المركز الوطني للدراسات والبحوث الاجتماعية
National Center for Social Studies (NCSS)

الملخص التنفيذي

تأثيرُ التحوّلِ الرقميِّ والتقنياتِ المساعدةِ على جودةِ حياةِ الموظّفينَ ذوي الإعاقةِ في بيئاتِ العملِ بالمملكةِ العربيةِ السعوديةِ

إعداد:
المركز الوطني للدراسات والبحوث الاجتماعية

١٤٤٧هـ- ٢٠٢٥م

المركز الوطني للدراسات والبحوث الاجتماعية
National Center for Social Studies (NCSS)

تأثيرُ التحوّلِ الرقميِّ والتقنياتِ المساعدةِ على جودةِ حياةِ الموظّفينَ ذوي الإعاقةِ في بيئاتِ العملِ بالمملكةِ العربيةِ السعوديةِ

- الملخص التنفيذي -

المركز الوطني للدراسات والبحوث الاجتماعية
١٤٤٧هـ - ٢٠٢٥م

ملخص مشكلة الدراسة وسياقها:

يعيش العالم اليوم ثورة صناعية رابعة محورها التقنية والبيانات، وتتخذ المملكة العربية السعودية خطوات متسارعة في هذا المضمار ضمن «رؤية المملكة ٢٠٣٠» لتعزيز الاقتصاد الرقمي وبناء مجتمع حيوي شامل. ويُعد تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل ركيزة أساسية لهذه الرؤية، مدعوماً بتشريعات وأنظمة متطورة (مثل نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة).

ورغم توفر البنية التحتية الرقمية والتقنيات المساعدة، إلا أن الرصد الميداني والأدبيات يشيران إلى فجوة بين «الإتاحة التقنية» و«الأثر الفعلي» على جودة حياة الموظف. وتكمن مشكلة الدراسة في الحاجة لتقييم علمي دقيق لمدى تأثير هذا التحول الرقمي والتقنيات المساعدة على جودة حياة الموظفين ذوي الإعاقة (مهنياً، واجتماعياً، ونفسياً) في بيئات العمل السعودية، وتحديد المعوقات العملية (التنظيمية، والبشرية، والتقنية) التي تحول دون تحقيق التمكين الكامل، وذلك للانتقال من مرحلة توفير الأجهزة إلى مرحلة التوظيف الأمثل للتقنية بما يخدم الإنسان.

أهداف الدراسة وأسئلتها:

انطلقت الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس: «ما تأثيرُ التحولِ الرقمي والتقنيات المساعدة على جودةِ حياةِ الموظفين ذوي الإعاقةِ في بيئاتِ العملِ بالمملكةِ العربيةِ السعوديةِ؟»، وتفرعت عنه الأسئلة التالية

١. ما تأثير التحول الرقمي على جودة حياة الموظفين ذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية؟
٢. كيف تسهم التقنيات المساعدة في تحسين جودة حياة الموظفين ذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية؟
٣. ما التحديات التي تواجه تبني التحول الرقمي في بيئات عمل الموظفين ذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية؟
٤. ما التحديات التي تواجه استخدام التقنيات المساعدة في بيئات عمل الموظفين ذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية؟
٥. ما سُبل تعزيز التحول الرقمي الشامل لتحسين جودة حياة الموظفين ذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية؟
٦. ما سُبل تعزيز استخدام التقنيات المساعدة لتحقيق الشمولية الرقمية للموظفين ذوي الإعاقة؟
٧. ما أبرز التحديات التي تصاحب تبني التحول الرقمي والتقنيات المساعدة، وما أبرز الفرص التي تتيحها من وجهة نظر المختصين؟

وسعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- قياس أثر أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، العمليات، الثقافة، التحديات، سبل التعزيز) على جودة حياة الموظفين.
- الكشف عن دور التقنيات المساعدة (إمكانية الوصول، التكيف، الفعالية) في تحسين جودة الحياة.
- تشخيص العقبات التي تواجه تبني التحول الرقمي واستخدام التقنيات المساعدة في بيئات العمل.

- تحديد سبل تعزيز التحول الرقمي والتقنيات المساعدة من وجهة نظر الموظفين والخبراء.
- صياغة إطار عملي لصناع القرار لتعزيز الدمج والتمكين الرقمي.

المنهجية والإجراءات:

لضمان دقة النتائج وشموليتها، اعتمدت الدراسة على المنهج المختلط Mixed Methods وفق التصميم المتقارب Convergent Design، حيث تم جمع البيانات وتحليلها بالتوازي للإجابة عن أسئلة الدراسة

المجتمع والعينة:

- العينة الكمية: شملت (٣٨٦) موظفاً وموظفة من ذوي الإعاقة يعملون في القطاعين الحكومي والخاص في مناطق (الرياض، مكة المكرمة، الشرقية)، ويمثلون إعاقات متنوعة (سمعية، بصرية، حركية، صعوبات تعلم، وغيرها).
- العينة النوعية: شملت (٤٢) مشاركاً من الخبراء وأصحاب المصلحة (مديرو موارد بشرية، خبراء تقنية، قياديون) لتقديم رؤية معمقة حول السياسات والتحديات المؤسسية.

أدوات الدراسة:

- استبانة التحول الرقمي والتقنيات المساعدة: (تم التحقق من صدقها وثباتها).
- مقياس جودة الحياة للموظفين ذوي الإعاقة: (تم التحقق من صدقه وثباته).
- المقابلة شبه المنظمة: لاستقصاء آراء الخبراء والمسؤولين.

تحليل البيانات: استُخدمت الحزمة الإحصائية (SPSS) للتحليل الكمي (بما في ذلك الانحدار المتعدد والمتدرج)، وبرنامج (NVivo) للتحليل الموضوعي النوعي.

أبرز نتائج الدراسة:

كشفت الدراسة عن نتائج جوهرية توضح واقع بيئات العمل، ويمكن تلخيص أبرزها في الجداول والنقاط التالية

أولًا: نتائج تأثير التحول الرقمي والتقنيات المساعدة (التحليل الكمي)

أثبتت نماذج الانحدار وجود تأثير إيجابي دال إحصائياً لكل من التحول الرقمي والتقنيات المساعدة على جودة الحياة، وجاءت تفاصيل التأثير كالتالي

جدول (١):

ملخص تأثير متغيرات الدراسة على جودة الحياة

المتغير المستقل	نسبة التأثير (R^2)	الأبعاد الأكثر تأثيراً (إيجاباً)	الأبعاد ذات التأثير السلبي	النتيجة الجوهرية
التحول الرقمي	٦١,٤٪	- العمليات الرقمية (الأقوى) - الثقافة الرقمية	تحديات التحول الرقمي	بُعد «البنية التحتية الرقمية» لم يظهر كمنبئ دال؛ مما يعني أن توفر الأجهزة والشبكات أصبح أمراً بديهياً، والأهم هو دمجها في العمليات والثقافة.

المتغير المستقل	نسبة التأثير (R^2)	الأبعاد الأكثر تأثيراً (إيجاباً)	الأبعاد ذات التأثير السلبي	النتيجة الجوهرية
التقنيات المساعدة	٤٨,٠٪	- التكيف (الأقوى) - سبل تعزيز الاستخدام - إمكانية الوصول	تحديات الاستخدام	بُعد «التكيف» (ملاءمة التقنية لاحتياجات الفرد الخاصة) هو العامل الحاسم في تحسين جودة الحياة، وليس مجرد توفر التقنية بشكل عام.

ثانياً: التحديات التي تواجه الموظفين (نتائج وصفية)

جاءت جميع التحديات بمستوى «مرتفع» من وجهة نظر الموظفين، مما يستدعي تدخلاً عاجلاً.

جدول (٢):

ترتيب أبرز التحديات حسب حدتها

الترتيب	تحديات تبني التحول الرقمي	تحديات استخدام التقنيات المساعدة
الأول	نقص التدريب على استخدام التقنيات الرقمية الجديدة.	غياب أو ضعف الدعم الفني (التحدي الأخطر).
الثاني	مقاومة التغيير من قبل بعض الموظفين والزملاء.	عدم تلبية التقنيات المتاحة لاحتياجات الموظف بشكل كامل.
الثالث	صعوبة الوصول إلى التقنيات (بسبب التكلفة أو التوافق).	صعوبة الحصول على التدريب اللازم.

ثالثاً: سبل التعزيز المقترحة (أولويات الحلول)

أيد المشاركون بشدة مجموعة من الحلول العملية، وجاء ترتيب الأولويات كالتالي:

- التقنيات المساعدة: الأولوية القصوى لـ «توفير الصيانة والدعم الفني»، ثم «توفير التقنيات مجاناً أو بتكلفة منخفضة».
- التحول الرقمي: الأولوية القصوى لـ «توفير تقنيات رقمية متوافقة» مع الأدوات المساعدة، ثم «تشجيع ثقافة الابتكار الشاملة».

رابعاً: النتائج النوعية (رؤى الخبراء والمختصين)

عزز التحليل النوعي النتائج الكمية وأضاف أبعاداً تفسيرية هامة:

- التحديات الهيكلية: ركز الخبراء على "الثقافة التنظيمية المقاومة للتغيير"، و"الفجوة في المهارات والكفاءات الرقمية"، و"المخاوف الأمنية (الأمن السيبراني)"، و"نقص اللوائح التشريعية الملزمة داخل المؤسسات".
- الفرص الاستراتيجية: تم وصف التحول الرقمي بأنه "الجسر" الذي يزيل العوائق الجسدية، ويخلق وظائف جديدة تعتمد على المهارات المعرفية بدلاً من الجسدية، ويمكن من العمل عن بُعد بمرونة عالية، مما يعزز الاستقلالية والإنتاجية.

الاستنتاج العام:

خلصت الدراسة إلى استنتاج محوري:

أن الفائدة الحقيقية للتحول الرقمي والتقنيات المساعدة لا تكمن في مجرد «الشراء والتوفير» (البنية التحتية)، بل تكمن في «التكامل والتمكين»، وتحديداً في

- دمج التقنية في صميم العمليات اليومية لتبسيط المهام.
- تكييف التقنية لتناسب الاحتياجات الفردية الدقيقة لكل موظف.
- الاستثمار في العنصر البشري (التدريب المستمر + الدعم الفني الفوري).
- بناء ثقافة تنظيمية شاملة تؤمن بالقدرات وتتجاوز النظرة التقليدية للإعاقة.

توصيات الدراسة

بناءً على النتائج، تقدم الدراسة مصفوفة توصيات موجهة للجهات المعنية:

أ. توصيات على مستوى السياسات والتشريعات (المستوى الوطني):

- قيام هيئة الحكومة الرقمية وهيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة بتطوير وتفعيل معايير إلزامية للوصول الرقمي لجميع المنصات، مع آليات رقابة ومساءلة.
- استحداث برامج حوافز (ضريبية أو مالية) للمؤسسات التي تطبق معايير الشمولية الرقمية وتستثمر في التقنيات المساعدة.
- توجيه المؤسسات لتخصيص ميزانيات لا تقتصر على شراء التقنية، بل تشمل عقود الصيانة، والتدريب، والدعم الفني.

ب. توصيات على مستوى الممارسات المؤسسية (المستوى التنفيذي):

- تصميم برامج تدريبية تتجاوز الجانب التقني لتشمل "إدارة التغيير" لتقليل المقاومة، وتوفير دعم فني مستمر ما بعد التدريب.
- اشتراط "التوافق مع التقنيات المساعدة" كمعيار أساسي غير قابل للتفاوض عند شراء أو تطوير أي نظام رقمي جديد.
- إشراك الموظفين ذوي الإعاقة في لجان اختيار التقنيات وتقييم بيئة العمل الرقمية قبل اعتمادها لضمان ملاءمتها.

ج. توصيات على مستوى التمكين المجتمعي (المستوى التوعوي):

- استثمار القيادات في بناء ثقافة عمل داعمة عبر حملات التوعية الداخلية وإبراز قصص النجاح القائمة على الكفاءة لا على الشفقة.
- إنشاء منصة وطنية لتبادل أفضل الممارسات والحلول التقنية المبتكرة في مجال توظيف ذوي الإعاقة.

التصور المقترح (النموذج الاستراتيجي للتمكين)

بناءً على نتائج الدراسة، يُقترح تبني نموذج "التمكين الرقمي المتكامل" لضمان جودة حياة الموظفين ذوي الإعاقة، والذي يقوم على ثلاثة أركان رئيسة متداخلة

- **الركن التقني:** ضمان (التوافق التام + التكييف الفردي للأدوات).
- **الركن البشري:** ضمان (التدريب المستمر + الدعم الفني الفوري والمختص).
- **الركن التنظيمي:** ضمان (العمليات المرنة + الثقافة المؤسسية الشاملة).

المركز الوطني للدراسات والبحوث الاجتماعية
National Center for Social Studies (NCSS)
تـأثيرُ التحـوّلِ الرقمـيِّ والتقنيـاتِ المسـاعدةِ على جـودةِ حيـاةِ الموظّـفينَ ذوي الإعاقـةِ في بيئـاتِ العمـلِ بالمملكـةِ العربيـةِ السـعوديةِ

نبذة عن المركز:

إدراكا من حكومة خادم الحرمين الشريفين -حفظه الله- لضرورة وحتمية الاهتمام بالشأن الاجتماعي وصيانة وتحصين القيم والمبادئ الاجتماعية، ولما تمثله الظواهر الاجتماعية المتجددة من تحد للأسرة والمجتمع بمكوناتها المختلفة، فقد صدر قرار مجلس الوزراء رقم (٢٢٠) وتاريخ ١٤٣٣/٧/٧هـ بالموافقة على تنظيم المركز الوطني للدراسات والبحوث الاجتماعية ليكون ذا شخصية اعتبارية مستقلة، ويرتبط بوزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية مباشرة، ومقره مدينة الرياض.

ويهدف المركز إلى إجراء البحوث والدراسات الاجتماعية حول القضايا والظواهر والمشكلات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، واقتراح التوصيات والحلول المناسبة في شأنها، وذلك استنادا إلى محوري استراتيجية المركز وهما: تمكين مجتمع البحوث في المجال الاجتماعي، ومساندة متخذي القرار الاجتماعي.

المركز الوطني للدراسات والبحوث الاجتماعية
National Center for Social Studies (NCSS)