



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

القسم الاول

إعداد خطة مشروع التخرج

(Proposal)

- 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 توكلنا 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 ابسط 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 غيبا " 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.

- 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 ايضاً 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. ووفقا 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.

- 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؟

ماهي الحلول المطروحة لمعالجة مشكلة تأثير التحول الرقمي على 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

الفلسجية للحفاظ عليها او 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 و الذكاء تنخفض بشكل كبير بعد عمر 60 عاما كذلك تنخفض أبعاد معرفة الانسان 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 أن كبار السن يواجهون صعوبات في التعامل مع التكنولوجيات الجديدة أو تعلمها فمنذ أن ازدهرت التطورات التكنولوجية خلال القرن 21 أصبح كبار السن يواجهون مشاكل في مواكبة احدث الاتجاهات ووجد أن 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 بانهم لا يستفيدون منها.

- المنهجية وطرق البحث.

استخدم الباحث المنهج الوصفي لمناسبته طبيعة الدراسة.

- أدوات الدراسة.

استخدم الباحث أداة الاستبيان في قياس أثر التحول الرقمي لفئة كبار السن.

- مجالات الدراسة.

المجال المكاني: المملكة العربية السعودية

المجال البشري: فئة كبار السن

- التبويب المقترح وفق الخطة الزمنية.

سيقوم الباحث بإجراء الدراسة الاستطلاعية وتوزيع الاستبيانات خلال الفترة من 2022-11-12 الى 2022-12-20 والهدف منها هو دراسة إسهامات رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة.

- قائمة المراجع والمصادر المبدئية.

الدراسات السابقة

- السعيد شاهين, محمد, and محمد. "حماية المستهلك المالي المسن من مخاطر الرقمنة والأمية المالية." روح القوانين 100.100 (2022): 1-24.
- عبد الفتاح, رمضان إسماعيل, and رمضان إسماعيل. "إسهامات رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة." مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية 27.2 (2022): 215-260.
- هيثم ضياء عبد الأمير العبيدي. "الوظائف المعرفية لدى كبار السن والاساليب المتبعة في تحسينها." Journal of Misan Researches 8.16 (2012).
- حسن على حسين. "دور التكنولوجيا القابلة للإرتداء في رعاية كبار السن." (2019).

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>¹
- التحول الرقمي في المملكة
https://attaa.live/files/webinars/216/files/9d9f337_1602445760.pdf²
- 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-%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>³