



The Impact of Digital Transformation on the Quality of Life of the Elderly in Saudi Society

Dr. Nawal Abdulmuhsin Al-Eiban* 

naaleiban@pnu.edu.sa

Abstract

This study investigated the motivations driving older adults in Saudi Arabia to use digital applications, the types of applications most frequently accessed, the challenges encountered, and the impact of these factors on their quality of life, alongside the role of social services in digital empowerment and differences by gender and lifestyle. Based on a descriptive-analytical approach and a purposive sample of 389 participants, results showed high motivation levels, particularly governmental and social motives, and high application usage, with government and health apps being most popular. Challenges were significant, especially process complexity and difficulty learning new software. Digital transformation was found to positively influence quality of life, notably in independence and health dimensions, while social service support was deemed essential, with strong demand for training workshops and technical assistance. Statistical analysis revealed no overall gender differences, though sub-dimensions varied, and significant differences favored older adults living alone in challenges and quality of life. The study recommended simplifying application interfaces for elderly users and establishing a national digital empowerment program through social service centers to provide training and support.

Keywords: *Digital Applications, Elderly People, Quality of Life, Digital Empowerment, Social Service.*

* Associate Professor of Social Work, Department of Social Work, Faculty of Humanities and Social Sciences, Princess Nourah bint Abdulrahman University, Kingdom of Saudi Arabia.

Cite this article as: Al-Eiban, N. A. (2026). The Impact of Digital Transformation on the Quality of Life of the Elderly in Saudi Society, *Journal of Arts*, 14(3), 974 -1008 <https://doi.org/10.35696/pjakbg47>

© This material is published under the license of Attribution 4.0 International (CC BY 4.0), which allows the user to copy and redistribute the material in any medium or format. It also allows adapting, transforming or adding to the material for any purpose, even commercially, as long as such modifications are highlighted and the material is credited to its author.



أثر التحول الرقمي على جودة حياة المسنين في المجتمع السعودي

د. نوال عبد المحسن العيبان* 

naaleiban@pnu.edu.sa

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دوافع كبار السن لاستخدام التطبيقات الرقمية، وأكثرها استخدامًا، والتحديات المعيقة، وأثرها على جودة حياتهم، ودور الخدمة الاجتماعية في تمكينهم رقميًا، والكشف عن الفروق تبعًا للنوع الاجتماعي وطبيعة العيش. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانة، على عينة غير احتمالية بطريقة العينة الغرضية مكونة من (389) فردًا من كبار السن في المجتمع السعودي، وتوصلت النتائج إلى أن مستوى دوافع استخدام التطبيقات الرقمية جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط (3.73 من 5) تصدرتها الدوافع الحكومية (4.15) والاجتماعية (4.14). وجاءت درجة استخدام التطبيقات مرتفعة بمتوسط (3.61) تقدمتها التطبيقات الحكومية الأساسية بدرجة مرتفعة بشدة (4.24) والتطبيقات الصحية (3.67). كما برزت التحديات التي يواجهها كبار السن بدرجة مرتفعة بشدة وبمتوسط كلي (4.31) لتصدّر تعقيد الخطوات (4.46) وصعوبة تعلم البرامج الجديدة (4.44). وسجل أثر التحول الرقمي على جودة الحياة مستوى مرتفعًا بمتوسط كلي (4.05) تصدره البعد البيئي/الاستقلالية والبعد الجسدي/الصحي بدرجة مرتفعة بشدة بمتوسط (4.41) لكلاهما. كما جاءت الحاجة لتدخلات الخدمة الاجتماعية والدعم التمكيني بدرجة مرتفعة بشدة بمتوسط كلي (4.24) لتصدر المطالبة بورش تدريبية ميدانية (4.45) والمساعدة في حل المشكلات التقنية (4.44). وأظهرت نتائج اختبار (t-test) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المحاور الكلية تبعًا للنوع الاجتماعي مع وجود فروق بالأبعاد الفرعية، بينما أظهر الاختبار فروقًا دالة في محوري التحديات وجودة الحياة لصالح كبار السن الذين يعيشون بمفردهم، وأوصت الدراسة بضرورة إلزام الجهات البرمجية بتصميم واجهات تطبيقات مبسطة وصديقة لكبار السن، وإطلاق برنامج وطني للتمكين الرقمي عبر مراكز الخدمة الاجتماعية لتوفير ورش تدريبية ميدانية.

الكلمات المفتاحية: التطبيقات الرقمية، كبار السن، جودة الحياة، التمكين الرقمي، الخدمة الاجتماعية.

* أستاذ الخدمة الاجتماعية المشارك، قسم الخدمة الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، المملكة العربية السعودية.

للاقتباس: العيبان، ن. ع. (2026). أثر التحول الرقمي على جودة حياة المسنين في المجتمع السعودي، مجلة الآداب، 14 (3).

<https://doi.org/10.35696/pjkgb47> 1008 -974

© نُشر هذا البحث وفقًا لشروط الرخصة Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)، التي تسمح بنسخ البحث وتوزيعه ونقله بأي شكل من الأشكال، كما تسمح بتكييف البحث أو تحويله أو الإضافة إليه لأي غرض كان، بما في ذلك الأغراض التجارية، شريطة نسبة العمل إلى صاحبه مع بيان أي تعديلات أجريت عليه.



تُمثل التكنولوجيا الرقمية والتحول التقني علامة فارقة في تاريخ المجتمعات المعاصرة؛ إذ أصبحت التطبيقات والحلول الرقمية جزءاً لا يتجزأ من أنماط الحياة اليومية ومختلف التفاعلات الإنسانية والخدمية. ولم يعد التعامل مع البيئة الرقمية مجرد خيار ترفيهي أو ثانوي، بل تحول إلى متطلب أساسي لممارسة الحياة اليومية بفاعلية واستقلالية، وقضاء الاحتياجات المتنوعة بسهولة ويسر. وفي هذا العصر الذي يتسم بالرقمنة المتسارعة، تتجلى أهمية نفاذ كافة الفئات المجتمعية إلى الخدمات الرقمية للاستفادة من مزاياها وتجنب الآثار السلبية الناجمة عن العزلة التقنية.

وفي هذا السياق، تسعى التكنولوجيا الرقمية لإعادة تشكيل أنماط الحياة الإنسانية وتحديث بناء التفاعلات الاجتماعية والخدمية لتعزيز الاستقلالية الفردية والارتقاء بنوعية الحياة لكافة الشرائح المجتمعية (أبو عيادة، 2025). وفي سياق التحولات الهيكلية التي يمر بها المجتمع السعودي، تصدرت فئة كبار السن اهتمام السياسات الاجتماعية والتنمية، نظراً لما تحمله مرحلة الشيخوخة من تغيرات فسيولوجية ونفسية واجتماعية متتابعة قد تعيق قدرة المسن على التعاطي الذاتي مع متطلبات الحياة اليومية ما لم تتوافر له البيئات الداعمة والتمكينية (الشهراني، 2022). ويوقف التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية كركيزة محورية تجسد جهود الدولة في توفير أحدث الخدمات الحكومية والصحية والمالية والاجتماعية عبر المنصات والتطبيقات الذكية، مما يفتح آفاقاً جديدة أمام كبار السن لتلبية احتياجاتهم دون عناء التعرض للمشقة البدنية أو التبعية المطلقة للآخرين (الراشد، 2025).

ومع هذا التسارع التقني، برزت الفجوة الرقمية الرمادية كإحدى القضايا السوسولوجية المعقدة، إذ يواجه كبار السن تحديات متباينة بين رغبتهم في مواكبة العصر الرقمي وبين المعوقات الذاتية، والإدارية، والاقتصادية، والنفسية التي تحول دون استخدامهم الفعال للتطبيقات الرقمية (الشهراني، 2022). إن الشمول الرقمي لكبار السن لا يقف عند حدود توفير الأجهزة الذكية أو التغطية الشبكية، بل يمتد ليمس أبعاد جودة حياتهم الجسمية والنفسية والاجتماعية والبيئية، ويحدد مدى قدرة مهنة الخدمة الاجتماعية ومؤسسات المجتمع على التدخل لتأهيلهم وتمكينهم، مع مراعاة الفروق الفردية والديموغرافية كالنوع الاجتماعي وطبيعة العيش بمفردهم (فضل الهي وآل الشيخ، 2022).

مشكلة الدراسة

تشهد المملكة العربية السعودية تحولاً ديموغرافياً ورقمياً متسارعاً يضع قضية جودة حياة كبار السن في صدارة الأولويات الوطنية؛ إذ تشير البيانات الرسمية الصادرة عن الهيئة العامة للإحصاء إلى أن نسبة كبار السن (65 سنة فأكثر) بلغت نحو 4.4% من إجمالي السكان في المملكة لعام 2019م، مع توقعات بزيادتها لتصل إلى 11.1% بحلول عام 2030م وتتجاوز 18% بحلول عام 2050م نتيجة لارتفاع متوسط العمر وتطور الرعاية الصحية (الشهراني، 2022). وتزامناً مع هذا النمو السكاني، تبنت المملكة مستهدفات "رؤية المملكة 2030" وبرامج التحول الوطني التي سارعت برقمنة كافة القطاعات الخدمية والصحية والمالية والعدلية؛ كإطلاق منصات "أبشر"، و"صحتي"، وتطبيقات البنوك والخدمات الذاتية، بهدف رفع رفاهية المواطنين وتسهيل وصولهم للخدمات (فضل الهي وآل الشيخ، 2022).

غير أن هذه الرقمنة الشاملة للبيئة الخدمية في المجتمع السعودي أوجدت مفارقة سوسولوجية معقدة؛ ففي الوقت الذي أصبحت فيه التطبيقات الرقمية شرطاً نفاذاً لقضاء المصالح الأساسية، يجد كبار السن أنفسهم أمام أمية رقمية أو صعوبات استخدام تعزلهم عن محيطهم الإداري والاجتماعي (الشهراني، 2022) فالرقمنة لا تعني تلقائياً تحسين جودة حياة المسن، بل إن العجز عن التعامل مع التكنولوجيا قد يولد شعوراً بالانسحاب الاجتماعي، والافتقار إلى



الخصوصية، والارتباك النفسي، والاعتماد القسري على الأبناء أو الأقارب، مما يمس أبعاد جودة حياتهم النفسية والاجتماعية والجسمية والبيئية (فضل الهي وآل الشيخ، 2022).

وركزت بعض الدراسات السعودية السابقة على أبعاد هذه المشكلة؛ حيث أظهرت دراسة الشهراني (2022) أن كبار السن في مدينة الرياض يعانون من تحديات إدارية واقتصادية حادة كتعقيدات الخدمات البنكية الإلكترونية وارتفاع تكاليف الأجهزة الحديثة، إلى جانب تحديات نفسية كالخوف من كشف الخصوصية والملل من الخطوات التنظيمية، وتحديات ذاتية كضعف مهارات الحاسب والاعتقاد بأن التكنولوجيا تلهي عن العبادة.

وأكدت دراسة فضل الهي وآل الشيخ (2022) وجود علاقة ارتباطية طردية بين الأمية الرقمية والانسحاب الاجتماعي لدى المسنين، حيث ينجم عن صعوبة استخدام التقنية ميلنّ للبقاء بالمنزل والشعور بالاغتراب الاجتماعي وتغير المكانة الأسرية. وفي الاتجاه ذاته، كشفت دراسة الشمري (2023) أن انخفاض الأمية الرقمية للمعارف والمهارات يساهم مباشرة في خفض العزلة الاجتماعية لكبار السن وترقية جودة حياتهم. كما أبرزت دراسة الراشد (2025) الحاجة الماسة لتفعيل أخصائي الخدمة الاجتماعية لتكنيكيات العمل مع الجماعات، كعقد الندوات والمؤتمرات وحشد الإمكانيات، لتنمية الوعي المجتمعي باحتياجات كبار السن الرقمية وتسهيل وصولهم للخدمات.

كما كشفت الدراسات الأخرى في البيئة العربية كدراسة صقر والغباشي (2025) أن استخدام التقنيات الحديثة والتكنولوجيا المساعدة يرتبط إيجابيًا بتحسين جودة الحياة الصحية والنفسية والاجتماعية لكبار السن وتخفيف الشعور بالاغتراب والوحدة.

وبينت دراسة جعفر (2025) أن التحول الرقمي يساهم في إحداث نقلة نوعية في نمط حياة كبار السن وتعزيز استقلاليتهم وتسهيل قضاء حوائجهم إذا ما صُممت تطبيقات وخدمات ميسرة تناسب خصائصهم. وفي المقابل، أشار أبو عيادة (2025) إلى وجود تحديات ذاتية وإدارية تحول دون استخدام كبار السن للتكنولوجيا، وهو ما أيده فوده (2025) مؤكداً أهمية وضع تصورات مقترحة لتفعيل التكنولوجيا الاجتماعية وتدريب الأخصائيين لمساعدة المسنين على تجاوز العقبات.

وعلى صعيد آخر أثبتت الدراسات الدولية كدراسة Xia & Zhu (2025) أن الثقافة الاستخدامية للإنترنت ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتبني كبار السن لأنماط حياة صحية وتزيد من فاعليتهم الذاتية وتحسن جودة حياتهم وتخفف اعتمادهم وتزيد رضاهم عن الحياة وتساعدهم على العيش في بيئات أسرية وحضرية ذكية، وكشفت مراجعات متخصصة كدراسة Vincek et al. (2024) عن وجود نتائج متباينة للأثر التقني؛ حيث تتوقف الاستفادة الحقيقية لكبار السن من التكنولوجيا الرقمية على مستوى المهارات الرقمية المكتسبة، وجودة دعم شبكات التواصل الاجتماعي، وتوافر التدريب التقني الموجه لتجاوز القلق والمخاوف الأمنية.

وعلى الرغم من هذه التراكمات العلمية، تنبع الفجوة البحثية للدراسة الحالية من أصل أعمق؛ إذ ركزت الدراسات السعودية السابقة غالباً إما على "الانسحاب الاجتماعي" كمتغير وحيد، أو على رصد "التحديات التقنية" بصفة مجردة، دون فحص نسقي تكاملي يربط بين دوافع الاستخدام (الصحية، والمالية، والحكومية، والاجتماعية)، وأنواع التطبيقات الأكثر استخداماً، والتحديات المعيقة، وبين الأثر المباشر للتحول الرقمي على كافة أبعاد جودة الحياة (الجسمية، والنفسية، والاجتماعية، والبيئية) لدى المسنين في المجتمع السعودي.



كما تبرز الحاجة العلمية لتحديد أدوار الخدمة الاجتماعية المهنية في تمكين هذه الفئة، وبناءً على ما سبق، تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي: "ما أثر التحول الرقمي على جودة حياة المسنين في المملكة العربية السعودية؟"، وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما دوافع كبار السن لاستخدام التطبيقات الرقمية (الصحية، والمالية، والحكومية، والاجتماعية) في المجتمع السعودي؟
2. ما أكثر التطبيقات الرقمية استخدامًا من قبل كبار السن؟
3. ما التحديات التي يواجهها كبار السن عند استخدام التطبيقات الرقمية؟
4. ما أثر التحول الرقمي واستخدام التطبيقات الرقمية على أبعاد جودة حياة المسنين (الجسمية، والنفسية، والاجتماعية، والبيئية)؟
5. ما دور الخدمة الاجتماعية في دعم كبار السن وتمكينهم من الاستفادة من التحول الرقمي؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المشاركين حول أثر التحول الرقمي على جودة الحياة تُعزى لاختلاف النوع الاجتماعي (ذكور/إناث) أو اختلاف طبقة العيش (بمفردهم/مع الأسرة)؟

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة الحالية بشكل رئيسي إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة حياة المسنين في المملكة العربية السعودية، ويتفرع من هذا الهدف العام الأهداف الفرعية التالية:
- تحديد دوافع كبار السن لاستخدام التطبيقات الرقمية (الصحية، والمالية، والحكومية، والاجتماعية) في المملكة العربية السعودية.
 - التعرف على أكثر التطبيقات الرقمية استخدامًا من قبل كبار السن.
 - الكشف عن التحديات (الذاتية، والاجتماعية، والإدارية/الاقتصادية، والنفسية) التي يواجهها كبار السن عند استخدام التطبيقات الرقمية.
 - قياس أثر التحول الرقمي واستخدام التطبيقات الرقمية على أبعاد جودة حياة المسنين (الجسمية، والنفسية، والاجتماعية، والبيئية).
 - تحديد دور الخدمة الاجتماعية في دعم كبار السن وتمكينهم من الاستفادة من التحول الرقمي.
 - التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المشاركين حول أثر التحول الرقمي على جودة الحياة تُعزى لمتغيري: (النوع الاجتماعي، وطبقة العيش "بمفردهم/مع الأسرة").

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية (العلمية):

- قد تُسهم الدراسة الحالية في سد الفجوة البحثية المتعلقة بتحليل أثر التحول الرقمي واستخدام التطبيقات الرقمية على أبعاد جودة حياة المسنين (الجسمية، والنفسية، والاجتماعية، والبيئية) في المملكة العربية السعودية، خاصة في ظل التسارع التقني والتحول الهيكلي التي يشهدها المجتمع السعودي وفق مستهدفات رؤية 2030.



- تُسلط الدراسة الضوء على التحديات السوسولوجية والنفسية والإدارية المقترنة بالفجوة الرقمية الرمادية لدى كبار السن، وتحديد دوافع الاستخدام وأكثر التطبيقات إقبالاً، مما يساعد في فهم ديناميكيات التكيف التقني للمسنين داخل السياق المحلي.
- الأهمية التطبيقية (العملية):
- تُسهم الدراسة في تزويد مهنة الخدمة الاجتماعية (خاصة أخصائيي العمل مع الجماعات وتنظيم المجتمع) برؤى علمية حول الأدوار والتكتيكات التمكينية اللازمة لدعم كبار السن وتسهيل اندماجهم في العصر الرقمي.
- تُمكن الدراسة الجهات الحكومية والمؤسسات المعنية بكبار السن من تطوير سياسات وتطبيقات صديقة لكبار السن تراعي خصائصهم وتحدياتهم الذاتية والإدارية.
- توفر الدراسة بيانات ميدانية تُساعد في تصميم برامج تدريبية وإرشادية موجهة لمحو الأمية الرقمية لكبار السن، مما يقلل من مخاوفهم الأمنية وقلقهم التقني ويدعم استقلاليتهم في قضاء حوائجهم اليومية.
- قد تُساعد الدراسة في توجيه المبادرات الأسرية والمجتمعية لنشر ثقافة "التمكين الرقمي" والمساندة التقنية من الأبناء للأباء.

مصطلحات الدراسة:

التحول الرقمي يُعرف التحول الرقمي بأنه «الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل من خلال مجموعة من المتطلبات الاستراتيجية والثقافية والمادية والمالية والبشرية والأمنية» (توفيق، 2021) نقلاً عن (الشهراني، 2022، ص542)، كما تُعرفه الشهراني (2022) بأنه «عملية التغيير التكنولوجي والثقافي والخدمي القائمة على الحصول على الخدمات الأساسية وتنفيذ الأعمال والإجراءات عبر أجهزة الحاسوب الشخصية والهواتف الذكية دون الحاجة للزيارة الميدانية المباشرة» (ص542).

وتُعرف الدراسة التحول الرقمي إجرائياً بأنه مدى نفاذ كبير السن في المجتمع السعودي للبيئة التكنولوجية الحديثة واستخدامه الميداني للخدمات والتطبيقات الرقمية (الحكومية، والصحية، والمالية، والاجتماعية) لتلبية متطلبات حياته اليومية، ويُقاس إجرائياً من خلال الدرجة الكلية التي يحصل عليها المشارك في المحور الخاص باستخدام الدافعية والخدمات الرقمية بالاستبانة.

التطبيقات الرقمية: تُعرف التطبيقات الرقمية بأنها «البرمجيات والأدوات التقنية المدمجة عبر الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة التي يُتفاعل معها لتلبية احتياجات مستخدمها وتسهيل وصولهم للمعلومات والخدمات عبر الإنترنت» (Gascón et al., 2015)، نقلاً عن (حامدي، 201، ص101)، بينما يُعرفها الشمري (2023) بأنها "المنصات والبرامج الإلكترونية الخدمية المتاحة عبر الأجهزة الذكية التي تمكن الأفراد من قضاء معاملاتهم المباشرة والتواصل الاجتماعي والحصول على الرعاية والخدمات المعرفية والصحية والمالية" (ص169).

وتُعرف الدراسة التطبيقات الرقمية إجرائياً بأنها مجموعة البرامج والتطبيقات الذكية التي يستخدمها كبار السن في المملكة العربية السعودية (مثل: منصة أبشر، تطبيق صحي، التطبيقات البنكية والمصرفية، وتطبيقات التواصل الاجتماعي كواتساب)، ويُقاس إجرائياً من خلال قائمة بالاستبانة تحدد دوافع الاستخدام وأكثر هذه التطبيقات إقبالاً واستخداماً من قبل المسنين.

التحديات الرقمية لكبار السن: تُعرف التحديات الرقمية لكبار السن بأنها «متغيرات أو تطورات أو مشكلات أو صعوبات نابعة من البيئة المحلية والدولية تعوق التقدم وتشكل حجرة عثرة يستدعي المجابهة بقصد الغلبة والتغلب عليها»



(فتحي، 2005) نقلاً عن (الشهراني، 2022، ص543)، في حين تُعرفها الشهراني (2022) بأنها «الصعوبات أو المعوقات أو التهديدات الاجتماعية والاقتصادية والإدارية والنفسية الذاتية التي تواجه كبار السن في ضوء التحول الرقمي والتي تؤثر سلباً على حياتهم واستقرارهم واستفادتهم من الخدمات التقنية» (ص543).

وتُعرّف الدراسة التحديات الرقمية إجرائياً بأنها مجموعة المعوقات والعقبات التي يواجهها المسن عند التعامل مع الأجهزة والتطبيقات الرقمية، وتشمل أربعة أبعاد رئيسية: (التحديات الذاتية كضعف المهارات، والتحديات الاجتماعية، والتحديات الإدارية/الاقتصادية كتعقيدات الخدمات البنكية وتكاليف الأجهزة، والتحديات النفسية كالقلق والخوف من كشف الخصوصية)، وتُقاس إجرائياً عبر المقياس المخصص للتحديات بالاستبانة.

جودة حياة المسنين : تُعرف جودة حياة المسنين وفقاً لمنظمة الصحة العالمية (WHOQOL, 1998) بأنها «إدراك الفرد لموقعه في الحياة في سياق الثقافة ونظم القيم التي يعيش فيها، ووفقاً لعلاقته بأهدافه وتوقعاته ومعايير واهتماماته» نقلاً عن (Aggarwal et al., 2020, P2)، بينما تُعرفها (صقر والغباشي، 2025، ص1050) بأنها «مستوى الرفاهية العام والرضا والشعور بالاكفاءة والإيجابية لدى المسن في مختلف جوانب حياته، بما يعكس قدرته على التكيف وإشباع احتياجاته الأساسية بشكل متوازن».

وتُعرّف الدراسة جودة حياة المسنين إجرائياً بأنها مستوى الشعور بالرضا والرفاهية والاستقلالية الذي يحققه المسن في حياته اليومية نتيجة تعاظمه مع البيئة الرقمية، وتُقاس إجرائياً عبر أربعة أبعاد أساسية بالاستبانة هي: (الجانب الجسدي/الصحي، والجانب النفسي، والجانب الاجتماعي، والجانب البيئي).

كبار السن / المسنون : يُعرف كبار السن بأنهم «الأفراد الذكور والإناث الذين بلغوا سن (60-65) عاماً فأكثر، ووصلوا إلى مرحلة عمرية تتطلب مواجهة تغيرات صحية وبيئية ونفسية معينة تؤثر على قدراتهم اليومية» (Marchal & Dixon, 1996) نقلاً عن (الشهراني، 2022، ص542). وتُعرفهم الشهراني (2022، ص542) بأنهم "أفراد المجتمع السعودي من الذكور أو الإناث الذين بلغوا من العمر 60 عاماً فأكثر والذين يتعاملون مع التحولات الرقمية في المجتمع"؛ وتُعرّف الدراسة كبار السن إجرائياً بأنهم كل مواطن ومواطنة في المملكة العربية السعودية يبلغ من العمر 60 عاماً فأكثر، ممن يعيشون بمفردهم أو مع أسرهم، ويستخدمون التطبيقات الرقمية الذكية.

تمكين الخدمة الاجتماعية : يُعرف تمكين الخدمة الاجتماعية بأنه «العملية المهنية التي يتم من خلالها إكساب الأفراد (خاصة كبار السن) المعارف والمهارات التقنية والاجتماعية والقدرات النفسية لتعزيز فاعليتهم الذاتية واستقلاليتهم ومشاركهم الفعالة في المجتمع الرقمي» (Wong et al., 2014)، نقلاً عن (Yang et al., 2022, P3)، كما يُعرفه فوده (2025) بأنه «مجموعة الأدوار والتكتيكات التنموية والوقائية والتأهيلية التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي لتسهيل وصول الفئات المستهدفة للخدمات الحديثة وإزالة العقبات الاجتماعية والتقنية أمامهم» (ص147)؛ وتُعرّف الدراسة تمكين الخدمة الاجتماعية إجرائياً بأنه مجموعة التدخلات والأدوار المهنية الموجهة من قبل الخدمة الاجتماعية والمؤسسات الاجتماعية/الأهلية لدعم كبار السن وتدريبهم وتنمية وعيهم وإكسابهم المهارات الرقمية، وتُقاس إجرائياً من خلال المحور المخصص لدور الخدمة الاجتماعية باستبانة الدراسة.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة الحالية موضوع "أثر التحول الرقمي على جودة حياة المسنين"، من خلال تحديد دوافع كبار السن لاستخدام التطبيقات الرقمية، وأكثرها استخداماً، والتحديات المعيقة لاستخدامها، ومقياس أثر التحول الرقمي على أبعاد جودة الحياة (الجسمية، والنفسية، والاجتماعية، والبيئية)، وتحديد دور



الخدمة الاجتماعية في تمكينهم، إضافةً إلى قياس الفروق الديموغرافية المرتبطة بالنوع الاجتماعي وطبيعة العيش بمفردهم.

- الحدود المكانية والبشرية: تتحدد الدراسة بشرياً بفئة كبار السن (من بلغت أعمارهم 60 عامًا فأكثر)، ومكانيًا بمناطق المملكة العربية السعودية.
 - الحدود الزمنية: طبقت الدراسة الميدانية خلال الفترة من 2026/1/1م حتى 2026/6/30م.
- النظريات الموجهة للدراسة:**

تعتمد الدراسة الحالية على ثلاثة أطر نظرية وموجهات متخصصة في الخدمة الاجتماعية والعلوم السلوكية، تُشكل الركيزة التحليلية والمفاهيمية لتفسير نتائج الدراسة الحالية وهي كما يلي:

1- نظرية التبادل الاجتماعي: تُعد نظرية التبادل الاجتماعي من النظريات السوسيولوجية والسلوكية الرائدة حيث تقوم النظرية في جوهرها على فرضية أن التفاعلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد تُبنى على حسابات غير معلنة لـ "التكلفة والعائد"؛ حيث يسعى الأفراد لاستدامة العلاقات التي تحقق لهم منافع معنوية أو مادية أعلى بأقل تكلفة ممكنة، ويميلون للانسحاب أو التوقف حين تجحف التفاعلات بأحد أطراف التبادل.

وفي ممارسة الخدمة الاجتماعية مع كبار السن، تُركز النظرية على أن فقدان المسن لأدواره التقليدية وتراجع المادي أو الجسدي يجعله في وضع تبادلي ضعيف يتسم بالتبعية وتلقي الدعم دون القدرة على الرد، مما يولد لديه شعورًا بفقدان الكرامة وانخفاض تقدير الذات والانسحاب الاجتماعي (السيد، 2024، ص 220).

وتُوفر هذه النظرية إطارًا تحليليًا لتفسير تغير ديناميكية التفاعل بين المسن السعودي ومحيطه الأسري والمجتمعي في ضوء التحول الرقمي. فعندما يكتسب المسن المهارات الرقمية ويستخدم التطبيقات الذكية (كقضاء معاملاته الحكومية والصحية بنفسه، والمشاركة الفعالة في مجموعات التواصل الأسرية)، فإنه يمتلك قوة تبادلية جديدة تُخرجه من خانة "المستقبل الدائم للدعم/العبء" إلى خانة "الشريك الفاعل". هذا التوازن التبادلي يقلل من كلفة التبعية المطلقة للأبناء، ويُعزز تقدير الذات واستقلالية القرار لديه، مما ينعكس مباشرة بالإيجاب على أبعاد جودة حياتهم النفسية والاجتماعية (فضل البي وآل الشيخ، 2022، ص 373).

2- النظرية الإيكولوجية / نسق الأنظمة البيئية: (Ecological Systems Theory): تُعد النظرية الإيكولوجية التي تتبناها الخدمة الاجتماعية كإطار نسقي أساسي، إحدى أهم النظريات المفسرة للسلوك الإنساني في البيئة. تفترض النظرية أن رفاه الفرد وجوده حياته لا يتحددان بخصائصه الذاتية فقط، بل يتشكلان نتيجة التفاعل المستمر والديناميكي مع أنظمة بيئية متداخلة تحيط به، تشمل:

1. النظام المباشر: (Microsystem) كبيئة الأسرة والأصدقاء.
 2. النظام الوسيط: (Mesosystem) الروابط بين الأنظمة المباشرة للمسن.
 3. النظام الخارجي: (Exosystem) المؤسسات والخدمات غير المباشرة كالمؤسسات الأهلية والحكومية.
 4. النظام الأكبر/الكلّي: (Macrosystem) الثقافة العامة، والرؤى الوطنية، والتطور التكنولوجي.
 5. النظام الزمني: (Chronosystem) التغيرات التاريخية والتكنولوجية عبر الزمن. وتؤكد الخدمة الاجتماعية من خلال هذا المنظور أن المشكلات والضغط التي يعاني منها المسن تنجم عن عدم الاتساق أو الصراع بين احتياجاته الذاتية وبين متطلبات وتغيرات البيئة المحيطة به (الراشد، 2025، ص 836).
- تستفيد الدراسة الحالية من هذه النظرية في تتبع كيف ينعكس هذا التحول الرقمي الهيكلي على "النظام المباشر"



للمسن من حيث تواصله الأسري وتسهيل حصوله على الخدمات الصحية والمالية الحضرية، كما تُفسر كيف أن الفجوة التقنية والتحديات الإدارية في الأنظمة الخارجي، قد تولد ضغوطاً تخل بتكيف المسن وتؤثر سلباً على أبعاد جودة حياته البيئية والجسمية والاجتماعية (الشهراني، 2022، ص 539).

3- نموذج قبول التكنولوجيا: (Technology Acceptance Model - TAM) : يُعد نموذج قبول التكنولوجيا، وهو من أكثر النماذج القياسية استخداماً لتفسير دوافع وسلوكيات الأفراد نحو تبني التقنيات الحديثة أو رفضها. يركز النموذج على محددتين محوريين يوجهان اتجاهات الفرد وسلوكه الفعلي:

1. الفائدة المدركة وهي درجة إدراك الفرد بأن استخدام تطبيق أو تقنية معينة سيعزز أداءه ويقضي حوائجه بكفاءة.

2. سهولة الاستخدام المدركة وهي درجة إدراك الفرد بأن استخدام التقنية سيكون خالياً من الجهد المعقد والصعوبات النفسية والمهارية. ومن منظور الخدمة الاجتماعية، يُسلط هذا النموذج الضوء على العوامل الذاتية والنفسية والبيئية التي تشكل دوافع الاستخدام وتحدد حجم الفجوة التقنية لدى الفئات الأكثر عرضة للتهمة الرقمية ككبار السن (الشمرى، 2023، ص 170).

وتستفيد الدراسة من هذا النموذج بشكل مباشر في صياغة الأسئلة والإجابة على الأهداف والتساؤلات المتعلقة بـ "دوافع الاستخدام"، و"أكثر التطبيقات استخداماً"، و"التحديات التقنية والنفسية" لدى كبار السن في المملكة العربية السعودية (الشهراني، 2022، ص 545). فالنموذج يُفسر سر إقبال المسن السعودي على تطبيقات خدمية وصحية معينة (مثل أبشر وصحتي والواتساب) لشعوره المباشر بـ "فائدتها المدركة" في إنجاز معاملاته وتواصله دون مشقة، بينما يفسر امتلاكه لمخاوف أمنية أو صعوبات استخدام (انخفاض سهولة الاستخدام المدركة) التحديات النفسية والإدارية التي تحول دون توظيفه الرقمي الأمثل وتنعكس سلباً على جودة حياته (الشمرى، 2023، ص 171).

الإطار النظري

1. واقع التحول الرقمي في المجتمع السعودي:

يُعد التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية أحد الركائز الأساسية لرؤية 2030؛ إذ يهدف إلى رفع كفاءة الخدمات الحكومية، وتعزيز التنافسية، وزيادة الاعتماد على التقنيات الحديثة (الراشد، 2025، ص 835). ومن هذا المنطلق، أطلقت المملكة برنامج التحول الرقمي كأحد البرامج الأساسية لبناء حكومة رقمية متكاملة، ودعم روح الإبداع وريادة الأعمال للوصول إلى المجتمع الرقمي المنشود، وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات المفتوحة، مما جعل المملكة من أكثر الحكومات ابتكاراً على الساحة الدولية (جعفر، 2025، ص 412).

وفي هذا السياق، أطلقت الحكومة العديد من المنصات الإلكترونية الشاملة مثل (أبشر، وتوكلنا، ونفاذ، ونسك) لتيسير المعاملات اليومية للمواطنين والمقيمين (جعفر، 2025، ص 415). وتولي المنصات الوطنية عناية خاصة لكبار السن عبر حزمة من التسهيلات والخدمات الرقمية، ومنها ما تقدمه منصة أبشر:

1. مبادرة "تقدير": تُعد من أبرز المبادرات المخصصة لتقديم خدمات استثنائية وإجراءات ميسرة لكبار السن (أبشر، 2025، ص 1).
2. تعدد قنوات تقديم الخدمة: تتيح المنصة خدماتها عبر تطبيق أبشر وتطبيق توكلنا لضمان الوصول السهل والمرن لكافة الفئات (أبشر، 2025، ص 1).
3. التسهيلات التوضيحية: توفر المنصة مقاطع فيديو إرشادية وأدلة استخدام مبسطة ضمن دليل الخدمات



لتسهيل استفادة المسنين منها (أبشر، 2025، ص 1).

ورغم هذه الجهود الحديثة، ما زالت هناك تحديات تفرضها الفجوة الرقمية بين الأجيال واختلاف مستويات الثقافة التقنية، مما أوجد معوقات ترتبط بصعوبة الاستخدام، وتعقيد الخطوات البرمجية، وضعف الوعي الرقمي لدى بعض كبار السن (الشهراني، 2022، ص 538).

2. جودة حياة المسنين في ظل التحول الرقمي:

تُعرف جودة الحياة لدى كبار السن بأنها: مستوى الراحة الجسدية والنفسية والاجتماعية والبيئية الذي ينعكس على ممارسات حياتهم اليومية وعلى شعورهم بالرضا والاستقلالية الذاتية (السيد، 2024، ص. 112). وقد أسهم التحول الرقمي في تحسين عدة جوانب من جودة الحياة لدى المسنين عبر تسهيل الوصول الفوري للخدمات الصحية عن بُعد، والحصول على الاستشارات الطبية، وإنجاز المعاملات العدلية والرسمية دون عناء التنقل (أبو عيادة، 2025، ص. 60). وبذلك ارتبط التحول الرقمي بجودة حياة المسنين من خلال تعزيز الرعاية الصحية، وتيسير التواصل الأسري، وتوفير بيئة مساندة للعيش المستقل. (Cui et al., 2024, p. 4)

كما تساعد الخدمات الرقمية على تقليل المجهود البدني وتوفير وقت وجهد كبار السن، وتتيح فرصاً لتعزيز الاستقلالية عبر التطبيقات الصحية التي تتابع الأمراض المزمنة وتوفر التنبيهات الطبية (أبو النصر، 2023، ص. 88). إلا أن بعض المسنين لا يزالون يواجهون صعوبات في التعامل مع التطبيقات الذكية أو يعانون من مخاوف أمنية مرتبطة بالقلق من ارتكاب الأخطاء وفقدان الخصوصية الرقمية والوقوع ضحية للاحتيال (الشهراني، 2022، ص. 545)، مما قد يؤثر سلباً على اندماجهم وجودة حياتهم ما لم تُوفر لهم البرامج التدريبية والدعم المجتمعي والمهني المناسب.

3. احتياجات المسنين في ظل التحول الرقمي:

تتعدد المجالات والاحتياجات الأساسية التي يتطلع كبار السن إلى تبنيها من التكنولوجيا الرقمية الحديثة، ويمكن تحديد أهمها في ضوء الأدبيات (أبو الفتوح، 2023، ص 426: المنصة الوطنية، 2023، ص 1) على النحو التالي:

- الاتصالات والمشاركة الاجتماعية: وتشمل استخدام البريد الإلكتروني، وتطبيقات المحادثة والتواصل الاجتماعي، والأجهزة اللوحية الذكية للبقاء على اتصال مستمر بالأهل والمحيط الاجتماعي وتخفيف مشاعر العزلة والوحدة.
- الأمن والسلامة الاستقلالية: وتعتمد على استخدام التطبيقات الذكية والأنظمة الرقمية لإنجاز المعاملات الرسمية والحكومية ذاتياً من المنزل، وطلب المساعدة الطارئة عند الحاجة.
- الصحة المنزلية والرعاية: وتتمثل في تطبيقات الرعاية الصحية عن بُعد (مثل صحي، ووصفي، وموعد)، وأدوات الاستشارات ومتابعة الوصفات الطبية.
- التعلم والتثقيف الرقمي: وتتضمن حاجة المسن للمشاركة في مجموعات الاهتمام الرقمية والأنشطة الاجتماعية والتعلم عبر الإنترنت لتعزيز شعوره بالمواطنة الرقمية والرضا عن الذات.

وحقاً يتمكن كبار السن من الاستفادة الكاملة من الخدمات الرقمية، تبرز احتياجات إجرائية مخصصة تشمل: تصميم منصات إلكترونية بواجهات بسيطة تراعي خصائصهم الإدراكية، وإعداد برامج تدريبية موجهة لشرح كيفية استخدام المنصات خطوة بخطوة، وصياغة محتوى رقمي بلغة واضحة وبأسلوب يتناسب مع قدراتهم (عميرة وعمر، 2025، ص. 102).



4. دور الخدمة الاجتماعية والأخصائي الاجتماعي مع المسنين في ظل التحول الرقمي:

أولاً: أبعاد دور الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي:

تكتسب الخدمة الاجتماعية أهمية حيوية في الحد من الآثار السلبية للفجوة الرقمية لدى كبار السن، وذلك من خلال تبني برامج تدخل مهني تركز على تمكينهم من التعاطي مع التكنولوجيا، وتعزيز مهاراتهم الرقمية عبر التدريب والمرافقة المستمرة. فالأخصائيون الاجتماعيون قادرون على أداء دور الوسيط الكفء بين كبار السن والتقنيات الحديثة عبر تصميم برامج إرشادية وتوعوية تراعي الخصائص النفسية والذهنية لهذه الفئة، وتوفير بيئة رقمية صديقة وميسرة خالية من التعقيد والإقصاء (الراشد، 2025، ص. 842؛ الشهراني، 2022، ص. 550).

ثانياً: الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي مع كبار السن في البيئة الرقمية:

تتنوع الأدوار التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي لمساعدة كبار السن على التكيف والاندماج الرقمي، وتتكامل عبر مستويات محددة (أبو الفتوح، 2023، ص. 450-451؛ أبو عيادة، 2025، ص. 70؛ فوده، 2025، ص. 115):

المستويات المنهجية للأدوار (الوقائية، والعلاجية، والتنموية):

- الأدوار الوقائية: تهدف إلى توعية كبار السن بمخاطر الاحتيال الإلكتروني وسرقة البيانات، وتدريبهم على الاستخدام الآمن للتطبيقات، ونشر الثقافة السيبرانية، وتوعيتهم بالتوازن بين الحياة الواقعية الرقمية.
- الأدوار العلاجية: تركز على تقديم الدعم النفسي والاجتماعي لمواجهة قلق التكنولوجيا، ومساندة المسن في تجاوز أخطاء الاستخدام، وتبديد مخاوفه الذاتية، وحل المشكلات التكيفية الناجمة عن المعوقات التقنية.
- الأدوار التنموية: تستهدف تمكين المسن وتطوير قدراته الاستقلالية، وتنظيم ورش العمل التدريبية الميدانية، وتفعيل الشمول الرقمي، وتحفيز المسن على الاستفادة من المنصات الرقمية لرفع مستوى جودة حياته.

الأدوار التمكينية والإجرائية للأخصائي الاجتماعي:

- دور المُمكن: مساعدة المسن على بناء ثقته بنفسه وتطوير قدراته المهارية لإنجاز معاملاته الشخصية عبر التطبيقات بشكل مستقل دون اعتماد مطلق على الآخرين.
- دور الحامي (المدافع): الدفاع عن حقوق المسنين في الحصول على خدمات رقمية ميسرة، ومناصرة حقهم في الخصوصية وحماية بياناتهم الشخصية، ومطالبة الجهات المصممة بتبسيط الواجهات البرمجية.
- دور الوسيط: الربط بين كبار السن والجهات الحكومية والصحية الرقمية والمؤسسات التقنية، وتسهيل وصولهم لمصادر الخدمات والمعلومات المناسبة.
- دور مقدم الدعم النفسي والتقني: إزالة الخوف والقلق الرقمي لدى المسن، وبناء اتجاهات إيجابية نحو التقنية، وتعزيز التواصل الاجتماعي لتخفيف العزلة من خلال:
 - الدمج الرقمي: تدريب المسنين على استخدام مكالمات الفيديو وتقنيات الواقع الافتراضي للتواصل مع أقاربهم، مما يقلل من مشاعر الوحدة والاكتئاب.
 - المجتمعات الرقمية: تشجيع المسنين على الانضمام لمجموعات الاهتمام المشترك عبر الإنترنت (هوايات، وثقافة، ونقاشات) لتعزيز شعورهم بالانتماء.
- دور المعلم والميسر والمساعد: تقديم المعارف والمعلومات الكافية حول المتغيرات التكنولوجية، وتدريب المسنين على الأساليب التقنية المبسطة لتحقيق إشباع احتياجاتهم الصحية والاجتماعية والاقتصادية، وتعبئة قدراتهم وتذليل المعوقات المهارية التي تواجههم.



الدراسات السابقة

تم استخلاص مجموعة من الدراسات السابقة (السعودية والعربية والأجنبية) ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وقد تم تصنيف هذه الدراسات وتبويبها وفقاً لمحاور موضوعية تتوافق مع أهداف الدراسة الحالية، وتحدد هذه المحاور على النحو التالي:

المحور الأول: دوافع كبار السن لاستخدام التطبيقات الرقمية وأكثرها استخداماً: تناولت كثير من الدراسات السابقة الأسباب والدوافع التي توجه كبار السن نحو التعامل مع البيئة الرقمية والتطبيقات الأكثر إقبالاً من قبلهم؛ فقد كشفت نتائج دراسة Cui وآخرين (2024) أن الترفيه الرقمي، والاستهلاك والتسوق الإلكتروني، والتواصل الاجتماعي الرقمي تُعد من أكثر مجالات الاستخدام إقبالاً لدى كبار السن، حيث تؤدي كثافة هذا الاستخدام وتردده مباشرة إلى تحسين نمط حياتهم الصحي في مجالات التغذية، والنوم، وممارسة الرياضة.

وأكدت نتائج دراسة حامدي (2015) أن الدافع الرئيس لكبار السن نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتمثل في تلبية احتياجاتهم الصحية والاجتماعية والوصول السريع للمعلومات لتعزيز استقلاليتهم وتسهيل حياتهم الفردية. وفي إطار متصل، أوضحت نتائج دراسة جعفر (2025) أن التحول الرقمي أتاح للمسنين دوافع مستحدثة نحو تقبل التكنولوجيا والتعاظم معها (كالنشاط الذهني، والتواصل المرئي مع الأهل، والاعتماد على التطبيقات الإلكترونية في الصحة والسلامة وإدارة الأموال). كما أثبتت نتائج دراسة Xia و Zhu (2025) أن امتلاك كبار السن للمهارات الرقمية يدفعهم نحو خيارات استهلاكية وصحية رقمية بديلة (كتطبيقات التوصيل والرعاية الصحية عن بعد) مما يقلل اعتمادهم على الخدمات التقليدية.

المحور الثاني: التحديات المعيقة لاستخدام التطبيقات الرقمية لدى كبار السن: رصدت مجموعة من الدراسات المعوقات والصعوبات التي تحول دون استخدام كبار السن للتطبيقات والخدمات الرقمية؛ إذ كشفت دراسة الشبراني (2022) أن أبرز التحديات التي تواجه كبار السن بمدينة الرياض تمثلت في التحديات الإدارية والاقتصادية في المركز الأول (كتكاليف الأجهزة الحديثة وتغير المعاملات البنكية)، تلتها التحديات النفسية (كالخوف من كشف الخصوصية والملل من الخطوات التنظيمية)، ثم التحديات الذاتية والاجتماعية كضعف مهارات التعامل مع الحاسب.

وتوافقت معها نتائج دراسة أبو عيادة (2025)، حيث أظهرت وجود انخفاض في المعارف والمهارات الرقمية لدى كبار السن، وتواجههم تحديات ذاتية وإدارية كتعقيدات الخدمات البنكية الإلكترونية. وفي السياق ذاته، كشفت نتائج دراسة فضل الهي وآل الشيخ (2022) عن وجود صعوبات مرتفعة لدى المسنين عند استخدام أجهزة الهواتف الذكية وتطبيقات الخدمات الذاتية ناتجة عن ضعف الخبرة والتعليم وعدم فهم لغة هذه الأجهزة، مما انعكس سلباً في تفضيلهم لتلقي الخدمات المباشرة بالزيارة الميدانية بدلاً من التقنية. كما أشار الخبراء في دراسة عميرة وعمر (2025) إلى أن أسباب الاستبعاد الرقمي تنحصر في ضعف المهارات التقنية، وصعوبة الوصول للشبكات، وعدم ملائمة تصميم التطبيقات لاحتياجات كبار السن.

المحور الثالث: أثر التحول الرقمي واستخدام التطبيقات على أبعاد جودة حياة المسنين (الجسمية، والنفسية، والاجتماعية، والبيئية): أكدت نتائج بعض الدراسات الأخرى أن الاستخدام الرقمي يمس الأبعاد المختلفة لجودة حياة كبار السن؛ فقد أظهرت نتائج دراسة صقر والغباشي (2025) وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائياً بين استخدام التكنولوجيا المساعدة بمختلف محاورها وبين جودة الحياة بأبعادها الأربعة (النفسية، والصحية، والسكنية، والاجتماعية) لدى المسنين. وأكدت نتائج دراسة السيد (2024) أن استخدام الوسائل الرقمية وتطبيقات الاتصال يُسهم في تحسين



الأبعاد الاجتماعية والصحية والنفسية والثقافية لجودة حياة كبار السن، وتخفيف شعورهم بالاغتراب، وتسهيل متابعة العلاج والتواصل الأسري .

وتوافقت معها دراسة (Kireeva (2025) ، حيث أثبتت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح كبار السن المستخدمين للتقنيات الرقمية في تقييم حالتهم الصحية، والتواصل الإيجابي، والرضا عن الحياة والشعور بالسعادة مقارنة بغير المستخدمين. وفي الاتجاه ذاته، أثبتت دراسة الشمري (2023) أنه كلما انخفضت الأمية الرقمية للمعارف والمهارات لدى كبار السن تنخفض مستويات العزلة والانسحاب الاجتماعي لديهم بشكل مباشر .

كما بينت دراسة (Xia&Zhu (2025 أن الثقافة الرقمية تؤثر إيجابياً ومباشرة على جودة حياة كبار السن إلى جانب تأثيرها عبر تعزيز الثقافة الصحية والفاعلية الذاتية، بينما أثبتت دراسة Mao وآخرين (2024) أن الرعاية الذكية وتطبيقات المنازل والمدن الذكية تعزز الرضا عن الحياة والاستقرار البيئي للمسنين. كذلك أوضحت المراجعات المنهجية لكل من Vincek وآخرين (2024) و Aggarwal وآخرين (2020) أن التقنية الرقمية تسهم بفاعلية في تعزيز الرفاه الجسدي والمعرفي والاجتماعي وتخفيف مشاعر الوحدة والاكتئاب لدى كبار السن .

المحور الرابع: دور الخدمة الاجتماعية في دعم كبار السن وتمكينهم رقمياً: وحول هذا الدور أبرزت بعض الدراسات في الخدمة الاجتماعية أهمية الأدوار والتدريبات المهنية في تمكين كبار السن وتسهيل اندماجهم التقني؛ حيث حددت نتائج دراسة الراشد (2025) احتياجات كبار السن الرقمية بدرجة مرتفعة (كامتلاك الهواتف الذكية واستخدام وسائل التواصل)، وأبرزت الفاعلية العالية لأخصائي خدمة الجماعة في استخدام تكتيكات الندوات والاجتماعات والتنسيق المؤسسي لتنمية الوعي الرقمي وتذليل معوقات التكلفة والتدريب.

وكشفت نتائج دراسة فوده (2025) عن تأطير الأدوار التنموية والوقائية والتنسيقية للأخصائيين الاجتماعيين، وتقديم تصور مقترح لتنفيذ التكنولوجيا الاجتماعية (كالمنصات المخصصة، والروبوتات الاجتماعية، وتطبيقات التدريب الرقمي) لضمان الدمج الرقمي لكبار السن والحد من عزلتهم. كما قدمت دراسة السيد (2024) تصوراً من منظور طريقة تنظيم المجتمع يُفعل أدوار المنسق والموجه والمشرف لبناء شراكات بين المؤسسات الحكومية والأهلية لدعم التمكين الرقمي للمسنين.

التعقيب على الدراسات السابقة

تشابه الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات التي تم عرضها وتناولت علاقة التمكين والتحول الرقمي بجودة حياة المسنين؛ حيث التقت معها في الأهداف من حيث تحليل أثر استخدام التطبيقات والتقنيات الحديثة في تحسين أبعاد جودة الحياة الصحية والنفسية والاجتماعية والبيئية كما في دراسة صقر والغباشي (2025)، ودراسة السيد (2024)، ودراسة (Kireeva (2025) ، ودراسة (Xia&Zhu (2025 كما تقاطعت مع دراسة Cui وآخرين (2024) ودراسة حامدي (2015) في تقصي دوافع الاستخدام وأكثر التطبيقات إقبالاً، ومع دراسة الشهراني (2022) ودراسة فضل الهي وآل الشيخ (2022) ودراسة الشمري (2023) في استخدام المنهج الوصفي التحليلي ورصد التحديات الرقمية والأمية المهارية والعزلة الاجتماعية لدى كبار السن بمدينة الرياض.

وفي المقابل، تتميز الدراسة الحالية وتختلف بتناولها الشامل والنسقي الذي يربط بين دوافع الاستخدام، وأكثر التطبيقات إقبالاً، والتحديات المعيقة، والأثر المباشر على كافة أبعاد جودة الحياة الأربعة في إطار دور الخدمة الاجتماعية والتمكين المبني، وهو ما لم تطرحه الدراسات السابقة مجتمعة التي ركزت إما على العزلة بصفة منفردة أو رصد التحديات مجردة. كما انفردت الدراسة بفحص الفروق الإحصائية تبعاً لمتغيرين هما النوع الاجتماعي، وطبيعة العيش بمفردهم مقابل



العيش مع الأسرة.

وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة؛ إذ شكلت أساساً منهجياً ومعرفياً متيناً تم الاعتماد عليه في بناء أداة الدراسة (الاستبانة) وصياغة محاورها ومقاييسها بالاستعانة بدراسات صقر والغباشي (2025) والشهراني (2022) والشمري (2023). كما تم الاستفادة منها في تحديد أبعاد الإطار النظري واختيار النظريات الموجهة للدراسة كـ (نظرية التبادل الاجتماعي، والنظرية الإيكولوجية، ونموذج قبول التكنولوجيا). وأخيراً، ستوظف هذه الأدبيات السابقة بفاعلية في مرحلة مناقشة النتائج الميدانية وتفسيرها مقارنةً بالبيئات المحلية والعربية والدولية.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة هذه الدراسة؛ وذلك بهدف قياس وتحديد دوافع كبار السن لاستخدام التطبيقات الرقمية، وأكثرها استخداماً، والتحديات المعيقة لاستخدامها، وتحليل أثر التحول الرقمي واستخدام التطبيقات الرقمية على أبعاد جودة حياتهم (الجسمية، والنفسية، والاجتماعية، والبيئية) في المملكة العربية السعودية، إلى جانب الكشف عن الدور المهم المنوط بالخدمة الاجتماعية لتمكينهم.

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المواطنين والمواطنات من كبار السن (من بلغت أعمارهم 60 عاماً فأكثر) القاطنين في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية، ممن يتعاملون مع البيئة الرقمية أو يستخدمون التطبيقات الذكية.

ونظراً لاتساع النطاق الجغرافي لمجتمع الدراسة وصعوبة حصره في إطار معاينة محدد، اعتمدت الباحثة على أسلوب المعاينة غير الاحتمالية المتمثل في "العينة الغرضية" (Purposive Sampling)، وذلك لاختيار المبحوثين الذين تتوافر فهم الشروط والخصائص المحققة لأهداف الدراسة (الوصول لسن 60 عاماً فأكثر، واستخدام التطبيقات الرقمية والذكية). وقد بلغت العينة النهائية المقبولة للتحليل الإحصائي (389) مشاركاً ومشاركة من كبار السن. وتم جمع البيانات الميدانية من خلال التوزيع الإلكتروني والميداني لأداة الدراسة (الاستبانة)، لضمان الوصول إلى شريحة متنوعة وممثلة لكبار السن في مناطق المملكة المختلفة وبمختلف خصائصهم الديموغرافية والاجتماعية.

1- الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

جدول (1)

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة (ن=389)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	216	55.5
	أنثى	173	44.5
العمر	60 - 65 سنة	136	35
	66 - 70 سنة	121	31.1
	71 - 75 سنة	75	19.3
	أكثر من 75 سنة	57	14.7
	أقل من 60 سنة	98	25.2
المستوى التعليمي	ابتدائي	98	25.2
	متوسط	78	20.1
	ثانوي	75	19.3
	أبي / يقرأ ويكتب	71	18.3
	جامعي فأعلى	67	17.2

53.7	209	متزوج/متزوجة	الحالة الاجتماعية
33.2	129	أرمل/أرملة	
9.3	36	مطلق/مطلقة	
3.9	15	أعزب/عزباء	
81.7	318	لا (يعيش مع الأسرة)	العيش بمفرده
18.3	71	نعم (يعيش بمفرده)	
48.1	187	أكثر من 5 سنوات	مدة استخدام التطبيقات الرقمية
34.2	133	1 - 5 سنوات	
17.7	69	أقل من سنة	

من الجدول السابق يتضح أن خصائص عينة الدراسة من كبار السن في المملكة العربية السعودية، والبالغ عددهم (389) مشاركاً ومشاركة، قد اتسمت بالتنوع الديموغرافي والاجتماعي والسلوكي؛ حيث شكل الذكور النسبة الأكبر من المشاركين بواقع 55.5%، مقابل 44.5% للإناث، وفيما يتعلق بالفئات العمرية، فقد تصدرت فئة كبار السن الشابة (60-65 سنة) النسبة الأكبر بواقع 35.0%، تلتها فئة (66-70 سنة) بنسبة 31.1%، مما يعني أن ما يقرب من ثلثي العينة (66.1%) يتركزون في المرحلة الأولى من مرحلة الشيخوخة، بينما بلغت نسبة الفئة العمرية (71-75 سنة) 19.3%، وتضاءلت نسبة من هم أكبر من 75 سنة لتصل إلى 14.7%، أما من حيث المستوى التعليمي، فأظهرت النتائج أن الحاصلين على الشهادة الابتدائية هم الفئة الأكثر تكراراً بنسبة 25.2%، يليهم الحاصلون على المرحلة المتوسطة بنسبة 20.1%، ثم الحاصلون على الشهادة الثانوية بنسبة 19.3%، فيما بلغت نسبة كبار السن ممن هم في فئة (أمي / يقرأ ويكتب) نحو 18.3%، والحاصلون على التعليم الجامعي فأعلى بنسبة 17.2%، مما يعكس تدرجاً تعليمياً يراعي طبيعة هذه الفئة العمرية في المجتمع السعودي.

وعلى صعيد الحالة الاجتماعية، أظهرت البيانات أن المتزوجين شكلوا النسبة الأكبر بـ 53.7%، تلاهم الأرامل بنسبة 33.2% (وهي نسبة مرتفعة ترتبط طبيعياً بخصائص مرحلة الشيخوخة وفقدان الشريك)، بينما بلغت نسبة المطلقين 9.3%، وجاء غير المتزوجين (الأعزب) في المرتبة الأخيرة بنسبة 3.9%، وفيما يخص طبيعة السكن وإقامة المسن، سجلت الغالبية العظمى من أفراد العينة 81.7% استقراراً سكنياً بالعيش مع أسرهم (عدم العيش بمفردهم)، بينما أشار 18.3% فقط من المشاركين إلى أنهم يعيشون بمفردهم، وهو مؤشر مهم يعكس استمرار قوة التماسك والمساندة الأسرية لكبار السن في المجتمع السعودي، وأخيراً، أظهرت البيانات الخاصة بمدة استخدام التطبيقات الرقمية مؤشراً إيجابياً يعكس التمكين والخبرة التكنولوجية التراكمية لدى كبار السن؛ حيث بلغت نسبة من يستخدمون التطبيقات الرقمية لأكثر من 5 سنوات نحو 48.1% (أي ما يقارب نصف العينة)، تلاهم من يستخدمونها منذ (1 إلى 5 سنوات) بنسبة 34.2%، بينما بلغت نسبة المبتدئين في التعامل الرقمي (أقل من سنة) 17.7%.

ثالثاً: أداة الدراسة:

تم استخدام "الاستبانة" كأداة رئيسة لجمع البيانات الميدانية، وذلك لكونها الأداة الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وتحقيق أهدافها في الكشف عن أثر التحول الرقمي على جودة حياة المسنين في المملكة العربية السعودية. وقد أعدت الأداة في صورتها النهائية لتتكون من قسمين رئيسيين؛ حيث حُصص القسم الأول لجمع البيانات الأولية الديموغرافية والاجتماعية والسلوكية لعينة الدراسة من كبار السن، متمثلة في تحديد الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، وطبيعة السكن والعيش بمفرده، إضافةً إلى مدة استخدام التطبيقات الرقمية.

أما القسم الثاني، فقد اشتمل على محاور الاستبانة الخمسة الرئيسة المصممة لقياس المتغيرات المستقلة والتابعة للدراسة عبر (69) عبارة؛ إذ ضم المحور الأول (20) عبارة تقيس دوافع كبار السن لاستخدام التطبيقات الرقمية، موزعة



بالتساوي بواقع (5) عبارات لكل بعد من أربعة أبعاد فرعية هي: الدوافع الصحية، والدوافع المالية، والدوافع الحكومية، والدوافع الاجتماعية. وشمل المحور الثاني (17) عبارة لقياس درجة استخدام التطبيقات الرقمية، مقسمة على خمسة أبعاد هي: التطبيقات الحكومية الأساسية (تضمنت 3 عبارات)، والتطبيقات الصحية (تضمنت 3 عبارات)، والتطبيقات المالية والدعم (تضمنت 4 عبارات)، والتطبيقات الخدمية الأخرى (تضمنت 4 عبارات)، إضافةً إلى تطبيقات التواصل الاجتماعي (تضمنت 3 عبارات).

وجاء المحور الثالث في (8) عبارات لرصد أبرز التحديات الذاتية والنفسية والتقنية والتعليمية التي يواجهها كبار السن عند استخدام التطبيقات الرقمية. في حين استهدف المحور الرابع قياس أثر التحول الرقمي على جودة حياة المسنين من خلال (12) عبارة توزعت بالتساوي بواقع (3) عبارات لكل بعد من أربعة أبعاد أساسية هي: البعد الجسدي/الصحي، والبعد النفسي، والبعد الاجتماعي، والبعد البيئي والاستقلالية. واختُتمت الأداة بالمحور الخامس الذي تضمن (12) عبارة للوقوف على دور الخدمة الاجتماعية واحتياجات كبار السن لتدخلاتها المهنية في التدريب والتوعية والتأهيل والتمكين الرقمي.

تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال صدق المحكمين، وذلك بعرضها على مجموعة من الأساتذة المختصين لإبداء الرأي في مدى مناسبة العبارات. وقد تم تعديل العبارات بناءً على آراء المحكمين. كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي، وهو مدى تناسق كل فقرة من الفقرات مع المحور الذي تنتمي إليه. وقد تم ذلك بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

جدول (2)

نتائج تحليل بيرسون لحساب معاملات الارتباط لعبارات محاور الدراسة

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
المحور الأول	المحور الثاني	المحور الثالث	المحور الرابع	المحور الخامس	المحور السادس	المحور السابع	المحور الثامن	المحور التاسع	المحور العاشر
دوافع الاستخدام	درجة الاستخدام	التحديات الرقمية	أثر جودة الحياة	دور الخدمة الاجتماعية					
1	1	1	1	1					
2	2	2	2	2					
3	3	3	3	3					
4	4	4	4	4					
5	5	5	5	5					
6	6	6	6	6					
7	7	7	7	7					
8	8	8	8	8					
9	9	9	9	9					
10	10	10	10	10					
11	11	11	11	11					
12	12	12	12	12					
13	13	13	13	13					
14	14	14	14	14					
15	15	15	15	15					
16	16	16	16	16					



17	**0.748	17	**0.723
18	**0.762		
19	**0.720		
20	**0.698		

** دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01.

يتبين من الجدول السابق أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه جاءت موجبة وإيجابية وتتراوح قيمها ما بين (0.588 و 0.790)، وكلها قيم دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01). وهذا يؤكد الملاءمة والاتساق الداخلي العالي والتجانس التام لجميع عبارات محاور الاستبانة الخمسة، مما يدل على صدق تكوينها الداخلي وصلاحياتها التامة للتطبيق الميداني في هذه الدراسة، ولتحقق من ثبات أداة الدراسة لضمان نتائجها عند إعادة تطبيقها، تم استخدام معامل "ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha) لجميع محاور الاستبانة وأبعادها الفرعية، إضافة إلى الأداة ككل. ويوضح الجدول التالي قيم معاملات الثبات لكل محور من المحاور المكونة للقياس:

جدول (3)

نتائج حساب معامل ألفا-كرونباخ لأداة الدراسة

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: دوافع كبار السن لاستخدام التطبيقات الرقمية	20	0.942
المحور الثاني: درجة استخدام التطبيقات الرقمية من قبل كبار السن	17	0.915
المحور الثالث: التحديات التي يواجهها كبار السن عند استخدام التطبيقات الرقمية	8	0.887
المحور الرابع: أثر التحول الرقمي على جودة حياة المسنين	12	0.928
المحور الخامس: دور الخدمة الاجتماعية في دعم كبار السن في ظل التحول الرقمي	12	0.935
الاستبانة ككل	69	0.954

وفقاً للجدول السابق، يتبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لكامل الاستبانة بلغت (0.954)، وهي قيمة ثبات ممتازة ومرتفعة جداً. كما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لعبارات المحور الأول (دوافع الاستخدام) (0.942)، ولعبارات المحور الثاني (درجة الاستخدام) (0.915)، ولعبارات المحور الثالث (التحديات الرقمية) (0.887)، ولعبارات المحور الرابع (أثر التحول الرقمي على جودة الحياة) (0.928)، ولعبارات المحور الخامس (دور الخدمة الاجتماعية) (0.935)، وتؤكد جميع هذه القيم المرتفعة امتلاك أداة الدراسة درجات عالية وموثوقة من الاتساق والتماسك الداخلي بين فقراتها، مما يشير إلى وجود ثبات ممتاز يُعتمد عليه إحصائياً لصلاحيته الأداة للتطبيق الميداني.

رابعاً: المعالجة الإحصائية

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد تم تقنين أداة الدراسة وتأكيد خصائصها السيكمترية من خلال استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لحساب صدق الاتساق الداخلي لعبارات محاور الدراسة الخمسة بالدرجة الكلية لكل محور، ومعامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من الثبات والاتساق الداخلي لأبعاد الأداة والاستبانة ككل، كما تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لعرض الخصائص الأولية والبيانات الديموغرافية لعينة الدراسة، بالإضافة إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد الترتيب ودرجة الموافقة/الاستخدام ومستوى التحديات والأثر والاحتياج لعبارات محاور الدراسة وأبعادها الفرعية، وتم تطبيق اختبار عينات مستقلة "t-test" للكشف عن



مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المشاركين حول محاور الدراسة وأبعادها تُعزى للمتغيرات التصنيفية المستقلة ذات الفئتين (كالمقارنة بين الذكور والإناث في متغير النوع الاجتماعي، والمقارنة بين من يعيشون بمفردهم ومن يعيشون مع أسرهم في متغير طبيعة العيش).

عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

تم تحليل أداة الدراسة لاستخراج نتائجها وفقاً لتساؤلاتها كالآتي:

نتائج التساؤل الأول: ما دوافع كبار السن لاستخدام التطبيقات الرقمية (الصحية، والمالية، والحكومية، والاجتماعية) في المجتمع السعودي؟

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات المشاركين في الدراسة حول عبارات أبعاد محور دوافع كبار السن لاستخدام التطبيقات الرقمية (الصحية، والمالية، والحكومية، والاجتماعية) في المجتمع السعودي (ن=389)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	أستخدم التطبيقات الرقمية لحجز المواعيد الطبية والاطلاع على نتائج التحاليل	3.29	1.19	متوسطة	5
2	أستخدم التطبيقات الرقمية للتواصل مع الأطباء وأخذ الاستشارات عن بعد	3.34	1.15	متوسطة	2
3	أستخدم التطبيقات الرقمية لمتابعة حالي الصحية (مثل السكر والضغط) وصرف الوصفات الطبية	3.36	1.19	متوسطة	1
4	أستخدم التطبيقات الرقمية للتذكير بمواعيد الأدوية والحصول على النصائح الصحية	3.31	1.19	متوسطة	4
5	أستخدم التطبيقات الرقمية لطلب المساعدة الطبية الطارئة ومتابعة التطعيمات والتأمين الصحي	3.32	1.14	متوسطة	3
متوسط بُعد الدوافع الصحية					
3		3.32	1.17	متوسطة	3
6	أستخدم التطبيقات الرقمية لإجراء التحويلات المالية وإيداع وسحب الأموال	3.32	1.16	متوسطة	3
7	أستخدم التطبيقات الرقمية لتسديد الفواتير والمخالفات ودفع رواتب العمالة	3.28	1.17	متوسطة	4
8	أستخدم التطبيقات الرقمية لإدارة حساباتي البنكية وإدخال الأموال	3.34	1.18	متوسطة	1
9	أستخدم التطبيقات الرقمية للشراء الإلكتروني والتبرع وشراء الأسهم	3.33	1.16	متوسطة	2
10	أستخدم التطبيقات الرقمية لتجديد بطاقة الصراف وفتح الحسابات الإلكترونية	3.27	1.15	متوسطة	5
متوسط بُعد الدوافع المالية					
4		3.31	1.16	متوسطة	4
11	أستخدم التطبيقات الرقمية للدخول على أنظمة أبشر وناجز وتوكلنا / نفاذ	4.13	1.00	مرتفعة	3
12	أستخدم التطبيقات الرقمية للدخول على أنظمة صحي ونسك والخدمات الحكومية الأخرى	4.19	0.93	مرتفعة	1
13	أستخدم التطبيقات الرقمية لإنجاز المعاملات الحكومية ومتابعتها إلكترونياً	4.12	0.97	مرتفعة	5
14	أستخدم التطبيقات الرقمية لتجديد البطاقات وإصدار التصاريح وحجز المواعيد الحكومية	4.12	0.97	مرتفعة	4
15	أستخدم التطبيقات الرقمية لتقديم الشكاوى والتعرف على الخدمات الحكومية الجديدة	4.19	0.94	مرتفعة	2
متوسط بُعد الدوافع الحكومية					
1		4.15	0.96	مرتفعة	1
16	أستخدم التطبيقات الرقمية لمواكبة التغيرات الحديثة وتحسين أسلوب حياتي	4.09	0.99	مرتفعة	5

17	أستخدم التطبيقات الرقمية لتوفير جهد التنقل وإنجاز المعاملات بسرعة وخصوصية	4.16	0.97	مرتفعة	1
18	أستخدم التطبيقات الرقمية لزيادة اعتمادى على نفسى وتقليل حاجتى لمساعدة الآخرين	4.14	0.93	مرتفعة	3
19	أستخدم التطبيقات الرقمية للشعور بالاندماج في المجتمع وتقليل العزلة	4.14	0.93	مرتفعة	4
20	أستخدم التطبيقات الرقمية للحصول على الوثائق والتعليمات الحكومية بسرعة	4.14	0.95	مرتفعة	2
	متوسط بُعد الدوافع الاجتماعية	4.14	0.95	مرتفعة	2
	المتوسط العام لمحور الدوافع	3.73	1.14	مرتفعة	

يتضح من الجدول السابق أن مستوى دوافع كبار السن المشتركين في الدراسة لاستخدام التطبيقات الرقمية في المجتمع السعودي جاء بدرجة موافقة مرتفعة بوجه عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور (3.73) بانحراف معياري (1.14)، مما يعكس توجهاً إيجابياً واكتساباً لدافعية قوية لدى المسنين نحو تبني التقنيات الحديثة.

حيث جاء "بُعد الدوافع الحكومية" في المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة ومتوسط حسابي (4.15) وانحراف معياري (0.96)، وتصدرته العبارة الخاصة باستخدام التطبيقات للدخول على أنظمة صحي ونسك والخدمات الحكومية بمتوسط (4.19). وجاء "بُعد الدوافع الاجتماعية" في المرتبة الثانية بدرجة موافقة مرتفعة أيضاً ومتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.95)، وتصدرته العبارة المتعلقة بتوفير جهد التنقل وإنجاز المعاملات بسرعة وخصوصية بمتوسط (4.16). وفي المقابل، حل "بُعد الدوافع الصحية" في المرتبة الثالثة بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط حسابي (3.32) وانحراف معياري (1.17)، وتصدرته العبارة الخاصة بمتابعة الحالة الصحية وصرف الوصفات بمتوسط (3.36)، في حين اختتم الترتيب بحلول "بُعد الدوافع المالية" في المرتبة الرابعة والأخيرة بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري (1.16)، وتصدرته العبارة المتعلقة بإدارة الحسابات البنكية بمتوسط (3.35).

وتشير هذه النتائج إلى حدوث تحول ملحوظ في السلوك الاستهلاكي والمعرفي لكبار السن في المجتمع السعودي؛ حيث إن الدوافع الإجرائية المؤسسية (الحكومية والاجتماعية) كانت المحرك الأكبر والدافع الأقوى لتبني التقنية بمتوسطات مرتفعة جداً، متقدمةً بفارق ملحوظ على الدوافع الذاتية أو الفردية (الصحية والمالية) التي جاءت بدرجة متوسطة. وقد يعزى ذلك إلى اتجاه الدولة نحو الرقمنة الكاملة للخدمات الحكومية وتكامل المنصات الإلكترونية، مما أوجد "ضرورة وظيفية واستقلالية" حثت المسن على التعامل المباشر مع المنصات الرسمية لإنجاز شؤونه دون الحاجة للاعتماد الكلي على الأبناء أو الرعاية التقليدية، كما يمكن تفسير انخفاض الدوافع المالية والصحية نسبياً بحذر بعض كبار السن من المخاطر الأمنية المعقدة في المعاملات البنكية، أو تفضيلهم للتواصل المباشر مع الأطباء للحصول على الدعم النفسي والوجداني في الرعاية الصحية.

ومن منظور نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، يتبين أن تصدرُ الدوافع الحكومية والاجتماعية يعود مباشرة إلى ارتفاع مستوى "الفائدة المدركة" لدى المسن؛ فعندما يلمس المسن أن منصات مثل (أبشر، ونفاذ، وتوكلنا) وخدمات التواصل المباشر تحقق له منافع صحيحة وإنجازاً فورياً للخدمات وتوفر عليه عناء التنقل، تزداد دافعيته لتبني التقنية وتجاوز عوائق الاستخدام، بينما من منظور نظرية التبادل الاجتماعي يمكن تفسير استخدام المسن للتطبيقات الرقمية لتقليل الاعتمادية على الآخرين وإنجاز معاملاته بنفسه؛ بأنه يُمثل محاولة واعية لإعادة توازن المعادلة التبادلية؛ حيث يكسبه الاستقلال الرقمي قوة ورأسمال اجتماعياً يقلل من كلفة التبعية للأبناء أو الأقارب، مما يرفع تقديره لذاته وكرامته الشخصية.



ويتكامل هذا التفسير مع النظرية الإيكولوجية في إظهار أن التحول الرقمي الشامل المدرج ضمن رؤية المملكة 2030 في "النظام الأكبر/الكلّي (Macrosystem)" حتم على المسن أشكالاً جديدة من التكيف في "نظامه المباشر (Microsystem)"، فشكّلت البيئة الذكية المحيطة به محفزاً ديناميكياً لتطوير مهاراته وتلبية متطلبات حياته اليومية.

وتتفق النتائج السابقة في إيجابية الدافعية الرقمية لكبار السن مع نتائج دراسة Cui وآخرين (2024) ودراسة حامدي (2015) اللتين أكدتا أن الترفيه، والتواصل الاجتماعي، وتلبية الاحتياجات الرسمية والصحية تُشكل المحرك الرئيس لإقبال المسنين على التكنولوجيا وتعزيز استقلاليّتهم المباشرة في الحياة. كما تتوافق نتائج تصدر الدوافع الحكومية والخدمية مع ما توصلت إليه دراسة الراشد (2025) ودراسة جعفر (2025) من أن الرقمنة الحكومية أوجدت أنماطاً حياتية مستحدثة جعلت امتلاك الهاتف والقدرة على استخدام منصات الخدمات أمراً أساسياً للمسن لاندماج في المجتمع وقضاء احتياجاته. وفي المقابل، تُفسر المتوسطات المتوسطة للدوافع المالية والصحية ما كشفت عنه دراسة الشهراني (2022) ودراسة أبو عيادة (2025) حول وجود معوقات وتحديات إدارية وخوف ذاتي لدى بعض المسنين عند التعامل مع الخدمات البنكية الإلكترونية أو التطبيقات ذات الخطوات المعقدة، مما يستدعي تدخلاً تمكينياً من الخدمة الاجتماعية لتدريبهم وتبسيط هذه التطبيقات.

نتائج التساؤل الثاني: ما أكثر التطبيقات الرقمية استخداماً من قبل كبار السن؟

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات المشاركين في الدراسة حول عبارات أبعاد محور أكثر التطبيقات الرقمية استخداماً من قبل كبار السن في المجتمع السعودي (ن=389)

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة الترتيب
21	أستخدم تطبيق أبشر لإنجاز معاملاتي الحكومية الرسمية	4.28	0.93	مرتفعة بشدة 2
22	أستخدم تطبيق ناجز لتنفيذ معاملاتي العدلية والتوثيق	4.29	0.91	مرتفعة بشدة 1
23	أستخدم تطبيق توكلنا أو نفاذ للدخول إلى الخدمات الحكومية	4.14	1	مرتفعة 3
	متوسط بُعد التطبيقات الحكومية الأساسية	4.24	0.95	مرتفعة بشدة 1
24	أستخدم تطبيق صحي لمتابعة الخدمات الصحية والطبية	3.23	1.19	متوسطة 3
25	أستخدم تطبيق موعد لحجز المواعيد الطبية إلكترونياً	3.61	1.17	مرتفعة 2
26	أستخدم تطبيق وصفتي لاستلام الأدوية إلكترونياً	4.25	0.85	مرتفعة 1
	متوسط بُعد التطبيقات الصحية	3.67	1.18	مرتفعة 2
27	أستخدم تطبيق حساب المواطن للاستعلام عن الدعم المالي	3.14	1.09	متوسطة 4
28	أستخدم تطبيق الضمان الاجتماعي للاستعلام عن المستحقات	3.16	1.17	متوسطة 3
29	أستخدم تطبيق تأميناتي لمتابعة المستحقات التأمينية	3.27	1.17	متوسطة 1
30	أستخدم التطبيقات المصرفية (تطبيقات البنوك) لإدارة حساباتي المالية	3.25	1.1	متوسطة 2
	متوسط بُعد التطبيقات المالية والدعم	3.21	1.13	متوسطة 4
31	أستخدم تطبيق بلدي لتقديم الشكاوى وطلب الخدمات البلدية	3.2	1.15	متوسطة 2
32	أستخدم تطبيق الكهرباء لطلب الخدمات الفنية	3.18	1.14	متوسطة 3
33	أستخدم تطبيق نسك لخدمات الحج والعمرة	3.13	1.16	متوسطة 4
34	أستخدم تطبيق الموثق لإتمام عمليات التوثيق العدلية	3.24	1.09	متوسطة 1

متوسط بُعد التطبيقات الخدمية الأخرى	3.19	1.14	متوسطة	5
35 استخدم تطبيقات التواصل الاجتماعي للتواصل مع الأهل	3.24	1.09	متوسطة	2
36 استخدم تطبيقات التواصل الاجتماعي للتواصل مع الأصدقاء	3.2	1.12	متوسطة	3
37 استخدم تطبيقات التواصل الاجتماعي لمتابعة الأخبار والمناسبات	3.28	1.13	متوسطة	1
متوسط بُعد تطبيقات التواصل	3.24	1.12	متوسطة	3
المتوسط العام لمحدودية الاستخدام	3.61	1.07	مرتفعة	

يتضح من الجدول السابق أن مستوى أكثر التطبيقات الرقمية استخداماً من قبل كبار السن المشاركين في الدراسة في المجتمع السعودي جاء بدرجة موافقة مرتفعة بوجه عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور (3.61) بانحراف معياري (1.07)، مما يعكس كثافة استخدام وتوجهاً عملياً ملحوظاً لدى المسنين نحو التعامل مع المنصات والبرامج الذكية. حيث جاء "بُعد التطبيقات الحكومية الأساسية" في المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة بشدة ومتوسط حسابي (4.24) وانحراف معياري (0.95)، وتصدرته العبارة الخاصة باستخدام تطبيق "ناجز" لتنفيذ المعاملات العدلية والتوثيق بمتوسط (4.29). وجاء "بُعد التطبيقات الصحية" في المرتبة الثانية بدرجة موافقة مرتفعة ومتوسط حسابي (3.67) وانحراف معياري (1.18)، وتصدرته العبارة المتعلقة باستخدام تطبيق "وصفي" لاستلام الأدوية إلكترونياً بمتوسط (4.25). وفي المقابل، حل "بُعد تطبيقات التواصل الاجتماعي" في المرتبة الثالثة بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط حسابي (3.24) وانحراف معياري (1.12)، وتصدرته العبارة الخاصة باستخدام التطبيقات لمتابعة الأخبار والمناسبات بمتوسط (3.28). ثم جاء "بُعد التطبيقات المالية والدعم" في المرتبة الرابعة بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط حسابي (3.21) وانحراف معياري (1.13)، وتصدرته العبارة المتعلقة باستخدام تطبيق "تأميناتي" بمتوسط (3.27)، في حين اختُتم الترتيب بحلول "بُعد التطبيقات الخدمية الأخرى" في المرتبة الخامسة والأخيرة بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط حسابي (3.19) وانحراف معياري (1.14)، وتصدرته العبارة المتعلقة باستخدام تطبيق "الموثق" بمتوسط (3.24).

وتُشير هذه النتائج إلى حدوث توجه نحو "الاستخدام الرقمي الوظيفي والضروري" لدى كبار السن في المجتمع السعودي؛ حيث إن التطبيقات الخدمية والعدلية والصحية ذات الارتباط المباشر بحوائجهم الأساسية (كناجز، وأبشر، ووصفي) كانت الأكثر استخداماً بمتوسطات مرتفعة جداً، متقدمةً بفارق ملحوظ على التطبيقات المخصصة للدعم المالي أو الخدمات البلدية والترفيهية التي جاءت بدرجة متوسطة.

وقد يعزى ذلك إلى كون التطبيقات الحكومية والصحية تطبيقات رسمية إلزامية وقائية تضمن وصول المسن لخدماته الأساسية وصرف أدويته وتوثيق معاملاته دون عناء، كما يمكن تفسير انخفاض استخدام التطبيقات المالية والخدمية الأخرى نسبياً بميل المسن للتعاطي الرقمي المعزز لاستقلالته اليومية المباشرة وحفظ حقوقه، وتفاديه المعاملات المزدحمة بالخطوات الأمنية أو المالية المعقدة التي قد يفضل فيها الاستعانة بالمحيط الأسري.

ومن منظور نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، يتبين أن تصدر التطبيقات الحكومية والصحية يعود مباشرة إلى ارتفاع مستوى "الفائدة المدركة" لدى المسن؛ فعندما يلمس المسن أن تطبيقات مثل (ناجز، وأبشر، ووصفي) تحقق له منافع حاسمة كصرف الدواء الفوري وتوثيق المعاملات وإنجاز المعاملات الرسمية، تزداد دافعيته لاستخدامها بانتظام ويتجاوز عقبات صعوبة الاستخدام، بينما من منظور نظرية التبادل الاجتماعي يمكن تفسير استخدام المسن للتطبيقات الحكومية والصحية بنفسه؛ يُمثل محاولة واعية لامتلاك "قوة واستقلالية" تُقلل من اعتماده المطلق على المحيط الأسري؛ حيث تحميه من التحول إلى طرف متلقي للدعم فقط، وتُعيد له مكانته الاجتماعية كعنصر فاعل وقادر على إدارة شؤونه الذاتية بنفسه. ويتكامل هذا التفسير مع النظرية الإيكولوجية في إظهار أن التحول الرقمي الشامل المندرج ضمن رؤية المملكة 2030 في "النظام الأكبر/الكلّي" (Macrosystem) حتم على المسن أشكالاً جديدة من التكيف



في "نظامه المباشر" (Microsystem)، فشككت المنظومة الخدمية الرقمية فرضاً بيئياً دفع المسن لتبني تطبيقات الدولة الرسمية لتسهيل نمط حياته.

وتتفق النتائج السابقة في ارتفاع الاستخدام الرقمي الوظيفي لدى كبار السن مع نتائج دراسة الراشد (2025) ودراسة جعفر (2025) اللتين أكدتا أن الرقمنة الحكومية والتطبيقات الرسمية أصبحت المرتكز الأساسي في حياة كبار السن بالمجتمع السعودي لإنجاز معاملاتهم والحفاظ على استقلاليتهم وتسهيل نمط حياتهم. كما تتوافق نتائج تصدر التطبيقات الصحية والخدمية مع ما توصلت إليه دراسة حامدي (2015) ودراسة Cui وآخرين (2024) من أن التكنولوجيا الصحية والخدمية تلعب دوراً محورياً في مساعدة المسنين وتلبية احتياجاتهم اليومية وتعزيز استقلاليتهم.

وفي المقابل، تُفسر المتوسطات المتوسطة لتطبيقات الدعم المالي والخدمات البلدية ما كشفت عنه دراسة الشهراني (2022) ودراسة أبو عيادة (2025) ودراسة فضل الهي وآل الشيخ (2022) حول وجود مخاوف وتحديات مهارية ونفسية لدى بعض المسنين عند التعامل مع التطبيقات المالية أو الخدمات الإلكترونية المتشعبة، مما يستدعي تدخلاً تمكينياً من الخدمة الاجتماعية لتقديم التدريب والتمكين الرقمي المبسط لهذه الفئة.

نتائج التساؤل الثالث: ما التحديات التي يواجهها كبار السن عند استخدام التطبيقات الرقمية ؟

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات المشاركين في الدراسة حول عبارات محور التحديات التي يواجهها كبار

السن عند استخدام التطبيقات الرقمية (ن=389)

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
38	أجد صعوبة في تعلم استخدام التطبيقات الرقمية الجديدة	4.44	0.82	مرتفعة بشدة	2
39	أشعر بالقلق من ارتكاب أخطاء أثناء استخدام التطبيقات	4.38	0.86	مرتفعة بشدة	6
40	الخطوط والألوان في التطبيقات غير واضحة لي	3.89	1.09	مرتفعة	8
41	أحتاج إلى مساعدة من الآخرين لاستخدام التطبيقات	4.43	0.84	مرتفعة بشدة	3
42	أشعر أن التطبيقات معقدة وكثيرة الخطوات	4.46	0.77	مرتفعة بشدة	1
43	أخاف من الاحتيال أو سرقة بياناتي	4.41	0.85	مرتفعة بشدة	5
44	لا أجد تدريباً مناسباً لكبار السن على استخدام التطبيقات	4.42	0.84	مرتفعة بشدة	4
45	يعاني هاتفي من بطء أو مشاكل تقنية تؤثر على الاستخدام	4.02	0.98	مرتفعة	7
المتوسط العام لمحور التحديات		4.31	0.91	مرتفعة بشدة	

يتضح من الجدول السابق أن مستوى التحديات التي يواجهها كبار السن المشاركون في الدراسة عند استخدام التطبيقات الرقمية في المجتمع السعودي جاء بدرجة موافقة مرتفعة بشدة بوجه عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور (4.31) بانحراف معياري (0.91)، مما يعكس وجود عوائق وتقنيات إجرائية ونفسية وتصميمية حادة تحول دون تعامل المسنين الميسر مع البيئة الرقمية.

حيث جاءت العبارة الخاصة بـ "الشعور بأن التطبيقات معقدة وكثيرة الخطوات" في المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة بشدة ومتوسط حسابي (4.46) وانحراف معياري (0.77)، تلتها مباشرة في المرتبة الثانية العبارة المتعلقة بـ "وجود صعوبة في تعلم استخدام التطبيقات الرقمية الجديدة" بمتوسط (4.44). وجاءت العبارة الخاصة بـ "الحاجة إلى مساعدة من الآخرين لاستخدام التطبيقات" في المرتبة الثالثة بمتوسط (4.43)، ثم العبارة الخاصة بـ "عدم وجود تدريب مناسب لكبار



السن على استخدام التطبيقات" في المرتبة الرابعة بمتوسط (4.42)، تلتها العبارة المتعلقة بـ "الخوف من الاحتيال أو سرقة البيانات" في المرتبة الخامسة بمتوسط (4.41).

وفي المقابل، حلت العبارة الخاصة بـ "الشعور بالقلق من ارتكاب أخطاء أثناء استخدام التطبيقات" في المرتبة السادسة بمتوسط (4.38)، وجاءت العبارة الخاصة بـ "معاونة الهاتف من بطء أو مشاكل تقنية" في المرتبة السابعة بمتوسط (4.02)، في حين اختُتم الترتيب بحلول العبارة المتعلقة بـ "عدم وضوح الخطوط والألوان في التطبيقات" في المرتبة الثامنة والأخيرة بدرجة موافقة مرتفعة ومتوسط حسابي (3.89) وانحراف معياري (1.09).

وتُشير هذه النتائج إلى أن التحديات التقنية والتصميمية والتأهيلية تُشكل حاجاً وعائقاً جوهرياً أمام الاستفادة الكاملة لكبار السن من خدمات التحول الرقمي في المجتمع السعودي؛ حيث إن العقبات المتعلقة بتعقيد الخطوات وصعوبة التعلم الذاتي وغياب البرامج التدريبية المخصصة جاءت في مقدمة التحديات بمتوسطات مرتفعة جداً، متقدمة على التحديات المادية الخاصة بالأجهزة أو البصرية المتعلقة بالخطوط. وقد يعزى ذلك إلى تسارع وتيرة التطور التقني وإطلاق الواجهات البرمجية دون إشراك كبار السن أو مراعاة خصائصهم الإدراكية والعصبية والحسية في مراحل التصميم، كما يمكن تفسير ارتفاع المخاوف الأمنية والقلق النفسي من ارتكاب الأخطاء بالحدس الطبيعي المتزايد لدى المسن على الخصوصية والبيانات، مما يدق ناقوس الخطر نحو ضرورة إيجاد بيئات رقمية صديقة لكبار السن وتوفير برامج توعوية وتمكينية مخصصة لهم.

ومن منظور نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، يتبين أن تصدر تحديات تعقيد الخطوات وصعوبة التعلم يعود مباشرة إلى انخفاض مستوى "سهولة الاستخدام المدركة" لدى المسن؛ فعندما يواجه المسن واجهات متعددة المراحل وتعليمات غامضة، يتولد لديه إدراك بصعوبة التقنية ويرتفع لديه القلق الرقمي، مما يضعف كفاءته الذاتية، بينما من منظور نظرية التبادل الاجتماعي يمكن تفسير اضطراب المسن لطلب المساعدة من الآخرين لاستخدام التطبيقات؛ بكونه يُمثل خللاً في المعادلة التبادلية يضعه في موضع الضعف والتبعية المستمرة للمحيط الأسري، مما يولد لديه شعوراً بانخفاض تقدير الذات وفقدان الاستقلالية الشخصية.

ويتكامل هذا التفسير مع النظرية الإيكولوجية في إظهار وجود صراع وعدم اتساق بين التطور التكنولوجي السريع المنبثق من "النظام الأكبر/الكلّي" (Macrosystem) وبين القدرات الذاتية والمهارية للمسن في "نظامه المباشر" (Microsystem)، فشكل القصور في برامج التدريب بالتطبيقات والمنظومات الخارجية (Exosystem) ضغطاً بيئياً يحول دون التكيف الرقمي السليم لكبار السن.

وتتفق النتائج السابقة في ارتفاع التحديات الرقمية والنفسية لدى كبار السن مع نتائج دراسة الشهراني (2022) ودراسة أبو عيادة (2025) اللتين أكدتا أن التحديات الإدارية والذاتية كتعقيد الخطوات، وضبط الحسابات، والخوف النفسي من كشف الخصوصية، وقلة المهارات تُعد من أبرز المعوقات التي تزيد من الفجوة التقنية لدى المسنين في المجتمع. كما تتوافق نتائج الغياب التدريبي والتأهيلي مع ما كشفت عنه دراسة عميرة وعمر (2025) ودراسة فضل البي وآل الشيخ (2022) من أن صعوبة الوصول وقصور البرامج التدريبية وتصاميم التطبيقات غير الميسرة ترتبط مباشرة بالاستبعاد الرقمي وزيادة الاعتمادية والانسحاب الاجتماعي لكبار السن.

وفي المقابل، تُسلط هذه النتائج الضوء على المقترحات الواردة في دراسة الراشد (2025) ودراسة فوده (2025) ودراسة السيد (2024) بضرورة قيام أخصائي الخدمة الاجتماعية والمؤسسات المعنية بتقديم ورش عمل تدريبية، وتصميم تطبيقات مبسطة تناسب قدرات كبار السن، وتوفير أدلة إرشادية وتوعية أمنية لحمايتهم وتمكينهم رقمياً.



نتائج التساؤل الرابع: ما أثر التحول الرقمي واستخدام التطبيقات الرقمية على أبعاد جودة حياة المسنين (الجسمية، النفسية، والاجتماعية، والبيئية)؟

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات المشاركين في الدراسة حول عبارات أبعاد محور أثر التحول الرقمي واستخدام التطبيقات الرقمية على أبعاد جودة حياة المسنين (الجسمية، والنفسية، والاجتماعية، والبيئية) (ن=389)

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
46	ساعدني استخدام التطبيقات الرقمية في متابعة صحي بشكل أفضل	4.41	0.83	مرتفعة بشدة	2
47	أصبح حجز المواعيد الطبية أسهل بفضل التطبيقات	4.43	0.82	مرتفعة بشدة	1
48	أشعر أن التطبيقات الرقمية ساهمت في تحسين رعايتي الصحية	4.38	0.85	مرتفعة بشدة	3
2	متوسط بُعد البعد الجسدي / الصحي	4.41	0.83	مرتفعة بشدة	2
49	أشعر بالثقة في نفسي عندما أستخدم التطبيقات الرقمية بنجاح	3.7	1.12	مرتفعة	2
50	قل شعوري بالقلق والعزلة بفضل التطبيقات الرقمية	3.78	1.03	مرتفعة	1
51	أشعر بالرضا عن نفسي عندما أنجز معاملاتي بنفسي عبر التطبيقات	3.65	1.15	مرتفعة	3
3	متوسط بُعد البعد النفسي	3.71	1.1	مرتفعة	3
52	ساعدني استخدام التطبيقات الرقمية في التواصل المستمر مع أهلي وأصدقائي	3.72	1.05	مرتفعة	1
53	أشعر أنني أكثر ارتباطاً بالمجتمع بفضل التطبيقات الرقمية	3.67	1.08	مرتفعة	2
54	قل شعوري بالوحدة بسبب استخدامي للتطبيقات الرقمية	3.65	1.14	مرتفعة	3
4	متوسط بُعد البعد الاجتماعي	3.68	1.09	مرتفعة	4
55	أصبح بإمكانني إنجاز معاملاتي دون الحاجة للخروج من المنزل	4.43	0.8	مرتفعة بشدة	2
56	زاد اعتمادي على نفسي في قضاء احتياجاتي بفضل التطبيقات	4.37	0.84	مرتفعة بشدة	3
57	أشعر أن التطبيقات الرقمية جعلت حياتي أسهل وأكثر استقلالية	4.44	0.79	مرتفعة بشدة	1
1	متوسط بُعد البعد البيئي / الاستقلالية	4.41	0.81	مرتفعة بشدة	1
	المتوسط العام لمحو جودة الحياة	4.05	1.03	مرتفعة	

يتضح من الجدول السابق أن أثر التحول الرقمي واستخدام التطبيقات الرقمية على أبعاد جودة حياة المسنين المشاركين في الدراسة في المجتمع السعودي جاء بدرجة موافقة مرتفعة بوجه عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور (4.05) بانحراف معياري (1.03)، مما يعكس انعكاساً إيجابياً واضحاً للتقنية الرقمية في الارتقاء بمستوى رفاة كبار السن وتعزيز استقلاليتهم المعيشية.

حيث جاء "بُعد البعد البيئي / الاستقلالية" في المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة بشدة ومتوسط حسابي (4.41) وانحراف معياري (0.81)، وتصدرته العبارة الخاصة بـ "الشعور بأن التطبيقات الرقمية جعلت الحياة أسهل وأكثر استقلالية" بمتوسط (4.44). وجاء "بُعد البعد الجسدي / الصحي" في المرتبة الثانية بدرجة موافقة مرتفعة بشدة أيضاً ومتوسط حسابي (4.41) وانحراف معياري (0.83)، وتصدرته العبارة المتعلقة بـ "تسهيل حجز المواعيد الطبية بفضل التطبيقات" بمتوسط (4.43). وفي المقابل، حل "بُعد البعد النفسي" في المرتبة الثالثة بدرجة موافقة مرتفعة ومتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (1.10)، وتصدرته العبارة الخاصة بـ "نقصان الشعور بالقلق والعزلة بفضل التطبيقات الرقمية" بمتوسط (3.78)، في حين اختتم الترتيب بحلول "بُعد البعد الاجتماعي" في المرتبة الرابعة والأخيرة بدرجة موافقة مرتفعة ومتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (1.09)، وتصدرته العبارة المتعلقة بـ "المساعدة في التواصل المستمر مع الأهل والأصدقاء" بمتوسط (3.72).

وتُشير هذه النتائج إلى أن التمكين الرقمي يُشكل مدخلاً محوريًا ومؤثرًا في تحسين الأبعاد الوظيفية والبيئية والصحية لجودة حياة المسن بشكل أعمق وأشمل من الأبعاد الوجدانية أو الاجتماعية المجردة؛ حيث إن تسهيل الوصول للخدمات من المنزل، وتقليل المجهود البدني، وتحسين إدارة الرعاية الصحية والمواعيد جاءت في صدارة الآثار المباشرة للرقمنة بمتوسطات مرتفعة جدًا تلامس درجة الموافقة الكلية، متقدمةً بفارق ملحوظ على التغيرات النفسية والارتباط الاجتماعي التي جاءت بدرجة مرتفعة أيضًا. وقد يعزى ذلك إلى نجاح البنية التحتية للتقنية للمنصات السعودية (مثل أبشر وصحتي ونفاذ) في تلبية الاحتياجات البيئية والفيزيائية لكبار السن وحفظ كرامتهم الجسدية بتوفير عناء التنقل والانتظار، كما يمكن تفسير بقاء الأبعاد النفسية والاجتماعية بمتوسطات أقل نسبيًا باحتياج المسن الطبيعى للتفاعل الإنساني المباشر والمساندة الأسرية الوجدانية التي لا يمكن الاستعاضة عنها بالكامل عبر وسائل التواصل الرقمي.

ومن منظور نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، يتبين أن تصدر الأبعاد البيئية والصحية يعود مباشرة إلى تحقق "الفائدة المدركة" الملموسة في الواقع اليومي للمسن؛ فعندما يلمس المسن أن التقنية تُسهل حياته وتوفر جهده البدني وتضمن وصوله الفوري للخدمات الصحية، يتشكل لديه رضا واستحسان تقني ينعكس مستقبلًا في تعزيز كفاءته الذاتية، بينما من منظور نظرية التبادل الاجتماعي يمكن تفسير زيادة الاعتماد على النفس وإنجاز المعاملات دون الخروج من المنزل؛ بكونها تُعيد تشكيل المكانة التبادلية للمسن عبر منحه "قوة الاستقلالية" وتقليل كلفة التبعية المستمرة للأبناء والمحيط الاجتماعي، مما يرفع ثقته بنفسه وتقديره لذاته.

وتتفق النتائج السابقة في الأثر الإيجابي المرتفع للرقمنة على جودة حياة كبار السن مع نتائج دراسة صقر والغباشي (2025) ودراسة السيد1 (2024) ودراسة Kireeva (2025) التي أكدت على وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة بين استخدام التكنولوجيا والوسائل الرقمية وتطبيقات الاتصال وبين تحسين أبعاد جودة الحياة الصحة والنفسية والاجتماعية والبيئية لدى المسنين. كما تتوافق نتائج تصدر البعد البيئي والصحي والاستقلالية مع ما التقت عليه دراسة Xia&Zhu (2025) ودراسة Cui وآخرين (2024) من أن الثقافة والشمول الرقمي يؤديان إلى تحسين نمط الحياة الصحي، ورفع الفاعلية الذاتية، ودعم العيش المستقل لكبار السن.

وفي الاتجاه ذاته، تُفسر النتائج الإيجابية للبعدين النفسي والاجتماعي ما كشفت عنه دراسة الشمري (2023) ودراسة Aggarwal وآخرين (2020) ودراسة Vincek وآخرين (2024) من أن التعامل الرقمي والتواصل عبر الشبكات يُسهم بفاعلية في تخفيف العزلة والانسحاب الاجتماعي وتخفيض مشاعر الوحدة والاكتئاب، مما يبرز الأهمية البالغة لتفعيل برامج الخدمة الاجتماعية لتدريب المسنين لضمان استدامة هذه الآثار الإيجابية على جودة حياتهم.

نتائج التساؤل الخامس: ما دور الخدمة الاجتماعية في دعم كبار السن وتمكينهم من الاستفادة من التحول الرقمي؟

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات المشاركين في الدراسة حول عبارات محور دور الخدمة الاجتماعية في

دعم كبار السن وتمكينهم من الاستفادة من التحول الرقمي (ن=389)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
58	أحتاج إلى ورش عمل تدريبية لتعليم كبار السن استخدام التطبيقات الرقمية	4.45	0.81	مرتفعة بشدة	1
59	أحتاج إلى نشر إرشادات واضحة وسهلة لتسهيل التعامل مع التطبيقات	4.05	0.98	مرتفعة	11
60	أحتاج إلى مساعدة في حل المشكلات التقنية التي تواجهني	4.44	0.83	مرتفعة بشدة	2

61	أحتاج إلى استشارات رقمية عند مواجهة صعوبات في استخدام التطبيقات	4.09	0.93	مرتفعة	8
62	أحتاج إلى دعم يقلل من خوفي عند استخدام التطبيقات الرقمية	4.41	0.83	مرتفعة بشدة	4
63	أحتاج إلى مساعدة تبنى ثقتي بالتقنيات الحديثة	4.39	0.91	مرتفعة بشدة	5
64	أحتاج إلى متابعة تجربتي مع التطبيقات الرقمية	4.09	0.96	مرتفعة	9
65	أحتاج إلى تمكين يساعدني على إنجاز معاملاتي بشكل مستقل	4.43	0.83	مرتفعة بشدة	3
66	أحتاج إلى تشجيع لاستخدام التطبيقات الرقمية لتحسين جودة حياتي	4.15	0.93	مرتفعة	7
67	أحتاج إلى توعية حول مخاطر الاحتيال الرقمي	4.38	0.87	مرتفعة بشدة	6
68	أحتاج إلى برامج تحسن دمج كبار السن في البيئة الرقمية	3.96	1.04	مرتفعة	12
69	أحتاج إلى توعية بأهمية التوازن بين الحياة الواقعية والحياة الرقمية	4.06	1.03	مرتفعة	10
المتوسط العام لمحور الدعم والمساندة		4.24	0.92	مرتفعة بشدة	

يتضح من الجدول السابق أن دور الخدمة الاجتماعية في دعم كبار السن وتمكينهم رقميًا جاء بدرجة موافقة مرتفعة بشدة بوجه عام بمتوسط حسابي إجمالي (4.24) وانحراف معياري (0.92)؛ حيث تصدرت الاحتياجات التدريبية والفنية والإجرائية المباشرة أعلى المستويات بمتوسطات مرتفعة بشدة، بينما جاءت الاحتياجات الاستشارية والتوعوية العامة بدرجات موافقة مرتفعة أيضًا؛ وتُشير هذه النتائج إلى أن كبار السن في المجتمع السعودي يبحثون عن "التمكين الرقمي الممنهج والرعاية الاجتماعية المتكاملة"؛ حيث إن الاحتياجات التعليمية والإجرائية والنفسية المباشرة (كورس التدريب الميدانية، والدعم الفني لحل المشكلات، والتمكين الاستقلالي، وتبديد المخاوف الأمنية) تصدرت الترتيب بمتوسطات مرتفعة جدًا تلامس درجة الموافقة المطلقة. وقد يعزى ذلك إلى إدراك المسنين لأهمية التحول الرقمي ورغبتهم الصادقة في تجاوز عوائق الاستخدام الذاتي دون أن يشكل ذلك عبئًا دائمًا على أبنائهم أو المحيط الاجتماعي، كما يمكن تفسير انخفاض الاحتياجات المتعلقة بإرشادات التوازن أو البرامج الدمجية العامة نسبيًا (مع بقائها بدرجة مرتفعة) بتفضيل المسن للحلول العملية المباشرة التي تضمن له استقلاليته اليومية وتزيل مخاوفه من الوقوع في أخطاء تقنية أو الوقوع ضحية للاحتيال الإلكتروني. ومن منظور نظرية التبادل الاجتماعي يمكن تفسير طلب المسن للتمكين والاستقلالية في إنجاز معاملاته؛ بكونه يمثل رغبة واعية في تصحيح ميزان القوى الاجتماعي، حيث يتيح له التمكين الرقمي الحفاظ على استقلاليته وكرامته وتقليل اعتماديته المباشرة على الأقارب، مما يحفظ مكانته التبادلية داخل الأسرة والمجتمع. ويتكامل هذا التفسير مع النظرية الإيكولوجية في إظهار أن تدخلات الخدمة الاجتماعية والمؤسسات المعنية تُشكل جسر التكيف بين المتطلبات التقنية المفروضة وبين القدرات الذاتية والمهارية للمسن، فشكّلت البرامج التدريبية والتوعوية بيئة مساندة تُمكن المسن من التوافق الرقمي التام.

وتتفق هذه النتائج مع ما أكدت عليه أدبيات الخدمة الاجتماعية كدراسة الراشد (2025) ودراسة فوده (2025) ودراسة السيد (2024) التي انتهت نتائجها جميعًا إلى ضرورة تأطير الأدوار المهنية التنموية والوقائية والتنسيقية للأخصائيين الاجتماعيين، وتقديم تصورات مقترحة لتفعيل التكنولوجيا الاجتماعية والبرامج التدريبية المخصصة وتطبيقات التوعية لضمان الدمج الرقمي الميسر لكبار السن والحد من عزلتهم الاجتماعية. كما تتوافق نتائج المطالبة بالتمكين والتدريب وحماية البيانات مع ما أوصت به دراسة عميرة وعمر (2025) ودراسة Vincek وآخرين (2024) ودراسة Kireeva (2025) من ضرورة بناء سيناريوهات وخطط عمل تجمع بين التدريب التقني الموجه، وتوفير أدلة إرشادية مبسطة، والدعم الاجتماعي والنفسي للمسنين لمواجهة الاستبعاد الرقمي وحمايتهم من المخاطر الرقمية، بما يضمن استدامة ارتفاعهم بجودة حياتهم في العصر الرقمي.



نتائج التساؤل السادس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المشاركين حول أثر التحول الرقمي على جودة الحياة تُعزى لاختلاف النوع الاجتماعي (ذكور/إناث) أو اختلاف طبيعة العيش (بمفردهم/مع الأسرة) ؟

1-اختلاف النوع الاجتماعي

جدول (9)

نتائج اختبار t -test للبحث عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المشاركين حول أثر التحول الرقمي على جودة الحياة تُعزى لاختلاف النوع الاجتماعي (ذكور/إناث) (ن=389)

المحور / البعد	الفئة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التعليق
الدوافع الصحية	ذكور	3.15	0.98	3.82-	<0.001	دالة
	إناث	3.52	0.92			
الدوافع المالية	ذكور	3.48	0.95	3.92	<0.001	دالة
	إناث	3.1	0.97			
الدوافع الحكومية	ذكور	4.32	0.82	4.27	<0.001	دالة
	إناث	3.95	0.9			
الدوافع الاجتماعية	ذكور	3.98	0.88	3.92-	<0.001	دالة
	إناث	4.32	0.82			
محور الدوافع ككل	ذكور	3.73	0.9	0.11	0.913	غير دالة
	إناث	3.72	0.91			
التطبيقات الحكومية	ذكور	4.38	0.82	3.46	<0.001	دالة
	إناث	4.08	0.9			
التطبيقات الصحية	ذكور	3.3	1.05	3.72-	<0.001	دالة
	إناث	3.58	1			
التطبيقات المالية والدعم	ذكور	3.38	1	3.72	<0.001	دالة
	إناث	3	1.05			
التطبيقات الخدمية الأخرى	ذكور	3.2	1.05	0.29	0.768	غير دالة
	إناث	3.17	1.08			
تطبيقات التواصل	ذكور	3.05	1.05	3.92-	<0.001	دالة
	إناث	3.45	1			
محور درجة الاستخدام	ذكور	3.42	0.95	0.2	0.845	غير دالة
	إناث	3.4	0.98			
محور التحديات ككل	ذكور	4.28	0.85	0.69-	0.489	غير دالة
	إناث	4.34	0.88			
البعد الجسدي / الصحي	ذكور	4.28	0.8	3.53-	<0.001	دالة
	إناث	4.55	0.72			
البعد النفسي	ذكور	3.65	1.05	1.27-	0.203	غير دالة
	إناث	3.78	1.02			
البعد الاجتماعي	ذكور	3.52	1.05	3.53-	<0.001	دالة
	إناث	3.88	1			

البعد البيئي / الاستقلالية	ذكور	4.52	0.75	3.14	0.002	دالة
	إناث	4.28	0.8			
محور جودة الحياة	ذكور	4	0.9	1.24-	0.216	غير دالة
	إناث	4.12	0.92			
محور الدعم والمساندة ككل	ذكور	4.22	0.85	0.58-	0.065	غير دالة
	إناث	4.27	0.88			

يتضح من الجدول السابق وجود تباين في مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المشاركين حول محاور الدراسة وأبعادها تُعزى لاختلاف النوع الاجتماعي؛ فعلى مستوى المحاور الإجمالية للدراسة، أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في جميع المحاور الكلية المتمثلة في محاور الدوافع، ودرجة الاستخدام، والتحديات، وأثر جودة الحياة، والدعم والمساندة. وفي المقابل، أسفرت النتائج عن وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في غالبية الأبعاد الفرعية؛ حيث جاءت الفروق لصالح الذكور في أبعاد الدوافع المالية، والدوافع الحكومية، واستخدام التطبيقات الحكومية، واستخدام التطبيقات المالية، والبعد البيئي والاستقلالية في جودة الحياة. بينما جاءت الفروق ذات الدلالة الإحصائية لصالح الإناث في أبعاد الدوافع الصحية، والدوافع الاجتماعية، واستخدام التطبيقات الصحية، واستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي، والبعد الجسدي/الصحي، والبعد الاجتماعي في جودة الحياة، وتُشير هذه النتائج إلى وجود "تخصص أدوار وتقسيم وظيفي رقمي" بين الجنسين من كبار السن في المجتمع السعودي ينعكس بوضوح على أبعاد جودة حياتهم، بالرغم من تساويهم في مستوى التقييم الكلي للشغف والتحديات والأثر المباشر للرقمنة؛ حيث يميل المسنون من الذكور نحو التوظيف المعاملاتي والرسمي للتقنية (إنجاز المعاملات العدلية والحكومية، وإدارة الأموال، وتحقيق الاستقلالية البيئية والمكانية)، بينما تتجه المسنات نحو التوظيف الرعائي والاجتماعي (التواصل الأسري والاجتماعي، ومتابعة الرعاية الصحية للذات وللأسرة، وتحسين الجوانب الجسمية والارتباط الاجتماعي).

وقد يعزى ذلك إلى امتداد الأدوار الجندرية والثقافية التقليدية لكبار السن في المجتمع السعودي إلى الفضاء الرقمي؛ حيث يتولى الرجل غالباً مسؤولية الشؤون المالية والإدارية الخارجية، بينما تتولى المرأة مسؤولية إدارة الشؤون الصحية والرعاية الاجتماعية والتواصل الأسري، مما انعكس على دوافع وأنماط استخدام كل منهما للتطبيقات الذكية والأثر المنعكس منها.

ومن منظور نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، يتبين أن تباين الفروق بين الجنسين يعود إلى اختلاف مصدر "الفائدة المدركة" لدى كل منهما؛ فالمنفعة التي تحفز كبار السن من الذكور لاستخدام التقنية تتمثل في الاستقلالية والسرعة وتوفير جهد التنقل لإنجاز المعاملات الرسمية والمالية، بينما تتحدد المنفعة لدى الإناث في تيسير التواصل الوجداني وحجز الخدمات الصحية الوقائية، وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة Cui وآخرين (2024) ودراسة Zhu و Xia (2025) من وجود اختلافات دالة إحصائية في أنماط الاستخدام الرقمي وأبعاد جودة الحياة تُعزى للنوع الاجتماعي، حيث يميل الذكور أكثر نحو التطبيقات المالية والخدمية بينما تميل الإناث نحو التطبيقات الصحية والاجتماعية.

كما تتوافق نتائج التفوق الذكوري في المعاملات الاستقلالية مع دراسة الشهراني (2022) ودراسة أبو عيادة (2025) اللتين أشارتا إلى إقبال كبار السن الذكور على الخدمات الإلكترونية الرسمية، وتلتقي في الوقت ذاته نتائج التفوق الأنثوي في البعد الاجتماعي والصحي مع دراسة فضل الهي وآل الشيخ (2022) ودراسة صقر والغباشي (2025) اللتين كشفتنا عن الأثر البالغ للتطبيقات الرقمية وتطبيقات التواصل في خفض العزلة الاجتماعية وتحسين جودة الحياة الصحية والنفسية لكبار السن. وفي المقابل، يؤكد عدم وجود فروق في المحاور الكلية ما انتهت إليه دراسة السيد1 (2024) ودراسة Kireeva (2025) من أن التحول الرقمي أصبح مطلباً شمولياً يمس جودة حياة جميع الفئات من كبار السن دون تمييز بقطع النظر عن جنسهم.



2-1 اختلاف طبيعة العيش (بمفردهم/ مع الأسرة)

جدول (10)

نتائج اختبار t -test للبحث عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المشاركين حول أثر التحول الرقمي على جودة الحياة تُعزى لاختلاف طبيعة العيش (بمفردهم/ مع الأسرة) (ن=389)

المحور / البعد	الفئة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التعليق
الدوافع الصحية	نعم	3.28	1.05	0.42-	0.675	غير دالة
	لا	3.34	1.12			
الدوافع المالية	نعم	3.25	1.08	0.58-	0.562	غير دالة
	لا	3.33	1.1			
الدوافع الحكومية	نعم	4.08	0.95	0.85-	0.396	غير دالة
	لا	4.17	0.92			
الدوافع الاجتماعية	نعم	4.42	0.78	3.68	<0.001	دالة
	لا	4.06	0.92			
محور الدوافع ككل	نعم	3.76	0.88	0.35	0.727	غير دالة
	لا	3.72	0.91			
التطبيقات الحكومية	نعم	4.18	0.92	0.72-	0.472	غير دالة
	لا	4.26	0.9			
التطبيقات الصحية	نعم	3.22	1.12	0.48-	0.632	غير دالة
	لا	3.29	1.15			
التطبيقات المالية والدعم	نعم	3.15	1.1	0.61-	0.542	غير دالة
	لا	3.23	1.08			
التطبيقات الخدمية الأخرى	نعم	3.12	1.12	0.67-	0.503	غير دالة
	لا	3.21	1.1			
تطبيقات التواصل	نعم	3.58	0.98	3.45	<0.001	دالة
	لا	3.15	1.08			
محور درجة الاستخدام	نعم	3.45	0.95	0.48	0.632	غير دالة
	لا	3.4	0.98			
محور التحديات ككل	نعم	4.52	0.75	3.12	0.002	دالة
	لا	4.25	0.88			
البعد الجسدي / الصحي	نعم	4.35	0.82	0.78-	0.436	غير دالة
	لا	4.43	0.8			
البعد النفسي	نعم	4.05	0.95	3.58	<0.001	دالة
	لا	3.62	1.08			
البعد الاجتماعي	نعم	4.08	0.92	4.15	<0.001	دالة
	لا	3.58	1.05			
البعد البيئي / الاستقلالية	نعم	4.48	0.78	0.95	0.343	غير دالة
	لا	4.39	0.82			

محور جودة الحياة	نعم	4.24	0.85	2.68	0.008	دالة
	لا	4	0.95			
محور الدعم والمساندة ككل	نعم	4.35	0.8	1.45	0.148	غير دالة
	لا	4.21	0.88			

يتضح من الجدول السابق وجود تباين في مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المشاركين حول محاور الدراسة وأبعادها تُعزى لاختلاف طبيعة العيش؛ فعلى مستوى المحاور الإجمالية للدراسة، أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين من يعيشون بمفردهم ومن يعيشون مع أسرهم في محاور الدوافع ككل، ودرجة الاستخدام ككل، والدعم والمساندة ككل. وفي المقابل، أسفرت النتائج عن وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية لصالح من يعيشون بمفردهم في "محور التحديات ككل" وفي "محور جودة الحياة ككل". أما على مستوى الأبعاد الفرعية للدراسة، فقد جاءت الفروق ذات دلالة إحصائية وجميعها لصالح كبار السن الذين يعيشون بمفردهم في أبعاد: الدوافع الاجتماعية، واستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي، والبعد النفسي، والبعد الاجتماعي من جودة الحياة، بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في باقي الأبعاد الصحية والمالية والحكومية والبيئية، وتُشير هذه النتائج إلى أن "العيش المنفرد" يُشكل محفزاً ومحددًا رئيساً لتكثيف الاعتماد الرقمي لدى كبار السن في المجتمع السعودي؛ حيث يلجأ المسن الذي يعيش بمفرده إلى الفضاء الرقمي كبديل وظيفي ونفسي لتعويض الغياب اليومي للمحيط الأسري المباشر، مما يجعله أكثر إقبالاً على الدوافع وتطبيقات التواصل الاجتماعي لتقليل مشاعر العزلة والوحدة، وهو ما انعكس إيجابياً في تحقيق مستويات أعلى من جودة الحياة في بُعدها النفسي والاجتماعي لديه مقارنة بمن يعيشون مع أسرهم.

وفي المقابل، تُفسر زيادة التحديات الكلية لدى كبار السن الذين يعيشون بمفردهم بغياب الدعم الفني المباشر والمعاونة الأسرية الفورية داخل المنزل عند مواجهة الأعطال أو صعوبات الاستخدام، مما يضعهم أمام عوائق تقنية ونفسية أشد تعقيداً تتطلب تمكيناً مخصصاً.

ومن منظور نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، يتبين أن ارتفاع الجوانب الاجتماعية والنفسية لدى كبار السن الذين يعيشون بمفردهم يعود إلى تعاضل "الفائدة المدركة" من وسائل التواصل والتطبيقات الذكية كشريان حياة أساسي يُبقيهم على اتصال دائم بالعالم الخارجي والأقارب. ومن منظور نظرية التبادل الاجتماعي، يُشكل التعامل الرقمي لكبار السن المقيم بمفرده آلية تعويضية لإعادة بناء رصيده الاجتماعي والنفسي واستعادة توازنه التبادلي دون الإحساس بالهمش أو العبء، مما يرفع تقديره لذاته ورضاه عن الحياة، وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة Zhu و Xia (2025) ودراسة Aggarwal وآخرين (2020) من أن كبار السن الذين يعيشون بمفردهم هم الأكثر استفادة وتأثراً بالتطبيقات الرقمية وشبكات التواصل في تحسين جودة حياتهم النفسية والاجتماعية وتقليل حدة الشعور بالوحدة والعزلة. كما تتوافق نتائج ارتفاع التحديات الرقمية لدى هذه الفئة مع دراسة الشهراني (2022) ودراسة عميرة وعمر (2025) اللتين أكدت أن غياب المساندة الأسرية المباشرة يضاعف المعوقات المهارية والفنية أمام المسن ويحد من كفاءته الذاتية. وتدعم النتائج الإيجابية العامة لجودة الحياة ما أكدت عليه دراسة صقر والغباشي (2025) ودراسة Kireeva (2025) من أن التقنية تمثل أداة تمكينية حاسمة لتعزيز استقلالية ورفاهية المسنين المستقلين سكنياً، مما يبرز أهمية تصميم برامج خدمة اجتماعية متخصصة وموجهة لتقديم الدعم الرقمي والفني لكبار السن الذين يعيشون بمفردهم لضمان أمانهم ودعمهم الرقمي المستدام.

خاتمة الدراسة:

تُبرز نتائج الدراسة أن كبار السن في المملكة العربية السعودية يتمتعون بمرونة تكيفية عالية، وقدرة متينة على الاستفادة من البيئة التكنولوجية الحديثة، متجاوزين بذلك النظرة التقليدية المقتصرة على كونهم فئة مسهولة أو عاجزة تقنياً إلى ممارسة "استراتيجيات تمكين استباقية" في التعامل مع الفضاء الرقمي.



فقد أظهرت النتائج، عبر تساؤلاتها الستة، تحولاً في سلوك كبار السن المعرفي والاجتماعي نحو تبني "توازن ديناميكي" يجمع بين القيم الاجتماعية الأصيلة ومتطلبات العصر الرقمي، حيث كشفت النتائج عن أن المسنين حققوا مستويات مرتفعة في دوافع الاستخدام الاستقلالية وفي تحسين أبعاد جودة حياتهم المختلفة، مستندين في ذلك إلى إدراك متنامٍ بأهمية "الاستقلال الذاتي" و"إنجاز المعاملات الفورية" كركائز أساسية للحفاظ على كرامتهم ومكانتهم في المجتمع المعاصر.

وقد أكدت النتائج أن تطبيقات الدولة الرقمية (مثل: أبشر، وناجز، وصحتي، ووصفتي) جسدت "دور الرعاية والاستقلالية الأساسي" بامتياز، محتلة الصدارة في معدلات الاستخدام، مما يعكس استجابة فاعلة للضرورة الوظيفية التي يفرضها التحول الرقمي الشامل في المملكة في ظل رؤية 2030. إلا أن الالاف هو ظهور اتجاه واضح نحو إعادة هيكلة الأدوار الرقمية وتجاوز الفجوة التقنية بين الجنسين وبين أنماط العيش المختلفة؛ حيث أثبتت الدراسة وجود "تخصص وظيفي جنسدي" يوجه الذكور نحو التطبيقات المالية والعدلية المباشرة وتوجيه الإناث نحو تطبيقات الرعاية الصحية والتواصل الاجتماعي، في حين أثبت العيش المنفرد كـ "محفز للاعتماد التكنولوجي" رفع من استخدام المسنين المستقلين للتطبيقات الذكية وأسهم في تحسين جودة حياتهم النفسية والاجتماعية وتقليل حدة مشاعر الوحدة والعزلة لديهم.

وفيما يتعلق بالتحديات التي يواجهها المسنون، فإن الدراسة أظهرت دافعية واضحة لتبني التقنية، لكنها كشفت في الوقت ذاته عن فجوة في "التصميم الميسر والتمكين الممنهج"؛ إذ عبر كبار السن عن رغبة حقيقية في إدارة شؤونهم بأنفسهم، لكن النتائج أظهرت حدة التحديات التقنية والتنفيذية والمخاوف الأمنية المعقدة التي تواجههم، كصعوبة الخطوات والقلق من ارتكاب الأخطاء والاحتيال. وهذا يشير إلى نزعة نحو ترسيخ قيم "التخصص والتأهيل التمكيني" داخل المؤسسات المعنية، حيث يُطالب المسنون بالانتقال من مجرد إتاحة المنصات الخدمية إلى توفير بيانات رقمية صديقة وبمبسطة، وتفعيل دور الخدمة الاجتماعية والمؤسسات المتخصصة في إتاحة برامج تدريبية ميدانية ودعم في مستمر، وهو ما يعكس تحولات في مفهوم التمكين الرقمي للمسنين من كونه مساعدة عائلية فردية طارئة إلى كونه مشروعاً تمكينياً ومسؤولية مجتمعية ومؤسسية مبنية على الشمول.

وعلاوة على ذلك، أظهرت نتائج الدراسة أن انتشار التطبيقات الرقمية لم يؤد إلى قطع أواصر التواصل الاجتماعي لكبار السن، بل عزز من قدرة البعدين البيئي والصحي على الاستمرار وتوفير جهد التنقل وحفظ الاستقلالية الذاتية، متكافئة مع تحسن البعدين النفسي والاجتماعي.

وتعكس هذه النتيجة أن التكنولوجيا الرقمية لا تلغي أساليب الحياة التقليدية للمسن، بل تمثل "إطاراً ميسراً" يزود المسن بالموارد والخدمات اللازمة لأداء أدوار حياته بكفاءة دون استجداء المساعدة التبعية من الأبناء أو الأقارب. وبناءً على ذلك، تؤكد هذه الدراسة أن جودة حياة كبار السن في السياق السعودي المعاصر لم تعد تستند فقط إلى الرعاية الاجتماعية التقليدية، بل تطورت لتعكس "تكاملاً تمكينياً" حقيقياً، يوازن بين طموحات المسن في الاستقلالية الفردية وبين واقع المتطلبات الرقمية المتسارعة. وتكشف النتائج أن هذه الفئة تتطلع إلى بناء شبكة دعم وتدريب مستدامة تقوم على شراكة حقيقية، تطلب من الأخصائيين الاجتماعيين والجهات المؤسسية والمجتمعية تجاوز مرحلة "الدعم العاطفي التقليدي" إلى مرحلة "الدور التمكيني والإجرائي الفاعل"، لضمان الدمج الرقمي الآمن للمسنين وقدرتهم على حماية بياناتهم وإنجاز معاملاتهم بمرونة وتكيف في ظل التحول الرقمي الشامل.

بذلك، توضح نتائج الدراسة أن "نمط التكيف الرقمي" لدى كبار السن يتسم بتركيبة تعتمد على "التكامل الوظيفي"؛ حيث يستحوذ المسن على أدوار التنفيذ الذاتي المباشر في المنصات الحكومية والصحية، بينما تتولى المؤسسات الاجتماعية وأجهزة الدولة أطر التأمين والتدريب والدعم التقني. وهذا التوزيع للأدوار يعكس تكيفاً وظيفياً مع التغيرات في بنية المجتمع الحديث، لكنه يضع المسن تحت "ضغط تقني ونفسي مستمر" يتطلب تدخلاً مهنيًا من الخدمة الاجتماعية لتذليل العقبات المهارية والتصميمية، لضمان استدامة ارتقاء كبار السن بجودة حياتهم الشاملة وقدرتهم على التوافق مع البيئة الرقمية بكفاءة واقتدار.



التوصيات:

- بناءً على نتائج الدراسة، توصي الدراسة الجهات التالية بما يلي:
 - وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات وهيئة الحكومة الرقمية:
 - حث الشركات البرمجية والجهات الحكومية والخاصة عند تصميم التطبيقات والخدمات والمنصات الذكية على الالتزام بمعايير "الوصول الشامل والواجهات الصديقة لكبار السن" (تبسيط الخطوات، تقليل المتطلبات الإجرائية المعقدة، وضوح الخطوط والألوان، وتفعيل الخيارات الصوتية)، لتسهيل الاستخدام المباشر وتقليل شعورهم بالتعقيد.
 - العمل على استحداث وتعميم "نموذج الواجهة المبسطة لكبار السن" في المنصات الوطنية الأساسية (مثل أبشر، وناجز، وصحتي)، تتيح للمسن الوصول الفوري والأمن للخدمات الضرورية دون الحاجة إلى التعامل مع القوائم المتشعبة أو الخطوات الأمنية المعقدة.
 - وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ومؤسسات الخدمة الاجتماعية:
 - إطلاق وتفعيل "البرنامج الوطني لتمكين الرقمي لكبار السن"، والذي يتضمن ورش عمل تدريبية ميدانية ومستمرة في مراكز التنمية الاجتماعية والجمعيات الأهلية لتعليم المسنين مهارات استخدام التطبيقات الأساسية ومتابعتها.
 - تركيز الأخصائيين الاجتماعيين على تقديم البرامج التمكينية والإرشادية الموجهة للمسن وأسرته، للانتقال من الدعم التقني العشوائي إلى "التأهيل الاستقلالي المنهجي"، وتدريب المسن على أساليب الحماية والأمان الرقمي لتقليل الخوف والقلق من الاحتيال وارتكاب الأخطاء.
 - أسركبار السن والمحيط الاجتماعي:
 - حث أفراد الأسرة على التحول من "ممارسات الوصاية والرعاية البديلة الكاملة" إلى "الدعم والتمكين الرقمي الميسر" لكبير السن، من خلال تشجيعه وتدريبه برفق على التعامل الذاتي مع التطبيقات الذكية، مما يرفع كفاءته الذاتية ويحفظ استقلاليتة وكرامته.
 - تشجيع كبار السن (خاصة الذين يعيشون بمفردهم) على التعاطي مع تطبيقات التواصل الاجتماعي والخدمات الذكية، واعتبار ذلك نافذة حيوية لتأمين التواصل المستمر، وتخفيف مشاعر العزلة والوحدة، وسد الفجوة البيئية والاجتماعية بمحيطهم الأسري والمجتمعي.
 - الجهات الأمنية والوسائل الإعلامية:
 - تصميم وتكثيف حملات توعوية وقائية مخصصة وموجهة لكبار السن وحمايتهم من أساليب "الاحتيال المالي والهندسة الاجتماعية الرقمية"، بصياغات سهلة ومباشرة تُبني وعيهم الأمني دون إثارة الخوف أو دفعهم إلى العزلة والانسحاب الرقمي.

المراجع

- أبشر. (2025). دليل الخدمات الإلكترونية والتسهيلات المقدمة لكبار السن. منصة أبشر، وزارة الداخلية.
- جعفر، إ. (2025). أنماط الحياة لكبار السن في ظل تحول المجتمع الرقمي بين آليات القصور وعمليات التفعيل. مجلة كلية الآداب، 64(2)، 409-515.



- حامدي، م. (2015). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز استقلالية المسنين وتحسين نوعية حياتهم في السياق القطري. *مجلة كلية أحمد بن محمد العسكرية للعلوم الإدارية والقانونية*، 1 (2)، 96-137.
- الراشد، ش. (2025). إسهامات خدمة الجماعة في تنمية الوعي المجتمعي باحتياجات كبار السن في ضوء التحول الرقمي: دراسة ميدانية على عينة من الأخصائيين الاجتماعيين. *مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية*، (49)، 833-857.
- السيدة، ع. (2024). العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين جودة حياة المسنين بدور الرعاية الاجتماعية: دراسة مطبقة على دور الرعاية الاجتماعية بكفر الشيخ. *مجلة الخدمة الاجتماعية*، 81 (5)، 215-263.
- السيدة، ع. (2024). أثر استخدام تكنولوجيا الاتصالات على جودة حياة كبار السن. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، 65 (1)، 101-135.
- الشمري، ج. (2023). الأمية الرقمية وعلاقتها بالعزلة الاجتماعية لدى كبار السن: دراسة مطبقة على مركز الملك سلمان الاجتماعي في مدينة الرياض. *مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية*، 12 (1)، 165-208.
- الشهراني، ه. (2022). التحديات التي تواجه كبار السن في ضوء التحول الرقمي في المجتمع السعودي: دراسة وصفية من وجهة نظر كبار السن بمدينة الرياض. *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*، 28 (2)، 534-578.
- صقر، م. والغباشي، أ. (2025). استخدام التكنولوجيا المساعدة للمسنين وعلاقتها بجودة الحياة. *مجلة دراسات وبحوث التربية النوعية*، 11 (4)، 1033-1117.
- عميرة، ج. وعمر، إ. (2025). سيناريوهات مقترحة لمواجهة الاستبعاد الرقمي لكبار السن لتحسين جودة حياتهم. *مجلة كلية التربية*، 22 (127)، 266-372.
- أبو عيادة، ر. (2025). المعارف المهارية والرقمية لدى كبار السن: دراسة ميدانية بمحافظة ظفار - سلطنة عمان. *شؤون اجتماعية*، 42 (166)، 55-74.
- أبو الفتوح، م. (2023). دور الخدمة الاجتماعية في تمكين كبار السن من التعامل مع التكنولوجيا الحديثة. *المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية*، 17 (3)، 415-460.
- فضل الهي، م. وآل الشيخ، ن. (2022). الأمية الرقمية وعلاقتها بالانسحاب الاجتماعي لدى كبار السن في مدينة الرياض. *مجلة قطاع الدراسات الإنسانية*، (30)، 364-420.
- فوده، م. (2025). تصور مقترح لتفعيل التكنولوجيا الاجتماعية في تحسين نوعية الحياة الجماعية للمسنين. *مجلة الخدمة الاجتماعية*، 86 (3)، 143-160.
- المنصة الوطنية الموحدة. (2023). *دليل الخدمات الرقمية واحتياجات الفئات الخاصة وكبار السن*. حكومة المملكة العربية السعودية.
- أبو النصر، م. (2023). *التحول الرقمي وتطبيقاته في الخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية*. دار الفكر العربي.
- الهيئة العامة للإحصاء. (2023). *تقرير إحصاءات كبار السن في المملكة العربية السعودية*. الهيئة العامة للإحصاء.

References

- Absher. (2025). *Guide to electronic services and facilities provided to older adults*. Absher Platform, Ministry of Interior.



- Abu Al-Futuh, M. (2023). The role of social work in empowering older adults to use modern technology. *Scientific Journal of Social Work*, 17(3), 415–460.
- Abu Al-Nasr, M. (2023). *Digital transformation and its applications in social work and social welfare*. Dar Al-Fikr Al-Arabi.
- Abu Ayadah, R. (2025). Skill-based and digital knowledge among older adults: A field study in Dhofar Governorate, *Sultanate of Oman. Social Affairs*, 42(166), 55–74.
- Aggarwal, B., Xiong, Q., & Schroeder-Butterfill, E. (2020). Impact of the use of the internet on quality of life in older adults: Review of literature. *Primary Health Care Research & Development*, 21(e55), 1–6.
- Al-Fadli, M., & Al-Sheikh, N. (2022). Digital illiteracy and its relationship to social withdrawal among older women in Riyadh. *Journal of the Humanities Sector*, (30), 364–420.
- Al-Hamdi, M. (2015). The role of information and communication technology in enhancing the autonomy of older adults and improving their quality of life in the Qatari context. *Journal of Ahmed Bin Mohammed Military College for Administrative and Legal Sciences*, 1(2), 96–137.
- Al-Rashed, S. (2025). The contributions of group work in developing community awareness of the needs of older adults in light of digital transformation: A field study of a sample of social workers. *Journal of Educational Sciences and Humanities*, (49), 833–857.
- Al-Saqr, M., & Al-Ghabashi, A. (2025). The use of assistive technology for older adults and its relationship to quality of life. *Journal of Studies and Research in Specific Education*, 11(4), 1033–1117.
- Al-Sayed1, A. (2024). The relationship between information and communication technology and improving the quality of life of older adults in social care homes: An applied study in social care homes in Kafr El-Sheikh. *Journal of Social Work*, 81(5), 215–263.
- Al-Sayed2, A. (2024). The impact of communication technology use on the quality of life of older adults. *Journal of Studies in Social Work and Humanities*, 65(1), 101–135.
- Al-Shahrani, H. (2022). Challenges facing older adults in light of digital transformation in Saudi society: A descriptive study from the perspective of older adults in Riyadh. *Journal of the College of Social Work for Social Studies and Research*, 28(2), 534–578.
- Al-Shammari, J. (2023). Digital illiteracy and its relationship to social isolation among older adults: A study conducted at the King Salman Social Center in Riyadh. *Journal of the Future of Social Sciences*, 12(1), 165–208.
- Amirah, J., & Omar, E. (2025). Proposed scenarios for addressing digital exclusion among older adults to improve their quality of life. *Journal of the College of Education*, 22(127), 266–372.
- Cui, K., Zou, W., Ji, X., & Zhang, X. (2024). Does digital technology make people healthier: The impact of digital use on the lifestyle of Chinese older adults. *BMC Geriatrics*, 24(85), 1–12.



- Foudah, M. (2025). A proposed framework for activating social technology to improve the collective quality of life of older adults. *Journal of Social Work*, 86(3), 143–160.
- Jaafar, I. (2025). Lifestyle patterns among older adults amid the digital transformation of society: Mechanisms of limitation and processes of activation. *Journal of the Faculty of Arts*, 64(2), 409–515.
- Kireeva, T. (2025). The impact of digital technologies on the quality of life of elderly individuals. *Scientific Notes of the P.F. Lesgaft University*, (6), 254–259.
- Mao, Y., Zhang, Z., & Yan, Z. (2024). From digital cities to smart homes: How does smart older adults care affect the life satisfaction of older adults?—Evidence from CLASS 2020. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1679), 1–11.
- The General Authority for Statistics. (2023). *Statistics report on older adults in the Kingdom of Saudi Arabia*. General Authority for Statistics.
- The National Unified Platform. (2023). *Guide to digital services and the needs of special groups and older adults*. Government of the Kingdom of Saudi Arabia.
- Vincek, V., Rogina, Ž. K., & Bogataj, D. (2024). Impact of digital technology on the quality of life of older adults: Literature review. *IFAC-Papers Online*, 58(3), 304–309.
- Xia, X., & Zhu, M. (2025). The impact of digital literacy on older adults' utilization of community-based home care services: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25(1367), 1–12.
- Yang, H., Chen, H., Pan, T., Lin, Y., Zhang, Y., & Chen, H. (2022). Studies on the digital inclusion among older adults and the quality of life—A Nanjing example in China. *Frontiers in Public Health*, 10(811959), 1–11.

