الأمية الرقمية
وعلاقتها بالانسحاب الاجتماعي
لدى كبيرات السن
في مدينة الرياض

إعداد

أ/ مشاعل محمد فضل الهي

ماجستير علم اجتماع – تنمية اجتماعية، قسم الدراسات الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

أ.د/ نوف بنت إبراهيم آل الشيخ

أستاذ دكتور في علم الاجتماع (أسري)، قسم الدراسات الاجتماعية كلية الآداب، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية

الأمية الرقمية وعلاقتها بالانسحاب الاجتماعي لدى كبيرات السن في مدينة الرياض

مشاعل محمد فضل الهي[١]، نوف بنت إبراهيم آل الشيخ

قسم الدراسات الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

[١]البريد الاكتروني للباحث الرئيس: Mohammadmshael@gmail.com

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأمية الرقمية، المتمثلة بالتحديات في استخدام أجهزة الهواتف الذكية، والخدمات الذاتية وعلاقتها بالانسحاب الاجتماعي لدى كبيرات السن، منهجية الدراسة تحليلية عن طريق المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت أداة الاستبانة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وتمثَّلت العينة بالمسنّات من مواطنات المملكة العربية السعودية، اللاتي يواجهنّ التحديات في استخدام الهواتف الذكية، والخدمات الذاتية في ظل الأمية الرقمية، وتم الوصول إليهنّ من خلال ذويهنّ، وبلغ حجم العينة (٣٨٤) مفردة، أُختيرت عن طريق كرة الثلج، توصلت الدراسة إلى وجود تحديات فعلية لدى المسنات عند استخدامهنّ للتقنية الحديثة بسبب ضعف التعليم، والخبرة، وعدم فهم لغة هذه الأجهزة، تأثرت المسنات من الناحية الاجتماعية بشعورهنّ بتغير طبيعة الحياة من حولهنّ، وعدم راحتهنّ بالأنشطة التي يكثر فيها استخدام التقنية، وتفضيلهنّ البقاء في المنزل وقتًا طويلًا حالة من الانسحاب الاجتماعي؛ لعدم قدرتهن على مواكبة العصر الحالي الذي تنتشر فيه التقنية بشكل كبير. وأخيرًا توصلت الدراسة بأن هناك تحديات مشتركة فيما بين استخدام الهواتف الذكية، والخدمات الذاتية، بحيث تقاربت نسب الصعوبة في الاستخدام. وهذا يدل على عدم وجود فرق

في التحديات التي تواجها المسنات، سواء في استخدام الهواتف الذكية، أو الخدمات الذاتية. وقد تعود هذه الصعوبات لقلة الخبرة في استخدام التقنية بأنواعها، وتفضيل المسنات زيارة الفروع الرئيسية وتلقي الخدمة عوضًا عن طلبها عبر الهواتف، وأجهزة الخدمات الذاتية.

الكلمات المفتاحية: الأمية الرقمية، الانسحاب الاجتماعي، كبيرات السن.

Digital illiteracy and its relationship to social withdrawal among elderly women in the city of Riyadh

Mshael FadelElahi[1], Nouf Ibrahim Alsheikh
Department of Social Studies, College of Arts, King Saud University, Riyadh, Saudi Arabia.
[1]Corresponding author E-mail: Mohammadmshael@gmail.com

Abstract

This study aimed at identifying the digital illiteracy represented by use challenges of smart phone technology and self-service devices and their relationship with social withdrawal of old the women. The study adopted the social survey using sample. The questionnaire tool was adopted to collect the necessary data for the field study. The sample was represented by elderly Saudi women who use smart phone and self-services, whose age range between 65 years and above, and we reached them across their relatives. The sample size was (384) individuals, selected by means of snowball sample. The study concluded that there are actual difficulties among old women when using modern technology due to poor education, lack of experience and lack of understanding of the language of these devices. Also, such difficulties affected the elderly women's feelings of anxiety, badness, and negativity because of their inability to fulfill their interests via technology and their dependence on others and their lack of experience with modern technology, which caused them a degree of incompatibility represented in psychological alienation.Socially, older women have been affected by the changing world around them, their discomfort with activities that frequently use technology, and their preference to stay at home for a long time, made them feel socially withdrawn because

they were unable to keep pace with the current era in which technology is widespread. Finally, Finally, the study found that there are common challenges between the use of smart phones and self-services, as the difficulty of use converged. This indicates that there is no difference in the challenges faced by older women, whether in the use of smartphones, or self-service. These difficulties may be due to the lack of experience in using technology of all kinds, and the preference of older women to visit the main branches and receive the service instead of requesting it via phones and self-service machines.

Keywords: digital illiteracy , social withdrawal , elderly women.

المقدمة:

تتسم المجتمعات بالتحول بمرور الزمن، وذلك تبعًا لمفهوم التغير الاجتماعي؛ والذي يشير إلى كافة أشكال التحول الجزئية أو الكلية التي تطرأ على البناء الاجتماعي، والثقافي لمجتمع من المجتمعات عبر مجموعة متصلة من العمليات المستمرة عبر الزمن. (زايد وآخرون، ٢٠٠: ٢١).

ولهذا فللتغير أشكال عديدة منها عملية التقدم الاجتماعي المتمثل بالثورة التقنية التي تعتمد في أجزائها على الاتصال، والثورة المعلوماتية ترتب عليه دخول التكنولوجيا إلى البيوت من خلال أجهزة الهواتف الذكية وتطبيقاتها، وأجهزة الخدمات الذاتية، وغيرها، وانتشارها عالميًا لخدمة عملية الاتصال والتواصل بين العالم أجمع بالاتصال الهاتفي المباشر، وأيضًا من خلال قضاء المصالح المختلفة ذاتيًا عبر الحكومات الرقمية وخدماتها الرسمية. وشمّل التغير التكنولوجي الأسرة بجميع فئاتها العمرية، في مختلف أنحاء العالم، ضمن اعتماد الأجهزة الرقمية، والتقنية الحديثة، واستخدامها فيما بينهم (ويلدينج، ٢٠٠٥: ٢٢).

إن الشعور بالعزلة والانسحاب الاجتماعي من أهم وأخطر المشاكل الاجتماعية المطروحة على المجتمع في الوقت الحالي، ويرتبط الشعور بالعزلة الاجتماعية جذريًا بالتغيرات التي تطرأ على المجتمع (محمود، ٢٠١٦).

وتعد العزلة الاجتماعية والخجل متنبأ قوياً للمشاكل الانفعالية الاجتماعية مثل: الاكتئاب والعزلة والاضطرابات النفسية الجسمية (Mounts,Valentiner, Anderson and Boswell, 2006)، ويؤكد زمباردو أنه كلما زاد مستوى الخجل كلما ظهرت اضطرابات أخرى كالاكتئاب والمخاوف الاجتماعية (Akkus, Sertbas, Cutuk, 2013)،

كما لاحظ نيلسون وزملائه Nelson and Colleges ارتباط الخجل لدى طلبة الجامعة مع القلق والاكتئاب ونوعية العلاقات الضعيفة مع الأصدقاء التي تعد مهمة وضرورية للتعامل مع الضغوط خلال مرحلتي الطفولة والرشد (Rowsel and Coplan, 2013).

وترتبط العزلة الاجتماعية بالعجز في المهارات الاجتماعية والمشاكل العلاقاتية (Akkus, et al., 2013; Lund, Ertesvag and Roland, 2010).

ويسيطر الشعور بالعزلة الاجتماعية على مشاعر الفرد وأحاسيسه، فيؤثر على طاقاته وإمكانياته ويشتت قدراته الإبداعية ويؤدي إلى سوء التصرف وضعف السيطرة على الانفعالات والسلوكيات التي تصدر من الفرد تجاه نفسه أو تجاه المجتمع؛ الأمر الذي يُحدث مشكلة في السلوك الاجتماعي وفي تكوين الشخصية وتشكيلها (السبعاوي، ٢٠١٠، ٥٦).

وتعد المملكة العربية السعودية جزءًا من العالم الذي انتشرت فيه التكنولوجيا الحديثة بأشكالها، والثورة الرقمية، وتمكَّنت المملكة العربية السعودية من إطلاق برنامج التحول الرقمي والذي يعد أحد الركائز الأساسية لتحقيق رؤية ٢٠٣٠(موقع وحدة التحول الرقمي).

وفي ضوء انتشار التقنية الرقمية في مختلف المجتمعات وخصوصًا في المجتمع السعودي، فقد شمل هذا التقدم جميع الفئات العمرية، وعلى رائسهم فئة كبار السن، والتي تحظى باهتمام مختلف المختصين، والباحثين، والأطباء، ومقدميّ الرعاية النفسية والاجتماعية، فيما يتعلق بهم. فتعمل المؤسسات اليوم في ظل هذا التقدم الرقمي بالاعتماد على التقنية في كافة مجالات الحياة، من خلال إدارة الشؤون الحكومية الرسمية، والثانوية النفعية الخدمية، والحياة الطبيعية اليومية. فعلى سبيل المثال اعتمدت الحكومات

تقديم خدماتها عبر تطبيقات تدار من خلال جهاز الهاتف الذكي، أو الخدمة الذاتية، دون الحاجة لزيارة الفرع مباشرة. وهذا التسهيل يتضح في الحصول على الخدمة بيسر في دقائق قليلة من خلف الشاشة فقط.. وتعد هذه السمة تميّز للمجتمعات الحديثة والتي تعتبر المملكة العربية السعودية جزء منها. فهي تهتم بمجال التقدم الرقمي، والذي يتعلق باستخدام التقنية بأشكالها وفي كافة المجالات. فتظهر مشكلة الأمية الرقمية عند فئات المجتمع غالبًا لكونها حديثة عليهم، وخصوصًا فئة المسنين فيتأثرون بها بشكل أكبر من الشباب؛ ذلك لأن الشباب يتسمون بالسرعة في التعلم بالتالي سهولة اندماجهم وهذا التقدم، على عكس المسنين الذين يواجهون التحديات في اندماجهم والتقنية، وقد يشعر كبار السن بالعزلة في مواجهتهم للتغير التكنولوجي بدون تعليم أو تدريب. لذلك ينبغي اتخاذ تدابير لتمكين كبار السن من الاستفادة من التغيرات التكنولوجية والمشاركة فيها والتكيف معها، وبالتالي المساهمة في الحد من التهميش والشعور بالوحدة والفصل بين مختلف الأعمار. (تقرير الشيخوخة ابريل ٢٠٠٢ الأمم المتحدة).

ومن التدابير التي اهتمت المملكة العربية السعودية بها فيما يتعلق بكبار السن، فقد جاءت موافقة مجلس الوزراء على مشروع النظام الجديد لحقوق كبير السن ورعايته، والذي يستهدف حفظ حقوق كبار السن ورعايتهم ورفع جودة حياتهم، وذلك امتدادًا لسلسة أعمال تطوير منظومة التحول في الخدمات المقدمة لكبار السن وتحقيق مستهدفات استراتيجية الوزارة في قطاع التنمية الاجتماعية، حيث يعد النظام أحد ركائز التحول ويوائم أفضل الممارسات العالمية المقدمة لكبار السن (موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية). ومنها انشاء نظامًا خاصًا يُعنَى برعاية كبار السن، فقد جاء بحسب المادة الثانية من النظام، أن تقوم وزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية بالتنسيق مع الجهات الأخرى ذات العلاقة لتحقيق تمكين كبار السن من العيش في بيئة تحفظ حقوقهم وتصون كرامتهم، ونشر التوعية والتثقيف المجتمعي لبيان حقوق كبار السن؛ لأجل احترامهم، وتوقيرهم. وتنظيم وتنفيذ برامج مناسبة لكبار السن؛ تعزز من مهاراتهم وخبراتهم وممارسة هواياتهم وتعزيز اندماجهم في المجتمع. (هيئة الخبراء بمجلس الوزراء).

مشكلة الدراسة:

كفلت المملكة العربية السعودية لكبار السن العديد من الحقوق المتطلبة لكبار السن، ومنها تنظيم البرامج المناسبة لهم والتي تُعزِّز من مهاراتهم وخبراتهم، وهواياتهم وتعزز اندماجهم في المجتمع. وهذا الحرص على كبار السن وأهمية اندماجهم في المجتمع قد يفتح الفرص أمامهم لتعلم مهارات جديدة متعلقة في استخدام التكنولوجيا بشكلها البسيط. والدراسة الحالية حددت أنواع التكنولوجيا الرقمية بأجهزة الهواتف الذكية التي تعتبر في مفهومها بأنها أجهزة اتصال لاسلكية محمولة كالهواتف، والألواح الرقمية المزودة بخدمات وتطبيقات مختلفة، ومزودة بشبكة الإنترنت وتشمل الآيباد والآيفون والهواتف الذكية بأشكالها في الوقت الحاضر والتي يمكن حملها والتنقل بها. (جعفر، ٢٠١٧: ١٦٢).وأجهزة الخدمة الذاتية والتي تختلف من شكل لآخر بحسب العمل الذي يقتضيه وجوده، فللبنوك أجهزة خدمة ذاتية مخصصة تتوافق مع طبيعة عملها. وكذلك لمختلف الجهات.

ومع ارتفاع وزيادة نسب انتشار العزلة والانسحاب الاجتماعي والخجل بين بعض الفئات (Henderson and Zimbardo, 2010)، إضافة إلى ما تشير إليه بعض الأدبيات من ارتباط مشكلتي العزلة الاجتماعية والاكتئاب بشكل إيجابي (Rowsel and Coplan, 2013)،

ولخطورتهما في الصحة النفسية، وأيضاً لكونهما مرتبطين بشكل مهم بضعف المهارات الاجتماعية (Cooley, et al., 2010)، كان من الأهمية دراسة مستوى الانسحاب الاجتماعي وعلاقته بالأمية الرقمية.

وتتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة للتعرف على الأمية الرقمية المتمثلة بالتحديات التي تواجه المسنات في استخدام تقنية أجهزة الهواتف الذكية، والخدمات الذاتية وعلاقتها في انسحابهنّ الاجتماعي. فوجود فجوة بين ثقافتهنّ وثقافة المحيطين بهم من الأسرة أو خارجها قد تجعلهم في حالة من الرفض والسخط، وأيضًا الشعور بالغربة عن كل من حولهم (مرسي١٩٩٧). والدراسة الحالية تتناول كبيرات السنّ واللاتي يمثلنّ نسبة (٤,٤٪) من السكان بحسب تقرير الهيئة العامة للإحصاء السعودي.(موقع الهيئة العامة للإحصاء). وذلك للتعرف على تأثير دخول التكنولوجيا الرقمية على حياتهنّ، والمتمثلة بتحديات استخدام تقنية الهواتف الذكية، وأجهزة الخدمة الذاتية في ضوء الأمية الرقمية وعلاقتها بانسحابهنّ الاجتماعي.

وتسلط الدراسة الحالية الضوء على فئة المسنات، وطبيعة تعاملهنّ مع هذا التغير السريع الذي يشهده المجتمع السعودي، فيما يتعلق باستخدام التقنية الرقمية، والأمية التي تصدر عن قصور تعاملنّ واندماجهنّ معها، فلا شك أن كبيرات السن يمتلكنّ الكم الكبير من الخبرات العلمية، والمهنية، والحياتية، ولكن هذه لخبرات قد لا تدعهنّ في أمر استخدام التقنية الرقمية؛ مما يشكل نوع جديد من الأمية التي تختص بالتقنية، فالدراسة الحالية وغيرها من الدراسات التي تهتم بقضايا كبار السن؛ تمكن المختصين في المجالات التقنية من الاطلاع على مشكلات المسنين أمام التقنية الرقمية وخصوصًا الاجتماعية منها، مثل شعورهم بالانفصال عن الواقع الرقمي، الاغتراب أو الانسحاب الاجتماعي فعدم تكيّفهنّ مع التقنية الرقمية وجهلهم

فيها من شأنه أن يؤثر عليهنّ سلبًا من الجانب الاجتماعي. لذلك تكمن مشكلة الدراسة الحالية في هذا التساؤل: ما التحديات التي تواجه كبيرات السن في ظل الأمية الرقمية وعلاقتها بانسحابهنّ الاجتماعي؟

أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها مما يلي:

- تبرز أهمية الموضوع بكونه موضوعًا معاصرًا يشغل المهتمين في ميادين العلوم الاجتماعية، والنفسية، في آنٍ واحد، ويُعد مفهوم الأمية الرقمية من المفاهيم التي اهتم بها عدد من العلوم المختلفة، ومنها علم الاجتماع، وبالتالي سوف تفتح آفاقًا جديدة لتناول المفهوم من الجانب السوسيولوجي، فتأمل أن تكون هذه الدراسة إسهامًا في تنمية الإطار النظري لعلم الاجتماع، وموضوعًا من موضوعات علم اجتماع الشيخوخة والأسرة.
- إلقاء المزيد من الضوء على ظاهرة الأمية الرقمية لدى كبار السن وعلاقتها بالانسحاب الاجتماعي. حيث تفيد في إثراء الجانب النظري للبحوث والدراسات العلمية، ونواة لأبحاث أخرى تهتم بهذا الموضوع.
- تُفيد نتائج الدراسة في تسليط الضوء نحو الصعوبات التقنية التي قد يعاني منها كبار السن بسبب التطور التقني الحاصل في المجتمع واعتماده على التكنولوجيا في تقديم الخدمات، ومن ثم يساعد في تطوير مستوى الخدمات المقدمة، مما ينعكس إيجابيًا على الجانب الأسري.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة بشكل رئيس التعرف على الأمية الرقمية وعلاقتها بالانسحاب الاجتماعي لدى كبيرات السن، وتفرع عنه الهدفان التاليان:

١. التعرف على تحديات استخدام تقنية أجهزة الهواتف الذكية والخدمات الذاتية لدى كبيرات السن.
٢. التعرف على مدى وجود علاقة (إيجابية/ سلبية) بين استخدام تقنية أجهزة الهواتف الذكية والخدمات الذاتية والانسحاب الاجتماعي لدى كبيرات السن.

تساؤلات الدراسة:

١. ما التحديات الرقمية التي تواجه كبيرات السن؟
٢. ما مدى وجود علاقة (إيجابية/ سلبية) بين استخدام تقنية أجهزة الهواتف الذكية والخدمات الذاتية والانسحاب الاجتماعي لدى كبيرات السن؟

فروض الدراسة:

١. توجد تحديات رقمية مرتفعة تواجه كبيرات السن.
٢. توجد علاقة (إيجابية/ سلبية) بين استخدام تقنية أجهزة الهواتف الذكية والخدمات الذاتية والانسحاب الاجتماعي لدى كبيرات السن.

المفاهيم:

الأمية الرقمية:

تعني الجهل في كيفية استعمال الحاسوب، والانترنت حتى بالنسبة للشرائح المتوسطة التعليم. (الحمداني، ٢٠١٥: ٢٤٨).

إجرائيًا: تقصد الدراسة الحالية الأمية الرقمية لدى كبيرات السن، المتمثلة بضعف المهارات اللازمة لديهنّ في التعامل مع التقنية الرقمية، والقصور في التكيف معها، مثل أجهزة الهواتف الذكية من الشركات آبل، سامسونج،

نوكيا، وغيرها من تلك التي تدعم التطبيقات الحديثة، وأجهزة الخدمات الذاتية مثل البنوك، والمنصات الحكومية "أبشر"، وغيرها.

الانسحاب الاجتماعي: (mewhirtr) يُعرِّف الانسحاب الاجتماعي على أنه: حالة من الضغوط العاطفية التي تنمي لدى الفرد مشاعر الاغتراب، وعدم الفهم، والرفض من قبل الآخرين، ونقص المشاركة الاجتماعية في الأنشطة الملائمة والمرغوب فيها، وخاصة الأنشطة التي تقدم الإحساس بالتكافل الاجتماعي وفرص الألفة الاجتماعية. (٤١٧: ١٩٩٠, mewhirer).

إجرائيًا: يُقصَد الانسحاب الاجتماعي في هذه الدراسة الذي ينشئ لدى كبيرات السن نتيجة التحديات التي تواجهنها عند استخدامهن للتقنية الرقمية، والمتمثلة بعدم قدرتهنّ على التعامل مع مختلف أنواعها كأجهزة الهواتف الذكية، وأجهزة الخدمات الذاتية.

كبار السن: عرَّفت مطرود (١٩٩٨) كبار السن بأنهم: أولئك الأفراد الذين يقعون في الفترات العمرية التي تمتد من (٦٠) سنة فما فوق، ويكون الفرد فيها عاجزًا عن القيام ببعض أعماله.

إجرائيًا: يُقصَد بكبار السن في الدراسة الحالية كبيرات السن البالغات (٦٥) سنه فأكثر، في مدينة الرياض، واللاتي يواجهنّ التحديات في استخدام أجهزة الهواتف الذكية، وأجهزة الخدمة الذاتية، في ضوء الأمية الرقمية، والتي تؤدي بدورها إلى انسحابهنّ اجتماعيًا.

الإطار النظري:

الأمية الرقمية لدى كبار السن.

يواجه المسنون نوعًا جديدًا من الأمية الرقمية والتي قد تؤثر على طبيعة نشاطاتهم اليومية، على الصعيدين الخاص، والعام. فهذه الأمية قد

تحول بينهم وبين قضاء مصالحهم المختلفة، أو اعتمادهم على الآخرين في تنفيذها مثل، تجديد البطاقات البنكية الذي أصبح من خلال أجهزة الخدمات الذاتية، وذلك بسبب قلة معرفتهم باستخدام تلك التقنية الرقمية. وقد ينتج عن هذه الأمية بعض الإشكالات المهمة منها عدم القدرة على استخدام تطبيقات التقنية الضرورية في الحياة اليومية، وعدم القدرة على تحقيق متطلبات الأمن المعلوماتي. (المطيري، ٢٠٢٢، ٢٠٦ –٢٠٧).

وقد تؤدي هذه الصعوبة المتعلقة في أمية كبار السن الرقمية إلى عدة مشكلات تتعلق بالجوانب الاجتماعية لديهم، فقد يشعرهم عدم قدرتهم على التعامل مع التقنية الرقمية ببساطة إلى الشعور بالعزلة الاجتماعية، من ثم الانسحاب. خصوصًا في المجتمعات المعتمدة على التقنية بشكل كبير، كالمجتمع السعودي. وتهتم الدراسة الحالية بالتحديات التي تواجه المسنات عند استخدامهنّ للتقنية في ضوء أميتهم بها، وعلاقتها في انسحابهنّ الاجتماعي. ويرى منصور (٢٠١٨) أنه بجانب تقدم السن يزداد انسحاب الفرد من المجتمع، والحياة الاجتماعية، والأنشطة الحياتية المختلفة، مما يزيد شعورة بالإحباط، والعزلة، مما يؤثر بدوره على اتجاه المسن نحو ذاته، ونحو المجتمع الجديد، بسبب ارتباط كبر السن ذهنيًا بالعجز، وصعوبة مسايرة الأحداث الجارية والإندماج فيها. (منصور: ٣٧).

النظرية الموجهة للدراسة:

نظرية التخلف الثقافي لدى وليم أوغبرن "

وضع وليم أوغبرن **الهوّة الثقافية" في** عام ١٩٢٢م. واتخذت الدراسات في هذا الموضوع منهجًا علميًا. ويؤكد في نظريته التخلف الثقافي أن التغير في الجانب المادي للثقافة يسبق دائمًا التغير في الجانب اللامادي، مما ينتج عنه "الهوة الثقافية" وهي الفترة الزمنية التي تقع بين

مرحلتين الأولى التي يتم فيها التقدم التكنولوجي، وإلى أن ينتقل إلى المرحلة الثانية التي يتم فيها التغير الاجتماعي. وهذه الفترة تتسم ببعض الاضطراب والصراع. فاستعمال الأدوات الجديدة لا يقتصر على طريقة استخدامها، ولكنه يستتبع مجموعة من الممارسات والتعديلات التي تمس العادات. وتستغرق هذه الهوة الثقافية وقتًا طويلًا حتى تمتلئ، أو تتكامل عملية التغير في جانبية. ويرى أوغبرن أسباب التخلف اللامادي عن الماديات في عملية التغير الاجتماعي بما يلي:

١. الميل إلى المحافظة على القديم.
٢. الجهل بحقيقة التجديد والاختراع وعدم معرفة طريقة استخدامه، مما يؤدي إلى رفضه.
٣. النزعة إلى المحافظة لدى كبار السن وإستاتيكية العادات والتقاليد.

وهذه العقبات تقف بقوة أمام التغير اللامادي، في حين أن الماديات لا تعترضها مثل هذه العقبات. (عماد، ٢٠١٦: ١٨٦-١٨٧). فلا تخلو المجتمعات من عمليات التغير وخصوصًا بعد الانتشار الكبير للتقنية والاعتماد عليها، لما لها من خواص في أداء العمل بيسر وسهولة وسرعة، لذلك فإن الشباب الذي يتسم بحب التجربة والانفتاح للمواكبة العصر، والتعلم نجد أن كبار السن يقفون أمام هذا التغيُّر ببطء تقبله واستيعابه، والخوف منه أحيانًا بسبب الجهل به، لذلك يصف أوغبرن هذا الموقف بالهوة فيما بين الجيلين. وفي الدراسة الحالية نجد أن كبيرات السن قد يملكن الهواتف الذكية، ويستعملن أجهزة الخدمات الذاتية، ولكن بشكل أقل من اعتمادهم على ذويهم لإجراء تلك العمليات، بسبب خوفهن أو قلقهنّ الناتج عن الجهل بهذه التقنية مما أشعرهم بالسوء إلى حدٍّ ما والسلبية. فقلة تعلم كبيرات السن أو انتشار الأمية بينهنّ في الدراسة الحالية بجانب الاعتماد الكبير على

التكنولوجيا أدى لوجود الهوّة الثقافية لديهنّ والتي أنتجت بدورها اغترابهنّ النفسي والاجتماعي.

نظرية الهوّة الثقافيّة (Ogburn.1922.): يؤكد وليام واجبرن على أنّ حدوث التغيّر والتطوّر التقنيّ في الجوانب الماديّة للحضارة أسرع منه في الجوانب المعنوية ومرجع ذلك الاحتفاظ بالقديم والخوف من الجديد والرغبة في الاستقرار تجعل من تغيّر الجوانب المعنويّة بطيئاً بالنسبة للجوانب المادية ويترتب على ذلك حدوث صراعات تؤثّر في مختلف جوانب الحياة الاجتماعية ولعل أهم ما يتّصل منها بموضوع البحث نزعه المحافظة لدى كبار السن التي تدفعهم للتمسّك بالثوابت والتشبّث بالماضي ورفض التغيّر ممّا قد يشكّل عائقاً أمام جموح الشباب وحيويته وحبّه للانطلاق"(الزازان، ٢٠١٤م، ٢٨).

النظريّة البنائيّة الوظيفيّة (Minuchin ،1974): يمكننا القول إنّ هذه النظريّة استمدّت جذورها من نظريّة الجشطالت في علم النفس وتدور فكرة هذه النظريّة حول تكامل الأجزاء في كل واحد بتحليل العلاقة بين الأجزاء والكلّ، بمعنى أنّ كلّ عنصر في المجموعة يساهم في تطوّر أو صيانة الكل فأصحاب هذه النظريّة يرون أنّ الأفراد والجماعات أو أيَّ نظام أو نسق اجتماعيّ يتألف من عدد من الأجزاء المترابطة، وبالتالي فإنّ كلَّ جزء من أجزاء النسق يكون وظيفيّاً كجسم الإنسان يتكون من مختلف الأعضاء، ولكلّ جزء وظيفته. ويرى روّاد هذه النظريّة أنّ لكلّ شيء في النظام فائدة، فهي إن لم تكن ذات فائدة اقتصادية فهي ذات فائدة اجتماعية. وبذلك يشير البناء الاجتماعي للأسرة إلى الطريقة التي تنظَّم بها الوحدات الاجتماعيّة، والعلاقات المتبادلة بين الأجزاء والعناصر المختلفة، وتنظر هذه النظريّة إلى الأسرة بوصفها مجتمعاً صغيراً، أو وحدة في مجتمع كبير، أو الوحدة

الكبيرة. ومن أشهر روّاد هذه النظريّة، هم: بارسونز، مرتون، سروكن، ليفي. ويرى (بارسونز) أنّ الأسرة بوصفها وحدة بنائيّة هي الوحيدة التي تستطيع القيام بمهمّة إعداد الصغار وتنشئتهم بغرس القيم والمعتقدات وجميع الرموز الثقافيّة والمبادئ الاجتماعيّة. ومفهوم النظام الاجتماعيّ يتمركز حول مفهوم التكامل والتكافل فهو يرى أن النظام يتألف من أقسام الواحدة منه معتمدة على الآخرين في ترابطها ووظائفها، وتكامل النظام يعني تنسيق وارتباط هذه الأنظمة الفرعية بعضها ببعض لكي تكون وظيفة النظام العام الرئيسة المتكاملة، ولكي تعطي شكلا عامّاً للنظام كما يرى (بارسونز) أنّ تكوين الفرد اجتماعيّاً من خلال معايشته لأنماط اجتماعيّة وثقافيّة يعكس مقومات ذلك النظام، وعلى ذلك تصبح الأسرة أصغر وحدة اجتماعيّة مسئولة عن المحافظة على نسق القيم الذي يُحدَّد عن طريق الدين والأنساق التربوية وبالتالي يتحكّم في تحديد أنماط السلوك المرغوبة أو المطلوبة. (الناصر، ١٤٣٦هـ)

الدراسات السابقة:

تنوعت الدراسات السابقة ما بين العربية، والأجنبية في تناولها لموضوع الأمية الرقمية، كفجوة تقنية يعاني منها كبار السن، وقد يعود ذلك لعوامل عدة منها: ضعف التعليم، الخبرة، المشكلات البيولوجية من قصور النظر وغيرها. فقد اختلفت الدراسات من حيث طبيعة اهتمامها، في دراسة مشكلات كبار السن والتقنية الرقمية، فمنها من ركز على السن والتعليم، ومنها من ركز على طبيعة استخدام المسنين للتقنية، ومنها من تناول الجوانب الاجتماعية التي تأثر بها كبار السن بسبب تلك الصعوبات المتمثلة بالأمية الرقمية لدى كبار السن. وقد تنوعت المنهجية المستخدمة في الدراسات السابقة من حيث الأدوات المستخدمة لجمع البيانات، المنهج،

العينة. ركزت دراسة Xiaofu (٢٠٢١)، A. Torrão (٢٠٢٠)، وعوض (٢٠٠٦) على المشكلات التي تواجه المسنين عند استخدامهم لأجهزة الصراف الآلي الذاتية، وكانت أهم النتائج بأنهم واجهوا الصعوبات في استخدام تلك الأجهزة، وقد كانت أكثر الصعوبات خوفهم من الوقوع في الخطأ، حجم الخط الصغير، وتباين الألوان من الأسباب التي حالت بين وصولهم للخدمات بشكل مناسب، والأمر كذلك فيما يتعلق باستخدام تطبيقات أجهزة الهواتف الذكية. وفضّل المبحوثون زيارة الفرع لتلقي الخدامات المباشرة. وقد أتت بعض المعوقات في استخدام الخدمات الإلكترونية بسبب ضعف التعليم. أما الدراسة الحالية فقد شملت جميع أجهزة الخدامات الذاتية، وأجهزة الهواتف الذكية وتطبيقاتها، وسلطت الضوء على الأمية الرقمية لدى كبيرات السن الإناث والتي جاءت بوجود تحديات في استخدامهنّ لتلك الخدمات وتسببها بنوع من انسحابهنّ اجتماعيًا.

تناولت دراسة منصور (٢٠٢١)، و Vaportzis (٢٠١٧)، طبيعة اعتماد كبار السن على التقنية من استخدامها في البحث من خلال الإنترنت، وطبيعة الحواجز التي تحول بين المسنين واستخدام الأجهزة اللوحية، وأتت نتائج الدراستين بأن أكثر من ثلثيّ عينة الدراسة يفضلون استخدام المكتبة للبحث عن معلومة عوضًا عن استخدام الإنترنت، وأنهم يفتقرون للمهارات اللازمة لاستخدامه. أما فالحواجز التي تحول بين كبار السن واستخدام الأجهزة اللوحية فقد أكدوا كبار السن خوفهم وقلقهم من استخدامها بسبب نقص المعرفة، وقلة الثقة بها. والدراسة الحالية ركزت على التحديات التي تواجه المسنات في استخدام أجهزة لهواتف الذكية، والخدمات الذاتية وتأثيرها عليهنّ اجتماعيًا.

أشارت دراسة عبده (٢٠٢٠)، وعبده (٢٠١٧) إلى استخدام كبار السن للإنترنت، وأنماط استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي، وكانت أهم نتائج الدراستين بأن كبار السن يستخدمون الإنترنت للتخلص من الشعور بالوحدة والملل. وتعرَّف كبار السن على مواقع التواصل الاجتماعي من خلال الأبناء لدواعي السفر وللتواصل مع الأحفاد، وأعربوا على أنهها قللت من المحادثات ورؤية الأهل والمعارف، مما جعلهم يبدون للمحيطين لهم أنهم انطوائيون. اما الدراسة الحالية فقد أشارت إلى علاقة استخدام الأجهزة الذكية وتطبيقاتها، وأجهزة الخدمة الذاتية وعلاقتهما بانسحابهنّ اجتماعيًا؛ بحيث كانت أكثر مفردات عينة الدراسة الحالية استخدامًا لمواقع التواصل الاجتماعي، وأن ذويهنّ ينشغلون عنهنّ باستخدام أجهزة هواتفهم الذكية.

اهتمت دراسة Gul & others(٢٠١٨)، والشايع (٢٠١٢) بالعزلة والوحدة لدى كبار السن تبعًا للنوع، والعمر، والسكن، والاغتراب الاجتماعي لديهم، وكانت أهم نتائج الدراستين: بأن الوحدة لدى كبار السن لا تعني عيشهم بمفردهم بل إنهم يشعرون بالوحدة في حياتهم بشكل عام. وأن المسنين يعانون من شعور عالٍ باللامعيارية، وهو ما يعني أن المسنين يرون أن جزءًا من قيم المجتمع وأخلاقياته قد تغيرت واستبدلت بها سلوكيات وقيم أقل. أما الدراسة الحالية فقد ركزت على الانسحاب الاجتماعي من ناحية استخدام المسنات للتقنية، ، واتضح وجود الانسحاب الاجتماعي في الدراستين والدراسة الحالية. أما دراسة Marinova (٢٠١٣) التي هدفت إلى معرفة إلى أي مدى يغير الأفراد الأكبر سنًا مواقفهم الثقافية فيما يتعلق بالانفتاح على التجربة، وكانت أهم نتائجها مواجهة العينة صعوبة في فهم بعض الاتجاهات الحديثة مثل الممارسات الحديثة للشراء عبر الإنترنت، وأوضح المشاركون بأنهم لم يوافقوا على الأشكال الثقافية الحديثة، وشعور

بالحنين إلى الماضي، وأن هناك نوعًا من الانفصال بالمعنى الثقافي عن العالم الحديث مثل وصولهم المحدود للتكنولوجيا الحديثة. وهذه الدراسة تعمقت في الأشكال الثقافية الحديثة من خلال تجربة كبار السن لها، وقد اختلفت عن الدراسة الحالية والتي تحددت بنوعين من الأشكال الثقافية الحديثة بالهواتف الذكية وتطبيقاتها، والخدمات الذاتية وعلاقتها بانسحابهنّ اجتماعيًا فقد أتت النتائج بمطابقة إلى حد ما فيما بين الدراستين.

سلطت الدراسات السلط وآخرين (٢٠١٨)، و دراسة ضاري وآخرين (٢٠١٨)، والسويطي (٢٠١٧)، وبن لطرش (٢٠١٥)، وأيضًا القصابي (٢٠١٢)، الضوء على الجانب النفسي لدى كبار السن بشكل عام، وكانت أهم نتائج الدراسات بأن كبار السن أفادوا بأنهم غير محظوظين في حياتهم، ويشعر كبار السن بصعوبة في التعبير عما في داخلهم أمام الآخرين، وشعورهم بالفجوة التي تفصلهم عن الأجيال الأخرى، وأن كبار السن يشعرون بالعزلة عن الآخرين، والاغتراب داخل الأسرة. والدراسة الحالية اهتمت بالجانب الاجتماعي، ولكن من خلال دخول التكنولوجيا على حياة كبار السن من النساء وأثر استخدامهنّ لها الذي جاء بتأثير سلبي نتج عن صعوبة في استخدامهنّ لتلك التقنية وشعورهم بالانسحاب الاجتماعي من محيطهنّ الذي انتشرت به التقنية بشكل كبير.

تعقيب عام على الدراسات السابقة:

تبين مما سبق تركيز الدراسات على جوانب الصعوبات التي تواجه المسنين في استخدام التقنية الحديثة بالتحديد مثل تباين ألوان تطبيقات تلك الأجهزة، صعوبة استخدام الأزرار في شاشاتها، والأخرى تتعلق بالمشكلات التي تواجه المسنين عند استخدامهم لأجهزة الصراف الآلي وتطبيقاتها، وجزء منها سلط الضوء على المشكلات النفسية، والاجتماعية التي تمثلت بالعزلة

بشكل عام لدى الذكور والإناث، أو أحدهم. لذلك ركزت الدراسة الحالية على فهم التحديات في استخدام التقنية وعلاقتها بانسحاب المسنات اجتماعيًا، فقد جمعت بين استخدام التقنية الحديثة وعلاقتها بالانسحاب الاجتماعي لديهنّ. وقد حددت الدراسة الجانب التقني بالهواتف الذكية، وأجهزة الخدمات الذاتية، أما الجانب الاجتماعي فتمثل الانسحاب الاجتماعي والذي جاء بنسبة موافقة بين مفردات عينة الدراسة الحالية بعدم راحتهنّ في الأنشطة التي يكثر استخدام التقنية بها، وتفضيلهنّ بالبقاء في المنزل.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في توجهها العام من حيث دراسة تحديات الأمية الرقمية لدى كبيرات السن وعلاقتها بالانسحاب الاجتماعي لديهن، بجانب اختلافها في مجتمعها وعينتها، واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء وتصميم الأداة وفي تناول بعض المفاهيم النظرية بجانب الاستفادة منها في تفسير ومناقشة النتائج.

الإجراءات المنهجية:

نوع الدراسة ومنهجها: تعد الدراسة دراسة استكشافية واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي؛ لأنها تسعى إلى تقرير خصائص ظاهرة معينة غير واضحة المعالم، أو وصف موقف يغلب عليه صفة الغموض، وتسعى إلى جمع الحقائق وتحليلها للوصول للحقائق التي يمكن تعميمها.(الخطيب، ٢٠١٦م: ٥٥). وتريد الدراسة الحالية وصف ظاهرة الأمية الرقمية المتمثلة بتحديات استخدام أجهزة الهواتف الذكية، والخدمات الذاتية وعلاقتها بالانسحاب الاجتماعي لدى كبيرات السن.

مجتمع الدراسة وعينتها: تم تحديد مجتمع الدراسة بمجموعة من كبيرات السن المواطنات في مدينة الرياض، وحُددت نسبتهنّ على مستوى المملكة

العربية السعودية في العدد الخامس والخمسين من الكتاب الإحصائي السنوي بـ (٩٠,٩٥٨) ألف مواطنة من المسنات بعمر (٦٥) سنة فأكثر. والمقدرة بـ (٤,٤٪) من إجمالي السكان. وبنسبة (١٩.٥٪) من سكان منطقة الرياض (موقع الهيئة العامة للإحصاء). و تم التوصل إلى العينة من خلال الاستبانة الإلكترونية، اعتمادًا على العينة غير الاحتمالية كرة الثلج؛ لتلائمها مع طبيعة مجتمع الدراسة، وذلك بسبب صعوبة الوصول إلى العينة المطلوبة؛ لظرف أمية بعض مفردات العينة، وعدم تمكنهنّ من القراءة، والسبب الآخر عدم قدرة بعضهنّ في استخدام التقنية لتعبئة الاستبانة، فالدراسة تريد الوصول إلى المسنات في مدينة الرياض مباشرةً، أو من خلال ذويهنّ في حال تعذر عليهنّ ملء الاستبانة بأنفسهنّ. و تم تهيئة الاستبانة والتأكد من خلوها من أي نقص بمجموع (٣٨٤) مبحوثة، من مدينة الرياض، وجرى جمع بيانات الدراسة في العام ١٤٤٢هـ.

أداة الدراسة: استخدمت الدراسة الحالية أداة الاستبانة، والتي تتفق مع ظروف عينة الدراسة وطبيعتها، حيث بلغ عدد الأميّات بين مفردات الدراسة الحالية (١٠٢) مبحوثة، وكذلك تتناسب الأدوات أيضًا مع المنهج المتبع في الدراسة، وأهدافها وتساؤلاتها، وتكونت الاستبانة من أربعة أجزاء؛ الأول: يتكون من الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، والثاني: تناول التحديات التي واجهت كبيرات السن في استخدام التقنية الرقمية المتمثلة بأجهزة الهواتف الذكية وتكون من (١٧) عبارة، وأجهزة الخدمات الذاتية بـ (٧) عبارة، اما الجزء الثالث: فتكون من الأسئلة المتعلقة بالانسحاب الاجتماعي لدى كبيرات السن نتيجة الأمية الرقمية لديهنّ بـ (١٥) عبارة. وأخيرًا الجزء الرابع: الذي تناول الفروق في التحديات التي تواجه كبيرات الين في

استخدام التقنية الرقمية من حيث نوعها؛ أجهزة الهواتف الذاتية، وأجهزة الخدمة الذاتية بمجموع (٨) عبارة.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، بحيث إن المتوسطات العامة لمحاور المقياس المعدة بناءً على نمط ليكرت الخماسي، فقد تمثلت طول الخلية الأساسية وفق التالي: موافق بشدة: (١ – ١,٨٠)، وموافق: (٢,٦٠ – ١,٨١)، موافق إلى حد ما: (٢,٦١ – ٣,٤٠)، غير موافق: (٣,٤١ – ٤,٢٠)، غير موافق بشدة: (٤,٢١ – ٥).

الصدق والثبات:

الصدق: تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال طريقتين وهي:

الصدق الظاهري (صدق المحكمين): تحققت الباحثة من الصدق الظاهري للأداة من خلال عرضها على مجموعة محكمين من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود كلية الآداب قسم الدراسات الاجتماعية، من ثم تم إجراء التعديلات المطلوبة على الأداة وتهيئتها وإخراجها بشكلها النهائي.

جدول رقم(١): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة فيما يتعلق بالصعوبات الخاصة باستخدام أجهزة الهواتف الذكية والخدمات الذاتية.

م	الأبعاد	عدد العبارات	ألفا كرونباخ	الدلالة
١	تحديات استخدام أجهزة الهواتف الذكية	١٧	.٩٤٩	.٠٠٠
٢	تحديات استخدام أجهزة الخدمات الذاتية	٧	.٩٠٧	.٠٠٠
الثبات العام للاستبانة		٣٩	.٩٦٤	.٠٠٠
ن				٣٩

يشير الجدول (١) بأن متوسط معامل ألفا كرونباخ للأداة بلغ (.٩٦٨)، وهي قيمة مرتفعة للثبات، ويدل ذلك على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية جدًا من الثبات مما يؤهلها لإعادة التوزيع مرة أخرى.

جدول رقم(٢): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة في يخص البعد الاجتماعي

م	الأبعاد	عدد العبارات	ألفا كرونباخ	الدلالة
٢	البعد الاجتماعي	١٥	.٩٠٣	.٠٠٠
الثبات العام للاستبانة		٣٩	.٩٦٤	.٠٠٠
ن				٣٩

يشير الجدول (٢) أن متوسط معامل ألفا كرونباخ للأداة بلغ (.٩٦٤)، وهي قيمة مرتفعة للثبات، ويدل ذلك على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية جدًا من الثبات مما يؤهلها لإعادة التوزيع مرة أخرى.

أولًا: خصائص العينة الديموغرافية:

جدول رقم (٣): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

م	المتغير	التكرار	النسبة	م	المتغير	التكرار	النسبة
العمر	من ٦٥ سنة إلى ٧٠ سنة	٣٢٢	٨٣.٩٪	السكن	بمفردي	٣٣	٨.٦٪
	من ٧٠ سنة إلى ٧٥ سنة	٣٠	٧.٨٪		مع أسرتي	٢٨٢	٧٣.٤٪
	من ٧٥ سنة فأكثر	٣٢	٨.٣٪		مع أحد الأبناء	٦٦	١٦.٩٪
الحالة الاجتماعية	متزوجة	٢٠١	٥٢.٣٪		أخرى	٣	٥.٠٪
	أرملة	١٣١	٣٤.١٪	الذكي	نعم	٣٦٠	٩٣.٨٪
	لم يسبق لي الزواج	٢١	٥.٥٪		لا	٢٤	٦.٣٪
الحالة التعليمية	أميّ	١٠٢	٢٦.٦٪	نوع الهاتف الذكي	نوكيا	٢٣	٦.٠٪
	أقرأ وأكتب	٧١	١٨.٥٪		آيفون	١٩٤	٥٠.٥٪
	ابتدائي	٤٥	١١.٧٪		سامسونج	١٢٥	٣٢.٦٪
	متوسط	٢٨	٧.٣٪		أخرى	٤٢	١٠.٩٪
	ثانوي	٤٤	١١.٥٪				
	جامعي	٧٥	١٩.٥٪	عبر الهاتف الذكي	تطبيق أبشر	٣٨	٩.٩٪
	ماجستير	١٠	٢.٦٪		تطبيق وزارة الصحة	٢٣	٦.٠٪
	دكتوراة	٩	٢.٣٪				

الدخل الشهري لكبيرات السن	لا يوجد – غير ثابت	١٢٤	٣٢.٠٪		تطبيقات التواصل الاجتماعي	١٩٢	٤٩.٧٪
	أقل من ٥ آلاف ريال	١٦٤	٤٢.٣٪				
	من ٥ آلاف ريال إلى ١١ ألف ريال	٦٣	١٦.٢٪				
	من ١٢ ألف ريال إلى ١٨ ألف ريال	٢١	٥.٥٪		تطبيق البنك	٤٣	١٠.٧٪
	من ١٩ ألف ريال إلى ٢٥ ألف ريال	٨	٢.١٪		أخرى	٨٨	٢٢.٤٪
	من ٢٥ ألف ريال فأكثر	١٠	٢.٦٪		ن	٣٨٤	

العمر: أوضح الجدول (٣) أن الفئة العمرية من (٦٥ إلى ٧٠ سنة) حظيت على النسبة الأعلى من بين الفئات العمرية الأخرى بنسبة (٨٣.٩٪)، وقد يعود سبب ذلك لتلقيهم نوع من التعليم، أو وجود الخبرة لديهم باستخدام أجهزة الهواتف الذكية، وجاءت الفئة العمرية من (٧٥ سنة فأكثر) بنسبة (٨.٣٪)، وأخيرًا الفئة العمرية من (٧٠ إلى ٧٥ سنة) بأدنى نسبة بلغت (٧.٨٪)، وقد يرجع سبب انخفاض هذه النسبة من كبيرات السن المشاركات في هذه الدراسة بأنهن غير قادرات على استخدام التقنية بشكل سليم أو انعدام استخدامها، وانتشار الأمية بينهنّ .

الحالة الاجتماعية: أشارت النتائج بأن الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة من فئة المتزوجات بلغت أعلى نسبة (٥٣.٣٪)، أما فئة الأرامل فحصلت على (٣٤.١٪)، وقد يعود ذلك كون الذكور هم الأكثر عطاءً وجهدًا في العمل والسفر، مما يجعلهم عرضة للأمراض والوفاة قبل الإناث من كبار السن، وبالنسبة لكبيرات السن من فئة المطلقات بلغنّ نسبة (٨.١٪)، وجاءت فئة اللاتي لم يسبق لهنّ الزواج بنسبة (٥,٥٪).

الحالة التعليمية: أوضحت النتائج بأن الأميات من كبيرات السن مثلْنَ أعلى نسبه بـ(٢٦.٦٪)، وقد يعود الأمر لبساطة التعليم في المملكة العربية السعودية في عهد هؤلاء المسنات وخصوصًا فئة (٧٥ سنة فأكثر)؛ نظرًا لتاريخ نشأة تعليم الفتيات في السعودية عام ١٣٧٩هـ. بإنشاء الرئاسة العامة لتعليم البنات بعدد (١٥) مدرسة ابتدائية، ومعهد معلمات متوسط واحد.(موقع وزارة التعليم).

أيضًا مفردات عينة الدراسة الحالية اللاتي حصلن على تعليم جامعي بلغت نسبتهنّ (١٩.٥٪)، وجاءت فئة المسنات اللاتي يقرأن ويكتبن بنسبة (١٨.٥٪)، وأما كبيرات السن الحاصلات على تعليم ابتدائي وثانوي حصلن على نسب متقاربة بـ (١١.٧٪) للمستوى الابتدائي، و(١١.٥٪) للمستوى الثانوي، والفئة التي حصلت على تعليم متوسط بلغت نسبتهنّ (٧.٣٪)، أخيرًا حصلت العينة من فئة التعليم العالي بمرحلتي الماجستير والدكتوراة نسب متقاربة أيضًا تمثلت بـ (٢.٦٪) للماجستير، و(٢.٣٪) للدكتوراة.

الدخل الشهري: يتضح من خلال النتائج أن غالبية عينة الدراسة من كبيرات السن يحصلن على دخل يتراوح ما من (٥آلاف ريال فأكثر) بنسبة (٤٢,٣٪) وهذا قد يرجع إلى أن هؤلاء المسنات يعتمدن على معاش الضمان الاجتماعي الذي كفلته المملكة العربية السعودية لكبار السن، وخصوصًا اللاتي لا يملكنّ مصدرًا للدخل، والعمل.(موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية) .

كذلك رواتب التقاعد قد تأتي في هذه الحالة للوظائف التي لا تتطلب تعليمًا عاليًا مثل المراسلات والمكاتبات، تليها المسنات اللاتي يتراوح دخلهنّ الشهري ما بين (٥ آلاف ريال إلى ١١ ألف ريال). أما اللاتي لا

يملكن دخلًا، واللاتي لا يملكن دخلًا ثابتًا بنسبة (٣٢.٠٪) وقد يعتمدنّ على الأهل والأبناء وفاعلين الخير، فصفة التكافل الاجتماعي يتسم بها المجتمع السعودي وخصوصًا في رعاية كبار السن والفئات الأكثر ضعفًا في المجتمع، كبيرات السن اللاتي دخلهنّ تراوح بين (١٢ ألف ريال إلى ١٨ ألف ريال) حصلن على نسبة (٥.٥٪) ويمكن أن تعود هذه النسبة على امتلاك العينة على مصادر دخل تجارية، أو بالشراكة مع أحد الأبناء، أو كونهم على رأس العمل في مجال التعليم، وجاءت الفئتان اللتان يتراوح دخلهنّ من (١٩ ألف ريال إلى ٢٥ ألف ريال)، و(٢٥ ألف ريال) بنسب متقاربة تمثلت للأولى (٢.٩٪)، والأخيرة بنسبة (٢.١٪) وهم الأدنى من بين الفئات الأخرى.

السكن: بينت النتائج أن كبيرات السن اللاتي يسكن مع أسرهنّ حظين بأعلى نسبة بلغت (٧٣.٤٪)، وجاءت نسبة (١٦.٩٪) من أفراد العينة يسكنّ مع أحد الأبناء، وكبيرات السن اللاتي يسكنّ بمفردهنّ حصلنّ على نسبة (٨.٦٪)، واللاتي يسكن عند أحد الأقارب، وأخرى حصلنّ على نسبة متساوية بلغت (٠.٥)%.

استخدام الهاتف الذكي: أشارت النتائج بأن الغالبية العظمى من عينة الدراسة يستخدمنّ الأجهزة الذكية بنسبة (٩٣.٨٪)، وقد اختلفت هذه النتيجة مع المسح الخاص بهيئة الإحصاء السعودية بأن كبار السن الذين استخدموا الهواتف الذكية بلغت نسبتهم (٢٩.٠٥٪) وهي أقل من اللاتي لا يستخدمن الأجهزة الذكية، حيث بلغن نسبة (٦.٣٪)، وأيضًا تختلف مع نتيجة المسح الذي أجرته هيئة الإحصاء السعودية إذ بلغ عدد المسنين الذين يستخدمون الهواتف غير الذكية نسبة (٥٨.٩٠٪) وهم النسبة الأعلى. (موقع الهيئة العامة للإحصاء).

نوع الهاتف الذكي: تبين من خلال النتائج أن الجهاز الذكي من شركة أبل " آيفون"، هو الأكثر استخدامًا بين كبيرات السن بنسبة (٥٠.٥٪)، يليه بنسبة (٣٢.٦٪) من العينة يستخدمن الجهاز الذكي من شركة سامسونج، كما أن العينة تستخدم الأجهزة الذكية من شركات أخرى قد تكون مثل هواوي، إريكسون وغيرها بنسبة (١٠.٩٪)، وأخيرًا من العينة من يستخدمنّ الأجهزة الذكية من شركة نوكيا بنسبة (٦.٠٪)، وقد يعود ترتيب هذا الاستخدام لأسباب منها جودة شركة آبل، ونظام الحماية العالي، والدقة في الاستخدام والخصوصية، عن تلك التي يدعمها جهاز سامسونج بحيث تظهر الإعلانات دائمًا كإشعارات قد تتسبب الإزعاج، والشعور بعدم الراحة لرؤية هذه الإعلانات بشكل متكرر.

التطبيقات التي أتعامل معها عبر الهاتف الذكي: اتضح من النتائج أن تطبيقات التواصل الاجتماعي حظيت بأعلى نسبة استخدام بين أفراد العينة من بين بقية التطبيقات الأخرى بنسبة (٤٩.٧٪)، وهذا لا يتوافق مع التقرير الذي أصدرته هيئة الإحصاء السعودية عن مسح أجرته على المواطنين من كبار السن على مستوى المملكة العربية السعودية، حيث بلغ استخدامهم لشبكات التواصل لاجتماعي نسبة (٢٤.١٣٪).(موقع الهيئة العامة للإحصاء).

أما التطبيقات الأخرى فحصلت على نسبة (٢٢.٤٪) استخدامًا بين العينة، وقد تكون هذه التطبيقات خاصة بالقرآن الكريم، الأحاديث النبوية الشريفة، وأيضًا التطبيقات العلمية وذلك كما أفادت المبحوثة رقم (٧): "استفدت منه في قراءة القرآن باستمرار بدون الحاجة للوضوء". بلغت نسبة كبيرات السنّ اللاتي يستخدمن تطبيق البنك (١٠.٧٪)، وتطبيق أبشر (٩.٩٪)، وقد يعود هذا الاستخدام –وإن كان قليلًا بين مفردات الدراسة– لأهمية هذه

التطبيقات، وأيضًا لأهمية تطبيق أبشر كجهة رسمية ارتبط بها حجز المواعيد والإجراءات الرسمية من خلال بوابة النفاذ الوطني الموحد.(موقع نفاذ). أما تطبيق وزارة الصحة فحصل على نسبة (٦.٠٪) استخدامًا بين كبيرات السنّ، ويمكن أن يرجع هذا الاستخدام لتطبيق توكلنا، خصوصًا في ظل انتشار جائحة كورونا والتشديد باستخدام هذه البرامج في حال الخروج من المنزل والتنقل (موقع الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي). أما تطبيق الأحوال المدنية بنسبة (١.٣٪) استخدامًا بينهن.

نتائج الدراسة

نتائج السؤال الأول الذي نص على ما يلي: ما التحديات الرقمية التي تواجه كبيرات السن؟

للإجابة عن هذا السؤال تم صياغة الفرض الأول والتحقق منه، حيث نص الفرض الأول على ما يلي: توجد تحديات رقمية مرتفعة تواجه كبيرات السن.

أولاً: التحديات التي تواجه كبيرات السن عند استخدامهن لتقنية أجهزة الهواتف الذكية:

جدول رقم (٤): التحديات التي تواجه كبيرات السن عند استخدامهنّ لتقنية أجهزة الهواتف الذكية.

		درجة الاستجابة					المتوسط الحسابي	درجة الممارسة	الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
أشعر بعدم وضوح المعلومات على شاشة الهاتف الذكي	ك	٧٨	٨١	١٤٨	٥٩	١٨	٢,٦٤	إلى حد ما	٥
	%	٢٠.٣٪	٢١.١٪	٣٨.٥٪	١٥.٤٪	٤.٧٪			
أفتقد القدرة على استخدام التقنية الحديثة	ك	٨٦	٧٨	١٢٣	٧٢	٢٥	٢,٦٦	إلى حد ما	٤
	%	٢٢,٤٪	٢٠,٣٪	٣٢.٠٪	١٨,٨٪	٦,٥٪			
لا أجد الوقت الكافي لتعلم كيفية استخدام الأجهزة الذكية	ك	٦٧	٧١	١١٢	١١٠	٢٤	٢,٩٠	إلى حد ما	٢
	%	١٧,٤٪	١٨,٥٪	٢٩,٢٪	٢٨,٦٪	٦,٣٪			
لا أستطيع عمل الحجوزات الخاصة بي عبر المنصات الإلكترونية من خلال هاتفي الذكي	ك	١٧٤	٧٢	٥٤	٦٣	٢١	٢,١٧	أوافق	١٤
	%	٤٥,٣٪	١٨,٨٪	١٤,١٪	١٦,٤٪	٥,٥٪			
أفتقد مهارات استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي التي يدعمها	ك	١١٤	٦٧	٨٧	٨٦	٣٠	٢,٦١	إلى حد ما	٦
	%	٢٩,٧٪	١٧,٤٪	٢٢,٧٪	٢٢,٤٪	٧,٨٪			

		درجة الاستجابة					المتوسط الحسابي	درجة الممارسة	الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
الهاتف الذكي									
لدي شعور بأن التعليم يساعد على التعامل مع الهواتف الذكية	ك	١٧٢	١٣١	٤٩	٢٥	٧	١.٩٤	أوافق	١٧
	%	٤٤,٨٪	٣٤,١٪	١٢,٨٪	٦,٥٪	١,٨٪			
أضطر لطلب المساعدة عند تحديث بيانات الهاتف الذكي	ك	١٩٦	٨٣	٤٩	٤٣	١٣	١.٨٦	أوافق	١٦
	%	٥١,٠٪	٢١,٦٪	١٢,٨٪	١١,٢٪	٣,٤٪			
لا أستطيع إدخال اسم المستخدم عندما يتطلب دخولي إحدى المنصات الإلكترونية بهاتفي الذكي	ك	١٧٦	٦٥	٥٨	٥٧	٢٨	٢,٢٠	أوافق	١٢
	%	٤٥,٨٪	١٦,٩٪	١٥,١٪	١٤,٨٪	٧,٣٪			
أجد صعوبة في إدخال الرقم السري عندما يتطلب دخولي إحدى المنصات الإلكترونية بهاتفي الذكي	ك	١٦٦	٦٨	٥٨	٦٥	٢٧	٢,٢٦	أوافق	١١
	%	٤٣,٢٪	١٧,٧٪	١٥,١٪	١٦,٩٪	٧,٠٪			
أجد صعوبة	ك	١٦٦	٨١	٦٢	٥٠	٢٥	٢,١٨	أوافق	١٣

		درجة الاستجابة					المتوسط الحسابي	درجة الممارسة	الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
في طلب خدمة داخل منصة أبشر من خلال جهاز الهاتف الذكي	%	٤٣,٢٪	٢١,١٪	١٦,١٪	١٣,٠٪	٦,٥٪			
أفضل زيارة الدائرة الحكومية لقضاء مصلحتي عن استخدام التطبيقات الخاصة بها عبر متاجر الهواتف الذكية	ك	١٢٢	٧٨	٨٧	٦١	٣٦	٢,٥٠	أوافق	٧
	%	٣١,٨٪	٢٠,٣٪	٢٢,٧٪	١٥,٩٪	٩,٤٪			
أشعر بصعوبة عند رؤيتي للإشعارات في هاتفي الجوال	ك	٧٧	٦٦	١٠٦	٩٨	٣٧	٢,٧٨	إلى حد ما	٣
	%	٢٠,١٪	١٧,٢٪	٢٧,٦٪	٢٥,٥٪	٩,٦٪			
لا أستطيع الاستفادة من العروض المقدمة من شركات الاتصال	ك	١٢٦	٧٨	٩٥	٦٨	١٧	٢,٤٠	أوافق	٩
	%	٣٢,٨٪	٢٠,٣٪	٢٤,٧٪	١٧,٧٪	٤,٤٪			

		درجة الاستجابة					المتوسط الحسابي	درجة الممارسة	الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
للهواتف الذكية									
لا أعرف كيفية الحصول على أغلب الخدمات الموجودة داخل الهواتف الذكية	ك	١٣٩	٨٧	٩٣	٤٩	١٦	٢,٢٦	أوافق	١٠
	%	٣٦,٢٪	٢٢,٧٪	٢٤,٢٪	١٢,٨٪	٤,٢٪			
أواجه صعوبة في عملية تشغيل الأجهزة الذكية	ك	٧٠	٥٤	٩٦	١٠٨	٥٦	٣,٠٦	إلى حد ما	١
	%	١٨,٢٪	١٤,١٪	٢٥,٠٪	٢٨,١٪	١٤,٦٪			
لدي صعوبة في فهم لغة أجهزة الهواتف الذكية	ك	١١٩	٨١	١٠٨	٥٣	٢٣	٢,٤٢	أوافق	٨
	%	٣١,٠٪	٢١,١٪	٢٨,١٪	١٣,٨٪	٦,٠٪			
لدي شعور بصعوبة إدخال البريد الإلكتروني في حالة تشغيل التطبيقات على الهاتف الذكي	ك	١٨٦	٦٨	٦١	٤٤	٢٥	٢,٠٩	أوافق	١٥
	%	٤٨,٤٪	١٧,٧٪	١٥,٩٪	١١,٥٪	٦,٥٪			
المتوسط العام							٢,٤١		

يتضح من خلال الجدول (٤) الخاص" بالتحديات التي تواجه كبيرات السن عند استخدامهنّ لتقنية الهواتف الذكية"، أن عينة الدراسة وافقنّ على أنهنّ يواجهن صعوبات عند استخدامهنّ لتقنية الهواتف الذكية بمتوسط

عام (٢,٤١)، وهو متوسط يقع في فئة الموافقة بناءً على توزيع فئات الاستجابة لمقياس ليكرت الخماسي (من ١,٨١ إلى ٢,٦٠) وهذه الاستجابة هي "أوافق"، وأما ترتيب عبارات المحور جاءت وفق التالي:

- جاءت في الترتيب الأول بأعلى متوسط بلغ (٣,٠٦)، وعبارة "أواجه صعوبة في عملية تشغيل الأجهزة الذكية ". تليها عبارة "لا أجد الوقت الكافي لتعلم كيفية استخدام الأجهزة الذكية" بمتوسط (٢,٩٠).
- كذلك في الترتيب الثالث عبارة " أشعر بصعوبة عند رؤيتي للإشعارات في هاتفي الجوال" بمتوسط (٢,٧٨). وتليها عبارة" أفتقد القدرة على استخدام التقنية الحديثة " بمتوسط (٢,٦٦).
- أيضًا عبارة " أشعر بعدم وضوح المعلومات على شاشة الهاتف الذكي" بمتوسط (٢,٦٤). تتبعها عبارة " أفتقد مهارات استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي التي يدعمها الهاتف الذكي" بموافقة من مفردات عينة الدراسة متوسطها (٢,٦١). من ثم عبارة " أفضل زيارة الدائرة الحكومية لقضاء مصلحتي عن استخدام التطبيقات الخاصة بها عبر متاجر الهواتف الذكية" بمتوسط (٢,٥٠). وكذلك في الترتيب الثامن عبارة "لدي صعوبة في فهم لغة أجهزة الهواتف الذكية" وافقن عليها عينة الدراسة بمتوسط (٢,٤٢).
- بمتوسط (٢,٤٠) جاءت موافقة المسنات بالترتيب التاسع على "لا أستطيع الاستفادة من العروض المقدمة من شركات الاتصال للهواتف الذكية". تليها العبارة "لا أعرف كيفية الحصول على أغلب الخدمات الموجودة داخل الهواتف الذكية" والتي وافقنّ عليها كبيرات السن بمتوسط (٢,٢٦).

- حظيت العبارة "أجد صعوبة في إدخال الرقم السري عندما يتطلب دخولي إحدى المنصات الإلكترونية بهاتفي الذكي" على الترتيب الحادي عشر بمتوسط (٢,٢٦). من ثم عبارة "لا أستطيع إدخال اسم المستخدم عندما يتطلب دخولي إحدى المنصات الإلكترونية بهاتفي الذكي" بمتوسط (٢,٢٠). تليهم عبارة "أجد صعوبة في طلب خدمة داخل منصة أبشر من خلال جهاز الهاتف الذكي" بمتوسط (٢,١٨).
- في الترتيب الرابع عشر وبمتوسط (٢,١٧). عبارة "لا أستطيع عمل الحجوزات الخاصة بي عبر المنصات الإلكترونية من خلال هاتفي الذكي". وكذلك بمتوسط (٢,٠٩) عبارة "لدي شعور بصعوبة إدخال البريد الإلكتروني في حالة تشغيل التطبيقات على الهاتف الذكي".
- وبالترتيب قبل الأخير حصلت على موافقة المسنات عبارة "أضطر لطلب المساعدة عند تحديث بيانات الهاتف الذكي" بمتوسط (١,٩٤). تليها بموافقة عبارة "لدي شعور بأن التعليم يساعد على التعامل مع الهواتف الذكية" بمتوسط(١,٨٦).

ثانياً: التحديات التي تواجه كبيرات عند استخدامهنّ تقنية أجهزة الخدمات الذاتية؟

جدول رقم (٥): التحديات التي تواجه كبيرات السن عند استخدامهنّ لتقنية أجهزة الخدمات الذاتية

		درجة الاستجابة					المتوسط الحسابي	درجة الممارسة	الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
أشعر بأن طريقة اختيار الخدمة عبر أجهزة الخدمة الذاتية من خلال لمس الشاشة غير مناسب	ك	٨٠	٥٥	٨٧	١٢٣	٣٩	٢,٩٦	إلى حد ما	٢
	%	٢٠,٨٪	١٤,٣٪	٢٢,٧٪	٣٢,٠٪	١٠,٢٪			
أجد بأن الخيارات المتاحة في الخدمات المقدمة عبر أجهزة الخدمة الذاتي لا تناسبني	ك	٨٠	٦٩	١١٢	١٠٤	١٩	٢,٧٧	إلى حد ما	٣
	%	٢٠,٨٪	١٨,٠٪	٢٩,٢٪	٢٧,١٪	٤,٩٪			
لا أستطيع إخراج بطاقة بنكية من جهاز الخدمة الذاتية في حال فقدت بطاقتي	ك	١٣٤	٨٩	٦٧	٦٤	٣٠	٣,٣٩	إلى حد ما	١
	%	٣٤,٩٪	٢٣,٢٪	١٧,٤٪	١٦,٤٪	٧,٨٪			
أجد صعوبة في طلب خدمة داخل منصة أبشر عبر جهاز الخدمة الذاتية	ك	١٣٣	٨٢	٨٢	٦٦	٢١	٢,٣٧	أوافق	٥
	%	٣٤,٦٪	٢١,٤٪	٢١,٤٪	١٧,٢٪	٥,٥٪			
أفضل زيارة	ك	١٢١	٧٩	٨٨	٥٨	٣٨	٢,٥١	أوافق	٤

		درجة الاستجابة							
الدائرة الحكومية لقضاء مصلحتي عن استخدام الخدمات الإلكترونية	%	٣١,٥٪	٢٠,٦٪	٢٢,٩٪	١٥,١٪	٩,٩٪			
أشعر بالقلق عندما يطلب جهاز الخدمة الذاتية اسم المستخدم	ك	١٣١	٨٣	٨٧	٦١	٢٢	٢,٣٧	أوافق	٦
	%	٣٤,١٪	٢١,٦٪	٢٢,٧٪	١٥,٩٪	٥,٧٪			
تنقصني معرفة الحصول على خدمات الصراف الآلي	ك	١٣٢	١٠٠	٧٦	٥١	٢٥	٢,٣١	أوافق	٧
	%	٣٤,٤٪	٢٦,٠٪	١٩,٨٪	١٣,٣٪	٦,٥٪			
المتوسط العام							٢,٥٢		

اتضح من خلال الجدول (٥) والخاص" بالتحديات التي تواجه كبيرات السن عند استخدامهنّ أجهزة الخدمات الذاتية" أن كبيرات السن أظهرنّ موافقتهنّ على أنهنّ يواجهن صعوبات عند استخدامهنّ لتقنية أجهزة الخدمات الذاتية بمتوسط عام (٢,٥٢)، وهو متوسط يعبِّر عن فئة الموافقة من بين فئات الاستجابة لمقياس ليكرت الخماسي (من ٢,٦٠إلى ١,٨١). وكان ترتيب العبارات بحسب أعلى المتوسطات وفق التالي:

- جاءت بالترتيب الأول عبارة "لا أستطيع إخراج بطاقة بنكية من جهاز الخدمة الذاتية في حال فقدت بطاقتي" باستجابة إلى حد ما من عينة الدراسة بمتوسط (٣,٣٩). من ثم عبارة" أشعر بأن طريقة اختيار الخدمة عبر أجهزة الخدمة الذاتية من خلال لمس الشاشة غير مناسب" بمتوسط (٢,٩٦).

- أيضًا في الترتيب الثالث عبارة "أجد بأن الخيارات المتاحة في الخدمات المقدمة عبر أجهزة الخدمة الذاتي لا تناسبني". بمتوسط (٢,٧٧). كذلك في الترتيب الرابع بموافقة كبيرات السن عبارة " أفضل زيارة الدائرة الحكومية لقضاء مصلحتي عن استخدام الخدمات الإلكترونية" بمتوسط (٢,٥١). تليها بمتوسط (٢,٣٧) عبارة " أجد صعوبة في طلب خدمة داخل منصة أبشر عبر جهاز الخدمة الذاتية". وفي الترتيب السادس بموافقة متوسطها (٢,٣٧) عبارة " أشعر بالقلق عندما يطلب جهاز الخدمة الذاتية اسم المستخدم".أخيرًا عبارة " تنقصني معرفة الحصول على خدمات الصراف الآلي " بمتوسط (٢,٣١).

وفي ضوء النتيجة السابقة يتم قبول الفرض الأول للدراسة.

نتائج الإجابة عن السؤال الثاني الذي نص على ما يلي: ما مدى وجود علاقة (إيجابية/ سلبية) بين استخدام تقنية أجهزة الهواتف الذكية والخدمات الذاتية والانسحاب الاجتماعي لدى كبيرات السن؟

للإجابة عن هذا السؤال تم صياغة الفرض الثاني والتحقق منه، حيث نص على ما يلي: توجد علاقة (إيجابية/ سلبية) بين استخدام تقنية أجهزة الهواتف الذكية والخدمات الذاتية والانسحاب الاجتماعي لدى كبيرات السن.

جدول (٦): الأمية الرقمية وعلاقتها بالانسحاب الاجتماعي لدى كبيرات السن

العبارات		درجة الاستجابة					المتوسط الحسابي	درجة الممارسة	الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
لدي شعور بتغير طبيعة الحياة من حولي	ك	١٣٠	١١٤	٩٨	٣٠	١٢	٢.١٦	أوافق	١٤
	%	٣٣,٩	٢٩,٧	٢٥,٥	٧,٨	٣,١			
لا أفهم بعض الكلمات التي يرددها أبنائي مثل " أعمل لي منشن"	ك	١٥٤	٨٠	٨٧	٤٢	٢١	٢,٢٠	أوافق	١٣
	%	٤٠,١	٢٠,٨	٢٢,٧	١٠,٩	٥,٥			
أشعر بأن عدم معرفتي الجيدة باستخدام الهواتف الذكية غيّر في أسلوب تعاملي مع الآخرين	ك	٦٠	٧٣	١١٣	٩٥	٤٣	٢,٩٦	إلى حد ما	٦
	%	١٥,٦	١٩,٠	٢٩,٤	٢٤,٧	١١,٢			
يميل حولي لاستخدام التقنية الحديثة لقضاء مصالحهم المختلفة	ك	١٨١	١١٨	٥٥	١٧	١٣	١,٨٦	أوافق	١٥
	%	٤٧,١	٣٠,٧	١٤,٣	٤,٤	٣,٤			
أجد قصورًا في الاندماج مع الآخرين	ك	٣٠	٥٣	١٠٧	١٣٥	٥٩	٣,٣٦	إلى حد ما	٣
	%	٧,٨	١٣,٨	٢٧,٩	٣٥,٢	١٥,٤			
أشعر بتباعد بيني وبين المجتمع من حولي	ك	٤٠	٥٩	١٠٧	١٢٢	٥٦	٣,٢٤	إلى حد ما	٤
	%	١٠,٤	١٥,٤	٢٧,٩	٣١,٨	١٤,٦			

العبارات		درجة الاستجابة					المتوسط الحسابي	درجة الممارسة	الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
لدي شعور بعدم الراحة في الأنشطة الاجتماعية التي يكثر فيها استخدام التكنولوجيا	ك	٨٣	١٠٠	١٠٤	٦٧	٣٠	٢,٦٣	إلى حد ما	١٠
	%	٢١,٦	٢٦,٠	٢٧,١	١٧,٤	٧,٨			
أفتقد الكثير من المعلومات التي تساعدني على التفاعل مع الآخرين عبر أجهزة الهواتف الذكية	ك	١٠١	٩١	١٠٥	٦٨	١٩	٢,٥١	أوافق	١١
	%	٢٦,٣	٢٣,٧	٢٧,٣	١٧,٧	٤,٩			
أفضل البقاء في المنزل وقتًا طويلًا	ك	٦٨	٨٢	١١٦	٧٣	٤٥	٢,٨٥	إلى حد ما	٩
	%	١٧,٧	٢١,٤	٣٠,٢	١٩,٠	١١,٧			
أرى تغيرًا في مكانتي الاجتماعية داخل أسرتي	ك	٣٦	٤٦	٧٨	١٣٥	٨٩	٣,٥٠	إلى حد ما	٢
	%	٩,٤	١٢,٠	٢٠,٣	٣٥,٢	٢٣,٢			
لدي شعور بعدم قدرتي على الاتصال بأبنائي الذين لا يسكنون معي عبر الهواتف الذكية	ك	٣٦	٣٩	٨٥	١٢٦	٩٨	٣,٥٤	لا أوافق	١
	%	٩,٤	١٠,٢	٢٢,١	٣٢,٨	٢٥,٥			
لا أملك الخبرة الكافية لبدء محادثة مع الآخرين عبر	ك	٧٢	٥٥	٩٣	١٠١	٦٣	٣,٠٧	إلى حد ما	٥
	%	١٨,٨	١٤,٣	٢٤,٢	٢٦,٣	١٦,٤			

العبارات		درجة الاستجابة					المتوسط الحسابي	درجة الممارسة	الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
استخدام برامج الهاتف الذكي									
يشعرني بالسوء أن أتنازل عن قضاء مصلحتي عبر استخدام التكنولوجيا مقابل اطلاع الغير على خصوصياتي	ك	٧٣	٧٤	١١٠	٨٨	٣٩	٢,٨٥	إلى حد ما	٨
	%	١٩,٠	١٩,٣	٢٨,٦	٢٢,٩	١٠,٢			
أشعر بالضيق لعدم قدرتي على مواكبة التغير فيما يتعلق بتقديم الخدمات عبر أجهزة الخدمات الذاتية الحديثة	ك	٧٣	٧٦	١٠٩	٩٢	٣٤	٢,٣٨	أوافق	١٢
	%	١٩,٠	١٩,٨	٢٨.٤	٢٤,٠	٨,٩			
لدي شعور غير جيد لاعتمادي الكبير على الغير في قضاء مصلحتي عبر التقنية الحديثة	ك	٧١	٧٨	١٠٩	٧٨	٤٨	٢,٨٨	إلى حد ما	٧
	%	١٨,٥	٢٠,٣	٢٨,٤	٢٠,٣	١٢,٥			
المتوسط العام							٢,٨٣		

تشير نتائج الجدول (٦) إلى استجابات مفردات الدراسة الحالية على البعد المتعلق بالانسحاب الاجتماعي، وقد جاء بمتوسط كلي بلغ (٢,٨٣)، ويعد كاستجابة "إلى حد ما" على مقياس ليكرت الخماسي، وجاء ترتيب العبارات بناءً على أعلى متوسط وفق ما يلي:

- حظيت بالترتيب الأول عبارة "لدي شعور بعدم قدرتي على الاتصال بأبنائي الذين لا يسكنون معي عبر الهواتف الذكية" بمتوسط بلغ (٣,٥٤). وتلتها عبارة "أرى تغيرًا في مكانتي الاجتماعية داخل أسرتي" بمتوسط (٣,٥٠).
- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " أجد قصورًا في الاندماج مع الآخرين " بمتوسط (٣,٣٦). تتبعها عبارة " أشعر بتباعد بيني وبين المجتمع من حولي" بمتوسط (٣,٢٤). خامسًا حظيت عبارة "لا أملك الخبرة الكافية لبدء محادثة مع الآخرين عبر استخدام برامج الهاتف الذكي " بمتوسط (٣,٠٧). كذلك عبارة "أشعر بأن عدم معرفتي الجيدة باستخدام الهواتف الذكية غيّر في أسلوب تعاملي مع الآخرين " حصلت على الترتيب السادس بمتوسط (٢,٩٦). من ثم العبارات "لدي شعور غير جيد لاعتمادي الكبير على الغير في قضاء مصلحتي عبر التقنية الحديثة " بمتوسط(٢,٨٨). أيضًا عبارة "يشعرني بالسوء أن أتنازل عن قضاء مصلحتي عبر استخدام التكنولوجيا مقابل اطلاع الغير على خصوصياتي " بمتوسط (٢,٨٥). وكذلك عبارة " أفضل البقاء في المنزل وقتًا طويلًا " على متوسط بلغ (٢,٨٥). وفي الترتيب العاشر عبارة "لدي شعور غير جيد لاعتمادي الكبير على الغير في قضاء مصلحتي عبر التقنية الحديثة" بمتوسط (٢,٦٣). تليها عبارة " أفتقد الكثير من المعلومات التي تساعدني على التفاعل مع الآخرين عبر

أجهزة الهواتف الذكية" بمتوسط (٢,٥١). تتبعها عبارة " أشعر بالضيق لعدم قدرتي على مواكبة التغير فيما يتعلق بتقديم الخدمات عبر أجهزة الخدمات الذاتية الحديثة " بمتوسط (٢,٣٨). من ثم عبارة "لا أفهم بعض الكلمات التي يرددها أبنائي مثل أعمل لي منشن " بمتوسط (٢,٢٠). حصلت العبارة " لدي شعور بتغير طبيعة الحياة من حولي " على متوسط (٢,١٦). وفي الترتيب الأخير جاءت عبارة " يميل حولي لاستخدام التقنية الحديثة لقضاء مصالحهم المختلفة " بمتوسط (١,٨٦).

جدول (٧): اختبار معامل الارتباط سبيرمان للكشف عن طبيعة العلاقة بين الأمية الرقمية المتمثلة بتحديات استخدام الهواتف الذكية والخدمات الذاتية بالانسحاب الاجتماعي لدى كبيرات السن.

م	سبيرمان	Sig	الدلالة
استخدام الهواتف الذكية	.٤٨٢**	,٠٠٠	٠.٠١
استخدام أجهزة الخدمات الذاتية	٥٦٤**	,٠٠٠	٠.٠١

وضّح الجدول (٧) معاملات الارتباط سبيرمان بين استخدام الهواتف الذكية وأجهزة الخدمات الذاتية وبين الانسحاب الاجتماعي لدى كبيرات. وتم الاعتماد على جميع عبارات الجدول (٤+٥) واختباراها مع جميع عبارات الجدول (٦)؛ وجاءت جميع العلاقات طردية بأعلى دلالة إحصائية لاستخدام أجهزة الخدمات الذاتية بقيمة (٠٥٦٤**)، ويليه استخدام الهواتف الذكية بقيمة (٠٤٨٢**)، وجميع معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠١)، وذلك يدل على أنه كلما واجهت كبيرات السن الصعوبات في استخدامهنّ للتقنية الحديثة زاد شعورهنّ بالانسحاب الاجتماعي.

خامسًا: جدول (٨): الفروق بين تحديات استخدام الهواتف والخدمات الذاتية.

م	محور استخدام الهواتف الذكية	المتوسط	درجة الموافقة	م	محور استخدام تقنية الهواتف الذكية	المتوسط	درجة الموافقة
١	أجد صعوبة في طلب خدمة داخل منصة أبشر من خلال جهاز الهاتف الذكي	٢,١٨	أوافق	١	أجد صعوبة في طلب خدمة داخل منصة أبشر عبر جهاز الخدمة الذاتية	٢,٣٧	أوافق
٢	لا أستطيع إدخال اسم المستخدم عندما يتطلب دخولي أحد المنصات الإلكترونية بهاتفي الذكي	٢,٢٠	أوافق	٢	أشعر بالقلق عندما يطلب جهاز الخدمة الذاتية اسم المستخدم	٢,٣٧	أوافق
٣	أجد صعوبة في إدخال الرقم السري عندما يتطلب دخولي أحد المنصات الإلكترونية بهاتفي الذكي	٢,٢٦	أوافق				
م	محور استخدام الهواتف الذكية	المتوسط	درجة الموافقة	م	محور استخدام تقنية الهواتف الذكية	المتوسط	درجة الموافقة
٤	أفضل زيارة الدائرة الحكومية لقضاء مصلحتي عن استخدام التطبيقات الخاصة بها عبر متاجر الهواتف الذكية	٢,٥٠	أوافق	٣	أفضل زيارة الدائرة الحكومية لقضاء مصلحتي عن استخدام الخدمات الإلكترونية	٢,٥١	أوافق
٥	لا أعرف كيفية الحصول على أغلب الخدمات الموجودة داخل الهواتف الذكية	٢,٢٦	أوافق	٤	تنقصني معرفة الحصول على خدمات الصراف الآلي	٢,٣١	أوافق
مجموع العبارات		٥		مجموع العبرات		٤	

تشير نتائج الجدول (٨) بأن هناك تحديات مشتركة فيما بين استخدام الهواتف الذكية والخدمات الذاتية بحيث تقاربت نسب الصعوبة لنفس العبارات. وهذا التقارب يدل على عدم وجود فرق في الصعوبة سواء في استخدام الهواتف الذكية، أو أجهزة الخدمات الذاتية. وقد تعود هذه الصعوبات لقلة الخبرة في الاستخدام الحديث للتقنية بأنواعها، وتفضيل كبيرات السن زيارة الفروع الرئيسية وتلقي الخدمة مباشرة، وكما أكدت دراسة منصور (٢٠٢١) بأن أكثر من ثلثي العينة من المسنين يستخدمون المكتبة في دار الرعاية في الحصول على المعلومات التي يحتاجونها عوضًا عن استخدام الإنترنت لصعوبة استخدامه.

وبناء على النتيجة السابقة يتم قبول الفرض الثاني للدراسة.

مناقشة النتائج:

أوضحت نتائج الدراسة بأن **التحديات الرقمية التي تواجه كبيرات السن** شعورهنّ بالصعوبات فيما يتعلق بالتقنية والتعامل معها وانتشار الأمية بينهنّ وأن التعليم يساعد على التعامل مع أجهزة الهواتف الذكية. وقد أفادت العينة بأنهن لا يستطعنّ الحصول على أغلب الخدمات الموجودة داخل الهاتف الذكي، وقد ترتبط هذه النتيجة بتحديات متعلقة بشكل الأجهزة، وتطبيقاتها، كما اتفقت دراسة A.Torrão (٢٠٢٠) أنهم يواجهون الصعوبات فيما يتعلق بصغر حجم الخط المستخدم بتلك الأجهزة، وتباين الألوان الذي يحول بين وصولهم إلى قوائم تلك التطبيقات، ووافقت العينة على عدم وضوح المعلومات على شاشة الهواتف، وقد ترتبط هذه النتيجة ونظرية أريكسون بالمتغيرات البيولوجية التي تحدث مع التقدم بالعمر ومنها ضعف البصر، وتشتت التركيز. أيضًا وافقت كبيرات السن بدرجة عالية على شعورهنّ بصعوبة في إدخال البريد الإلكتروني عندما يطلبه الهاتف

الذكي، قد يكون ذلك لإجراءات التطبيقات، وتشغيل الجهاز وترتبط هذه النتيجة بالنتيجتين السابقتين وخصوصًا أن البريد الإلكتروني يكون بصيغة اللغة الإنجليزية دائمًا، وعينة الدراسة الحالية وافقنّ بدرجة مرتفعة أيضًا أنهنّ لا يفهمنّ لغة الهواتف الذكية بشكل عام، ومن هذه الصعوبة بعض الكلمات في التطبيقات لا تعرب وإن كانت لغة الهاتف عربية مثل (iTunes). أوضحت النتائج أن نسبة عالية من مفردات العينة يضطررنّ لطلب المساعدة عند عملية تحديث الهواتف الذكية، وقد يرجع ذلك الأمر لصعوبات تم ذكرها، وأن كبيرات السنّ وافقنّ بأنهنّ يفقدن القدرة على استخدام التقنية الحديثة، وأنهنّ يفتقدن المهارات اللازمة لاستخدام التطبيقات داخلها، وكذلك عدم قدرتهنّ لعمل الحجوزات عبر منصات التطبيقات ومنها أبشر. وهذه النتائج تمثلت بالصعوبات البيولوجية كما أشار أريكسون فيما يتعلق بضعف البصر. والتعليمية والتي قدمت النتائج السابقة شكلًا منها. ومن الممكن أن تعود تلك الصعوبات بعدم مراعاة مصممي تلك البرامج لاستخدام فئة كبار السن لها.

أما علاقة استخدام تقنية أجهزة الهواتف الذكية والخدمات الذاتية بالانسحاب الاجتماعي لدى كبيرات السن اتضح من نتائج الدراسة أن كبيرات السن وافقنّ على ملاحظتهنّ بميل من حولهنّ لاستخدام التقنية الحديثة لقضاء مختلف مصالحهم، وشعورهنّ بتغير طبيعة الحياة من حولهنّ، وهذه النتيجة تتفق مع التوجه الجديد الذي تنتهجه المملكة العربية السعودية لتحقيق رؤية ٢٠٣٠ في ما يسمى بالتحول الرقمي، وقد أفاد التقرير الصادر عن وحدة التحول الرقمي عن الأرقام الكبيرة جدًا للمستفيدين من هذه الخدمات الرقمية، فبلغ عدد المستفيدين من الخدمات الرقمية (٥٣) مليون مستفيد تمثلوا بحجز موعد إلكتروني خلال منصة "موعد". وافقت

العينة بنسبة عالية بأنهنّ لا يفهمنّ بعض الكلمات التي يرددها أبناؤهنّ مثل " أعمل لي منشن" وهذه الكلمات تسمع كثيرًا، وغيرها من الكلمات التي تتعلق بالتطبيقات (تويتر، سناب شات، انستغرام)، وغيرها من التي تستخدم خصوصًا بين فئة الشباب، فقد أفاد التقرير الصادر عن الهيئة العامة للإحصاء بأن (٩٨,٤٣٪) من الشباب السعودي يستخدمون تطبيقات التواصل الاجتماعي وذلك للعام (٢٠١٩م). وأوضحت النتائج موافقة مفردات العينة الحالية بأنهنّ يفتقدن الكثير من المعلومات التي تساعدهنّ على التفاعل مع الآخرين عبر أجهزة الهواتف الذكية، وقد ترجع هذه النتيجة إلى طبيعة التعامل مع التطبيقات بمستوى عالٍ يرتفع عن الاطلاع، وقد لوحظ أثناء العمل على النتائج أن هناك من العينة حاصلات على مستوى تعليمي جيد، ولكن يفتقدن المهارات اللازمة لاستخدام تلك الأجهزة، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة عبده (٢٠٢٠) والتي أجاب كبار السن فيها عن سهولة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة متوسطة. وكذلك قد يعود الأمر لعدم تقبلهنّ لهذا الشكل الحديث من التفاعل الاجتماعي. وبهذه النتيجة وافقت المسنات على أنهنّ لا يشعرن بالراحة في الأنشطة الاجتماعية التي يكثر فيها استخدام التكنولوجيا، وهذا ما أوضحه أريكسون في نظريته فيما يتعلق بمرحلة الشيخوخة وما يلازمها من ضعف في القدرات الجسمانية. وفي ضوء هذه النتيجة والتحديات الحقيقة التي تواجها مفردات عينة الدراسة الحالية فمن الطبيعي عدم شعورهنّ بالراحة في الأنشطة الاجتماعية التي تعتمد على التكنولوجيا، وبالرغم من ذلك رفضت بعض كبيرات السنّ بأنهنّ لا يملكن الخبرة الكافية لبدء محادثة مع الآخرين عبر استخدام برامج الهاتف الذكي. فيما وافقت كبيرات السنّ من الدراسة الحالية بأنهنّ يفضلن البقاء في المنزل وقتًا طويلًا وقد يشعرهنّ ذلك بالراحة

أو الخصوصية التي لا يجدونها في المناسبات الاجتماعية، وقد اختلفت هذه النتيجة ودراسة السويطي (٢٠١٧) أن كبار السن يعدّون البقاء في المنزل من أحد مصادر الضغوط النفسية لديهم. وأيضًا قد ترتبط هذه النتيجة بأن كبيرات السن يعتقدنّ أن عدم معرفتهنّ باستخدام هذه التقنية قد غيَّر من أسلوب تعاملهنّ مع محيطهنّ وقد وافقن على ذلك بنسبة مرتفعة، وقد أشارت نتائج دراسة عبده (٢٠١٧) من خلال المقابلة المتعمقة مع كبار السن بأن كثرة استخدام التواصل عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي قلل من المحادثات ورؤية الأهل والمعارف بنسبة متوسطة، مما جعلهم يبدون للمحيطين لهم بأنهم انطوائيون. وقد أوضحت النتائج موافقة كبيرات السن بشعورهنّ بالضيق لعدم قدرتهنّ على مواكبة التغير فيما يتعلق بتقديم الخدمات عبر أجهزة الخدمات الذاتية، فقد يعود هذا الأمر للهوّة الثقافية التي وصفها أوغبرن (١٩٢٢) بأن الجهل بحقيقة التجديد والاختراع المتمثل بالاعتماد على التكنولوجيا واختراعاتها الهواتف الذكية، وأجهزة الخدمة الذاتية وعدم معرفة طريقة استخدامها من أسباب التخلف اللامادي الثقافي والذي يكون عادة لدى كبار السن بحسب وصفه. ومن جهة أخرى قد تسبب العوامل البيولوجية التي أشار إليها أريكسون في نظريته مثل ضعف القدرات الجسدية نوعًا من البطء في الاندماج الأمثل مع ما يجري في الحاضر، خصوصًا في ظل التحول الرقمي الذي يشهده المجتمع السعودي تبعًا لرؤية ٢٠٣٠. ووافقت كبيرات السنّ بأنهنّ يشعرن بالسوء أن يتنازلنّ عن قضاء مصلحة لهنّ عبر التقنية مقابل اطلاع الغير على خصوصياتهم. واستجابت مفردات الدراسة الحالية بدرجة متوسطة بأنهنّ يشعرن بشعور غير جيد لاعتمادهنّ الكبير على الغير في قضاء مصالحهنّ عبر التقنية الحديثة. فيما رفضت نصف العينة الحالية على أنهنّ يجدن قصورًا في الاندماج مع

الآخرين، وأنهنّ يشعرن بتباعد بينهنّ وبين المحيط من حولهنّ، بالرغم من الفترة الاستثنائية فيما يتعلق بجائحة كورونا، والتي أثَّرت بشكل مباشر على العلاقات الاجتماعية من التباعد الصحي، إلا أن نصف العينة لم يتأثرن بهذه الظروف وحافظنّ على تفاعل جيد بمحيطهنّ، وقد اختلفت هذه النتيجة ودراسة بن لطرش (٢٠١٥) أن علاقة المسنين سطحية بمن حولهم، وأنهم يشعرون بالانعزال عن الآخرين. واتضح من نتائج الدراسة الحالية رفض نصف العينة بأنهنّ يرون تغيرًا في مكانتهنّ داخل أسرهنّ، وعدم قدرتهنّ على الاتصال بأبنائهم الذين لا يعيشون معهنّ، وهذه من الإيجابيات التي لم تتأثر بالتحولات التقنية التي تعيشها الأسر السعودية اليوم، وقد اختلفت هذه النتيجة ودراسة الشايع (٢٠١٢) بأن المسنين يشعرون بمحدودية دورهم الأسري فيما يتعلق بتغير المكانة واتفقت مع دراسة عبده (٢٠١٧) بأن كبار السن يستطيعون من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي الاتصال بأبنائهم وخصوصًا المغتربين منهم بشكل كبير فيما يتعلق بعدم قدرة العينة بالاتصال بأبنائهنّ الذين لا يسكنون معهنّ. مما سبق يتضح نوع من أشكال الانسحاب الاجتماعي لدى المسنات والناتج عن التحول الرقمي واستخدام التقنية بشكل كبير، والتي يواجهنّ تحديات حقيقة في استخدامها. وبتفضيلهنّ بنسبة كبيرة البقاء في المنزل وقتًا طويلًا، وعدم راحتهنّ في الأنشطة التي يكثر فيها استخدام التقنية الحديثة، بجانب المشاعر السلبية بالسوء في التنازل عن قضاء المصالح مقابل الإفصاح عن خصوصياتهنّ، وعدم قدرتهن على مواكبة هذا التغير، وهذا ما يُعبِّر عنه أريكسون في وصفه بالانسحاب الاجتماعي، إذ إن الشعور السلبي متمثلًا بالتوتر النفسي، وضعف الأنا، وعدم قدرة الفرد على القيام بوظائفه يؤدي ذلك إلى نشوء مركبات نفسية متمثلة في ضعف الثقة في النفس، وافتقار الدور والذي ينتج عنه شكل من

الاضطرابات، والانعزال، والانسحاب الاجتماعي، والابتعاد عن مصادر هذا الضغط والتوتر. وتمثل هذا الانسحاب والابتعاد في الدراسة الحالية بتفضيل المسنات البقاء في المنزل وقتًا طويلًا، وعدم راحتهنّ في الأنشطة الاجتماعية التي يكثر فيها استخدام التقنية الحديثة، وشعورهنّ بتغير طبيعة الحياة من حولهنّ.

وضحت النتائج **طبيعة الصعوبات فيما بين استخدام تقنية أجهزة الهواتف الذكية والخدمات الذاتية لدى كبيرات السن** فيما يتعلق بالتحديات المتشابهة لاستخدام أجهزة الهواتف الذكية والخدمات الذاتية لدى كبيرات السن أنهنّ وافقن بدرجة مرتفعة على وجود صعوبة في طلب خدمة داخل منصة أبشر من خلال جهاز الهاتف الذكي، والخدمات الذاتية، وكذلك وافقت كبيرات السنّ بدرجة عالية بأنهنّ لا يعرفنّ كيفية الحصول على أغلب الخدمات الموجودة داخل الهواتف الذكية، وأيضًا أنهنّ تنقصهنّ معرفة الحصول على خدمات الصراف الآلي، وقد تتعلق الصعوبة هنا بطبيعة هذه التطبيقات من حيث ملاءمتها لمفردات العينة وذلك حسب شكل التطبيق وواجهته الأمامية، ونوافذ الخدمة، وخانات إدخال البيانات، وتوزيع أوامر الخدمة بأيقونات غير واضحة. وارتبطت هذه النتيجة بدراسة عاصم (٢٠٢١) بأن مجموعة من المسنات التي تتراوح أعمارهنّ من ٧٥ سنة فأكثر أفدن بأن استخدام الهواتف الذكية يتطلب مهارات معينة يفتقرن إليها. وأيضًا وافقت العينة بأنهنّ لا يستطعنّ إدخال اسم المستخدم عندما يتطلب دخولهنّ إحدى المنصات الإلكترونية من خلال الهاتف الذكي، وأجهزة الخدمات الذاتية، وقد تعبِّر هذه الصعوبات التي تواجها مفردات العينة عند استخدامهنّ للتقنية بشقيّها للدراسة الحالية عن طبيعة الاستخدام وصعوبته، واختلاف نوع الأجهزة لا يغير من حقيقة تفضيلهم للنمط التقليدي في زيارة

الفرع والاستفادة من الخدمة المباشرة من الموظفين. فقد اتضح من خلال النتائج تفضيل كبيرات السن زيارة الدائرة الحكومية لقضاء مصلحتهنّ عن استخدام التطبيقات الخاصة بها عبر متاجر الهواتف الذكية، أو أجهزة الخدمات الذاتية، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة عاصم (٢٠٢١) بأن كبار السن يستخدمون المكتبة في دار الرعاية للحصول على المعلومات دون الأنترنت لأنهم يفتقرون للمهارات اللازمة لاستخدامه، وهذا التقارب يدل على عدم وجود فرق في التحديات سواء في استخدام الهواتف الذكية أو أجهزة الخدمات الذاتية، بل إن التحديات بحسب اختبار الارتباط بيرسون كان أعلى لصالح أجهزة الخدمات الذاتية.

اتضح مما سبق التحديات الفعلية التي تواجه المسنات عند استخدامهنّ للتقنية الحديثة، وأن هذه الصعوبات قد تؤثر على عليهنّ اجتماعيًا؛ فقد وافقت كبيرات السنّ بنسبة كبيرة على المشاعر السلبية التي تصحب استخدامهنّ للتقنية وكل هذه النتائج السابقة قد توضح علاقة الأمية الرقمية المتمثلة بتحديات استخدام أجهزة الهواتف الذكية، والخدمات الذاتية، والانسحاب الاجتماعي لدى كبيرات السن، فقد أكدت نتائج الدراسة الحالية وجود انسحاب اجتماعي لدى المسنات، بتفضيلهنّ البقاء في المنزل، وعدم الراحة في الأنشطة التي يكثر فيها استخدام التقنية، وعدم معرفتهنّ بالتفاعل مع الآخرين باستخدام الهواتف الذكية، وقد تُعزَى بعض هذه الصعوبات لمتغير التعليم، إذ إن الفئة الأمية هي الأكثر انتشارًا في مفردات الدراسة الحالية.

التوصيات: توصلت الدراسة الحالية إلى عدة توصيات منها:

- ✓ إجراء المزيد من الدراسات البينية فيما بين تخصص علم اجتماع الشيخوخة وعلم النفس للتعرف على طبيعة الاغتراب لدى كبار السن من قبل المختصين بعلم اجتماع الشيخوخة، وعلم النفس.
- ✓ إجراء المزيد من البحوث الاجتماعية النوعية على كبار السن للتعرف على مدى اندماجهم بعملية التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية من خلال المتخصصين بعلم اجتماع الشيخوخة، والمختصين بالعلوم المتعلقة بالتطور الرقمي.
- ✓ إقامة ورش العمل المختصة بين وزارة العمل والشؤون الاجتماعية والجمعيات الخيرية التي تعنى بكبار السن مثل جمعية وقار لتدريب المسنين على استخدام التقنية الحديثة.
- ✓ إقامة الفعاليات الميدانية التوعوية من قبل المراكز المختصة بالمسنين مثل مركز الملك سلمان الاجتماعي في الأماكن والمرافق العامة مثل الأسواق التجارية، المراكز الاجتماعية، لتوعية كبار السنّ بأهمية التعلم على استخدام التقنية الحديثة.
- ✓ على مصممي البرامج الحكومية مثل البنوك، الأخذ في الاعتبار الصعوبات التي قد تواجه كبار السنّ عند استخدامهم لهذه التقنية؛ من ثم العمل على قدر الإمكان على عمل برامج أكثر سهولة ووضوح تلائمهم.

المراجع والمصادر:

- **الكتب العربية.**

- زايد، علام، أحمد، اعتماد، ٢٠٠٠م. التغير الاجتماعي، ط٢، مصر: مكتبة الإنجلو المصرية.

- السبعاوي، فضيلة. (٢٠١٠). الخجل الاجتماعي وعلاقته بأساليب المعاملة الوالدية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- عماد، عبد الغني، ٢٠١٦م. سوسيولجيا الثقافة: القيم والإشكاليات من الحداثة إلى العولمة، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.

- **الكتب المترجمة.**

- ويلدنج، فيك، ٢٠٠٥، العولمة والرعاية الإنسانية، ترجمة: طلعت السروجي، ط١، القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة.

- **الرسائل العلمية**

- بن لطرش، إيمان(٢٠١٥)."مستوى الشعور بالوحدة النفسية". بحث منشور. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد بو ضياف المسيلة. جمهورية الجزائر.
- جعفر، صباح(٢٠١٧)."تأثير الأجهزة الذكية على التنشئة الأُسري" مجلة التغير الاجتماعي. محكمة. ع١. ص١٧٦ -١٥٩.
- الزازان، سارة عبد العزيز محمد. (٢٠١٤). العلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والعزلة الاجتماعية لدى طالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة.كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- السلط، سوسن، عبد علي، وأزهار، محمد، مجيد(٢٠١٨)."مراجعة الحياة و علاقتها بالتشاؤم لدى كبار السن". مجلة العلوم النفسية، مج. ٢٠١٨، ع. ٢٩، ص ص. ٨٥-١١٠.
- السويطي، عبد الناصر كايد(٢٠١٧)."مصادر الضغط النفسي لدى عينة من كبار السن الفلسطينيين في الضفة الغربية". دراسات و أبحاث، مج. ٩، ع. ٢٦، ص ص. ٣٦٠-٣٧٩.
- الشايع، محمد(٢٠١٢)."المسنون والاغتراب الاجتماعي: دراسة تحليلية على محافظة المجمعة بالمملكة العربية السعودية". بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية. كلية الخدمة. جامعة حلوان. مج١١، ع٣٣.

- ضاري، ميسون، كريم، والهاشمي، لطيف، غازي، مكي(٢٠١٨)."قياس الاغتراب النفسي لدى كبار السن و علاقته ببعض المتغيرات". مجلة العلوم النفسية، مج. ٢٠١٨، ع. ٢٨، ص ص. ١١٥٩-١١٨٨.
- عبده، جيهان(٢٠١٧)." علاقة كبار السن بمواقع التواصل الاجتماعي في إطار نظرية الاستخدامات والإشباعات" بحث منشور. مركز بحوث الرأي العام. كلية الإعلام. جامعة القاهرة، مصر، مج ١٦، ع ٢: ٦٣-٣٧.
- عبده، سلام (٢٠٢٠)."دوافع استخدامات كبار السن للإنترنت". محكمة. المجلة المصرية للدراسات المتخصصة. جامعة عين شمس. كلية التربية النوعية. ع٢٧. ص ١٩-٤٣.
- عوض، أشرف(٢٠٠٦)." دوافع و مشكلات استخدام أجهزة الصرف الآلي في البنوك التجارية المصرية: دراسة ميدانية في منطقة القاهرة الكبرى". مجلة المال والتجارة. مصر. ع٤٨٤. ص٢١-٤٢.
- القصابي، هلال(٢٠١٣)."المشكلات النفسية والاجتماعية لدى كبار السن بمحافظة مسقط في ضوء بعض المتغيرات". رسالة ماجستير منشورة. كلية الآداب والعلوم. قسم التربية والدراسات الإنسانية. جامعة نزوى.
- محمود، عبد الله جاد. (٢٠١٦). استخدام طلاب المرحلة الإعدادية لمواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بالاغتراب الأسري والمدرسي لديهم: دراسة ميدانية، دراسات الطفولة، جامعة عين شمس، مج١٩، ع٧٣، ص٢٧٥-٢٨٨.
- مرسي، أبو بكر (١٩٩٧)."أزمة الهوية والاكتئاب النفسي لدى الشباب الجامعي" بحث منشور. مجلة دراسات نفسية.ع٣، مجلد٧.
- مطرود، مريم خلف(١٩٩٨)."قياس اتجاهات الشباب نحو المسنين" رسالة ماجستير. كلية الآداب. الجامعة المستنصرية.
- منصور، عاصم(٢٠٢١)."الاحتياجات والمعلوماتية وسلوك المسنين المصريين الذين يعيشون في دور الرعاية: دراسة استكشافية". قسم علوم المكتبات. جامعة جنوب الوادي. مصر

- الناصر، منال محمد بن حمد (١٤٣٦هـ). دور وسائل التواصل الاجتماعيّ على العلاقات الاجتماعيّة والأسرية لدى طلبة الجامعة السعودية الإلكترونية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

- **المراجع الإلكترونية.**

- نفاذ (٢٠٢١م). مركز المعلومات الوطني. تم استرجاعه بتاريخ ٢ يناير ٢٠٢٢ على الرابط النفاذ الوطني الموحد(iam.gov.sa) .
- هيئة الخبراء بمجلس الوزراء (٢٠٢٢م) . نظام حقوق كبير السن ورعايته. تم استرجاعه بتاريخ ٣ فبراير ٢٠٢٢ على الرابط تفاصيل النظام (boe.gov.sa)
- الهيئة العامة للإحصاء (٢٠١٥م). مسح كبار السن. تم استرجاعه بتاريخ ١٥ يناير ٢٠٢٢ على الرابط مسح كبار السن | الهيئة العامة للإحصاء (stats.gov.sa)
- وحدة التحول الرقمي (٢٠٢٠م). تقرير التحول الرقمي الوطني. تم استرجاعه بتاريخ ١٥ يناير ٢٠٢٢ على الرابط الرئيسية | وحدة التحول الرقمي (ndu.gov.sa).
- وزارة التعليم (٢٠١٥م). نشأة التعليم العام. تم استرجاعه بتاريخ ٢ يناير ٢٠٢٢ على الرابط وزارة التعليم | نشأة الوزارة(moe.gov.sa) .
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (٢٠١٩م). نظام الضمان الاجتماعي المطور. تم استرجاعه بتاريخ ٥ يناير ٢٠٢٢ على الرابط نظام الضمان الاجتماعي المطور | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (hrsd.gov.sa)
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (٢٠١٩م). لنظام الجديد لحقوق كبير السن ورعايته. تم استرجاعه بتاريخ ١٥ يناير ٢٠٢٢ على الرابط مشروع النظام الجديد يمنح كبير السن امتيازات خاصة ويحفظ حقوقه الاجتماعية

والماليــة والقانونيــة | وزارة المــوارد البشــرية والتنميــة الاجتماعيــة (hrsd.gov.sa).

- **المراجع الأجنبية.**

- A. Torrão, C. Laranjeira, C. Roque and H. Gil (2020) - The use of e-banking by elderly people over 65 years: a stdudy case at the council of Castelo Branco (Portugal), 15th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI2020). DOI 10.23919/CISTI49556.2020.9141143, Sevilla, Spain. pp. 1-5
- Akkus, Zeynep. Sertbas, Kursad and Cutuk, Selman. 2013. Multi -Ti- Variable Analysis of Physical Education and College Student's Shyness Levels (Example of Sakarya University). International Journal of Ecademic Research, 5 (3), 64-69.
- Cooley, Eleen. L. Buren, Amy. Van and Cole, Steven. P. 2010. Attachement Styles, Social Skills and Depression in College Women. Journal of College Counseling, 13, 50-62.
- Gul, S.N., Chishti, R., & Bano, M. (2019). Impact of Educational Qualification on Social Support , Social Isolation and Social and Emotional Loneliness: A Study of Elderly People.
- Henderson, Lynne and Zimbardo, Philip. (2010). Social Anxiety: Clinical Developmental and Social Perspectives. Second Edition. Elsevier Inc.
- Lund, Ingrid. Ertesvag, Sigrun and Roland, Erling. (2010). Effects of Trauma On Children and Adolescents, Listening to Shy Voices: Shy Adolescents' Experiences with Being Bullied at School. Journal of Child & Adolescent Trauma, 3, 205–223.
- Marinova, D. (2013). Cultural Alienation in the Ageing Person. In Psychological Thought (Vols. 6, Issues 2, pp. 264–282). PsychOpen GOLD.
- mewhirter, b, t, 1990: loneliness review of current literature with implications for conseling and rebearch. journal of counseling and velopment vol 68 pp 417- 421.

- Mounts، Nina. S. Valentiner, David, P. Anderson, Katherinel and Boswell, Michelle, K. (2006). Shyness, Sociability and Parental Support for the College Transition: Relation to Adolescents' Adjustment. Journal of Youth and Adolescence, 35(1),71-80.
- Rowsell, H. Claire and Coplan, Robert. J. (2013). Exploring Links Between Shyness, Romantic Relationship Quality, and Well-Being. Canadian Journal of Behavioural Science, 45(4), 287–295. DOI: 10.1037/a0029853
- Vaportzis, E., Clausen, M. G., & Gow, A. J. (2017). Older Adults Perceptions of Technology and Barriers to Interacting with Tablet Computers: A Focus Group Study. Frontiers in psychology, 8, 1687.
- Xiaofu Jin, Emily Kuang, and Mingming Fan. 2021. "Too old to bank digitally ": A Survey of Banking Practices and Challenges Among Older Adults in China. Designing Interactive Systems Conference 2021. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 802–814. DOI: https: //doi.org/10.1145/3461778.3462127