

عنوان البحث

"تحديات التحول الرقمي من منظور كبار السن: دراسة على تجربة العملاء في الخدمات الإلكترونية"

إعداد الطالب/

عبدالعزیز رجا الحربي

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

1. مقدمة:

التكنولوجيا الرقمية أصبحت أساسية في كل مكان. من الخدمات الحكومية إلى التطبيقات الترفيهية. كبار السن يواجهون تحديات في التعامل مع هذه التقنيات. الانعزال يصاب كبار السن نتيجة صعوبة الوصول للخدمات الرقمية. هذا يؤثر سلبيًا على جودة حياتهم. نهدف إلى فهم هذه التحديات وتقديم حلول لتحسين تجربتهم.

تستند هذه الدراسة إلى إطار نظري مبني على الدراسات السابقة. نركز على السياق السعودي، حيث يزداد الاهتمام بدمج كبار السن في التحول الرقمي.

2. مشكلة الدراسة:

مشكلة الدراسة في العصر الرقمي أصبحت مهمة جدًا. الناس يبحثون عن خدمات رقمية تلبي احتياجاتهم. لكن، كبار السن يواجهون صعوبات في فهم هذه الخدمات.

الأسوأ هو الشعور بالخوف من الأخطاء. هذا يعود لصعوبات تقنية مثل التصميم المعقد. كما يلعب مستوى التعليم دورًا كبيرًا في هذا الأمر.

الدراسة تسعى لاستيعاب هذه التحديات. تهدف لتحليل العوامل التي تؤثر على فهم كبار السن للتقنية. من بين هذه العوامل مستوى التعليم وتصميم الخدمات.

أهمية الدراسة:

هذه الدراسة مهمة جدًا لعدة أسباب. أولاً، تحديات التقنية تمنع كبار السن من الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة. فهم هذه التحديات يساعد في تحسين خدماتهم الرقمية.

الدراسة توفر بيانات قيمة لتحسين البنية التحتية التقنية. تساعد في بناء مجتمع رقمي شامل. هذا يزيد من استقلالية كبار السن واستفادةهم من الخدمات بسهولة.

أهداف الدراسة:

1. تحليل العوامل النفسية والاجتماعية المؤثرة: تستهدف الدراسة فهم العوامل النفسية مثل القلق من التكنولوجيا والخوف من الأخطاء. كما تبرز العوامل الاجتماعية مثل الدعم العائلي والأصدقاء في تأثيرها على رغبة كبار السن في استخدام التكنولوجيا الرقمية..
2. قياس مستوى الرضا عن الخدمات الرقمية: تهدف الدراسة لقياس رضا كبار السن عن الخدمات الإلكترونية. كما تسعى لتحديد ما تحتاج خدماتهم لتحسين لتناسب احتياجاتهم..
3. تحديد الفروقات الإقليمية في استخدام التكنولوجيا: تستكشف الدراسة الفروقات بين كبار السن في المناطق الحضرية والريفية في السعودية. تهدف لاستعراض استخدامهم للتكنولوجيا الرقمية والتحديات التي يواجهونها..
4. تحليل أثر الحملات التوعوية والتدريبية: تقيم الدراسة تأثير الحملات التوعوية وبرامج التدريب التقنية على كبار السن. تسعى لتعزيز قدرتهم على استخدام التكنولوجيا وفهم فوائدها في تحسين تجربتهم الرقمية..
5. استكشاف التكنولوجيا المساعدة لكبار السن: تستهدف الدراسة تحديد أنواع التكنولوجيا المساعدة التي تسهل تجربة كبار السن مع الخدمات الرقمية. تشمل هذه الأدوات مثل القراءة الصوتية والنصوص الكبيرة وأنظمة المساعدة التفاعلية..
6. دراسة تأثير التصميم التفاعلي والتجربة البصرية: تهدف هذه الدراسة لفهم كيف تؤثر عناصر التصميم التفاعلي والتجربة البصرية على كبار السن. مثل الألوان، الخطوط الكبيرة، التبسيط في العرض.
7. اقتراح نموذج لدعم استخدام التكنولوجيا لكبار السن: تسعى الدراسة لخلق نموذج يهدف إلى مساعدة كبار السن على التكيف مع التكنولوجيا الرقمية. من خلال تصميمات أكثر شمولية ودورات تدريبية ملائمة.

تساؤلات الدراسة:

- ما هي العوامل التكنولوجية التي تعيق كبار السن عن التفاعل بشكل فعّال مع الخدمات الرقمية؟ تشمل هذه التساؤلات فهم التصميم المعقد للتطبيقات والواجهات التي تؤدي إلى إحباط كبار السن.
- كيف تؤثر العوامل النفسية والاجتماعية على استخدام كبار السن للتكنولوجيا؟ تتناول هذه التساؤلات أثر الخوف من التقنية والقلق حول الخصوصية والأمان في تقليل التفاعل الرقمي لكبار السن.
- ما هي الحلول الممكنة لتبسيط تجربة كبار السن مع الخدمات الإلكترونية؟ يركز هذا التساؤل على الحلول التقنية مثل تبسيط التصميم وتوفير دعم فني مخصص لكبار السن لتعزيز تجربتهم الرقمية.

فروض الدراسة:

- تصميم الواجهات السهلة يحسن استخدام التكنولوجيا: الدراسة تقول إن الواجهات البسيطة تساعد كبار السن على استخدام التطبيقات. الواجهات الواضحة تجعل التنقل أسهل.
- التعقيد التقني يؤثر سلباً على استخدام كبار السن للتكنولوجيا الرقمية: الفرضية الثانية تقول إن التعليمات المعقدة تقلل من استخدام كبار السن. هذا يجعلهم يفقدون الثقة في التطبيقات.
- التدريب التقني يمكن أن يعزز ثقة كبار السن: الدراسة تقول إن الدورات التدريبية تعزز ثقة كبار السن. هذا يزيد من استخدامهم للتطبيقات في الحياة اليومية.

الدراسات السابقة:

الدراسات تظهر تحديات كبار السن في استخدام التكنولوجيا الحديثة. دراسة سعودية أظهرت أن الكثير من كبار السن يواجهون صعوبة في استخدام الهواتف الذكية. كما أظهرت دراسة دولية أن كبار السن يحتاجون إلى واجهات مستخدم بسيطة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

الدراسة تعتمد على نظرية "نشر الابتكار". هذه النظرية تشرح كيف الناس يتفاعلون مع التكنولوجيا الجديدة. تُظهر أن كبار السن يحتاجون لوقت أطول لاستيعاب التقنيات الجديدة.

يُفضل كبار السن التصميمات البسيطة التي تسهل استخدام التكنولوجيا. هذه النظرية تساعد في فهم التحديات التكنولوجية التي يواجهها كبار السن.

المنهجية وطرق البحث:

سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات. ستم توزيع استبيانات على عينة من كبار السن في السعودية. هذه الاستبيانات ستتضمن أسئلة عن خبرتهم وتقييمهم للخدمات الرقمية.

سيتم أيضاً إجراء مقابلات متعمقة مع بعض كبار السن. هذا يساعد في فهم العوامل التي تؤثر في تجربتهم مع التكنولوجيا. سيتم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية مثل اختبار الانحدار.

أدوات الدراسة:

تتضمن الدراسة مجموعة واسعة من الأدوات لجمع البيانات. هذه الأدوات تشمل:

- الاستبيانات: مصممة لاستقصاء جوانب التقنية والتفاعلية.
- المقابلات الشخصية: تساعد في جمع بيانات نوعية عن تجربة كبار السن.
- تحليل البيانات النوعية والكمية: يستخدم لاستخراج النتائج وقياس العلاقة بين التكنولوجيا ورضا كبار السن.

حدود الدراسة:

الدراسة تتركز على كبار السن في المدن الكبرى بالسعودية. يستخدمون الإنترنت كثيراً. سيتم قياس النتائج من عينة من كبار السن فوق 60 عام. الدراسة ستكون في فترة زمنية محددة. التكنولوجيا قد تغير النتائج إذا ظهرت أجهزة جديدة.

المراجع:

- الشمراني، أحمد. (2018). "التحديات التقنية في مجال التحول الرقمي لكبار السن في المملكة العربية السعودية". مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الملك سعود.
- العنزي، خالد. (2020). "أثر التصميم البسيط على استخدام كبار السن للتطبيقات الرقمية". مجلة الدراسات التكنولوجية، جامعة الملك عبد العزيز.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Czaja, S. J., & Lee, C. C. (2007). "Aging and access to technology." *Encyclopedia of Gerontology*, pp. 45-68.
- مؤسسة مسك. (2022). "التحديات الرقمية لكبار السن في السعودية: بين الفجوة التقنية والتصميم الشامل". تقرير مسك للتقنية.