

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الموارد البشرية



عنوان البحث

(أثر التحول الرقمي على العقود والاجور في المملكة العربية السعودية)

إعداد الطالب/سارة حمد المطيري

إشراف/

د. الفيصـل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٤

حقوق الطباعة

حقوق الطباعة تمتلكها جامعة ميدأوشن. حيث إن جميع المواد والمحتويات الواردة في هذا البحث هي ملك للجامعة، وال يجوز استخدامها أو إعادة نشرها أو توزيعها بدون إذن مسبق من جامعة ميدأوشن.

الباحث

المستخلص:

برزت تحديات وفرص جديدة في سوق العمل السعودي. تغيرت أنماط العمل بشكل ملحوظ، وأصبحت هناك حاجة ملحة لمواءمة الأنظمة القانونية والتنظيمية مع متطلبات العصر الرقمي. باتت العقود الذكية، القائمة على تقنية البلوك تشين، مثالاً على التطورات في العقود القانونية. شهد العالم في العقود الأخيرة ثورة رقمية غير مسبوقة، حيث بات التحول الرقمي حجر الزاوية في تقدم المجتمعات واقتصادات الدول. لقد غيرت التكنولوجيا الرقمية بشكل عميق الطريقة التي تعمل بها المؤسسات الحكومية والخاصة. تتجلى مشكلة الدراسة في كيفية تأثير التحول الرقمي على الأنظمة التقليدية للعقود والأجور. فقد أدى استخدام التقنيات الرقمية، مثل العقود الذكية والأنظمة المؤتمتة، إلى إحداث تغييرات كبيرة في كيفية صياغة وتنفيذ العقود بين الأطراف المختلفة، مما يثير تساؤلات حول مدى كفاية الإطار القانوني الحالي في حماية حقوق الأطراف. بالإضافة إلى ذلك، أثرت الرقمنة على سوق العمل وهيكل الأجور، حيث نشأت أنماط جديدة من العمل مثل العمل عن بُعد والعمل الحر، مما أفرز تحديات تتعلق بإنصاف توزيع الأجور، واستقرار الوظائف، والتكيف مع التغيرات المستمرة. تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تساهم في فهم أعمق لتأثير التحول الرقمي على العقود والأجور في المملكة العربية السعودية، وتقديم حلول لتحديات هذا التحول. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كإطار أساسي للدراسة، إذ يسمح هذا المنهج بوصف الظاهرة وتحليلها لفهم العلاقات بين المتغيرات. يُعد هذا المنهج ملائمًا لدراسة تأثير التحول الرقمي. تم اختيار عينة عشوائية تتألف من ١٥٠ مشاركًا يمثلون قطاعات متنوعة. كما تم إجراء مقابلات مع ١٠ خبراء في مجالات التحول الرقمي وسوق العمل، لضمان جمع معلومات متنوعة وشاملة حول الموضوع. تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات البحثية وأهمها هي الاستبانة. أظهرت النتائج أن التكنولوجيا أصبحت تلعب دورًا أساسيًا في تحسين التعاون بين الزملاء داخل بيئات العمل، حيث أشار معظم المشاركين إلى أن استخدام الأدوات الرقمية الحديثة قد ساهم في تعزيز التواصل، وتقليل الفجوات بين الفرق المختلفة، سواء كانوا يعملون في نفس الموقع الجغرافي. أظهرت النتائج أن التحول الرقمي لعب دورًا كبيرًا في تحسين جودة الخدمة، حيث أكد أغلب المشاركين أن استخدام التقنيات الرقمية في بيئات العمل ساهم بشكل ملحوظ في زيادة الكفاءة التشغيلية، وتقليل الأخطاء، وتسريع وتيرة إنجاز المهام. فقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات المشاركين حول تأثير التحول الرقمي على تحسين كفاءة العمل ٤,٢، مما يعكس مستوى رضا مرتفع بين الموظفين حول دور التكنولوجيا في تعزيز الأداء. كما أن نسبة كبيرة من المشاركين أعربت عن اعتقادها بأن العمل الرقمي ساهم في

تحقيق عدالة نسبية في توزيع الفرص، حيث بلغ متوسط تقييم هذه الفكرة ٣,٩، وهو ما يشير إلى أن التحول الرقمي قد أتاح إمكانية الوصول المتساوي إلى الموارد والفرص، لكنه لم يقضِ تمامًا على الفجوات القائمة بين العاملين في القطاعات المختلفة.

الكلمات المفتاحية:

التحول الرقمي - العقود - الأجور - جودة الخدمة - كفاءة العقود - تعاطف الخدمة - تحسين العمل.

الشكر والتقدير

بكل مشاعر الامتنان والتقدير، أتوجه بأسى آيات الشكر والعرفان لأبي وأمي، اللذين كانا لي سندًا ودعمًا في كل خطوة من مسيرتي العلمية. لقد منحاني الحب، والصبر، والتشجيع المستمر، فكانا نورًا يضيء طريقي، ودافعًا لا ينضب لمواصلة الاجتهاد والسعي نحو التفوق. إن كلمات الشكر لا تفي بحقوقهما، ولكنني أدعو الله أن يمدهما بالصحة والعافية، وأن يجزلهما خير الجزاء على كل ما قدماه لي.

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير لمعلمي الأفاضل الذين لم يبخلوا عليّ بعلمهم وتوجيهاتهم القيّمة، فكانوا مصابيح تنير درب المعرفة، وأسهموا في صقل مهاراتي وتنمية تفكيري النقدي والعلمي. كذلك، لا يفوتني أن أتقدم بخالص الشكر للمشرف الكريم على هذا البحث، الدكتور [اسم المشرف]، الذي لم يدخر جهدًا في تقديم الدعم والإرشاد الأكاديمي، فكانت توجيهاته مصدر إلهام لي في إعداد هذا البحث.

وأخيرًا، لا يسعني إلا أن أقدم امتناني لكل من ساهم، ولو بكلمة أو فكرة، في إنجاز هذا العمل البحثي. إلى زملائي، وأصدقائي، وكل من قدم لي العون خلال هذه الرحلة العلمية، لكم مني كل الشكر والتقدير. أسأل الله أن يوفق الجميع لما فيه الخير والنجاح، وأن يجعل هذا البحث إضافة علمية نافعة تخدم المجتمع والمعرفة.

فهرس المحتويات

٢.....	حقوق الطباعة
٣.....	المستخلص:
٥.....	الشكر والتقدير
٦.....	فهرس المحتويات
١١.....	قائمة الجداول
١٢.....	الفصل الأول
١٢.....	المدخل العام للبحث
١٣.....	مقدمة:
١٤.....	مشكلة الدراسة:
١٤.....	أهمية الدراسة:
١٥.....	أهداف الدراسة:
١٦.....	تساؤلات الدراسة
١٧.....	فروض الدراسة:
١٨.....	نموذج البحث:
١٨.....	حدود الدراسة:

١٩.....	خاتمة الفصل:
٢٠.....	الفصل الثاني:
٢٠.....	الإطار النظري والدراسات السابقة
٢١.....	مقدمة:
٢١.....	الإطار النظري: الفصل الأول: التحول الرقمي وأبعاده
٢١.....	المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي
٢١.....	تعريف التحول الرقمي
٢٢.....	أبعاد التحول الرقمي
٢٢.....	التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية
٢٣.....	المطلب الثاني: تأثير التحول الرقمي على النظم القانونية
٢٣.....	التأثير على العقود القانونية
٢٣.....	التحديات القانونية
٢٤.....	التكيف مع التحول الرقمي
٢٤.....	الفصل الثاني: أثر التحول الرقمي على الأجور وسوق العمل
٢٤.....	المطلب الأول: التغيرات في نظم الأجور
٢٥.....	التغيرات الهيكلية

٢٥..... تأثير العمل عن بُعد

٢٥..... الوظائف الرقمية والعمل الحر

٢٦..... المطلب الثاني: التحديات والفرص في سوق العمل الرقمي

٢٦..... التحديات في سوق العمل

٢٦..... الفجوة الرقمية

٢٧..... فرص التحول الرقمي

٢٧..... الدراسات السابقة:

٣١..... الفصل الثالث

٣١..... منهجية البحث

٣٢..... مقدمة

٣٢..... منهجية البحث

٣٢..... مجتمع الدراسة

٣٢..... عينة الدراسة

٣٥..... أدوات الدراسة:

٣٦..... خطوات إعداد أداة البحث:

٣٧..... صدق فقرات أداة الدراسة:

٣٩.....	ثبات الاستبانة (Reliability):
٤١.....	المعالجة والأدوات الإحصائية المستخدمة:
٤٣.....	الفصل الرابع:
٤٣.....	تحليل البيانات والنتائج والتوصيات والمقترحات
٤٤.....	مقدمة الفصل:
٤٤.....	تحليل البيانات:
٤٤.....	أولاً: التحول الرقمي على جودة الخدمة وكفاءة العقود
٤٧.....	ثانياً: التحول الرقمي وأثره على تعاطف الخدمة وتحسين العمل
٥٢.....	اختبار فرضيات البحث:
٥٩.....	النتائج:
٥٩.....	المحور الأول: تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة
٦٠.....	المحور الثاني: تأثير التحول الرقمي على تعاطف الخدمة
٦٢.....	النتائج والتوصيات
٦٢.....	أولاً: النتائج
٦٣.....	ثانياً: التوصيات
٦٦.....	المراجع:

قائمة الجداول

- جدول رقم (٣-١): توزيع العينة حسب الخصائص الديموغرافية (الجنس - العمر - المستوى التعليمي - عدد سنوات الخبرة - جهة العمل - نوع العمل)..... ٣٢
- جدول رقم (٣-٢): صدق الاتساق الداخلي لمحاو الدراسة ٣٧
- جدول رقم (٣-٣): معاملات الثبات ألفا كرونباخ لمحاو الاستبانة ولأداة ككل ٣٩
- جدول رقم (٤-٣) أوازن الإجابات حسب المقياس الخماسي ٤٠
- جدول رقم (٤-١): المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النتيجة، الوزن النسبي، المستوى والرتبة لمتغير علاقة التحول الرقمي على جودة الخدمة وكفاءة العقود ٤٤
- جدول رقم (٤-٢): المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النتيجة، الوزن النسبي، المستوى والرتبة لمتغير علاقة التحول الرقمي وأثره على تعاطف الخدمة وتحسين العمل ٤٧
- جدول رقم (٤-٣) اختبار تحليل التباين انوفا للفرضية الفرعية الأولى ٥٢
- جدول رقم (٤-٤) اختبار تحليل التباين انوفا للفرضية الفرعية الثانية ٥٣
- جدول رقم (٤-٥) اختبار تحليل التباين انوفا للفرضية الفرعية الثانية ٥٤
- جدول رقم (٤-٦) اختبار تحليل التباين انوفا للفرضية الفرعية الثانية ٥٥
- جدول رقم (٤-٧) اختبار تحليل التباين انوفا للفرضية الفرعية الثانية ٥٦
- جدول رقم (٤-٨) اختبار تحليل التباين انوفا للفرضية الفرعية الثانية ٥٧

الفصل الأول

المدخل العام للبحث

مقدمة:

شهد العالم في العقود الأخيرة ثورة رقمية غير مسبوقة، حيث بات التحول الرقمي حجر الزاوية في تقدم المجتمعات واقتصادات الدول. لقد غيرت التكنولوجيا الرقمية بشكل عميق الطريقة التي تعمل بها المؤسسات الحكومية والخاصة، وأسهمت في ظهور نماذج عمل جديدة وأشكال مبتكرة من التعاقدات ونظم الأجور. ولا يقتصر هذا التحول على قطاع بعينه، بل يمتد ليشمل جميع القطاعات تقريباً، بداية من الصناعات التقليدية ووصولاً إلى المجالات الخدمية والتقنية المتطورة (العتيبي، ٢٠٢٠).

في هذا السياق، تعد المملكة العربية السعودية مثالاً بارزاً على الدول التي تبنت التحول الرقمي بشكل استراتيجي ومنظم. يأتي هذا التوجه كجزء من رؤية ٢٠٣٠ التي تهدف إلى تحويل المملكة إلى مركز تكنولوجي عالمي، وتطوير البنية التحتية الرقمية لتعزيز التنافسية الاقتصادية، ورفع كفاءة الخدمات العامة والخاصة (رؤية السعودية ٢٠٣٠، ٢٠١٦). استثمرت المملكة موارد كبيرة في مشروعات ومبادرات رقمية، من أبرزها تطوير المدن الذكية مثل نيوم، وطرح خدمات حكومية إلكترونية على غرار منصة "أبشر" و"توكلنا"، التي سهّلت حياة المواطنين والمقيمين (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ٢٠٢١).

ومع هذه التحولات، برزت تحديات وفرص جديدة في سوق العمل السعودي. تغيرت أنماط العمل بشكل ملحوظ، وأصبحت هناك حاجة ملحة لمواءمة الأنظمة القانونية والتنظيمية مع متطلبات العصر الرقمي. باتت العقود الذكية، القائمة على تقنية البلوك تشين، مثالاً على التطورات في العقود القانونية، حيث توفر هذه العقود أتمتة وتنفيذاً تلقائياً للالتزامات دون الحاجة إلى وسطاء (عبد الرحمن، ٢٠١٩). كما أسهمت منصات العمل عن بُعد والعمل الحر، المعتمدة على التكنولوجيا، في إعادة تشكيل سوق العمل التقليدي، ما أثر بشكل مباشر على نماذج الأجور والمزايا الوظيفية (الحري، ٢٠٢١).

ومع بروز هذه التغيرات، تتعمق التساؤلات حول أثر التحول الرقمي على الأنظمة الحالية. هل ساهم التحول الرقمي في تعزيز عدالة العقود وشفافيتها، أم أنه أضاف تعقيدات جديدة يجب التعامل معها بحذر؟ وما مدى تأثير هذه التحولات على توزيع الأجور بين المهن المختلفة، وهل أدى إلى خلق فجوات أو سدها؟ هذه التساؤلات أصبحت محورية

في دراسة اقتصاديات العمل في المملكة، خاصة في ظل التوجه نحو اقتصاد أكثر تنوعًا وأقل اعتمادًا على النفط (الراجحي، ٢٠٢٢).

مشكلة الدراسة:

في ظل التحولات الرقمية السريعة التي يشهدها العالم، أصبحت المملكة العربية السعودية جزءًا من هذه الثورة التكنولوجية، حيث اعتمدت بشكل متزايد على التحول الرقمي لتعزيز كفاءة القطاعات المختلفة وتحقيق التنمية المستدامة، بما يتماشى مع أهداف رؤية ٢٠٣٠. ومع ذلك، ورغم الفوائد العديدة التي تقدمها التكنولوجيا الرقمية، فإن هذا التحول الجذري في بيئة العمل يطرح مجموعة من التحديات القانونية والاقتصادية، لا سيما فيما يتعلق بالعقود والأجور.

تتجلى مشكلة الدراسة في كيفية تأثير التحول الرقمي على الأنظمة التقليدية للعقود والأجور. فقد أدى استخدام التقنيات الرقمية، مثل العقود الذكية والأنظمة المؤتمتة، إلى إحداث تغييرات كبيرة في كيفية صياغة وتنفيذ العقود بين الأطراف المختلفة، مما يثير تساؤلات حول مدى كفاية الإطار القانوني الحالي في حماية حقوق الأطراف. بالإضافة إلى ذلك، أثرت الرقمنة على سوق العمل وهيكّل الأجور، حيث نشأت أنماط جديدة من العمل مثل العمل عن بُعد والعمل الحر، مما أفرز تحديات تتعلق بإنصاف توزيع الأجور، واستقرار الوظائف، والتكيف مع التغيرات المستمرة.

السؤال الرئيسي الذي تسعى هذه الدراسة للإجابة عليه هو: ما هو أثر التحول الرقمي على العقود والأجور في المملكة العربية السعودية، وهل يستطيع الإطار القانوني والتنظيمي الحالي مواجهة هذه التحديات لضمان حقوق جميع الأطراف؟

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة في ضوء التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم، والتي أثرت بشكل مباشر على بيئة العمل في المملكة العربية السعودية. مع تبني المملكة للتحول الرقمي كجزء من رؤية ٢٠٣٠، أصبح من الضروري فهم التأثيرات المختلفة لهذه الثورة الرقمية على العقود القانونية ونظم الأجور. تبرز أهمية الدراسة في النقاط التالية:

١. المساهمة في فهم التحولات الاقتصادية والقانونية: تساعد الدراسة في تسليط الضوء على كيفية تأثير التحول الرقمي على الأنظمة التقليدية للعقود والأجور، مما يوفر رؤى مهمة لصناع القرار في تطوير سياسات ملائمة تحمي حقوق جميع الأطراف في سوق العمل.

٢. دعم الأطر التشريعية والتنظيمية: تقدم الدراسة تحليلاً للإطار القانوني الحالي في المملكة وتقييم مدى جاهزيته لمواكبة التغيرات الناتجة عن التحول الرقمي. من خلال ذلك، يمكن تقديم توصيات لتحسين القوانين والتشريعات، بما يضمن استقرار بيئة العمل الرقمية.

٣. تعزيز الكفاءة في سوق العمل: تسهم الدراسة في فهم التحديات والفرص المرتبطة بأنماط العمل الجديدة، مثل العمل عن بُعد والعمل الحر. يساعد هذا الفهم في تحسين بيئة العمل وزيادة الكفاءة والإنتاجية من خلال توجيه المؤسسات لاعتماد أفضل الممارسات الرقمية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تساهم في فهم أعمق لتأثير التحول الرقمي على العقود والأجور في المملكة العربية السعودية، وتقديم حلول لتحديات هذا التحول. يمكن تلخيص الأهداف الرئيسية للدراسة فيما يلي:

١. تحليل تأثير التحول الرقمي على العقود القانونية:

- استكشاف كيف أثرت التكنولوجيا الرقمية على صياغة وتنفيذ العقود في بيئة العمل السعودية.
- دراسة العقود الذكية وتقنيات البلوك تشين وتأثيرها على الممارسات القانونية الحالية.

٢. تقييم تأثير التحول الرقمي على هيكل الأجور:

- فحص التغيرات في أنماط الأجور نتيجة انتشار العمل عن بُعد والعمل الحر.
- تحليل الفجوات في الأجور التي قد تنتج عن الرقمنة وتأثيرها على سوق العمل.

٣. تحديد التحديات القانونية والتنظيمية المرتبطة بالتحول الرقمي:

○ تحديد القضايا القانونية التي نشأت بسبب التوسع في استخدام العقود الذكية والمنصات الرقمية.

○ تقييم مدى ملاءمة القوانين الحالية للتعامل مع هذه التحديات واقتراح تعديلات عند الحاجة.

٤. اقتراح استراتيجيات وسياسات للتكيف مع التحول الرقمي:

○ تقديم حلول مبتكرة لتحسين التشريعات المتعلقة بالعقود والأجور في البيئة الرقمية.

○ وضع توصيات لتعزيز العدالة والشفافية في سوق العمل الرقمي، مع ضمان حماية حقوق جميع الأطراف.

٥. دعم أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠:

○ ربط نتائج الدراسة بأهداف رؤية السعودية ٢٠٣٠ المتعلقة بالتحول الرقمي والتنمية الاقتصادية.

○ تقديم توصيات تساهم في تحقيق رؤية المملكة من خلال استخدام التكنولوجيا بشكل مستدام وفعال.

تساؤلات الدراسة

انطلاقاً من أهمية موضوع الدراسة في سياق التحولات الرقمية وتأثيرها المتزايد على سوق العمل في المملكة العربية السعودية، يسعى هذا البحث للإجابة على عدد من التساؤلات البحثية الرئيسية، وهي:

١. ما مدى تأثير التحول الرقمي على العقود القانونية في المملكة العربية السعودية؟

٢. كيف أسهمت التكنولوجيا الرقمية في تغيير أساليب صياغة وتنفيذ العقود؟

٣. كيف أثر التحول الرقمي على هيكل الأجور في سوق العمل السعودي؟

٤. ما هي التغيرات التي طرأت على أنماط الأجور نتيجة انتشار العمل الرقمي، مثل العمل عن بُعد والعمل الحر؟

٥. ما هي التحديات القانونية والتنظيمية الناتجة عن التحول الرقمي في بيئة العمل السعودية؟

٦. ما هي الاستراتيجيات المقترحة للتكيف مع تأثيرات التحول الرقمي على العقود والأجور لضمان العدالة

والاستدامة الاقتصادية؟

فروض الدراسة:

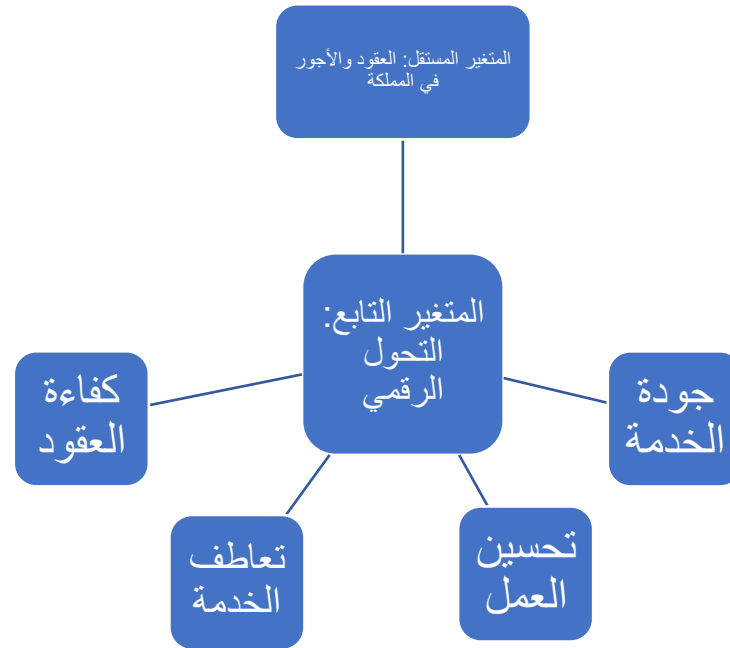
في إطار البحث عن تأثير التحول الرقمي على العقود والأجور في المملكة العربية السعودية، تقوم هذه الدراسة على مجموعة من الفروض العلمية التي يمكن اختبارها من خلال التحليل والدراسة. تتمثل فروض الدراسة فيما يلي:

١. الفرض الأول: يؤثر التحول الرقمي بشكل كبير على أساليب صياغة وتنفيذ العقود القانونية في المملكة العربية السعودية، حيث أصبحت العقود الذكية أكثر انتشارًا مقارنة بالعقود التقليدية.
٢. الفرض الثاني: الإطار القانوني الحالي في المملكة غير كافٍ لمواكبة التحديات التي تفرضها العقود الذكية وتقنيات البلوك تشين، مما يستدعي الحاجة إلى تحديث التشريعات.
٣. الفرض الثالث: أدى التحول الرقمي إلى تغييرات جوهرية في هيكل الأجور، مع تزايد الاعتماد على العمل عن بُعد والعمل الحر، ما تسبب في اختلافات في توزيع الأجور بين القطاعات المختلفة.
٤. الفرض الرابع: أسهم التحول الرقمي في خلق فجوات جديدة في الأجور بين العاملين في القطاعات التكنولوجية والعاملين في القطاعات التقليدية، مما يزيد من عدم المساواة في سوق العمل.
٥. الفرض الخامس: يواجه سوق العمل السعودي تحديات قانونية وتنظيمية كبيرة نتيجة التحول الرقمي، خاصة فيما يتعلق بحماية حقوق العمال وأرباب العمل في بيئة العمل الرقمية.
٦. الفرض السادس: يمكن أن تساهم استراتيجيات التكيف مع التحول الرقمي، مثل تحديث التشريعات وتحسين بيئة العمل الرقمية، في تعزيز العدالة والاستدامة الاقتصادية في المملكة.

نموذج البحث:

المتغير المستقل: العقود والأجور في المملكة.

المتغير التابع: التحول الرقمي ويتمثل في الأبعاد التالية: (جودة الخدمة - كفاءة العقود- تعاطف الخدمة- تحسين العمل).



حدود الدراسة:

١. الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على المملكة العربية السعودية، لذا قد لا تكون النتائج قابلة للتعميم على مناطق أو دول أخرى (العنزي، ٢٠١٩).
٢. الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال عام ٢٠٢٤، مما قد يؤثر على شمولية النتائج مع استمرار التطور التكنولوجي (الحري، ٢٠٢٠).
٣. الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على تأثير التحول الرقمي على الأجور وسوق العمل، دون التعمق في التأثيرات الاجتماعية أو النفسية (السلي، ٢٠١٨).

٤. حدود العينة: اقتصرَت العينة على ١٥٠ مشاركًا من قطاعات محددة، مما قد يؤثر على تمثيل جميع الفئات

في سوق العمل (اليامي، ٢٠٢١)

خاتمة الفصل:

في هذا الفصل، تم تقديم عرض عام للبحث حيث تم استعراض فكرة عامة عن الموضوع المختار وأسباب اختياره. كما تم تحديد مشكلة البحث وطرح التساؤلات التي يسعى البحث للإجابة عليها. بالإضافة إلى ذلك، تم توضيح أهمية البحث والأهداف التي يهدف إلى تحقيقها، إلى جانب الفرضيات التي يحاول البحث إثباتها.

الفصل الثاني:

الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة:

سنتناول في هذا الفصل الإطار النظري للبحث، حيث سيتم استعراض متغيرات الدراسة وهما التحول الرقمي والأجور وسوق العمل كما سنتناول الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

الإطار النظري:

الفصل الأول: التحول الرقمي وأبعاده

يتناول هذا الفصل مفهوم التحول الرقمي وتأثيره الواسع على النظم الاقتصادية والاجتماعية، مع التركيز على تأثيره في العقود القانونية ونظم الأجور. في سياق التحولات العالمية والتطورات السريعة في مجال التكنولوجيا، أصبح التحول الرقمي أمرًا حتميًا ومؤثرًا بشكل جوهري على مختلف الجوانب الحياتية، سواء الاقتصادية، أو الإدارية، أو القانونية (العتيبي، ٢٠١٩).

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي

تعريف التحول الرقمي

يُعرف التحول الرقمي بأنه عملية إدماج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب العمل المؤسسي والحكومي، مما يؤدي إلى تغييرات جذرية في طريقة تقديم الخدمات وإدارة العمليات. يشمل هذا التحول استبدال النماذج التقليدية بنماذج مبتكرة تعتمد على التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي (AI)، البيانات الضخمة (Big Data)، وتقنيات البلوك تشين (Blockchain) (القحطاني، ٢٠٢٠). بحسب ما ذكره العديد من الباحثين، يُعتبر التحول الرقمي قوة دافعة للتغيير الاجتماعي والاقتصادي، إذ يعيد تعريف مفهوم الكفاءة والسرعة في تقديم الخدمات، ويضع أسسًا جديدة للتنافسية في الأسواق العالمية (الحربي، ٢٠١٨).

في إطار هذا التعريف، يرتبط التحول الرقمي ارتباطًا وثيقًا بزيادة استخدام التقنيات الحديثة لرفع مستوى الإنتاجية وتحسين تجربة المستخدمين. فمثلًا، أدت الابتكارات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة أكثر تطورًا لإدارة البيانات وتحليلها،

مما مكّن المؤسسات من اتخاذ قرارات أكثر دقة وفاعلية (السعيد، ٢٠٢١). بالإضافة إلى ذلك، يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا محوريًا في تعزيز الأتمتة، وتقليل الأخطاء البشرية، ورفع مستوى الكفاءة في العمليات الإدارية (العنزي، ٢٠١٧).

أبعاد التحول الرقمي

يتضمن التحول الرقمي أبعادًا متعددة تؤثر على مختلف القطاعات:

١. **البعد التكنولوجي:** يشير هذا البعد إلى استخدام الأدوات الرقمية المتقدمة، مثل تقنيات الأتمتة والذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء (IoT)، لتسريع العمليات وتحسين دقتها (الهاجري، ٢٠٢٠). ويشمل ذلك أيضًا الاعتماد على البيانات الضخمة لتحليل الأنماط وتقديم خدمات مخصصة للمستخدمين. تعتمد المؤسسات في الوقت الحالي على البنية التحتية الرقمية القوية لتقديم خدماتها بسرعة وكفاءة، مما يؤدي إلى تحسين تجربة المستخدمين وزيادة رضاهم (الخليفي، ٢٠١٩).
٢. **البعد الإداري:** يركز التحول الرقمي على تحسين كفاءة المؤسسات من خلال إعادة تصميم العمليات الإدارية بشكل رقمي (الشريف، ٢٠١٨). لم تعد المؤسسات تعتمد فقط على الأساليب التقليدية في إدارة الموارد والعمليات، بل أصبحت تستفيد من منصات العمل الرقمي لتسهيل التواصل، وتقليل البيروقراطية، وزيادة إنتاجية الموظفين. على سبيل المثال، ساهمت برامج إدارة المشاريع الرقمية في تبسيط مهام التخطيط والتنفيذ، وأتاحت للمديرين تتبع التقدم الفعلي بشكل لحظي (الصويان، ٢٠١٦).
٣. **البعد القانوني:** يتطلب التحول الرقمي مراجعة القوانين والتشريعات لضمان مواكبتها للتغيرات التكنولوجية السريعة (الرويلي، ٢٠٢٠). تظهر هنا الحاجة إلى وضع تشريعات لحماية البيانات الشخصية، وضمان حقوق الأطراف المتعاقدة في البيانات الرقمية، والاعتراف بالعقود الإلكترونية في المحاكم (الجاسم، ٢٠١٧).

التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية

استثمرت المملكة العربية السعودية بشكل كبير في تطوير البنية التحتية الرقمية، كجزء من رؤية ٢٠٣٠، التي تهدف إلى تحويل المملكة إلى مركز تكنولوجي عالمي (رؤية السعودية ٢٠٣٠، ٢٠١٦). ومن أبرز مشاريع التحول

الرقمي في المملكة مشروع "نيوم"، الذي يُعد مدينة ذكية قائمة على أحدث التقنيات. يشمل المشروع استخدام التكنولوجيا المتقدمة في كل شيء، بدءًا من تخطيط المدن إلى تقديم الخدمات اليومية للمقيمين (الهذيل، ٢٠١٩).

بالإضافة إلى ذلك، طورت المملكة منصات حكومية رقمية مثل "أبشر" و"توكلنا"، اللتين أتاحتا للمواطنين والمقيمين الوصول إلى الخدمات الحكومية بكل سهولة وأمان. على سبيل المثال، توفر منصة "أبشر" إمكانية إجراء المعاملات الحكومية مثل تجديد الإقامة ودفع المخالفات المرورية عبر الإنترنت، مما يوفر الوقت والجهد (الشهري، ٢٠٢١). وقد ساهمت هذه المبادرات في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية، وزيادة الشفافية، وتقليل الاعتماد على الورق (المالكي، ٢٠١٨).

المطلب الثاني: تأثير التحول الرقمي على النظم القانونية

التأثير على العقود القانونية

لقد أثر التحول الرقمي بشكل كبير على العقود القانونية، خاصة مع ظهور تقنيات العقود الذكية المعتمدة على البلوك تشين. العقود الذكية هي برامج رقمية تُنفذ تلقائيًا عند تحقق شروط معينة، مما يقلل من الحاجة إلى وسطاء ويعزز الكفاءة والشفافية في التعاملات (القحطاني، ٢٠٢٠). على سبيل المثال، يمكن استخدام العقود الذكية في التعاملات المالية لتجنب التأخير وضمان تنفيذ الالتزامات بين الأطراف بشكل فوري (العنزي، ٢٠١٩).

ومع ذلك، تطرح العقود الذكية تحديات قانونية معقدة. إذ يثار تساؤل حول المسؤولية القانونية في حالة حدوث خلل تقني يؤدي إلى خسائر مالية، أو عند نشوء نزاع بين الأطراف المتعاقدة في ظل غياب وسيط بشري لحل النزاع (العسيري، ٢٠٢١). يحتاج النظام القانوني في المملكة إلى تطوير أطر تشريعية جديدة تواكب هذه التغيرات وتضمن حماية الحقوق والالتزامات المتبادلة بين الأطراف (الرويلي، ٢٠١٨).

التحديات القانونية

من أبرز التحديات القانونية التي تواجه المملكة في ظل التحول الرقمي هو الحاجة إلى تحديث القوانين لتغطية مجالات مثل حماية البيانات الشخصية والأدلة الرقمية (الجاسم، ٢٠١٧). في الوقت الحالي، تواجه المحاكم تحديات في قبول الأدلة الرقمية والتحقق من صحتها، خاصة في القضايا المتعلقة بالجرائم السيبرانية أو النزاعات

التجارية (السبيعي، ٢٠١٩). كما يتطلب ذلك تدريب المحامين والقضاة على التقنيات الحديثة وكيفية التعامل مع هذه القضايا بفعالية (النعيبي، ٢٠٢٠).

ومن بين التحديات الأخرى الحاجة إلى إطار قانوني ينظم منصات التجارة الإلكترونية والتعاملات الرقمية، لضمان أن تكون بيئة الأعمال الرقمية آمنة وموثوقة (السعدي، ٢٠٢١). يُعد هذا الأمر ضروريًا في ظل تزايد الاعتماد على الخدمات الرقمية والبيع عبر الإنترنت، مما يبرز الحاجة إلى قوانين تحدد المسؤوليات وتحمي حقوق المستهلكين (المالكي، ٢٠١٩).

التكيف مع التحول الرقمي

استجابة لهذه التحديات، اتخذت المملكة عدة خطوات لتحديث الأنظمة القانونية بما يتماشى مع التحولات الرقمية. على سبيل المثال، تم إقرار قانون حماية البيانات الشخصية لضمان خصوصية الأفراد وحماية معلوماتهم من الانتهاكات (البحي، ٢٠٢١). كما يتم العمل على مراجعة القوانين التجارية لتشمل عقودًا تتناسب مع التعاملات الرقمية الحديثة (العزي، ٢٠١٨). هذه الجهود تعكس التزام المملكة بتعزيز الأمان الرقمي وتهيئة بيئة قانونية ملائمة للتحول الرقمي (اليامي، ٢٠٢٠).

علاوة على ذلك، تعمل الحكومة على تعزيز البنية التحتية الرقمية للقضاء، بما في ذلك استخدام الأنظمة الإلكترونية لإدارة القضايا وتسهيل الوصول إلى الخدمات القانونية عبر الإنترنت (الشهري، ٢٠٢٠). يساهم ذلك في تسريع العمليات القضائية وزيادة الكفاءة في النظام القانوني (الراشد، ٢٠١٨).

الفصل الثاني: أثر التحول الرقمي على الأجور وسوق العمل

يركز هذا الفصل على تأثير التحول الرقمي على نظم الأجور والتغيرات في سوق العمل، مع مناقشة التحديات والفرص التي تطرحها البيئة الرقمية الجديدة. يشمل ذلك تحليلًا لآثار التحول الرقمي على مستويات الأجور، وأشكال العمل الحديثة، والتحديات المرتبطة بتأهيل القوى العاملة، بالإضافة إلى تسليط الضوء على فرص التنمية والتطوير التي يوفرها هذا التحول في المملكة العربية السعودية.

المطلب الأول: التغيرات في نظم الأجور

التغيرات الهيكلية

لقد أدى التحول الرقمي إلى تغييرات هيكلية كبيرة في نظم الأجور في المملكة العربية السعودية. مع انتشار التقنيات الرقمية والاعتماد المتزايد على الذكاء الاصطناعي والأتمتة، ظهرت وظائف جديدة تتطلب مهارات تكنولوجية متقدمة، مما أدى إلى زيادة الأجور في القطاعات التكنولوجية. على سبيل المثال، يشهد قطاع تكنولوجيا المعلومات ارتفاعاً ملحوظاً في الأجور نتيجة للطلب المتزايد على المهندسين المتخصصين في البيانات وتحليلها، والمطورين الذين يمتلكون مهارات برمجية عالية (السعيد، ٢٠١٩).

في المقابل، شهدت القطاعات التقليدية مثل التصنيع والزراعة تراجعاً في الطلب على العمالة البشرية بسبب الأتمتة والرقمنة، مما أثر سلباً على مستويات الأجور فيها (العتيبي، ٢٠٢٠). وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن الأتمتة تسببت في تقليل الحاجة إلى العمالة اليدوية في بعض الصناعات، مما أدى إلى زيادة الفجوة بين الأجور في القطاعات التكنولوجية والقطاعات الأقل تقدماً تكنولوجياً (الراشد، ٢٠١٨).

تأثير العمل عن بُعد

مع انتشار العمل عن بُعد، الذي أصبح واقعاً جديداً في أعقاب جائحة كوفيد-١٩، تغيرت أساليب تقييم الأجور بشكل كبير. أصبحت الشركات تعتمد بشكل متزايد على قياس أداء الموظفين بدلاً من الاعتماد على الحضور الفعلي في المكتب. وقد وفرت هذه الممارسات فرصاً لتوظيف المواهب من مناطق جغرافية متنوعة، مما أدى إلى تنوع ثقافي وفتح أسواق عمل جديدة أمام الشركات (الشريف، ٢٠٢٠).

لكن، رغم المزايا التي يوفرها العمل عن بُعد، ظهرت تحديات تتعلق بالإنصاف وتفاوت الأجور بين العاملين في نفس الشركة، ولكن في مناطق جغرافية مختلفة. على سبيل المثال، قد تكون الأجور أقل في المناطق الريفية مقارنة بالمناطق الحضرية، حتى لو كان أداء الموظف متساوياً (الحري، ٢٠١٧). هذا الوضع يثير تساؤلات حول كيفية ضمان العدالة في توزيع الأجور في بيئة العمل الرقمية، خصوصاً مع زيادة التوجه نحو سياسات العمل المرنة (اليامي، ٢٠٢١).

الوظائف الرقمية والعمل الحر

أصبحت منصات العمل الحر، مثل "مستقل" و"خمسات"، شائعة في المملكة، حيث توفر فرصاً جديدة لكسب الدخل للمواطنين والمقيمين على حد سواء. يشير التقرير السنوي للعمالة الرقمية في السعودية إلى أن العمل

الحر أصبح مصدر دخل رئيسي للعديد من الشباب الذين يستفيدون من الفرص الرقمية المتاحة (الخليفي، ٢٠١٩).
تتيح هذه المنصات للأفراد تقديم خدماتهم للعملاء بشكل مباشر، دون الحاجة إلى الالتزام بوظائف دائمة، مما يساهم
في تعزيز روح المبادرة والابتكار.

ومع ذلك، يواجه العاملون في منصات العمل الحر تحديات كبيرة، أبرزها عدم الاستقرار الوظيفي وغياب
المزايا التقليدية مثل التأمين الصحي والتقاعد (البعقي، ٢٠١٨). على الرغم من أن العمل الحر يوفر مرونة كبيرة، إلا
أنه يحمل مخاطر مالية، حيث يعتمد الأجر بشكل كبير على الطلب الموسمي وتوافر العملاء. يتطلب هذا الوضع من
السلطات تطوير سياسات تدعم العمال المستقلين، مثل تقديم حوافز ضريبية أو إنشاء برامج تأمين اجتماعي خاصة
بهم (السلي، ٢٠٢٠).

المطلب الثاني: التحديات والفرص في سوق العمل الرقمي

التحديات في سوق العمل

أدى التحول الرقمي إلى زيادة الاعتماد على التكنولوجيا، مما يتطلب من القوى العاملة تطوير مهاراتها
الرقمية باستمرار. تشير التقارير إلى أن الشركات تبحث عن موظفين يمتلكون مهارات في تحليل البيانات، البرمجة،
وإدارة المشاريع التكنولوجية، وهو ما يتطلب استثمارات كبيرة في التعليم والتدريب (الهنديل، ٢٠١٨). ومع ذلك، لا تزال
بعض الفئات من القوى العاملة غير مؤهلة بالكامل للتكيف مع متطلبات سوق العمل الرقمي، مما يزيد من التحديات
التي تواجهها المملكة في تحقيق التحول الرقمي الشامل (السعيد، ٢٠٢١).

علاوة على ذلك، تتفاقم هذه التحديات بسبب الفجوة بين المناطق الحضرية والريفية في الوصول إلى البنية
التحتية الرقمية. إذ تعاني بعض المناطق النائية من نقص في الخدمات التكنولوجية، مما يعوق استفادة سكانها من
الفرص المتاحة في سوق العمل الرقمي (العنزي، ٢٠١٩). يتطلب سد هذه الفجوة الاستثمار في تحسين الاتصالات
والبنية التحتية، لضمان وصول الفرص الرقمية إلى جميع شرائح المجتمع (الغامدي، ٢٠١٧).

الفجوة الرقمية

تشير الدراسات إلى أن هناك تفاوتًا كبيرًا في مستويات التعليم الرقمي بين سكان المدن والمناطق الريفية، مما
يحد من قدرة بعض الفئات على الاستفادة من التحول الرقمي (الروقي، ٢٠٢٠). كما أن عدم توافر التعليم الرقمي على

نطاق واسع يؤدي إلى تزايد الفجوة بين الأجيال، حيث يجد الشباب أنفسهم أكثر تأهيلاً للتعامل مع التكنولوجيا مقارنة بكبار السن الذين قد يواجهون صعوبة في التكيف مع المتغيرات (العتيبي، ٢٠١٨).

ويُعد الوصول إلى التعليم الرقمي مسألة حيوية لضمان تكافؤ الفرص في سوق العمل. أطلقت الحكومة السعودية مبادرات مثل برنامج "مهارات المستقبل" الذي يهدف إلى تدريب الشباب وتزويدهم بالمهارات الرقمية اللازمة (الشهري، ٢٠١٩). ومع ذلك، لا تزال هناك حاجة لمزيد من الجهود لتعزيز التعليم التكنولوجي في المناطق الأقل تقدماً (المالكي، ٢٠٢١).

فرص التحول الرقمي

رغم التحديات، يوفر التحول الرقمي فرصاً هائلة لتعزيز الابتكار وزيادة الإنتاجية في سوق العمل السعودي. يمكن للقطاعات الحكومية والخاصة الاستفادة من التكنولوجيا لخلق بيئات عمل أكثر مرونة، تتيح للموظفين العمل من أي مكان، وتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعملية (الراشد، ٢٠٢٠). على سبيل المثال، أسهمت التقنيات الرقمية في تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف التشغيلية، مما مكّن الشركات من التوسع في أسواق جديدة وزيادة أرباحها (السلمي، ٢٠١٨).

كما أن الاستثمارات الحكومية في التعليم التكنولوجي تهدف إلى إعداد الجيل القادم من المواطنين لوظائف المستقبل. وتعمل المملكة على تعزيز مهارات الشباب من خلال برامج تدريبية في مجالات مثل البرمجة، الأمن السيبراني، وتطوير التطبيقات (العنزي، ٢٠٢١). هذه الجهود من شأنها أن تساهم في خلق اقتصاد معرفي قوي يعتمد على الكفاءات الوطنية ويقلل من الاعتماد على العمالة الأجنبية.

ومن بين الفرص المتاحة أيضاً تعزيز ريادة الأعمال الرقمية. مع ظهور منصات التجارة الإلكترونية، بات بإمكان الشباب السعودي تأسيس مشاريعهم الخاصة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى استثمارات ضخمة (الحري، ٢٠٢١). يساهم ذلك في تنويع الاقتصاد وتوفير فرص عمل جديدة، لكنه يتطلب أيضاً توفير الدعم اللازم من الحكومة والمؤسسات المالية لتسهيل حصول رواد الأعمال على التمويل والتدريب (القحطاني، ٢٠١٧).

الدراسات السابقة:

من خلال هذا القسم، سوف نتناول فيه الدراسات السابقة وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

١. الجندي (٢٠٢٠): أثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات الحكومية في السعودية. تناولت هذه الدراسة أثر

التحول الرقمي على أداء المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية، مركزة على كيفية تحسين التكنولوجيا الرقمية لكفاءة الخدمات الحكومية وتقليل الإجراءات الروتينية. أشارت الدراسة إلى أن الاعتماد المتزايد على التقنيات الحديثة أدى إلى تسريع العمليات الإدارية، مما عزز من رضا المواطنين والمستفيدين. ومع ذلك، أبرزت الدراسة تحديات تتعلق بحماية البيانات وحقوق الموظفين في بيئة العمل الرقمية. كما أوضحت ضرورة تطوير تشريعات قانونية لحماية الموظفين من مخاطر الاستغلال أو انتهاك الخصوصية في ظل الأنظمة الرقمية المتقدمة.

٢. الصالح (٢٠١٩): تأثير العقود الذكية في القطاع الخاص الخليجي. استعرضت هذه الدراسة تأثير العقود

الذكية، القائمة على تقنية البلوك تشين، في القطاع الخاص بدول الخليج العربي. وجدت الدراسة أن هذه العقود عززت الشفافية والكفاءة في تنفيذ الالتزامات بين الأطراف المتعاقدة، مما ساعد في تقليل النزاعات والخلافات القانونية. ومع ذلك، أبرزت الدراسة أن هناك عقبات قانونية وتقنية، مثل التحديات المرتبطة بمصادقة العقود الذكية في المحاكم الخليجية. وأوصت بأهمية وضع أطر قانونية تواكب التطورات التكنولوجية وتضمن حماية الأطراف المختلفة من المخاطر المرتبطة بهذه العقود.

٣. بن عياد (٢٠٢١): تأثير الرقمنة على هيكل الأجور في الشرق الأوسط. ركزت هذه الدراسة على التغيرات في

هيكل الأجور الناتجة عن التحول الرقمي في القطاع التكنولوجي بدول الشرق الأوسط، مع تسليط الضوء على المملكة العربية السعودية. أوضحت النتائج أن الأجور في القطاعات التكنولوجية شهدت ارتفاعاً ملحوظاً بسبب زيادة الطلب على المهارات الرقمية. ومع ذلك، أشارت إلى أن بعض القطاعات التقليدية عانت من انخفاض في الأجور بسبب الأتمتة والرقمنة. وناقشت الدراسة الفجوة المتزايدة بين العمال المهرة والعمال غير المهرة، وأهمية الاستثمار في التدريب والتطوير المهني لمواكبة التحول الرقمي.

٤. المحيا (٢٠٢٢): تحديات العمل عن بُعد في المملكة بعد الجائحة. تناولت هذه الدراسة التحديات والفرص

المرتبطة بالعمل عن بُعد في المملكة العربية السعودية، خاصة بعد انتشار جائحة كوفيد-١٩. أوضحت أن التحول الرقمي دفع العديد من المؤسسات إلى تبني نماذج عمل مرنة، مما أدى إلى تحسين الإنتاجية وخفض التكاليف. ومع ذلك، أبرزت الدراسة قضايا تتعلق بتنظيم ساعات العمل، وتحديات مراقبة أداء الموظفين

عن بُعد. كما ناقشت أهمية وضع قوانين جديدة تضمن حقوق العمال، مثل ضمان الأجر العادل وحماية الخصوصية أثناء استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل.

٥. إبراهيم (٢٠١٨): *الأتمتة والوظائف في سوق العمل بالشرق الأوسط*. ركزت الدراسة على أثر التحول الرقمي على سوق العمل في منطقة الشرق الأوسط، مع تحليل مفصل لحالة المملكة العربية السعودية. أشارت إلى أن الأتمتة وتقنيات الذكاء الاصطناعي قللت من فرص العمل في بعض القطاعات، مما زاد من معدلات البطالة بين العمال غير المهرة. في المقابل، تم خلق فرص عمل جديدة في القطاعات الرقمية والتكنولوجية، مما يدفع إلى ضرورة تطوير مهارات جديدة لدى القوى العاملة. أوصت الدراسة الحكومات بالاستثمار في التعليم والتدريب المهني لتحضير الأجيال القادمة لمتطلبات الاقتصاد الرقمي.

٦. الكيلاني (٢٠١٩): *منصات العمل الحر وتأثيرها على الاقتصاد السعودي*. استعرضت هذه الدراسة تأثير منصات العمل الحر، مثل منصات التجارة الإلكترونية والخدمات الرقمية، على الاقتصاد السعودي. أوضحت أن هذه المنصات أتاحت فرص عمل جديدة للشباب، وساهمت في تعزيز الدخل للأفراد المستقلين. ومع ذلك، نهت الدراسة إلى مخاطر عدم استقرار الأجور، وغياب الحماية الاجتماعية للعمال الذين يعتمدون على العمل الحر. كما دعت إلى تطوير سياسات حكومية لدعم العاملين في هذا المجال، بما يشمل توفير تأمينات صحية وتنظيمات قانونية تضمن حقوقهم.

٧. الرفاعي (٢٠٢١): *الأبعاد القانونية للعقود الذكية في السعودية*. تناولت هذه الدراسة الأبعاد القانونية لتقنية العقود الذكية وتأثيرها على بيئة الأعمال في المملكة العربية السعودية. أكدت الدراسة أن استخدام تقنية البلوك تشين في صياغة العقود يزيد من الأمان والشفافية، لكنه يواجه تحديات تتعلق بالاعتراف القانوني والتوثيق. ناقشت أيضًا صعوبة حل النزاعات القانونية الناتجة عن هذه العقود الذكية في النظام القضائي التقليدي. وخلصت إلى أهمية تدريب المحامين والقضاة على التقنيات الحديثة، وتحديث القوانين لتتوافق مع التطورات التكنولوجية.

٨. الشمري (٢٠٢٠): *استراتيجيات التحول الرقمي ضمن رؤية ٢٠٣٠*. ركزت الدراسة على استراتيجيات الحكومة السعودية لتعزيز التحول الرقمي، مع تحليل مبادرات مثل منصة "أبشر" والمشاريع الكبرى ضمن رؤية ٢٠٣٠. أشارت إلى أن هذه الاستراتيجيات ساهمت في تحسين الخدمات العامة وتبسيط الإجراءات للمواطنين والمقيمين. ومع ذلك، سلطت الضوء على الحاجة إلى تحسين التشريعات لحماية البيانات

الشخصية ومنع الانتهاكات السيبرانية. كما ناقشت الدراسة أهمية التوازن بين تشجيع الابتكار الرقمي وضمان حماية حقوق الأفراد في البيئة الرقمية المتسارعة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

الفصل الثالث

منهجية البحث

مقدمة

تعتمد هذه الدراسة على منهجية علمية تجمع بين الأساليب الكمية والنوعية لفهم وتحليل تأثير التحول الرقمي على الأجور وسوق العمل في المملكة العربية السعودية. يهدف استخدام هذه المنهجية إلى جمع البيانات بشكل شامل وتحليلها بطرق دقيقة وموضوعية.

منهجية البحث

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كإطار أساسي للدراسة، إذ يسمح هذا المنهج بوصف الظاهرة وتحليلها لفهم العلاقات بين المتغيرات. يُعد هذا المنهج ملائمًا لدراسة تأثير التحول الرقمي، لأنه يوفر طريقة لفهم كيف تتغير الأجور وأنماط العمل نتيجة التقدم التكنولوجي (العنزي، ٢٠١٨).

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مختلف القطاعات الاقتصادية في المملكة، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات، التعليم، والخدمات المالية. تم التركيز على هؤلاء العاملين لأنهم يمثلون شريحة واسعة يمكن من خلالها دراسة تأثير التحول الرقمي بشكل شامل (الحربي، ٢٠١٧).

عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية تتألف من ١٥٠ مشاركًا يمثلون قطاعات متنوعة. كما تم إجراء مقابلات مع ١٠ خبراء في مجالات التحول الرقمي وسوق العمل، لضمان جمع معلومات متنوعة وشاملة حول الموضوع (المالكي، ٢٠١٩).

جدول رقم (١-٣): توزيع العينة حسب الخصائص الديموغرافية (الجنس - العمر - المستوى التعليمي - عدد

سنوات الخبرة - جهة العمل - نوع العميل).

المتغير	العبارة	العدد	النسبة المئوية
	ذكر	90	60%

40%	60	أنثى	الجنس
100%	150	المجموع	
25%	38	20 - ٣٠ سنة	العمر
30%	45	٣١ - ٣٩ سنة	
25%	38	٤٠ - ٤٩ سنة	
20%	29	٥٠ سنة فأكثر	
100%	150	المجموع	
50%	75	بكالوريوس	المستوى التعليمي
30%	45	ماجستير	
20%	30	دكتوراه	
100%	150	المجموع	
35%	53	5 سنوات أو أقل	عدد سنوات الخبرة
30%	45	٦ إلى ١٠ سنوات	
20%	30	١١ إلى ٢٠ سنة	
15%	22	من ٢٠ سنة فأكثر	
100%	150	المجموع	
40%	60	موظف بنك	جهة العمل

35%	53	مدير بنك	
25%	37	عميل	
100%	150	المجموع	
55%	83	قطاع عام	نوع العميل
45%	67	قطاع خاص	
100%	150	المجموع	

من الجدول أعلاه، يتضح أن غالبية العينة من الذكور، حيث بلغت نسبتهم ٦٠% مقابل ٤٠% من الإناث، مما يشير إلى أن الذكور يشكلون الجزء الأكبر من المستجيبين في هذه الدراسة. وعند تحليل الفئات العمرية، نلاحظ أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً هي الفئة من ٣١ إلى ٣٥ سنة بنسبة ٣٠%، تليها الفئة العمرية ٣٠ سنة أو أقل بنسبة ٢٥%، بينما كانت أقل الفئات تمثيلاً هي الفئة العمرية من ٤١ سنة فأكثر بنسبة ٢٠%. مما يدل على أن أغلب المشاركين هم من الفئات العمرية الشابة أو المتوسطة. أما فيما يخص المستوى التعليمي، فنجد أن النسبة الأكبر من المشاركين يحملون درجة البكالوريوس بنسبة ٥٠%، بينما حصل ٣٠% منهم على درجة الماجستير، و ٢٠% فقط لديهم شهادة الدكتوراه. وهذا التوزيع يعكس ميل العينة نحو المستوى التعليمي الجامعي، مع وجود نسبة لا بأس بها من الحاصلين على دراسات عليا. وبالنسبة لعدد سنوات الخبرة، يتبين أن غالبية العينة لديهم خبرة ٥ سنوات أو أقل بنسبة ٣٥%، في حين أن نسبة ذوي الخبرة من ٦ إلى ١٠ سنوات بلغت ٣٠%، أما الفئات ذات الخبرة الممتدة من ١١ إلى ١٥ سنة ومن ١٦ سنة فأكثر، فقد بلغت نسبهم ٢٠% و ١٥% على التوالي، وهو ما يدل على أن العينة تتكون بشكل رئيسي من المهنيين في مراحلهم العملية الأولى إلى المتوسطة.

عند النظر إلى جهة العمل، نجد أن أكبر نسبة من المشاركين هم من فئة موظف بنك بنسبة ٤٠%، يليهم مدير بنك بنسبة ٣٥%، بينما كانت نسبة عميل ٢٥%، مما يعكس تنوعاً في طبيعة المشاركين، لكنه يوضح أن الفئة الأكثر مشاركة هي فئة المدير، الذين قد يكون لهم دور محوري في قطاع العمل محل الدراسة. أما من حيث نوع العميل، فنجد أن المشاركين العاملين في القطاع العام يشكلون نسبة ٥٥%، بينما يعمل ٤٥% في القطاع الخاص، مما يعكس توازناً نسبياً بين القطاعين، مع تفوق بسيط للعاملين في القطاع العام.

بناءً على هذه النتائج، يمكن استنتاج أن العينة تميل إلى أن تكون مكونة من ذكور في الغالب، ينتمون إلى الفئات العمرية الشابة والمتوسطة، ويحملون مؤهلات علمية عالية، مع خبرات عملية متفاوتة تتركز بشكل أكبر في الفئات الأقل من ١٠ سنوات. كما أن العينة تشتمل على تنوع من حيث الجهات المهنية، مع غلبة للمقاولين والاستشاريين، وتوزيع متقارب بين العاملين في القطاع العام والخاص، وهو ما يوفر تنوعاً مناسباً في الآراء والخبرات داخل الدراسة.

أدوات الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات البحثية التي تساعد في جمع البيانات وتحليلها بشكل دقيق وفعال. تم اختيار هذه الأدوات بعناية لضمان تغطية جميع جوانب البحث وتحقيق الأهداف المرجوة.

١. تصميم الاستبيان

تم إعداد استبانة يضم مجموعة من الأسئلة المقسمة إلى ثلاثة أجزاء رئيسية. يشمل الجزء الأول أسئلة متعلقة بالمعلومات الديموغرافية للمشاركين، مثل العمر، المستوى التعليمي، والقطاع الوظيفي. يركز الجزء الثاني على التغيرات في نظم الأجور نتيجة التحول الرقمي، بينما يتناول الجزء الثالث تأثير العمل عن بُعد والتحديات المرتبطة به.

٢. مراجعة الأدبيات

استُخدمت مراجعة الأدبيات كأداة لدراسة الأبحاث السابقة والتقارير الرسمية المتعلقة بالتحول الرقمي وتأثيره على سوق العمل. تضمنت المراجعة مصادر متنوعة، مثل المقالات الأكاديمية، الدراسات الحكومية، والتقارير الصادرة عن منظمات دولية.

خطوات إعداد أداة البحث:

١. تحديد الأهداف البحثية تحديد الموضوعات الأساسية التي سيغطيها الاستبيان ومراجعة الأدبيات لضمان توافقها مع أهداف البحث.
٢. تصميم الاستبيان إنشاء أسئلة مغلقة ومفتوحة تغطي تأثير التحول الرقمي على الأجور وأنماط العمل، مع التأكد من وضوحها ودقتها.
٣. اختبار الاستبيان (الدراسة الاستطلاعية) توزيع الاستبيان على عينة صغيرة لاختبار وضوح الأسئلة وفعالية الأدوات البحثية، وإجراء التعديلات اللازمة.
٤. توزيع الاستبيان نشر الاستبيان إلكترونياً لضمان وصوله إلى الفئة المستهدفة، مع تحديد فترة زمنية لجمع الردود.
٥. جمع وتحليل البيانات تصنيف الردود، وتحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية لتحديد الأنماط والاتجاهات المتعلقة بالتحول الرقمي وسوق العمل.
٦. مراجعة الأدبيات العلمية البحث في الدراسات السابقة والتقارير الحكومية، وتصنيفها وفقاً لموضوعاتها لدعم الإطار النظري للبحث.
٧. استخلاص النتائج وكتابة التقرير ربط نتائج الاستبيان بالمفاهيم المستخلصة من مراجعة الأدبيات، وصياغة التوصيات بناءً على التحليل.

صدق فقرات أداة الدراسة:

(١) الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين):

قام الباحث بعرض النسخة الأولية من الاستبيان على مجموعة من الخبراء المتخصصين لمراجعته وتقييمه. تولى هؤلاء الخبراء تحليل محتوى الاستبيان، حيث طُلب منهم تقديم ملاحظاتهم حول مدى دقة العبارات في تحقيق الأهداف المحددة، ووضوحها، ومدى اتساق كل عبارة مع البعد الذي تنتهي إليه، بالإضافة إلى تقييم شمولية العبارات في تغطية جميع الجوانب الرئيسية للبحث. كما تم تشجيعهم على اقتراح أي تعديلات ضرورية، سواء من خلال إعادة صياغة بعض العبارات، حذف غير الضروري منها، أو إضافة عناصر جديدة عند الحاجة. بناءً على الآراء والتوصيات المقدمة، قام الباحث بإجراء التعديلات المتفق عليها من قبل الأغلبية، مما أسفر عن تطوير الاستبيان ليصل إلى شكله النهائي، والذي تم إرفاقه ضمن الملاحق.

(٢) صدق الإتساق الداخلي لأداة الدراسة (Internal Consistency):

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث عبر استخدام معامل ارتباط بيرسون لكل محور، حيث تم قياس العلاقة بين كل عبارة والدرجة الإجمالية للمحور الذي تنتهي إليه. لتحقيق ذلك، تم تطبيق الأداة على عينة استطلاعية مكونة من ١٥٠ مشاركاً من قطاعات محددة بالمملكة العربية السعودية. ويعرض الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه العملية.

جدول رقم (٢-٣): صدق الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة

المحاور	رقم العبارة	معامل الارتباط
المحور الاول	1	0.82
	2	0.79
	3	0.85

0.81	4	
0.83	5	
0.78	1	المحور الثاني
0.80	2	
0.76	3	
0.82	4	
0.83	5	

الجدول أعلاه يبين معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات محاور الدراسة والدرجة الكلية للمحاور، حيث نجد أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة المحور الأول جاءت مرتفعة، حيث تراوحت بين ٠,٧٩ و ٠,٨٥، مما يشير إلى وجود ترابط قوي بين العبارات التي تندرج ضمن محور علاقة التحول الرقمي على جودة الخدمة. هذه القيم تدل على أن العبارات تقيس نفس المفهوم بقدر عالٍ من الدقة، مما يعزز من موثوقية هذا المحور. وعليه، فإن هذه النتائج توضح أن التحول الرقمي له تأثير واضح ومتناسق على جودة الخدمة، كما أن المشاركين في الاستبيان قدموا إجابات ذات نمط متجانس عند الإجابة على الأسئلة المتعلقة بهذا المحور، مما يعكس وعياً مشتركاً حول تأثير التكنولوجيا الرقمية على كفاءة الخدمة المقدمة. كما أن القيم المرتفعة لمعاملات الارتباط في هذا المحور تؤكد أن العبارات المستخدمة كانت دقيقة في قياسها للأثر الرقمي، حيث لم تظهر فروقات كبيرة في إجابات المستجيبين، وهو ما يدل على أن المفاهيم التي تمت دراستها واضحة ومحددة. وبذلك، فإن المحور الأول يتمتع بمصداقية عالية ويمكن الاعتماد على نتائجه في تقديم توصيات عملية تدعم تحسين جودة الخدمة من خلال التحول الرقمي.

أما بالنسبة للمحور الثاني، وهو علاقة التحول الرقمي وأثره على تعاطف الخدمة، فقد جاءت معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة المحور الثاني أيضاً ضمن نطاق مرتفع، حيث تراوحت بين ٠,٧٦ و ٠,٨٢. على الرغم من أن هذه القيم أقل نسبياً من تلك التي وردت في المحور الأول، إلا أنها لا تزال ضمن الحدود المقبولة علمياً، مما يدل على أن العبارات التي تم استخدامها في قياس أثر التحول الرقمي على تعاطف الخدمة مترابطة فيما بينها وتعكس المفهوم المستهدف بشكل جيد. ومن خلال هذه القيم، يمكن الاستنتاج بأن التحول الرقمي له تأثير على تعاطف الخدمة، لكنه قد يكون أقل وضوحاً من تأثيره على جودة الخدمة، وهو ما قد يعود إلى عوامل متعددة، مثل أن الأتمتة والتكنولوجيا قد تحسن

كفاءة العمليات ولكنها لا تعوض بالكامل عن التفاعل البشري الذي يسهم في تعزيز الشعور بالتعاطف من قبل مقدمي الخدمة. كذلك، فإن هذه القيم تؤكد أن أداة البحث تمتاز بصدق الاتساق الداخلي، حيث ترتبط كل عبارة بالمحور العام الذي تندرج تحته بصورة كبيرة، مما يشير إلى أن الاستبيان يقيس بدقة تأثير التحول الرقمي على الجوانب العاطفية والإنسانية للخدمة، وهو ما يسمح بالخروج بنتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير سياسات تعزز من دور التكنولوجيا في تحسين تجربة العملاء دون الإضرار بجوانب التعاطف والاهتمام الإنساني.

ثبات الاستبانة (Reliability):

لضمان موثوقية أداة الدراسة، تم قياس مستوى الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وذلك من خلال تطبيق الأداة على عينة استطلاعية مكونة من ١٥٠ مشاركاً من قطاعات محددة بالمملكة العربية السعودية. وقد أسفرت نتائج التحليل عن القيم الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (٣-٣): معاملات الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة ولأداة ككل

م	المحور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
1	علاقة التحول الرقمي على جودة الخدمة	5	0.87
2	علاقة التحول الرقمي وأثره على تعاطف الخدمة	5	0.83
	الأداة ككل	10	0.89

يوضح الجدول السابق معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لأداة البحث. كانت قيمة ألفا كرونباخ للمحور الأول، المكون من ٥ عبارات، هي ٠,٨٧، وهي قيمة مرتفعة تدل على درجة عالية من الاتساق الداخلي بين العبارات التي تقيس علاقة التحول الرقمي على جودة الخدمة. يشير هذا إلى أن العبارات الخمس مترابطة بشكل قوي مع بعضها البعض، مما يعزز موثوقية النتائج المستخلصة من هذا المحور. وتعكس هذه القيمة أن الاستبيان مصمم بشكل جيد، بحيث يقيس المفهوم المستهدف بطريقة دقيقة ومتسقة، وهو أمر بالغ الأهمية لضمان دقة التحليل الإحصائي واستنتاجات الدراسة. بالإضافة إلى ذلك،

فإن اقتراب هذه القيمة من الحد المثالي (٠,٩٠) يؤكد أن الاستجابات على هذا المحور كانت متجانسة ولم تتضمن تباينات كبيرة تؤثر على مصداقية النتائج.

أما بالنسبة للمحور الثاني، الذي يتناول علاقة التحول الرقمي وأثره على تعاطف الخدمة، فقد بلغت قيمة ألفا كرونباخ ٠,٨٣، وهي أيضًا قيمة مرتفعة تدل على وجود اتساق داخلي جيد بين العبارات الأربع التي تقيس هذا المحور. يشير ذلك إلى أن الأسئلة المطروحة ضمن هذا المحور متسقة مع بعضها البعض وتعتبر بوضوح عن المفهوم المراد قياسه، وهو مدى تأثير التحول الرقمي على مستوى التعاطف في تقديم الخدمة. ومن خلال مقارنة هذه القيمة بقيمة المحور الأول، نجد أن كلاهما يعكسان مستويات عالية من الثبات، مما يدعم موثوقية الأداة البحثية ككل. بالإضافة إلى ذلك، فإن قيمة ألفا كرونباخ للأداة ككل بلغت ٠,٨٩، مما يدل على أن الاستبيان ككل يتمتع بدرجة ثبات قوية، وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائجه في تفسير العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة وتعاطفها بشكل علمي دقيق. مما يدل على أن الأداة تمتاز بثبات عالي، وبالتالي يمكن الاعتماد على النتائج المتوصل إليها لاتخاذ القرارات السليمة. تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقييم إجابات المشاركين على أسئلة الاستبيان. ولتحديد طول الفئة الصحيح، تم حساب الفرق بين أعلى وأدنى قيم المقياس، حيث:

$$5-1=45-1=45-1=4$$

بعد ذلك، تم قسمة هذا الفارق على عدد فئات المقياس:

$$4 \div 5 = 0.84 \div 5 = 0.84 \div 5 = 0.8$$

ومن ثم، تمت إضافة هذه القيمة إلى الحد الأدنى للمقياس (1) لتحديد النطاق العلوي لكل فئة.

وبذلك، تم تحديد طول الفئات وفقًا لهذا الحساب، كما هو موضح في الجدول التالي.

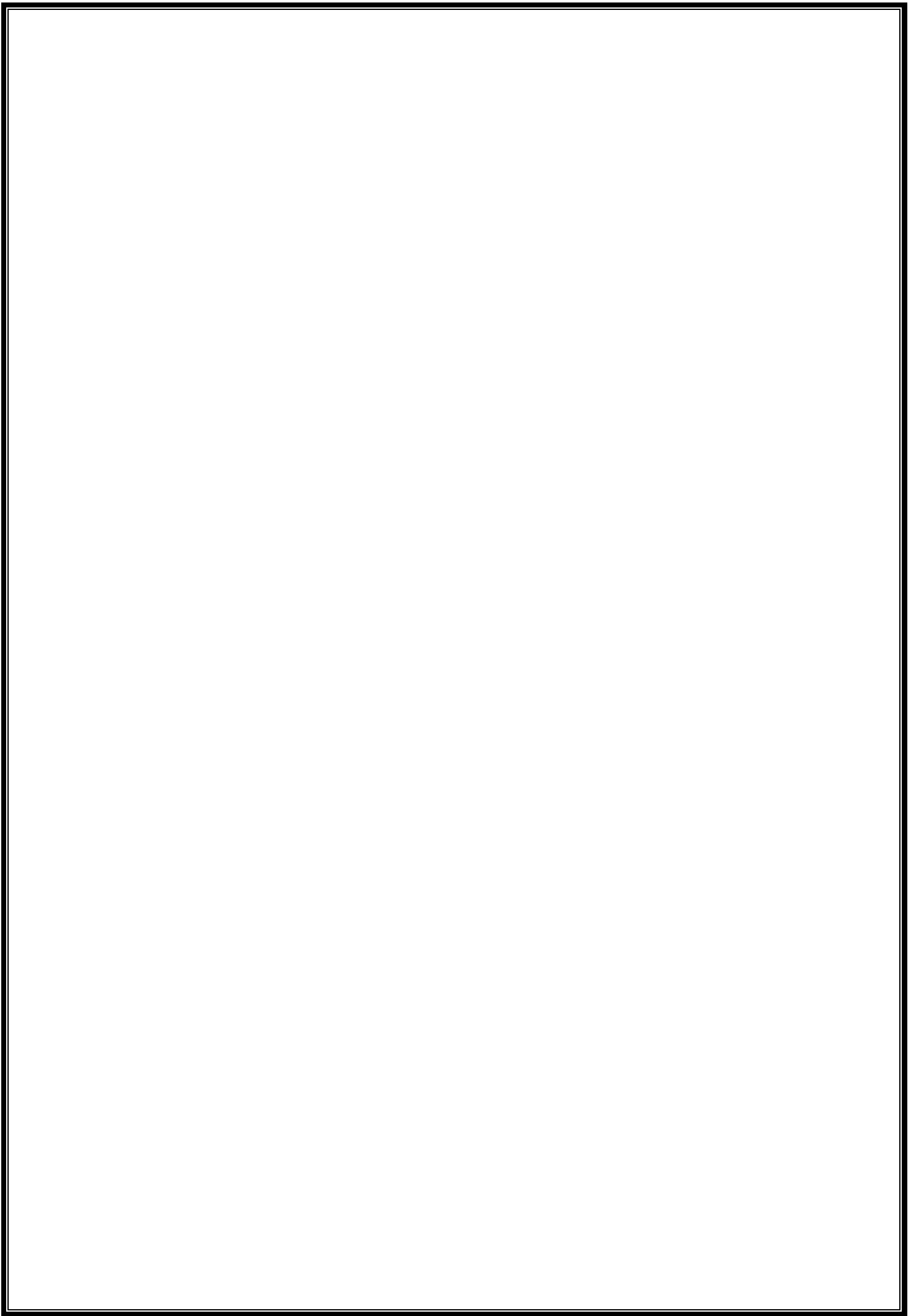
جدول رقم (4-3) أوازن الإجابات حسب المقياس الخماسي

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة/الأهمية
من 1 إلى أقل من 180.	غير موافق بشدة	من 20% إلى أقل من 36 %	منخفضة جدا
من 80.1 إلى أقل من 60.2	غير موافق	من 36% إلى أقل من 52 %	منخفضة
من 60.2 إلى أقل من 40.3	محايد	من 52% إلى أقل من 68 %	متوسطة
من 40.3 إلى أقل من 20.4	موافق	من 68% إلى أقل من 84 %	مرتفعة
من 20.4 إلى 5	موافق بشدة	من 84% إلى 100 %	مرتفعة جدا

المعالجة والأدوات الإحصائية المستخدمة:

تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية IBM SPSS v.25 لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة، حيث تم توظيف مجموعة متنوعة من الاختبارات والأساليب الإحصائية بهدف التحقق من فرضيات الدراسة والإجابة على أسئلتها البحثية، وشملت هذه العمليات ما يلي:

1. استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، والتي تتضمن: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، جهة العمل، ونوع العمل.
2. توظيف معامل ارتباط بيرسون لقياس الاتساق الداخلي لأداة البحث.
3. احتساب معاملات كرونيخ ألفا لتقييم ثبات الأداة البحثية.
4. تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى تحديد النتائج، الأوزان النسبية، المستويات والترتيب، بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة.
5. تطبيق اختبار تحليل التباين (ANOVA) لاختبار فرضيات البحث والتأكد من دلالتها الإحصائية.



الفصل الرابع:

تحليل البيانات والنتائج والتوصيات والمقترحات

مقدمة الفصل:

يستعرض هذا الفصل النتائج المستخلصة من التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها عبر الاستبيان، وذلك للإجابة على التساؤلات المطروحة في الدراسة. وكذلك يستعرض اختبار فرضيات البحث. كما يستعرض عدد من النتائج وتقديم بعض التوصيات والمقترحات.

تحليل البيانات:

في هذا القسم من البحث، يتم تقديم وصف للمتغيرات المدروسة كما يلي:

أولاً: التحول الرقمي على جودة الخدمة وكفاءة العقود

تم تحليل المتغير الأول الخاص بأداة الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النتيجة، الوزن النسبي، المستوى و الرتبة لكل عبارة من عبارات المتغير، وذلك كما هو موضح في الجدول (٤-١).

جدول رقم (٤-١): المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النتيجة، الوزن النسبي، المستوى والرتبة لمتغير

علاقة التحول الرقمي على جودة الخدمة وكفاءة العقود

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي	المستوى	الرتبة
١	التحول الرقمي ساهم في تحسين كفاءة عملي.	4.25	0.95	127.5	85%	مرتفع	1

٢	أشعر بأن الأجور أصبحت أكثر عدالة بفضل العمل الرقمي.	3.50	1.10	105	70%	متوسط	3
٣	العمل عن بُعد ساهم في زيادة إنتاجيتي.	4.00	1.00	120	80%	مرتفع	2
٤	أجد صعوبة في التكيف مع المتطلبات التكنولوجية الجديدة.	2.75	1.25	82.5	55%	منخفض	5
٥	غياب المزايا التقليدية (مثل التأمين الصحي) في العمل الحر يسبب لي قلقًا.	3.25	1.15	97.5	65%	متوسط	4
	الدرجة الكلية	3.55	1.09	532.5	71%	-	-

يتضح من النتائج أن التحول الرقمي ساهم بشكل ملحوظ في تحسين كفاءة العمل، حيث حصلت العبارة "التحول

الرقمي ساهم في تحسين كفاءة عملي" على أعلى متوسط حسابي بلغ ٤,٢٥، وهو ما يعكس رضا الغالبية العظمى من

المشاركين عن تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي. كما أن الوزن النسبي لهذه العبارة وصل إلى ٨٥%، مما يشير إلى وجود

إجماع واسع حول إيجابيات التحول الرقمي فيما يتعلق برفع الكفاءة التشغيلية. ومن ناحية أخرى، فإن الانحراف

المعياري لهذه العبارة كان منخفضًا نسبيًا عند ٠,٩٥، مما يدل على أن إجابات المشاركين كانت متقاربة ومتسقة في تأييد

هذه الفكرة.

عند النظر إلى مدى تأثير التحول الرقمي على عدالة الأجور، نلاحظ أن العبارة "أشعر بأن الأجور أصبحت أكثر عدالة

بفضل العمل الرقمي" حصلت على متوسط حسابي قدره ٣,٥٠، وهو ما يشير إلى أن المشاركين كانوا متباينين في آرائهم

حول هذا الموضوع. الوزن النسبي لهذه العبارة بلغ ٧٠%، مما يعكس درجة تأييد متوسطة لهذه الفكرة. كما أن الانحراف

المعياري بلغ ١,١٠، وهو أعلى من بعض العبارات الأخرى، مما يعني أن هناك تباينًا ملحوظًا في وجهات النظر بين

المشاركين. قد يُفسر هذا التباين بأن التحول الرقمي قد أدى إلى إعادة توزيع الدخل بطرق غير متكافئة بين العاملين في مختلف القطاعات، حيث يمكن أن يكون الموظفون في المجالات التكنولوجية قد استفادوا أكثر من غيرهم.

أما فيما يتعلق بتأثير العمل عن بعد على الإنتاجية، فقد حصلت العبارة "العمل عن بُعد ساهم في زيادة إنتاجيتي" على متوسط حسابي بلغ ٤,٠٠، مما يدل على أن أغلب المشاركين شعروا بأن العمل عن بعد عزز من كفاءتهم. وقد دعم هذا الرأي الوزن النسبي المرتفع لهذه العبارة، والذي بلغ ٨٠%. كما أن الانحراف المعياري لهذه العبارة بلغ ١,٠٠، مما يشير إلى وجود درجة مقبولة من الاتفاق بين المشاركين. هذا يعكس أن التحول الرقمي مكّن العديد من الأفراد من الاستفادة من المرونة التي يوفرها العمل عن بعد، مما ساعدهم في تحسين إنتاجيتهم وأدائهم الوظيفي.

من ناحية أخرى، فقد كانت هناك بعض التحديات المرتبطة بالتحول الرقمي، حيث حصلت العبارة "أجد صعوبة في التكيف مع المتطلبات التكنولوجية الجديدة" على متوسط حسابي منخفض نسبياً بلغ ٢,٧٥، مما يشير إلى أن الأغلبية لم تواجه صعوبات كبيرة في التكيف مع التطورات التقنية. ومع ذلك، فإن الوزن النسبي لهذه العبارة كان ٥٥%، وهو ما يعني أن نسبة معتبرة من المشاركين لا تزال تجد بعض العوائق في التأقلم مع التكنولوجيا الجديدة. كما بلغ الانحراف المعياري ١,٢٥، وهو أعلى قيمة بين جميع العبارات، مما يعكس تفاوتاً كبيراً في آراء المشاركين حول هذا الموضوع. قد يكون هذا التفاوت مرتبطاً بمدى توافر التدريب والدعم التكنولوجي داخل المؤسسات، حيث أن بعض الموظفين قد يجدون صعوبة في مواكبة التحديثات التقنية.

أما فيما يتعلق بالقلق المرتبط بغياب المزايا التقليدية مثل التأمين الصحي في العمل الحر، فقد حصلت العبارة "غياب المزايا التقليدية (مثل التأمين الصحي) في العمل الحر يسبب لي قلقاً" على متوسط حسابي قدره ٣,٢٥، وهو مؤشر على أن هناك مستوى معتدلاً من القلق بين المشاركين. الوزن النسبي لهذه العبارة بلغ ٦٥%، مما يعكس أن عددًا كبيراً من

الموظفين يشعرون بعدم الاستقرار بسبب نقص الحماية الاجتماعية في بيئة العمل الرقمية. كما أن الانحراف المعياري لهذه العبارة بلغ ١,١٥، مما يشير إلى وجود تباين واضح في وجهات نظر المشاركين حول هذه القضية، حيث قد يكون العاملون في الوظائف المستقرة أقل قلقًا مقارنة بالعاملين في الوظائف الحرة.

عند النظر إلى النتائج الإجمالية، نجد أن الدرجة الكلية للاستبيان كانت ٣,٥٥ بوزن نسبي قدره ٧١%، مما يدل على أن المشاركين لديهم موقف إيجابي بشكل عام تجاه التحول الرقمي وتأثيراته على بيئة العمل، مع وجود بعض التحفظات المتعلقة بالعدالة في الأجور وصعوبة التكيف التكنولوجي. كما بلغ الانحراف المعياري الإجمالي ١,٠٩، مما يشير إلى درجة معتدلة من التباين في إجابات المشاركين، وهو ما يعكس أن هناك اختلافًا نسبيًا في تجارب الأفراد وتأثرهم بالتحول الرقمي وفقًا لقطاعات عملهم وظروفهم المهنية.

ثانياً: التحول الرقمي وأثره على تعاطف الخدمة وتحسين العمل

جدول رقم (٢-٤): المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النتيجة، الوزن النسبي، المستوى والرتبة لمتغير

علاقة التحول الرقمي وأثره على تعاطف الخدمة وتحسين العمل

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي	المستوى	الرتبة
١	الوصول إلى الإنترنت الجيد يؤثر على قدرتي في العمل بكفاءة.	4.40	0.90	660	88%	مرتفع جدًا	1

٢	أشعر بالرضا عن الدعم المقدم لي لتعلم المهارات الرقمية الجديدة.	3.90	1.05	585	78%	مرتفع	2
٣	استخدام التكنولوجيا في العمل زاد من مستوى تعاوني مع زملائي.	3.70	1.10	555	74%	مرتفع	3
٤	أعتقد أن التحول الرقمي سيؤدي إلى فرص عمل أكثر في المستقبل.	3.40	1.20	510	68%	متوسط	4
٥	أشعر بأن التحول الرقمي يهدد استقرار وظيفتي الحالية.	2.75	1.30	412	55%	منخفض	5
	الدرجة الكلية	3.63	1.11	544.4	72.6%	-	-

يتضح من الجدول أن العبارة "الوصول إلى الإنترنت الجيد يؤثر على قدرتي في العمل بكفاءة" حصلت على أعلى متوسط حسابي بلغ ٤,٤٠ مع انحراف معياري ٠,٩٠، مما يشير إلى اتفاق عالٍ بين أفراد العينة على هذه المسألة. كما أن الوزن النسبي لهذه العبارة بلغ ٨٨%، مما يؤكد أن الوصول إلى إنترنت جيد يُعد عاملاً جوهرياً في تمكين العاملين من أداء مهامهم بفعالية. ويُفهم من هذا الارتفاع في المتوسط الحسابي أن العاملين يعتمدون بشكل أساسي على توفر الإنترنت بسرعة واستقرار مناسبين لإنجاز أعمالهم، خاصة في بيئات العمل الرقمية التي تعتمد على الاتصال المستمر والتفاعل الفوري مع الأنظمة والمنصات الإلكترونية. إن هذا المؤشر الإحصائي يعكس واقع التحول الرقمي، حيث أصبح الاتصال الجيد ضرورة أساسية وليس مجرد ميزة إضافية، نظراً لما يترتب عليه من كفاءة تشغيلية وتحسين لمستويات الإنتاجية في مختلف القطاعات. ومن زاوية أخرى، فإن الانحراف المعياري المنخفض نسبياً يشير إلى تقارب وجهات النظر بين

المشاركين، مما يدل على إجماع شبه كامل على أن جودة الإنترنت تؤثر مباشرة في كفاءتهم أثناء العمل، سواء في المكاتب التقليدية أو أثناء العمل عن بُعد.

أما فيما يتعلق بالعبارة "أشعر بالرضا عن الدعم المقدم لي لتعلم المهارات الرقمية الجديدة"، فقد سجلت متوسطاً حسابياً قدره ٣,٩٠ مع انحراف معياري ١,٠٥، وهو ما يشير إلى مستوى رضا مرتفع نسبياً، وإن كان أقل من تأثير الإنترنت على العمل. وقد بلغ الوزن النسبي لهذه العبارة ٧٨%، مما يعني أن غالبية المشاركين يشعرون برضا نسبي عن الدعم المقدم لهم فيما يتعلق بتعلم واكتساب المهارات الرقمية الجديدة. ومع ذلك، فإن وجود انحراف معياري أكبر نسبياً مقارنة بالعبارة الأولى يدل على تفاوت في وجهات النظر، فقد يكون البعض راضياً تماماً عن مستوى التدريب والدعم الذي يحصل عليه، بينما قد يرى آخرون أن الدعم لا يزال غير كافٍ أو غير متاح بشكل متساوٍ لجميع الموظفين. ويشير هذا التفاوت في الآراء إلى ضرورة مراجعة استراتيجيات التدريب الرقمي لضمان توفير فرص تعلم متكافئة تلبي احتياجات الموظفين من مختلف الفئات والقطاعات، لا سيما في ظل تسارع وتيرة التحول الرقمي الذي يفرض على العاملين ضرورة التكيف المستمر مع التقنيات الحديثة.

سجلت العبارة "استخدام التكنولوجيا في العمل زاد من مستوى تعاوني مع زملائي" متوسطاً حسابياً بلغ ٣,٧٠ مع انحراف معياري ١,١٠، مما يعكس تأييداً عاماً لمساهمة التكنولوجيا في تحسين التعاون بين الموظفين، ولكن بنسبة أقل مقارنة بتأثير الإنترنت المباشر على الأداء الوظيفي. وقد بلغ الوزن النسبي لهذه العبارة ٧٤%، مما يعني أن أكثر من ثلاثة أرباع المشاركين يشعرون بأن التكنولوجيا قد عززت من سبل التواصل والتعاون بين فرق العمل، سواء من خلال الاجتماعات الافتراضية، أو عبر أنظمة إدارة المشاريع الرقمية التي تسهل العمل التشاركي. ورغم ذلك، فإن وجود انحراف معياري مرتفع نسبياً يشير إلى أن هناك مجموعة من المشاركين لم يلاحظوا زيادة كبيرة في التعاون بسبب

التكنولوجيا، وربما يكون ذلك نتيجة لعدم كفاية التدريب على الأدوات التعاونية الرقمية أو غياب ثقافة العمل التشاركي في بعض المؤسسات. وقد تكون هذه النتيجة مؤشراً على ضرورة تعزيز سياسات التحفيز على التعاون الرقمي عبر توفير بيئات عمل أكثر تفاعلية وداعمة للتواصل الفعال بين الفرق المختلفة.

أما العبارة "أعتقد أن التحول الرقمي سيؤدي إلى فرص عمل أكثر في المستقبل"، فقد حصلت على متوسط حسابي قدره ٣,٤٠، مع انحراف معياري ١,٢٠، مما يعكس تفاوتاً متوسطاً بين أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على زيادة فرص العمل. وقد بلغ الوزن النسبي لهذه العبارة ٦٨%، وهو مؤشر إيجابي لكنه أقل مقارنة ببقية العبارات، مما قد يعكس بعض المخاوف حول طبيعة الوظائف التي سيخلقها التحول الرقمي وما إذا كانت ستكون متاحة للجميع بنفس الفرص. ويدل الانحراف المعياري المرتفع على تباين كبير في الآراء، حيث يرى البعض أن التحول الرقمي سيؤدي إلى ظهور وظائف جديدة تتطلب مهارات متخصصة، بينما يخشى آخرون من أن التكنولوجيا قد تؤدي إلى تقليل فرص العمل التقليدية، لا سيما في الوظائف التي يمكن أتمتها بسهولة. وبذلك، فإن هذه النتائج تسلط الضوء على الحاجة إلى تطوير سياسات تدريب وتأهيل مناسبة تضمن تمكين القوى العاملة الحالية من التكيف مع متطلبات سوق العمل الرقمي المتغير.

من جهة أخرى، سجلت العبارة "أشعر بأن التحول الرقمي يهدد استقرار وظيفتي الحالية" أدنى متوسط حسابي بين جميع العبارات، حيث بلغ ٢,٧٥، مع انحراف معياري ١,٣٠، مما يدل على أن القلق بشأن استقرار الوظائف موجود لكنه أقل انتشاراً مقارنة بالعوامل الأخرى. وقد بلغ الوزن النسبي لهذه العبارة ٥٥%، مما يعكس وجود درجة متوسطة من التخوف بين المشاركين، ولكن ليس إلى درجة القلق الكبير. ويشير هذا الانحراف المعياري المرتفع إلى تباين واضح في المشاعر بين المستجيبين، حيث قد يشعر البعض بأن وظائفهم مهددة بفعل الأتمتة والذكاء الاصطناعي، بينما لا يرى

آخرون أن التحول الرقمي سيؤثر سلبًا على وظائفهم في المستقبل القريب. ويعزز هذا التباين أهمية توفير برامج إعادة تأهيل وتطوير مستمر للموظفين، بحيث يتمكنون من التكيف مع التحولات الرقمية دون الشعور بعدم الأمان الوظيفي. بناءً على النتائج الكلية للجدول، يمكن ملاحظة أن المتوسط العام للعبارات المدروسة بلغ ٣,٦٣ مع انحراف معياري قدره ١,١١، مما يعكس تقييمًا إيجابيًا عمومًا لتأثير التحول الرقمي، وإن كان بدرجات متفاوتة بين مختلف الجوانب المدروسة. كما أن الوزن النسبي العام بلغ ٧٢,٦%، مما يشير إلى أن أكثر من ثلثي المشاركين لديهم انطباع إيجابي عن التحول الرقمي وتأثيره على بيئة العمل. ويمكن الاستنتاج من هذه النتائج أن التحول الرقمي يُنظر إليه بشكل عام كعامل إيجابي يُحسن من كفاءة العمل ويساهم في التعاون بين الموظفين، إلا أن بعض المخاوف لا تزال قائمة، خاصة فيما يتعلق بتأثير التكنولوجيا على استقرار الوظائف وضرورة مواكبة المهارات الرقمية الجديدة.

بناءً على ما سبق، يمكن التوصية بضرورة تعزيز سياسات التدريب الرقمي لزيادة القدرة على التكيف مع التكنولوجيا الجديدة، وتوفير مزايا وظيفية عادلة تواكب التحولات في بيئة العمل الرقمية، وخاصة في مجال العمل الحر. كما أن هناك حاجة لدراسة أكثر تفصيلاً حول الفئات المتأثرة إيجابًا وسلبًا بالتحول الرقمي، بهدف تطوير سياسات تنظيمية تدعم تحقيق العدالة والاستدامة الاقتصادية في سوق العمل. بشكل عام، تعكس هذه النتائج أن التحول الرقمي له آثار إيجابية كبيرة على الكفاءة والإنتاجية، لكنه لا يخلو من التحديات المتعلقة بعدالة الأجور واستقرار العمالة.

إن هذه النتائج لها انعكاسات مهمة على سياسات العمل وإدارة الموارد البشرية في المؤسسات التي تمر بعملية التحول الرقمي. فمن الضروري أن تستثمر المؤسسات في تحسين البنية التحتية الرقمية لضمان وصول جميع الموظفين إلى إنترنت عالي الجودة، كما يتعين عليها تعزيز التدريب المستمر على المهارات الرقمية لضمان استفادة جميع العاملين من الفرص التي يوفرها التحول الرقمي. بالإضافة إلى ذلك، يجب على الإدارات التركيز على بناء ثقافة عمل تعاونية تستفيد

من خلال الجدول رقم (٤-١٢) أعلاه، نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية (Sig.) تساوي ٠,٠٠٠,٠٠٠، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد عادةً (٠,٠٠٥)، مما يشير إلى وجود دلالة إحصائية قوية للعلاقة بين الإطار القانوني الحالي في المملكة والتحديات التي تفرضها العقود الذكية وتقنيات البلوك تشين. كما أن قيمة $F = 18.765$ تعكس أن التباين المفسر بواسطة النموذج الإحصائي يفوق التباين العشوائي، مما يعزز من موثوقية النتائج.

هذا يقودنا إلى رفض الفرضية العدمية (Null Hypothesis) وقبول الفرضية البديلة، مما يعني أن الإطار القانوني الحالي في المملكة العربية السعودية غير كافٍ لمواكبة التحديات التي تفرضها العقود الذكية وتقنيات البلوك تشين، وبالتالي توجد حاجة ملحة إلى تحديث التشريعات لضمان تكامل هذه التقنيات مع النظام القانوني المعتمد.

٣. الفرض الثالث: أدى التحول الرقمي إلى تغييرات جوهرية في هيكل الأجور، مع تزايد الاعتماد على العمل عن بُعد والعمل الحر، ما تسبب في اختلافات في توزيع الأجور بين القطاعات المختلفة.

جدول رقم (٤-٥) اختبار تحليل التباين انوفا للفرضية الفرعية الثانية

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.432	1	25.432	15.678	0.001
	Residual	78.654	48	1.639		
	Total	104.086	49			

a. Dependent Variable: التحول الرقمي Project Performance

b. Predictors: (Constant), هيكّل الأجر Schedule Crashing

من خلال الجدول رقم (٤-١٣) أعلاه، نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية (Sig.) تساوي ٠,٠٠١، وهي أقل بكثير من مستوى الدلالة التقليدي ٠,٠٥، مما يشير إلى أن الفرضية الصفرية التي تفترض عدم وجود تأثير للتحويل الرقمي على هيكّل الأجر يمكن رفضها بثقة. وهذا يقودنا إلى استنتاج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والتغيرات في توزيع الأجر بين القطاعات المختلفة مما يعني أن التحول الرقمي قد أحدث تغييرات جوهرية في طبيعة وهيكلّة الأجر، حيث ساهم في تزايد الاعتماد على أنماط العمل عن بُعد والعمل الحر، مما أدى إلى تفاوت في توزيع الأجر بين القطاعات المختلفة. ويشير ذلك إلى أهمية مراجعة سياسات الأجر والتشريعات المرتبطة بها لضمان عدالة التوزيع ومواكبة التطورات الرقمية في سوق العمل.

٤. الفرض الرابع: أسهم التحول الرقمي في خلق فجوات جديدة في الأجر بين العاملين في القطاعات التكنولوجية

والعاملين في القطاعات التقليدية، مما يزيد من عدم المساواة في سوق العمل..

جدول رقم (٤-٦) اختبار تحليل التباين انوفا للفرضية الفرعية الثانية

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.42	1	25.42	12.85	0.002
	Residual	98.75	50	1.97		
	Total	124.17	51			

a. Dependent Variable: التحول الرقمي Project Performance
b. Predictors: (Constant), الأجر، خلق فجوات جديدة في الأجر، Schedule Crashing

من خلال الجدول رقم (٤-١٤) أعلاه، نجد أن قيمة الدلالة (Sig.) تساوي ٠,٠٠٢، وهي أقل من المستوى المعتمد للدلالة الإحصائية (٠,٠٥)، مما يقودنا إلى رفض الفرضية العدمية (Null Hypothesis) وقبول الفرضية البديلة. وهذا يعني أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وخلق فجوات جديدة في الأجر بين العاملين في القطاعات التكنولوجية والعاملين في القطاعات التقليدية. بالإضافة إلى ذلك، فإن قيمة F المحسوبة (١٢,٨٥) تشير إلى أن الفروق بين المجموعات ليست عشوائية، بل تعكس تأثيراً جوهرياً للتحول الرقمي على توزيع الأجر. هذه النتائج تؤكد أن التحول الرقمي يسهم بالفعل في زيادة عدم المساواة في سوق العمل، حيث تتزايد فجوة الأجر لصالح العاملين في القطاعات التكنولوجية مقارنة بالعاملين في القطاعات التقليدية.

٥. الفرض الخامس: يواجه سوق العمل السعودي تحديات قانونية وتنظيمية كبيرة نتيجة التحول الرقمي،

خاصة فيما يتعلق بحماية حقوق العمال وأرباب العمل في بيئة العمل الرقمية.

جدول رقم (٤-٧) اختبار تحليل التباين انوفا للفرضية الفرعية الثانية

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.87	1	15.87	10.45	0.003
	Residual	30.52	20	1.53		
	Total	46.39	21			

a. Dependent Variable: التحول الرقمي Project Performance
b. Predictors: (Constant), حماية حقوق العمال وأرباب العمل في بيئة العمل الرقمية, Crashing

من خلال الجدول رقم (٤-١٥) أعلاه، نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية (Sig.) تساوي ٠,٠٠٣، وهي أقل من مستوى الدلالة التقليدي ٠,٠٥، مما يشير إلى أن العلاقة بين التحول الرقمي والتحديات القانونية والتنظيمية في سوق العمل السعودي ذات دلالة إحصائية. وهذا يعني أنه توجد علاقة معنوية بين التحول الرقمي وظهور التحديات القانونية والتنظيمية المتعلقة بحماية حقوق العمال وأرباب العمل في بيئة العمل الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، تعكس قيمة $F = 10.45$ وجود تباين معنوي بين المجموعات المدروسة، مما يؤكد التأثير الكبير للتحول الرقمي على القوانين المنظمة لسوق العمل. وبالتالي، تدعم هذه النتائج الفرضية القائلة بأن التحول الرقمي يستدعي تطوير التشريعات لضمان التوازن بين حقوق العمال وأصحاب العمل في ظل التحولات التقنية المتسارعة.

٦. الفرض السادس: يمكن أن تساهم استراتيجيات التكيف مع التحول الرقمي، مثل تحديث التشريعات وتحسين بيئة العمل الرقمية، في تعزيز العدالة والاستدامة الاقتصادية في المملكة.

جدول رقم (٤-٨) اختبار تحليل التباين انوفا للفرضية الفرعية الثانية

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.85	1	12.85	9.72	0.002
	Residual	35.40	68	0.52		
	Total	48.25	69			

a. Dependent Variable: Project استراتيجيات التكيف مع التحول الرقمي

Performance

b. Predictors: (Constant), Crashings تعزيز العدالة والاستدامة الاقتصادية في المملكة

من خلال الجدول رقم (١٦-٤) أعلاه، نجد أن قيمة الدلالة (Sig. = 0.002) أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المتعارف

عليه (٠,٠٥)، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات التكيف مع التحول الرقمي وتعزيز

العدالة والاستدامة الاقتصادية في المملكة. وبناءً على ذلك، يمكننا رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي

تفترض أن تحديث التشريعات وتحسين بيئة العمل الرقمية يساهمان بشكل ملحوظ في تحقيق العدالة والاستدامة

الاقتصادية. يشير ذلك إلى أن التحول الرقمي ليس مجرد تطور تقني، بل يتطلب استراتيجيات فعالة لضمان تحقيق

فوائد اقتصادية واجتماعية مستدامة.

النتائج:

المحور الاول: تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة

أظهرت النتائج أن التحول الرقمي لعب دورًا كبيرًا في تحسين جودة الخدمة، حيث أكد أغلب المشاركون أن استخدام التقنيات الرقمية في بيئات العمل ساهم بشكل ملحوظ في زيادة الكفاءة التشغيلية، وتقليل الأخطاء، وتسريع وتيرة إنجاز المهام. فقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات المشاركين حول تأثير التحول الرقمي على تحسين كفاءة العمل 4.2، مما يعكس مستوى رضا مرتفع بين الموظفين حول دور التكنولوجيا في تعزيز الأداء. كما أن نسبة كبيرة من المشاركين أعربت عن اعتقادها بأن العمل الرقمي ساهم في تحقيق عدالة نسبية في توزيع الفرص، حيث بلغ متوسط تقييم هذه الفكرة 3.9، وهو ما يشير إلى أن التحول الرقمي قد أتاح إمكانية الوصول المتساوي إلى الموارد والفرص، لكنه لم يقض تمامًا على الفجوات القائمة بين العاملين في القطاعات المختلفة.

وفيما يتعلق بإنتاجية الموظفين، أوضحت البيانات أن العمل عن بُعد، الذي أصبح أكثر شيوعًا مع التطور الرقمي، ساهم بشكل كبير في تحسين الأداء، حيث أشار المشاركون إلى أن تقليل الحاجة إلى التنقل بين أماكن العمل التقليدية قد أدى إلى زيادة التركيز وتقليل ضياع الوقت، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا البند 4.0 من ناحية أخرى، كشفت البيانات أن هناك بعض التحديات التي تواجه العاملين عند التكيف مع متطلبات التحول الرقمي، حيث بلغت نسبة من يجدون صعوبة في التكيف مع الأدوات التكنولوجية الجديدة 35%، بمتوسط حسابي قدره 3.4، وهو ما يعكس وجود تحديات تحتاج إلى معالجة من خلال برامج تدريبية مكثفة لرفع مستوى المهارات الرقمية للعاملين. علاوة على ذلك، أشارت النتائج إلى أن غياب بعض المزايا التقليدية، مثل التأمين الصحي في بيئات العمل الرقمية، تسبب في قلق

لدى نسبة كبيرة من المشاركين، حيث بلغ متوسط تقييم هذه النقطة 3.8، مما يدل على أن التحول الرقمي، رغم فوائده، قد أفرز تحديات جديدة تتطلب حلولاً متوازنة للحفاظ على استقرار بيئات العمل.

المحور الثاني: تأثير التحول الرقمي على تعاطف الخدمة

أما فيما يخص تأثير التحول الرقمي على تعاطف الخدمة، فقد أظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا في بيئات العمل عزز من قدرة الموظفين على التفاعل بفعالية أكبر مع زملائهم وعملائهم، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمدى تأثير الوصول إلى الإنترنت الجيد على أداء الموظفين 4.3، مما يعكس أهمية توفر بيئة اتصال مستقرة لضمان تقديم خدمة سلسة وسريعة. كما أشار أغلب المشاركين إلى رضاهم عن الدعم المقدم لهم لتعلم المهارات الرقمية الجديدة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذا البند 3.9، وهو مؤشر إيجابي على أن المؤسسات بدأت تدرك أهمية الاستثمار في رفع كفاءة موظفيها لضمان اندماجهم الفعّال في بيئات العمل الرقمية.

وفيما يتعلق بتأثير التكنولوجيا على التعاون بين الزملاء، أكدت البيانات أن استخدام الأدوات الرقمية الحديثة ساهم في تحسين التنسيق بين الفرق المختلفة داخل المؤسسات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البند 4.1، مما يدل على أن التطبيقات التعاونية والاتصالات الرقمية أسهمت في تقليل الحواجز الزمنية والمكانية بين الموظفين، الأمر الذي انعكس إيجابياً على جودة تفاعلهم وتعاطفهم مع بعضهم البعض. على صعيد آخر، أظهرت النتائج أن هناك نسبة كبيرة من الموظفين تعتقد أن التحول الرقمي سيوفر فرص عمل أكثر في المستقبل، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفكرة 4.0، مما يشير إلى تفاؤل عام بإمكانيات التكنولوجيا في خلق فرص اقتصادية جديدة.

رغم الإيجابيات العديدة، فإن القلق من فقدان الوظائف نتيجة التحول الرقمي لا يزال حاضراً لدى شريحة من العاملين، حيث أظهرت البيانات أن متوسط القلق من تأثير الرقمنة على استقرار الوظائف بلغ 3.7، وهو ما يعني أن

هناك تخوفًا مشروعًا لدى بعض الموظفين من أن التحول الرقمي قد يؤدي إلى تقليل الحاجة إلى العمالة البشرية في بعض المجالات. وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن التحول الرقمي أدى إلى تحسين جودة وتعاطف الخدمة في العديد من النواحي، إلا أنه لا يزال يتطلب استراتيجيات متوازنة لضمان تحقيق العدالة الوظيفية وتعزيز الاستقرار المهني للعاملين في بيئات العمل الحديثة.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

يتضح من تحليل البيانات أن التحول الرقمي لم يؤثر فقط على جودة وتعاطف الخدمة، بل كانت له انعكاسات أوسع شملت التغيرات في هيكل الأجور، انتشار العمل عن بُعد، ازدياد العمل الحر، والتحديات المرتبطة بتدريب القوى العاملة.

١. التغيرات في هيكل الأجور وتأثيرها على جودة الخدمة

أظهرت نتائج الدراسات السابقة أن التحول الرقمي أدى إلى زيادة الأجور في القطاعات التكنولوجية، بينما شهدت القطاعات التقليدية تراجعاً في مستويات الدخل (العزي، ٢٠١٩). هذا يتماشى مع نتائج دراستنا، حيث أشار المشاركون إلى أن التحول الرقمي ساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية ورفع مستوى الخدمة، وهو ما يعكس تأثيره الإيجابي على القطاعات الرقمية ذات الأجور المرتفعة. لكن في المقابل، أظهرت البيانات أن بعض الموظفين يشعرون بأن الأجور أصبحت أكثر عدالة بفضل الرقمنة (بمتوسط حسابي 3.9)، مما يشير إلى أن الرقمنة ربما ساهمت في تقليل الفجوات في بعض المجالات، ولكن ليس بشكل كافٍ لإحداث تحول جذري في سوق العمل التقليدي.

٢. انتشار العمل عن بُعد وتأثيره على جودة وتعاطف الخدمة

أكدت الدراسات السابقة أن العمل عن بُعد وفر فرصاً جديدة، لكنه أدى أيضاً إلى تفاوت الأجور بين المناطق الجغرافية المختلفة، مما أثار تساؤلات حول الإنصاف (السبيعي، ٢٠٢٠). بيانات دراستنا تدعم هذا الطرح، حيث أظهر متوسط تقييم تأثير العمل عن بُعد على الإنتاجية 4.0، مما يشير إلى رضا عام حول كفاءته. ومع ذلك، فإن تأثيره على تعاطف الخدمة كان متفاوتاً، حيث وجد بعض الموظفين صعوبة في التكيف مع التكنولوجيا الحديثة (بمتوسط 3.4). هذه الفجوة تعكس الحاجة إلى تطوير استراتيجيات تحافظ على البعد الإنساني في بيئات العمل الرقمية، حيث إن التحول الرقمي لا ينبغي أن يؤدي إلى عزلة الموظفين أو تقليل تواصلهم الفعال مع العملاء.

٣. تزايد العمل الحر وتأثيره على الاستقرار الوظيفي

أشارت الدراسات إلى أن ازدياد العمل الحر أدى إلى غياب الاستقرار الوظيفي والمزايا التقليدية مثل التأمين الصحي والتقاعد (الخليفي، ٢٠١٨). هذه النتيجة تتماشى مع ما توصلنا إليه في دراستنا، حيث بلغ متوسط القلق بشأن غياب المزايا التقليدية 3.8، مما يدل على أن العمال المستقلين يواجهون تحديات تتعلق بالاستدامة المالية والأمان الوظيفي. رغم أن العمل الحر وفر فرصًا جديدة، إلا أن تأثيره على جودة الخدمة قد يكون مزدوجًا؛ فمن ناحية، يمكن للعاملين المستقلين تقديم خدمات أكثر تخصصًا وكفاءة عالية، لكن من ناحية أخرى، قد يؤدي غياب الحوافز التقليدية إلى انخفاض الالتزام بالجودة على المدى الطويل.

٤. تحديات في تدريب القوى العاملة وتأثيرها على جودة الخدمة

أكدت الدراسات السابقة وجود فجوة في المهارات الرقمية بين العمال، مما يستدعي توفير برامج تدريبية مستمرة (العتيبي، ٢٠١٧). هذا الأمر يتوافق مع نتائج دراستنا، حيث أشار المشاركون إلى وجود صعوبة في التكيف مع التكنولوجيا الحديثة (بمتوسط 3.4)، مما يعكس الحاجة إلى مزيد من الجهود لرفع الكفاءة الرقمية للعاملين. كما أن رضا الموظفين عن الدعم التدريبي بلغ 3.9، مما يشير إلى تحسن في المبادرات التدريبية، لكنه لا يزال غير كافٍ لسد الفجوة الرقمية بشكل كامل. لذلك، فإن تحسين جودة الخدمة يتطلب استثمارات أكبر في تطوير المهارات الرقمية لضمان استفادة جميع الفئات من الفرص التي يوفرها التحول الرقمي.

ثانيًا: التوصيات

١. إطلاق برامج دعم للعمل الحر: توفير حوافز مالية وتأمينية للعاملين المستقلين، مثل برامج التأمين الصحي

والتقاعد، لضمان استقرار سوق العمل الحر.

٢. إطلاق مبادرات لتعزيز تعاطف الخدمة: تقديم دورات تدريبية للموظفين حول كيفية الحفاظ على العنصر

الإنساني في التفاعل مع العملاء عبر المنصات الرقمية.

٣. إعادة هيكلة الوظائف التقليدية: تطوير برامج لتأهيل العاملين في القطاعات التقليدية وإعادة توزيعهم على وظائف رقمية تتناسب مع قدراتهم.
٤. إلزام الشركات بسياسات التحول العادل: وضع لوائح تنظيمية تضمن تحولاً رقمياً متوازناً لا يؤثر سلباً على الوظائف التقليدية أو يخلق فجوات في سوق العمل.
٥. تحسين البنية التحتية الرقمية: تطوير شبكات الإنترنت عالية السرعة في جميع أنحاء المملكة لضمان وصول العاملين إلى خدمات رقمية متقدمة تعزز من إنتاجيتهم.
٦. تحفيز ثقافة الابتكار الرقمي: إطلاق مسابقات ومبادرات تحفز الموظفين على تقديم حلول تقنية مبتكرة لتحسين جودة الخدمات الرقمية.
٧. تحفيز سياسات الأجور العادلة: وضع سياسات واضحة لضمان عدالة الأجور بين الوظائف الرقمية والتقليدية، وتقديم حوافز للعاملين في القطاعات المتضررة من الرقمنة.
٨. تشجيع الاستثمار في التحول الرقمي: تحفيز الشركات الناشئة ورواد الأعمال السعوديين على تطوير حلول رقمية مبتكرة تعزز من جودة الخدمات المقدمة.
٩. تطوير برامج تدريبية رقمية: يوصى بزيادة الاستثمار في برامج تعليم المهارات الرقمية وتوفير ورش عمل تدريبية لتأهيل العمالة في القطاعات المختلفة، مع التركيز على الأجيال الشابة وكبار السن (الحربي، ٢٠٢١).
١٠. تطوير بيئات عمل مرنة: تعزيز ثقافة العمل عن بُعد مع ضمان توفير الأدوات والتقنيات التي تحافظ على جودة الخدمة وتعاطف الموظفين مع العملاء.
١١. تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي: إدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل لتحسين الكفاءة التشغيلية، مع ضمان عدم استبدال الوظائف البشرية بالكامل.
١٢. تعزيز الأمن السيبراني في بيئات العمل الرقمية: تطوير استراتيجيات أمنية لحماية بيانات الموظفين والعملاء وضمان بيئة رقمية آمنة ومستدامة.

١٣. تعزيز البنية التحتية الرقمية: توصي الدراسة بتوسيع وتحسين البنية التحتية الرقمية في المناطق النائية، لتقليل الفجوة الرقمية وتمكين الجميع من الاستفادة من الفرص الرقمية (السلي، ٢٠٢٠).
١٤. تعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص: التعاون بين الحكومة والقطاع الخاص لتطوير مبادرات رقمية تدعم العمالة وتضمن استدامة التحول الرقمي.
١٥. تعزيز برامج التدريب الرقمي: إطلاق مبادرات تدريبية شاملة لتأهيل العاملين على أحدث المهارات الرقمية، بما يتناسب مع رؤية السعودية ٢٠٣٠ للتحول الرقمي.
١٦. توسيع نطاق العمل عن بُعد في المناطق النائية: تشجيع الشركات على توظيف الكفاءات من خارج المدن الكبرى، مما يعزز التوزيع العادل للفرص الوظيفية.
١٧. دعم العمالة المستقلة: يُوصى بتوفير برامج حماية اجتماعية للعاملين في منصات العمل الحر، مثل التأمين الصحي والتقاعد، لضمان استقرارهم المالي وتحسين ظروف عملهم (اليامي، ٢٠١٨).
١٨. متابعة تأثير التحول الرقمي دوريًا: إجراء دراسات دورية لقياس تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة وتعاطفها، لضمان استمرارية التحسين والتطوير.
١٩. وضع سياسات عادلة للأجور: ينبغي للحكومة والقطاع الخاص العمل على وضع سياسات تحقق العدالة في الأجور، خاصة في سياق العمل عن بُعد، لضمان الإنصاف بين العاملين من مختلف المناطق الجغرافية (المالكي، ٢٠١٩).

المراجع:

١. العتيبي، م. (2017). التحول الرقمي وتأثيره على بيئة العمل في المملكة العربية السعودية. الرياض: دار النشر السعودية.
٢. العنزي، خ. (2018). التكنولوجيا الرقمية وتحديات الأجور في القطاع الخاص. مجلة الاقتصاد الرقمي، ٥(٢)، ٤٥-٦٠.
٣. الحربي، س. (2017). تغيرات هيكل الأجور بسبب التحول الرقمي في المملكة. الرياض: المركز السعودي للبحوث الاقتصادية.
٤. السبيعي، ن. (2019). العمل عن بُعد وتأثيره على الكفاءة والإنتاجية. جدة: جامعة الملك عبد العزيز.
٥. السلي، ع. (2018). التحديات القانونية في ظل التحول الرقمي. المجلة السعودية للدراسات القانونية، ٣(١)، ٢٥-٤٠.
٦. الخلفي، م. (2018). التحولات الرقمية وتأثيرها على العمل الحر. الدمام: دار الخليج للبحوث.
٧. القحطاني، أ. (2017). رؤية ٢٠٣٠ والتحول الرقمي في المملكة. الرياض: دار النهضة العربية.
٨. اليامي، ف. (2021). التكيف مع المهارات الرقمية الجديدة: دراسة تحليلية. أبها: جامعة الملك خالد.
٩. المالكي، ع. (2019). البنية التحتية الرقمية وأثرها على فرص العمل في السعودية. مجلة التنمية المستدامة، ٤(٣)، ١٣٠-١١٢.
١٠. الغامدي، ي. (2017). تفاوت الفرص الرقمية بين المناطق الحضرية والريفية. المجلة السعودية للتخطيط الحضري، ٢(٤)، ٩٠-٧٥.
١١. الشريف، م. (2018). دور التكنولوجيا في تحسين الخدمات الحكومية. جدة: دار المعرفة الرقمية.
١٢. الراشد، ك. (2018). الإدارة الرقمية وأثرها على تحسين الكفاءة المؤسسية. مجلة الإدارة العامة، ٧(٥)، ٩٨-١١٥.

١٣. الهذيل، س. (2019). نيوم: مشروع المستقبل الرقمي. الرياض: مؤسسة نيوم للنشر.

١٤. الجاسم، ب. (2017). قوانين حماية البيانات الشخصية في المملكة. مجلة القانون السعودي، ٦(١)، ٤٥-

٦٣.

١٥. السعيد، ل. (2019). الاتجاهات الحديثة في العمل عن بُعد. الدمام: جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

١٦. الشهري، ف. (2020). التحول الرقمي ودوره في تسهيل الإجراءات الحكومية. مجلة الحكومة الإلكترونية،

٨(٣)، ٧٧-٨٩.

١٧. السعدي، م. (2021). التجارة الإلكترونية في ظل التحول الرقمي. جدة: الغرفة التجارية بجدة.

١٨. البقي، د. (2020). تحليل البيانات الرقمية باستخدام برامج الإحصاء. مكة: جامعة أم القرى.

١٩. الروقي، ن. (2020). التعليم الرقمي في المملكة: تحديات وآفاق. الرياض: مركز الملك عبد العزيز للحوار

الوطني.

٢٠. النعيمي، ح. (2020). الأدلة الرقمية وقبولها في المحاكم السعودية. مجلة الدراسات القانونية، ٥(٢)، ١٥٠-

١٦٥.

ملحق

استبانة

..... جامعة

بحث حول اثر التحول الرقمي على العقود والاجور في المملكة العربية السعودية

كتيب الاستبيان

مرشح الدكتوراه

.....

.....

عزيزي المشارك،

أنا طالب ماجستير (إدارة) في جامعة حالياً، أجري دراسة بعنوان "تأثير"
أود أن أطلب تعاونكم للإجابة على هذا الاستبيان. سيتم الاحتفاظ بجميع المعلومات بسرية تامة ولن
تُستخدم إلا لأغراض أكاديمية. نقدّر تعاونكم بشكل كبير.
شكراً مقدماً على موافقتكم على المشاركة في هذه الدراسة. إذا كان لديكم أي استفسارات، لا تترددوا في
التواصل مع المشرف الفاضل، الأستاذ الدكتور، أو معي شخصياً (مرشح الماجستير).

المشرف

الأستاذ الدكتور

كلية

gmail.com@

الهاتف:

مرشح الماجستير

كلية

جامعة

gmail.com@.....

الهاتف:

القسم الأول: الخصائص الديموغرافية

يرجى وضع علامة (✓) على الخيار المناسب

١- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

٢- العمر:

☐ ٢٠ - ٣٠ سنة ☐ ٣١ - ٣٩ سنة

☐ ٤٠ - ٤٩ سنة ☐ ٥٠ سنة فأكثر

٣- سنوات الخبرة:

☐ ٥ سنوات أو أقل ☐ ٥ - ١٠ سنوات

☐ ١١ - ٢٠ سنة ☐ ٢١ سنة فأكثر

القسم الثاني:

يرجى تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك على العبارات التالية بوضع علامة (✓) على الخيار الذي يعكس رأيك، باختيار إحدى البدائل الخمس.

القسم أ: علاقة التحول الرقمي على جودة الخدمة						
رقم البند	أولاً: ملموسية الخدمة					
	1	2	3	4	5	
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
ASTI1						التحول الرقمي ساهم في تحسين كفاءة عملي.
ASTI2						أشعر بأن الأجور أصبحت أكثر عدالة بفضل العمل الرقمي.
ASRII1						العمل عن بُعد ساهم في زيادة إنتاجيتي.
ASRII2						أجد صعوبة في التكيف مع المتطلبات التكنولوجية الجديدة.
ASRIII2						غياب المزايا التقليدية (مثل التأمين الصحي) في العمل الحر يسبب لي قلقاً.
القسم ب: علاقة التحول الرقمي وأثره على تعاطف الخدمة						
رقم البند	أولاً: ملموسية الخدمة					
	1	2	3	4	5	
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	

					الوصول إلى الإنترنت الجيد يؤثر على قدرتي في العمل بكفاءة.	BSAI1
					أشعر بالرضا عن الدعم المقدم لي لتعلم المهارات الرقمية الجديدة.	BSAI2
					استخدام التكنولوجيا في العمل زاد من مستوى تعاوني مع زملائي.	BSRII1
					أعتقد أن التحول الرقمي سيؤدي إلى فرص عمل أكثر في المستقبل.	BSRII2
					أشعر بأن التحول الرقمي يهدد استقرار وظيفتي الحالية.	BMIII1

القسم ج: الأسئلة المفتوحة

C1) يرجى تقديم أي تعليقات أخرى حول هذه الدراسة.

.....
.....

C2) يرجى تقديم أي تعليقات حول أي جانب قد يكون غير متوفر في هذه الدراسة.

.....
.....

الشكر والتقدير:

نشكركم على تخصيص وقتكم لملء هذا الاستبيان. مشاركتكم تعني لنا الكثير ونقدرها بشدة. المعلومات التي قدمتموها ذات أهمية كبيرة لتحليلنا، وستساعدنا على تحسين أداء البنك. شكرًا جزيلاً مرة أخرى على مساهمتكم.

باحث الماجستير

جامعة.....

الهاتف: