



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

جامعة الجميع الذكية

ماجستير ادارة

مشروع التخرج

أثر التحول الرقمي على فئة كبار السن في المعاملات الحكومية

Impact of digital transformation on elderly at government transformation

الاسم	الرقم الجامعي
حمد العمري (قائد الفريق)	20212005064
امال الجبني	20222005484
بتول العيدي	20222005956
فهد الشعلان	20222005760
احمد الغامدي	20212005081
ريم العنزي	20222005761
زيد العنزي	20222005766
مساعد آل حمومه	20212005298
يوسف	20222005656

مشرف البحث: د. وليد سليمان

العام الجامعي 2022-2023م

الجزء الأول: التمهيد

قائمة المحتويات

قائمة الجداول والاشكال

المقدمة.

قائمة المحتويات

3	قائمة المحتويات
4	قائمة الجداول والاشكال
5	المقدمة
7	الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها
8	أسئلة الدراسة
9	الفصل الثاني: المتغير الأول للدراسة
11	الفصل الثالث: المتغير الثاني للدراسة والعلاقة بينهم
12	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
13	الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية.
14	الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح.
21	الدراسات السابقة والإطار النظري
25	ملخص الدراسة باللغة العربية
27	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
28	المراجع

قائمة الجداول

14	شكل -1
14	شكل -2
15	شكل -3
15	شكل -4
16	شكل -5
16	شكل -6
17	شكل -7
17	شكل -8
18	شكل -9
19	شكل -10
19	شكل -11
19	شكل -12

المقدمة:

ساهم التطور السريع في المجالات التقنية والأنظمة الذكية إلى ظهور تقنيات تساعد الجهات الحكومية والشركات الخاصة إلى التحول إلى عالم رقمي يتم خلاله التخلص من الإجراءات التقليدية والانتقال إلى التعاملات الالكترونية مما يساهم في تغيير أسلوب العمل، وهذا التغيير يساهم في خدمة العملاء والمستفيدين بشكل أكثر سرعة وأعلى جودة وذا شمولية أكبر حيث يتم الاستفادة من قواعد البيانات الضخمة في توفير خدمات جديدة ومنتجات إضافية لم تكن مسبوقة من قبل.

وقد قام الدكتور/ عدنان مصطفى البار بتعريف مفهوم التحول الرقمي بما يلي: " يعرف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجها."

ومما نلاحظه في عصرنا الحديث تطبيق العديد من الجهات والقطاعات الحكومية في مجالات الصحة، التعليم، العدل، الخدمات المرورية بالإضافة إلى القطاعات المالية لمفهوم التحول الرقمي، فقد تم رقمته بعض الخدمات في مرحلة ما قبل جائحة كورونا ومثال على ذلك مشروع " محكمة بلا ورق في محكمة التنفيذ بالرياض " الذي قامت وزارة العدل في المملكة العربية السعودية بتدشينه في عام 2017م.

وخلال جائحة كورونا تم تحويل العديد من الخدمات القائمة إلى خدمات الكترونية واستحداث خدمات وتطبيقات رقمية جديدة مثل توكنا لضمان استمرارية الحياة لأفراد المجتمع. وللاستفادة من الخدمات الرقمية يجب على الفرد ان يمتلك أجهزة ذكية داعمة للخدمات المقدمة ودراية بطريقة عملها والقدرة على استخدامها، وهو الامر الذي يشكل عائقاً على شريحة مهمة من هذا المجتمع عزيزة علينا وهم كبار السن ممن لا يمتلك المعرفة الكافية لاستخدام الأجهزة الذكية والاستفادة من التطبيقات الجديدة او قد لا يمتلك جهاز ذكي إطلاقاً.

ومع هذا التحول الرقمي في مختلف المجالات ظهرت مشاكل مختلفة تسببت نوعاً ما في عرقلة حياة بعض المسنين حيث ان بعض الخدمات لا يمكن إنجازها الا من خلال التطبيقات وازضافة الى ذلك أنه في أبسط الأمور اليومية

مثل قراءة الصحف أصبح من الصعب الحصول على نسخ ورقية وهذا التحول جعل من بعض المسنين يشعرون بالانعزال والاحساس بأنهم مهمشين لعدم قدرتهم على انجاز أعمالهم اليومية. وهذا مثال لتوضيح عمق هذه المشكلة حيث قام الطبيب الاسباني المتقاعد كارلوس سان خوان بتدشين حملة عنوانها " أنا مسن، ولكني لست غبيا " وقد قام نحو 600 ألف شخص اسباني بالتوقيع عليها ورفعها لوزارة الاقتصاد الاسبانية مطالبين فيها بتوفير خدمات مصرفية عن طريق الموظفين عوضا عن الخدمات الإلكترونية.

ومن هنا تنطلق أهمية هذا البحث حيث يقوم على دراسة التحول الرقمي في الخدمات الحكومية واثاره المترتبة على كبار السن ومناقشة الحلول المساعدة لتخفيف اثار التحول ومساعدتهم على الاستفادة القصوى من الخدمات الحكومية المختلفة.

الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها:

مشكلة الدراسة:

يتناول البحث دراسة لمشروع أثر التحول الرقمي على فئة كبار السن في المعاملات الحكومية والتي تشمل القطاعات الصحية والحكومية و عدم الدراية الكافية للمسنين بالتكنولوجيا الرقمية يحرمهم من التمتع بخدماتها، وأن عوامل مثل العمر والدخل والتعليم والصحة تحدّد الاختلافات في استخدام التكنولوجيا بين هذه الفئة العمرية أيضاً البحث الطرق المختلفة استراتيجيات التي تم عن طريقها تحقيق هذه الدراسة وبملاحظة الباحثين بانتشار عدم العلم والدراية باستخدام التطور التقني في المستشفيات الحكومية المواعيد والصيدليات وصعوبة الوصول إليها وايضاً كتابة العدل وغيرها من الخدمات الأخرى.

كما يوضح النتائج التي تم الوصول إليها وهي أن المسنين فئة حساسة يجب العناية بهم بصورة خاصة وعدم التقليل من أهميتهم ودورهم في المجتمع ويحتاج معظم كبار السن إلى المساعدة عندما يتعلق الأمر باستخدام الأجهزة الرقمية الجديدة. ووفقاً للدراسات فإن 18 في المئة فقط يشعرون بالراحة عند تعلّم استخدام جهاز تكنولوجي جديد مثل هاتف ذكي أو جهاز لوحي بأنفسهم، في حين أن 77 في المئة في حاجة إلى شخص ما ليساعدهم على التعرف على طريقة التشغيل والاستخدام. بينما يحتاج 56 في المئة من كبار السن الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام للمساعدة لكي يتمكنوا من استخدام برامج التحول الرقمي ومواقع وشبكات التواصل الاجتماعي.

أهمية الدراسة:

هناك العديد من التغيرات التي تحدث لجسم الإنسان مع التقدم في السن، بالرغم من أنها تظهر تدريجياً إلا إنه من المهم أن نفهم أنها قد تخلق عقبات وقيود وتحديات تحول دون عيش حياة طبيعية ومستقلة، وتجعل المتقدم في السن يواجهها في محاولة لتخطي مجموعة متنوعة من هذه القيود الوظيفية فتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الحديثة

في مجال التحول الرقمي وبحسب تزايد استخدام التكنولوجيا المساعدة لدعم الحياة الاجتماعية للأشخاص وتوفير فرص ممارسة الأنشطة والاستمتاع بها والتي تهدف إلى التعرف على المشاكل والتحديات التي تواجه فئة كبار السن وإيجاد طرق لحلها.

ونظرا للتحول الرقمي الكبير الذي نعيشه في عالمنا الحديث وتوفر الكثير من الدراسات المتعلقة بأهمية التحول الرقمي وفوائده الكثيرة، إلا أن هناك نقص في دراسة الآثار السلبية لهذا التحول وخاصة لدى فئة كبار السن. ومن هذا المنطلق وجد الباحث أنه لا بد من تسليط الضوء على هذه الآثار ودراستها والبحث عن طرق معالجتها.

أسئلة الدراسة:

ما تأثير التحول الرقمي على كبار السن؟

ما مدى تقبل كبار السن للتحول الرقمي؟

ما هو دور المجتمع تجاه تأثير التحول الرقمي على كبار السن؟

ما هي الحلول المطروحة لمعالجة مشكلة تأثير التحول الرقمي على كبار السن؟

الفصل الثاني: المتغير الأول للدراسة

المتغير الأول: التحول الرقمي في المملكة

المنطلق النظري للدراسة:

تعددت النظريات التي تفسر الشيخوخة واختلفت من حيث الأهداف والأغراض فبعض النظريات تركز على أسباب الشيخوخة والبعض الآخر اهتم بالجوانب النفسية والاجتماعية لكبار السن ونوع آخر اهتم بالتعرف على خصائص العمرية وبصفحة خاصة كبار السن وفيما يلي نعرض الهم هذه النظريات الطيف نظرية الارتباط والانسحاب وترى هذه النظرية أن كبير السن أو الشيخوخة هي عملية تنقل الفرد من شخص في منتصف العمر يركز على المجتمع إلى عن دور اجتماعي وراء شخص يركز على نفسه فكبير السن يتخلى تدريجيا الآخر،

وتقوم هذه النظرية على ثالث مستويات:

من الناحية الاجتماعية: يجب على كبير السن أن يترك مجال الدور الذي لم يعد يستطيع العمل فيه بكفاءة، لكي يفتح المجال لمن هم أصغر منه سنا.

من ناحية الفرد: فإن فك الارتباط هذا وسيلة للمحافظة على التوازن بين الطاقات المنحصرة بالسن من جهة ومتطلبات شركاء الدور من جهة أخرى.

من الناحية النفسية: تشير إلى المحافظة على الموارد العاطفية ليتمكن كبير السن من التركيز على استعداداته للموت.

نظرية الأزمة:

تعتبر نظرية الأزمة من أهم المداخل العلاجية لمساعدة الأفراد والجماعات على مواجهة مشكلاتهم الطارئة، كما تعتبر الممارسين في فهم الديناميات والأفعال السلوكية المتوقعة من الناس الذين يتعرضون للأزمات والمواقف الطارئة في حياتهم.

التحول الرقمي في المملكة:

بادرت المملكة بإطلاق برنامج التحول الرقمي. كأحد البرامج الأساسية لتحقيق رؤية المملكة 2030. بهدف بناء حكومة رقمية. واقتصاد رقمي ذو صناعة مبنية على الثورة الصناعية الرابعة. ومجتمع رقمي. إيجاد بيئة عامرة واقتصاد مزدهر ومستقبل أفضل للمملكة، ودعمت المملكة من خلال برنامج التحول الرقمي روح الإبداع وريادة الأعمال في المجتمع السعودي. وذلك للوصول إلى المجتمع الرقمي المنشود إضافة لتطوير الخدمات العامة إلى جانب بناء وتطوير البنية التحتية الرقمية الأزمة لتطوير قطاع تقنية معلومات والنهوض به، وتمكين المستخدمين والشركات

والجهات الحكومية من خلال دعم القدرات البشرية وتنمية صناعة التقنية، لرقمي من خلال تطوير أساس رقمي قوي يتسم إلى تحقيق تحو إضافة برقمنة القطاعات والبيانات المفتوحة. وتحقيق الابتكار في الخدمات الحكومية لتصبح الحكومة السعودية واحدة من الحكومات الأكثر على الساحة ابتكارا العالمية من خلال تقديمها خدمات رقمية ذات قيمة عالية بطريقة سلسة وسهلة توفر المزيد من الجهد والوقت والمال عامله على ذلك على تحسين الخدمات الحكومية وربطهما مع بعضها البعض

ويركز التحول الرقمي على مجموعة من التعديلات التي يجب أن تحدث إلى جانب التغييرات التكنولوجية. حيث يركز على تغيير ثقافة الأفراد وقيمهم من أجل التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، وهو بعد هام يؤثر على مدي تقبلها أو مقاومتها، بالإضافة إلى التركيز على تغيير فلسفة المنظمة والهياكل القائمة التي قد ال تتواءم وطبيعة تكنولوجيا المعلومات، حيث يمكن من خلال التحول الرقمي إلى " امتلاك بنية أساسية معلوماتية متطورة تمكها من مباشرة نشاطها عبر شبكة الإنترنت إلى " بناء ". وبالإضافة إلى ذلك تسعى أيضا كيان تنظيمي تبحث من خلاله عن ماذا عليها أن تعمل، وكيف يكون هذا العمل مصدر جذب أكبر وعنصر حفز للعناصر الذكية داخل المنظمة نفسها وفي بيئتها التنافسية؛ وذلك من خلال العمل في إطار النظام الإلكتروني.

فالتحول الرقمي يتيح للمجتمع الاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات، دون أن تقيدها ظروف زمنية أو جغرافية أو حدود تنظيمية، ومن ثم تتاح من خلالها الكثيرون الممارسات والأنشطة والمهام الرقمية. والعديد من العمليات دون الارتباط بمكان أو زمان محددين. وقد حققت المملكة في مجال الحكومة الرقمية. العديد من الإنجازات عبر عدد من الب رامج والمبادرات العلى درجات الأداء والموثوقية.

ويسهم الاقتصاد الرقمي في جعل المملكة قوة اقتصادية عالمية. من خلال تحقيق استثمارات متنامية لتسريع تطوير البنية التحتية لتمكين المجتمع وقطاع الأعمال. حيث نجحت المملكة في زيادة سرعة الإنترنت 300، % وتغطية الجيل الرابع بمعدل 90، % وزيادة 7 % بتغطية الألياف البصرية. مما يدعم الاقتصاد الرقمي ودوره في تحويل المنتجات الرقمية إلى سلع. وخفض التكلفة المالية وزيادة شفافية المعاملات. وتعزيز القدرة التنافسية عن طريق زيادة الوصول إلى المعلومات وسرعة تنفيذها، عن دوره في إيجاد المزيد من الفرص فضال الوظيفية للشباب السعودي من خلال دعم الابتكار والمنشآت الصغيرة والمتوسطة. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

الفصل الثالث: المتغير الثاني للدراسة والارتباط بينهم.

احتياجات كبار السن للتكنولوجيا الرقمية الحديثة:

تعتبر التكنولوجيا من أحد أهم أدوات بقاء المجتمع الإنساني واستمراره، فلأيمكن تصور مجتمع إنساني بدون أنماط تكنولوجية معينة؛ ينتجها البشر؛ فيتفاعلون معها، ويوظفونها في مناشطهم الحياتية المختلفة. فالتكنولوجيا الآن هي القرن المنطقي الاستمرار الحياة على المعمور البشري وتباين استخداماتها في لدرجات تقدمهم الاجتماعي والاقتصادي والثقافي، وتطور تنظيماتهم المجتمعية المختلفة ولقد أصبحت التكنولوجيا الرقمية الحديثة قوة قائمة بذاتها، لقد مكنت التكنولوجيا الرقمية من يملكها ويتحكم فيها من تجسير الفجوة بين الواقع المعيش والمتخيل الذي قد يبدو بعيدا في إحالة الأفكار والتصورات إلى واقع ملموس من النظم والسلع والخدمات، وقد تلبى التكنولوجيا الرقمية الحديثة احتياجات كثيرة لكبار السن باختلاف ظروفهم لذا أصبح من الضروري أن تقتحم التكنولوجيا الرقمية عالم كبار السن وأن تلبى احتياجاتهم.

كما تناولت المنصة الوطنية الموحدة 2022 مجموعة من الخدمات الرقمية موجّهة لكبار السن منها:

تقدم المملكة بشكل عام خدمات إلكترونية لجميع المواطنين والمقيمين، دون تمييز بناء على الجنس والعمر والدين والعرق أو غير ذلك، وعلى الرغم من ذلك، إلا أنها تستثني كبار السن بتقديم خدمات خاصة لهم لتلبية احتياجاتهم وذلك من منطلق حماية حقوقهم. ومن هذه الخدمات:

1- الخدمات الصحية: ومنها تطبيق صحة. - حجز موعد طبي موعد الاستشارات الطبية - استشارات نفسية وعقلية قريبون خدمات الرعاية الصحية المنزلية-الرعاية الصحية المنزلية للمسنين -الوصفة الطبية-خدمات العالج

2 -خدمات العدل للمسنين: كتابات العدل المتنقلة هي خدمة مجانية تقدمها وزارة العدل للمستفيدين غير القادرين على الحضور إلى مقرات كتابات العدل من كبار السن 65 سنة أو أكثر ، والمرضى وذوي الإعاقة ونزلاء المستشفيات ودور الرعاية والملاحظة وحاملي بطاقة أولوية التي تصدرها وزارة الصحة. ويأتي كاتب العدل ليقدم الخدمة في موقع المستفيد بحسب المواعيد المتوفرة، وتتم الخدمة بشكل فوري دون الحاجة إلى مراجعة كتابة العدل.

3-خدمات الأحوال المدنية لكبار السن: لتمكين كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من طلب خدمات الأحوال المدنية في المنزل.

4-خدمة قناة عين لتعليم الكبار ومواد إثرائي تعليمية للكبار: هي خدمة تبث البرامج التعليمية والدروس الخاصة بالطالب عبر قناة تعليمية تخص تعليم كبار السن، وتستهدف الخدمة طالب تعليم الكبار

هذا بالإضافة للخدمات الرقمية العامة لجميع المواطنين والمقيمين والتي تقدمها جميع الجهات الحكومية والخاصة والتطبيقات التجارية بالمختلفة.

الجزء الثالث: الدراسة العملية وإجراءاتها المنهجية:

رأينا أن نسوق تلك الرسالة العلمية عن مشكلة من أكبر المعوقات التي تواجه كبار السن في مجتمعنا في الوقت الحالي، وهي مشكلة اثر التحول الرقمي ، حيث أصبح التحول الرقمي عائقًا في سبيل تسيير حياتهم اليومية بالإضافة إلى كثير من المشكلات المجتمعية التي ترتبط بتلك المشكلة ارتباطاً وثيقاً، دون أن يجدوا الحل المناسب لها، وواجبنا كباحثين علميين أن نحاول جاهدين في سبيل إيجاد المخرج والحل العملي؛ من خلال البحث العلمي المنظم.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة:

المنهجية وطرق البحث:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث تم اعتماد استخدام منهج المسح الاجتماعي وذلك بأخذ عينة من مجتمع كبار السن لتحديد أثر التحول الرقمي لكبار السن.

أدوات الدراسة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث والاستفادة من أدوات القياس المستخدمة في تلك الدراسات تم اعداد أداة البحث استبيان لقياس أثر التحول الرقمي على كبار السن في المملكة العربية السعودية.

مجالات الدراسة:

المجال المكاني:

أجريت الدراسة في المملكة العربية السعودية

المجال البشري:

فئة كبار السن حيث بلغ عدد مجتمع الدراسة (236)

المجال الزمني:

استغرقت فترة عملية جمع البيانات لهذه الدراسة أسبوعين خلال الفترة من 12-11-2022 إلى 12-12-

2022م

التبويب المقترح وفق الخطة الزمنية:

سيقوم الباحث بإجراء الدراسة الاستطلاعية وتوزيع الاستبيانات خلال الفترة من 12-11-2022 إلى 12-12-

2022 والهدف منها هو دراسة إسهامات التحول الرقمي لتحسين الخدمات لفئة كبار السن.

الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية.

استخلصت نتائج الدراسة ما مجموعه 236 من فئات عمرية مختلفة كالتالي:

وصلت نسبة الذكور المشاركين بالدراسة ما نسبته 79.7 بالمئة من اجمالي عينة الدراسة كما وصلت نسبة الاناث ما نسبته 20.3 بالمئة.

كما كان ترتيب الفئات العمرية بالعينة ما نسبته 18 بالمئة عن الفئة العمرية ما بين 20-30 سنة و 47 بالمئة عن الفئة العمرية ما بين 30-40 سنة وايضاً 14 بالمئة للفئة العمرية ما بين 40-50 سنة كما ان الفئة العمرية ما بين 50-60 سنة كانت 15 بالمئة واخر فئة من الفئات العمرية ما بين 60-70 كانت نسبتهم 4.7 بالمئة.

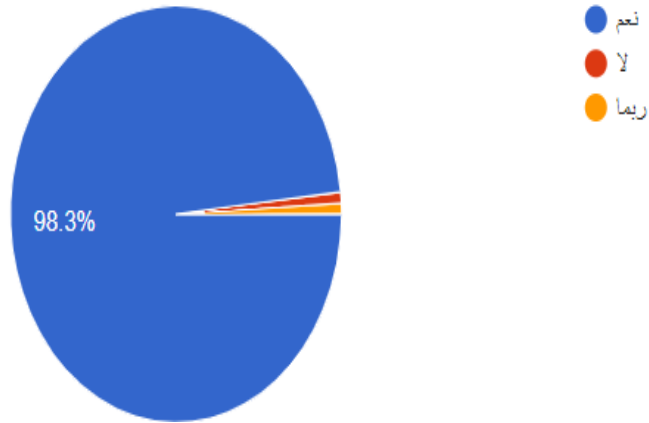
ومن حيث المستوي التعليم تراوح نسب المشاركين حسب مستواهم التعليمي ما نسبته 14 بالمئة للمستوى التعليمي مرحلة الدراسات العلى 50 بالمئة والمستوى التعليمي مرحلة البكالوريوس ومرحلة المستوى التعليمي الدبلوم ما نسبته 17 بالمئة. وأيضاً جاءت نسبة المشاركين من المستوى التعليمي الثانوي ما نسبته 13 بالمئة والمستوى التعليمي المتوسط 3 بالمئة والابتدائي 0.8 بالمئة

الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح.

أجابت الفئات المشاركة بالدراسة على أسئلة الاستبيان كالتالي:

هل تستخدم الأجهزة الذكية:

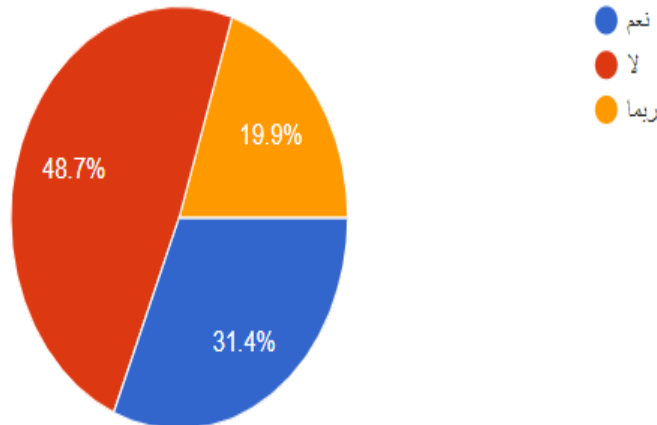
236 ردًا



شكل - 1

هل تقوم بطلب طباعة اشعار الموعد في التعاملات الحكومية؟

236 ردًا

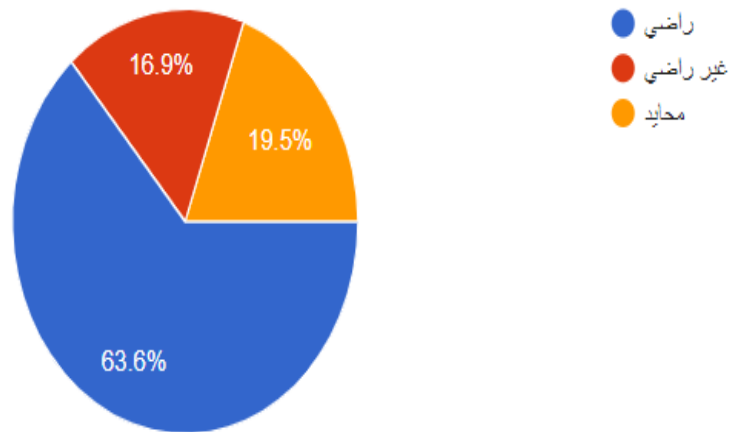


شكل - 2

هل انت راضي عن جودة الخدمات الالكترونية في الجهات الحكومية

236 ردًا

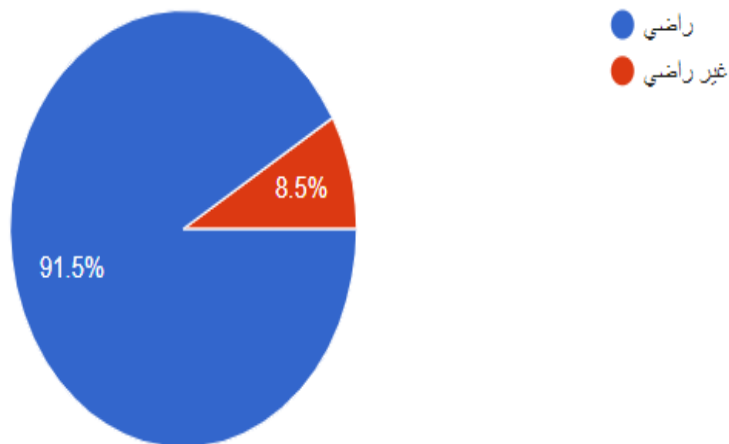
شكل - 3



هل انت راضي عن جودة الخدمات الالكترونية في البنوك وتسييد الفواتير؟

236 ردًا

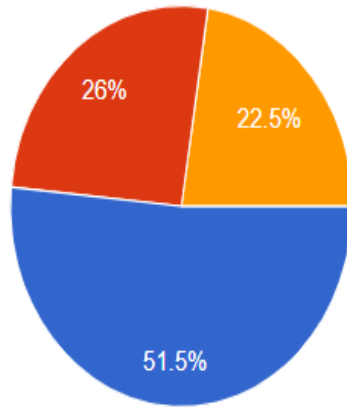
شكل - 4



عدد المراجعات للمصارف والبنوك؟

231 ردًا

- زيارة واحد في السنه
- زيارتين في السنه
- زيارة في كل ربع في السنه

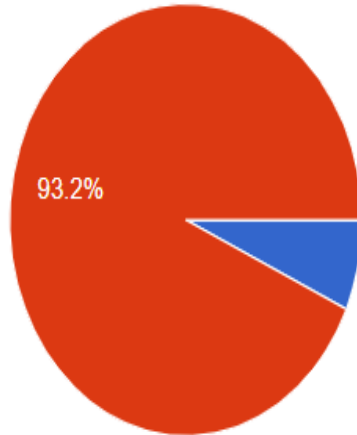


شكل - 5

هل تفضل الاجراءات الالكترونية او زيارة الفرع:

236 ردًا

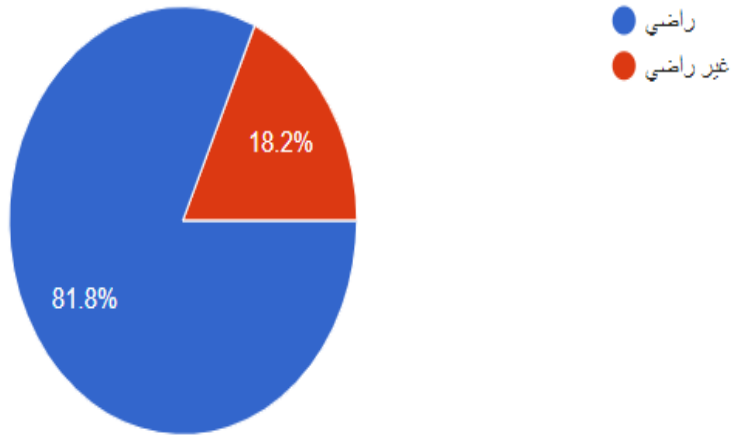
- زيارة الفرع
- الاجراءات الالكترونية



شكل - 6

هل انت راضي عن جودة الخدمات الالكترونية في البنوك

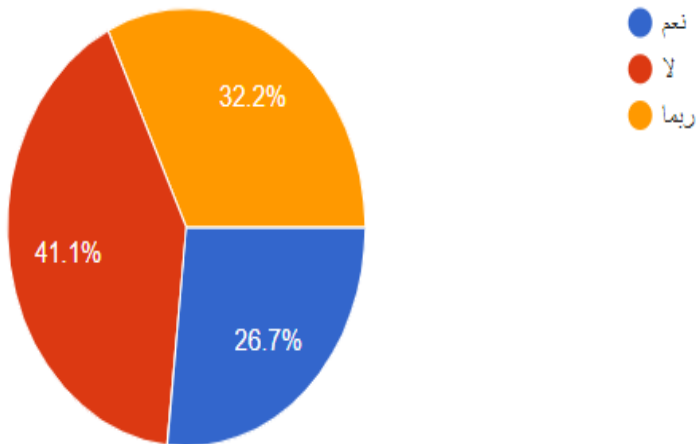
236 ردًا



شكل - 7

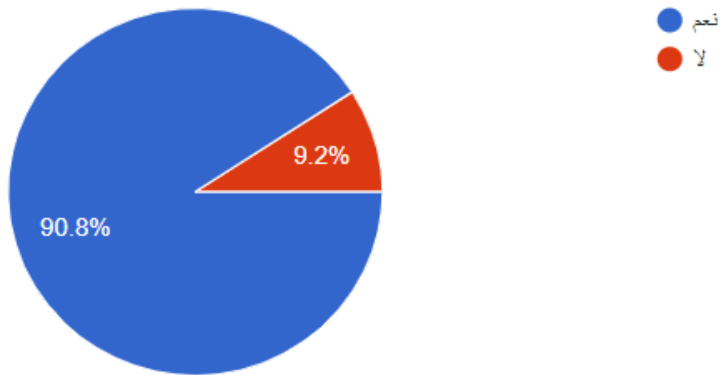
هل تقوم بتصفح الجرائد الالكترونية

236 ردًا



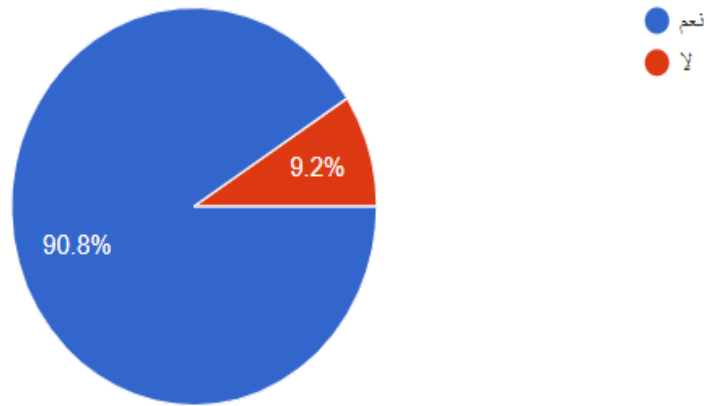
شكل - 8

هل تقوم بانجاز المعاملات الالكترونية بمفردك؟



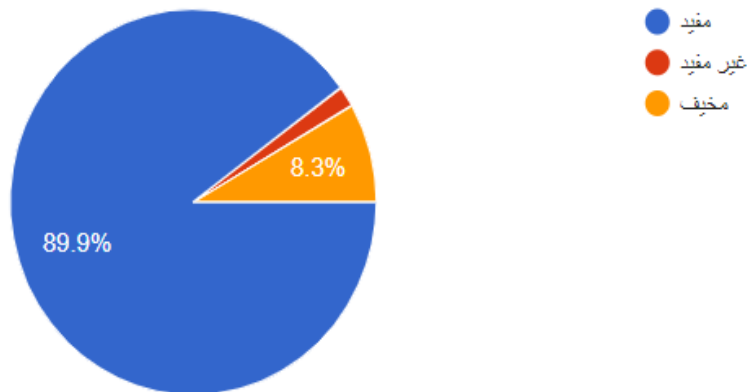
شكل - 9

هل تقوم بانجاز المعاملات الالكترونية بمفردك؟



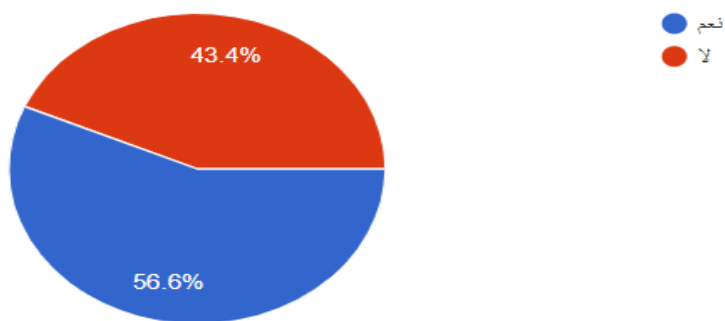
شكل - 10

كيف تنظر إلى التطور التقني ورقمنة المعاملات؟



شكل - 11

هل تستخدم أجهزة قابلة للارتداء (مثل الساعات الالكترونية، أجهزة السمع)



شكل - 12

ومن خلال الدراسة تبين للباحثين اتجاهات المبحوثين وتقييمهم لخصائص ومزايا الخدمات البنكية الرقمية ونواياهم السلوكية نحو تبني واعتماد هذه الخدمات بشكل مستمر، وذلك في ضوء النموذج المقترح للدراسة والذي طورناه استناداً علي نموذج قبول ؛ وكشفت نتائج الدراسة الاستقصائية أن العوامل التكنولوجية كانت الأكثر تأثيراً علي نية كبار السن لمعرفة الخدمات الحكومية ،وأهمها إدراك العميل لفوائد الخدمات الرقمية ،يلها تأثير العوامل الاتصالية وأهمها كفاءة المعلومات ، وتسهيل استخدام التطبيقات الخاصة بالبنوك والمنشآت ذات العلاقة ويرى الباحثون أهمية تطوير تطبيقات تعمل بالأوامر الصوتية لخدمة كبار السن.

الدراسات السابقة والإطار النظري:

1- دراسة د. محمد سعيد شاهين (2022):

عنوان الدراسة:

حماية المستهلك المالي المسن من مخاطر الرقمنة والأمية المالية.

هدف الدراسة:

يهدف البحث إلى دراسة حماية المستهلك المالي والقضايا المرتبطة بكبار السن، ووضع التدابير الفعالة

لحماية المستهلك المالي.

إجراءات الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي لتحديد القضايا التي يواجهها كبار السن في التعامل مع التطبيقات

والخدمات المصرفية الالكترونية.

استنتاجات الدراسة:

- دعم انشاء منتجات تخدم كبار السن.
- الاستثمار في برامج لتعليم كبار السن طريقة استخدام التطبيقات والخدمات المصرفية الالكترونية.
- تعزيز المعرفة الرقمية المالية وتزويد الجميع بالمهارات اللازمة للتعامل مع التقنية.

2- دراسة د. رمضان إسماعيل عبد الفتاح (2022)

عنوان الدراسة:

إسهامات رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة.

هدف الدراسة:

يهدف الباحث إلى دراسة إسهامات رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات

الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة.

إجراءات الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي على عينة من 7 مؤسسات و 91 عضو مجلس إدارة في مؤسسات على معنية

بخدمة المسنين.

استنتاجات الدراسة:

توصل الباحث إلى فاعلية رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين

ذوي الإعاقة في تحقيق رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الاجتماعي.

3- دراسة د / هيثم ضياء عبدالامير العبيدي (2012):

عنوان الدراسة:

الوظائف المعرفية لدى كبار السن والاساليب المتبعة في تحسينها

هدف الدراسة:

يهدف البحث إلى دراسة الوظائف المعرفية لدى كبار السن والاساليب المتبعة في تحسينها.

إجراءات الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي لتحري طبيعة التغيرات الحاصلة لدى فئة كبار السن واقتراح أفضل السبل الفلسفية للحفاظ عليها أو تحسينها.

استنتاجات الدراسة:

تؤكد الدراسة أن الذاكرة قصيرة المدى لدى كبار السن تنخفض مما يؤدي إلى أن تكون المعلومات الأكثر صعوبة من حيث تمثيلها واستيعابها لدى كبار السن هي تلك التي تكون غير مألوفة أو المقدمة لهم بشكل لفظي أو بشكل سريع.

إضافة لأن عملية التفكير التي تتضمن حل المشكلات والتخطيط والذكاء تنخفض بشكل كبير بعد عمر 60 عاما كذلك تنخفض أبعاد معرفة الإنسان عند تقدمه بالسن.

4- دراسة د / نهلة حسن علي حسين (2019):

عنوان الدراسة:

دور التكنولوجيا القابلة للارتداء في رعاية كبار السن

هدف الدراسة:

يهدف البحث إلى دراسة دور التكنولوجيا القابلة للارتداء في رعاية كبار السن.

إجراءات الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي لتعزيز دور التكنولوجيا القابلة للارتداء وتخدم فئة كبار السن.

استنتاجات الدراسة:

تؤكد الدراسة ان كبار السن يواجهون صعوبات في التعامل مع التكنولوجيات الجديدة او تعلمها فمنذ ان ازدهرت التطورات التكنولوجية خلال القرن 21 أصبح كبار السن يواجهون مشاكل في مواكبة أحدث الاتجاهات ووجد ان انخفاض القدرات البدنية والادراكية قد جلب لكبار السن نفس المشاكل بغض النظر عن ثقافتهم. ويشعر معظم كبار السن بارتباط التكنولوجيا بجيل الشباب ولا علاقة لهم بها كما يعتقدون أيضا بأنهم لا يستفيدون منها.

ملخص الدراسة باللغة العربية

تناولت الدراسة الحالية تحليلاً لأثر التحول الرقمي على فئة كبار السن في المعاملات الحكومية، استهدفت الدراسة تحليل العوامل المؤثرة على أثر التحول الرقمي وذلك بهدف رصد التحديات التي قد تواجه كبار السن في استخدام الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة، ودراسة عدد استخدام العملاء من كبار السن، ووصولاً إلى توصيات وحلول مقترحة لتعزيز التحول البنكي الرقمي، وقد تم إجراء الدراسة على عينة متاحة من 236 مبحوث من عملاء ومستخدمي الخدمات الحكومية والبنوك في المملكة، واستخدمت الدراسة أداة الدراسة الاستقصائية الإلكترونية لدراسة اتجاهات المبحوثين وتقييمهم لخصائص ومزايا الخدمات البنكية الرقمية ونواياهم السلوكية نحو تبني واعتماد هذه الخدمات بشكل مستمر، وذلك في ضوء النموذج المقترح للدراسة والذي طورناه استناداً على نموذج قبول؛ وكشفت نتائج الدراسة الاستقصائية أن العوامل التكنولوجية كانت الأكثر تأثيراً على نية كبار السن لمعرفة الخدمات الحكومية، وأهمها إدراك العميل لفوائد الخدمات الرقمية، يلهمها تأثير العوامل الإتصالية بنسبة 31% وأهمها كفاءة المعلومات المالية التي تقدمها الخدمات الرقمية من حيث مدي دقتها وصحتها وتحديثها باستمرار، يلهمها التأثير الاجتماعي لزملاء العمل والأسرة والتشجيع على الاستخدام والتبني بنسبة 20%، بينما كانت العوامل النفسية مثل درجة الأمان وخصوصية البيانات الشخصية هي الأقل تأثيراً على نية العملاء لتبني الخدمات البنكية الرقمية بنسبة 7% فقط. كما كشفت النتائج أن من أكبر التحديات التي تواجه تبني الخدمات البنكية الرقمية هو انخفاض النية السلوكية لدى كبار السن ومتوسطي التعليم وهو ما يتطلب تحفيز هذه الفئات لتجربة الخدمات الرقمية لأن ذلك يعزز استخدامها الفعلي، كما أن البنوك في حاجة لتطوير حملاتها الإعلانية لتكون أكثر تأثيراً بتوجيهها لهذه الفئات وإقناعهم بمزايا الملائمة والراحة، والتأكيد في رسائلها الإعلانية على الموثوقية وأن الخدمات الرقمية قادرة على إدارة شكاوي العملاء بسهولة وفعالية، وأنه من المستحيل أن تتعرض العمليات المالية الرقمية لأية أخطاء، كما أن البنوك في حاجة إلى استحداث نظم تقنية لتسهيل استخدام الخدمات البنكية الرقمية لمتوسطي ومنخفضي التعليم مثل بصمة الإصبع، وبصمة العين، والبصمة الصوتية

وبناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، فإنها توصي بالآتي

- ضرورة التعريف بالخدمات الإلكترونية بطرق معينة لكبار السن، عن طريق استغلال التقنية كوسائل الإعلام المختلفة، وشبكات التواصل الاجتماعي، حتى يتم التعرف إليها من قبل كبار السن وذويهم ومن ثمّ توسيع دائرة استخدامها.
- تشكيل فرق مساعدة لكبار السن في المؤسسات الحكومية، والحد من استخدام التقنية، التي تؤثر سلباً في جودة العمل واستمراره، ذلك بهدف تحقيق الاستدامة وتجنب تأخر العمل أو توقفه.
- العمل على زيادة المشاريع التي تخدم وتساعد كبار السن في مواكبة التحول الرقمي، وفقاً للتوجهات العالمية، مما يساعد على رفع مستويات التحول في المملكة.

- تكثيف التوظيف في المؤسسات والمستشفيات الحكومية لمساعدة المسنين ب استخدام الخدمات المقدمة
- تكثيف عملية استغلال المؤسسات الحكومية والمستشفيات لتقنيات الحديثة في استحداث مشاريع تقنية تخدم عملها بصورة فعلية، ويكون لها تأثير واضح في العمل المنجز وألية تقديمه، كاستخدام روبوتات الدردشة الآلية للرد السريع على استفسارات المستفيدين حول خدمات المؤسسة والمستشفيات الحكومية.

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية.

Over the past years, the effects of digital transformation have been on the elderly. Technology is centered on the rapid growth of technology use, which affected government institutions, hospitals, and banks differently. In particular, the objectives of the research consist of an analysis of the effects resulting from digital transformation on the elderly category. The research reveals the existence of four independent research areas: the elderly's use of smart devices and banking, since digital transformation seeks to transform all government transactions into a digital transformation in order to process. From this point of view, we started the study, with the aim of monitoring the challenges that the elderly may face in using digital government services in the Kingdom, and studying the number of elderly customers using, and reaching recommendations and proposed solutions to improve the status of digital transformation and ways to deal with it from the most important category in society.

المراجع:

قائمة المراجع والمصادر المبدئية.

الدراسات السابقة

- السعيد شاهين، م.، & محمد. (2022). حماية المستهلك المالى المسن من مخاطر الرقمنة والأمية المالية. روح القوانين، 100(100)، 1-24.
- عبد الفتاح، ر. إ.، & رمضان إسماعيل. (2022). إسهامات رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 27(2)، 215-260.
- هيثم ضياء عبد الأمير العبيدي. (2012). الوظائف المعرفية لدى كبار السن والاساليب المتبعة في تحسينها. Journal of Misan Researches، 8، (16).
- حسن على حسين. (2019). دور التكنولوجيا القابلة للإرتداء في رعاية كبار السن.

شبكة الانترنت:

- تقنيات التحول الرقمي الدكتور/ عدنان مصطفى البار
<https://www.kau.edu.sa/GetFile.aspx?id=287966&fn=Article-of-this-week-DrAdnan-ALBAR-Feb-2018.pdf>
- التحول الرقمي في المملكة
https://attaa.live/files/webinars/216/files/9d9f337_1602445760.pdf¹
- فرص وتحديات للمسنين بالعالم الرقمي
<https://aawsat.com/home/article/3628276/%D9%81%D8%B1%D8%B5->

%D9%88%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D9%8A%D8%A7%D8%AA-

³%D9%84%D9%84%D9%85%D8%B3%D9%86%D9%8A%D9%86-

%D8%A8%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%84%D9%85-

%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A_v
