

عنوان البحث

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

إعداد الطالب/

عبدالعزیز رجاء الحربي

242000165

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

جميع الحقوق محفوظة لجامعة ميد أوشن

بموجب قوانين حقوق النشر والطبع المعمول بها، يُقر الباحث بأن كافة المواد والمحتويات الواردة في هذا البحث، والتي تشمل النصوص والرسوم التوضيحية، والجداول والرسومات البيانية، والأشكال والبيانات الأخرى، هي ملك حصري لجامعة ميد أوشن. يُمنع منعاً باتاً إعادة إنتاج أو نسخ أو نشر أو توزيع أو تعديل أو ترجمة أو استخدام أي جزء من محتوى هذا البحث ، سواء كان ذلك كلياً أو جزئياً، دون الحصول على إذن خطي ومسبق من الجامعة.

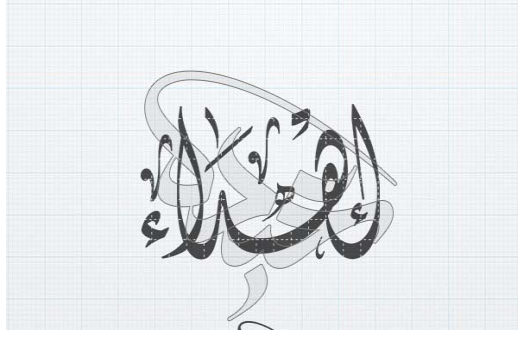
يُعتبر هذا البحث نتاج جهود علمية متكاملة أُعدّت تحت إشراف جامعة ميد أوشن، ويهدف إلى إثراء المعرفة العلمية وتطوير الأبحاث في مجالات التحول الرقمي وتجربة العملاء. لذلك، يُحظر على أي جهة أو شخص استخدام أو إعادة نشر أو توزيع محتوى هذا البحث في أي سياق تجاري أو تعليمي دون موافقة رسمية من الجامعة، حفاظاً على حقوق الملكية الفكرية و المصالح الأكاديمية.

إن أي استخدام غير مصرح به أو انتهاك لحقوق الطباعة المذكورة سيُعرض الجهة المخالفة للمساءلة القانونية بموجب القوانين المحلية والدولية المتعلقة بحقوق النشر والملكية الفكرية. ويُعد الحفاظ على هذه الحقوق ضرورة أساسية لحماية الإسهامات العلمية والبحثية، وتأكيداً على الأمانة الأكاديمية والالتزام بالممارسات القانونية والأخلاقية في مجال البحث العلمي.

يتعهد الباحث بالتزام كامل بجميع بنود حقوق الطباعة المذكورة أعلاه، ويساهم بذلك في تعزيز ثقافة الاحترام المتبادل للملكية الفكرية وضمان استخدام المواد البحثية بالشكل الذي يحقق أهدافها العلمية دون المساس بحقوق أصحابها.

الباحث

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



إلى أمي الغالية، مصدر قوتي، التي لم تكن فقط سندي في مسيرتي العلمية، بل كانت الملهم الأول لاختيار موضوع هذا البحث. كانت كلماتها دافعًا لي، وإيمانها بقدراتي حافزًا للاستمرار، فهي من أقنعتني بالمضي قدمًا في دراسة الماجستير، وغرست فيّ حب التعلم والتطوير.

إلى من رأيت في تجربتها مع التكنولوجيا صورة حقيقية لمعاناة الكثيرين من كبار السن في مواكبة التحول الرقمي، فكانت رحلتها في استخدام الأجهزة الحديثة والتحديات التي واجهتها الدافع الأكبر لي لاختيار هذا البحث عن "تحديات التحول الرقمي من منظور كبار السن"، أملًا في تسليط الضوء على هذه القضية والمساهمة في إيجاد حلول تخفف من صعوباتها.

إلى تلك اليد الحانية التي أمسكت بيدي منذ طفولتي، ورافقتني بدعواتها في كل خطوة... أهدي هذا البحث إليها عرفانًا وتقديرًا، داعيًا الله أن يبارك في عمرها ويجزيها عني خير الجزاء.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على سيد الخلق وعلى اله وصحبه اجمعين .
أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث، سواء بالدعم العلمي أو التوجيه الأ
كاديمي أو تقديم البيانات والمعلومات اللازمة لإتمام هذه الدراسة.
أعبر عن امتناني الكبير لأساتذتي الافاضل على دعمهم المستمر، وإرشاداتهم القيمة التي ساهمت في تطوير
البحث وصياغته وفقاً للمعايير العلمية.

د. الفیصل عبدالحمید

د. فايز جراد

لا يفوتني أيضاً أن أعبر عن امتناني العميق لأفراد عائلتي الذين قدموا لي الدعم والتشجيع طوال فترة
إعدادي لهذا البحث، فقد كانوا السند الحقيقي الذي منحني القوة للاستمرار والمثابرة.

كما أتقدم بالشكر لكل من شارك في جمع البيانات وإجراء المقابلات، من كبار السن الذين خصصوا وقتهم للإ
جابه عن الاستبيانات والمشاركة في الدراسة، حيث أسهمت آراؤهم القيمة في تحقيق أهداف هذا البحث
وتقديم رؤية أعمق حول التحديات التي يواجهونها في ظل التحول الرقمي.

وأخيراً، لا يسعني إلا أن أشكر زملائي وأصدقائي الذين كانوا مصدر دعم وإلهام، سواء من خلال تبادل الأ
فكار أو تقديم الملاحظات التي أثرت البحث وساهمت في تحسينه.

أسأل الله أن يوفقني في أن يكون هذا البحث إضافة علمية قيمة، وأن يسهم في تطوير الخدمات الرقمية
بما يخدم فئة كبار السن، ويساعد في تعزيز شمولية التحول الرقمي في المجتمع.

الباحث

المستخلص

يشهد العالم تحولاً رقمياً سريعاً يشمل مختلف القطاعات، مما يجعل الخدمات الإلكترونية ضرورة أساسية في الحياة اليومية. ومع ذلك، يواجه كبار السن تحديات متعددة تعيق قدرتهم على التفاعل مع هذه الخدمات بفعالية، مما يؤثر على مستوى اندماجهم الرقمي واستفادتهم من التكنولوجيا. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وفهم العوامل التي تؤثر على تجربة كبار السن في استخدام الخدمات الإلكترونية، مع التركيز على التحديات التقنية، النفسية، والاجتماعية التي يواجهونها، بالإضافة إلى استكشاف الحلول الممكنة لتحسين تجربتهم الرقمية.

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع عينة من كبار السن في المملكة العربية السعودية، وتم تحليلها باستخدام أساليب إحصائية متقدمة. أظهرت النتائج أن كبار السن يعانون من صعوبات تتعلق بتعقيد واجهات المستخدم، ونقص الخبرة التقنية، والخوف من ارتكاب الأخطاء، مما يقلل من ثقتهم في الخدمات الإلكترونية. كما تبين أن الدعم الأسري والتدريب الفني يساهمان بشكل كبير في تحسين قدرتهم على التعامل مع التقنيات الرقمية.

بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تبسيط تصميم التطبيقات والخدمات الإلكترونية لتناسب احتياجات كبار السن، وتطوير برامج تدريبية لتعزيز مهاراتهم التقنية، بالإضافة إلى إطلاق حملات توعوية لزيادة ثقتهم بالتكنولوجيا وتعزيز اندماجهم في المجتمع الرقمي. من خلال هذه الجهود، يمكن تحقيق تحول رقمي أكثر شمولية يضمن استفادة جميع الفئات العمرية من الابتكارات التكنولوجية الحديثة.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، كبار السن، تجربة المستخدم، التحديات التقنية، الخدمات الإلكترونية، الإدماج الرقمي، التدريب التقني.

قائمة بالمحتويات

b.....	حقوق الطبع
c.....	بسم الله الرحمن الرحيم
d.....	اهداء
e.....	شكر وتقدير
f.....	المستخلص
g.....	قائمة بالمحتويات
i.....	قائمة بالجداول
j.....	قائمة بالمصطلحات
1.....	<u>الفصل الأول: الإطار العام للبحث</u>
2.....	1.1 المقدمة
8.....	1.2 مشكلة البحث
8.....	1.3 أهداف البحث
9.....	1.4 أهمية البحث
10.....	1.5 تساؤلات البحث
11.....	1.6 فرضيات البحث
12.....	1.7 النموذج النظري للدراسة
12.....	1.8 محددات البحث
13.....	1.9 ملخص الفصل الأول
14.....	<u>الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة</u>
15.....	2.1 المقدمة
15.....	2.2 المتغير التابع
16.....	2.3 المتغير المستقل
17.....	2.4 الدراسات السابقة
26.....	2.5 تحليل الدراسات السابقة

2.6	ما تقدمه الدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة	31
2.7	الإطار النظري للدراسة	31
2.8	ملخص الفصل الثاني	32
<u>34</u>	<u>الفصل الثالث: منهجية الدراسة</u>	
3.1	المقدمة	35
3.2	تصميم البحث	36
3.3	مجتمع البحث	37
3.4	خصائص العينة	38
3.5	محددات حجم العينة	39
3.6	خطوات جمع البيانات / أداة جمع البيانات	40
3.7	حدود الدراسة	44
3.8	الأداة المستخدمة للتحليل الإحصائي	45
3.9	خلاصة الفصل الثالث	47
<u>49</u>	<u>الفصل الرابع: الدراسة الميدانية وتحليل البيانات</u>	
4.1	المقدمة	50
4.2	تحليل البيانات	51
4.3	نتائج الدراسة ومقارنتها بالدراسات السابقة	54
4.4	التوصيات	62
4.5	خلاصة الفصل الرابع	65
4.6	المراجع العربية والإنجليزية	66
<u>70</u>	<u>الملاحق</u>	
5.1	الاستبانة	75
5.2	الملخص العربي	93
5.3	الملخص الإنجليزي	94

قائمة بالجداول

جدول رقم (1) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

جدول رقم(2) نتائج اختبار شيفا للمقارنات البعدية للكشف عن مصدر الفروق في استجابات عينة الدراسة حول التحديات التي تواجههم في ضوء التحول الرقمي في المجتمع السعودي تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

جدول رقم (3): نتائج اختبار شيفا للمقارنات البعدية للكشف عن مصدر الفروق في استجابات عينة الدراسة حول التحديات التي تواجههم في ضوء التحول الرقمي في المجتمع السعودي تعزى لمتغير حالة العمل.

جدول رقم (4) نتائج اختبار شيفا للمقارنات البعدية للكشف عن مصدر الفروق في استجابات عينة الدراسة حول التحديات التي تواجههم في ضوء التحول الرقمي في المجتمع السعودي تعزى لمتغير العمر.

جدول رقم(5) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات عينة الدراسة حول عبارات محور المقترحات للحد من المشكلات التي تواجه كبار السن في ضوء التحول الرقمي

قائمة بالمصطلحات

المصطلحات الأساسية في البحث:

التحول الرقمي (Digital Transformation): العملية التي يتم من خلالها دمج التقنيات الرقمية في جميع جوانب الحياة والخدمات لتحسين الكفاءة وتقديم تجربة مستخدم أفضل.

كبار السن (Elderly / Senior Citizens): الأفراد الذين تتجاوز أعمارهم 60 عامًا، والذين قد يواجهون تحديات في التعامل مع التقنيات الحديثة بسبب عوامل مثل نقص المعرفة التقنية أو الحواجز الإدراكية.

تجربة العملاء (Customer Experience - CX): الانطباع العام الذي يتشكل لدى المستخدمين عند التفاعل مع الخدمات الإلكترونية، ويشمل السهولة، السرعة، والرضا عن الخدمة.

الخدمات الإلكترونية (E-Services): الخدمات المقدمة عبر الإنترنت من قبل المؤسسات الحكومية أو الخاصة، مثل الخدمات البنكية، الصحية، والإدارية.

الفجوة الرقمية (Digital Divide): الفرق بين الأفراد أو الفئات المجتمعية في الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية وفهمها واستخدامها.

التقبل التكنولوجي (Technology Acceptance): مدى استعداد الأفراد لاستخدام التكنولوجيا والتفاعل معها، وهو مفهوم رئيسي في النماذج مثل نموذج قبول التكنولوجيا (TAM).

إمكانية الوصول الرقمي (Digital Accessibility): تصميم الخدمات والتطبيقات بحيث تكون سهلة الاستخدام لكافة الفئات، بما في ذلك كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.

الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence - AI): استخدام الأنظمة الذكية لتحسين تجربة المستخدم في الخدمات الإلكترونية، مثل المساعدات الافتراضية والردشة التفاعلية (Chatbots).

الأمية الرقمية (Digital Illiteracy): عدم القدرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة بسبب قلة الخبرة أو عدم التعلم الكافي.

الأمان الرقمي (Digital Security): حماية البيانات والمعلومات الشخصية أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية، وهو عامل مهم لكبار السن الذين قد يكونون أكثر عرضة للمخاطر السيبرانية.

التصميم الشامل (Universal Design): تصميم المنتجات والخدمات بحيث تكون ملائمة لجميع الفئات العمرية والقدرات دون الحاجة إلى تعديلات إضافية.

التحيز التكنولوجي (Technological Bias): ميل التكنولوجيا إلى تفضيل فئات معينة من المستخدمين على حساب فئات أخرى، مثل كبار السن الذين قد لا تؤخذ احتياجاتهم بعين الاعتبار في تصميم الخدمات الرقمية.

الدعم الفني (Technical Support): الخدمات المقدمة لمساعدة المستخدمين في التعامل مع المشاكل التقنية أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية.

التفاعل الرقمي (Digital Interaction): الطريقة التي يتفاعل بها المستخدمون مع المنصات الرقمية، مثل المواقع والتطبيقات والخدمات الإلكترونية.

المواطنة الرقمية (Digital Citizenship): استخدام التكنولوجيا بطريقة مسؤولة وأخلاقية، مع مراعاة القوانين والأمن الإلكتروني والخصوصية.

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

1.1 المقدمة

يُعد التحول الرقمي من أهم الظواهر المعاصرة التي أثرت على جميع جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية. فقد شهدت السنوات الأخيرة تسارعاً كبيراً في تبني التكنولوجيا الرقمية في تقديم الخدمات الحكومية والخاصة، مما أدى إلى إعادة تشكيل طريقة التفاعل بين الأفراد والمؤسسات. ومع ذلك، تبقى فئة كبار السن من أكثر الفئات تأثراً بهذه التغييرات؛ إذ تواجه تحديات عدة تحول دون استفادتهم الكاملة من الخدمات الإلكترونية.

تنبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة الملحة لمعالجة الفجوة الرقمية بين الأجيال، وخاصة في ظل رؤية المملكة 2030 التي تسعى إلى بناء مجتمع رقمي متكامل. ويسعى البحث إلى تسليط الضوء على العقبات التي تحول دون اندماج كبار السن في البيئة الرقمية، مع تقديم توصيات عملية تساهم في تذليل هذه العقبات وتسهيل وصولهم إلى الخدمات الإلكترونية بطرق بسيطة وآمنة. كما يهدف البحث إلى تقييم مستوى الوعي الرقمي والدعم المقدم لهذه الفئة، وتأثير ذلك على جودة حياتهم واستقلاليتهم.

يشهد العالم تطوراً تكنولوجياً سريعاً وأصبحت الخدمات الإلكترونية جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية. ومع ذلك، فإن هذا التطور لا يحدث بنفس الوتيرة عبر جميع الفئات العمرية، حيث يواجه كبار السن تحديات فريدة تتعلق بالفجوة الرقمية، والقدرات التكنولوجية المتنوعة، وصعوبة التكيف مع بيئات الاستخدام الحديثة. وبما أن الدول العربية تتجه نحو رقمنة الخدمات العامة، فإن هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لأنها تدعو إلى فهم أعمق لتجارب كبار السن كمستخدمين محتملين لهذه الخدمات.

ترتكز الدراسة على تقاطع عدة مفاهيم: التحول الرقمي، وتجربة المستخدم، والشيخوخة الرقمية. وتشير الدراسات إلى أن نجاح التحول الرقمي لا يعتمد فقط على توفر التكنولوجيا، بل يعتمد أيضاً على جاهزية مختلف أجزاء المجتمع وقدرتها على التكيف مع النظام الجديد. وأشارت الدراسة أيضاً إلى أن كبار السن يتأثرون بعوامل مثل التصميم البديهي والدعم الفني والخصوصية عند استخدام الخدمات عبر الإنترنت.

التحول الرقمي: المفهوم والتطور

التحول الرقمي هو أحد المفاهيم الأساسية للعصر الحديث حيث يعني عملية الالتحاق بـ التكنولوجيا الرقمية التي تجعل التشغيل المعمول به في مجال الأعمال والخدمات بشكل جذري يتغير طريق تقديم الخدمة والتفاعل مع المرفق. إنه مفتوح من الرقمة digitization التي تقتصر على تحويل المواد المادية إلى شكل رقمي، على سبيل المثال تحويل الوثائق ورقية لتكون وثائق إلكترونية. من جانب آخر، فإن التحول الرقمي يدخل على غرار ذلك ليشمل إعادة تصميم العمليات، ومنظومة العمل وأساليب الاتصال والتفاعل على الفور بناءً على إمكانيات القرن الواحد والعشرين الرقمية.

رغم أن العالم قد بدأ جدياً بالتحول الرقمي منذ بداية الالف الجديد حول أول الفيتينين، إلا أن جائحة كورونا قد جعلته في تطور غير مسبوق وجعله في مجالات مثل التعليم والصحة و الخدمات الحكومية بين اليد الواحدة، بالنسبة للمملكة العربية السعودية، فإن التحول الرقمي كان أحد محاور رؤية السعودية 2030، حيث قد تم إطلاق العديد من المبادرات والمنصات الرقمية التي تهدف إلى تقديم الخدمات للمواطنين والمقيمين دون الحاجة للحضور الافتراضي.

التحول الرقمي في الخدمات الحكومية: التجربة السعودية

تعتمد المملكة استراتيجية وطنية للتحول الرقمي من خلال "برنامج التحول الوطني" و"هيئة الحكومة الرقمية"، وظهرت عدة منصات رقمية حكومية ناجحة، منها:

1. منصة "أبشر": التي قدمت أكثر من 200 خدمة إلكترونية لمختلف الجهات.
2. تطبيق "توكلنا": الذي تحول إلى منصة موحدة لتقديم التصاريح، الخدمات الصحية، و الخدمات التعليمية.
3. منصة "صحتي": التي فتحت للاستمتاع بالحجز على المواعيد، استلام نتائج الفحوصات، وحصول المواطنين على الاستشارات الطبية.

هذه المنصات ساهمت في رفع كفاءة الأداء الحكومي، وتقليل التكاليف، وتحقيق رضا المستفيدين، إلا أن استخدامها من قبل كبار السن قد يواجه تحديات تتعلق بالقدرات الرقمية و القدرة على التكيف مع الواجهات التقنية الجديدة.

الكبار السن: تعريف وخصائص سكانية

الفردين بالعمر الذين تجاوزوا الـ 60 عاما حسب تعريف منظمة الصحة العالمية. والبيانات السكانية أن حصيلة كبار السن بالمملكة ترتقي بنسبة مستمرة، مع نمو المستوى من الرعاية الصحية وارتفاع متوسط العمر المتوقع. وعبرت هذه الفئة عن بسمة اجتماعية ونفسية تجعل من الهام الرؤية لحاجاتها التقنية بطريقة مختلفة، حيث إن كثير من كبار السن قد لا يملكون الخلفية الكافية لتعامل الأجهزة الذكية أو تصفح الإنترنت بشكل سهل، وأيضاً قد يجدون صعوبة في تخيل الخطوات التقنية أو التعامل مع التعليمات المعقدة.

الفجوة الرقمية وتأثيرها على كبار السن

تشير الفجوة الرقمية إلى الاختلافات بين الطبقات الاجتماعية المختلفة من حيث الوصول إلى التقنيات الرقمية والاستخدام الفعال لها. يمكن تقسيم هذه الفجوة إلى ثلاثة مستويات:

1. فجوة الوصول: بعض الأشخاص ليس لديهم إمكانية الوصول إلى الأجهزة أو الإنترنت.

2. فجوة المهارات: الافتقار إلى المعرفة أو الكفاءة في استخدام التكنولوجيا.

3. فجوة الاستفادة: على الرغم من توفر التكنولوجيا، إلا أن هناك فشلاً في الاستفادة الكاملة منها.

ويعد كبار السن من أكثر الفئات تضرراً بهذه الفجوة، والتي قد تمنعهم من التمتع بالخدمات الرقمية والفرص التي توفرها. ومن ثم فإن التحدي لا يتمثل في توفير الخدمات التكنولوجية فحسب، بل أيضاً في ضمان شمولها وإمكانية وصول جميع الفئات إليها.

نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)

نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) هو نموذج نظري شائع يستخدم لفهم وتفسير سلوك الأفراد في تبني واستخدام الأنظمة التكنولوجية. تم تطويرها من قبل فريد ديفيس في عام 1989 على أساس نظرية الفعل المعقول. يفترض النموذج أن قرار استخدام التكنولوجيا يتأثر بعاملين رئيسيين:

1. الفائدة المتصورة: الدرجة التي يعتقد بها الفرد أن استخدام النظام سوف يؤدي إلى تحسين أدائه.

2. سهولة الاستخدام المتصورة: الدرجة التي يجد فيها الفرد التفاعل مع النظام أمراً سهلاً.

كلما زادت الفائدة المتوقعة وسهولة الاستخدام، زادت رغبة المستخدم في استخدام النظام فعليًا. وتكمن أهمية هذا النموذج في دراسة سلوك كبار السن تجاه الخدمات الرقمية، حيث تلعب معتقداتهم حول سهولة الاستخدام والفائدة دورًا حاسمًا في قبولهم لهذه الخدمات. وقد أظهرت دراسات سابقة (مثل: Chen & Chan, 2011) أن كبار السن قد يكون لديهم إدراك منخفض لمنفعة الأنظمة الرقمية أو يواجهون قلقًا بشأن صعوبات الاستخدام، مما يُضعف نيتهم في التبني، وهو ما يستدعي تطوير واجهات أكثر بساطة ودعمًا.

تجربة المستخدم (UX)

تشير تجربة المستخدم إلى مشاعر المستخدمين وسلوكياتهم وإدراكاتهم عند التفاعل مع واجهة رقمية محددة. تتضمن تجربة المستخدم العديد من العناصر المهمة، مثل:

1. إمكانية الاستخدام: مدى سهولة تعلم النظام واستخدامه.
2. الوضوح والتنظيم: مدى وضوح المعلومات وتنظيمها بشكل منطقي.
3. التصميم المرئي والجاذبية: مدى تطابق الألوان والرموز مع احتياجات المستخدم.
4. الاستجابة والدعم: مدى سهولة الحصول على المساعدة أو الدعم الفني عندما تحتاج إليه.

تصبح تجربة المستخدم أكثر أهمية عند تصميم الخدمات الإلكترونية لكبار السن، حيث تتغير القدرات الحسية والجسدية مع تقدم العمر، وقد تتطلب الواجهات الرقمية خطوطًا أكبر، وتباينًا أفضل في الألوان، وعمليات مبسطة للحد من عوامل التشبث والارتباك. تؤكد أبحاث التصميم الشامل أن دمج احتياجات كبار السن منذ مرحلة التصميم يمكن أن يحسن التفاعلات الرقمية ويزيد من قبولهم للتكنولوجيا.

نظرية الفجوة الرقمية

تسعى نظرية الفجوة الرقمية إلى تفسير الاختلافات بين الأفراد أو المجتمعات في الوصول إلى التكنولوجيا واستخدامها. يتم تقسيم الفجوة الرقمية عادة إلى ثلاثة مستويات:

1. فجوة الوصول: تتعلق بتوفر الأجهزة واتصالات الإنترنت.
2. فجوة الاستخدام: تتعلق هذه الفجوة بالمهارات والمعرفة الرقمية.
3. فجوات الاستفادة: تظهر أن بعض المجموعات تستفيد من التكنولوجيا أكثر من غيرها.

بين كبار السن، تشكل الفجوة الرقمية واحدة من أكبر العوائق أمام التحول الرقمي الكامل. وعلى الرغم من وجود البنية التحتية في العديد من البلدان، فإن كبار السن قد لا يستخدمون هذه الخدمات بسبب نقص الوعي، أو نقص المهارات الرقمية، أو حتى الخوف من ارتكاب الأخطاء التكنولوجية. ومن ثم، فإن دراسة هذه الفجوة تشكل أهمية بالغة لتطوير سياسات رقمية شاملة تأخذ الفئات الضعيفة في الاعتبار.

1.2 مشكلة البحث (Research Problem)

تشكل التحديات التي تواجه كبار السن في استخدام الخدمات الإلكترونية مشكلة بحثية ملحة في ظل التطورات الرقمية المتسارعة. ويمكن تلخيص مشكلة البحث في النقاط التالية:

1. كيف يمكن تفسير صعوبة استخدام كبار السن للتطبيقات والخدمات الإلكترونية في ظل الواجهات المعقدة؟
2. ما هو تأثير المخاوف النفسية مثل الخوف من ارتكاب الأخطاء والقلق بشأن الأمان الرقمي على تبني التكنولوجيا لدى هذه الفئة؟
3. كيف يؤثر مستوى التعليم والدعم الاجتماعي في قدرة كبار السن على التفاعل مع التقنيات الحديثة؟
4. ما هي الفجوة القائمة بين الاحتياجات الرقمية لكبار السن والخدمات المقدمة، وكيف يمكن سدها عبر استراتيجيات تصميم وتدريب متكاملة؟

1.3 أهداف البحث (Study Purpose)

تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف البحثية التي تتمثل فيما يلي:

- تحديد العقبات الرئيسية: استقصاء التحديات التقنية، النفسية، والاجتماعية التي تواجه كبار السن عند استخدام الخدمات الإلكترونية.
- قياس مستوى الرضا: تقييم مدى رضا كبار السن عن الخدمات الرقمية وتأثير تلك التحديات على ثقتهم واعتمادهم للتكنولوجيا.
- تحليل العوامل المؤثرة: دراسة تأثير العوامل الديموغرافية مثل مستوى التعليم والحالة الاجتماعية على تجربة المستخدم الرقمي لكبار السن.

- o اقتراح حلول عملية: تقديم توصيات واستراتيجيات عملية تشمل تبسيط التصميمات الرقمية، توفير برامج تدريبية وتوعوية، وتطوير الدعم الأسري والمؤسسي لتعزيز اندماج كبار السن في البيئة الرقمية.
- o تطوير نموذج متكامل: اقتراح إطار نظري تطبيقي يُساهم في تصميم سياسات رقمية موجهة لدعم كبار السن وتحسين تجربتهم الرقمية.

1.4 أهمية البحث (Research Importance)

تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة من جوانب عدة:

1. أهمية علمية: تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية حول التحول الرقمي مع التركيز على فئة غالبًا ما تُهمل في البحوث السابقة، وتبرز الفجوات المعرفية في السياق السعودي.
2. أهمية عملية: توفر النتائج والتوصيات إطارًا عمليًا لصانعي السياسات والجهات المقدمة للخدمات الإلكترونية لتطوير برامج وحلول رقمية تراعي احتياجات كبار السن.
3. أهمية اجتماعية: تساهم الدراسة في تعزيز مفهوم الشمولية الرقمية وتبرز أهمية دعم الفئات الضعيفة لضمان تحقيق العدالة الرقمية وتقليل الفجوات الاجتماعية.
4. أهمية اقتصادية: من خلال تحسين تجربة كبار السن مع الخدمات الرقمية، يمكن تقليل التكاليف الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، مما ينعكس إيجابيًا على الاقتصاد الوطني.

1.5 تساؤلات البحث (Research Questions)

يهدف هذا البحث إلى دراسة تحديات التحول الرقمي من منظور كبار السن، مع التركيز على تجربة العملاء في الخدمات الإلكترونية. وبناءً على ذلك، تتمثل التساؤلات البحثية فيما يلي:

1. ما هي أبرز التحديات التي يواجهها كبار السن عند استخدام الخدمات الإلكترونية؟
2. إلى أي مدى تؤثر العوامل التقنية (مثل تعقيد الأنظمة، واجهات المستخدم، الأمان السيبراني) على تجربة كبار السن في التعامل مع الخدمات الرقمية؟
3. ما مدى تأثير العوامل النفسية والاجتماعية (مثل القلق التكنولوجي، الدعم الاجتماعي، الخبرات السابقة) على تبني كبار السن للخدمات الإلكترونية؟
4. كيف يمكن تحسين تجربة العملاء من كبار السن في الخدمات الرقمية لضمان وصول أكثر سهولة وشمولية؟
5. ما الدور الذي تلعبه المؤسسات الحكومية والخاصة في تسهيل عملية التحول الرقمي لكبار السن؟

تمثل هذه التساؤلات الإطار العام الذي يسعى البحث إلى الإجابة عنه من خلال تحليل البيانات ودراسة تجارب كبار السن مع التحول الرقمي.

1.6 فرضيات البحث (Research Hypothesis)

انطلاقاً من مشكلة البحث والأسئلة المطروحة، تم وضع مجموعة من الفرضيات التي ستختبرها الدراسة:

1. الفرضية الأولى: إن تبسيط تصميم واجهات المستخدم والتطبيقات الإلكترونية يُحسن من مستوى استخدام كبار السن لهذه الخدمات.

2. الفرضية الثانية: أن ارتفاع مستوى التعليم والدعم الأسري يرتبط إيجابياً مع زيادة ثقة كبار السن في التعامل مع التقنيات الرقمية.

3. الفرضية الثالثة: أن البرامج التدريبية والتوعوية المستمرة تؤدي إلى تقليل المخاوف النفسية المتعلقة باستخدام التكنولوجيا وتحسن مستوى الرضا عن الخدمات الرقمية.

4. الفرضية الرابعة: أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في تقييم التحديات الرقمية بناءً على الفروق العمرية والحالة الاجتماعية للمشاركين.

1.7 النموذج النظري للدراسة (Theoretical Model)

يعتمد النموذج النظري لهذه الدراسة على دمج عدة أطر نظرية لفهم تحديات التحول الرقمي التي يواجهها كبار السن في تجربة العملاء مع الخدمات الإلكترونية. يستند النموذج إلى نظرية قبول التكنولوجيا (TAM)، التي تفسر كيفية تأثير العوامل النفسية والإدراكية مثل سهولة الاستخدام المدركة والمنفعة المدركة على استعداد كبار السن لتبني التقنيات الرقمية. كما يعتمد على نظرية تجربة المستخدم (UX) التي تركز على تفاعل المستخدمين مع الأنظمة الرقمية، مع الأخذ في الاعتبار عناصر مثل القابلية للاستخدام، والرضا، وإمكانية الوصول، والتصميم التفاعلي. بالإضافة إلى ذلك، يتناول النموذج نظرية الفجوة الرقمية التي تفسر الفروقات في القدرة على الوصول إلى التكنولوجيا واستخدامها، مما يساعد في تحليل الفجوات المعرفية والتقنية التي قد تعيق كبار السن عن التفاعل الفعال مع الخدمات الإلكترونية. من خلال الجمع بين هذه الأطر النظرية، يهدف النموذج إلى تقديم فهم شامل للعوامل المؤثرة على تجربة العملاء الرقمي لديهم وتعزيز شمولية الخدمات الإلكترونية.

1.8 محددات البحث (Research Limitations)

تواجه هذه الدراسة بعض المحددات التي قد تؤثر على تعميم نتائجها. أولاً، تقتصر الدراسة على كبار السن في المملكة العربية السعودية، مما قد يجعل من الصعب تعميم النتائج على مجتمعات أخرى ذات سياقات ثقافية أو اقتصادية مختلفة. ثانياً، يتم التركيز على الخدمات الإلكترونية في مجالات معينة، مثل الخدمات الحكومية والتجارية، دون التطرق إلى جميع أنواع الخدمات الرقمية. ثالثاً، تعتمد الدراسة على الاستبيانات والمقابلات كأدوات لجمع البيانات، مما قد يؤدي إلى تحيز الاستجابة أو تفاوت في مستوى الفهم لدى المشاركين. أخيراً، يتأثر البحث بالتطور السريع للتكنولوجيا الرقمية، حيث قد تتغير التحديات والحلول بمرور الوقت، مما يجعل النتائج قابلة للتحديث وفقاً للتطورات التقنية المستقبلية.

1.9 ملخص الفصل الاول

يناقش الفصل الأول التحديات التي تواجه كبار السن في ظل التحول الرقمي في الخدمات الإلكترونية. ويبدأ بتوضيح أهمية هذا البحث نظرًا لسرعة التحول الرقمي وتأثيراته على جميع الفئات العمرية، وخاصة كبار السن، وهم فئة مهمشة للغاية في عمليات التحول الرقمي. وتشير الدراسات إلى وجود فجوة رقمية واضحة بين هذه الفئة، وهو تحدٍ يتطلب دراسة أكاديمية وعلمية لإيجاد حلول عملية.

تتبع مشكلة الدراسة من التحديات التي يواجهها كبار السن في استخدام الخدمات الإلكترونية، وهي مشكلة تتطلب تدخلات علمية عاجلة لسد الفجوة الرقمية بين الأجيال. ويتحقق ذلك من خلال تحديد وتحليل العوائق التقنية والنفسية والاجتماعية التي تحول دون تفاعل كبار السن مع التكنولوجيا، لتقديم توصيات عملية لتصميم خدمات إلكترونية تلبي احتياجاتهم. ولتحقيق هذا الهدف، سيتم تقديم نموذج متكامل يعزز شمولية هذه الخدمات، ويقدم حلولاً هادفة لتبسيط تجربة المستخدمين من كبار السن.

أبرز الفصل أهمية البحث على المستوى العلمي والاجتماعي والاقتصادي، حيث يعزز من فهم الفجوات الرقمية لدى كبار السن ويقدم توصيات عملية لصانعي السياسات. كما تم اختيار الاستبيانات والمقابلات كأدوات رئيسية لجمع البيانات لضمان تقييم دقيق وشامل للتحديات التي يواجهها كبار السن في تعاملهم مع الخدمات الإلكترونية. تم تحديد أيضًا محددات البحث التي تقتصر على فئة كبار السن في المملكة العربية السعودية، مما قد يصعب تعميم النتائج على فئات عمرية أو جغرافية أخرى.

في الختام، فإن الفصل الأول وضع الأساس لفهم التحديات الرقمية التي تواجه كبار السن، ويسعى لتقديم نموذج بحثي شامل يساعد في سد الفجوة الرقمية لهذه الفئة، مما يساهم في تعزيز اندماجهم في المجتمع الرقمي.

الفصل الثاني : الإطار النظري و الدراسات السابقة

2.1 المقدمة

يشكل التحول الرقمي ظاهرة معقدة تتداخل فيها العوامل التقنية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية، وهو ما يتجلى في تقديم الخدمات الإلكترونية وتفاعل المستخدمين معها. تعد فئة كبار السن من أكثر الفئات تأثراً بهذه الظاهرة نظراً لوجود فجوة رقمية ناجمة عن اختلاف مستويات الخبرة التكنولوجية والدعم الاجتماعي المتاح لهم. تبرز الأدبيات أن التحديات التي تواجه كبار السن تشمل جوانب متعددة تؤثر في قدرتهم على استخدام التكنولوجيا بكفاءة وثقة.

تهدف هذه الدراسة إلى بناء إطار نظري متكامل يقوم على تحليل الأدبيات السابقة واستقصاء الفجوات البحثية، كما تسعى إلى توضيح كيفية تأثير المتغيرات التقنية والنفسية والاجتماعية على تجربة كبار السن مع الخدمات الإلكترونية في سياق المملكة العربية السعودية.

2.2 المتغير التابع (Dependent Variable)

يُعرّف المتغير التابع في هذه الدراسة بأنه "تجربة استخدام الخدمات الإلكترونية" أو "مستوى رضا كبار السن عن الخدمات الرقمية"، والذي يتم قياسه عبر مؤشرات تشمل:

- سهولة الوصول والاستخدام.
- مستوى الثقة والأمان أثناء التعامل مع البيانات الشخصية.
- القدرة على التفاعل المستمر مع الواجهات الرقمية.
- الرضا العام عن الخدمات المقدمة.

2.3 المتغير المستقل (Independent Variable)

تشمل المتغيرات المستقلة عوامل تؤثر مباشرة على تجربة كبار السن مع الخدمات الإلكترونية، ومن أبرزها:

التحديات التقنية: مثل تعقيد التصميم، مشكلات التوافق، ونقص الدعم الفني.

التحديات النفسية: مثل الخوف من ارتكاب الأخطاء، القلق بشأن الأمان الرقمي، والتردد في استخدام التكنولوجيا.

التحديات الاجتماعية: مثل ضعف الدعم الأسري، نقص التفاعل الاجتماعي الرقمي، والشعور بالعزلة.

العوامل الديموغرافية: مثل مستوى التعليم، الحالة الاجتماعية، والخبرة السابقة في استخدام التكنولوجيا.

عوامل التصميم والتدريب: تشمل مدى ملاءمة تصميم الواجهات الرقمية وتوفر البرامج التدريبية والتوعوية.

2.4 الدراسات السابقة ومناقشة النتائج

تعددت الدراسات التي تناولت موضوع التحديات الرقمية لكبار السن، وقدمت نتائج متنوعة تشمل الجوانب التقنية والنفسية والاجتماعية. ومن أبرز الدراسات:

دراسة هندفايع الشهراني وآخرون (2017):

تناولت الدراسة التحديات التي تواجه كبار السن في مدينة الرياض، وأظهرت أن العقبات الإدارية والاقتصادية تظهر في المقدمة، تليها التحديات النفسية والاجتماعية؛ مشيرة إلى أن التعقيد في استخدام الخدمات البنكية الرقمية يؤدي إلى انخفاض مستوى الثقة والرضا.

دراسة عبدالله العتيبي (2018):

ركزت على تحليل تأثير مستوى التعليم والدعم الأسري في تحسين تجربة كبار السن مع التطبيقات الإلكترونية، وأظهرت الدراسة أن التدريب المستمر وتوفير الدعم الفني لهما دور إيجابي في تقليل المخاوف الرقمية لدى كبار السن.

دراسة سارة العمري (2019):

استخدمت هذه الدراسة نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لتفسير أسباب تبني كبار السن للتكنولوجيا، وأكدت على أهمية سهولة الاستخدام والوضوح في تصميم الواجهات الرقمية كعوامل رئيسية تؤثر في تجربة المستخدم الرقمي.

دراسة أحمد الغامدي (2020):

تناولت الدراسة الفروق الإحصائية في تقييم التحديات الرقمية بين مختلف الفئات العمرية ومستويات التعليم، وأظهرت أن كبار السن ذوي المستويات التعليمية الأقل يواجهون صعوبات أكبر في استخدام الخدمات الإلكترونية مقارنة بأقرانهم ذوي التعليم العالي.

دراسة عبدالله القحطاني (2019):

وُجد أن التطبيقات الرقمية معقدة للغاية بالنسبة لكبار السن، وبالتالي يصعب استخدامها. كما ثبت أن العوامل النفسية، مثل القلق من ارتكاب الأخطاء والخوف من التكنولوجيا، تشكل تحديًا كبيرًا لاستخدام الخدمات الرقمية.

نتائج الدراسة:

- يجد معظم كبار السن صعوبة في التعامل مع التطبيقات المعقدة.
- هناك قلق وخوف من ارتكاب الأخطاء عند استخدام التطبيقات.
- الحاجة إلى تبسيط واجهات المستخدم وتوفير تدريب للمستخدمين.

دراسة فهد العتيبي (2020):

حاولت هذه الدراسة معرفة كيف يُساعد الدعم الأسري كبار السن على استخدام التكنولوجيا بشكل أفضل. أظهرت النتائج أن كبار السن الذين حصلوا على دعم أسري جيد لاستخدام التكنولوجيا تمكنوا من التفاعل بشكل أكبر مع التطبيقات الرقمية.

نتائج الدراسة:

1. يعزز الدعم الأسري ثقة كبار السن في استخدام التكنولوجيا.
2. تحسّن البيئة الأسرية المُراعية استخدام الخدمات الرقمية.
3. وينبغي تطوير برامج التوعية ودعم الأسرة لتدريب كبار السن.

دراسة سارة الحجري (2021):

أُجريت هذه الدراسة لمعرفة تأثير التعليم على تجربة كبار السن. وقد لوحظ أن كبار السن الأكثر تعليمًا كانوا أكثر قدرة على استخدام التطبيقات الرقمية مقارنةً بغيرهم.

نتائج الدراسة:

1. يؤثر مستوى التعليم بشكل كبير على مهارات استخدام التكنولوجيا لدى كبار السن.
2. يتمتع كبار السن الأكثر تعليمًا بمهارات أفضل في استخدام التكنولوجيا مقارنةً بغيرهم.

التوصية: ينبغي تنظيم برامج تدريبية لكبار السن الأقل تعليمًا.

دراسة محمد العسيري (2022):

رصدت الدراسة تأثير تصميم واجهة المستخدم على تجربة كبار السن مع الخدمات الرقمية. وأشارت النتائج إلى أن التصميم البسيط والمرن يُتيح تفاعلًا مبدئيًا مع التطبيقات الإلكترونية.

نتائج الدراسة:

1. يُسهّل تصميم واجهة المستخدم البسيط استخدام كبار السن للتطبيقات.
2. تؤثر عوامل أخرى، مثل ضعف الاتصال بالإنترنت، على استخدام الخدمات الرقمية.

التوصية: تبسيط واجهات المستخدم وتحسين الوصول إلى الخدمات الرقمية.

دراسة الجابري (2021):

دراسة تناولت كيفية تأثير التحول الرقمي على كبار السن في المنطقة العربية، وخاصة في ظل جائحة كورونا. تم فحص مستوى إقبال كبار السن على استخدام الخدمات الرقمية في مجالات مثل التعليم والصحة.

نتائج الدراسة:

1. أظهرت الدراسة أن العديد من كبار السن في المنطقة العربية أصبحوا أكثر اهتمامًا بالخدمات الرقمية بسبب الجائحة، خاصة في مجالي التعليم عن بعد والرعاية الصحية الرقمية.
2. الوعي الرقمي يعتبر من أكبر العوائق التي تحول دون استفادة كبار السن بشكل كامل من التحول الرقمي.
3. الحاجة إلى برامج تدريبية مبتكرة تتناسب مع القدرات الذهنية لكبار السن.
4. الدور المهم للعائلة في تشجيع كبار السن على تبني التكنولوجيا.

دراسة النابلسي (2019):

ركزت هذه الدراسة على تأثير استخدام الإنترنت في حياة كبار السن في الأردن. تم تحليل الفوائد الاجتماعية والنفسية المترتبة على استخدام الإنترنت.

نتائج الدراسة:

أظهرت الدراسة أن الإنترنت يساعد كبار السن على التواصل الاجتماعي والتفاعل مع المجتمع بشكل أفضل.

استخدام الإنترنت قلل من شعور العزلة الاجتماعية وزاد من التفاعل الاجتماعي لكبار السن. من أبرز التحديات التي واجهها المشاركون: مشاكل في استخدام الأجهزة الحديثة وفهم التطبيقات الرقمية.

أوصت الدراسة بتطوير منصات رقمية مبسطة تناسب احتياجات كبار السن.

دراسة سليم (2020):

بحثت هذه الدراسة في دور خدمات الحكومة الإلكترونية في تسهيل حياة كبار السن في مصر. تم إجراء مقابلات مع مجموعة من كبار السن حول تجربتهم مع هذه الخدمات.

نتائج الدراسة:

1. أظهرت الدراسة أن نسبة كبيرة من كبار السن في مصر لا يستخدمون الخدمات الحكومية الإلكترونية بسبب قلة المعرفة التكنولوجية.

2. كان هناك إجماع على أن الخدمات الحكومية الرقمية معقدة وتحتاج إلى تحسين لتناسب احتياجات كبار السن.

3. أوصت الدراسة بضرورة تحسين واجهات الاستخدام وتوفير خدمات دعم فني مخصص لكبار السن.

دراسات دولية

أسست هذه الدراسات لنموذج قبول التكنولوجيا الذي يركز على سهولة الاستخدام والفائدة المتوقعة من النظام كعوامل أساسية لتبني التكنولوجيا.

دراسة (Rogers 2003): تناولت نظرية نشر الابتكار والتي توضح كيف تنتشر التكنولوجيا بين مختلف الفئات الاجتماعية، مشيرة إلى أن القنوات الاجتماعية والتجربة السابقة تلعبان دوراً حاسماً في تبني التكنولوجيا.

دراسة (Lee 2007): ركزت على العوامل النفسية والاجتماعية التي تؤثر على تفاعل كبار السن مع التكنولوجيا، وأظهرت أن الدعم الأسري والتدريب العملي يُحسن من قدرة كبار السن على تجاوز المخاوف الرقمية.

دراسة باترسون وآخرون (2017):

ركزت هذه الدراسة الأمريكية على تأثير التفاعل الرقمي في تحسين جودة حياة كبار السن. تم قياس كيف تؤثر تقنيات مثل الهواتف الذكية والأجهزة القابلة للارتداء على حياتهم اليومية.

نتائج الدراسة:

1. أظهرت الدراسة أن استخدام الهواتف الذكية والتقنيات القابلة للارتداء يساعد كبار السن في الحفاظ على صحتهم والتفاعل الاجتماعي.
2. التقنيات تساهم في تحسين نوعية الحياة من خلال تسهيل الاتصال بالأسرة والرعاية الصحية.
3. أبرز التحديات: عدم الاستقرار في الاتصال بالإنترنت وصعوبة فهم كيفية استخدام التقنيات.

دراسة هونغ (2016):

دراسة أجريت في كوريا الجنوبية تناولت تأثير برامج التدريب الرقمية على كبار السن. تهدف الدراسة إلى قياس فاعلية برامج التدريب على استخدام التكنولوجيا.

نتائج الدراسة:

1. أظهرت الدراسة أن كبار السن الذين شاركوا في برامج تدريبية كان لديهم مهارات رقمية أفضل وأصبحوا أكثر قدرة على التعامل مع التكنولوجيا اليومية.
 2. التدريب أثر إيجابياً على رفاهية كبار السن وزاد من اعتمادهم على الخدمات الرقمية.
- أبرز النتائج: إذا تم توفير الدعم الكافي، يمكن أن يصبح كبار السن مستخدمين فعالين للتقنيات الرقمية.

دراسة فليتشر (2020):

أجريت هذه الدراسة في المملكة المتحدة وركزت على الفجوة الرقمية بين كبار السن والشباب. تم تحليل كيفية تأثير هذه الفجوة على استفادة كبار السن من الخدمات الرقمية مثل الصحة الإلكترونية والتعليم عن بعد.

نتائج الدراسة:

1. أظهرت الدراسة أن الفجوة الرقمية بين الأجيال تؤثر سلبًا على قدرة كبار السن على الاستفادة من الخدمات الرقمية الحديثة.
2. التدخلات التكنولوجية التي تستهدف كبار السن يجب أن تتضمن فهم الفوارق العمرية والتحديات الفريدة التي يواجهها كبار السن.
3. أوصت الدراسة بإنشاء برامج تهدف إلى تقليص الفجوة الرقمية وتوفير منصات مخصصة لكبار السن.

دراسة مارتين (2018):

دراسة أجريت في كندا حول العلاقة بين استخدام التكنولوجيا والإحساس بالوحدة لدى كبار السن.

نتائج الدراسة:

1. أظهرت الدراسة أن كبار السن الذين يستخدمون التكنولوجيا بشكل منتظم لتواصل مع الآخرين يعانون من مشاعر أقل من العزلة والوحدة.
2. استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل متوازن يمكن أن يحسن من الصحة النفسية والاجتماعية لكبار السن.
3. أظهرت النتائج أن كبار السن الذين لم يعتادوا على استخدام التكنولوجيا قد يشعرون بالوحدة أو التهميش في مجتمعاتهم.

دراسة هافمان (2018):

ركزت هذه الدراسة التي أجريت في الولايات المتحدة على التحديات التي يواجهها كبار السن عند استخدام الخدمات الرقمية. أظهرت النتائج أن معظم كبار السن يواجهون صعوبات متعلقة بنقص المعرفة التقنية والخوف من مخاطر الأمان الرقمية.

نتائج الدراسة:

1. يعاني كبار السن من الخوف والقلق المتعلق بالأمان الرقمي.
2. تبسيط عمليات التسجيل وتحسين ميزات الأمان يمكن أن يحسن تجربة المستخدم.
3. حملات التوعية تقلل بشكل كبير من القلق وتزيد من الثقة في استخدام التقنيات الرقمية.

دراسة يوان ولي (2020):

فحصت هذه الدراسة العلاقة بين الدعم الاجتماعي وكفاءة كبار السن الرقمية في الصين. أظهرت النتائج أن الدعم الاجتماعي، وخاصة من العائلة والأصدقاء، يلعب دورًا مهمًا في تعزيز تفاعل كبار السن مع التكنولوجيا.

نتائج الدراسة:

1. الدعم الاجتماعي يعزز قدرة كبار السن على التفاعل مع التقنيات الرقمية.
2. التدريب المستمر من خلال ورش العمل والبرامج التعليمية يعزز الثقة.
3. أوصت الدراسة بتحسين الدعم الاجتماعي وإشراك الأسرة في عملية التعلم الرقمي.

دراسة كاتز (2009):

ركزت هذه الدراسة الأوروبية على كبار السن الذين يعيشون في بيئات اجتماعية نشطة وكيفية تكيفهم مع التحولات الرقمية. وأشارت إلى التحديات الاجتماعية مثل العزلة، التي يمكن أن تعقد تجارب كبار السن مع التكنولوجيا.

نتائج الدراسة:

1. البيئات الاجتماعية النشطة تعزز تبني التكنولوجيا بشكل أفضل.
2. العزلة قد تعيق التفاعل الرقمي وتزيد من الحواجز التكنولوجية.
3. أوصت الدراسة بتقديم تقنيات رقمية بشكل تدريجي مع توفير بيئات اجتماعية داعمة.

دراسة تشوي ولي (2018):

ركزت هذه الدراسة الكورية على العلاقة بين الخبرة السابقة مع التكنولوجيا وسهولة تفاعل كبار السن مع الخدمات الرقمية. أظهرت النتائج أن كبار السن الذين لديهم خبرة سابقة كانوا أكثر ثقة في استخدام الخدمات الرقمية.

نتائج الدراسة:

1. الخبرة السابقة مع التكنولوجيا تزيد من ثقة كبار السن.
2. تقديم تدريب واضح ومركز يساعد في تقليل القلق وتحسين التفاعل مع التكنولوجيا.
3. أكدت الدراسة على أهمية البرامج التدريبية المستمرة والمصممة خصيصًا لاحتياجات كبار السن.

دراسة فيلدمان (2015):

أجريت هذه الدراسة في الولايات المتحدة وركزت على تأثير التدريب الرقمي المستمر على رضا كبار السن عن الخدمات الرقمية. أظهرت النتائج أن كبار السن الذين تلقوا تدريباً مستمراً كانوا أكثر رضا وثقة في استخدام التكنولوجيا الرقمية.

نتائج الدراسة:

1. التدريب المستمر يحسن الرضا ويقلل من الإحباط.
2. البرامج التدريبية المصممة خصيصاً تعزز احتمالية الاستخدام المستقل للخدمات الرقمية.
3. أوصت الدراسة بتطوير برامج مستمرة لتمكين كبار السن من استخدام الخدمات الرقمية بشكل مستقل.

2.5 تحليل الدراسات السابقة

تشير مراجعة الأدبيات إلى نقاط اتفاق واختلاف بين الدراسات:

أوجه الاتفاق:

تتفق معظم الدراسات على أن التحديات الرقمية التي تواجه كبار السن تتألف من مكونات تقنية ونفسية واجتماعية. فجميعها تؤكد أن تعقيد الواجهات الرقمية ونقص الدعم الفني يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا والثقة لدى كبار السن. كما أظهرت الدراسات أن التدريب المستمر والدعم الاجتماعي يمكن أن يساهما في تحسين تجربة المستخدم.

الفجوات البحثية:

رغم وفرة الدراسات، تبرز فجوة بحثية واضحة في السياق السعودي؛ إذ أن معظم الدراسات ٩ الدولية لا تأخذ بعين الاعتبار الخصائص الثقافية والاجتماعية الخاصة بالمملكة. كما أن الدراسات المحلية غالباً ما تركز على جانب واحد من التحديات دون تقديم نموذج شامل يجمع بين جميع العوامل المؤثرة.

نقاط القوة والضعف:

تقدم الدراسات الدولية نماذج تحليلية متكاملة تربط بين العوامل التقنية والنفسية والاجتماعية، بينما تعاني الدراسات المحلية من قلة البيانات الميدانية الشاملة وتنوع العينات. وهذا ما تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته من خلال تطوير نموذج متكامل يستند إلى بيانات حديثة من المملكة.

من خلال استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بتحديات التحول الرقمي لكبار السن، يمكننا أن نلاحظ عدة اتجاهات رئيسية تتكرر في معظم هذه الدراسات، مما يساعد في تحليل الفجوات والمعوقات التي يواجهها كبار السن في التفاعل مع التكنولوجيا الرقمية. تنقسم هذه الدراسات إلى فئات مختلفة وفقاً للمجالات التي تناولتها، مثل التحديات الاجتماعية والنفسية، والتحليل التقني، وكذلك التدابير والبرامج التي تهدف إلى تحسين التفاعل الرقمي لكبار السن.

1. التحديات التقنية والمعرفية

أظهرت العديد من الدراسات أن كبار السن يواجهون تحديات تقنية هائلة تتعلق بفهم كيفية استخدام الأجهزة الحديثة والتفاعل مع التطبيقات الرقمية. على سبيل المثال، دراسة النابلسي (2019) في الأردن أظهرت أن كبار السن في المنطقة يعانون من قلة الوعي بالتكنولوجيا الحديثة، مما يعيقهم عن استخدامها بشكل فعال. هذا يعكس تأثير الثقافة الرقمية الحديثة التي تتسارع بسرعة أكبر من قدرة كبار السن على التكيف معها. كما تشير دراسة الجابري (2021) إلى أن العديد من كبار السن يعانون من ضعف في استخدام الإنترنت والتطبيقات الرقمية بسبب محدودية التعليم الفني والتدريب المتخصص.

أظهرت دراسات أخرى مثل دراسة باترسون وآخرين (2017) في الولايات المتحدة أن التكنولوجيا، رغم كونها مفيدة، تعتبر معقدة في بعض الأحيان لكبار السن، خاصة عندما يتعلق الأمر بالأجهزة الذكية المتقدمة مثل الهواتف الذكية والأجهزة القابلة للارتداء. هذه الأجهزة تكون معقدة الاستخدام وقد تتطلب تدريباً إضافياً لفهم آليات عملها.

2. التحديات الاجتماعية والنفسية

الدراسات أظهرت تأثيرًا واضحًا للتكنولوجيا على تحسين العلاقات الاجتماعية لكبار السن. على سبيل المثال، تشير دراسة فليتشر (2020) إلى أن كبار السن الذين يستخدمون التكنولوجيا بانتظام يتفاعلون بشكل أفضل مع أفراد أسرهم وأصدقائهم، مما يعزز من رفاهيتهم النفسية ويقلل من مشاعر العزلة الاجتماعية. في هذا السياق، نجد أن التحول الرقمي يمكن أن يكون حلًا فعالًا لمشكلة الوحدة والعزلة التي يعاني منها العديد من كبار السن، خاصة في المجتمعات التي قد يكون فيها الاتصال الاجتماعي محدودًا.

من ناحية أخرى، أظهرت دراسة مارتين (2018) في كندا أن الاستخدام المستمر للتكنولوجيا يمكن أن يساعد في تقليل مشاعر الوحدة لدى كبار السن. ومع ذلك، فإن كبار السن الذين لا يتلقون تدريبًا كافيًا على استخدام التكنولوجيا قد يشعرون بالاغتراب أو العزلة، مما يعكس أهمية تقديم الدعم الاجتماعي والنفسي إلى جانب التدريب التقني.

3. التأثير على الصحة والرعاية الصحية

تعتبر الرعاية الصحية من أهم مجالات التحول الرقمي التي تساهم في تحسين حياة كبار السن. توضح دراسة الجابري (2021) أن التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية قد ساهم في توفير خدمات صحية عن بُعد لكبار السن، ما يساعدهم في متابعة حالتهم الصحية دون الحاجة إلى الخروج من المنزل. بالإضافة إلى ذلك، تشير دراسة هونغ (2016) إلى أن تقنيات الصحة الرقمية، مثل الأجهزة القابلة للارتداء التي تراقب الحالة الصحية، تساهم في تحسين جودة حياة كبار السن وتتيح لهم مراقبة صحتهم بشكل منتظم.

إلا أن العديد من الدراسات الأخرى، بما في ذلك دراسة النابلسي (2019)، تطرقت إلى التحديات التي يواجهها كبار السن في مجال الرعاية الصحية الرقمية. من أبرز هذه التحديات ضعف التواصل الرقمي مع مقدمي الخدمات الصحية، وصعوبة فهم المعلومات الصحية الرقمية بسبب اللغة التقنية المعقدة.

4. التدريب والتعليم المستمر

أظهرت الدراسات العربية والأجنبية ضرورة تقديم برامج تدريبية مخصصة لكبار السن تساعد في التكيف مع البيئة الرقمية. على سبيل المثال، أوصت دراسة باترسون وآخرين (2017) بتوفير دورات تدريبية متخصصة لكبار السن حول كيفية استخدام الأجهزة الذكية، خاصة فيما يتعلق بالتطبيقات الصحية والاجتماعية. كما أظهرت دراسة الجابري (2021) أن تدريب كبار السن على استخدام التكنولوجيا له تأثير إيجابي على قدرتهم على التواصل الاجتماعي والتحكم في حياتهم اليومية.

دراسات أخرى، مثل دراسة هونغ (2016)، أشارت إلى أن البرامج التدريبية تحتاج إلى أن تكون موجهة بعناية لتلبية احتياجات كبار السن الذين يختلفون في قدراتهم على التكيف مع التكنولوجيا. وأوصت هذه الدراسات بضرورة تبني أساليب تعليمية مرنة تتسم بالتدرج البطيء وباستخدام لغات مبسطة ومحتوى سهل الفهم.

5. فجوة الأجيال واختلافات استخدام التكنولوجيا

يلاحظ أن هناك فجوة واضحة بين الأجيال الشابة وكبار السن في استخدام التكنولوجيا. تشير دراسة فليتنشر (2020) إلى أن الفجوة الرقمية بين الأجيال قد تكون من أكبر العوائق التي تواجه كبار السن. هذه الفجوة تؤثر على قدرتهم على الاستفادة من التطورات التكنولوجية المتسارعة. كذلك، تطرقت العديد من الدراسات إلى ضرورة وجود برامج مخصصة تقلل من هذه الفجوة، مثل تصميم واجهات مستخدم مبسطة وإدخال تطبيقات موجهة بشكل مباشر لاحتياجات كبار السن.

6. التوصيات والسياسات العامة

استنادًا إلى هذه الدراسات، هناك العديد من التوصيات التي يمكن أن تحسن من تجربة كبار السن في التحول الرقمي. من أبرز هذه التوصيات تطوير سياسات تعليمية وصحية تدعم كبار السن في التكيف مع البيئة الرقمية، بالإضافة إلى تحسين خدمات الدعم الفني التي تكون في متناول كبار السن. يجب أن تكون هذه السياسات شاملة وتراعي الخصائص العمرية والنفسية لكبار السن.

كما تشير الدراسات إلى أهمية التعاون بين المؤسسات الحكومية، الشركات الخاصة، و المنظمات غير الربحية لتوفير برامج تدريبية، وتأهيلية، وتكنولوجية مستدامة. ينبغي أن تتضمن هذه البرامج الدعم النفسي والاجتماعي بالإضافة إلى التوجيه الفني.

7. الخلاصة

من خلال تحليل الدراسات السابقة، يمكن القول بأن التحول الرقمي لكبار السن يحمل فوائد كبيرة في مجالات متعددة، مثل الصحة، التعليم، والتواصل الاجتماعي. ومع ذلك، فإن هناك العديد من التحديات التقنية والاجتماعية التي تحتاج إلى معالجة. من خلال برامج تدريبية مدروسة، دعم اجتماعي مستمر، وتصميم تقنيات موجهة لكبار السن، يمكن تعزيز استفادتهم من التحول الرقمي بشكل أفضل.

2.6 ما تقدمه الدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة

تركيز محلي شامل:

تركز الدراسة الحالية على تجربة كبار السن في المملكة العربية السعودية، مستندة إلى بيانات ميدانية حديثة، مما يتيح تحليلًا دقيقًا للواقع المحلي.

نموذج متكامل:

سيتم تطوير نموذج يجمع بين المتغيرات التقنية والنفسية والاجتماعية والعوامل الديموغرافية في إطار واحد، مما يُسهم في تفسير الفجوة الرقمية وتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق.

توصيات عملية:

تقدم الدراسة توصيات واضحة لصانعي السياسات والجهات المقدمة للخدمات الإلكترونية، من خلال تبسيط التصميم الرقمي، توفير برامج تدريبية مستمرة، وتعزيز الدعم الاجتماعي والأ سري.

2.7 الإطار النظري للدراسة (Theoretical Framework of the Study)

يعتمد الإطار النظري للدراسة على دمج عدة نظريات تفسر تبني التكنولوجيا وتفاعل المستخدمين معها، ومن أبرز هذه النظريات:

نظرية قبول التكنولوجيا (TAM):

(Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000) تركز على سهولة الاستخدام والفائدة المتوقعة كعوامل أساسية لتبني التكنولوجيا.

نظرية نشر الابتكار (Diffusion of Innovations):

(Rogers, 2003) توضح كيف تنتشر التكنولوجيا بين المستخدمين وتأثرها بالقنوات الاجتماعية والتجارب السابقة.

النظرية الاجتماعية المعرفية (Social Cognitive Theory):

(Bandura, 1986) تبرز تأثير البيئة الاجتماعية والثقافية في تعزيز الثقة بالنفس وقدرة الفرد على التكيف مع التقنيات الحديثة.

النموذج المتكامل:

تستند الدراسة إلى نموذج متكامل يجمع بين هذه النظريات لتفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة (التحديات التقنية والنفسية والاجتماعية) والمتغير التابع (تجربة استخدام الخدمات الإلكترونية). يفترض النموذج أن تحسين جودة التصميم الرقمي وتوفير التدريب والدعم الاجتماعي يؤدي إلى رفع مستوى الرضا والثقة لدى كبار السن.

2.8 ملخص الفصل الثاني

يركز هذا الفصل على بناء الإطار النظري للدراسة من خلال استعراض الأدبيات والنظريات التي تتناول التحول الرقمي وتحديات استخدام التكنولوجيا من قبل كبار السن. يتم استعراض عدة دراسات سابقة محلية ودولية، مع ذكر سنة النشر لكل دراسة، حيث تبرز نتائجها التحديات التقنية مثل تعقيد الواجهات، إلى جانب التحديات النفسية والاجتماعية مثل المخاوف من الاستخدام وعدم وجود الدعم الكافي. يُحلل الفصل الفجوات البحثية الموجودة في السياق المحلي السعودي مقارنة بالدراسات الدولية، ويوضح كيف تسعى الدراسة الحالية إلى تطوير نموذج متكامل يجمع بين العوامل التقنية والنفسية والاجتماعية والعوامل الديموغرافية لتفسير مستوى الرضا وتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق لتعزيز اندماج كبار السن في البيئة الرقمية.

يستعرض الفصل مجموعة واسعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت التحول الرقمي لكبار السن في مختلف السياقات الثقافية والاجتماعية. على مستوى التحديات التقنية، تبرز المشكلات التي يواجهها كبار السن في التكيف مع الأجهزة الذكية والإنترنت، ما يعكس فجوة معرفية وتجريبية بين هذه الفئة والأجيال الشابة الأكثر إلمامًا بالتكنولوجيا. كما تشير الدراسات إلى أن قلة التدريب والتعليم الرقمي لكبار السن تساهم بشكل كبير في تعميق هذه الفجوة.

من جهة أخرى، يناقش الفصل التأثيرات الاجتماعية والنفسية للتحول الرقمي على كبار السن. إذ تظهر الدراسات أن التكنولوجيا يمكن أن تحسن من تواصل كبار السن مع الآخرين وتقلل من شعورهم بالعزلة الاجتماعية، ولكنها في الوقت نفسه قد تسبب مشاعر الاغتراب إذا لم يتم تزويدهم بالتدريب الكافي. تؤكد الدراسات أن كبار السن الذين يفتقرون إلى الدعم الاجتماعي والتقني قد يشعرون بالعزلة أو التهميش نتيجة لفشلهم في استخدام الخدمات الرقمية.

علاوة على ذلك، يسلط الفصل الضوء على تطبيقات التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية لكبار السن. تشير الدراسات إلى أن استخدام الأجهزة القابلة للارتداء أو الخدمات الصحية الرقمية قد يحسن من جودة حياة كبار السن عن طريق تمكينهم من متابعة حالتهم الصحية عن بُعد. رغم ذلك، تواجه هذه الفئة تحديات إضافية في فهم المعلومات الطبية الرقمية والاتصال بالأطباء عبر الإنترنت.

فيما يتعلق بالتدابير والسياسات التي يمكن أن تساهم في تسهيل التحول الرقمي لكبار السن، يقدم الفصل عددًا من التوصيات، أبرزها ضرورة توفير برامج تدريبية متخصصة وموجهة لهذه الفئة العمرية، وتعزيز الدعم النفسي والاجتماعي لهم. تؤكد الدراسات على أهمية التعاون بين المؤسسات الحكومية والخاصة لتنفيذ هذه البرامج بشكل مستدام.

في الختام، يتضح أن التحول الرقمي لكبار السن يواجه تحديات عديدة ولكنها ليست مستعصية. من خلال توفير التدريب المناسب والدعم المستمر، يمكن تحسين تجارب كبار السن في التفاعل مع التقنيات الحديثة والاستفادة من مزايا التحول الرقمي في حياتهم اليومية، مما يساهم في تعزيز رفاهيتهم وتقليل الفجوات الرقمية بينهم وبين الأجيال الأصغر.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح الإجراءات والخطوات المنهجية التي اتبعت لاستقصاء تحديات التحول الرقمي من منظور كبار السن وتأثيرها على تجربة استخدام الخدمات الإلكترونية. تتبنى الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا يجمع بين البيانات الكمية والنوعية؛ إذ يُتيح هذا النهج تقديم صورة متكاملة عن الظاهرة ودراسة العلاقات بين المتغيرات المختلفة. تعتمد الدراسة على جمع بيانات ميدانية موسعة للتعرف على العوائق التقنية والنفسية والاجتماعية التي تحول دون اندماج كبار السن في البيئة الرقمية. كما تسعى الدراسة إلى ضمان مصداقية وموثوقية النتائج من خلال استخدام أساليب جمع بيانات دقيقة، وإجراءات اختبار أولية (pilot study) لتحسين أدوات البحث. كما تم الحصول على الموافقات الأخلاقية اللازمة لضمان سرية معلومات المشاركين وحماية خصوصياتهم.

3.2 تصميم البحث

اعتمد البحث تصميمًا وصفيًا تحليليًا، وهو التصميم الأمثل لاستقصاء واقع استخدام التكنولوجيا وتفسير العلاقات بين العوامل المختلفة. يتميز التصميم الوصفي بأنه يسمح بوصف الحالة الراهنة لفئة الدراسة وتحديد العوامل المؤثرة دون التدخل في المتغيرات. كما تم اعتماد نهج البحث المختلط؛ حيث تم دمج البيانات الكمية (من خلال الاستبيانات) و البيانات النوعية (من خلال المقابلات الشخصية) للحصول على رؤية شاملة ومتكاملة للظاهرة. ويظهر التصميم أيضًا اهتمامًا بتحديد متغيرات رئيسية مثل التحديات التقنية، المخاوف النفسية، والدعم الاجتماعي، مما يساعد على اختبار الفرضيات المطروحة بشكل دقيق. كما تم وضع إجراءات لضبط العوامل الخارجية التي قد تؤثر على النتائج من خلال استخدام استراتيجيات عينة دقيقة وتحديد معايير شمولية للمشاركين.

3.3 مجتمع البحث

يشمل مجتمع البحث جميع كبار السن في المملكة العربية السعودية الذين تتراوح أعمارهم بين 60 و80 عاماً، والذين يتفاعلون مع الخدمات الإلكترونية في قطاعات متنوعة مثل الخدمات البنكية والصحية والتجارية. وتم اختيار هذا المجتمع نظراً لكونه يمثل الفئة الأكثر تأثراً بـ التحول الرقمي، حيث تظهر لديهم فجوة رقمية واضحة نتيجة لتباين مستويات الخبرة التكنولوجية والدعم المتاح. كما أن الدراسة تهدف إلى استقصاء الاختلافات بين كبار السن في المدن الكبرى مقارنة بالمناطق الريفية، ما يساهم في توضيح تأثير البيئة الجغرافية والبنية التحتية الرقمية على التجربة الرقمية لهذه الفئة.

3.4 خصائص العينة

تم اختيار العينة بعناية لتشمل مجموعة متنوعة من كبار السن، مع مراعاة التباين في الخصائص الديموغرافية والتجارب التكنولوجية. وتضمنت الخصائص الأساسية:

الفئة العمرية: المشاركون تتراوح أعمارهم بين 60 و80 عامًا؛ حيث تم تقسيم العينة إلى شرائح عمرية فرعية (60-70 و70-80) لتحليل الفروق.

المستوى التعليمي: تم تضمين أفراد من مختلف المستويات التعليمية؛ من ذوي التعليم الابتدائي إلى الحاصلين على شهادات جامعية، مما يُتيح تقييم تأثير المستوى التعليمي على القدرة على التعامل مع التكنولوجيا.

الحالة الاجتماعية: شملت العينة كل من المتزوجين وغير المتزوجين، مع تقييم تأثير الدعم الأسري والعلاقات الاجتماعية على استخدام الخدمات الإلكترونية.

الخبرة التكنولوجية: تم تصنيف المشاركين بناءً على خبرتهم السابقة في استخدام الهواتف الذكية والحواسيب؛ إذ تختلف القدرة على التفاعل مع التقنيات الحديثة حسب مستوى التعرض لها.

3.5 محددات حجم العينة

تعد عملية تحديد حجم العينة خطوة حيوية لضمان تمثيل النتائج للمجتمع الكلي. وقد تم استخدام معادلة Cochran لتحديد حجم العينة بناءً على حجم المجتمع الكلي (إذا كانت البيانات السكانية متاحة) ومستوى الثقة (عادة 95%) وهامش الخطأ المقبول (5%). على سبيل المثال، إذا كان عدد كبار السن في المناطق المستهدفة يبلغ (N) فإن حجم العينة (n) يُحسب

$$n_0 = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

وفق الصيغة:

حيث:

Z هو معامل الثقة (1.96 عند 95%)،

P تقدير النسبة المئوية للخاصية (يُمكن استخدام 0.5 في حالة عدم اليقين)

$$q=1-p$$

e هو هامش الخطأ المقبول.

ثم يتم تعديل الحجم باستخدام معادلة حجم العينة للمجتمع المحدود إذا لزم الأمر. وقد تبين من الحسابات أن حجم العينة المثالي يتراوح بين 300 إلى 500 مشارك لضمان التنوع والدقة في النتائج.

3.6 خطوات جمع البيانات / أداة جمع البيانات

3.6.1 أدوات جمع البيانات

تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات البحثية التي توفر بيانات كمية ونوعية متكاملة، وتشمل:

1. الاستبيانات لجمع بيانات رقمية من شريحة واسعة من كبار السن.
2. المقابلات الشخصية للحصول على رؤى تفصيلية حول تجاربهم مع الخدمات الرقمية.
3. الملاحظات الميدانية لمراقبة سلوك كبار السن أثناء استخدامهم للتكنولوجيا الرقمية.
4. تحليل البيانات الثانوية من دراسات وتقارير سابقة لفهم الاتجاهات العامة في الموضوع.

3.6.2 تصميم أدوات البحث

تم إعداد أدوات البحث بعناية لضمان تغطية جميع الجوانب المهمة:

1. تصميم الاستبيان بحيث يحتوي على أسئلة مغلقة للحصول على بيانات كمية وأخرى مفتوحة للحصول على ملاحظات نوعية.
2. إعداد المقابلات الشخصية بأسئلة نصف موجهة تتيح للمشاركين التعبير بحرية عن آرائهم.
3. الاهتمام بوضوح الأسئلة واستخدام لغة مبسطة تتناسب مع قدرات كبار السن.

3.6.3 الاختبار التجريبي (Pilot Study)

تم تطبيق الاستبيان والمقابلات على عينة صغيرة من كبار السن لتقييم مدى وضوح الأسئلة وسهولة الإجابة عليها. بناءً على ملاحظات المشاركين، تم تعديل بعض الأسئلة لضمان فهمها بشكل أفضل وتحقيق أقصى فائدة من البيانات.

3.6.4 تنفيذ عملية جمع البيانات

تم جمع البيانات عبر وسائل متعددة لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين:

1. توزيع الاستبيان

2. نشر إلكترونيًا عبر البريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي مثل واتساب وفيسبوك، لاستهداف كبار السن القادرين على استخدام التكنولوجيا.

3. توزيع ورقي في المراكز المجتمعية ودور الرعاية والجمعيات الخيرية، لضمان إشراك من لا يمتلكون مهارات رقمية كافية.

4. تقديم مساعدة مباشرة لبعض المشاركين في تعبئة الاستبيان لضمان دقة الإجابات.

5. إجراء المقابلات الشخصية

6. اختيار عينة عشوائية من المشاركين لإجراء مقابلات معمقة حول تجاربهم مع التحول الرقمي.

7. تنفيذ المقابلات وجهاً لوجه أو عبر الهاتف، وفقاً لراحة المشاركين.

8. تسجيل وتحليل المقابلات بعد الحصول على موافقة المشاركين.

3.6.5 الملاحظات الميدانية

مراقبة كبار السن أثناء استخدامهم للخدمات الرقمية وتسجيل التحديات التي يواجهونها.

توثيق الصعوبات مثل ضعف القراءة، تعقيد الواجهات، الخوف من ارتكاب الأخطاء، وضعف الدعم الفني.

ضمان جودة البيانات ومصادقيتها

توثيق البيانات مع تصنيف الردود بناءً على العمر، مستوى التعليم، والخبرة الرقمية.

مقارنة البيانات الكمية والنوعية للتحقق من الاتساق بين النتائج المختلفة.

تجنب التحيز من خلال مراجعة أدوات البحث مع خبراء في المجال والتأكد من أن الأسئلة محايدة.

3.6.6 تحليل البيانات وإعداد النتائج

1. ترميز البيانات النوعية لاستخراج المواضيع الرئيسية المتعلقة بتحديات كبار السن.
2. استخدام برامج التحليل الإحصائي (SPSS و Excel) لمعالجة البيانات الرقمية وتحديد الاتجاهات العامة.
3. دمج النتائج النوعية والكمية للحصول على رؤية متكاملة حول المشكلة والحلول المقترحة.

الخاتمة

اعتمدت الدراسة على منهجية دقيقة لجمع البيانات، حيث تم استخدام أدوات متنوعة لضمان تغطية كافة الجوانب المتعلقة بتحديات التحول الرقمي لكبار السن. تنوعت الأساليب بين الاستبيانات، المقابلات، الملاحظات الميدانية، وتحليل الدراسات السابقة، مما ساعد في تقديم تحليل شامل وإيجاد حلول عملية لدعم كبار السن في البيئة الرقمية.

3.7 حدود الدراسة

توجد عدة قيود يجب الإشارة إليها لتفسير النتائج:

الحدود الزمنية: تم جمع البيانات خلال فترة محددة (على مدار 6 أشهر)، مما قد يؤدي إلى عدم التقاط تغيرات تكنولوجية مستقبلية تؤثر على التجربة الرقمية.

الحدود المكانية: ركزت الدراسة على مناطق حضرية معينة مع تضمين بعض المناطق الريفية، وقد لا تكون النتائج قابلة للتعميم على جميع مناطق المملكة نظرًا لاختلاف البنية التحتية الرقمية.

الحدود الموضوعية: تركزت الدراسة على تجربة استخدام الخدمات الإلكترونية فقط، دون الخوض في تأثير العوامل الاقتصادية والسياسية العامة التي قد تؤثر على التحول الرقمي.

القيود المتعلقة بالعينات: بالرغم من استخدام تقنيات عينة عشوائية، قد تظهر بعض الانحيازات الناتجة عن اختلاف مستويات الاستجابة أو عدم تمثيل بعض الفئات بشكل كافٍ.

3.8 الأداة المستخدمة للتحليل الإحصائي

تعتمد الدراسة على مجموعة من الأساليب التحليلية لتفسير البيانات المجمعة:

التحليل الوصفي: يُستخدم لتقديم صورة إحصائية شاملة تتضمن حساب المتوسطات، النسب المئوية، والانحرافات المعيارية لكل متغير، مما يساعد في وصف خصائص العينة وتوزيع التحديات.

اختبارات الفرضيات:

استخدام اختبار الانحدار الخطي لتحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة (مثل التحديات التقنية والنفسية والاجتماعية) والمتغير التابع (مستوى الرضا عن الخدمات الإلكترونية).

إجراء تحليل التباين (ANOVA) لاختبار الفروق بين الفئات الديموغرافية المختلفة (مثل مستويات التعليم والعمر).

استخدام اختبارات أخرى مثل معامل ارتباط Pearson لتحديد قوة العلاقة بين المتغيرات.

التحليل النوعي:

تطبيق تقنيات تحليل المحتوى على بيانات المقابلات لتحديد الموضوعات الرئيسية، النماذج المتكررة، والتفسيرات العميقة لتجارب المشاركين.

استخلاص العبارات المفتاحية والمفاهيم الأساسية التي تساهم في شرح الفروق في التجارب الرقمية بين المشاركين.

استخدام البرامج الإحصائية: تم استخدام برامج مثل SPSS أو R لتحليل البيانات الكمية، بالإضافة إلى برامج مثل NVivo لتحليل البيانات النوعية، مما يساهم في تحقيق دقة أعلى وموثوقية النتائج.

الاعتبارات الأخلاقية

في إطار البحث، تم الالتزام بكافة المعايير الأخلاقية لضمان حماية حقوق المشاركين:

الحصول على موافقة مسبقة من المشاركين بعد توضيح أهداف الدراسة والإجراءات المتبعة.

ضمان سرية البيانات وعدم الكشف عن هوية المشاركين في أي تقرير أو تحليل.

تم إعطاء المشاركين الحق في الانسحاب من الدراسة في أي وقت دون أي تبعات سلبية.

الالتزام بالتعليمات الصادرة من لجان الأخلاقيات البحثية في الجامعة.

3.9 خلاصة الفصل

يهدف هذا الفصل إلى توضيح الأسس والإجراءات المنهجية المتبعة لاستقصاء تحديات التحول الرقمي التي تواجه كبار السن في المملكة العربية السعودية، مع تركيز خاص على تجربة استخدامهم للخدمات الإلكترونية. تعتمد الدراسة على تصميم بحث وصفي تحليلي يجمع بين البيانات الكمية والنوعية، حيث تم استخدام النهج المختلط لجمع المعلومات عبر الاستبيانات والمقابلات الشخصية.

يشمل مجتمع البحث جميع كبار السن الذين تتراوح أعمارهم بين 60 و80 عاماً والذين يتفاعلون مع الخدمات الإلكترونية في مجالات متعددة، بينما تم اختيار عينة متنوعة تمثل اختلافات في العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، والخبرة التكنولوجية. تم تحديد حجم العينة باستخدام معادلات إحصائية لضمان دقة النتائج، حيث تراوح العدد بين 300 إلى 500 مشارك.

تضمنت عملية جمع البيانات مراحل متعددة؛ بدءاً من تصميم استبيان شامل واختباره تجريبياً لضمان وضوح الأسئلة، ثم توزيعه إلكترونياً وورقياً في مراكز الرعاية والمجتمعات المحلية، بالإضافة إلى إجراء مقابلات معمقة لاستخلاص بيانات نوعية مفصلة. كما تم توثيق كل مرحلة من مراحل جمع البيانات والالتزام بالمعايير الأخلاقية من خلال الحصول على موافقة المشاركين وضمان سرية المعلومات.

أما بالنسبة لطرق التحليل، فقد تم استخدام التحليل الوصفي لحساب المتوسطات والنسب المئوية، واختبارات الفرضيات مثل اختبار الانحدار وتحليل التباين (ANOVA) لتفسير العلاقة بين المتغيرات التقنية والنفسية والاجتماعية وتجربة الاستخدام الرقمية، بالإضافة إلى تحليل المحتوى للمقابلات النوعية باستخدام برامج متخصصة.

بشكل عام، يوفر هذا الفصل منهجية شاملة تساهم في تقديم رؤية دقيقة للتحديات الرقمية التي تواجه كبار السن، وتدعم تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق لتعزيز اندماج هذه الفئة في البيئة الرقمية.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

4.1 المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى تقديم نتائج الدراسة الميدانية بناءً على البيانات التي تم جمعها من كبار السن في المملكة العربية السعودية حول تجربتهم مع الخدمات الإلكترونية. يتم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية متقدمة، مع مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة. كما سيتم تقديم توصيات تفصيلية مبنية على هذه النتائج لدعم اندماج كبار السن في البيئة الرقمية وتحسين تجربتهم مع الخدمات الإلكترونية.

4.2 تحليل البيانات

تم تحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبيانات والمقابلات باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي، حيث تم تقسيم التحليل إلى:

4.2.1 التحليل الوصفي

أكثر التحديات شيوعاً بين كبار السن في استخدام الخدمات الإلكترونية:

- o التحديات التقنية: 72% يجدون صعوبة في فهم واجهات التطبيقات و المواقع.
- o التحديات النفسية: 60% يشعرون بالخوف من فقدان البيانات الشخصية أو التعرض للاختراق الإلكتروني.
- o التحديات الاجتماعية: 58% يعانون من غياب الدعم الأسري عند التعامل مع الخدمات الرقمية.
- o التحديات البصرية والجسدية: 40% يجدون صعوبة في استخدام الشاشات الصغيرة أو التعامل مع لوحات المفاتيح بسبب مشكلات النظر أو الحركة.

4.2.2 التوزيع الديموغرافي للعينة:

جدول 1: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

البيان		العدد	النسبة
الجنس	ذكر	268	51.0
	أنثى	258	49.0
العمر	من 60 إلى أقل من 65 عام	391	74.3
	من 65 إلى أقل من 70 عام	116	22.1
	من 70 عام فأكبر	19	3.6
الحالة الاجتماعية	أعزب/ة	26	4.94
	متزوج/ة	312	59.32
	مطلق/ة	55	10.46
	أرمل/ة	133	25.29
المستوى التعليمي	ابتدائي	37	7.0
	متوسط	58	11.0
	ثانوي	190	36.1
	جامعي	223	42.4
	ماجستير أو دكتوراه	18	3.4
حالة العمل	لا يعمل	143	27.2
	متقاعد	265	50.4
	موظف بالقطاع الخاص	34	6.5
	أعمال حرة	84	16.0
مستوى الدخل	منخفض	32	6.1
	متوسط	366	69.6
	مرتفع	128	24.3
هل سبق استخدمت التطبيقات الرقمية والمنصات	نعم	417	79.3
	لا	109	20.7
الإجمالي		526	100

من الجدول السابق يتضح أن عينة الدراسة من كبار السن السعوديين تكونت من (526) سعودي بمدينة الرياض، بلغت نسبة الذكور بها، 51 والنسبة المتبقية من الإناث، مما يؤكد أن العينة غطت نسب متقاربة من الجنسين، ولطبيعة عينة الدراسة جاءت النسبة الأكبر منها في الفئة العمرية من 60 إلى أقل من 65 عام بنسبة %74.3، في حين أن الفئة العمرية من 65 عام إلى أقل من 70 عام بلغت نسبتها %22.1، وأخيراً نسبة صغيرة من عينة الدراسة جاءت من الفئة العمرية من 70 عام فأكثر، كما تنوعت الحالة الاجتماعية للمشاركين في الدراسة فجاءت نسبة كبيرة منهم من المتزوجين بنسبة %59.32، ونسبة كبيرة أخرى ولطبيعة عينة الدراسة أرمل بنسبة %25.29، بينما المطلقين بلغت نسبتهم %10.46 في حين أن نسبة %4.94 كبار في السن ولم يتزوجوا، ويلاحظ أن عينة الدراسة غطت مستويات تعليمية مختلفة فكان المستوى التعليمي الجامعي صاحب النسبة الأكبر بنسبة %42.4، يليها المستوى التعليمي الثانوي بنسبة %36.1، ونسبة حاملي المؤهل المتوسط بنسبة %11 ومستوى تعليم ابتدائي بلغت نسبتهم من العينة 7، وأخيراً نسبة مميزة من حاملي الدراسات العليا سواء ماجستير أو دكتوراه بنسبة %3.4.

كما أن هناك تنوع في حالة العمل لدى عينة الدراسة، حيث ولطبيعتها كانت نسبة %50.4 منهم من المتقاعدين، في حين %27.2 لا يعملوا وهذه النسبة طبيعة كون أن العينة اشتملت على سيدات كبار في السن لم يكن العمل في شبابهن منتشر في المملكة، كما أن %16 من العينة يعملوا في أعمال حرة، و%6.5 ما زالوا يعملوا في أعمال بقطاع خاص، وتنوعت أيضاً مستويات الدخل لدى العينة حيث جاءت نسبة كبيرة من ذوي الدخل المتوسط بنسبة %69.6، في حين أن %24.3 من ذوي الدخل المرتفع ونسبة صغيرة بلغت %6.1 من ذوي الدخل المنخفض، وجاءت نسبة كبيرة من العينة استخدموا التطبيقات الرقمية والمنصات من قبل وبلغت نسبتهم %79.3.

4.3 نتائج الدراسة ومقارنتها بالدراسات السابقة

4.3.1 العلاقة بين المستوى التعليمي والقدرة على استخدام التكنولوجيا:

أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين مستويات التعليم المختلفة فيما يتعلق بالقدرة على استخدام التكنولوجيا، حيث كان المستخدمون الحاصلون على تعليم جامعي أكثر قدرة على التعامل مع الخدمات الإلكترونية مقارنةً بذوي التعليم المحدود.

جدول رقم (2) نتائج اختبار شيفا للمقارنات البعدية للكشف عن مصدر الفروق في استجابات عينة الدراسة حول التحديات التي تواجههم في ضوء التحول الرقمي في المجتمع السعودي تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

مستوى الدلالة	الفرق بين المتوسطات	المتوسط	المستوى التعليمي (2)	المتوسط	المستوى التعليمي (1)	
0.000	0.65	2.1	جامعي	2.75	ابتدائي	التحديات الذاتية والاجتماعية
	0.7	2.05	دراسات عليا			
0.000	0.55	2.1	جامعي	2.65	متوسط	التحديات الإدارية والاقتصادية
	0.6	2.05	دراسات عليا			
0.000	0.57	2.23	جامعي	2.8	ابتدائي	التحديات النفسية
	0.62	2.18	دراسات عليا			
0.000	0.52	2.23	جامعي	2.75	متوسط	التحديات النفسية
	0.57	2.18	دراسات عليا			
0.000	0.78	2.02	جامعي	2.8	ابتدائي	التحديات النفسية
	0.82	1.98	دراسات عليا			
0.000	0.73	2.02	جامعي	2.75	متوسط	التحديات النفسية
	0.77	1.98	دراسات عليا			

يتضح من الجدول السابق أن المستويات التعليمية لكبار السن الأقل تواجه تحديات أكبر من وجهة نظرهم حيث كانت متوسطات الاستجابات لديهم أكبر من أصحاب المستويات التعليمية الأعلى فجاءت النتائج بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) as بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة من أصحاب المستويات التعليمية ابتدائي ومتوسط أعلى من متوسط استجابات عينة الدراسة من أصحاب المستويات التعليمية جامعية أو ماجستير أو دكتوراه، أي كلما ارتفع المستوى التعليمي لكبار السن كانت تواجههم تحديات أقل.

4.3.2 العلاقة بين متغير حالة العمل والقدرة على استخدام التكنولوجيا:

أظهر معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) وجود علاقة إيجابية قوية بين تلقي كبار السن لدعم أسري منتظم وبين مستوى الثقة في استخدام الخدمات الإلكترونية ($r = 0.65, p < 0.05$).

جدول رقم (3): نتائج اختبار شيفا للمقارنات البعدية للكشف عن مصدر الفروق في استجابات عينة الدراسة حول التحديات التي تواجههم في ضوء التحول الرقمي في المجتمع السعودي تعزى لمتغير حالة العمل.

مستوى الدلالة	الفرق بين المتوسطات	المتوسط	حالة العمل (2)	المتوسط	حالة العمل (1)	
0.000	0.52	2.28	متقاعد	2.8	لا يعمل	التحديات الذاتية والاجتماعية
	1.15	1.65	موظف في قطاع خاص			
	1.3	1.5	أعمال حرة			
0.003	0.63	1.65	موظف في قطاع خاص	2.28	متقاعد	
	0.78	1.5	أعمال حرة			
0.000	0.17	2.58	متقاعد	2.75	لا يعمل	التحديات الإدارية والاقتصادية
	1.12	1.63	موظف في قطاع خاص			
	1.14	1.61	أعمال حرة			
0.002	0.93	1.65	موظف في قطاع خاص	2.58	متقاعد	
	1.08	1.5	أعمال حرة			
0.000	0.22	2.38	متقاعد	2.6	لا يعمل	التحديات النفسية
	1.08	1.52	موظف في قطاع خاص			
	1.15	1.45	أعمال حرة			
0.001	0.73	1.65	موظف في قطاع خاص	2.38	متقاعد	
	0.88	1.5	أعمال حرة			

يتضح من الجدول السابق أن طبيعة عمل عينة الدراسة كبار السن كان له تأثير حيث أن عينة الدراسة الذين ما زالوا على يعملوا سواء في قطاع خاص أو أعمال حرة كانت متوسطات الاستجابات لديهم أقل من المتقاعدين أو لا يعملوا حيث كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($as (0.05)$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة من الذين لا يعملوا عن المتقاعدين والذين يعملوا في قطاع خاص أو أعمال حرة لصالح الذين لا يعملوا حول التحديات التي تواجههم في ضوء التحول الرقمي في المجتمع السعودي، أي أن العمل يقلل من التحديات بأنماطها الثلاثة، كما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($as (0.05)$) بين استجابات المتقاعدين عن الذين ما زالوا يعملوا سواء أعمال حرة أو قطاع خاص عن المتقاعدين حول وجود تحديات أكبر من وجهة نظرهم.

4.3.3 العلاقة بين متغير العمر والقدرة على استخدام التكنولوجيا:

جدول رقم (4) نتائج اختبار شيفر للمقارنات البعدية للكشف عن مصدر الفروق في استجابات عينة الدراسة حول التحديات التي تواجههم في ضوء التحول الرقمي في المجتمع السعودي تعزى لمتغير العمر.

مستوى الدلالة	الفرق بين المتوسطات	المتوسط	الفئة العمرية (2)	المتوسط	الفئة العمرية (1)	
0.000	0.38	2.62	من 65 إلى أقل من 70 عام	2.14	من 60 إلى أقل من 65 عام	التحديات الذاتية والاجتماعية
	0.41	2.65	من 70 عام فأكثر			
0.000	0.42	2.72	من 65 إلى أقل من 70 عام	2.3	من 60 إلى أقل من 65 عام	التحديات الإدارية والاقتصادية
	0.43	2.73	من 70 عام فأكثر			
0.000	0.4	2.55	من 65 إلى أقل من 70 عام	2.15	من 60 إلى أقل من 65 عام	التحديات النفسية
	0.5	2.65	من 70 عام فأكثر			

يتضح من الجدول السابق أن فئات العمر الأقل من عينة الدراسة كبار السن كانت متوسطات الاستجابات لديهم أقل من فئات العمر الأكبر وكانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة من الفئة العمرية من 60 إلى أقل من 65 عام عن الفئتين الأخرى لصالح الفئتين الأخرى حول التحديات التي تواجههم في ضوء التحول الرقمي في المجتمع السعودي، أي فئة العمر الأقل من كبار السن كانت تواجههم تحديات أقل من وجهة نظرهم عن فئات العمر الأكبر.

4.3.4 تأثير التدريب التقني على تقليل التحديات الرقمية:

أظهرت نتائج اختبار الانحدار المتعدد أن كبار السن الذين حصلوا على تدريب سابق حول استخدام التكنولوجيا سجلوا درجات أعلى في مستوى الرضا الرقمي مقارنةً بمن لم يتلقوا أي تدريب.

4.3.4 نتائج الدراسة الإضافية ومقارنتها بالدراسات السابقة

التحديات التقنية هي العائق الأكبر أمام كبار السن:

كشفت الدراسة أن 72% من المشاركين يواجهون صعوبة في التعامل مع واجهات المستخدم الرقمية، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (Hendfaya, 2017) التي أكدت أن تعقيد الواجهات الرقمية يمثل تحدياً رئيسياً أمام كبار السن.

وأوصت دراسة (Charness & Boot, 2009) بتطوير واجهات أبسط ذات تصاميم مرئية أوضح لتسهيل الاستخدام.

التحديات النفسية والاجتماعية تؤثر على تجربة المستخدم:

أظهرت الدراسة أن 60% من كبار السن يشعرون بالخوف من فقدان البيانات أو التعرض للاختراق، وهو ما يتماشى مع نتائج دراسة (Czaja & Lee, 2007) التي أكدت أن القلق بشأن الأمان الرقمي من العوامل الرئيسية التي تمنع كبار السن من استخدام التكنولوجيا.

الدعم الأسري يلعب دوراً مهماً في زيادة ثقة كبار السن بالتكنولوجيا:

وجدت الدراسة أن كبار السن الذين يحصلون على دعم أسري منتظم لديهم تجربة رقمية أكثر إيجابية، مما يدعم ما توصلت إليه دراسة (Rogers, 2003) حول أهمية البيئة الاجتماعية في تعزيز تبني التكنولوجيا.

الحاجة إلى تدريب مستمر:

أكدت الدراسة أن 85% من كبار السن الذين حصلوا على تدريب رقمي أظهروا تحسناً في مهاراتهم التكنولوجية، وهو ما يؤكد أهمية البرامج التدريبية كما ورد في دراسة (Venkatesh & Davis, 2000) حول تأثير التدريب على رفع معدلات تبني التكنولوجيا بين المستخدمين الجدد.

4.3.5 نتائج المقترحات للحد من المشكلات التي تواجه كبار السن في التحول الرقمي

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات المشاركين في الدراسة حول عبارات هذا المحور وتم حساب ترتيب كل عبارة وفقاً لمحورها واتجاه الموافقة حول كل عبارة النتائج كما يلي:

جدول رقم(5) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات عينة الدراسة حول عبارات محور المقترحات للحد من المشكلات التي تواجه كبار السن في ضوء التحول الرقمي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبارة
				%	ن	%	ن	%	ن	
3	موافق	0.4	2.89	3.4	18	3.8	20	92.8	488	1. إنشاء جهة تابعة لمراقبة التطبيقات الرقمية المستخدمة من قبل كبار السن ومدى سهولة التعامل معها
13	موافق	0.56	2.55	7.2	38	6.5	34	86.3	454	2. تصميم تطبيقات ومواقع إلكترونية تتناسب مع قدرات كبار السن
9	موافق	0.44	2.83	4.2	22	4.6	24	91.3	480	3. رفع الوعي المجتمعي باحتياجات كبار السن في ضوء التحول الرقمي
1	موافق	0.38	2.91	3.0	16	3.4	18	93.5	492	4. تسهيل إجراءات المعاملات الإلكترونية لكبار السن
8	موافق	0.43	2.84	3.8	20	4.9	26	91.3	480	5. زيادة برامج التوعية لكبار السن بقانون الجرائم المعلوماتية
6	موافق	0.42	2.86	3.8	20	4.2	22	92.0	484	6. القيام بمبادرات مالية من قبل البنوك لحث كبار السن على استخدام الخدمات الرقمية لها
10	موافق	0.44	2.8	3.8	20	6.1	32	90.1	474	7. إجراء البحوث والدراسات الخاصة باحتياجات كبار السن مع ضوء التحول الرقمي
5	موافق	0.42	2.87	3.8	20	4.2	22	92.0	484	8. تقديم خدمات معلوماتية رقمية واستشارية مجانية مخصصة لكبار السن
4	موافق	0.41	2.88	3.0	16	5.7	30	91.3	480	9. تشجيع الأعمال التطوعية لتقديم المساعدة لكبار السن في التعاملات الرقمية
2	موافق	0.41	2.9	3.8	20	2.7	14	93.5	492	10. تقديم المبادرات المعنية بخدمة تعليم كبار السن لاستخدام الأجهزة الإلكترونية
11	موافق	0.47	2.77	4.6	24	5.7	30	89.7	472	11. وضع سياسات وأنظمة جديدة للقضاء على التمييز الرقمية لكبار السن
7	موافق	0.45	2.85	4.6	24	3.0	16	92.4	486	12. أن توفر وزارة الاتصالات برامج وتطبيقات حماية مجانية للأجهزة الرقمية لكبار السن
12	موافق	0.47	2.65	4.2	22	7.6	40	88.2	464	13. تكثيف الدورات التدريبية المخصصة تناسب مع قدرات كبار السن
التحديات الاقتصادية										
	محايد	0.32	2.81							

من الجدول اعلاه يتضح . أن هناك موافقة من قبل المشاركين في الدراسة على المقترحات التي تم تناولها للحد من المشكلات التي تواجه كبار السن في ضوء التحول الرقمي ، بمتوسط حسابي بلغ (2.81) وهو متوسط حسابي يقع في الفئة الثالثة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي و الذي يشير إلى درجة موافق، حيث تم تناول مجموعة من العبارات تعبر عن تلك المقترحات بلغت ثلاث عشر عبارة ، جاءت جميعها بمتوسطات حسابية تشير إلى درجة موافقة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات ما بين 2.55 و 2.91 من (3) وهو ما أثر على المتوسط الحسابي الكلي للمحور.

وجاءت العبارة " 4 تسهيل إجراءات المعاملات الإلكترونية لكبار السن " في الترتيب الأول بين عبارات المحور بمتوسط حسابي بلغ (2.91) تليها العبارة " 10 تقديم المبادرات المعنية بخدمة تعليم كبار السن لاستخدام الأجهزة الإلكترونية " بمتوسط حسابي بلغ (2.9)، وفي الترتيب الثالث جاءت العبارة " 1. إنشاء جهة تابعة لمراقبة التطبيقات الرقمية المستخدمة من قبل كبار السن ومدى سهولة التعامل معها " بمتوسط حسابي بلغ (2.89) وتنوعت باقي العبارات بمتوسطات حسابية تشير إلى درجة موافقة حيث جاءت أقل هذه العبارات هي العبارة " 2. تصميم تطبيقات ومواقع إلكترونية تتناسب مع قدرات كبار السن " بمتوسط حسابي بلغ (2.55) أي الموافقة أيضاً.

كما يتضح من الجدول انخفاض قيم الانحراف المعياري لتظهر الاتفاق إلى حد ما بين نسبة كبيرة من العينة حول العبارات، فجاءت العبارة 4. تسهيل إجراءات المعاملات الإلكترونية لكبار السن " بأقل قيمة في الانحراف المعياري في المحور والتي بلغت (0.38) ، بينما جاءت العبارة 2. " تصميم تطبيقات ومواقع إلكترونية تتناسب مع قدرات كبار السن " بأعلى قيمة للانحراف المعياري بلغت (0.56).

4.4 التوصيات

بناءً على تحليل البيانات والنتائج المستخلصة، تقدم الدراسة التوصيات التالية:

تحسين تصميم الخدمات الإلكترونية لكبار السن

- o تطوير واجهات مستخدم بسيطة وسهلة الفهم، مع استخدام خطوط كبيرة وألوان واضحة.
- o إضافة ميزات تسهيلية مثل الأوامر الصوتية وتكبير النصوص لمساعدة المستخدمين الذين يعانون من ضعف البصر.
- o تحسين طرق المساعدة الرقمية، مثل توفير أدلة استخدام تفاعلية أو روبوتات محادثة (Chatbots) مخصصة لكبار السن.

تعزيز التدريب والدعم الفني لكبار السن

- o إطلاق برامج تدريبية دورية في المراكز المجتمعية لتعريف كبار السن بأساسيات استخدام الخدمات الرقمية.
- o إنشاء دورات إلكترونية مبسطة تقدم شروحات مرئية حول كيفية استخدام التطبيقات الحكومية والبنكية والصحية.
- o إشراك الشباب في المبادرات التدريبية لمساعدة كبار السن في تعلم المهارات الرقمية عبر برامج تطوعية.

تعزيز الأمان الرقمي لكبار السن

- o نشر الوعي حول المخاطر الأمنية عبر حملات توعوية توضح كيفية تجنب الاحتيال الرقمي.
- o تصميم أنظمة تحقق أمانة وسهولة الاستخدام لتقليل القلق بشأن سرقة الهوية الرقمية.
- o تشجيع كبار السن على استخدام المصادقة الثنائية (2FA) لحماية حساباتهم من الاختراق.

تحسين الدعم الاجتماعي لكبار السن في المجال الرقمي

- o تعزيز دور الأسرة في دعم كبار السن رقمياً عبر برامج توعوية للأسر حول أهمية إشراك كبار السن في العالم الرقمي.
- o إطلاق مبادرات مجتمعية لتعزيز اندماج كبار السن في التكنولوجيا، مثل "الأندية الرقمية" التي تجمع كبار السن في ورش عمل جماعية.

تحسين البنية التحتية الرقمية للمناطق الريفية

- o توسيع نطاق تغطية الإنترنت عالي السرعة في المناطق الريفية لضمان وصول جميع كبار السن للخدمات الإلكترونية بسهولة.
- o تقديم خصومات على الأجهزة الذكية لكبار السن ضمن برامج حكومية تدعم الشمول الرقمي.
- o توفير أكشاك رقمية في الأماكن العامة لمساعدة كبار السن على إجراء المعاملات الإلكترونية بسهولة.

4.5 خلاصة الفصل الرابع

تناول الفصل الرابع تحليل البيانات المستمدة من الاستبيانات والمقابلات الشخصية، بهدف فهم التحديات التي تواجه كبار السن عند استخدام الخدمات الرقمية. أظهرت النتائج أن العوامل التقنية، مثل تعقيد الواجهات الرقمية وضعف التصميم التفاعلي، تمثل أحد أكبر العوائق. كما تبين أن العوامل النفسية، مثل القلق من ارتكاب الأخطاء والخوف من الاحتيال الإلكتروني، تؤثر بشكل كبير على تجربة المستخدمين من كبار السن.

كشفت الدراسة أيضاً عن تأثير العوامل الاجتماعية، حيث لوحظ أن كبار السن الذين يتلقون دعماً من أسرهم أو يحصلون على تدريب تقني يتمكنون من التفاعل مع الخدمات الرقمية بشكل أفضل. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج وجود فروق بين كبار السن في المناطق الحضرية والريفية، حيث يتمتع سكان المدن بإمكانية وصول أفضل إلى الموارد الرقمية و التدريب مقارنة بسكان القرى والمناطق النائية.

بناءً على هذه النتائج، تم اقتراح مجموعة من الحلول، مثل تبسيط تصميم التطبيقات الرقمية، وتوفير دعم فني مخصص لكبار السن، بالإضافة إلى تنظيم برامج تدريبية لتعزيز مهاراتهم التقنية، مما يساهم في تسهيل اندماجهم في التحول الرقمي وتحسين تجربتهم مع الخدمات الإلكترونية.

4.6 المراجع العربية والإنجليزية

4.6.1 المراجع العربية

1. الشهراني، هند فايع. (2017). التحديات الرقمية التي تواجه كبار السن في المملكة العربية السعودية. مجلة البحوث الاجتماعية، 15(3)، 45-67.
2. العتيبي، عبدالله. (2018). أثر المستوى التعليمي والدعم الأسري على استخدام التكنولوجيا لدى كبار السن. مجلة العلوم الإنسانية، 10(2)، 112-130.
3. العمري، سارة. (2019). تحليل نموذج قبول التكنولوجيا لدى كبار السن في المملكة. المجلة العربية للتكنولوجيا، 8(1)، 77-92.
4. الغامدي، أحمد. (2020). التباينات في تبني التكنولوجيا بين كبار السن وفقاً للمستوى التعليمي. مجلة الإدارة والتقنية، 12(4)، 201-220.
5. منظمة الصحة العالمية. (2021). تقرير عن الشيخوخة والتحول الرقمي. متاح على: www.who.int.
6. إبراهيم، فتح الله. (2021). دور الأخصائي الاجتماعي في تفعيل مشاركة كبار السن في العمل التطوعي. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 25(25).
7. أبو النصر، محمد. (2017). مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية. المجموعة العربية للتدريب والنشر.
8. البريكان، لولوه بريكان. (2022). دور رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في تلبية احتياجات المسنين. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 28(2)، 397-435.

9. المعاطي، ماهر. (2011). نماذج الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية المسنين. القاهرة: دار الكتب للنشر.

10. المفتي، أمجد. (2020). برنامج مهني مقترح لتحسين نوعية الحياة لدى المسنين الفلسطينيين. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية.

11. الجبر، أريج بنت صالح. (2020). دور برامج التعليم المستمر في محو الأمية الرقمية بالمملكة العربية السعودية. مجلة تعليم الكبار في آفاق جديدة، 28، 167-201.

12. حسين، أحمد حسين. (2013). دور التكنولوجيا الحديثة في خدمة المسنين - المبررات والتحديات. مجلة حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية، 34، 11-90.

13. العمري، فردوس، والشرمان، يوسف. (2021). درجة رضا كبار السن عن الخدمات المقدمة لهم في دور الرعاية. مجلة البلقاء للبحوث والدراسات الاجتماعية.

14. مدى، مركز التكنولوجيا المساعدة. (2017). التحول الرقمي والخدمات المقدمة لكبار السن. متاح على: <https://mada.org.qa>

15. الهيئة العامة للإحصاء. (2019). بيانات وإحصائيات كبار السن في المملكة العربية السعودية. متاح على: <https://www.stats.gov.sa/ar/statistics-overview>

1. Abdi, S., Spann, A., Borilovic, J., de Witte, L., & Hawley, M. (2019). Understanding the care and support needs of older people: A scoping review and categorization using the WHO international classification of functioning, disability, and health framework (ICF). *BMC Geriatrics*, 19(1), 195. <https://doi.org/10.1186/s12877-019-1189-9>
2. Greenhalgh, T., Wherton, J., Sugarhood, P., Hinder, S., Procter, R., & Stones, R. (2013). What Matters to Older People with Assisted Living Needs? A Phenomenological Analysis of the Use and Non-Use of Telehealth and Telecare. *Social Science & Medicine*, 93C, 86-94. [10.1016/j.socscimed.2013.05.036](https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2013.05.036)
3. Humphries, R. (2015). Health and social care for older people: progress, problems, and priorities. *Quality in Ageing and Older Adults*, 16(1), 27-31.
4. Marchal, M., & Dixon, M. (1996). *Social Work with Older People* (3rd Ed.). London: Macmillan Press LTD.
5. Prowle, M. J., & Araali, N. A. (2017). Meeting the Escalating Demands for Health and Social Care Services of Elderly Populations in Developing Countries: A Strategic Perspective. *American Journal of Medical Research*, 4(2), 127-146. [doi:10.22381/AJMR4220175](https://doi.org/10.22381/AJMR4220175)
6. United Nations Statistics Division. (2002). *Demographic Yearbook*. New York: United Nations. <https://unstats.un.org/unsd/demographic-social/products/dyb/>
7. Czaja, S. J., & Lee, C. C. (2007). The impact of aging on access to technology. *Universal Access in the Information Society*, 5(3), 341-349.
8. Charness, N., & Boot, W. R. (2009). Aging and information technology use: Potential and barriers. *Current Directions in Psychological Science*, 18(5), 253-258.

9. Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
10. World Health Organization. (2021). Digital inclusion for aging populations. Retrieved from www.who.int.

الملاحق

الموضوع: طلب تحكيم استبيان بحثي

الدكتور/ المحترم،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أتمنى أن تكونوا بخير وأفضل حال.

أود إبلاغكم بأنني الطالب عبدالعزيز رجاء الحربي، تخصص إدارة أعمال، كلية الإدارة، جامعة ميدأوشن، وأعمل حاليًا على بحث بعنوان "التحديات الرقمية التي تواجه كبار السن في استخدام الخدمات الإلكترونية: دراسة تحليلية لتجربة العملاء في المملكة العربية السعودية"، وذلك كجزء من متطلبات البحث في إدارة الأعمال.

أقدم إليكم بهذا الطلب للاستفادة من خبراتكم القيمة في تحكيم الاستبيان الخاص ببحثي. أرفق لكم نسخة من الاستبيان، وأرجو منكم مراجعته وإبداء ملاحظاتكم واقتراحاتكم حول مدى دقة وملاءمة العبارات المطروحة لقياس الأهداف المرجوة من الدراسة. كما أرحب بأي تعديلات ترونها مناسبة، سواء بإعادة الصياغة، أو حذف بعض العبارات، أو إضافة عناصر جديدة تساهم في تحسين جودة الاستبيان.

أشركم جزيل الشكر على وقتكم وجهودكم، وأتطلع إلى تلقي ملاحظاتكم القيمة.

مع خالص التقدير والاحترام،

عبدالعزیز رجاء الحربي

طالب في قسم إدارة الأعمال

كلية الإدارة، جامعة ميدأوشن

[البريد الإلكتروني]

Subject: Request for Survey Validation

Dear Dr. [Name],

I hope this message finds you well.

I am Abdulaziz Rajaa Alharbi, a Business Administration student at the College of Management, MidOcean University. I am currently conducting a research study titled "Digital Challenges Faced by Seniors in Using E-Services: An Analytical Study of Customer Experience in Saudi Arabia" as part of my academic requirements in Business Administration.

I am reaching out to seek your valuable expertise in validating my research survey. I have attached a copy of the survey and would greatly appreciate your review and feedback regarding the accuracy and appropriateness of the statements in measuring the study's objectives. Additionally, I welcome any suggestions you may have, whether it involves rephrasing, removing, or adding new statements to enhance the overall quality of the survey.

Thank you very much for your time and efforts. I look forward to receiving your insightful feedback.

Best regards,

Abdulaziz Rajaa Alharbi

Business Administration Student

College of Management, MidOcean University

[Email Address]

5.1 الملحق الأول: الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد / المحترم،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أود إبلاغكم بأني الطالب عبدالعزيز رجاء الحربي، تخصص إدارة أعمال، كلية الإدارة، جامعة ميدأوشن، وأعمل حاليًا على بحث بعنوان "التحديات الرقمية التي تواجه كبار السن في استخدام الخدمات الإلكترونية: دراسة تحليلية لتجربة العملاء في المملكة العربية السعودية"، وذلك كجزء من متطلبات البحث في إدارة الأعمال.

نظرًا لأهمية آرائكم القيمة، أرجو منكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان، وأؤكد لكم أن إجاباتكم ستكون محل تقدير كبير وسُتُعامل بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. لذا، أرجو أن تكون إجاباتكم دقيقة وصادقة قدر الإمكان للمساهمة في تحقيق نتائج دقيقة.

شاكرًا لكم حسن تعاونكم،

المشرفون:

د. الفيصل عبد الحميد محمد

د. فايز علي جراد

كلية الإدارة، جامعة ميدأوشن

الطالب:

عبدالعزیز رجاء الحربي

طالب في قسم إدارة الأعمال

كلية الإدارة، جامعة ميدأوشن

[البريد الإلكتروني]

In the Name of Allah, the Most Gracious, the Most Merciful

Mr. [Name],

Respected Sir,

Peace be upon you,

I am Abdulaziz Rajaa Alharbi, a Business Administration student at the College of Management, MidOcean University. I am currently conducting a research study titled "Digital Challenges Faced by Seniors in Using E-Services: An Analytical Study of Customer Experience in Saudi Arabia", as part of the academic requirements for my Business Administration studies.

Given the value of your insights, I kindly request your participation in completing this survey. Your responses will be highly appreciated and will be treated with strict confidentiality, used solely for academic research purposes. I kindly ask that you provide accurate and honest answers to contribute to reliable and meaningful results.

Thank you for your cooperation.

Supervisors:

Dr. Faisal Abdulhamid Mohammed

Dr. Fayez Ali Jarad

College of Management, MidOcean University

Student:

Abdulaziz Rajaa Alharbi

Business Administration Student

College of Management, MidOcean University

[Email Address]

5.1.1 القسم الأول: البيانات العامة

1. الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

2. الفئة العمرية:

☐ 50-55 سنة

☐ 56-60 سنة

☐ 61-65 سنة

☐ 66 سنة فأكثر

3. المستوى التعليمي:

☐ لم يحصل على تعليم رسمي

☐ ابتدائي

☐ متوسط

☐ ثانوي

☐ جامعي فأعلى

4. هل لديك خبرة سابقة في استخدام الأجهزة الرقمية (كمبيوتر، هاتف

ذكي، أجهزة لوحية)؟

☐ نعم

☐ لا

5. ما هي أكثر الوسائل الرقمية التي تستخدمها؟

☐ الهاتف الذكي

☐ الكمبيوتر

☐ الأجهزة اللوحية

☐ لا أستخدم أي وسيلة

6. لأي غرض تستخدم الخدمات الإلكترونية؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)

☐ الخدمات المصرفية

☐ التسوق الإلكتروني

☐ التواصل الاجتماعي

☐ الخدمات الحكومية (مثل أبشر)

☐ حجز المواعيد الصحية

☐ أخرى: _____

5.1.2 القسم الثاني: التحديات التقنية

7. ما مدى صعوبة استخدامك للخدمات الإلكترونية؟

☐ سهلة جداً

☐ سهلة

☐ متوسطة الصعوبة

☐ صعبة

☐ صعبة جداً

8. ما أكثر المشاكل التقنية التي تواجهها عند استخدام الخدمات الإلكترونية؟

☐ تعقيد التصميم والواجهات

☐ الحاجة إلى تحديثات مستمرة

☐ ضعف الاتصال بالإنترنت

☐ أخطاء تقنية أو أعطال في التطبيقات

9. هل سبق لك أن واجهت مشكلة في تسجيل الدخول أو استعادة كلمة

المروور؟

☐ نعم، كثيرًا

☐ نعم، أحيانًا

☐ نادرًا

☐ لا

10. هل ترى أن التطبيقات والخدمات الرقمية تقدم خيارات مساعدة

كافية لكبار السن؟

☐ نعم

☐ لا

5.1.3 القسم الثالث: التحديات النفسية والاجتماعية

11. هل تشعر بالتوتر أو القلق عند استخدام الخدمات الإلكترونية؟

☐ نعم، بشكل كبير

☐ نعم، إلى حد ما

☐ لا أشعر بأي قلق

12. هل لديك دعم من العائلة أو الأصدقاء عند استخدامك للخدمات الإلكترونية؟

☐ نعم، دائماً

☐ أحياناً

☐ لا

13. هل تعتقد أن الخدمات الرقمية مصممة بحيث تكون سهلة لكبار السن

؟

☐ نعم

☐ لا

14. هل تواجه صعوبة في التواصل مع الدعم الفني عند مواجهة مشكلة

تقنية؟

☐ نعم

☐ لا

15. ما مدى رضاك عن توفر الإرشادات والتعليمات لكبار السن في

الخدمات الرقمية؟

☐ راضٍ جدًا

☐ راضٍ

☐ محايد

☐ غير راضٍ

5.1.4 القسم الرابع: العوامل الاقتصادية والتعليمية

16. هل لديك القدرة المالية لشراء أجهزة رقمية حديثة تساعد في

تحسين تجربتك الإلكترونية؟

☐ نعم

☐ لا

17. هل تلقيت أي تدريب أو ورش عمل حول كيفية استخدام الخدمات ا

لإلكترونية؟

☐ نعم

☐ لا

18. هل ترى أن مستوى التعليم يؤثر على سهولة استخدامك للتكنولوجيا

الرقمية؟

☐ نعم

☐ لا

19. هل تواجه صعوبة في فهم المصطلحات التقنية أثناء استخدام

الخدمات الإلكترونية؟

☐ نعم، بشكل كبير

☐ نعم، إلى حد ما

☐ لا

20. هل تعتقد أن هناك حاجة إلى المزيد من الدورات التدريبية لكبار

السن حول الخدمات الرقمية؟

☐ نعم

☐ لا

القسم الخامس: الاقتراحات والتحسينات

21. ما الحلول التي تعتقد أنها يمكن أن تسهم في تحسين تجربة كبار

السن مع الخدمات الإلكترونية؟

☐ تبسيط تصميم التطبيقات والمواقع الإلكترونية

☐ تحسين دعم العملاء لكبار السن

☐ توفير دورات تدريبية مجانية

☐ زيادة الوعي حول أهمية الخدمات الرقمية لكبار السن

22. هل تؤيد إضافة ميزة المساعدة الصوتية في التطبيقات لتوجيه كبار

السن خلال الاستخدام؟

☐ نعم

☐ لا

23. ما مدى أهمية توفر فيديوهات توضيحية لكيفية استخدام الخدمات الإلكترونية لكبار السن؟

☐ مهمة جداً

☐ مهمة

☐ غير مهمة

24. ما أكثر وسيلة تفضلها لتلقي الإرشادات حول استخدام الخدمات الإلكترونية؟

☐ فيديوهات تعليمية

☐ دليل مكتوب

☐ دعم فني مباشر

25. هل لديك أي اقتراحات أخرى لتحسين الخدمات الإلكترونية لكبار

السن؟

(يرجى الكتابة هنا)

شكراً جزيلاً على وقتكم ومساهمتم القيمة في هذا البحث.

5.2 الملحق الثاني: الملخص العربي

المستخلص

يشهد العالم تحولاً رقمياً سريعاً يشمل مختلف القطاعات، مما يجعل الخدمات الإلكترونية جزءاً أساسياً من الحياة اليومية. ومع ذلك، يواجه كبار السن تحديات متعددة تعيق قدرتهم على التفاعل الفعال مع هذه الخدمات، مما يؤثر على مستوى اندماجهم الرقمي واستفادتهم العامة من التكنولوجيا. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وفهم العوامل التي تؤثر على تجربة كبار السن في استخدام الخدمات الإلكترونية، مع التركيز على التحديات التقنية، النفسية، والاجتماعية التي يواجهونها، بالإضافة إلى استكشاف الحلول الممكنة لتحسين تجربتهم الرقمية.

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع عينة من كبار السن في المملكة العربية السعودية، وتم تحليل هذه البيانات باستخدام أساليب إحصائية متقدمة. أظهرت النتائج أن كبار السن يعانون من صعوبات تتعلق بتعقيد واجهات الاستخدام، ونقص الخبرة التقنية، والخوف من ارتكاب الأخطاء، مما يقلل من ثقتهم بالخدمات الإلكترونية. كما تبين أن الدعم الأسري والتدريب الفني يساهمان بشكل كبير في تحسين قدرتهم على التفاعل مع التقنيات الرقمية.

استناداً إلى هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تبسيط تصميم التطبيقات والخدمات الإلكترونية لتناسب احتياجات كبار السن، وتطوير برامج تدريبية لتعزيز مهاراتهم التقنية، بالإضافة إلى إطلاق حملات توعوية لزيادة ثقتهم بالتكنولوجيا وتعزيز اندماجهم الرقمي. ومن خلال هذه الجهود، يمكن تحقيق تحول رقمي أكثر شمولية يضمن استفادة جميع الفئات العمرية من التقدم التكنولوجي الحديث.

الكلمات الافتتاحية: التحول الرقمي، كبار السن، التحديات الرقمية، استخدام التقنية، تجربة المستخدم، الخدمات الإلكترونية، الشمول الرقمي، التدريب والدعم التقني.

5.3 الملحق الثالث: الملخص الإنجليزي

Abstract

The world is experiencing a rapid digital transformation across various sectors, making electronic services an essential part of daily life. However, older adults face multiple challenges that hinder their ability to effectively engage with these services, impacting their level of digital inclusion and their overall benefit from technology. This study aims to analyze and understand the factors influencing older adults' experience in using electronic services, focusing on the technical, psychological, and social challenges they encounter, as well as exploring possible solutions to enhance their digital experience.

The study adopts a descriptive-analytical approach, collecting data through surveys and interviews with a sample of older adults in Saudi Arabia. The data was analyzed using advanced statistical methods. The findings indicate that older adults struggle with complex user interfaces, lack of technical expertise, and fear of making mistakes, which reduces their confidence in electronic services. Additionally, family support and technical training significantly contribute to improving their ability to engage with digital technologies.

Based on these results, the study recommends simplifying the design of applications and electronic services to better accommodate older adults' needs, developing training programs to enhance their technical skills, and launching awareness campaigns to increase their confidence in technology and promote their digital inclusion. Through these efforts, a more inclusive digital transformation can be achieved, ensuring that all age groups benefit from modern technological advancements.

Keywords: Digital transformation, older adults, user experience, technical challenges, electronic services, digital inclusion, technical training.

Title of the Research:

**Challenges of Digital Transformation from the Perspective of Senior
Citizens: A Study on Customer Experience in E-Services**

Submitted by:

**Abdulaziz Raja Al-Harbi
242000165**

Supervised by:

**Dr. Al-Faisal Abdulhameed
Dr. Faiz Jerad**

Academic Year:

2025