



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

متطلبات الحكومة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في
ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية
الاجتماعية

**Requirements of E-Government and Its Relationship with the
Quality of Services Provided to the Elderly in Light of Digital
Transformation: A Perspective from Social Workers at the
Ministry of Social Development**

إعداد:

سلام عبد الكريم محمد مبارك

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة
الاجتماعية

جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

يوليو 2025



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

متطلبات الحكومة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في
ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة
التنمية الاجتماعية

**Requirements of E-Government and Its Relationship with the
Quality of Services Provided to the Elderly in Light of Digital
Transformation: A Perspective from Social Workers at the
Ministry of Social
Development**

إعداد:

سلام عبد الكريم محمد مبارك

بإشراف:

د. رائد نمر يعقوب

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة
الاجتماعية

جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

يوليو 2025

متطلبات الحكومة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في

ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية
الاجتماعية

**Requirements of E-Government and Its Relationship with the
Quality of Services Provided to the Elderly in Light of Digital
Transformation: A Perspective from Social Workers at the
Ministry of Social Development**

إعداد:

الاسم رباعي:

سلام عبد الكريم محمد مبارك

بإشراف:

د. رائد نمر يعقوب

نوقشت هذه الدراسة وأجيزت في 8 / 7 / 2025م

أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور: رائد نمر يعقوب جامعة القدس المفتوحة مشرفاً ورئيساً

الدكتور: أ. د حمدي محمد منصور جامعة حلوان عضواً

الدكتور: أ. د حسن عبد الرحمن البرميل جامعة القدس المفتوحة عضواً

الإقرار والتفويض

أنا الموقع أدناه سلام عبد الكريم محمد مبارك؛ أفوض جامعة أفوض جامعة القدس المفتوحة بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات، أو المؤسسات، أو الهيئات، أو الأشخاص، عند طلبهم بحسب التعليمات النافذة في الجامعة.

وأقر بأنني قد التزمت بقوانين جامعة القدس المفتوحة، وأنظمتها، وتعليماتها، وقراراتها السارية المعمول بها،

عندما قمت شخصيا بإعداد رسالتي الموسومة بـ: "متطلبات الحكومة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات

المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين"، وذلك بما

ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل العلمية.

الاسم: سلام عبد الكريم محمد مبارك

الرقم الجامعي: 003312220081

التوقيع:

التاريخ:

الإهداء

"إلى معلم البشرية، وقدوتنا في الخلق والعلم، إلى من أخرج الناس من الظلمات إلى النور، سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، خير من أدى الأمانة وبلغ الرسالة."

إلى من علمني أن الحياة إرادة، وأن الإرادة حياة، إلى من علمني أن أصنع من المستحيل ملحمة الواقع، إلى من أحمل اسمه بكل فخر...إلى روح والدي العزيز.

إلى من تسكن في خندق الذاكرة، وقسمات محياها تحكي لي أطياها المهاجرة، إلى من كانت الجنة تحت أقدامها...إلى روح والدتي

إلى من يعيش في وجداني إلى الروح الطاهرة ... ابن أخي ضياء

إلى الكتف القوي والثابت الذي لا يحيد ... إلى من عشت معهم أيام عمري، إلى من يصارعون وحشة الغربية (إخواني وأخواتي)

إلى من علمني معنى التواصل، إلى رفيق الدرب وشريك العمر

(زوجي حفظه الله ورعاه)

الباحثة: سلام مبارك

شكر وتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم، والصلاة والسلام على معلم البشرية الأول، وإمام الأنبياء والعلماء والشهداء أجمعين.

وانطلاقاً من حديث النبي صلى الله عليه وسلم، عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: سمعت أبا القاسم صلى الله عليه وسلم يقول: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" (الترمذي، 1978م، ح4:339)، إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل، ونخص بالشكر:

الدكتور الفاضل / رائد نمر يعقوب، الذي تفضل بالإشراف على هذه الرسالة، حيث منحني الوقت الكافي والملاحظات والتوجيهات اللازمة التي أسهمت في إثرائها، وأشكره على رحابة صدره وسمو خلقه وأسلوبه المتميز، لإتمام هذه الرسالة، أسأل الله أن يجزيه كل خير.

إلى الهيئة التدريسية في عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي - في جامعة القدس المفتوحة ، التي لم تبخل علينا بكل ما يثري مخزوننا الثقافي والمعرفي.

إلى كل هؤلاء نتقدم بالشكر، وجزاهم الله عنا خير الجزاء.

الباحثة : سلام مبارك

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	صفحة الغلاف الخارجي
ب	قرار لجنة المناقشة
ج	التفويض
د	الإهداء
هـ	الشكر والتقدير
و	قائمة المحتويات
ز	قائمة الأشكال
ك	قائمة الجداول
ط	قائمة الملاحق
س	الملخص باللغة العربية
ف	الملخص باللغة الإنجليزية
14-1	الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلتها
2	1.1 المقدمة
5	2.1 مشكلة الدراسة
7-6	3.1 أسئلة الدراسة وفرضياتها
8	4.1 أهداف الدراسة

9	أهمية الدراسة	5.1
10	حدود الدراسة ومحدداتها	6.1
13-11	التعريفات الاصطلاحية والإجرائية لمتغيرات الدراسة	7.1
47-14	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
15	الأدب النظري	1.2
15	مفهوم الحكومة الالكترونية	1.1.2
16	أهمية الحكومة الالكترونية	2.1.1.2
17	أهداف الحكومة الالكترونية	3.1.1.2
17	خصائص الحكومة الالكترونية	4.1.1.2
18	متطلبات التحول نحو الحكومة الالكترونية	5.1.1.2
21	معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية	6.1.1.2
22	سلبات تطبيق الحكومة الالكترونية	7.1.1.2
23	فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية	8.1.1.2
23	مؤشرات قياس الحكومة الالكترونية	9.1.1.2
24	مفهوم الجودة	10.1.1.2
26	أهمية الجودة	11.1.1.2
27	أهداف الجودة	12.1.1.2
27	أبعاد الجودة	13.1.1.2

30	مفهوم الخدمة	14.1.1.2
30	الخدمة الإلكترونية	15.1.1.2
30	أهمية الخدمة الالكترونية	16.1.1.2
30	فوائد الخدمة الالكترونية	17.1.1.2
31	معوقات الخدمة الإلكترونية	18.1.1.2
32	مفهوم كبار السن	19.1.1.2
33	الخطة الاستراتيجية الوطنية لقطاع كبار السن في فلسطين	20.1.1.2
36	الاتصال عبر وسائل التواصل الاجتماعي لكبار السن	21.1.1.2
37	التحديات التي تواجه كبار السن في استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية	22.1.1.2
38	الإرشادات الدولية المعتمدة للنفاذية الرقمية لتمكين كبار السن	23.1.1.2
39	دور الأخصائي الاجتماعي في رعاية كبار السن	24.1.1.2
40	تجارب بعض الدول مع النفاذية الرقمية لكبار السن	25.1.1.2
41	مفهوم التحول الرقمي	26.1.1.2
42	أهمية التحول الرقمي	27.1.1.2
44	أهداف التحول الرقمي	28.1.1.2
44	متطلبات التحول الرقمي	29.1.1.2
46	الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية المسنين	30.1.1.2

47	متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي	31.1.1.2
70-49	الدراسات السابقة	2.2
82-70	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	
71	منهجية الدراسة	1.3
73	مجتمع الدراسة وعينتها	2.3
74	أدوات الدراسة	3.3
81	المتغيرات الديموغرافية	4.3
82	إجراءات تنفيذ الدراسة	5.3
83	المعالجات الإحصائية	6.3
113-84	الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة	
84	النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة	1.4
85	نتائج المتعلقة بالسؤال الأول	1.1.4
91	نتائج المتعلقة بالسؤال الثاني	2.1.4
95	النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى	1.2.4
96	النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية	2.2.4
98	النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة	3.2.4
100	النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة	4.2.4
103	النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة	5.2.4

105	النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة	6.2.4
106	النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة	7.2.4
108	النتائج المتعلقة بالفرضية الثامنة	8.2.4
110	النتائج المتعلقة بالفرضية التاسعة	9.2.4
112	النتائج المتعلقة بالفرضية العاشرة	10.2.4
113	النتائج المتعلقة بالفرضية الحادية عشرة	11.2.4
127-115	الفصل الخامس: تفسير النتائج ومناقشتها	
116	تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشته	1.1.5
118	تفسير نتائج السؤال الثاني ومناقشته	2.1.5
120	تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى ومناقشتها	1.2.5
121	تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية ومناقشتها	2.2.5
121	تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة ومناقشتها	3.2.5
122	تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة ومناقشتها	4.2.5
123	تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة ومناقشتها	5.2.5
124	تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة ومناقشتها	6.2.5
125	تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة ومناقشتها	7.2.5
126	تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثامنة ومناقشتها	8.2.5
126	تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية التاسعة ومناقشتها	9.2.5
127	تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية العاشرة ومناقشتها	10.2.5

128	تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الحادية عشرة ومناقشتها	11.2.5
130	التوصيات والمقترحات	3.5
145-132	المراجع العربية والأجنبية	
146	الملاحق	

قائمة الجداول

الجدول	موضوع الجدول	الصفحة
1.3	توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة (التصنيفية)	73
2.3	قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس متطلبات الحكومة الالكترونية بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، وقيم معاملات ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=30)	75
3.3	قيم معامل ثبات مقياس متطلبات الحكومة الالكترونية ومجالاته بطريقة كرونباخ ألفا	77
4.3	قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، وقيم معاملات ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=30)	78
5.3	قيم معامل ثبات مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته بطريقة كرونباخ ألفا	79
6.3	درجات احتساب مستوى متطلبات الحكومة الالكترونية وجودة الخدمات المقدمة لكبار السن	81
1.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل مجال من مجالات مقياس متطلبات الحكومة الالكترونية وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً	85
2.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال أمن المعلومات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	86

87	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال القيادة البشرية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	3.4
88	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات البنية التحتية التكنولوجية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	4.4
89	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني) مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	5.4
90	المتوسطات الحسابية والانحرافات لمعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال تصميم الموقع الالكتروني مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	6.4
91	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل مجال من مجالات مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً	7.4
92	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال الملموسية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	8.4
93	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأمان والثقة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	9.4
94	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال الاستجابة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	10.4
95	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات متطلبات	11.4

	الحكومة الالكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير الجنس.	
96	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقاييس متطلبات الحكومة الالكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر	12.4
97	نتائج تحليل التباين الأحادي على مقاييس متطلبات الحكومة الالكترونية ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر	13.4
98	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقاييس متطلبات الحكومة الالكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.	14.4
99	نتائج تحليل التباين الأحادي على مقاييس متطلبات الحكومة الالكترونية ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.	15.4
101	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقاييس متطلبات الحكومة الالكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.	16.4

102	نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس متطلبات الحكومة الالكترونية ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.	17.4
103	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس متطلبات الحكومة الالكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.	18.4
104	نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس متطلبات الحكومة الالكترونية ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.	19.4
105	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير لجنس.	20.4
106	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر	21.4
107	نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية	22.4

	الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر.	
108	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.	23.4
109	نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.	24.4
110	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.	25.4
111	نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.	26.4
112	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية	27.4

	الاجتماعية تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.	
113	نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.	28.4
114	قيم معاملات ارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس متطلبات الحكومة الالكترونية وجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية (ن=250)	29.4

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
أ	أدوات الدراسة قبل التحكيم	147
ب	قائمة المحكمين	157
ت	أدوات الدراسة بعد التحكيم	159
ث	أدوات الدراسة بعد إجراء فحص الخصائص السيكومترية	166
ج	كتاب تسهيل المهمة	175

متطلبات الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي
من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية

إعداد: سلام عبد الكريم محمد مبارك

بإشراف: د. رائد نمر يعقوب

2025

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة متطلبات الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي، حيث قامت الباحثة بتطبيق هذه الدراسة على **الأخصائيين الاجتماعيين** في وزارة التنمية الاجتماعية، والذين لهم تواصل مباشر مع الأشخاص مع كبار السن، وقامت الباحثة باختيار المنهج الوصفي الارتباطي لتحقيق الهدف الرئيس للدراسة، وقامت بإعداد أداة الدراسة (الاستبانة) بالاعتماد على الدراسات السابقة لدراسة متغيرات الدراسة. وقامت بتوزيع الاستبانة على (156) من **الأخصائيين الاجتماعيين**.

وبعد تحليل النتائج التي تم جمعها من عينة الدراسة، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، كان من أهمها: أن تقديرات متطلبات الحكومة الإلكترونية بلغت (3.97) ونسبة مئوية (79.4%) وجميعها جاءت بتقدير مرتفع، كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين في ضوء التحول الرقمي تعزى إلى متغيرات (أمن المعلومات، القيادة البشرية، البنية التحتية التكنولوجية، الأنظمة والتشريعات، تصميم الموقع الإلكتروني) بينما جاء مجال "تصميم الموقع الإلكتروني" في المرتبة الأخيرة. بينما جاءت فقد بلغ متوسط تقديرات جودة الخدمات (4.06) بنسبة مئوية (81.2%) وجاءت بتقدير مرتفع، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة لكبار السن تعزى لمتغيرات (الأمان والثقة، الاستجابة) بينما جاءت الفروق في مجال (الملموسية) لصالح الذكور.

وتوصلت الدراسة إلى عدة توصيات، كان من أهمها: تطوير منصات إلكترونية تتيح لكبار السن التفاعل بسهولة مع مقدمي الخدمات، وتقديم خدمات مباشرة مثل طلب المساعدة الاجتماعية، حجز المواعيد

الطبية، أو الاستفسار عن المساعدات المالية والاجتماعية، وتوفير قنوات دعم فني متاحة على مدار الساعة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية ،جودة الخدمات، المسنين،التحول الرقمي.

Requirements of E-Government and Its Relationship with the Quality of Services Provided to the Elderly in Light of Digital Transformation: A Perspective from Social Workers at the Ministry of Social Development

Preparation :Salam Abed Al Kareem Mohammed Mubarak

Supervision :DR .Raed Nimer Yaqoub

2025

Abstract

This study aimed to identify the requirements of e-government and its relationship to the quality of services provided to the elderly in the digital light. The study was used by social workers in the Ministry of Social Development, who were able to communicate directly with ideal people, and they chose to choose the descriptive and relational options to achieve the main goal of the invention, and they succeeded in the study tool Relying on previous studies to examine the study variables, the questionnaire was distributed to (156) social workers.

After analyzing the results collected from the study sample, the study reached several conclusions, the most important of which were: The estimated e-government requirements reached (3.97).With a percentage of (79.4%), all of which were highly rated. It also showed that there were no statistically significant differences in the respondents' responses in light of the digital transformation attributed to the variables (information security, human leadership, technological infrastructure, systems and legislation, website design), while the field of "website design" came in last place. While the service quality estimates came, the average estimates reached (4.06) with a percentage of (81.2%) and came with a high estimate. The results also showed that there were no statistically significant differences at the significance level ($\alpha < .05$) between the averages of the quality of services provided to the elderly attributed to the variables (security, trust, responsiveness), while the differences in the field of (tangibility) came in favor of males.

(The study presented several recommendations, the most notable of which include: developing interactive electronic platforms that allow elderly to easily engage with service providers while incorporating guidance tools to facilitate their use; enhancing the adoption of age-friendly mobile applications with simple interfaces, clear fonts, and direct services such as requesting social assistance, booking medical appointments, or inquiring about financial and social aid; developing clear digital policies and procedures to ensure the accessibility of digital services for elderly; simplifying government websites and application interfaces; and requiring institutions to provide specialized assistance options for elderly, along with 24/7 technical support channels.

Keywords: e-government requirements - service quality - Elderly - digital transformation .

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

3.1 فرضيات الدراسة

4.1 أهداف الدراسة

5.1 أهمية الدراسة

6.1 حدود الدراسة ومحدداتها

7.1 التعريفات الإجرائية للمصطلحات

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلاتها

1.1 مقدمة:

شهد العالم تغيرات متسارعة في المجال التكنولوجي والتقني و ثورة الاتصالات المعلوماتية، حيث أصبح التحول الرقمي استراتيجية ملزمة للدولة بمكوناتها كافة، وللتكيف مع هذه التحولات بات الاتجاه نحو الحكومة الالكترونية واحداً من أهم المداخل الرئيسية لتطوير الوزارات والمؤسسات الحكومية، لتعزيز التميز في الأداء الحكومي وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

ومما لا شك فيه أن الحكومة الالكترونية تعد من أبرز المداخل الحديثة لتطوير المؤسسات، وتعزيز جودة أداء الأجهزة الحكومية وزيادة كفاءتها وفعاليتها لتحقيق أهدافها، وإتاحة المجال للمستفيدين للوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية في أي وقت ومكان، مع ضمان المساواة وعدالة الحصول على الخدمات من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات(البلوي،2021).

بالإضافة إلى ذلك، ساهم التقدم التكنولوجي في تقليص الفجوة الرقمية بين فئات المجتمع بما في ذلك كبار السن، وهذا يستدعي تكيف الخدمات الحكومية لتلبية احتياجاتهم وتمكينهم من استخدام التكنولوجيا وتطوير مهاراتهم لتعزيز استقلاليتهم وتقليل اعتمادهم على الآخرين، وتحقيق العدالة الاجتماعية في توزيع الخدمات الرقمية(النجار وعطية،2022).

وجدير بالذكر، أن تقديرات الأمم المتحدة أشارت إلى وجود زيادة كبيرة في أعداد كبار السن الذين يبلغون 60 عامًا فأكثر في معظم الدول، ومن المتوقع أن يرتفع العدد بين عامي 2015-2030 بنسبة 56 %، أي من نحو 901 مليون إلى 1.4 مليار(عارف،2020).

وفي هذا السياق أشارت تقديرات الأمم المتحدة إلى أن عدد الأفراد كبار السن في المنطقة العربية سيصل عام 2030 إلى نحو 50 مليونا، وسيتجاوز عددهم 100 مليون بحلول عام 2050، ليشكلوا نحو 15 % من إجمالي سكان المنطقة العربية معظمهم من النساء، وستؤدي هذه الزيادة إلى تحول ديموغرافي جديد في المنطقة العربية يعرف بشيخوخة السكان(الأمم المتحدة، 2018).

وفي ضوء تزايد أعداد المسنين عالميًا ومحليًا بالتوازي مع التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية السريعة، لجأت العديد من الدول إلى الاهتمام بقضايا المسنين، فازدياد أعداد المسنين بشكل مستمر قد يؤدي إلى مشكلات خطيرة، إذا لم تُواكب بخطط تتناسب مع احتياجاتهم في ضوء التحول الرقمي (قزامل، 2020).

وعليه فإن التقدم التكنولوجي وسهولة الوصول للخدمات الأساسية وتنفيذ الأعمال من الحاسوب والأجهزة الشخصية، والهواتف الذكية، كان ضرورة لمساعدة كبار السن لتعلم التقنيات الحديثة؛ ليتمكنوا من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، وشبكاته، والاتصال بمراكز خدمة العملاء دون الحاجة لزيارة المؤسسات (الجبر، 2020).

وبالتالي فإن جودة الخدمات أصبحت عملية متكاملة وشاملة وأمرًا في غاية الأهمية لكل المؤسسات الحكومية، وأصبح الأخذ بهذا المفهوم الحديث للجودة ليس امتيازًا، بقدر ما هو ضرورة للمؤسسات كافة، حيث تعبر الحكومة الإلكترونية عن حسن استخدام الموارد بفاعلية وكفاءة وشفافية لتقديم أفضل الخدمات الإلكترونية للمواطنين (المري، 2020).

فضلا عن ذلك، شهد العالم تطورات معلوماتية وتحولات رقمية غير مسبوقة مما يستدعي مواكبة التطورات، والتأكيد على أهمية التحول الرقمي في المؤسسات ودورها في إنجاز المعاملات والخدمات، وتطوير نظم التدريب بما يتناسب مع التحول الرقمي وتوفير الكفاءة اللازمة للتوجه نحو الحكومة الإلكترونية (شديد، 2021).

ومن هذا المنطلق، فالتحول الرقمي والتطور التكنولوجي الذي يشهده العالم كان له أثر كبير على مختلف نواحي الحياة، وتحديات الوصول للخدمات التقنية لكبار السن والقدرة على مواكبة التطور التكنولوجية لم تكن بالقدر الكافي لقلة الخبرة والتدريب لديهم على التعامل مع التقنيات الحديثة (اسبار، 2023).

وفي السياق الفلسطيني ركزت الحكومات المتتالية اهتمامها على سبل الارتقاء بالمجالات التنموية المختلفة، التي يمكن أن تحقق الازدهار والأمن الاجتماعي والاقتصادي لفئات المجتمع كافة بما ينسجم

مع توقعاته ومتطلبات صموده، لذا عملت الحكومة على إنجاز منظومة الخدمات الحكومية الالكترونية "حكومتي" لتعزيز ثقة المواطن بالحكومة، إضافة لذلك فإن البنك الدولي (2021-2022) أكد على امتلاك فلسطين القدرة على التحول نحو الحكومة الالكترونية، وتحويل الخدمات التي تنتهجها إلى أنماط أكثر انسيابية وأقل تعقيدا وأكثر استجابة لاحتياجات المواطنين (مجلس الوزراء الفلسطيني، 2022).

ومن خلال الدور المسند على عاتق وزارة التنمية الاجتماعية، فإن فئة كبار السن تعد من بين الفئات الأكثر احتياجا لتعزيز الوعي بحقوقهم وتقديم الرعاية اللازمة لهم، والاستجابة لاحتياجاتهم الطبيعية، الصحية، التعليمية، الاقتصادية، الاجتماعية، النفسية، والروحية، خاصة في ظل التحديات التي يواجهونها، لذا عملت الوزارة على تطوير خططها ومراجعة سياساتها وبرامجها عبر السجل الوطني الاجتماعي وإدارة نشاطاتها الكترونيا لتحسين جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي (وزارة التنمية الاجتماعية، 2023).

وعليه **فالأخصائي الاجتماعي** وبداخل عصر التكنولوجيا والتقنيات الرقمية وإدارة البيانات بشكل إلكتروني تطورت أدواره، لتشمل مهارات جديدة تتعلق باستخدام التقنيات الرقمية وإدارة البيانات بشكل إلكتروني، ما يستدعي ضرورة صقل مهاراته وتعريفه بأحدث الأساليب والتقنيات لضمان تقديم خدمات فعالة وشاملة تلبي احتياجات كبار السن (حسانين، 2022).

من هنا ارتأت الباحثة ضرورة تسليط الضوء على موضوع الدراسة المتمثلة بالحكومة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي.

2.1 مشكلة الدراسة:

تعد المؤسسات الحكومية لا سيما وزارة التنمية الاجتماعية من أكثر المؤسسات حاجة إلى التحول الرقمي؛ لتتمكن من مواكبة التحولات التكنولوجية عبر تحقيق نقلة نوعية في موثوقية الخدمات المقدمة لكبار السن، ودقتها.

وفي هذا السياق، شهد العالم تغيرا في ديناميكيات العمل والأنشطة الاقتصادية من خلال التوجه نحو العمل عن بعد على مستوى العالم، وهذا التطور والتحول أثر على كبار السن، حيث التطور

التكنولوجي الهائل الذي تشهده المجتمعات، وما له من تأثير على مختلف نواحي الحياة كان له الأثر السلبي على كبار السن لعدم قدرتهم على مواكبة هذا التطور بصورة كافية (متولي، 2020).

فمعظم كبار السن بحاجة للمساعدة وفقاً للدراسات فإن 18% فقط يشعرون بالراحة عند تعلم استخدام جهاز تكنولوجي جديد مثل هاتف ذكي أو جهاز لوحي بأنفسهم، في حين أن 77% أشاروا إلى أنهم بحاجة لشخص ما ليساعدهم على التعرف على طريقة التشغيل والاستخدام بينما يحتاج 56% من كبار السن الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام للمساعدة؛ لكي يتمكنوا من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وشبكاته مثل فيسبوك وتويتر وغيرها للتواصل مع أصدقائهم أو أفراد عائلاتهم (مدى، 2017).

وكون **الأخصائي الاجتماعي** هو المسؤول عن تقديم الخدمة، والجودة أصبحت هي الغاية التي تسعى إليها كل مهنة، والخدمة الاجتماعية إحدى المهن التي تشارك في تحمل المسؤولية لتحقيق الجودة؛ لذلك يجب على **الأخصائي الاجتماعي** تجويد دوره المهني وأدائه الوظيفي، والتزود بالمهارات والمعارف والقيم والسلوك والقدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة، ومواكبة التطور وتعلم التكنولوجيا والتدريب عليها بصفة مستمر، للوقوف على أبرز المشكلات التي تواجه كبار السن في ضوء التحول الرقمي، وإيجاد سبل لتطوير قدراته خاصة في ظل التطورات والانتشار الهائل للأجهزة الحديثة.

وانطلاقاً من الدور الملقى على عاتق وزارة التنمية الاجتماعية كقائد ومنسق ومنظم لقطاع التنمية في فلسطين، وتفعيلاً لهذا الدور سعت الوزارة إلى تفعيل القوانين والتشريعات التي تخص كبار السن، وإعادة هيكلتها من تأميمات اجتماعية وصحية واقتصادية، وتطوير خططها وبرامجها وسياساتها للتوجه نحو الحكومة الالكترونية لتطبيق منظومة رقمية متكاملة، وتحقيق معيار الجودة في الخدمات المقدمة لكبار السن (وزارة التنمية الاجتماعية، 2024).

ومن خلال اطلاع الباحثة على واقع المؤسسات وخاصة وزارة التنمية الاجتماعية الراعية لكبار السن في فلسطين، وفي ضوء ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة عن السؤال الرئيس، وهو:

ما متطلبات الحكومة الكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول

الرقمي من وجهة نظر الأخصائي الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية ؟

3.1 أسئلة الدراسة:

يتفرع من السؤال الرئيس تساؤلات عديدة هي:

1. ما متطلبات الحكومة الالكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين

الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية؟

2. ما مستوى جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر

الأخصائيين الاجتماعيين في التنمية الاجتماعية ؟

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات الحكومة الالكترونية في ضوء التحول الرقمي

من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى

لمتغيرات (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، عدد الدورات التدريبية)؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء

التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى

لمتغيرات (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، عدد الدورات التدريبية)؟

5. هل توجد علاقة ارتباطية بين متطلبات الحكومة الالكترونية وجودة الخدمات المقدمة لكبار

السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** في وزارة التنمية الاجتماعية ؟

3.1 فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيات الآتية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات متطلبات

الحكومة الالكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في

وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير الجنس.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة

الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين**

الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) في متطلبات الحكومة

الالكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة

التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة .

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الخدمات

المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في

وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متطلبات الحكومة الالكترونية

بتحسين جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر

الأخصائيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية.

6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مستوى جودة

الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين**

الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير الجنس.

7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مستوى جودة

الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين**

الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر.

8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مستوى جودة

الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين**

الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى سنوات الخبرة.

9. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مستوى جودة

الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين**

الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

10. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مستوى جودة

الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين**

الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.

11. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة بين متطلبات الحكومة الالكترونية وجودة الخدمات المقدمة

لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** في وزارة التنمية

الاجتماعية.

4.1 أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق ما يأتي :

1. التعرف إلى متطلبات الحكومة الالكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين**

الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية.

2. التعرف إلى مستوى جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر

الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية.

3. الكشف فيما إذا كان هناك دلالة إحصائية في متطلبات الحكومة الالكترونية في ضوء التحول

الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى لمتغيرات (الجنس،

العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، عدد الدورات التدريبية).

4.الكشف فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى لمتغيرات(الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، عدد الدورات التدريبية).

5. بيان مدى وجود علاقة ارتباطيه بين متطلبات الحكومة الالكترونية وجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** في وزارة التنمية الاجتماعية.

5.1أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

تتمثل الأهمية النظرية بما يأتي:

- تتمثل أهمية الدراسة الحالية بندرة البحوث العلمية التي تناولت الحكومة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة لكبار السن بصورة عامة، وفي فلسطين بصورة خاصة في (حدود علم الباحثة)وحاجة المجتمع الفلسطيني لإثراء البناء المعرفي والنظري والتطبيق العملي.
- تشكل هذه الدراسة إضافة جديدة إلى الأدب النظري في هذا الجانب بحيث تشكل الدراسة مرجعا إضافيا للباحثين والمهتمين في مجال كبار السن.
- يعد البحث نواة للمختصين والقيادات لإعداد برامج إرشادية وتصميم واجهات الكترونية تتناسب وقدرات كبار السن في ضوء التحول الرقمي.

الأهمية التطبيقية:

أما من الناحية التطبيقية، فإن أهمية الدراسة الحالية تتمثل في الآتي:

- تمكين صانعي القرار وواضعي السياسات زيادة النفاذية إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال وضع استراتيجيات وطنية تشمل كبار السن.
- تقديم برامج تدريبية للمطورين والمستخدمين تشجع على تبني حلول رقمية وتطبيقات مبتكرة قابلة للنفاذ بالنسبة إلى جميع فئات المجتمع، لا سيما كبار السن.

- يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة من خلال تقديم ورشات تدريب لرفع الوعي بأسس التعامل مع كبار السن من خلال المواقع الالكترونية وقنوات الإعلام ومواقع التواصل الاجتماعي.
- تقديم برامج تمكينيه وتوعوية لكبار السن تحسن مهاراتهم في مجال التكنولوجيا للاستفادة من الخدمات الرقمية ومواقع التواصل الاجتماعي.
- تساعد المسؤولين في وضع السياسات والاستراتيجيات التي تخدم المسنين لاستثمار قدراتهم وطاقاتهم وخبراتهم في ضوء التحول الرقمي .

6.1 حدود الدراسة ومحدداتها

تتمثل حدود الدراسة الحالية في الآتي:

الحدود البشرية: طبقت الدراسة على **الأخصائيين** الاجتماعيين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية.

الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة في المديريات التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية في وزارة التنمية الاجتماعية في المحافظات الشمالية.

الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة في العام الجامعي 2025م.

الحدود المفاهيمية: اقتصرت الدراسة على الحدود المفاهيمية والمصطلحات الواردة في الدراسة: الحكومة الالكترونية، جودة الخدمات، المسنين، التحول الرقمي، **الأخصائيين** الاجتماعيين.

الحدود الإجرائية: استخدمت في هذه الدراسة أداة استبانة أعدت حول الحكومة الالكترونية وجودة الخدمات المقدمة لكبار السن، وهي بالتالي ستقتصر على الأدوات المستخدمة لجمع البيانات، ودرجة صدقها وثباتها على عينة الدراسة.

7.1 التعريفات الإجرائية للمصطلحات:

اشتملت الدراسة على المصطلحات الآتية:

الحكومة الالكترونية:

يعرف الغزاوي (2020) الحكومة الالكترونية بأنها إنجاز المعاملات الحكومية بشكل إلكتروني، لتوفير خدمات حكومية بطريقة رقمية، بهدف تحسين الأداء الحكومي، الشفافية والمشاركة المجتمعية لتقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية مستغلين بذلك وسائل التكنولوجيا المتاحة.

أما الطراونة (2019) تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها القدرة على إنجاز الخدمات والمعاملات بواسطة وسائل إلكترونية حديثة، وإمكانية الحصول على تلك الخدمات من قبل الموظفين والمستفيدين بأسرع وقت وأقل تكلفة وجهد.

التعريف الإجرائي: تعرف الباحثة الحكومة الالكترونية: بأنها استخدام التقنيات الرقمية والمنصات الالكترونية لتوفير الخدمات الحكومية بشكل رقمي، وتبادل المعلومات والتفاعل مع المواطنين والمؤسسات وتمكين المواطنين من الوصول إلى الخدمات والمعلومات لتحسين الأداء الحكومي وتسريع الإجراءات الإدارية.

جودة الخدمة:

يرى العتيبي (2020) أن جودة الخدمة نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي تتمتع بطبيعة غير ملموسة أو غير مادية، ويتم من خلالها التفاعل بين العميل والموظف المسئول عن تقديم الخدمة، أو الأنظمة الخاصة بتقديم الخدمة، للوصول إلى حلول لمشاكل العميل لتلبية لاحتياجه.

كما تعرف الجميلي (2019) جودة الخدمة بأنها طريقة إدارة للمنظمات الساعية لتحقيق التميز والنجاح والاستمرارية نظراً لارتباطها المباشر برضا المستفيد، ولتحقيق ذلك يجب فهم احتياجات المستفيدين، ورغباتهم، حيث تمثل الجودة الفرق بين توقعات المستفيدين وبين الخدمة المدركة والخدمة الفعلية.

التعريف الإجرائي: تعرف الباحثة جودة الخدمة بأنها مجموعة من السياسات التي تطلب مهارات وخبرات لضمان تحقيق أفضل النتائج بأقل تكلفة ممكنة، مع المحافظة على التحسين المستمر لتلبية الاحتياجات ومواجهة المشكلات بشكل فعال لتعزيز جودة الخدمات الاجتماعية، وضمان كفاءة وفاعلية عملية المساعدة التي يقوم بها **الأخصائيون** الاجتماعيون، وتقديم خدمة مميزة وجيدة تنسم الإتيقان .

تعريف المسن : Elderly

وهو كل من تجاوز سن التقاعد وتحول إلى متقاعد يعتمد على مساعدات الغير أو التأمينات لإدارة شؤون حياته، وهو من تخطى سن الستين ويعاني من التدهور التدريجي في قدرته على التكيف مع التغيرات التي يواجهها وتفرضها عليه ظروف الحياة (أبو المعاطي، 2014).

بينما تعرف ناجي (2020) المسن هو من بلغ (60) عاماً فأكثر، ويعاني من بعض المشكلات التي يحاول حلها والتغلب عليها بالاعتماد على بعض الأدوات والأجهزة المساعدة لتحسين نمط حياته بما يحقق له الاستقلال الذاتي، وقد عرف المسنون ديموغرافيا وإحصائيا بأنهم السكان من ذوي الأعمار (60) سنة فأكثر (حواشين، 2018).

التعريف الإجرائي: تعرف الباحثة كبير السن بأنه الشخص الذي بلغ عمراً متقدماً، وغالباً ما يُعتبر الشخص كبير السن عندما يتجاوز سن التقاعد، وهو في كثير من البلدان حوالي 60 إلى 65 عاماً، وتتميز هذه المرحلة بمجموعة من التغيرات الجسمية كالضعف العام في الصحة والإصابة بالأمراض المتعددة، وتغيرات نفسية كضعف الذاكرة وشدة التأثير الانفعالي والشعور بالوحدة النفسية فأكثر، ويعيش في بيئته السكنية سواء مع أفراد أسرته أو معيشة مستقلة، وتسمح له حالته الصحية بالتعامل مع أدوات التكنولوجيا الرقمية في ضوء التحول الرقمي .

التحول الرقمي :

يعرف بأنه: "العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات للتكيف مع متطلبات عملائها وأسواقها (النظام البيئي الخارجي) عبر توظيف قدراتها الرقمية من أجل ابتكار نماذج عمل جديدة ومنتجات وخدمات تمزج بسلاسة الأعمال الرقمية واليدوية، وتجارب الزبائن مع تحسين الكفاءة التشغيلية والأداء التنظيمي في الوقت نفسه(سلامي وبوشي، 2019).

ويعرف التحول الرقمي: بأنه الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي قائم على التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل من خلال مجموعة من المتطلبات الاستراتيجية والمادية والبشرية والأمنية(توفيق، 2021).

والتحول الرقمي هو عملية انتقال المؤسسة من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، أي التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الرقمية، القائم على التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الحديثة في

مختلف مجالات العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة (صيفي، 2020).

التعريف الإجرائي: تعرف الباحثة التحول الرقمي بأنه قدرة المؤسسات والوزارات على الانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي القائم على التكنولوجيا في شتى مجالات العمل بما يحقق أداء وظيفياً متميزاً، لتحسين الكفاءة التشغيلية وتحويلها من الشكل التقليدي المعتاد إلى صورة الكترونية رقمية، ويتمثل التحول الرقمي في وزارة التنمية والوزارات الأخرى والمؤسسات في مدى توافر الموارد البشرية والبنية الأساسية لشبكة المعلومات والإمكانات المادية، والكادر المدرب على استخدام التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات المقدمة لكبار السن وغيرهم من المواطنين.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

2.2 الدراسات السابقة ذات الصلة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المقدمة:

تقدم الباحثة في هذا الفصل عرضاً للإطار النظري والدراسات السابقة، ففي الجزء الأول منه تقدم متغيرات الدراسة الرئيسية المتعلقة بمفهوم المتطلبات والحكومة الالكترونية وجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول، أما الجزء الثاني من هذا الفصل، فيشمل أهم الدراسات التي لها صلة بالبحث الحالي، إذ وزعت بحسب متغيرات الدراسة، وتضمنت دراسات عربية وأجنبية.

1.2 الإيدب النظري:

1.1.2 مفهوم الحكومة الالكترونية:

أشار ملحم (2023) إلى أن الحكومة الالكترونية بذلك التصرف الذي بمقتضاه يتم تقديم الخدمات وكل المعاملات التي تنظمها المنظمات العامة مع المنظمات الأخرى، أو مع المواطنين، أو المستفيدين بطريقة الكترونية، ما يسهل الحصول على تلك الخدمة بمستويات رضا أعلى، وبوقت أقل، وبجهد يسير، وبتكلفة مالية منخفضة.

وعليه، فالحكومة الالكترونية هي المتطلبات الأساسية لتسهيل المعاملات الالكترونية والوصول للخدمة بسهولة ويسر وتحسين الأداء، ومواكبة عصر المعلومات، والاستفادة القصوى من عصر الثورة التقنية من خلال استخدام أحدث الأساليب التكنولوجية (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2021). وعرفه العتيبي (2020) الحكومة الالكترونية بأنها تنظيم للعلاقات بين المواطنين والحكومة بفضل التطور التكنولوجي الذي يسمح بتوفير العديد من الخدمات، وإنجاز المعاملات كافة بجودة وسرعة وأقل جهد.

وعرفت أيضاً على أنها فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بأبعاد إدارية واجتماعية وسياسية جديدة، ويعمل على تبسيط الإجراءات وتنظيمها وتقليل تكلفة الخدمات لتحقيق مفهوم جودة الخدمات

الشاملة، والربط بين الوزارات المختلفة لإنجاز المعاملات بعيدا عن الإجراءات التقليدية لتسهيل الحصول على الخدمة (يونس، 2020).

وجدير بالذكر؛ فالحكومة الالكترونية هي نمط متطور للارتقاء بمستوى الأداء، من خلال الربط بين الإدارات الحكومية المختلفة لتسهيل إنجاز المعاملات، وتحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور، لتأمين خدمات الاستعلامات كافة للمواطن بشكل الكتروني، وتبسيط الإجراءات وتطوير الخدمات المقدمة لإعادة الثقة بين المواطنين والحكومة (السليتي والنوافلة، 2019).

وبناء على ما سبق؛ ترى الباحثة أن مفهوم الحكومة الالكترونية هو عملية يتم من خلالها تقديم الخدمة عن بعد باستخدام وسائل الكترونية، وشبكات اتصال بهدف إنجاز الأعمال من خلال استخدام التقنيات الحديثة، وتوظيفها داخل المؤسسات والوزارات الحكومية، وتبسيط الإجراءات لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين بكفاءة وفاعلية والسرعة في الإنجاز واختصار الكثير من الجهد والوقت.

2.1.1.2 أهمية الحكومة الالكترونية:

في إطار سعي الدول لتقديم خدمات مميزة للمواطنين، سعت الحكومات إلى التوجه نحو الحكومة الالكترونية لتبسيط الإجراءات الحكومية للأفراد من خلال تقنية الاتصالات والمعلومات، ونقل المعلومات بشكل مبسط في المكان والزمان بدقة وشفافية ومساواة والابتعاد عن الروتين وإنجاز الخدمات دون الحاجة للقدوم لدوائر الحكومية (كوفحي، 2021).

وعليه أشارت موسوعة المعلومات الدولية ويكيبيديا (2015) إلى أن أهمية الحكومة الالكترونية تكمن من خلال:

- تبسيط الإجراءات وتسهيل الوصول للخدمات دون حاجة التنقل.
- توحيد البيانات والمعلومات والتنسيق بين الأجهزة الحكومية.
- التوجه نحو استحداث خدمات جديد تعتمد على التطور التكنولوجي.

3.1.1.2 أهداف الحكومة الالكترونية :

وعليه فالحكومة الالكترونية تهدف إلى تحسين كفاءة الخدمات الحكومية وفعاليتها من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية، وتعزيز جودة الخدمات، وذلك من خلال تخطي الطريقة التقليدية وتجاوزها في تقديم الخدمات وإنجازها.

وبناء على ما سبق؛ أشار بركاني(2020) إلى العديد من الأهداف التي تسعى الحكومة لتحقيقها من خلال الحكومة الالكترونية، وهي:

- تحسين مستوى الكفاءة في استخدام تقنيات المعلومات وتوظيفها، وتبادل المعلومات بدقة ووضوح وانسيابية بين الدوائر الحكومية.
- تطوير العلاقة بين الحكومة والمواطنين وتعزيز الشفافية والدقة في تقديم معلومات ذات جودة عالية.
- تقليل الإجراءات والمعلومات وتسهيل تدفق وسريان الأعمال بشفافية وسهولة.
- تقليل الوقت المستغرق في حصول المستفيد على الخدمة التي يحتاج إليها والدقة في الإنجاز.
- تسهيل الوصول إلى الخدمات وتوفير أفضل السبل لإدماج كبار السن في تعلم التكنولوجيا الحديثة وكيفية استخدامها والاستفادة منها.

وعليه ترى الباحثة أن أهداف الحكومة الإلكترونية لكبار السن في ضوء التحول الرقمي، تهدف إلى توفير منصات إلكترونية لكبار السن تتيح لهم الحصول على المساعدات والخدمات الصحية والاجتماعية بسهولة، لتساهم في الحد من العزلة الاجتماعية لكبار السن وتقليل الفجوة الرقمية، وتطوير تطبيقات ومواقع تفاعلية تساعد كبار السن على التواصل مع أسرهم والمجتمع لتعزيز اندماجهم الاجتماعي، بالإضافة إلى تطوير قدرات **الأخصائيين** لأداء المهام المطلوبة بدقة وسرعة وأقل جهداً، وتقديم الاستشارات والمتابعة عن بُعد.

4.1.1.2 خصائص الحكومة الإلكترونية.

الحكومات تسعى دائماً إلى تقديم مستوى أفضل من الخدمات، فكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل من حيث الجودة والسرعة والدقة في الأداء(عتوم،2019).

- تجميع الأنشطة والخدمات المعلوماتية كافة في موقع الحكومة الرسمي على الإنترنت.
- اتصال دائم بالمواطنين (24) ساعة في اليوم (7) أيام في الأسبوع (365) يوم في السنة.
- القدرة على تأمين الاحتياجات الاستعلامية والخدمية كافة للمواطن، الشفافية في التعامل عند تقديم الخدمة.
- تحقيق وفرة في الإنفاق في العناصر كافة، مع تحقيق عوائد أفضل من حيث الدقة والشفافية.

- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة.

وعلى تـرى الباحثة أن الحكومة الإلكترونية ضرورة حتمية لتحسين أداء المؤسسات الحكومية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، لتحقيق الكفاءة والشفافية وسرعة الاستجابة لاحتياجات الأفراد والمؤسسات وتحقيق التكامل بين الأنظمة الإلكترونية، والأمان والخصوصية في المعاملات الرقمية، وتحسين آليات اتخاذ القرار، وتقليل البيروقراطية والحد من الفساد الإداري، حيث ينعكس ذلك إيجابيًا على التنمية المستدامة، ويعزز من قدرة المؤسسات الحكومية على تقديم خدمات مبتكرة تتماشى مع متطلبات العصر الحديث.

5.1.1.2 متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية:

تعتمد الحكومة الإلكترونية على مجموعة من المتطلبات والنظم القانونية والإمكانات المادية والبنى القاعدية والشبكة العنكبوتية لضمان نجاحها وفعاليتها (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ،2021).

البنية التحتية وشبكة الانترنت: من مقومات التحول الإلكتروني توفير البنية التحتية لتبادل البيانات والمعلومات مع التنظيمات والدوائر والقطاع الخاص والمواطنين بهدف تقديم الخدمات المطلوبة، وتوفير شبكة لاسلكية واسعة النطاق، وأجهزة الحواسيب (الكمبيوتر) برمجيات لتشغيل الشبكة والحاسبات الآلية، نظم معلوماتية متكاملة وقواعد بيانات مشتركة.

المتطلبات التشريعية والقانونية:

توفير البيئة التشريعية والقانونية لنظام الحكومة الإلكترونية وإعطاء الصيغة القانونية للأعمال الإلكترونية، وتحديد النشاطات الإيجابية والسلبية منها، والعقوبات المفروضة عليها وتحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصيته، وتوفير البيئة القانونية خاصة بظهور مفاهيم ومصطلحات جديدة منها (التوقيع الإلكتروني ، التجارة الإلكترونية، التعاقد الإلكتروني ، الجرائم الإلكترونية).

متطلبات أمن المعلومات:

حيث يتعين على النظام ضمان سرية المعلومات الشخصية وأمانها للمستخدمين، وأن معلوماتهم محمية ولن تستخدم في أي سياق، غير قانوني أو غير أخلاقي، وتوفير الحماية من مخاطر الأمن السبراني والهجمات الإلكترونية.

تصميم الموقع الإلكتروني:

الموقع الإلكتروني هو الواجهة التي تربط المستخدم مع الحكومة؛ لذا يجب أن يراعي احتياجات المواطنين، وتوقعاتهم والتركيز على المستخدم من خلال جعل تجربة المستخدم محور الاهتمام في جميع مراحل التصميم والتطوير، والتركيز على احتياجات المواطنين، وتوقعاتهم، ينشر الموقع معلومات عن الأشخاص المسؤولين عن توفير الخدمات الإلكترونية أو الرد عن الاستفسارات، وأن يتسم بالمرونة والقدرة على التكيف مع التطورات التكنولوجية والتحديات الاجتماعية والبيئية والاستجابة الفورية للآزمات.

المتطلبات الإدارية والبشرية:

يعدّ توافر المتطلبات الإدارية والبشرية عاملاً حاسماً في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية داخل المؤسسات العامة، حيث يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات وزيادة كفاءة الأداء (السهلي، 2020)

- رأس المال البشري المؤهل: يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية للكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل، وهذا يقتضي من الإدارات المختلفة إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري حتى يتمكن من إنجاح عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية بنجاح.
- القيادة القادرة على التغيير: تحتاج المؤسسات إلى قيادة تتمتع برؤية واضحة وقدرة على تحفيز العاملين، تغيير عادات العمل وإجراءاته؛ لتتواءم مع متطلبات الحكومة الإلكترونية، مما يسهم في رفع مستوى الأداء وزيادة الدافعية لدى الموظفين.
- التخصصات التقنية المتقدمة: وجود خبراء متخصصين في مجالات الهندسة، الحوسبة، تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، بالإضافة إلى تنفيذ برامج تدريبية شاملة للعاملين، وتطوير أنظمة تقنية متكاملة.

المتطلبات التقنية و تنقسم إلى قسمين.

تلعب المتطلبات التقنية دوراً أساسياً في تعزيز أمن المعلومات وحماية الأنظمة الإلكترونية لمواجهة تحديات المستقبل الرقمي(المري،2018).

1. البنية الصلبة (Hard Infrastructure): وتشمل المكونات المادية والتقنيات الأساسية التي تدعم عمل الحكومة الإلكترونية، وتتضمن الأجهزة والمعدات مثل الخوادم، الحواسيب، مراكز البيانات، وأجهزة الاتصال ، الانترنت، الألياف الضوئية، أنظمة الاتصالات اللاسلكية، وتقنيات الحوسبة السحابية.

2. البنية الناعمة (Soft Infrastructure): وهي الأنظمة البرمجية والتشريعات والسياسات والتخطيط والتنظيم والقيادة التي تحكم عمل الحكومة الإلكترونية، تشمل البرمجيات والتطبيقات ، وقواعد البيانات.

وعلى تـرى الباحثة؛ أن متطلبات الحكومة الإلكترونية هي المتطلبات القانونية والتشريعية والمالية والاجتماعية.

القانونية والتشريعية، وجود إطار قانوني وسن قوانين تنظم التعاملات الإلكترونية وتحمي خصوصية المواطنين، وتضمن حقهم في الوصول إلى الخدمات الرقمية بطريقة آمنة وشفافة.

وفيما يتعلق بالجانب المالي، فإن التحول نحو الحكومة الإلكترونية يتطلب استثمارات ضخمة في تطوير الأنظمة، وتدريب الكوادر البشرية، وصيانة البنية التحتية التكنولوجية، وميزانيات كافية وخطط تمويل مستدامة.

أما على المستوى الاجتماعي، فنجاح الحكومة الإلكترونية يعتمد على مدى تقبل المجتمع لها، وقدرة الأفراد على التكيف معها، وهنا تبرز أهمية تعزيز الثقافة الرقمية، وتقليل الفجوة الرقمية بين الفئات المختلفة، لا سيما كبار السن الذين قد يواجهون صعوبة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية لذلك، من الضروري تصميم منصات سهلة الاستخدام، وإتاحة الدعم الفني والتدريب المستمر، لضمان استفادة الجميع من هذه الخدمات دون تمييز.

وفي ضوء هذه المتطلبات، يصبح التحول الرقمي ليس مجرد تطوير تقني، بل عملية متكاملة تتطلب رؤية شمولية تأخذ بعين الاعتبار الجوانب التقنية والتشريعية والمالية والاجتماعية لضمان تقديم خدمات حكومية إلكترونية عالية الجودة تلبي احتياجات كبار السن وتعزز من جودة حياتهم.

6.1.1.2 معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية العديد من المعوقات والفجوة الرقمية بين الأفراد، سواء من حيث المعرفة التكنولوجية أو القدرة على استخدام الانترنت، والتشريعات والقوانين، فضلاً عن مقاومة التغيير من قبل بعض الموظفين والمواطنين الذين يفضلون النظم التقليدية والتي قد تؤثر في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وعليه أشار يونس(2020) إلى وجود العديد من المعوقات التي تنتج من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية منها:

- غياب التشريعات القانونية.
- غياب الاعتراف القانوني بالتوقيع الالكتروني.
- غياب أمن المعلومات سواء للأفراد والحكومة.
- ضعف التمويل والميزانيات.
- الفساد السياسي والبيروقراطية.
- غياب الوعي نحو الخدمات الالكترونية من قبل المواطنين.
- معوقات تنظيمية.
- نقص البنية التحتية.
- غياب الكوادر البشرية.

وعليه ترى الباحثة أن عملية تطبيق الحكومة الالكترونية تواجه معوقات متعددة، تبدأ من الجوانب التقنية حيث إن البنية التحتية التكنولوجية قد تكون غير كافية، أو قد تقتصر إلى التطوير اللازم، مما يؤثر على فاعلية تطبيق الأنظمة الرقمية، كما أن هناك تحديات بشرية تتعلق بنقص المهارات التقنية بين الموظفين، مما يعوق الاستفادة الكاملة من هذه الأنظمة، بالإضافة إلى وجود مقاومة للتغيير في بعض الأحيان، من الناحية الإدارية والتنظيمية، يعاني النظام من ضعف التنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة، مما يعرقل تبادل المعلومات والبيانات بفعالية. أما من حيث الجانب المالي، فإن قلة التمويل المخصص لتحسين البنية التحتية الرقمية وصعوبة تأمين الموارد اللازمة، قد يحد من قدرة الحكومة على تنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية بشكل كامل أيضا المعوقات الأمنية المتعلقة بحماية البيانات، وضمان سلامتها من الهجمات الالكترونية التي قد تؤثر على الثقة في الأنظمة الرقمية، إضافة لذلك يمكن أن تظهر بعض المعوقات الإنشائية المرتبطة بإنشاء المرافق والبنية التحتية اللازمة لدعم هذه الأنظمة، مثل مراكز البيانات ومراكز الخدمة الالكترونية.

7.1.1.2 سلبات تطبيق الحكومة الالكترونية:

رغم الفوائد الكبيرة التي تحققها الحكومة الإلكترونية في تسهيل الإجراءات وتعزيز الكفاءة، إلا أنها تواجه سلبات قد تعيق فعاليتها ونجاحها ومن أبرز هذه السلبات: (بركاني، 2020).

- ارتفاع معدلات البطالة: نتيجة تقليص الحاجة إلى العنصر البشري في المؤسسات الحكومية، مما قد يؤدي إلى فقدان العديد من الوظائف التقليدية.

- الأمن السيبراني وحماية البيانات: تزايد المخاطر المتعلقة بالهجمات الإلكترونية والاختراقات التي تهدد سرية المعلومات الحكومية والخاصة.
- انتهاك الخصوصية: حيث تصبح بيانات الأفراد متاحة للعاملين في المؤسسات الحكومية، مما قد يزيد من احتمالية سوء استخدامها.
- الفجوة الرقمية: يقتصر استخدام الحكومة الإلكترونية على الفئات القادرة والملمة بالتكنولوجيا، مما يحدّ من إمكانية وصول الجميع إلى الخدمات بسهولة وعدالة.

وعليه ترى الباحثة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي له العديد من الفوائد، ولكنه يواجه أيضًا بعض السلبيات والتحديات، من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، ومنها الفجوة الرقمية وصعوبة الوصول، عدم توفر الإنترنت أو ضعف البنية التحتية في بعض المناطق، مما يعيق استفادة الفئات المستهدفة من الخدمات الإلكترونية، تفاوت القدرات الرقمية بين المواطنين خاصة كبار السن، مما قد يؤدي إلى استبعاد الفئات الأقل معرفة بالتكنولوجيا، نقص البعد الإنساني في الخدمات الاجتماعية بعض الفئات تحتاج إلى تواصل مباشر مع **الأخصائيين** الاجتماعيين لفهم مشكلاتهم بشكل أعمق، وهو ما قد لا توفره الخدمات الرقمية، فقدان العنصر التفاعلي والجانب الإنساني في تقديم الاستشارات والخدمات الاجتماعية.

8.1.1.2 فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية :

- إن تطبيق الحكومة الالكترونية يعد خطوة هامة نحو تحديث أداء المؤسسات الحكومية، وتطويره مما يعود بفوائد كبيرة على مختلف الأصعدة ومن هذه الفوائد (السليتي والناقلة، 2019).
- فوائد اقتصادية: بهدف فتح قنوات للاستثمار الأمثل وإتاحة المجال لفرص وظيفية جديدة في العديد من المجالات منها: إدخال البيانات، تشغيل وصيانة البنية التحتية، امن المعلومات، توحيد للجهود تحت البوابة الالكترونية .
 - فوائد إدارية: فالإدارة في الحكومة الالكترونية تلغي الوساطة والمحسوبية والمجاملة وتعمل على تقليل الهرم الوظيفي والعمل بروح الفريق وتنظيم بيئة عمل جديدة.
 - الفوائد الاجتماعية: من خلال تسريع عملية لتواصل الاجتماعي وتفعيل الأنشطة ومواكبة عصر المعلومات من خلال التطبيقات.

وعلية وبناء على ما سبق؛ ترى الباحثة أن فوائد تطبيق الحكومة في سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية من خلال المنصات الرقمية والتطبيقات الذكية يمكن كبار السن إنجاز المعاملات (تجديد الوثائق الرسمية، دفع الفواتير، حجز المواعيد مع الأطباء أو الحصول على الخدمات الصحية) من منازلهم مما يعزز راحتهم واستقلاليتهم دون حاجة التنقل أو الوقوف في طوابير طويلة، مما يمنحهم مزيداً من الاستقلالية ويساعدهم على الاستفادة من الخدمات بسهولة وأمان.

9.1.1.2 مؤشرات قياس الحكومة الالكترونية:

مؤشرات قياس الحكومة الالكترونية هي أدوات تُستخدم لتقييم مدى فعالية وكفاءة الخدمات الحكومية الرقمية. يمكن تقسيم هذه المؤشرات إلى عدة مجالات رئيسية تشمل (عرعاروخليف، 2021).

- التحول (Transmition): يعكس مدى توفر البيانات الأساسية لمختلف القطاعات على الشبكة لتحقيق مستوى عالٍ من الثقة والأمان.
- التفاعل (Interaction): ومدى كفاءة الشبكة في تسريع التواصل بين الحكومة والمواطنين، والاستفادة من أحدث تقنيات شبكات المعلومات.
- التعامل (Transaction): وهو مدى قدرة الحكومة الإلكترونية على تقديم الخدمات والمعاملات إلكترونياً مقارنةً بالطرق التقليدية، وتحسين سرعة الأداء، والدقة، وتقليل الجهد والتكاليف.
- التكامل (Integration): لقياس مدى تكامل الأنظمة الرقمية وإتاحة الوصول للمعلومات، وإنجاز المعاملات كافة في الوقت الفعلي وبأسلوب رقمي متكامل.

وبناء على مسبق، ترى الباحثة أن مؤشرات قياس الحكومة الالكترونية هي المحتوى الاتصالي لربط المواطنين بأجهزة الدولة معاً، والمحتوى الالكتروني المتمثل بالجمهور المستهدف، ومحرك البحث والمواصفات الخاصة بالكتابة مثل (سهولة اللغة وسلامتها ورشاقة التعبير، واستخدام لغة المخاطب) لعمل تأثير ايجابي على متلقي الخدمة مع التركيز على احتياجات وقدرات كبار السن.

10.1.1.2 مفهوم الجودة :

في إطار برنامج الإصلاح الحكومي والسعي إلى تبني مبادرات من شأنها تعزيز حوكمة الأعمال في المؤسسات الرسمية وتطوير أداء المؤسسات الحكومية، يأتي تحسين جودة الخدمات كهدف أساسي لضمان كفاءة وفعالية القطاعات المختلفة، من خلال العمل المتواصل لتطبيق أفضل المعايير والممارسات في مجال الجودة والتميز المؤسسي، ومواكبة التطور التكنولوجي وتقليل المخاطر وتحسين العمليات ورفع

مستوى الأداء، وتبني معايير تضمن الشفافية، والمساءلة، والاستجابة الفعالة لاحتياجات المواطنين للارتقاء بمستوى الأداء الحكومي وتحقيق متطلبات الجودة.

وبناء على ما سبق؛ الجودة تعني التميز والاستمرارية لارتباطها المباشر برضا العميل، وحتى يتحقق ذلك يجب معرفة احتياجات ورغبات العملاء من أثر الطلب وحجمه على الخدمات (زيدان، 2020).

وعليه أشار المعهد الأمريكي للمعايير American National Standards Institute للجودة بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة (عبد الله حسن، 2015).

كما وعرفت المنظمة الدولية للمقاييس (ISO) الجودة بأنها: "مدى قدرة مجموعة من الخصائص المتأصلة في منتج أو خدمة أو عملية على تلبية المتطلبات." ويتجسد هذا التعريف في معيار ISO9000، الذي يوضح أن الجودة لا تقتصر فقط على خلو المنتج أو الخدمة من العيوب، بل تشمل أيضًا مدى تحقيقها لتوقعات واحتياجات العملاء والمستفيدين (بلية، 2019).

وبناء على ما سبق؛ فالجودة مقياس أساسي لمدى قدرة المنتجات أو الخدمات على تلبية التوقعات وتحقيق رضا المستفيدين، فهي لا تقتصر على المواصفات الفنية فقط، بل تشمل أيضا مطابقة السمعة، أي أن تكون الخدمة أو المنتج متوافقًا مع الصورة الذهنية الايجابية التي يتوقعها المستهلكون، كما ترتبط الجودة بعمل الشيء الصحيح مما يعكس الكفاءة والاحترافية، ومدى قدرة المنتج أو الخدمة على الاستمرار في تقديم مستوى عالٍ من الاداء بانتظام، مما يضمن الثقة والاستدامة (غياذ، 2021).

وعليه فالجودة: Quality لغويا تشير إلى الإخلاص والإتقان والدقة ومن التعريفات الأخرى للجودة:

الجودة :مطابقة السمعة أو الخدمة للمواصفات.

الجودة :عمل الشيء الصحيح في الوقت الصحيح.

الجودة : مجموعة الخصائص المرتبطة بالمنتج أو الخدمة التي تسهم في إشباع الحاجات العميل.

الجودة :هي قدرة المنتج على الالتزام بتقديم الخدمة بجودة عالية.

إضافة لذلك، فالجودة عنصر أساسي لتحقيق رضا المستفيدين وتعزيز الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات، سواء في القطاع الحكومي أو الخاص، وتعتمد على مجموعة من المعايير التي تضمن تقديم خدمة متسقة، موثوقة، ومتجاوبة مع احتياجات المواطنين (المري، 2020)

- التركيز على العميل لتلبية احتياجاتهم وتعزيز رضاهم.
- القيادة لضمان وضوح التوجه الاستراتيجي داخل المؤسسة.
- إشراك الأفراد للاستفادة من قدرات الموظفين وتحفيزهم.
- النهج القائم على العمليات لتحقيق الكفاءة.
- التحسين المستمر لتطوير الأداء.
- اتخاذ القرار بناءً على الأدلة من خلال الاعتماد على البيانات والمعلومات الدقيقة.
- إدارة العلاقات وبناء شراكات قوية مع الموردين وأصحاب المصلحة.

وعليه ترى الباحثة مفهوم الجودة هو مجموعة العناصر المتوفرة في المنتج لمتلقي الخدمة لتلبية وإشباع رغباته بطرق صحيحة، وترتبط جودة الخدمة بالأداء التنظيمي، وقياسه بمدى رضا متلقي الخدمة من حيث السرعة، التكلفة، الموثوقية، الشفافية، والعدالة في تقديم الخدمة، وهذا يتطلب تطوير للخدمات بما يتوافق مع التطور التقني وأنظمة المعلومات والاتصالات لتحقيق تطلعات واحتياجات المستفيدين.

11.1.1.2 أهمية الجودة :

فالجودة هي تقديم ما يرضي العملاء من خلال معرفة احتياجاتهم ورغباتهم وما يتوقعون منها، وتعد توقعات العملاء وحاجاتهم عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة، وهي استراتيجية واضحة على مستوى المنظمات وملتقي الخدمة، إلا أن تقييمها وقياسها يعتبر أمر صعباً بالنسبة للمنظمات، وتقييم جودة الخدمة يحتاج إلى تحسين والتطوير بشكل مستمر (محمد، 2020).

وعليه الجودة تعني التميز والاستمرارية لارتباطها المباشر برضا العميل، وحتى يتحقق ذلك يجب معرفة احتياجات العملاء ورغباتهم من أثر الطلب وحجمه على الخدمات (عبيد، 2021).

ويمكن الإشارة إلى أربعة أسباب لأهمية الجودة في سبيل الارتقاء بالأداء الحكومي لتقديم خدمات نوعية تعزز ثقة المواطن وتتمثل بما يلي (الأمانة العامة لمجلس الوزراء، 2023):

- الالتزام بإعداد الخطط والبرامج ومتابعة تنفيذها وتقييمها وتطويرها، وترجمة احتياجات وتطلعات المواطنين ودمجها بالأولويات والسياسات الوطنية الحكومية، ومتابعة الشكاوى.

- وضع البرامج الحكومية التشغيلية بالتنسيق مع الدوائر الحكومية، وإعداد تقارير ونتائج مؤشرات الأداء الحكومي بشكل دوري.
- الالتزام بالقانون الأساسي لدولة فلسطين والتشريعات السارية، وضمان تطبيق نظام إدارة الجودة 9001:2015 والمحافظة عليه ومراجعته بصورة دورية لضمان فعالية النظام والتحسين المستمر
- المحافظة على سرية البيانات والمعلومات المكتوبة والمرئية والمسموعة والإلكترونية، وعدم اطلاع أي جهة عليها أو على محتواها أو ما يدل على طبيعتها أو العبث فيها، أو إتاحة الفرصة للغير بالكشف أو الاختراق لأي بيانات أو معلومات بشكل عارض أو مقصود، إلا وفق التشريعات السارية.

12.1.1.2 أه داف الجودة:

هي مجموعة من الأنشطة تستخدم داخل المؤسسات الحكومية ومنظمات الأعمال لتحقيق طموحات الهيكل الإداري، وهذه الأهداف قابلة للقياس والتحقيق بما يتفق مع سياسة الجودة، مع تنمية وتطوير مهارة العاملين من خلال المشاركة في تطوير أساليب وإجراءات العمل وتوفير البرامج اللازمة والحوافز المادية والمعنوية لتحقيق الأهداف (المري، 2020).

وعليه يرى العتيبي (2020) أن أهداف جودة الخدمة هي الاهتمام بتطبيق الجودة لرفع مستوى الكفاءة والفعالية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الإنتاجية، وتحقيق أعلى مستوى جودة لمتلقي الخدمة في المنظمات.

13.1.1.2 أبعاد الجودة:

تعددت أبعاد جودة الخدمة الالكترونية من حيث طبيعة الخدمة المقدمة ونوعيتها وطريقة قياسها، فأبعاد جودة الخدمة هي مجموعة الخصائص أو الصفات أو المتغيرات التي تشكل بمجموعها جوانب جودة الخدمة ويجري القياس لكل منها لتقويم مستوى الجودة العام أو الكلي للخدمة (السعافين، 2015).

- الملموسية (Tangibility): تعني ما هو موجود من تسهيلات تتعلق بلمسوسية الخدمة تشمل التقنيات والاتصالات والتجهيزات والمظهر العام لمباني المؤسسة.
- الاعتمادية (Reliability): هي الإيفاء بالوعد في تقديم الخدمة بالشكل المطلوب وقدرة مقدم الخدمة على الأداء في انجاز ما تم تحديده بدقة في الوقت المناسب، وبالتالي فالاعتمادية من

أهم معايير جودة الخدمات وتعني الاتساق في الأداء والمقدرة على إنجاز الخدمات بدقة، وقدرة المؤسسة على تقديم الخدمة واتخاذ الإجراءات في الوقت المحدد(سعدا لله،2017).

- الاستجابة: (Responsiveness) تعني قدرة مقدمي الخدمة على التعامل بسرعة وفعالية مع طلبات واحتياجات المستفيدين، وتشمل سرعة تقديم الخدمة، ودقة الردود، والاستعداد لحل المشكلات، ومدى تفاعل الموظفين مع العملاء بطريقة ودية ومحترفة، وتعزز رضا المستفيدين وثقتهم في الخدمة المقدمة، خاصة في الخدمات الاجتماعية والحكومية (عبود،2014).

- الأمن والخصوصية: (Assurance) هو مدى الامتلاك للمعلومة والمعرفة، والقدرة على التعامل، حيث يشكل عنصر الأمان والخصوصية النقطة الأساسية في التعامل مع مقدم الخدمة، وعدم الخوف من فقدان الخدمة، أو سوء تقديمها للمستفيد، ويعتبر أمن المعلومات أحد أهم أجزاء الخدمة الالكترونية.

فهم المستفيد: من خلال العلاقة المهنية وإظهار المعاملة الحسنة وإعطاء الثقة والاهتمام بالمستفيدين وفهم احتياجاتهم.

- الأمان والثقة: يعتبر من الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة، حيث يلعب دوراً حيوياً في تعزيز رضا العملاء وولائهم، ويُشير إلى مدى شعور العملاء بالثقة والأمان في الخدمة المقدمة، ويشمل ذلك كفاءة الموظفين، اللباقة في التعامل، والقدرة على حل المشكلات بفعالية، مما يمنح العملاء شعوراً بالاطمئنان عند التعامل مع المؤسسة.

أما بُعد "الأمان" فيرتبط بشعور العملاء بالراحة والاطمئنان فيما يتعلق بحماية معلوماتهم الشخصية، وضمان سرية تعاملاتهم، وتجنب أي مخاطر محتملة ناتجة عن سوء الخدمة، يتحقق ذلك من خلال ضمان كفاءة العاملين وتجنب استخدام مصطلحات أو ألفاظ قد لا يفهمها العميل، مما يعزز شعورهم بالأمان والثقة من خلال التركيز على هذه الأبعاد، يمكن للمؤسسات تحسين جودة خدماتها، مما يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء، وزيادة ولائهم، وتحقيق ميزة تنافسية في السوق. بأنها درجة الإحساس بالأمان والمصداقية عند تقديم الخدمة لتحقيق مصلحة المستفيد وعرفها(شياد،2017).

وعرفها(عبد الحفيظ،2019)أنها قدرة الموظفين على بناء الثقة والأمان ومدى الالتزام والدقة في تطبيق الإجراءات اللازمة لتقديم خدمة بدون أخطاء.

- الوصول: سهولة الاتصال بين المستفيد ومقدمي الخدمة .

- اللباقة: الأدب الأخلاق الاحترام والتقدير والحفاظ على الكرامة.

- الأهلية: بحيث يكون مقدم الخدمة يمتلك المهارات والمعارف اللازمة لتقديم الخدمة.
- الاتصال: الاستماع والإنصات الواعي لمتلقي الخدمة.

واختارت الباحثة ثلاثة من هذه الأبعاد لقياس واقع تطبيقها في وزارة التنمية الاجتماعية بناء على المعايير الملائمة لطبيعة عمل المؤسسة والعمل الحكومي، والأكثر أهمية لقياس المطلوب والوصول إلى النتائج المرجوة من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين، فتُعتبر الأبعاد الثلاثة ضرورية لتحسين تجربة كبار السن من عملية التحول الرقمي و تتمثل في الأبعاد التالية:

البعد الأول : الأمان والثقة (Safety and Trust): كبار السن يحتاجون إلى شعور بالأمان عند التعامل مع الخدمات الرقمية، خاصة فيما يتعلق بحماية بياناتهم الشخصية والمعلومات الحساسة، الثقة في النظام الرقمي تُحفزهم على تبنيه واستخدامه بدلاً من الطرق التقليدية.

البعد الثاني :الاستجابة:(Responsiveness):الاستجابة السريعة تُساعد كبار السن بالرد على الاستفسارات أو حجز المواعيد إلكترونياً وتلقي الخدمة في الوقت المناسب بسبب حالتهم الصحية وظروفهم الخاصة مما تساعد في تقليل التوتر.

البعد الثالث: الملموسية:(Tangibility): تلعب دوراً محورياً في تعزيز تجربة كبار السن مع الخدمات الرقمية، حيث تساعدهم على التفاعل بسهولة وثقة مع التكنولوجيا، وتُظهر جودة الخدمة وتُقلل من شعورهم بالعزلة، وتشير إلى الجوانب المادية والمحسوسة للخدمة التي يمكن ملاحظتها وقياسها، مثل الأدوات، الموارد، التكنولوجيا المستخدمة، أو حتى بيئة تقديم الخدمة.

وبناء على ما سبق؛ ترى الباحثة أن جودة الخدمة هي تلك التي تتعلق بمنظور المستفيد وتوقعاته من خلال مقارنة الأداء الفعلي للخدمة مع التوقعات المرجوة من الخدمة، وهي معيار يستخدم لتقييم كفاءة وفعالية الخدمة، وضمان الحصول على أفضل قيمة من الخدمة المقدمة، من خلال استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات المتقدمة والأخذ بعين الاعتبار مدى التزام بالإجراءات اللازمة لتقديم خدمة بدون أخطاء وقياس مدى أداء الخدمة، وفي ضوء التحول الرقمي الذي يشهده العالم، تسعى وزارة التنمية الاجتماعية في فلسطين إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة لكبار السن من خلال تبني تقنيات حديثة تسهل عليهم الوصول إلى الدعم والرعاية اللازمة، إذ يُعد التحول الرقمي أداة أساسية في تعزيز كفاءة الخدمات الاجتماعية، ويسهم في توفير حلول مبتكرة تضمن تيسير الإجراءات، وتقديم خدمات أكثر استجابة لاحتياجات كبار السن.

وبذلك يشكل التحول الرقمي فرصة مهمة لتحسين جودة حياة كبار السن، حيث يتيح لهم الوصول إلى الخدمات بكرامة واستقلالية، ويعزز من قدرتهم على التفاعل مع المجتمع والاستفادة من حقوقهم الاجتماعية.

14.1.1.2 مفهوم الخدمة:

يعد مفهوم الخدمات Services من المفاهيم التي حظيت باهتمام كبير في الآونة الأخيرة بسبب تزايد حاجة الإنسان لتلك الخدمات، وتعتبر من المعايير الرئيسية لقياس تطور المجتمعات، فالخدمة تعني الاستمرارية لارتباطها برضا العميل لذا يجب فهم احتياجات ورغبات العملاء بهدف تقديم خدمة ذات جودة باستخدام مهارات تزيد من جودة الخدمة بأقل كلفة مع استمرار تحسين الجودة لتلبية احتياج المنتفعين (الجميل، 2019).

15.1.1.2 الخدمة الإلكترونية:

الخدمة الإلكترونية هي ممارسة مهنية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم خدمات الدعم والمساعدة للأفراد والمجتمعات وتقديم الاستشارات، والتواصل بين المهنيين والمستفيدين، يهدف تعزيز الاستجابة للاحتياجات الاجتماعية، وتوفير حلول مرنة ومستدامة تواكب التطورات الرقمية الحديثة (النصر، 2020).

16.1.1.2 أهمية الخدمة الإلكترونية:

انتشار الإنترنت ودخول عصر المعلومات والاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ساهم في تحقيق أعلى مستويات الإنتاجية والكفاءة، وضمان الوصول العادل والمنصف للخدمات الرقمية، توثيق العمليات إلكترونياً بما يضمن الشفافية ويُسهل عمليات التدقيق والتقييم، تسهيل جمع البيانات والمعلومات وإنجاز المهام بكفاءة عالية، الاطلاع على المستجدات والممارسات الأفضل عالمياً في مجال العمل الاجتماعي (حجازي، 2018).

17.1.1.2 فوائد الخدمة الإلكترونية:

فوائد الخدمة الإلكترونية لكبار السن تُساهم في تعزيز اندماج كبار السن في المجتمع الرقمي تعزيز الوصول الوصول السريع والمباشر إلى الخدمات الاجتماعية دون الحاجة للتنقل إلى المرافق المؤسسية (العضايلة والمحارب، 2017).

- تخفيض التكاليف وتحسين الكفاءة سواء من ناحية التنقل أو إدارة الموارد البشرية، مما يسمح بتوجيه المزيد من الميزانية نحو تحسين جودة الخدمة وتوسيع نطاقها.
- تعزيز القدرات الرقمية واكتساب مهارات رقمية جديدة تسهم في تحسين القدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة.
- توفير دعم متواصل ومستدام، وبالتالي تحقيق استجابة أسرع لأي تغييرات.

18.1.1.2 معوقات الخدمة الإلكترونية:

معوقات تطبيق الخدمات الإلكترونية متعددة، وتختلف باختلاف البيئات والتحديات التي تواجهها المؤسسات يمكن تصنيفها إلى عدة محاور رئيسية (جودة، 2023).

- الفجوة الرقمية ونقص المهارات التكنولوجية.
- قلة الوصول وصعوبة الحصول على الأجهزة الإلكترونية المناسبة أو الاتصال بشبكة الإنترنت، مما يعيق قدره على الوصول إلى الخدمات.
- محدودية الدعم الفني، وصعوبة الحصول على الدعم الفني المناسب في حالة حدوث مشاكل تقنية، مما يزيد من صعوبة استخدام الخدمات الإلكترونية.
- قضايا الأمان والخصوصية، بعض الاحتيال أو انتهاك الخصوصية.
- التحديات اللغوية، بعض الخدمات الإلكترونية قد تكون باللغة الإنجليزية أو لغة غير مألوفة، مما يزيد من صعوبة الوصول إليها وفهمها.

وعليه ترى الباحث أن مفتاح النجاح يكمن في تطوير التقنية التي تركز على الإنسان، والتي يمكن استخدامها من قبل أكبر عدد ممكن من الناس، حيث يمكن أن تساعد تقنيات المعلومات والاتصالات التي يمكن الوصول إليها الأشخاص في التغلب على العديد من الحواجز المرتبطة بالعمر في مجالات الرؤية والسمع والإدراك، فقارئات الشاشة، والمساعدات الافتراضية لتحويل النص إلى صوت وتحويل الصوت إلى نص، بما في ذلك الرسائل الصوتية أو تحويل النص إلى كلام أو تعليقات الفيديو وكلها تستند إلى التقنية الذكية.

من هنا ندرك أهمية الخدمة الإلكترونية في مواجهة التحديات الجديدة التي تطرأ نتيجة للتغيرات في التنظيمات الإنسانية الحديثة، وتقديم الخدمات في أي زمان ومكان، وتلبية الاحتياجات عن بُعد، إضافةً إلى الدعم للوصول إلى التكنولوجيا والتعرف على التقنيات الحديثة، وتقليص الفجوة الرقمية بين الأجيال، وتعزيز الدمج في المجتمع الرقمي لما له من أثر إيجابي.

19.1.1.2 مفهوم كبار السن :

يشهد العالم تحولاً ديموغرافياً هائلاً يتمثل في زيادة نسبة كبار السن، ويعود هذا التحول الديموغرافي في البلدان العربية إلى الخصوبة والوفيات والهجرة، بالإضافة إلى تطور الأنظمة الصحية، والاجتماعية، والتعليمية، وكون وزارة التنمية الاجتماعية هي الجهة الحكومية التي تقود قطاع التنمية الاجتماعية في فلسطين، وتعمل على توفير الحماية والرعاية والتأهيل للفئات الضعيفة والمهشمة ومن ضمنهم كبار السن، وذلك استناداً إلى التفويض القانوني والمهني للوزارة في هذا المجال، وذلك من خلال التنسيق والتعاون مع الشركاء في المؤسسات الحكومية والأهلية والقطاع الخاص والمنظمات الدولية، ورعاية كبار السن الاجتماعية تعد إحدى القضايا المهمة التي تتطلب اهتماماً متزايداً، لذلك من الضروري تبني استراتيجيات مستدامة تعزز من دمجهم في العصر الرقمي، لضمان تقديم خدمات تتسم بالجودة، والكفاءة، بما يحقق لهم التوافق الاجتماعي والنفسي.

وعليه عرفت النجار وعطية(2022) المسن بأنه "الشخص البالغ من العمر 60 عام فأكثر ويظهر عليه بعض علامات التدهور في النواحي الاجتماعية، الجسمية، والنفسية، ويواجه تحديات اجتماعية واقتصادية ونفسية، تحول دون استقاداته من التحولات الرقمية في المجتمع.

وفي هذا السياق؛ عرفت الجمعية العامة للأمم المتحدة كبار السن بأنهم الأفراد الذين يبلغون من العمر 60 سنة فأكثر وفقاً لواقع وظروف الدولة وعليه يمكن اعتبار سن التقاعد هو السن الذي يحدد بدايته فئة كبار السن وهو الأكثر منطقية وتعتمده كثير من الدول والمنظمات والمؤسسات الدولية ذات العلاقة(الأمم المتحدة،2018).

كما عرفت منظمة الصحة العالمية (WHO) الشيخوخة الإيجابية بأنها "عملية تطوير القدرة على الأداء والمحافظة عليها، بطريقة تكفل التمتع بالرفاهية مع تقدم الناس في السن، وتشير إلى "القدرة على الأداء وتعلق بالسمات التي تمكن الناس من أن يكونوا ويفعلوا ما يرونه قيماً بالنسبة لهم" وتُظهر الأبحاث أن معظم كبار السن يفضلون العيش في منازلهم ومجتمعاتهم الحالية، وتُعرف المراكز الأمريكية لمكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC) الشيخوخة في مكان الإقامة بأنها "قدرة الأشخاص على البقاء في محيطهم الاجتماعي ومنازلهم بأمان واستقلالية وراحة مع تقدمهم في العمر، بصرف النظر عن العمر أو الدخل أو مستوى الأداء(منظمة الصحة العالمية،2023).

وبناء على ما سبق ، كبار السن وفقا لوزارة التنمية الاجتماعية، العمر المعتمد في فلسطين وهو 60 عام فما فوق وفق قانون التقاعد العام الفلسطيني، ومسودة قانون كبار السن وهذا المصطلح اتخذته الجمعية العامة للأمم المتحدة في القرارين رقم 97/5 و 98/48 (وزارة التنمية الاجتماعية،2023).

وعليه ترى الباحثة أن كبار السن هم الأفراد الذين تجاوزوا مرحلة منتصف العمر ووصلوا إلى سن الشيخوخة، وعادةً ما يتم تصنيفهم وفقاً للمعايير الدولية على أنهم الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 60 أو 65 عامًا فما فوق، حيث يتميز كبار السن بمرحلة حياتية تتطلب اهتمامًا خاصًا نظرًا للتغيرات الجسدية، والصحية، والاجتماعية التي يمرون بها، مما يجعلهم بحاجة إلى رعاية خاصة وخدمات تلبي احتياجاتهم المتزايدة، كما يُنظر إليهم على أنهم فئة ذات خبرة وحكمة، حيث يمتلكون رصيدًا من التجارب الحياتية والمعرفية التي يمكن أن تساهم في تنمية المجتمع، إضافة لذلك فإن مفهوم كبار السن يختلف تعريفه بين الثقافات والمجتمعات، فبينما يُنظر إليهم في بعض المجتمعات على أنهم فئة تحتاج إلى دعم ورعاية يُنظر إليهم في مجتمعات أخرى على أنهم مصدر للمعرفة والاستشارة، ومع التطورات الحديثة في الرعاية الصحية، أصبح مفهوم الشيخوخة مرتبطًا بجودة الحياة أكثر من كونه مجرد تقدم في العمر، حيث تسهم التقنيات الحديثة في تحسين حياة كبار السن وتعزيز استقلاليتهم.

20.1.1.2 الخطة الاستراتيجية الوطنية لقطاع كبار السن في فلسطين :

حققت حكومات عديدة تقدماً هائلاً في مبادرات الحكومة الالكترونية، وقد طورت هذه الحكومات استراتيجيتها الخاصة لمجابهة التحديات التي تواجهها في تنفيذ مشاريعها، لكن ومع كل ذلك، فإن وصول ممارسات الحكومة الالكترونية لكامل طاقاتها لا يزال أمراً بعيداً عن الاكتمال والتحقيق، وذلك في ظل التطورات العلمية والتقنية التي تتطلب تحديث الاستراتيجيات الحكومية بصفة مستمرة ومتكررة.

واستناداً إلى رؤية (2030) فقد أطلقت الحكومة استراتيجية شاملة لتقديم خدماتها رقمياً وبكفاءة عالية، وذلك بهدف تسهيل وصول المواطنين للخدمات الحكومية الرقمية، وعلى الرغم من أهمية هذه الجهود إلا أن التحدي الحقيقي يظل مرتبطاً بمدى توفير التطبيقات والخدمات الحكومية التي تم إتاحتها حلولاً تقنية لتأخذ في الاعتبار احتياجات كبار السن وتوقعاتهم،

وفي هذا السياق؛ جاءت الاستراتيجية الوطنية لقطاع كبار السن في فلسطين للأعوام (2021-2026) استكمالاً لجهود التعاون بين وزارة التنمية الاجتماعية وصندوق الأمم المتحدة للسكان إيماناً منهم بأهمية

تحسين حياة كبار السن، ودعم حقوقهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية والثقافية للعيش بكرامة واحترام، حيث سعت وزارة التنمية الاجتماعية بالتعاون مع سلطة النقد إلى (وزارة التنمية الاجتماعية، 2024).

- رقمه عملية توزيع المساعدات الاجتماعية عبر (الدفع الإلكتروني) لضمان وصول المساعدات إلى مستحقيها بطرق شفافة وسريعة، ولتعزيز الشمول المالي.
- توسيع نطاق استخدام المحافظ الإلكترونية لتسهيل التعاملات المالية خاصة في المناطق التي تواجه تحديات بنيوية، لتتيح للمستخدمين إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت، بما في ذلك استلام الأموال وتحويلها ودفع الفواتير، وهو ما يعزز الشمول المالي ويقلل من الاعتماد على النقد الورقي.

وبناء على ما سبق؛ أشار تقرير مدى (2017) إلى أن احتياجات كبار السن للتكنولوجيا الرقمية تتمثل في أربعة مجالات وهي:

الاتصالات والمشاركة: من خلال الأدوات الرقمية، يمكنهم التواصل بسهولة عبر البريد الإلكتروني، الدردشة، ومكالمات الفيديو، بالإضافة إلى الاستمتاع بالألعاب الإلكترونية والمحتوى التفاعلي، كما يساهم تصميم منصات تعليمية مخصصة لهم في تبسيط عملية استخدام الإنترنت والاستفادة من الخدمات الرقمية بطريقة مريحة.

الأمن والسلامة في المنزل: تستخدم الأنظمة الرقمية أجهزة استشعار وكاميرات متصلة بالإنترنت وأنظمة اتصالات رقمية لتقديم المساعدة عند اكتشاف السقوط والاستجابة في حالات الطوارئ.

الصحة المنزلية والسلامة: تتيح الأنظمة الذكية المعتمدة على أجهزة الاستشعار والكاميرات المتصلة بالإنترنت مراقبة البيئة المنزلية، مما يساهم في الاستجابة السريعة لحالات الطوارئ مثل السقوط. أما في مجال الصحة، فإن حلول الرعاية عن بُعد وتقنيات إدارة الأدوية والأجهزة الداعمة تعزز راحة كبار السن وتساعد في متابعة حالتهم الصحية بشكل مستمر.

التعلم والمساهمة الاجتماعية: حيث تمكن التكنولوجيا الحديثة مساعدة كبار السن البقاء على تواصل مع الأصدقاء والعائلة، وتفتح لهم الأبواب لاكتساب مهارات جديدة عبر الإنترنت، مما يساعدهم على استثمار أوقاتهم بطرق مثمرة تساهم في تحسين نمط حياتهم وتعزيز مشاركتهم في المجتمع.

وبالرغم من أن فئة المسنين تلاقي اهتماماً بالغاً وفقاً للشرعية الإسلامية والقيم والعادات المجتمعية، فضلاً عن الرعاية الحكومية التي تنص عليها نظام الحكم الأساسي بأن تكفل الدولة حق المواطن وأسرته

في حال المرض والعجز والشيخوخة، ووجود نظام تكافل مجتمعي ومؤسسات خيرية داعمة إلا أن تلك الخدمات والأساليب لا زالت قليلة ومحصورة إما بالمساعدات المادية أو الصحية دون غيرها خاصة ونحن في ضل تحديات جديدة تواجه كبار السن في ضوء التحول الرقمي (الشرقاوي وآخرون، 2020).

إضافة لذلك ؛ تصبح الحاجة ماسة إلى تقديم المزيد من العناية والاهتمام بفئة كبار السن لتمكينهم من الإحساس بوجودهم وانتمائهم، من خلال مواكبة التطور في تعلم التكنولوجيا والتدريب عليها بصفة مستمرة، لتلبية احتياجاتهم من خلال الهاتف أو الحواسيب دون حاجة التنقل (الشهراني، 2022).

وعليه أوصت دراسة عبد الحميد وعبد الوهاب (٢٠١٨) على ضرورة اهتمام الحكومة بتخصيص مواقع صديقة لكبار السن وتتم وفق معايير لتيسير استخدام كبار السن لشبكة الانترنت والاستفادة بالشكل الامثل، وتوفير بوابة لكبار السن مباشرة تتوفر في البوابة السرية والخصوصية توفر المعلومات المتعلقة بكبار السن واحتياجاتهم.

وفي هذا السياق ؛أكدت ناجي(2020) أن كبار السن لديهم صعوبات كثيرة في استخدام التكنولوجيا، ولذلك يحتاجون إلى أجهزة تساعدهم في تلبية احتياجاتهم وقدراتهم الجسدية والذهنية كما أن معظم كبار السن يحتاجون للمساعدة فيما يتعلق بالأجهزة الذكية لتحقيق استقلالهم الذاتي.

وجدير بالذكر؛ أن ابرز احتياجات كبار السن ومشكلاتهم في عصر التحول الرقمي في استخدام التكنولوجيا للحصول على الخدمات وتنفيذ الأعمال، من خلال أجهزة الحاسوب الشخصية، والهواتف الذكية، دون الحاجة لزيارة المؤسسات أو الاتصال بمراكز خدمات العملاء، ومن هذا المنطلق يجب أن نبدأ بالقضاء على المفهوم الخاطئ بأن الأجيال الأكبر سنا لا تستخدم التقنية الحديثة حيث أصبح الكثير منهم على دراية في استخدام التكنولوجيا (الجبر، 2020).

من جهة أخرى؛ أكدت دراسة ملتقى أسبار(2023) أن لتدريب كبار السن على استخدام التكنولوجيا والاهتمام بالتطبيقات الحديثة له الأثر الإيجابي على صحتهم النفسية ويقلل من الشعور بالوحدة، من إجراء معاملاتهم بأنفسهم دون الحاجة للغير، مما يعزز من شعورهم بالثقة الذاتية، والاطمئنان على أمورهم المالية كما له اثر ايجابي على صحتهم النفسية وتقليل الشعور لديهم بالعزلة نتيجة إجراء معاملتهم دون اللجوء للغير .

21.1.1.2 الاتصال عبر وسائل التواصل الاجتماعي لكبار السن

غني عن القول بأنه ومنذ ظهور الإنترنت وتبلور القنوات الرقمية، تغيرت مفاهيم تقديم الخدمة، في عالم أصبح أكثر ترابطاً، بين الأفراد بما فيهم كبار السن والمؤسسات، وعليه أكدت العديد من الأبحاث على التأثير الإيجابي لدمج التكنولوجيا المساعدة في حياة كبار السن.

- فالبيانات تشير إلى أن نسبة الأفراد الذين استخدموا الإنترنت من أي مكان بواقع 24% في الضفة الغربية و 22% في قطاع غزة، وعلى صعيد الجنس فقد بلغت هذه النسبة بين الذكور 27% مقابل 20% للإناث.
- بينما بلغت نسبة كبار السن الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي من مستخدمي الإنترنت 87% في فلسطين للعام 2019 بواقع 91% في الضفة الغربية، و 78% في قطاع غزة ولوحظ وجود فروقات في نسبة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على صعيد الجنس من كبار السن حيث بلغت هذه النسبة 90% للذكور مقابل 83% للإناث.
- بينما بلغ المسح الأسري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2019 أن نسبة كبار السن الذين يمتلكون هاتفاً خلويًا نقال بلغت 76% في فلسطين، بواقع 79% في الضفة الغربية و 70% في قطاع غزة، كما أظهرت نتائج المسح إلى وجود فجوة بين الجنسين من كبار السن في نسبة امتلاك الهاتف الخليوي النقال حيث بلغت النسبة بين الذكور 86% مقابل 67% للإناث (وزارة الاتصالات، 2023).

وبناء على الدراسات التي أجريت مع عدد من كبار السن فإن 18% من كبار السن يشعرون بالراحة عند تعلم استخدام جهاز تكنولوجي جديد مثل هاتف ذكي أو جهاز لوحي بأنفسهم، في حين أن 77% بحاجة للمساعدة على تعلم طريقة استخدام الأجهزة الذكية (56%) من كبار السن بحاجة لمن يساعدهم لتعرف على كيفية تشغيل الإنترنت واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي (مدى ، 2017).

وبناء عليه ترى الباحثة حسب الإحصاءات وجود حاجة ملحة لإدماج كبار السن في التكنولوجيا الحديثة وعمليات التحول الرقمي، من خلال التدريب وتصميم برامج ميسرة وسهلة الاستخدام مع توفر مختصين للمراقبة والمتابعة للبرامج وتطويرها وتطويرها بما يتفق مع قدرات كبار السن، والاستفادة من الخدمات المقدمة عبر التطبيقات الإلكترونية لشبكات الإلكترونية المختلفة، مما يساهم في منحهم مزيد من الثقة والشعور بالراحة والتقبل والاندماج وإبعادهم عن شبح العزلة والإقصاء، وتعزيز شعور الأمان والراحة لدى كبار السن، من خلال توفير بطاقات تعريف الخدمة، بالإضافة لتوفير خدمات تجمع بين

العناصر الرقمية والملموسة لضمان راحة كبار السن وتسهيل تجربتهم، من خلال الاستجابة السريعة لاحتياجاتهم، تبسيط الإجراءات الرقمية لتناسب قدرة كبار السن على التعامل معها، وتوفير أدوات واضحة ومفهومة، مثل العناصر المادية والمرئية لفهم كيفية الوصول إلى الخدمة، التعليمات المطبوعة، أو دليل المستخدم المادي لتسهيل عملية التفاعل مع الخدمات الرقمية.

22.1.1.2 التحديات التي تواجه كبار السن في استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية:

تُشكل الخدمات الإلكترونية الحكومية ركيزة أساسية في تعزيز جودة الحياة ومع ذلك، فإن تحقيق شمولية التحول الرقمي يتطلب استراتيجيات مُحكمة لضمان اندماج كبار السن في المنظومة الرقمية، من خلال توفير الدعم التقني واللوجستي اللازم، وإزالة العوائق التي قد تحول دون استفادتهم الكاملة من هذه الخدمات ومن هذا المنطلق، يصبح التنسيق الفاعل بين المؤسسات الحكومية، والأطر المجتمعية، وأفراد الأسرة ضرورة ملحة لتعزيز العدالة الرقمية وضمان عدم إقصاء أي فئة من مسار التطور التكنولوجي، ومع ذلك يواجه كبار العديد من التحديات وتتمثل بما يلي (إسناد، 2025).

- نقص المعرفة التقنية حيث يفتقر العديد من كبار السن إلى المهارات الأساسية اللازمة لاستخدام الأجهزة الإلكترونية مثل الهواتف الذكية والحواسيب، مما يشكل عائقاً أمام استفادتهم من الخدمات الرقمية الحكومية.
- صعوبة التكيف مع التكنولوجيا مما يولد شعوراً بالارتباك أو الخوف من ارتكاب الأخطاء التقنية التي قد تؤدي إلى فقدان البيانات أو التعرض لمخاطر أمنية.
- اللغة والمصطلحات التقنية والبنى الرقمية، حيث تُشكل اللغة التخصصية والواجهات التكنولوجية غير البديهية عائقاً أمام كبار السن، مما يستلزم تطوير تصاميم أكثر سهولة ووضوحاً.
- التحديات الصحية والوظيفية، مثل ضعف البصر والسمع أو تراجع القدرة الحركية، مما يحد من قدرتهم على التعامل مع الأجهزة الرقمية، مما يتطلب توفير بدائل مناسبة لتسهيل استخدامهم لها.
- القلق بشأن الخصوصية والأمان مما يجعلهم مترددين في استخدام الخدمات الإلكترونية خوفاً من التعرض للاحتيال أو الاختراقات الإلكترونية.

أظهرت الدراسات أن كبار السن، على غرار الفئات العمرية الأخرى، يمارسون نشاطات عبر الإنترنت تشمل مواقع الويب، والتسوق الإلكتروني، واستخدام تصفح مواقع التواصل الاجتماعي، إلا أنهم يحتاجون إلى التكنولوجيا الرقمية للحصول على الخدمات التي تقدمها الحكومات في الكثير من القطاعات.

وفي هذا السياق؛ تأتي التكنولوجيا الرقمية لتوفر بدائل ميسرة لخدمات الحكومة والنفوذ إلى المعلومات لكبار السن لتعزيز قدراتهم والحفاظ على استقلاليتهم وكرامتهم، ومن أهم الإرشادات (الاسكوا، 2024)

- مشاركة كبار السن في وضع السياسات واتخاذ القرارات المتعلقة بتصميم المنتجات الرقمية، لضمان توافقها مع احتياجاتهم من حيث الكفاءة، الموثوقية، البساطة، والسلامة.
- إتاحة وصول الأجهزة والتطبيقات الرقمية إلى المعلومات والخدمات للجميع، بغض النظر عن الجنس أو العمر أو القدرات الجسدية أو الظروف الاجتماعية والجغرافية.
- المنتجات الرقمية مرنة وقابلة للتعديل وتلبي المتطلبات لكبار السن، مع الأخذ بعين الاعتبار أوضاعهم الصحية والجسدية التي قد تؤثر على تفاعلهم معها.
- توفير منتجات رقمية كافية لضمان تلبية احتياجات كبار السن.
- القدرة على تحمل التكاليف، بحيث تكون الأجهزة والتطبيقات الرقمية ميسورة التكلفة ويمكن الجميع من استخدامها دون عوائق مالية.
- الجودة: ينبغي أن تتمتع المنتجات الرقمية بمستوى عالٍ من الجودة لضمان كفاءتها، أمانها، وسهولة استخدامها بما يلبي احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.

24.1.1.2 دور الأخصائي الاجتماعي في رعاية كبار السن:

يؤدي **الأخصائي الاجتماعي** دورًا محوريًا في تقديم الرعاية لكبار السن، حيث يهدف إلى تحسين جودة حياتهم وتعزيز اندماجهم في المجتمع من خلال مجموعة من التدخلات والخدمات المتخصصة، ومن الأدوار التي يقوم بها **الأخصائي الاجتماعي** في هذا المجال (بدوي، ٢٠٢٢).

- تعزيز التواصل والتفاعل وتُتيح لكبار السن التواصل مع **الأخصائيين** الاجتماعيين وأفراد أسرهم، مما يقلل من شعورهم بالعزلة الاجتماعية ويُعزز من شعورهم بالدعم والانتماء من خلال قنوات الاتصال المتعددة (مثل البريد الإلكتروني، ومنصات التواصل الاجتماعي).

- تقدير الموقف يتوجب على **الأخصائي الاجتماعي** أن يكون قادرًا على التعرف على المواقف التي تحتاج إلى تدخل، لدعم استقلالية وتعزيز شعور كبار السن بالأمان والاحترام.
- الربط بين المسنين والمؤسسات الخدمية، التي تقدم لهم الخدمات الضرورية، مثل الرعاية الصحية، والإعانات الاجتماعية، والأنشطة الترفيهية التي تساهم في تعزيز رفاهيتهم.
- توفير الموارد والخدمات من خلال التعاون مع المؤسسات الحكومية والخاصة والمجتمع المدني.
- توعية المجتمع بأهمية احترام كبار السن ودمجهم في الحياة العامة، ونشر الوعي المجتمعي حول قضايا كبار السن، وتعزيز ثقافة الاحترام والتقدير لهم، إضافة إلى العمل على دمجهم في الأنشطة المجتمعية للحفاظ على صحتهم النفسية والاجتماعية.

25.1.1.2 تجارب بعض الدول مع النفاذية الرقمية لكبار السن:

في عصر التكنولوجيا، تسعى الحكومات إلى تقديم خدماتها عبر المنصات الإلكترونية لتوفير الوقت والجهد على المواطنين، ومع ذلك، يواجه كبار السن تحديات عديدة بسبب نقص الخبرة وصعوبة التكيف مع التقنيات الحديثة وتشير تجارب بعض الدول إلى أن هذه الفئة تحتاج إلى دعم إضافي لضمان تمتعها بالحق في الوصول إلى الخدمات الرقمية بسهولة وفعالية (الاسكوا، 2024).

هونج كونج :

- أضافت هونج كونج إلى أجهزة الصراف الآلي ميزات تمكن موظفي المصارف في مراكز خدمة العملاء التحدث مباشرة عبر الفيديو مع العملاء وتقديم الخدمات المصرفية التفاعلية بطرق تتناسب حالة العملاء.
- ووطورت أجهزة الصراف الآلي من خلال تقديم خدمات صوتية لتمكن كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من النفاذ إلى خدمات الصراف الآلي.

قطر أكثر الدول اهتماما بكبار السن:

- أنشئت مركز مدى، وهو مؤسسة خاصة تهدف إلى تحسين النفاذية الرقمية للجميع لتلبية الاحتياجات الأساسية لكبار السن، وزيادة الإدماج الرقمي وتحقيق المساواة في النفاذية الرقمية.

اليابان:

- أنشأت خدمة " النافذة الواحدة "ضمن بوابة مخصصة لكبار السن، ومركز اتصال لكبار السن فضلا عن نظام إلكتروني للضرائب.

المملكة العربية السعودية:

- أطلقت المملكة العربية السعودية مبادرات مثل "تمكين" التي تهدف إلى تدريب وتمكين كبار السن من استخدام التكنولوجيا والخدمات الإلكترونية الحكومية، مع توفير تسهيلات الاستخدام وخيارات تناسب احتياجاتهم، كتكبير الخطوط وتبسيط الواجهات.
- تطوير تطبيقات حكومية مخصصة لكبار السن، مثل تطبيق "صحتي"، ويشمل (حجز موعد طبي (موعد) - الاستشارات الطبية استشارات نفسية وعقلية (قرييون) - خدمات الرعاية الصحية المنزلية - الرعاية الصحية المنزلية- الوصفة الطبية - خدمات العلاج الرعاية الصحية عن بعد وأدوات إدارة الأدوية والأمراض ومنتجات اللياقة البدنية).
- خدمات العدل للمسنين كتابات العدل المتنقلة هي خدمة مجانية تقدمها وزارة العدل للمستفيدين لغير القادرين على الحضور إلى مقرات كتابات العدل من كبار السن (65) سنة أو أكثر، وتتم الخدمة بشكل فوري دون الحاجة إلى مراجعة كتابة العدل للمسنين).
- طلب خدمات الأحوال المدنية لكبار السن في المنزل.
- خدمة قناة عين لتعليم الكبار عبر قناة تعليمية تخص تعليم كبار السن.

عمان الإمارات الأردن المغرب الجزائر وغيرها من الدول التي اعتمدت سياسة وطنية للنفاذية، لتوفير فرص حياتية عادلة ومتساوية لكبار السن خدمات وبرامج تهدف إلى تسهيل الوصول للخدمات الإلكترونية لكبار السن دون حاجة التنقل لتقلي الخدمة لتعزيز العدالة والمساواة.

26.1.1.2 مفهوم التحول الرقمي (Digital Transformation)

في فلسطين سعت الحكومات لبناء مؤسسات تواكب أفضل الممارسات العالمية، فعملت على إعداد وثيقة "عنفود التكنولوجيا والإدارة العامة" الذي يهدف إلى تحقيق نقلة نوعية بالخدمات الحكومية، وتسريع الإجراءات بين المؤسسات الحكومية وتحسين بيئة الأعمال، فوضعت ونفذت العديد من الخطط والسياسات والاستراتيجيات وبناء القدرات لتسريع وتيرة التحول الرقمي .

وجدير بالذكر؛ فالتحول الرقمي هو عملية انتقال القطاعات الحكومية والمؤسسات إلى التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات والمنتجات وتوظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل لتقديم الخدمات داخل المؤسسات في أقسامها كافة؛ لتسهيل حصول المواطنين على الخدمة وتحسين الكفاءة التشغيلية بما يضمن توفير الوقت والجهد، حيث يعد النفاذ الرقمي حقاً من حقوق الإنسان لما له أثر مباشر في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (الأمم المتحدة، 2018).

وعليه عرفت الاستشارات الدولية IDC التحول الرقمي بأنه عملية تحول تدريجية للمؤسسات من الاعتماد الكلي على التعاملات المادية إلى التركيز على المعلومات والمعرفة، واستثمار ما يتيح من فرص وإمكانات لتحقيق أعلى مستويات الإنجاز والكفاءة العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات للتكيف مع متطلبات عملاتها عبر توظيف القدرات الرقمية، وتحسين الكفاءة التشغيلية والأداء التنظيمي في الوقت نفسه (المؤسسة الدولية للبيانات، 2020).

ومن هذا المنطلق؛ عرف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال المؤسسات من النظام تقليدي إلى النظام الرقمي المستند على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل، وذلك عن طريق مجموعة من المتطلبات الاستراتيجية والثقافية والمادية والمالية والبشرية والأمنية والتشريعية (محمد ، 2020).

وبناء على ما سبق ؛ عرف أمين (2020) التحول الرقمي بأنه العملية التي يتم من خلالها الانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي القائم على تكنولوجيا المعلومات في جميع مجالات العمل.

وعليه ترى الباحثة أن التحول الرقمي هو التفاعل والتكامل والتنسيق بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتبني الاستراتيجي للتقنيات الرقمية والرؤى القائمة على البيانات والممارسات المبتكرة ودمجها لتحديث العمليات الحكومية، إضافة لتمكين الموظفين الحكوميين بالأدوات والمهارات اللازمة للعمل بكفاءة وفعالية أكبر، مع الالتزام بتوفير فرص التدريب والتطوير المهني لبناء المعرفة والكفاءة الرقمية، بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للكبار السن، وتوفير بوابات ومنصات إلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول وخيارات الخدمة الذاتية للوصول إلى المعلومات الحكومية وإتمام المعاملات، وتحسين مشاركة المواطنين خاصة كبار السن.

27.1.1.2 أهمية التحول الرقمي:

التحول الرقمي مفهوم استراتيجي يشكل نقلة نوعية في كيفية إدارة المؤسسات الحكومية والعامة، وإتاحة فرص غير مسبوقة لزيادة الكفاءة والفعالية، وتعزيز القدرة على التنافس والابتكار، والاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات وفتح المجال لمزيد من المشاركة في العمليات الحكومية، لتعزيز الوحدة الوطنية والتماسك الاجتماعي، لبناء دولة فلسطينية أكثر استقراراً ونجاحاً.

كما أكدت دراسة Luppini (2020) على أهمية التحول الرقمي من خلال إعادة تشكيل العمليات بما يتناسب مع التطورات التقنية لتوفير ديناميكيات ملائمة للابتكار داخل المؤسسات، وإيجاد حالة من التكيف بما يتناسب مع التطورات التقنية.

وفي هذا السياق؛ أشارت دراسة الحدراوي وشاكر (2022) إلى أن التحول الرقمي يتيح فرصاً غير مسبوقة لزيادة الكفاءة والفعالية، وتحويل العمليات والأنظمة والخدمات الحكومية التقليدية إلى الإلكترونية لتلبية الاحتياجات المتطورة للمواطنين واعتماد الأساليب التقنية الحديثة والمتطورة وتوظيف الابتكار، لتحسين أداء المؤسسات الحكومية وتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين بشكل أسرع وأقل جهداً وتكلفة".

من جهة أخرى أكدت دراسة Mhlungu (2019) على أهمية التحول الرقمي وتعزيز القدرة الرقمية وتوفير ديناميكيات وتدخلات استراتيجية ملائمة للابتكار داخل المؤسسات، والتركيز على المستخدم من خلال جعل تجربة المستخدم محور الاهتمام في جميع مراحل التصميم والتطوير.

وعليه أكد أشقر (2022) على أهمية التحول الرقمي للمؤسسات كافة التي تسعى إلى تحسين خدماتها وتحقيق الحوكمة وتطوير أساليب العمل، والاعتماد على نظم المعلومات الحديثة والتكنولوجيا في تقديم الخدمات.

ويمكن اعتبار التحول الرقمي عملية والتحول من الهياكل التنظيمية المعقدة إلى هياكل مرنة ثلاثية متطلبات التحول الرقمي، وإعداد القوي البشرية اللازمة وتدريبها لرفع كفاءتهم وتنمية مهاراتهم وتبسيط إجراءات العمل (إبراهيم، 2019) .

وبناء على ما سبق أكد بوخلوف (2020) على أهمية التحول الرقمي من الحكومة التقليدية الورقية إلى الحكومة الإلكترونية لما له من أهمية في استغلال ما تتيحه التكنولوجيا من الاستخدام امثل للوقت والجهد.

وبناء على تری الباحثة أن أهمية التحول الرقمي هو في التفاعل والتكامل والتنسيق بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتوصيل الخدمات الحكومية بسهولة ويسر وكفاءة، لإحداث تغير في العمليات والأنشطة داخل المؤسسات بهدف تعزيز التنسيق بين الدوائر الحكومية والشاركة بين القطاعين العام والخاص، وتحقيق معايير الحوكمة والشفافية وإنفاذ القوانين، والحد من التنقل بين الدوائر الحكومية.

28.1.1.2 أهداف التحول الرقمي:

يعد التحول الرقمي خطوة أساسية نحو المستقبل، حيث يُعد المحرك الرئيس لتطوير الخدمات ورفع كفاءتها في جميع القطاعات، وتحسين القرارات من خلال الاستفادة من البيانات الضخمة، ويعد فرصة كبيرة لتحفيز الابتكار وفتح أفق جديد من التعاون بين الجهات المختلفة، مما يؤدي إلى بيئة أكثر استدامة ومرونة في مواجهة التغيرات المستقبلية وعليه فأهداف التحول تتمثل بما يلي (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2024).

- تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال أتمته المهام الروتينية وتبسيط سير العمل.
- تعزيز تجربة العملاء من خلال توفير قنوات تواصل وخدمات رقمية مخصصة وسريعة الاستجابة.
- تعزيز الإطار التنظيمي والقانوني.
- تطوير المواهب الرقمية وإدارة التغير.
- تعزيز البنية التحتية الرقمية والأدوات التكنولوجية.
- تعزيز الابتكار واعتماد العمليات والخدمات الرقمية الجديدة.
- تعزيز الشمول الرق وضمن الوصول العادل إل الخدمات الرقمية

- تعزيز حوكمة البيانات واستخدامه.

وبناء على ما سبق ترى الباحثة أن أهداف التحول الرقمي هو إحداث تغيير جذري في طريقة عمل المؤسسات من خلال دمج التقنيات الرقمية في جميع جوانب الأعمال، وإعادة تصور للعمليات والثقافة التنظيمية بحيث تصبح أكثر مرونة وكفاءة وقادرة على الاستجابة السريعة لتغيرات السوق واحتياجات العملاء لتشكل نقلة نوعية في كيفية إدارة الخدمات بدءاً من الصناعة، والتعليم والرعاية الصحية، وصولاً إلى الحكومات والمؤسسات العامة.

29.1.1.2 متطلبات التحول الرقمي:

يعد التحول الرقمي أداة قوية لتعزيز القدرات الإدارية والخدماتية والحكومية، وتحقيق التنمية المستدامة وتحسين جودة الحياة للمواطنين، لتعزيز استخدام التقنيات الرقمية، وتوفير الإطار التشريعي، ودعم البنية التحتية الرقمية والبيانات، وتطوير التعليم والبحث العلمي، وتعزيز الابتكار وبيئة الأعمال، والانفتاح وإتاحة البيانات، وبناء قدرات الطواقم الإدارية والفني، وضمان أمن المعلومات والخصوصية، والاستدامة، والتوعية وحماية المجتمع(اشقر، 2022).

كما وأكد فعلول وطلحة(2020) ضرورة صياغة استراتيجيات لمواكبة التحولات الرقمية وتسريع عجلة التحول إلى الخدمات لرقمية وتطوير البنى وتعزيز شبكات الاتصالات، إضافة لتعزيز التوعية والأعلام بالتقنية الحديثة لكسب الثقة في أهمية التوجه نحو التحول الرقمي وتاطير ثقافة الاستخدام الرقمي وتعزيز الوصول الرقمي ودعم المهارات.

وفضلاً عن ذلك؛ فإن قرار التحول الرقمي والجاهزية وتوافر البنية التحتية والقيادة البشرية والتقنيات ووجود سياسات منظمة للإجراءات، والتقبل والثقة بالتغير، وتوفر الموظفين أصحاب الخبرة في الجانب التقني وإدارة جيدة تشكل جميعها دافع مهم لنجاح التحول الرقمي وتحسين مستوى الاداء(شديد، 2021).

وبناء على ما سبق؛ ترى الباحثة أن اتجاهات التحول الرقمي في الحكومة أمر ضروري ويتيح للمواطنين والمؤسسات الوصول السهل إلى الخدمات والمعلومات، ويقوي من الثقة بين الحكومة والمواطنين من خلال تحقيق الأهداف وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز مشاركة المواطنين خاصة كبار السن،

ودفع عجلة التقدم الاقتصادي والاجتماعي، إلا أنه وبالرغم من التقدم في التكنولوجيا حول العالم، فإن عملية التحول الرقمي في فلسطين لا تزال تواجه مجموعة من التحديات والتي تتعلق بالأوضاع السياسية خاصة قيود الاحتلال، والإمكانيات المادية للحكومة، ويمكن اعتبار أن التحدي الرئيسي هو إعاقة تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفلسطينية بفعل ممارسات الاحتلال، بالإضافة إلى قدرتها على مراقبة الفلسطينيين وتقييد وصولهم إلى الحقوق الرقمية، بما في ذلك حقوق الأمن والخصوصية، إضافة للفجوة الرقمية كبيرة لبعض الفئات، مثل الأفراد ذوي الدخل المنخفض وكبار السن والمجتمعات الريفية، إلى إمكانية الوصول إلى الأدوات الرقمية والاتصال بالإنترنت، ولضمان الوصول العادل إلى الخدمات والفرص الرقمية لجميع المواطنين يتطلب تدخلات واستثمارات مستهدفة في البنية التحتية الرقمية.

30.1.1.2 الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية المسنين:

في ظل التحول الرقمي والتقدم التكنولوجي، ولحتمية الخدمة الاجتماعية والتي هدفها **الأخصائي** الاجتماعي وإعداده المهني ليتناسب مع التطورات والتغيرات الحاصلة في التكنولوجيا الحديثة، لذا فقد حظي الأخصائي الاجتماعي باهتمام من المختصين لمواكبة تغيرات العصر، لذلك يمكن القول بأن تقويم جودة الأداء المهني يعد أمر جوهرياً وجزء لا يتجزأ من الخدمة الاجتماعية،

وعليه، الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية ديناميكية تتأثر بشكل مباشر بالتطورات والتغيرات العالمية، مما يجعلها تواجه تحديات متزايدة، ولمواكبة هذه التحديات، أصبح من الضروري تطوير أساليب الممارسة المهنية لضمان تقديم خدمات أكثر كفاءة وفاعلية خصوصاً لفئة كبار السن، الذين تتزايد احتياجاتهم في ظل المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والصحية، علماً بأن التحول الرقمي ساهم في تحسين جودة التدخلات المهنية في الخدمة الاجتماعية، من خلال تعزيز التكامل بين المؤسسات الاجتماعية والصحية، مما أدى إلى توفير خدمات مخصصة ومستدامة تستجيب بشكل أكثر دقة لاحتياجات كبار السن، وفي ظل هذا التطور المستمر، شهدت المهنة تحولاً نوعياً في آليات تقديم الخدمات، إلا أن هذا التحول لم يخلُ من التحديات، لعل أبرزها يتمثل في ضمان وصول الخدمات الاجتماعية إلى مستحقيها بكفاءة في ضوء التحول الرقمي، مع تحقيق التوازن بين الاستفادة من التكنولوجيا والحفاظ على البعد الإنساني في الممارسة المهنية (النصر، 2020).

وبناء على ما سبق؛ فجودة الأداء المهني هو استخدام **الأخصائي الاجتماعي** لمهاراته للقيام بأنشطة وظيفية معينة لإنجاز مهام متفق عليها مع الأهداف التنظيمية، وهي مؤشر لقياس فعالية المؤسسة، وقدرة الفرد أداء مهامه وواجباته المطلوبة منه، تحمله للمسؤوليات التي تتضمن، كفاءة التنفيذ، والخبرة، والقدرة على الاتصال والتفاعل مع بقية أفراد المؤسسة (شلاوة والعصبي، 2022).

إضافة لذلك؛ فجودة الأداء هي مجموعة سلوكيات وقواعد وقدرة **الأخصائي الاجتماعي** على الالتزام بمعايير الجودة خلال تأدية وجبه المهني ومدى قدرته على تحقيق الأهداف وإنجاز الواجبات، والالتزام بمعايير الجودة والقدرة على مواكبة التطور السريع والمتغيرات المتلاحقة وتنمية ذاته مهنيًا ورفع قدرته وتقويم ذاته ومعرفة نقاط القوة والضعف لديه للقيام بمسؤولياته وواجباته المهنية (ريهام، 2022).

وعليه أكد حسانين (2022) على أهمية امتلاك **الأخصائيين** الاجتماعيين مهارات وتقنيات رقمية، حيث يكونوا أكثر قدرة على تقديم الخدمات الاجتماعية للمستفيدين عبر الانترنت وتطبيقات الهاتف المحمول ومواقع التواصل الاجتماعي مما يساهم في تعزيز جودة الخدمة وتعزيز التواصل بشكل فعال مع الفئات المستفيدة والأكثر تهميشًا وإبقائهم على تواصل.

فضلا عن ذلك؛ أكد أبو النصر (2020) على أهمية التعليم والتدريب على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات من خلال استخدام الحاسوب وشبكات التواصل والانترنت مهم في تقديم الخدمة، وتحقيق التواصل الفعال وحصول المستفيدين على خدمة ذات جودة وقيمة بأقل جهد ووقت مع التأكيد على التواصل الفعال مع الفئات الأكثر استحقاقًا.

وبناء على ما سبق؛ الشخص المتخصص في الخدمة الاجتماعية، يجب أن يمتلك خصائص فردية ومهارات عملية وكفاءة علمية تؤهله للعمل في مختلف قطاعات الخدمة الاجتماعية وميادينها (العبود، 2018)،

وتم إعداده بشكل مهني مناسب لأداء دوره لأنه الواجهة الرئيسية للمهنة وهو الذي يتحمل مسؤولية ازدهارها وتطورها (إدريس وآخرون، 2020).

وفي ضوء ما تقدم؛ ترى الباحثة أن الأداء المهني حجر الأساس في تحقيق النجاح الوظيفي، ويعتمد على التحفيز، التدريب، واكتساب المهارات لضمان تحقيق أعلى مستويات الإنتاجية والكفاءة، وهو

مجموعة الأدوار والمسؤوليات المكلف بها الأخصائي الاجتماعي وقدرته على الانجاز والقيام بأدواره المهنية بكفاءة وإتقان.

31.1.1.2 متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي:

المتطلب هو الشيء الذي يشترط توافره أو يحتاج إليه أو هو شرط محدد أو ضمني يجب أن يفي به نظام معين، أو المقدرة التي يجب أن يمتلكها النظام، ويمكن وصف المتطلبات في إطار الخدمة الاجتماعية والعناصر الواجب توافرها لتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين (حجازي، 2018).

وعرفت (ابو السعود، 2020) بأنها الشروط الواجب توافرها لممارسة الخدمة الاجتماعية الكترونيا وتشمل على المعارف والمهارات.

وبناء على ما سبق؛ فمتطلبات تطوير الاداء المهني **للأخصائي** الاجتماعي مع كبار السن تتمثل في مجالات رئيسية وهي: المهارية، المعرفية، والقيمة (سيد، 2021).

المتطلبات المهارية: الأخصائي الاجتماعي الذي يقدم الخدمات الإنسانية يحتاج إلى المعارف والمهارات والتكتيكات والاستراتيجيات ومواكبة التطورات التكنولوجية والاستفادة من الأدوات الرقمية في تقديم الخدمات الاجتماعية بكفاءة وفعالية، وتشمل هذه المهارات استخدام التكنولوجيا، تحليل البيانات، الأمان الرقمي، وإدارة الخدمات الإلكترونية بما يسهم في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية وتعزيز الوصول لتحقيق أهداف العمل (عبد الإله، 2021).

المتطلبات المعرفية: الاحتياجات المعرفية في الخدمة الاجتماعية هي مجموعة من المعارف والمعلومات التي يجب أن يمتلكها **الأخصائي** الاجتماعي ليتمكن من أداء مهامه بكفاءة، وتشمل هذه المعارف الفهم العميق للنظريات والمفاهيم الاجتماعية، التشريعات والسياسات المتعلقة بالخدمة الاجتماعية، الأساليب المهنية المستخدمة في التدخل مع الأفراد والجماعات، بالإضافة إلى معرفة مجالات العمل الاجتماعي المختلفة وإدارة المؤسسات التي تقدم هذه الخدمات، اكتساب معرفة واسعة بتطورات التكنولوجيا الرقمية وأثرها على الخدمات لتقديم أفضل الدعم الرقمي لكبار السن، من المهم أن يكون **الأخصائي** الاجتماعي على دراية بالقيود التي قد تواجه كبار السن في استخدام التكنولوجيا، مثل: ضعف القدرات البصرية أو السمعية أو صعوبة الفهم، ومعرفة الأدوات التي يمكن أن تساعد كبار السن في الوصول إلى الخدمات الاجتماعية.

المتطلبات القيمية: هي مجموعة المبادئ والمعايير الأخلاقية التي يحتاج **الأخصائي الاجتماعي** إلى تبنيها والالتزام بها أثناء عمله مع كبار السن في ضوء التحول الرقمي، وتشمل القيم الإنسانية والمهنية التي تضمن تقديم الخدمات الرقمية بعدالة واحترام وخصوصية، مع مراعاة الظروف الفردية لكبار السن وضمان عدم استبعادهم أو تهميشهم بسبب التحديات الرقمية، وعليه فإن الاحتياجات القيمية غاية تنبناها الخدمة الاجتماعية بما يتماشى مع القيم المهنية والمعايير الأخلاقية.

وبناء عليه؛ حددت الجمعية القومية **للأخصائيين الاجتماعيين** عدد من القيم مثل حق تقرير المصير، الحفاظ على الخصوصية والسرية، المساواة، ودعم ثقافة الاختلاف في المجتمع ويحملها **الأخصائيون الاجتماعيون** صيغة مبادئ، تطبق أثناء الممارسة المهنية مستندة أهداف الخدمة الاجتماعية (ابو عيادة، 2024).

وبناء على ما سبق؛ ترى الباحثة أن المتطلبات هي مجموعة المعارف والخبرات والقيم الأخلاقية والمجتمعية والسمات الشخصية التي يجب أن يلتزم بها **الأخصائي الاجتماعي** لتطبيقها عند القيام بالمهام والأدوار المطلوبة منه في إطار المحددات المهنية، وهي الاحتياجات أو الشروط الضرورية التي يجب توفرها لضمان تقديم خدمات اجتماعية فعالة، وعادلة تلبي احتياجات الأفراد والمجتمع لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية وتعزيز دور **الأخصائيين الاجتماعيين** في تحسين جودة الخدمات المقدمة لكبار السن لتحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة، مع ضمان أن يكون لكبار السن من جميع الخلفيات فرص متساوية للوصول إلى الخدمات الرقمية، مع مراعاة متطلبات الوصول الرقمي والتصميم العالمي، وإيجاد بيئات ومجتمعات رقمية شاملة وسهلة لجميع الأعمار، وهذا يعكس اهتمام الوزارة الإيجابي للاهتمام بتلبية احتياجات هذه الفئة، مع ضمان ألا تؤدي التكنولوجيا إلى العزلة الاجتماعية أو الاستبعاد لكبار السن.

2.2 الدراسات السابقة :

سيتناول هذا الجزء من الدراسة عرضاً للدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والتي أمكن الوصول إليها، وسوف يجري عرض الدراسات العربية والأجنبية من الأحدث إلى الأقدم وفيما يلي عرض لذلك.

1.2.2 الدراسات العربية:

دراسة أبي عيادة (2024) بعنوان "متطلبات تطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين بمحافظة ظفار" وهدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي في سلطنة عمان، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف هذه الدراسة واشتمل مجتمع الدراسة على ممارسي الخدمة الاجتماعية في مديرية التنمية الاجتماعية والمدارس الحكومية في محافظة ظفار، وارتكزت الدراسة على عينة عشوائية بلغ قوامها (113)، وخلصت الدراسة إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لاستجابات أفراد العينة على المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية قد بلغ (2.83) بانحراف معياري قدره (0.30)، وهو يشير إلى أن مستوى المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي قد كان مرتفعاً، وقد جاء بعد المتطلبات القيمية في المرتبة الأولى، يليه بعد المتطلبات المعرفية، يليه بعد المتطلبات التقنية، ويأتي أخيراً بعد المتطلبات المهارية. وقد أوصت الدراسة بضرورة فتح المزيد من فرص التدريب للمزيد من **الأخصائيين** الاجتماعيين والأكاديميين لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية على أحدث التقنيات، وتنمية معارفهم ومهاراتهم على إدارة الحوار عبر منصات التواصل الاجتماعي، وتحفيزهم على التعلم الذاتي ومراعاة القيم الأخلاقية لممارسة هذه الخدمة.

وهدف دراسة **مصطفى** (2024) وهي بعنوان "الذكاء الاصطناعي كآلية لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني دراسة مطبقة على جمعيات رعاية المسنين" وهدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين، وذلك إيماناً أن هذه التكنولوجيا ذات قدرات هائلة لتغيير منظومة عمل مؤسسات رعاية المسنين، وتنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية بالاعتماد على منهج المسح الاجتماعي الشامل لعينة من المؤسسات المعنية برعاية المسنين بمحافظة الفوم وبني سويف، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات وذلك بالتطبيق على مجالس الإدارة والعاملين

بمؤسسات رعاية المسنين الأهلية لعينة بلغت (١٥٣) مفردة وتوصلت الدراسة إلى أن مؤسسات رعاية المسنين لازالت تحتاج إلى الكثير من الدعم التقني والفني الخاص باليات الذكاء الاصطناعي، وكيفية العمل عليه بالمؤسسات وتحقيق الاستفادة منه بما يؤهلها لتحسين جودة خدماتها التي تقدمها للمستفيدين، الأمر الذي يؤكد وجود علاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين. توصلت الدراسة بضرورة العمل وفق إطار استراتيجي يتمثل في تحقيق الشراكة بين الدولة والمؤسسات الأهلية في تنمية وتطوير منظومة العمل لإكسابها آليات الذكاء الاصطناعي وتطوعية بما يحقق جودة الخدمات.

في حين هدفت دراسة الخليف(2024) دور الدعم الاجتماعي في تعزيز استخدام التطبيقات الحديثة لدى كبار السن "دراسة ميدانية على عينة من مرافقيهم في الوسط الأسري.

هدفت الدراسة التعرف إلى دور الدعم الاجتماعي في تعزيز استخدام التطبيقات الحديثة لدى كبار السن من منظور مرافقيهم في الوسط الأسري، وقد تم اعتماد منهج المسح الاجتماعي واستخدام عينة قصدية مكونة من مرافقي كبار السن في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وبلغ عددهم (310) ثم استخدام أداة الاستبانة الجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها وجود تحديات تواجه كبار السن في استخدام التطبيقات الرقمية الحديثة بدرجة مرتفعة بمتوسط (4.13) فقد وجد أن كبار السن يواجهون صعوبة في فهم لغة التطبيقات الرقمية، وخاصة إذا كانت باللغة الانجليزية وثبت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث وبين الذين يعملون والمتقاعدين في مستوى التحديات التي يواجهونها في استخدام التطبيقات الرقمية الحديثة، وذلك عند مستوى الدلالة (20.05) وكانت التحديات التي تواجه كبار السن من الإناث في استخدام التطبيقات الرقمية الحديثة أكثر من الذكور، وكذلك كانت التحديات التي يواجهها كبار السن المتقاعدين أكبر من الذين لا يزالون يعملون، كما أظهرت النتائج وجود دعم عائلي واجتماعي متاح لكبار السن فيما يتعلق باستخدام التطبيقات الرقمية الحديثة بدرجة مرتفعة بمتوسط (3.88) وقد تمثل هذا الدعم العائلي في الدعم الذي يقدمه أفراد الأسرة لكبار السن، وكذلك الدعم الاجتماعي الذي يقدمه المجتمع المحلي لكبار السن، وأظهرت النتائج وجود تأثير قوي للدعم العائلي والاجتماعي على قدرة كبار السن على استخدام التطبيقات الرقمية الحديثة ومهارات التكنولوجيا الحديثة، فقد ترتبط هذه الآثار بالاستقلالية والتفاعل الاجتماعي، وكذلك بمهارات التكنولوجيا الحديثة، وأخيرا، أظهرت النتائج للموافقة على الاستراتيجيات المقترحة لتعزيز دور الدعم الاجتماعي في تحسين استخدام التطبيقات الحديثة لدى كبار السن، ومن وجهة نظر الخدمة الاجتماعية، كان متوسط التوافق مع هذه الاستراتيجيات يبلغ 4.16. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من المقترحات والتوصيات التي

قد تساعد في زيادة دور الدعم الاجتماعي لتعزيز استخدام التطبيقات الحديثة لدى كبار السن والتغلب على التحديات.

بينما هدفت دراسة الكردي و غراب ومهدي(2024)وهي بعنوان "وعى المسنين بجودة الخدمات الإلكترونية وانعكاسه على أمنهم الأسرى في ضوء تداعيات التحول الرقمي "هدف البحث إلى دراسة وعى المسنين بجودة الخدمات الإلكترونية وانعكاسه على أمنهم الأسرى في ضوء تداعيات التحول الرقمي، وتكونت عينة الدراسة من عينة أساسية قوامها (109) مسن من سن (60) سنة فأكثر ذكور وإناث، عاملين وغير عاملين بعد سن المعاش، تم اختيارهم بطريقة عمدية غرضيه ممن لديهم هواتف ذكية ويستخدمون الانترنت بأنفسهم أو بمساعدة أحد أفراد الأسرة و من مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة من المقيمين بمحافظة القاهرة الكبرى)الجيزة والقاهرة والقليوبية(واشتملت أدوات البحث على استمارة البيانات العامة للمسن، واستبيان وعى المسنين بجودة الخدمات الإلكترونية، واستبيان الأمن الأسرى، و أتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت نتائج البحث إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي ومواقع الخدمات الإلكترونية تأتي في الترتيب الأول والثاني من حيث أكثر استخدامات مسنين عينة البحث لشبكات الانترنت، وأن الدوافع الاجتماعية تأتي في الترتيب الأول للمسنين كأكثر دوافع عينة البحث نحو استخدام الدوافع النفسية، شبكات الانترنت بنسبة 34.4% ويليهما في الترتيب الثاني الدوافع النفعية و أخيرا الدوافع النفسية، وأن أكثر مجالات الخدمات الإلكترونية استخداما بالنسبة لعينة البحث كانت الخدمات البنكية، وأن أغلب عينة البحث يستخدمون الخدمات الإلكترونية بمساعدة أفراد أسرهم، وأن أكثر المشكلات التي تواجههم عند استخدام الخدمات الإلكترونية أن الخدمة ليست سريعة، وأوضحت أن تأثير الخدمات الإلكترونية لتمكينهم من هذه الخدمات في المجتمع، وأن نصف أفراد عينة البحث الأساسية ذوو مستوى منخفض في وعيهم بجودة الخدمات الإلكترونية ككل بجميع محاوره، وأن نسبة 44% من المسنين أفراد عينة ذو مستوى منخفض في الأمن الأسرى ككل بجميع أبعاده، وأن سهولة الاستخدام كانت في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية لعينة البحث لمحاور الوعي بجودة الخدمات الإلكترونية، ويليهما في الترتيب الثاني جودة المعلومات، وأخيرا كفاءة الأداء، أما بالنسبة للأهمية النسبية للأبعاد الأمن الأسرى فكان في الترتيب الأول لعينة البحث الأمن الاقتصادي ثم الأمن النفسي، ووجود فروق في الوعي بجودة الخدمات الإلكترونية للمسنين ككل تبعا لمتغيرات الدراسة، ووجود علاقة ارتباطية ذات دالة إحصائية تراوحت بين ، ووجود فروق في الأمن الأسرى للمسنين ككل،(0001،0005)بين مستوى وعى المسنين بجودة الخدمات الإلكترونية بمحاورها والشعور بالأمن الأسرى للمسنين بأبعاده، وأن المستوى التعليمي هو العامل الأكثر

تأثيراً في نسبة التباين في وعى المسنين بجودة الخدمات الإلكترونية، وأن طبيعة الإقامة للمسنين هي العامل الأكثر تفسيراً في نسبة التباين في الشعور بالأمن الأسرى للمسنين.

وعليه جاءت دراسة **الخليف (2024)** بعنوان "دور الدعم الاجتماعي في تعزيز استخدام التطبيقات الحديثة لدى كبار السن" دراسة ميدانية على عينة من مرافقيهم في الوسط الأسري "هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الدعم الاجتماعي في تعزيز استخدام التطبيقات الحديثة لدى كبار السن من منظور مرافقيهم في الوسط الأسري، وقد تم اعتماد منهج المسح الاجتماعي واستخدام عينة قصدية مكونة من مرافقي كبار السن في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وبلغ عددهم 310 ثم استخدام أداة الاستبانة الجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها وجود تحديات تواجه كبار السن في استخدام التطبيقات الرقمية الحديثة بدرجة مرتفعة بمتوسط (4.13) فقد وجد أن كبار السن يواجهون صعوبة في فهم لغة التطبيقات الرقمية، وخاصة إذا كانت باللغة الانجليزية وثبت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث وبين الذين يعملون والمتقاعدين في مستوى التحديات التي يواجهونها في استخدام التطبيقات الرقمية الحديثة، وذلك عند مستوى الدلالة (20.05) وكانت التحديات التي تواجه كبار السن من الإناث في استخدام التطبيقات الرقمية الحديثة أكثر من الذكور، وكذلك كانت التحديات التي يواجهها كبار السن المتقاعدين أكبر من الذين لا يزالون يعملون، كما أظهرت النتائج وجود دعم عائلي واجتماعي متاح لكبار السن فيما يتعلق باستخدام التطبيقات الرقمية الحديثة بدرجة مرتفعة بمتوسط (3.88) وقد تمثل هذا الدعم العائلي في الدعم الذي يقدمه أفراد الأسرة لكبار السن، وكذلك الدعم الاجتماعي الذي يقدمه المجتمع المحلي لكبار السن. وأظهرت النتائج وجود تأثير قوي للدعم العائلي والاجتماعي على قدرة كبار السن على استخدام التطبيقات الرقمية الحديثة ومهارات التكنولوجيا الحديثة، فقد ترتبط هذه الآثار بالاستقلالية والتفاعل الاجتماعي، وكذلك بمهارات التكنولوجيا الحديثة، وأخيراً، أظهرت النتائج للموافقة على الاستراتيجيات المقترحة لتعزيز دور الدعم الاجتماعي في تحسين استخدام التطبيقات الحديثة لدى كبار السن، ومن وجهة نظر الخدمة الاجتماعية، كان متوسط التوافق مع هذه الاستراتيجيات يبلغ 4.16، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من المقترحات والتوصيات التي قد تساعد في زيادة دور الدعم الاجتماعي لتعزيز استخدام التطبيقات الحديثة لدى كبار السن والتغلب على التحديات.

وجاءت دراسة **الشمري (2023)** بعنوان "الأمية الرقمية وعلاقتها بالعزلة الاجتماعية لدى كبار السن دراسة مطبقة على مركز الملك سلمان الاجتماعي في مدينة الرياض" هدفت الدراسة إلى التعرف على الأمية الرقمية وعلاقتها بالعزلة الاجتماعية لدى كبار السن، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، والتي اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة القصدية، على (130) من كبار السن (رجالاً،

ونساء)، نساء يبلغون 60 سنة فأكثر، من المترددين على مركز الملك سلمان الاجتماعي بمدينة الرياض. وتم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى انخفاض مستوى الأمية الرقمية والعزلة الاجتماعية لدى كبار السن، بالإضافة إلى أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين العزلة الاجتماعية ومستوى الأمية الرقمية، أي إنه بانخفاض مستوى الأمية الرقمية للمعارف والمهارات لكبار السن ينخفض مستوى العزلة الاجتماعية لديهم.

في حين هدفت دراسة **محمود ملحم (2023)** بعنوان "الحكومة الإلكترونية ودورها في تدعيم جودة أداء الخدمة العامة" هدفت الدراسة إلى استقصاء مضامين الإدارة الإلكترونية، من حيث مفهوماها، وقواعدها، ودعائمها، وأهدافها، وأهمية تطبيقها في المنظمات، بالإضافة إلى مناقشة مفهوم الحكومة الإلكترونية، ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات العامة، ومحددات تطبيقها، ومن أهم استنتاجات البحث: التوجّه نحو التحول إلى الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية (المعتمدة على الورق) في تقديم الخدمات بالطريقة التي يرغبها أصحاب المصالح كافة (الحكومة، المواطنون والمستفيدون، منظمات الأعمال) وإنّ تحسين مستوى الكفاءة والفعالية في جودة الخدمات مرتبط بتطبيق منهج الإدارة الإلكترونية في المنظمات الساعية التي تعزز جودة خدماتها المقدّمة، بما يعزز من عملية مراقبة التمويل واستخدامه بالشكل الأمثل، وهذا يستوجب أن تكون الموازنة المخصصة لتطبيق النظام (الأسلوب الجديد) معلنة للجميع، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي القائم على جمع البيانات .

بينما دراسة **فاطمة طه (2023)** والتي هي بعنوان: "العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وقيمتها لدى المواطنين ونية استخدامها المستمر": دراسة ميدانية المدركة.

هدفت إلى الكشف عن العوامل التي تسهم في تكوين تصورات المواطنين المصريين نحو جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وعن نيتهم في الاستمرار في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، والكشف الحكومة الإلكترونية لدى المواطنين، وآثارها في العلاقة بين جودة الخدمة ونية الاستخدام المستمر تنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية، واعتمدت على منهج المسح، واستخدمت أداة الاستبانة،

بالتطبيق على عينة قوامها 400 مبحوث، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها أن معظم عناصر جودة الخدمة جاءت بتقييم مرتفع لدى المواطنين -مستهلكي- الخدمة العامة وأن القيم المرتبطة باستخدام الموقع الإلكتروني الخدمات (الكفاءة- الديمقراطية- الشمولية) كان لها تقييم مرتفع لدى الجمهور، وأن قيمة الخدمة المدركة الحكومة الإلكترونية كانت مرتفعة لدى المواطنين مستهلكي الخدمة العامة، وكذلك أيضا ارتفاع نية الاستخدام المستمر لدى عينة الدراسة من مستهلكي الخدمة العامة، ورضاهم عن الخدمات المقدمة، وأن جودة الخدمة رضا مباشر وتأثير غير مباشر على الاستخدام المستمر، وقيمة الخدمة المدركة العامة تؤثر تأثير الجمهور عن الموقع الإلكتروني، فيما تراجع مؤشر المصادقية كأحد مكونات جودة الخدمة لدى عينة الدراسة.

في حين هدفت دراسة الشهراني(2022) بعنوان "التحديات التي تواجه كبار السن في ضوء التحول الرقمي في المجتمع السعودي دراسة وصفية من وجهة نظر كبار السن بمدينة الرياض" وهدفت الدراسة إلى تحديد التحديات التي تواجه كبار السن في ضوء التحول الرقمي في المجتمع السعودي والخروج بمجموعة من المقترحات للحد من هذه التحديات التي تواجههم، واتبعت الدراسة منهج المسح الاجتماعي على عينة عشوائية من كبار السن السعوديين بمدينة الرياض، والتي بلغت (526) من كبار السن السعوديين، مستعينة بأداة الاستبانة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن التحديات الإدارية والاقتصادية جاءت في الترتيب الأول بين هذه التحديات، تلتها التحديات النفسية ثم التحديات الذاتية والاجتماعية، فوجود تحديات ذاتية اجتماعية بدرجة متوسطة أهمها التحديات الذاتية الخاصة بضعفهم في استخدام الحاسب الآلي، ورؤيتهم لأن التحول الرقمي واستخدام البيئة الرقمية هي مضيعة لوقتهم وتبعدهم عن العبادة، بالإضافة إلى وجود تحديات إدارية واقتصادية بدرجة كبيرة، وأهمها تعقيدات الخدمات البنكية إلكترونياً عند محاولة استخدام هذه الخدمات، وأن بعضهم يجد أن دخلهم المادي يؤثر على القدرة على شراء أجهزة إلكترونية حديثة، فضلاً عن وجود تحديات نفسية بدرجة متوسطة وادهم هذه التحديات في شعورهم بالملل من استخدام هذه الخدمات الرقمية والالكترونية، وخوفهم من كشف حياتهم الشخصية من خلال التعاملات الالكترونية المختلفة، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) as بين استجابات كبار السن حول التحديات باختلاف فئات العمر، فأظهرت النتائج أن كبر السن يزيد من التحديات، كما أظهرت النتائج وجود فروق

باختلاف المستوى التعليمي لكبار السن، فكلما ارتفع المستوى التعليمي قلت مستوى التحديات، وهو ما اتضح من وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.0522) بين استجاباتهم لصالح المستويات التعليمية: ابتدائي ومتوسط أعلى عن استجابات كبار من أصحاب المستويات التعليمية الجامعية أو الماجستير أو الدكتوراه، فضلاً عن تأكيد النتائج أن حالة العمل الكبير السن يؤثر أيضاً في تقييمه المستوى التحديات، فكبير السن الذي لم يعمل يرى تحديات أكبر في استخدامات الخدمات الرقمية وعملية التحول الرقمي بطريقة أكبر من كبير السن الذي يعمل في قطاع خاص، أو عمل خاص أو متقاعد، وخرجت الدراسة بمجموعة من المقترحات والتوصيات التي قد تساعد في الحد من هذه التحديات.

وهدفنا دراسة أشقر (2022) التعرف إلى مرتكزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، وقد اعتمد لإجراء الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة (وجود موافقة بدرجة كبيرة على التحول الرقمي، جودة الخدمة المقدمة في وزارة الداخلية، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تحسين جودة الخدمات تعزى إلى الجنس، العمر، سنوات الخدمة في مجال العمل، المسمى الوظيفي. وأوصت الدراسة بالعمل باستمرار نحو وضع سياسات وتوجهات استراتيجية محددة مستندة على التحليل البيئي داخليا وخارجيا، بحيث تمكنها من تبني التحول الرقمي وممارسته عمليا على الأرض، وتطوير رؤية الوزارة، ورسالتها وأهدافها خاصة فيما يخص التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة، استحداث وحدة إدارية ضمن الهيكل التنظيمي مهمتها إجراء عمليات التحول الرقمي كافة في الوزارة، ومتابعة مستويات جودة الخدمات فيها.

بينما بحثت دراسة قتلو (2022) والتي كانت بعنوان "واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين دراسة حالة محكمتي دورا والخليل، هدفت الدراسة: التعرف إلى واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل (أمن المعلومات والأمان، والبنية التحتية التكنولوجية، وتكاملية قواعد البيانات، والخصوصية، الحوكمة والتنظيم) من وجهة نظر الموظفين.

كما هدفت التعرف إلى مدى رضا المواطنين عن تطبيق الحكومة الإلكترونية (توافر الخدمة، والوصول للخدمة، وجودة الخدمة) في محكمتي دورا والخليل.

كذلك هدفت التعرف إلى العلاقة لواقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان، والبنية التحتية، وتكاملية قواعد البيانات، والخصوصية، الحوكمة التنظيم) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل، وقد تكون مجتمع الدارسة من الموظفين العاملين في محكمتي دورا والخليل والبالغ عددهم (200) موظفا وموظفة، ومتلقي الخدمة الإلكترونية والبالغ عدد (250) مراجعا من مراجعي محكمتي دورا والخليل، حيث وزعت الاستبانة على عينة متيسرة من العاملين الحكوميين، والعمال في محكمتي دورا والخليل في الوظائف الحكومية والبالغ عددهم (50) موظفا حكوميا عاملا في محكمتي دورا والخليل، (50) مواطناً متلقياً الخدمة الإلكترونية، وقد اتبعت المنهج الوصفي التحليلي و المنهج الارتباطي.

وعليه جاءت دراسة السلمي (2022) وكانت بعنوان: "مدى تأثير جودة الخدمات على مستوى الرضا لدى المستفيدين من الجمعيات الخيرية.

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير بعد كل من (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليل، وتمثل مجتمع الدراسة من المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة، ولقد بلغ حجم العينة 347 مستفيداً، وأظهرت نتائج الدراسة تأثير الأبعاد كافة على رضا المستفيد بشكل إيجابي، وأكثرها تأثيراً هو بعد الملموسية، وأقلها تأثيراً هو بعد الاعتمادية.

بينما دراسة الدرابيع (2021) فقد كانت بعنوان "الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة"، هدفت الدراسة إلى تعريف واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة، ولتحقيق ذلك، قام الباحث بتصميم استبانة لجمع البيانات تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الحكوميين في كل من الوزارات التالية: (المالية، التنمية الاجتماعية، الداخلية، التعميم العالي، والبحث العملي) في محافظة رام اهلل والبيرة خلال العام (2021) والبالغ عددهم

(3200)موظف، وتم اختيار عينة بالطريقة الطبقيّة العشوائية، حيث تكونت العينة من (296)موظفاً وموظفة موزعين عمى الوزارات سابقة الذكر.

توصلت الدراسة إلأن تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات المبحوثة كانت بدرجة متوسطة بأبعادها كافة (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الالكترونية) كما أظهرت النتائج أن جودة الخدمات الحكومية الالكترونية كانت بدرجة متوسطة لأبعاد (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الاعتمادية) في حين أظهرت الضمان بدرجة مرتفعة.

وأظهرت أيضاً وجود علاقة ارتباط بين تطبيق الحكومة الالكترونية بأبعادها (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الالكترونية) وجودة الخدمات المقدمة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الاعتمادية) من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

أما دراسة يونس(2020) والتي كانت بعنوان "الحكومة الإلكترونية هدفنا الدراسة التعرف إلى أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في العالم بشكل عام وعلى الدول العربية بشكل خاص، وتحديد مقومات نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، والكشف عن العوائق التي تؤثر على تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، ومدى إشراك مؤسسات المجتمع المدني في تطبيق الحكومة الإلكترونية والخيارات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكذلك الخروج بتوصيات تساعد متخذي القرار في التغلب على المعوقات التي تحد من نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

اتبع الباحث منهجاً تحليلياً وصفيّاً معتمداً على مجموعة من المعايير استخلصها الباحث من استعراض بعض التجارب الدولية والعربية في مجال الحكومة الإلكترونية، حيث يتم من خلال هذا المنهج توضيح الأحكام العامة للحكومة الإلكترونية التي هي مفهوم الحكومة الإلكترونية، والفرق بينها وبين الإدارة الإلكترونية والحكومة الذكية والخصائص والأهداف والأبعاد الحكومة الإلكترونية، ثم الحوكمة والحوكمة الإلكترونية والإطار القانوني للحكومة.

في حين جاءت دراسة مطور(2020) بعنوان "واقع جودة الخدمات العامة في فلسطين باستخدام مقياس PPSQM الخماسي جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع جودة الخدمات بهدف تصحيح الوضع القائم ومساعدة صانعي القرار في القطاع العام على تحسين جودة الخدمات، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، وتكونت من خمسة محاور مبنية على المقياس الخماسي المصمم لقياس اهتمام مؤسسات القطاع العام الفلسطيني بجودة الخدمات.

و تم توزيع 600 استمارة على 6 مؤسسات، واختيرت عينة الدراسة بناء على معايير محددة وهي: معيار الوقت الإلزامي لإنجاز الخدمة، و معيار حفظ كرامة المستفيد، ومعيار وضوح عملية الاتصال والتواصل وسهولتها، و معيار المعاملة الحسنة والتعاطف مع المستفيد وإدراك حاجته، و معيار تقديم خدمة عامة خالية من الفساد والمحسوبية.

أما دراسة الغزاوي (2020) والتي كانت بعنوان " أثر استخدام الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات الحكومية باستخدام الحوسبة السحابية كمتغير معدل" هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية وجودة الخدمات الحكومية في القطاع العام الأردني.

وتم تطوير استبانة وزعت على عينة قصديه شملت عدداً من العاملين، وخاصة موظفي تكنولوجيا المعلومات في الوزارات والدوائر الحكومية الأردنية، التي تطبق الحكومة الالكترونية بشكل فعال وملحوظ والمضافة إلى منصة الحوسبة السحابية، وبلغ حجم العينة (249) مفردة، واعتمدت على المنهج الوصفي. في حين هدفت دراسة الطراونة (2019)، بعنوان "أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن"، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية المتمثلة (بالموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدعم الإداري، الثقافة و التوعية) على الخدمات الالكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن، والتعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية والمتطلبات التي تؤثر على الخدمات المقدمة إلكترونياً وتحديد الإمكانيات المتاحة لتطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين

العاملين في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية والبالغ عددهم (1282) موظفاً، أما عينة الدراسة تم اختيار (296) موظفاً شملت مديري المكاتب، رؤساء الأقسام، الموظفين (مبرمج، فني، كاتب) وتم توزيع الاستبانة عليهم بطريقة المسح العشوائي، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثراً إيجابياً لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية (الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، الدعم الإداري، والثقافة والتوعية) مجتمعة ومنفردة على الخدمات الإلكترونية المقدمة في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

في حين تناولت دراسة الخرابشة (2019) وكانت بعنوان "أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى"، هدفت الدراسة التعرف على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (26) من الموظفين العاملين في بلدية السلط الكبرى ضعيفة، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة اتفاق المشاركين على أن درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى ضعيفة، واتفاق المشاركين على أن درجة الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى مرتفعة، كما وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط قوي بين المتغير المستقل متطلبات الحكومة الإلكترونية (وبين المتغير التابع) الخدمات الإلكترونية وهو ارتباط عكسي إيجابي، فكلما قلت درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية زادت الخدمات الإلكترونية المقدمة من البلدية والعكس صحيح، فكلما زادت درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية فإن درجة الخدمات الإلكترونية المقدمة من البلدية تنقل .

أما دراسة علاونة (2019) فقد كانت بعنوان "واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة"، هدفت الدراسة التعرف إلى واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقام بتصميم استبانة لجمع المعلومات تضمنت (50) فقرة موزعة على ستة محاور (الاعتمادية،

الاستجابة، الملموسية، الثقة، التعاطف، التعامل مع الشكاوي وتمتعت بدرجة صدق جيدة، حيث بلغ معامل الثبات للأداة الكلية (0.96).

تكونت عينة الدراسة من (291) مواطناً من المراجعين للوزارات والمؤسسات غير الوزارية المذكورة، حيث تم اختيار عينة قصديه من المؤسسات الوزارية وغير الوزارية ممثلة لجميع المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت، ومن ثم جرى اختيار عينة الدارسة بطريقة العينة العشوائية المنتظمة، حيث تم تحديد الفترة الحرجة للعينة بالرقم (2) بحيث يتم اختيار المراجع الرابع، ثم الثامن، ثم الثاني عشر، وهكذا، وقد قام الباحث بتوزيع (291) استبانة، و بعد جمع الاستبانات الموزعة بلغت 265 استبعد منها (15) استبانة غير صالحة للتحليل الإحصائي، وبالتالي بلغت العينة بصورتها النهائية 250 اعتبرت عينة ممثلة للمجتمع.

في حين دراسة الحنيطي (2019) والتي كانت بعنوان "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في أمانة عمان من وجهة نظر موظفيها".

هدفت الدراسة للتعرف إلى دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في أمانة عمان من وجهة نظر موظفيها، وتمثلت مشكلة الدراسة في وجود فجوة بحثية بسبب عدم معرفة مدى تأثير الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات المقدمة في ظل نقص الدراسات، التي تناولت ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال عينة تكونت من (269) موظفاً، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات بعد التأكد من صدقها وثباتها، وبعد إجراء عملية التحليل الإحصائي توصلت الدراسة إلى الحكومة الالكترونية بأبعادها (تبني الإدارة العليا للحكومة الالكترونية، البنية التحتية التكنولوجية، عوامل خارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل) في تحسين جودة الخدمات في أمانة عمان .

كما استهدفت دراسة السليتي والنافلة (2019) والتي هي بعنوان "اثر استخدام الحكومة الإلكترونية وإعادة بناء ثقة المواطنين في الحكومة من خلال الرضا عن الخدمات الإلكترونية كمتغير وسيط" هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام الحكومة الإلكترونية وإعادة بناء ثقة المواطنين في الحكومة من خلال الرضا عن

الخدمات الإلكترونية كمتغير بسيط، وقد تم تصميم الدراسة من خلال متغير مستقل هو استخدام الحكومة الإلكترونية ومتغير تابع هو ثقة المواطنين بالحكومة، تم اتباع المنهج الوصفي الاستكشافي الكمي، وتكون عينة الدراسة من 530 مفردة من المواطنين في مدينتي إربد وعمان، بلغت نسبة استرجاع الاستبانة 93.3% بمعدل 495 استبانة، تمت تحليل البيانات بتطبيق النمذجة بالمعادلات البنائية، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها بلغ المتوسط العام لمستويات استخدام الحكومة الإلكترونية للحصول على الخدمات من قبل المواطنين 3.83 بمستوى موافقة متوسطة، وبلغ المتوسط العام لرضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية 3.17 بمستوى موافقة متوسطة.

في حين هدفت دراسة عبد الوهاب (2018) بعنوان " محو الأمية الرقمية لكبار السن: دراسة تصميم وإنشاء موقع إلكتروني تعليمي " والتي هدفت إلى استعراض تجارب كبار السن في العالم المتقدم وللاستفادة منها في مجال محو الأمية الرقمية لكبار السن عامة، وفي تصميم وإنشاء الموقع الإلكتروني المقترح لمحو الأمية الرقمية لكبار السن خاصة، والتعرف على أثر الموقع الإلكتروني على الأداء المهاري لكبار السن عينة الدراسة في محو الأمية الرقمية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التجريبي، حيث تم أعداد استبانتين: الأولى للتعرف على الاحتياجات كبار السن وذلك قبل إجراء التجربة وبدء التدريب الفعلي، والاستبانة الثانية للتعرف على مدى إفادة كبار السن بعد إجراء التجربة، وقد توصلت الدراسة لضرورة الترويج داخل المجتمع لثقافة الاهتمام بمحو الأمية الرقمية لكبار السن، باعتبارها حقاً متأصلاً من حقوق كبار السن، شأنها شأن محو أمية القراءة والكتابة لكبار السن، تلك الثقافة التي لا تزال بحاجة إلى دعم وخاصة لدى كبار السن أنفسهم الذين يشعروا بالخجل من ذلك، أو الذين يعتقدون في عدم قدرتهم على تعلم الحاسب اللي وشبكة الإنترنت في عمرهم، كذلك لدى أفراد المجتمع الذين يرون الأولوية لتعليم الشباب دون الكبار، أو يعتقدون في عدم جدوى تعليم كبار السن تلك التكنولوجيا الحديثة، كما يجب أن يراعي مصممو المواقع الإلكترونية المخصصة لكبار السن عند إنشائها لتلك المواقع المعايير الخاصة بإنشاء المواقع الإلكترونية الصديقة أو

المخصصة لكبار السن، كما يجب أن يراعى في تصميمهم للمواقع الإلكترونية التي من بين جمهورها المستهدف كبار السن خاصة المواقع الحكومية الخدمية. تخصيص واجهات خاصة بكبار السن يتم تصميمها وفقاً لتلك المعايير وذلك لتيسير استخدام كبار السن لشبكة الإنترنت والاستفادة من خدماتها على النحو الأمثل.

في حين دراسة الجبوري (2017) والتي كانت بعنوان "العلاقة بين الحكومة الإلكترونية ورضا متلقي الخدمة: دراسة تحليلية للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في الأردن.

هدفت الدراسة لتعرف على عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر مراجعي ديوان الخدمة المدنية الأردني. وتم تصميم استبانة لتغطية الجوانب كافة التي بنيت عملياً الفرضيات، وتم استخدام الأسلوب الوصفي فبلغت عينة الدراسة (427) (زائراً لموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية.

أما دراسة دهليز (2017) وهي بعنوان "مقومات نجاح تحقيق تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين دراسة استكشافية". هدفت إلى التعرف على وجهة نظر العاملين في الإدارات العليا في الوزارات الفلسطينية، ولقد ركزت الدراسة على استكشاف واقع ستة مقومات أساسية لنجاح الحكومة الإلكترونية تم تحديدها من خلال المقابلات وهي: الفهم والرؤية، والعوامل الإدارية، والبنية التحتية التقنية، والكفاءات البشرية، والقوانين والتشريعات، والتوعية، ولقد تبنت الدراسة المنهجية المختلطة واستخدمت الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، علاوة على استخدام المقابلة لتعزيز وتفسير بعض مخرجات الاستبانة والإجابة عن أسئلة الدراسة تشكلت عينة الدراسة من (234) مفردة، تم الحصول عليها بشكل طبقي ميسر من مجتمع الدراسة المكون من العاملين في الإدارات العليا في الوزارات في الضفة الغربية وقطاع غزة، وقد تم تحليل البيانات باستخدام الطرق الإحصائية الوصفية، وقد توصلت الدراسة إلى أبرز المقومات اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، بالإضافة للمعوقات التي تواجه التطبيق في فلسطين أظهرت النتائج أن الفهم والرؤية حول الحكومة الإلكترونية هو أكثر العوامل توفراً بنسبة (74)، يليه توفر العوامل الإدارية وتوفر القوانين والتشريعات بنسبة (70%) لكل منهما كما أظهرت النتائج أن نسبة توافر كل من البنية التحتية

التكنولوجية والكفاءات البشرية والتوعية بلغت (68) ومن المعوقات التي تواجه التطبيق ضعف تنسيق الجهود المبذولة بين الضفة الغربية وقطاع غزة، ضعف إشراك الإدارة العليا في الوزارات وأيضاً مؤسسات المجتمع المدني بشكل كاف في عملية التخطيط والتنفيذ، بالإضافة لوجود ضعف في الجانب الإداري والتقني.

وعدم توفر قوانين وتشريعات كافية تغطي مجالات الحكومة الإلكترونية كافة، والحاجة لكوادر بشرية متخصصة، وقصور في التوعية حول خدمات الحكومة الإلكترونية وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: ضرورة توحيد استراتيجية وجهود تطبيق الحكومة الإلكترونية بين الضفة الغربية وقطاع غزة.

2.2 الدراسات الأجنبية:

دراسة Tokdemir, Pacin, Kurfal and Arifo (2017) بعنوان "مدى قبول استخدام خدمات الحكومة

الإلكترونية في تركيا"

هدفت الدراسة التعرف إلى العوامل التي تلعب دوراً في قرار المواطنين باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا، وتم استخدام المنهج المسحي في جمع البيانات من خلال استخدام نموذج قياس مدى قبول التكنولوجيا حيث تكونت عينة الدراسة من 529 فرداً، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: قبول المواطنين لاستخدام الخدمات الإلكترونية مع توفر الظروف المناسبة لتطبيقها، توفر الثقة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وخلصت إلى عدة توصيات، أهمها: تحسين خدمات الحكومة الإلكترونية وتعميمها ، ومعرفة احتياجات المواطنين المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المقدمة.

وهدفت دراسة Perda (2016) بعنوان: تطوير الحكومة الإلكترونية على مستوى الحكومة مستوى الحكومة

المحلية بولندا "

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العامل لتطوير الحكومة الالكترونية مستوى الحكومة المحلية في بولندا، فقد اعتمدت الدراسة على التحليل المحتوى لثلاثة مراحل، في البداية تم إجراء العوامل تطوير الحكومة الالكترونية وشيد نموذج الالكترونية، في البداية تم إجراء مسح لمؤلفات حول الحكومة الالكترونية.

في المرحلة الثانية، تم فصل العوامل المميزة والمؤشرات ذات العلاقة بالحكومة الالكترونية .

وتضمنت المرحلة الثالثة التحقق التجريبي للنموذج باستخدام ارتباط جزئي وطرق الانحدار متعددة، وقد تميز عوامل هامه لتطوير الحكومة الالكترونية على مستوى الحكومة المحلية فقد أجري تحليل لمجموعة من 18 بلدية.

وقد تبين أن هناك عوامل هامة لتطوير الحكومة الالكترونية المحلية في بولندا وتضمنت مستوى التنمية الاجتماعية والاقتصادية، والوصول إلى سكان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمواقف ومهاراتهم، وحجم الوحدات لا إدارية، ومواقف السلطات المحلية والقادة، رؤية واستراتيجية تطوير الحكومة الالكترونية، والمواد البشرية في المكاتب، والوضع المالي للبلدية.

أما دراسة Purcarea (2013) بعنوان "تقييم جودة الخدمات في المؤسسات الصحية في رومانيا"، وهدفت الدراسة إلى استخدام SERVEQUA في تقييم جودة الخدمات في المؤسسات الصحية في رومانيا، ذكر محافظة المؤسسات الصحية من حيث جودة خدمة عالية المستوى تساهم بشكل كبير في تقديم خدمة ذات جودة عالية تلبي احتياجات المرضى، كذلك التوصل إلى مقياس يمكن من خلاله قياس مستوى جودة الخدمة الطبية المدركة في المؤسسات الصحية في رومانيا.

حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال استمارة مكونة من 22 متغيراً تقيس أبعاد جودة الخدمة المدركة والمكون من خمسة أبعاد (الملموسة، الاعتمادية، الثقة، الاستجابة، والتعاطف)، مجتمع الدراسة تكون من جميع نساء مدينة بوخارست وتم اختيار عينة عشوائية غرضيه مكونة من 183 امرأة حيث خضعن لتجربة الانتفاع من الخدمات الطبية بما يتعلق بأمراض النسائية لمدة ثلاثة

أشهر، خلصت الدراسة إلى وجود فجوة بين توقعات أفراد العينة وبين الخدمة المدركة من قبلهم، حيث كانت الفجوة أكبر في الملموسة، الاستجابة، الاعتمادية).

وبخصوص دراسة Wikowski and Wolfinger (2002) بعنوان "دراسة مقارنة لجودة الخدمة من خلال تقديم الخدمة في كل من أمريكا وألمانيا"، حيث هدفت الدراسة إلى إجراء مقارنة في وجه الخدمات ما بين أمريكا وألمانيا، وذلك من خلال استخدام إبعاد الخدمة وهي (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الجوانب الملموسة).

وتم استخدام المنهج المقارن، توصلت الدراسة إلى أن بعد الاعتمادية احتل المرتبة الأولى بين الأبعاد من حيث الأهمية في كل من أمريكا وألمانيا، وكان ترتيب الأهمية في أمريكا كالتالي (بعد الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الجوانب الملموسة)، أما ترتيبها في ألمانيا (بعد الاعتمادية، التعاطف، الأمان، الاستجابة، الجوانب الملموسة).

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد جولة بحثية موسعة وإطلاع شامل على الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة، لاحظت الباحثة عدداً من السمات التي تميز دراستها عن غيرها من الدراسات السابقة، حيث تناولت متطلبات الحكومة الإلكترونية بوصفها متغيراً مستقلاً، وتأثيرها على جودة الخدمات المقدمة لكبار السن باعتبارها المتغير التابع، وذلك في ضوء التحول الرقمي، من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية في فلسطين.

كما تفردت الدراسة بشمولها لعدد من المتغيرات التصنيفية ك(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية)، وقياسها من خلال الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لكل من المتغير المستقل والتابع، وهي معالجات إحصائية لم تُتناول بهذا التكامل والدقة في الدراسات السابقة.

لذلك، تُعد هذه الدراسة إضافة علمية نوعية تسد فجوة قائمة في الأدبيات، خاصةً من حيث تركيزها على رؤية **الأخصائي** الاجتماعي كحلقة وصل بين الحكومة وكبار السن المستفيدين.

واتفقت هذه الدراسة مع الدراسات التي تناولت متغير الحكومة الالكترونية:

من حيث الأهداف: اتفقت اغلب الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث الهدف العام ، وهو التعرف الى واقع الحكومة الالكترونية ، وفهم العلاقة بين التحول الرقمي وفاعلية الخدمات المقدمة، من وجهة نظر كبار السن أنفسهم كمستفيدين، أو من منظور الإدارات العليا وصناع القرار، مما يجعل الدراسة الحالية تقدم زاوية جديدة ومتكاملة من خلال التركيز على فئة **الأخصائيين** الاجتماعيين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية في فلسطين، وذلك في سبيل استكشاف آرائهم وتقديراتهم لمتطلبات الحكومة الإلكترونية ومدى انعكاسها على جودة الخدمات المقدمة لكبار السن.

وبالتالي، فإن الدراسة الحالية تسد فجوة بحثية مهمة، وتقدم إضافة نوعية للأدبيات السابقة، من خلال الاعتماد على منظور الأخصائي الاجتماعي الذي يجمع بين المعرفة النظرية والتعامل العملي مع الفئة المستهدفة، وهو تركيز لم يظهر بنفس الوضوح في الدراسات السابقة، ومن الدراسات التي اتفقت في التوجه نحو الحكومة الالكترونية: دراسة شرين قتلو(2022) حيث اتفقت من حيث الأبعاد المستخدمة والتي تتمثل في(امن المعلومات الخصوصية ، البنية التحتية)، دراسة دهليز (2017). (امن المعلومات، البنية التحتية)ودراسة الدرابيع(2021) دراسة ابو عيادة(2024) ودراسة مصطفى(2024) ودراسة الخليف دراسة الكردي وغراب والمهدي(2024) ودراسة الشمري(2023) اشقر(2022).

اما فيما يتعلق بجودة الخدمات اتفقت مع دراسة (Wikowski an Wolfinarger، 2002) ودراسة السلمي(2022) ،حيث استخدموا الأبعاد نفسها(الاعتمادية، الملموسية ، الثقة) ودراسة الدرابيع (2021) دراسة علاونة (2019) (Purace، 2013).

من حيث المنهج: ارتبطت الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة من حيث المنهج المستخدم، حيث اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الارتباطي، بهدف تحليل العلاقة بين متطلبات

الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة لكبار السن، إلا أن بعض الدراسات السابقة اختلفت في نوع المنهج، حيث لجأت إلى استخدام المنهج المسح الاجتماعي والمنهج الوصفي التحليلي .

لذا يُمكن القول إن الدراسة الحالية حافظت على اتساقها مع التوجهات المنهجية المتبعة في الدراسات السابقة، مع تميزها في تطبيق المنهج الوصفي الارتباطي ميدانياً على عينة من **الأخصائيين** الاجتماعيين، وهو ما منحها عمقاً في تحليل العلاقة بين المتغيرات ضمن سياق واقعي، واتفقت في المنهج مع شرين قتلو(2022)، واختلفت من حيث المنهج المستخدم مع دراسة الغزاوي(2020) والحنيطي(2019) ويونس(2020) والسلمي(2022) ابو عيادة(2024) الكردي وغراب ومهدي(2024).

من حيث أداة القياس: اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة، إذ استخدمت استبانة ومقاييس، لتحقيق أهداف الدراسة المرجوة منها (الدرايع، مطور، الطراونة، طه) وغيرهم من الدراسات التي استخدمت الاستبانة.

من حيث العينة: تشابهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث الاهتمام بالفئة المهنية المرتبطة بالخدمات المقدمة لكبار السن، إلا أن ما يُميز الدراسة الحالية هو تركيزها على عينة من **الأخصائيين** الاجتماعيين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية في فلسطين، والذين يُمثلون حلقة الوصل المباشرة بين الجهات الرسمية والمستفيدين من كبار السن.

بينما اختارت أغلب الدراسات السابقة عيناتها من فئة كبار السن أنفسهم كمستفيدين مباشرين من الخدمات، أو من الإداريين في المواقع القيادية أو صناع القرار، وهو ما يجعل الدراسة الحالية تقدم منظوراً ميدانياً مهنيًا تطبيقياً يعكس الواقع الفعلي لتقديم الخدمة.

كما استخدمت الدراسة الحالية العينة الميسرة (غير الاحتمالية) نظراً لطبيعة المجتمع المستهدف وصعوبة الوصول إلى جميع أفراد المجتمع الأصلي، وهو أسلوب يتوافق مع ما اتبعته بعض الدراسات السابقة

التي تعاملت مع شرائح مهنية متخصصة أو محدودة الانتشار، وبعض الدراسات السابقة استخدمت العينات العشوائية أو الطبقية، مما يعكس تفاوتاً في طرق اختيار العينات وفقاً لأهداف كل دراسة وبذلك تميزت الدراسة الحالية باختيارها فئة مهنية ذات دور عملي مباشر، ما منح نتائجها واقعية وأهمية تطبيقية خاصة في سياق الخدمات الحكومية الرقمية لكبار السن. واتفقت مع دراسة قتلو(2022) واختلفت مع دراسة الدرايع (2021)، حيث استخدم العينة الطبقية العشوائية، دراسة يونس(2020) اعتمد المنهج الوصفي التحليلي.

وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية، وتحديد صياغة المشكلة وتحديد أهدافها وأهميتها، بما يتناسب مع التطور في الدراسات اللاحقة. ومن هنا ترى الباحثة أن الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات ذات صلة بمتطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات، قد شكّلت أساساً نظرياً ومعرفياً مهماً للدراسة الحالية، وأسهمت في بلورة أبعادها ومحاورها، سواء من حيث الإطار النظري أو من حيث تصميم الأداة وبناء الفرضيات.

ورغم تقاطع هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب، كالمنهج المستخدم أو تناول مفهوم التحول الرقمي، إلا أن الدراسة الحالية تميزت بتوجهها نحو فئة **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية في فلسطين، وتركيزها على كبار السن كمستفيدين من الخدمات، وهو ما لم يُعالج بنفس العمق أو السياق في معظم الدراسات السابقة، مما يُضفي على هذه الدراسة قيمة علمية وتطبيقية مضافة

وبذلك سوف يتمتع موضوع هذه الدراسة بالجدية والأصالة، حيث لم تتم دراسته من قبل في المجتمع الفلسطيني.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

3.1 منهجية الدراسة

3.2 مجتمع الدراسة وعينتها

3.3 أدوات الدراسة

3.4 متغيرات الدراسة

3.5 إجراءات تنفيذ الدراسة

3.6 المعالجات الإحصائية

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل الطرق والإجراءات التي اتبعت، والتي تضمنت تحديد منهجية الدراسة المتبعة، ومجتمع الدراسة والعينة، وعرض الخطوات والإجراءات العملية التي اتبعت في بناء أدوات الدراسة وخصائصها، ثم شرح لمتغيرات الدراسة، والإشارة إلى أنواع الاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

1.3 منهجية الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة، يتميز المنهج الوصفي الارتباطي بقدرته على دراسة الظاهرة وفهمها ووصفها بدقة استناداً إلى المعلومات والأدبيات السابقة، ولا يقتصر هذا المنهج على جمع البيانات فقط، بل يتجاوز ذلك بالربط وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة، مما يساهم في الوصول إلى استنتاجات علمية دقيقة تدعم أهداف الدراسة

2.3 مجتمع الدراسة وعينتها:

أ) مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع **الأخصائيين** الاجتماعيين في فلسطين حسب إحصائية وزارة التنمية الاجتماعية والبالغ عددهم (288)، حسب إحصائية وزارة التنمية الاجتماعية للعام (2024-2025).

ب) عينة الدراسة:

اختيرت عينة الدراسة كالاتي:

أولاً- العينة الاستطلاعية (Pilot Study): اختيرت عينة استطلاعية مكونة من (30) من **الأخصائيين**

الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، وذلك بغرض التأكد من صلاحية أدوات الدراسة واستخدامها لحساب الصدق والثبات.

ثانياً- عينة الدراسة (Sample Study): اختيرت عينة الدراسة بالطريقة المتيسرة وقد بلغ حجم العينة

(156) من **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعي، والجدول (1.3) يوضح توزيع عينة

الدراسة حسب متغيراتها الديمغرافية (التصنيفية):

جدول (1.3)

توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها الديمغرافية (التصنيفية)

المتغير	المستوى	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	42	26.9
	أنثى	114	73.1
	المجموع	156	100.0
العمر	أقل من - 30	42	26.9
	30-40	71	45.5
	أكبر من 40	43	27.6
	المجموع	156	100.0
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	47	30.1
	من 5- 10 سنوات	29	18.6
	أكثر من 10 سنوات	80	51.3
	المجموع	156	100.0
المؤهل العلمي	دبلوم	29	18.6
	بكالوريوس	108	69.2

12.2	19	ماجستير فأعلى	
100.0	156	المجموع	
19.2	30	أقل من ثلاث	
29.5	46	3-6 دورات	عدد الدورات
51.3	80	أكثر من 6 دورات	التدريبية
100.0	156	المجموع	

3.3 أدوات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الباحثة على مقياسين، هما: مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية، مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن، كما يلي:

أولاً: مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية:

من أجل تحقيق الغاية المرجوة من الدراسة الحالية، وبعد اطلاع الباحثة على الأدب التربوي والدراسات السابقة وعلى مقاييس متطلبات الحكومة الإلكترونية المستخدمة في بعض الدراسات ومنها: دراسة قتلو(2022) ودراسة محمود الدرابيع (2021) ودراسة الغزاوي(2020) قامت الباحثة بتطوير مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية استناداً إلى تلك الدراسات.

1.3.3 الخصائص السيكمترية لمقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية:

صدق المقياس :

استخدم نوعان من الصدق كما يلي:

أولاً: الصدق الظاهري (Face validity)

للتحقق من الصدق الظاهري أو ما يعرف بصدق المحكمين لمقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية، عُرِضَ المقياس بصورته الأولية على مجموعة من ذوي الخبرة والاختصاص ممن يحملون

درجة الدكتوراه، وقد بلغ عددهم (10) محكمين، كما هو موضح في ملحق (ب)، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة، وبناءً على ملاحظات المحكمين وآرائهم أجريت التعديلات المقترحة، فقد عُدلت صياغة بعض الفقرات وحذفت بعضها فكانت (63) فقرة وأصبح عدد فقرات المقياس (72).

ثانياً: صدق البناء (Construct Validity)

من أجل التحقق من الصدق للمقياس استُخدم أيضاً صدق البناء، على عينة استطلاعية مكونة من (30) من

الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، واستُخدم

معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرة بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لمقياس (متطلبات الحكومة الإلكترونية)، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية لمقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية، كما هو مبين في الجدول (2.3):

جدول (2.3)

قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، وقيم معاملات ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=30):

الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية
الدرجة الكلية	مع المجال	الدرجة الكلية	مع المجال	الدرجة الكلية	مع المجال	الدرجة الكلية	مع المجال	الدرجة الكلية
البنية التحتية التكنولوجية	القيادة البشرية	الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني)						
1	.76**	.67**	12	.82**	.75**	21	.94**	.90**
2	.91**	.79**	13	.83**	.72**	22	.93**	.88**
3	.84**	.75**	14	.77**	.66**	23	.90**	.85**
4	.84**	.74**	15	.89**	.83**	24	.87**	.80**
5	.81**	.60**	16	.77**	.78**	25	.88**	.80**

6	.82**	.69**	17	.85**	.75**	26	.89**	.82**
7	.83**	.75**	18	.76**	.72**	27	.79**	.81**
8	.91**	.90**	19	.81**	.80**	-	-	-
9	.79**	.81**	20	.90**	.87**	-	-	-
10	.88**	.88**	-	-	-	-	-	-
11	.72**	.73**	-	-	-	-	-	-
درجة كلية اللُّبَد **91			درجة كلية اللُّبَد **93			درجة كلية اللُّبَد **95		

تصميم الموقع الالكتروني			آمن المعلومات			-----		
28	.82**	.81**	39	.87**	.81**	-	-	-
29	.84**	.83**	40	.88**	.81**	-	-	-
30	.71**	.71**	41	.86**	.79**	-	-	-
31	.82**	.78**	42	.60**	.58**	-	-	-
32	.87**	.83**	43	.85**	.81**	-	-	-
33	.90**	.86**	44	.86**	.80**	-	-	-
34	.92**	.88**	45	.91**	.87**	-	-	-
35	.89**	.84**	46	.91**	.87**	-	-	-
36	.92**	.86**	47	.89**	.79**	-	-	-
37	.91**	.83**	-	-	-	-	-	-
38	.90**	.87**	-	-	-	-	-	-
درجة كلية اللُّبَد **96			درجة كلية اللُّبَد **94			-----		

** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01 < p **)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (2.3) أن قيم معامل ارتباط الفقرات تراوحت ما بين (0.58 - 0.94)، وكانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً؛ إذ ذكر جاريا (Garcia, 2011) أن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (0.30) تعتبر ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (0.30 - أقل أو يساوي 0.70) تعتبر متوسطة، والقيمة التي تزيد عن (0.70) تعتبر قوية، لذلك لم تحذف أي فقرة من فقرات المقياس.

ثبات مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية:

للتأكد من ثبات مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية، وزع المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30) من **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، وبهدف التحقق من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، وأبعاده، فقد استخدمت معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) على بيانات العينة الاستطلاعية بعد استخراج الصدق (47) فقرة، والجدول (3.3) يوضح قيم معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية، كما في الآتي:

جدول (3.3)

قيم معامل ثبات مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاته بطريقة كرونباخ ألفا

البعد	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
البنية التحتية التكنولوجية	11	.95
القيادة البشرية	9	.94
الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني)	7	.95
تصميم الموقع الإلكتروني	11	.96
آمن المعلومات	9	.95
متطلبات الحكومة الإلكترونية ككل	47	.98

يتضح من الجدول (3.3) أن قيم معامل ثبات كرونباخ ألفا لمجالات مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية تراوحت ما بين (.94 - .96) كما يلاحظ أن معامل ثبات كرونباخ ألفا لفقرات متطلبات الحكومة الإلكترونية ككل بلغ (.98) وتعد هذه القيم مرتفعة، وتجعل من الأداة قابلة للتطبيق على العينة الأصلية.

ثانياً- مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن:

من أجل تحقيق الغاية المرجوة من الدراسة الحالية، وبعد اطلاع الباحثة على الأدب التربوي والدراسات السابقة وعلى مقاييس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن المستخدمة في بعض الدراسات ومنها: دراسة طه(2023) ودراسة السلمي(2022) ودراسة مطور(2020) ودراسة علاونة(2019) قامت الباحثة بتطوير جودة الخدمات المقدمة لكبار السن استناداً إلى تلك الدراسات.

2.3.3 الخصائص السيكومترية لمقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن:

أ) صدق المقياس:

استخدم نوعان من الصدق كما يلي:

أولاً: الصدق الظاهري (Face validity)

للتحقق من الصدق الظاهري أو ما يعرف بصدق المحكمين لمقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن، عُرِضَ المقياس بصورتها الأولية على مجموعة من ذوي الخبرة والاختصاص ممن يحملون درجة الدكتوراه، وقد بلغ عددهم (10) محكمين، كما هو موضح في ملحق (ب)، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة، وبناءً على ملاحظات المحكمين وآرائهم أُجريت التعديلات المقترحة، فقد عُدلت صياغة بعض الفقرات.

ثانياً: صدق البناء (Construct Validity)

من أجل التحقق من الصدق للمقياس استُخدم أيضاً صدق البناء، على عينة استطلاعية مكونة من (30) من **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، واستُخدم معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرة بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لمقياس (جودة الخدمات المقدمة

لكبار السن)، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن، كما هو مبين في الجدول (4.3):

جدول (4.3)

قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، وقيم معاملات ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=30):

الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال
الأمان والثقة	الاستجابة	الملموسية							
1	.74***	.68**	11	.87**	.87**	19	.83**	.61**	
2	.67**	.60**	12	.86**	.83**	20	.59**	.56**	
3	.84**	.83**	13	.84**	.81**	21	.86**	.83**	
4	.81**	.82**	14	.80**	.77**	22	.79**	.85**	
5	.91**	.84**	15	.88**	.85**	23	.85**	.82**	
6	.88**	.81**	16	.90**	.87**	24	.80**	.72**	
7	.84**	.79**	17	.90**	.88**	25	.84**	.80**	
8	.68**	.66**	18	.81**	.77**	-	-	-	
9	.83**	.77**	-	-	-	-	-	-	
10	.83**	.79**	-	-	-	-	-	-	
درجة كلية للنُّعْد	.94**	درجة كلية للنُّعْد	.97**	درجة كلية للنُّعْد	.93**				

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01 < p < .01).

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (4.3) أن قيم معامل ارتباط الفقرات تراوحت ما بين (0.71-0.93)، وكانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية؛ إذ ذكر جارسيا (Garcia, 2011) أن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (0.30) تعتبر ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (0.30-0.70) تعتبر متوسطة، والقيمة التي تزيد عن (0.70) تعتبر قوية، لذلك لم تحذف أي فقرة من فقرات المقياس.

ثبات مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن:

للتأكد من ثبات مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن، وزع المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30) من **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، وبهدف التحقق من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، وأبعاده، فقد استخدمت معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) على بيانات العينة الاستطلاعية بعد استخراج الصدق (25) فقرة، والجدول (5.3) يوضح قيم معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن، كما في الآتي:

جدول (5.3)

قيم معامل ثبات مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته بطريقة كرونباخ ألفا

البعد	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
الأمان والثقة	10	.93
الاستجابة	8	.95
الملموسية	7	.90
جودة الخدمات المقدمة ككل	25	.97

يتضح من الجدول (5.3) أن قيم معامل ثبات كرونباخ ألفا لمجالات مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن تراوحت ما بين (.95-.90)، كما يلاحظ أن معامل ثبات كرونباخ ألفا لفقرات جودة الخدمات المقدمة ككل بلغ (.97) وتعد هذه القيم مرتفعة، وتجعل من الأداة قابلة للتطبيق على العينة الأصلية.

تصحيح مقياسي الدراسة:

أولاً: مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية: تكون مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية في صورته النهائية بعد استخراج الصدق من (47)،فقرة موزعة على خمسة مجالات كما هو موضح في ملحق (ث)وقد مثلت جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي لمتطلبات الحكومة الإلكترونية.

ثانياً: مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن: تكون مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السنفي صورته النهائية بعد استخراج الصدق من (25)،فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات كما هو موضح في ملحق (ث)، وقد مثلت جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي لجودة الخدمات المقدمة لكبار السن.

وقد طُلب من المستجيب تقدير إجاباته عن طريق تدرج ليكرت (Likert) خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي: موافق بشدة(5) درجات، موافق (4) درجات، محايد (3) درجات، غير موافق (2)درجتان، غير موافق بشدة(1)درجة واحدة.

ولغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد مستوى متطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة لكبار السن لدى عينة الدراسة حولت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح من (1-5) درجات وتصنيف المستوى إلى ثلاث مستويات: منخفضة ومتوسطة وعالية، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى (لتدرج)}}{\text{عدد المستويات المفترضة}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

وبناءً على ذلك، فإنّ مستويات الإجابة على المقياس تكون على النحو الآتي:

جدول (6.3)

درجات احتساب مستوى متطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة لكبار السن

2.33 فأقل	مستوى منخفض
2.34 - 3.67	مستوى متوسط
3.68 - 5	مستوى مرتفع

4.3 المتغيرات الديمغرافية:

1. **الجنس:** وله مستويان هي: (1-ذكر ، 2-أنثى).
2. **العمر:** وله ثلاثة مستويات: (1-أقل من 30 ، 2-30-40 ، 3-أكبر من 40).
3. **سنوات الخبرة:** وله ثلاثة مستويات هي: (1-أقل من 5 سنوات، 2-5-10 سنوات، 3-أكثر من 10 سنوات).
4. **المؤهل العلمي:** وله ثلاثة مستويات هي: (1-دبلوم، 2-بكالوريوس، 3-ماجستير فأعلى).
5. **عدد الدورات التدريبية:** وله ثلاثة مستويات: (1-أقل من ثلاث، 2-3-6 دورات، 3-أكثر من 6 دورات).

ب-المتغير التابع:

- أ) الدرجة الكلية والمجالات الفرعية التي تقيس متطلبات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة.
- ب) الدرجة الكلية والمجالات الفرعية التي تقيس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن من وجهة نظر عينة الدراسة.

5.3 إجراءات تنفيذ الدراسة

نفّذت الدراسة وفق الخطوات الآتية:

1. جمع المعلومات من العديد من المصادر كالكتب، المقالات، التقارير، الرسائل الجامعية، وغيرها وذلك من أجل وضع الإطار النظري للدراسة.
2. الحصول على إحصائية بعدد **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية.
3. تحديد مجتمع الدراسة، ومن ثم تحديد عينة الدراسة.
4. تطوير أدوات الدراسة من خلال مراجعة الأدب التربوي في هذا المجال.
5. تحكيم أدوات الدراسة.

6. تطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية ومن خارج عينة الدراسة الأساسية، إذ شملت (30) من

الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، وذلك بهدف التأكد من دلالات صدق

أدوات الدراسة، وثباتها.

7. تطبيق أدوات الدراسة على العينة الأصلية، والطلب منهم الإجابة عن فقراتها بكل صدق وموضوعية،

وذلك بعد إعلامهم بأن إجاباتهم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

8. إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب، حيث استخدم برنامج الرزمة الإحصائي (SPSS, 28) لتحليل

البيانات، وإجراء التحليل الإحصائي المناسب.

9. مناقشة النتائج التي أسفر عنها التحليل في ضوء الأدب النظري والدراسات السابقة، والخروج

بمجموعة من التوصيات والمقترحات البحثية.

6.3 المعالجات الإحصائية

من أجل معالجة البيانات وبعد جمعها قامت الباحثة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم

الاجتماعية (SPSS, 28) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.

2. معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لفحص الثبات.

3. اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، لفحص الفرضيات المتعلقة

بالجنس.

4. اختبار تحليل تباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لفحص الفرضيات المتعلقة، بالعمر،

وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، وعدد الدورات التدريبية.

5. اختبار بيرسون (Pearson Correlation) لمعرفة العلاقة بين متطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة

الخدمات المقدمة لكبار السن، كذلك لفحص صدق أداتي الدراسة.

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة

النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

1.1.4 نتائج السؤال الأول

2.1.4 نتائج السؤال الثاني

2.4 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

1.2.4 نتائج الفرضية الأولى

2.2.4 نتائج الفرضية الثانية

3.2.4 نتائج الفرضية الثالثة

4.2.4 نتائج الفرضية الرابعة

5.2.4 نتائج الفرضية الخامسة

6.2.4 نتائج الفرضية السادسة

7.2.4 نتائج الفرضية السابعة

8.2.4 نتائج الفرضية الثامنة

9.2.4 نتائج الفرضية التاسعة

10.2.4 نتائج الفرضية العاشرة

11.2.4 نتائج الفرضية الحادية عشرة

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء أسئلتها وفرضيتها التي طرحت، وقد نظمت وفقاً لمنهجية محددة في العرض، وكما يلي:

1.4- النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما متطلبات الحكومة الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية؟

للإجابة عن السؤال الأول حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، والجدول (1.4) يوضح ذلك :

جدول (1.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل مجال من مجالات مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً

الترتبة	رقم البعد	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	5	آمن المعلومات	4.02	.692	80.4	مرتفع
2	2	القيادة البشرية	3.99	.689	79.8	مرتفع
3	1	البنية التحتية التكنولوجية	3.98	.782	79.6	مرتفع
4	3	الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني)	3.98	.723	79.6	مرتفع
5	4	تصميم الموقع الإلكتروني	3.89	.758	77.8	مرتفع
		متطلبات الحكومة الإلكترونية	3.97	.670	79.4	مرتفع

يتضح من الجدول (1.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس متطلبات

الحكومة الإلكترونية ككل بلغ (3.97) ونسبة مئوية (79.4%) وبتقدير مرتفع، أما المتوسطات الحسابية

لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجالات مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية تراوحت ما بين (4.02- 3.89) وجاء مجال "آمن المعلومات" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.02) ونسبة مئوية (80.4%) وبتقدير مرتفع، بينما جاء مجال "تصميم الموقع الإلكتروني" في المرتبة الأخيرة، متوسط حسابي بلغ (3.89) ونسبة مئوية (77.8%) وبتقدير مرتفع، وقد حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال من مجالات مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية كل مجال على حدة، وعلى النحو الآتي:

1) مجال آمن المعلومات

جدول (2.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال آمن المعلومات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	44	توفير الموقع برامج باستخدام كلمة سر، واسم المستخدم ، ورقم الهوية.	4.13	.768	82.6	مرتفع
2	39	توفير نظام (التشفير) لضمان أمن المعلومات والبيانات المتبادلة واسترجاعها.	4.10	.833	82.0	مرتفع
3	40	توفير نظام للدعم الفني والمساعدة .	4.06	.837	81.2	مرتفع
4	45	الموقع آمن ويخضع للرقابة والمتابعة .	4.03	.815	80.6	مرتفع
5	43	توفير برامج محصنة من الاختراق (الأمن السيبراني).	4.01	.842	80.2	مرتفع
6	47	توفير الخصوصية وسرية البيانات عند الحصول أو تقديم طلب على الموقع الإلكتروني.	4.01	.898	80.2	مرتفع
7	46	أتمته السجلات الكترونية وأرشفتها بشكل آمن وموثوق.	3.99	.861	79.8	مرتفع
8	41	رقمته الخدمات وإجراءات العمل.	3.97	.811	79.4	مرتفع
9	42	يقدم الدعم الفني ردوداً سريعة عند الطلب لكبار السن.	3.87	.935	77.4	مرتفع

يتضح من الجدول (2.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال آمن

المعلومات تراوحت ما بين (4.13- 3.87)، وجاءت فقرة "توفير الموقع برامج باستخدام كلمة سر، واسم

المستخدم ، ورقم الهوية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.13) وبنسبة مئوية (82.6%) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة "يقدم الدعم الفني ردود سريعة عند الطلب لكبار السن" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.87) وبنسبة مئوية (77.4%) وبتقدير مرتفع.

(2) مجال القيادة البشرية

جدول (3.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال القيادة البشرية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	16	امتلاك القيادة الناعمة (الأخصائيين الاجتماعيين)	4.09	.790	81.8	مرتفع
		مهارات الاتصال والتواصل الفعال.				
2	19	تعزيز البرامج تدريبه مواكبة لتطور التكنولوجي.	4.04	.810	80.8	مرتفع
3	20	توفير فرق لدعم الفني في التكنولوجيا الرقمية.	4.03	.787	80.6	مرتفع
4	12	تعزيز القيادة البشرية الصلبة (الإدارة) القادرة على دعم التغيير .	4.01	.811	80.2	مرتفع
5	18	إنشاء قنوات للموظفين لإبداء الرأي (التغذية الراجعة).	3.99	.807	79.8	مرتفع
6	17	توفير مختصين بالمهارات الرقمية والتكنولوجيا.	3.99	.839	79.8	مرتفع
7	14	تطوير المواهب الرقمية وإدارة التغيير.	3.94	.855	78.8	مرتفع
8	13	توفير القيادة الداعمة لثقافة الابتكار والتطوير.	3.94	.878	78.8	مرتفع
9	15	تتسم القيادة البشرية بالمرونة والتكيف مع التغيير	3.90	.817	78.0	مرتفع

يتضح من الجدول (3.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال القيادة

البشرية تراوحت ما بين (4.09 - 3.90) وجاءت فقرة "امتلاك القيادة الناعمة (الأخصائيين

الاجتماعيين) مهارات الاتصال والتواصل الفعال" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.09) وبنسبة

مئوية (81.8%) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة "تتسم القيادة البشرية بالمرونة والتكيف مع التغيير" في

المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.90) وبنسبة مئوية (78.0%) وبتقدير مرتفع.

(3) مجال البنية التحتية التكنولوجية

جدول (4.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات البنية التحتية التكنولوجية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	1	توفر شبكة اتصالات متطورة وحديثة.	4.16	.775	83.2	مرتفع
2	5	توفير أجهزة ومعدات الحديثة (هواتف، حواسيب، أجهزة لوحية).	4.11	.927	82.2	مرتفع
3	2	توفير سرفرات قادرة على الصمود من مخاطر الاختراق.	4.07	.944	81.4	مرتفع
4	7	تعزيز البنية التحتية الرقمية والأدوات التكنولوجية.	4.01	.923	80.2	مرتفع
5	6	بناء المنصات الرقمية لتسهيل الوصول للخدمة (السجل الوطني) .	4.00	.887	80.0	مرتفع
6	10	تعزيز مركز الاستجابة للطوارئ والأزمات .	3.95	.935	79.0	مرتفع
7	9	الربط البيئي الالكتروني بين الوزارات للنقل، وتدفق البيانات من الحكومة إلى المواطن .	3.93	.958	78.6	مرتفع
8	8	توفير قنوات رسمية لمعالجة المشاكل التقنية.	3.91	.953	78.2	مرتفع
9	3	توفير برامج مراقبة من قبل الجهات المختصة.	3.91	.999	78.2	مرتفع
10	4	توفير الميزانيات والموارد المالية الكافية .	3.88	1.074	77.6	مرتفع
11	11	توفير جسم تنظيمي تحت مسمى المجلس الأعلى لسياسات التحول للحكومة الالكترونية.	3.85	.958	77.0	مرتفع

يتضح من الجدول (4.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال البنية

التي التحتية التكنولوجية تراوحت ما بين (4.16-3.85) وجاءت فقرة " توفر شبكة اتصالات متطورة وحديثة"

بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.16) وبنسبة مئوية (83.2%) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة

"توفير جسم تنظيمي تحت مسمى المجلس الأعلى لسياسات التحول للحكومة الالكترونية" في المرتبة

الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.85) وبنسبة مئوية (77.0%) وبتقدير مرتفع.

(4) مجال الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني)

جدول (5.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني) مرتبة

تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	23	توفير الحماية القانونية للبيانات والمعلومات.	4.12	.850	82.4	مرتفع
2	25	توفير قاعدة بيانات فعالة لنقل البيانات وتدققها من الحكومة إلى المواطن .	4.03	.865	80.6	مرتفع
3	27	إقرار قانون الرقابة الالكترونية على البرامج.	3.96	.826	79.2	مرتفع
4	22	تعزيز الإطار القانوني والتنظيمي لدعم عملية التحول للحكومة الالكترونية .	3.96	.857	79.2	مرتفع
5	24	ضبط عمليات التبادل البيئي من خلال الخدمات الالكترونية.	3.94	.805	78.8	مرتفع
6	26	تعزيز التشريعات والقوانين لإضافة الشرعية والقبول للوثائق الالكترونية .	3.92	.831	78.4	مرتفع
7	21	توفر البيئة التشريعية القانونية الممكنة لعمل قطاع التكنولوجيا في الوزارة.	3.91	.845	78.2	مرتفع

يتضح من الجدول (5.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال

الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني) تراوحت ما بين (4.12- 3.91) وجاءت فقرة "توفير الحماية القانونية

للبيانات والمعلومات" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.12) وبنسبة مئوية (82.4%) وبتقدير

مرتفع، بينما جاءت فقرة "توفر البيئة التشريعية القانونية الممكنة لعمل قطاع التكنولوجيا في الوزارة" في

المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.91) وبنسبة مئوية (78.2%) وبتقدير مرتفع.

(5) مجال تصميم الموقع الالكتروني

جدول (6.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجالات تصميم الموقع الالكتروني مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	30	تعزيز الشمول الرقمي وإمكانية الوصول للموقع بسهولة.	4.05	.825	81.0	مرتفع
2	28	تصمم الموقع الالكتروني بطريقة سهلة وجذابة من حيث المحتوى وطريقة العرض.	4.03	.850	80.6	مرتفع
3	29	يتيح الموقع الربط بين الوزارات والمواطن للتعريف بالخدمات (دليل المواطن).	3.94	.821	78.8	مرتفع
4	31	الموقع الالكتروني يوفر صوراً توضيحية لفهم الخدمات المقدمة لكبار السن.	3.92	.880	78.4	مرتفع
5	35	تصميم واجهات سهلة الاستخدام لتلبية احتياجات كبار السن .	3.89	.947	77.8	مرتفع
6	33	المعلومات في الواجهة الرقمية مرئية وسهلة القراءة.	3.88	.865	77.6	مرتفع
7	34	توفير نظام التغذية الراجعة حول الخدمات والبرامج المقدمة لكبار السن.	3.85	.931	77.0	مرتفع
8	37	يوفر الموقع استبانة الرضا عن جودة الخدمات المقدمة لكبار السن.	3.83	.951	76.6	مرتفع
9	38	الموقع سهل الاستخدام وآمن لكبار السن باستخدام .	3.80	.967	76.0	مرتفع
10	36	يتيح الموقع الالكتروني المشاركة لكبار السن والتفاعل وإبداء الرأي.	3.79	.988	75.8	مرتفع
11	32	يوفر الموقع الالكتروني إمكانية الوصول للخدمة على مدار اليوم (24) ساعة.	3.78	.941	75.6	مرتفع

يتضح من الجدول (6.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال

تصميم الموقع الالكتروني تراوحت ما بين (4.05 - 3.78)، وجاءت فقرة "تعزيز الشمول الرقمي وإمكانية

الوصول للموقع بسهولة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.05) ونسبة مئوية (81.0%) وبتقدير

مرتفع، بينما جاءت فقرة "يوفر الموقع الإلكتروني إمكانية الوصول للخدمة على مدار اليوم (24 ساعة" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.78) ونسبة مئوية (75.6%) وبتقدير مرتفع.

2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما مستوى جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر

الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية؟

للإجابة عن السؤال الثاني حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية

لمقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن، في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين**

الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، والجدول (7.4) يوضح ذلك:

جدول (7.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل مجال من مجالات مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	3	اللموسية	4.09	.660	81.8	مرتفع
2	1	الأمان والثقة	4.06	.687	81.2	مرتفع
3	2	الاستجابة	4.04	.746	80.8	مرتفع
		جودة الخدمات المقدمة لكبار السن	4.06	.667	81.2	مرتفع

يتضح من الجدول (7.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس جودة

الخدمات المقدمة لكبار السن ككل بلغ (4.06) ونسبة مئوية (81.2%) وبتقدير مرتفع، أما المتوسطات

الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجالات مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن تراوحت ما

بين (4.04-4.09)، مجال "اللموسية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.09) ونسبة مئوية

(81.8%) وبتقدير مرتفع، بينما جاء مجال "الاستجابة" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (4.04) وبنسبة مئوية (80.8%) وبتقدير مرتفع.

وقد حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال من مجالات مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن كل مجال على حدة وعلى النحو الآتي:

(1) مجال الملموسية

جدول (8.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال الملموسية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	25	الحفاظ على سرية المعلومات عند تقديم الخدمة لكبار السن .	4.25	.715	85.0	مرتفع
2	24	توفير العدالة والمساواة عن تقديم الخدمة لكبار السن.	4.12	.790	82.4	مرتفع
3	20	القدرة على اتخاذ القرارات في المواقف الطارئة.	4.08	.741	81.6	مرتفع
4	21	تعزيز الرقابة والمتابعة عن جودة الخدمات لمقدمة لكبار السن .	4.06	.832	81.2	مرتفع
5	19	تعزيز الشفافية والبعد عن المحسوبية عند تقديم الخدمة.	4.05	.900	81.0	مرتفع
6	23	تمكين كبار السن من تلقي الخدمة في منازلهم.	4.04	.822	80.8	مرتفع
7	22	تمكين إنجاز العمل من أماكن مختلفة وأجهزة مختلفة لكبار السن.	4.02	.823	80.4	مرتفع

يتضح من الجدول (8.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال

الملموسية تراوحت ما بين (4.02- 4.25)، وجاءت فقرة "الحفاظ على سرية المعلومات عند تقديم الخدمة لكبار السن " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.25) وبنسبة مئوية (85.0%) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة "تمكين إنجاز العمل من أماكن مختلفة وأجهزة مختلفة لكبار السن" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (4.02) وبنسبة مئوية (80.4%) وبتقدير مرتفع.

(2) مجال الأمان والثقة

جدول (9.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأمان والثقة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	1	الالتزام بأخلاقيات المهنة مع كبار السن .	4.15	.828	83.0	مرتفع
2	10	الحصول على الخدمة من خلال الرسالة النصية (برنامج الغذاء العالمي) .	4.11	.724	82.2	مرتفع
3	6	متابعة الشكاوي لكبار السن بمهنية.	4.10	.785	82.0	مرتفع
4	3	البقاء على اتصال لمتابعة كبار السن .	4.08	.834	81.6	مرتفع
5	9	موثوقية النظام والدقة في انجاز المعاملات.	4.06	.781	81.2	مرتفع
6	7	التواصل الفعال مع متلقي الخدمة من كبار السن.	4.05	.818	81.0	مرتفع
7	4	الالتزام مقدم الخدمة بالمعايير المهنية لاحتياجات كبار السن.	4.04	.822	80.8	مرتفع
8	2	الشفافية والوضوح عند تقديم الخدمة لكبار السن.	4.04	.897	80.8	مرتفع
9	8	إنجاز المعاملات الكترونياً بين الوزارات لكبار السن (خدمة التأمين الطبي).	4.01	.823	80.2	مرتفع
10	5	تقديم الدعم والمشورة وفحص الاحتياج من خلال الموقع.	3.96	.810	79.2	مرتفع

يتضح من الجدول (9.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال الأمان والثقة تراوحت ما بين (3.96-4.15)، وجاءت فقرة " الالتزام بأخلاقيات المهنة مع كبار السن " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.15) ونسبة مئوية (83.0%) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة "تقديم الدعم والمشورة وفحص الاحتياج من خلال الموقع" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.96) ونسبة مئوية (79.2%) وبتقدير مرتفع.

3) مجال الاستجابة

جدول (10.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال الاستجابة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	12	يلتزم مقدم الخدمة بالحفاظ على كرامة كبار السن عند تلقي الخدمة .	4.13	.858	82.6	مرتفع
2	14	تزويد كبار السن بالمعلومات اللازمة عن الخدمات المتوفرة.	4.10	.851	82.0	مرتفع
3	17	التعامل الفعال مع الشكاوي المقدمة من كبار السن .	4.04	.879	80.8	مرتفع
4	15	الاهتمام بوقت متلقي الخدمة من كبار السن .	4.03	.830	80.6	مرتفع
5	13	تبسيط الإجراءات عند الحصول على الخدمة لكبار السن.	4.03	.943	80.6	مرتفع
6	11	سرعة الاستجابة لاحتياجات كبار السن ،	4.01	.858	80.2	مرتفع
7	18	المرونة في الإجراءات والسرعة في انجاز الخدمة .	4.00	.880	80.0	مرتفع
8	16	إبقاء كبير السن على تواصل مع مزودي الخدمة.	3.99	.846	79.8	مرتفع

يتضح من الجدول (10.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال

الاستجابة تراوحت ما بين (4.13- 3.99)، وجاءت فقرة "يلتزم مقدم الخدمة بالحفاظ على كرامة كبار

السن عند تلقي الخدمة " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.13) وبنسبة مئوية (82.6%) وبتقدير

مرتفع، بينما جاءت فقرة "إبقاء كبير السن على تواصل مع مزودي الخدمة" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط

حسابي بلغ (3.99) وبنسبة مئوية (79.8%) وبتقدير مرتفع.

2.4-النتائج المتعلقة بالفرضيات :

1.2.4النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات متطلبات الحكومة

الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية

الاجتماعية تعزى إلى متغير الجنس.

ومن أجل فحص الفرضية الأولى وتحديد الفروق تبعاً إلى متغير الجنس، استخدم اختبار(ت)

لمجموعتين مستقلتين(Independent Samples t-test)، ونتائج الجدول (11.4) تبين ذلك:

جدول (11.4)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات متطلبات الحكومة الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر

الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير الجنس.

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
البنية التحتية التكنولوجية	ذكر	42	4.08	.726	.932	.353
	أنثى	114	3.94	.802		
القيادة البشرية	ذكر	42	4.05	.582	.609	.544
	أنثى	114	3.97	.726		
الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني)	ذكر	42	4.05	.666	.810	.419
	أنثى	114	3.95	.743		
تصميم الموقع الإلكتروني	ذكر	42	3.90	.724	.134	.893
	أنثى	114	3.88	.773		
آمن المعلومات	ذكر	42	4.00	.670	-.239	.812
	أنثى	114	4.03	.703		
الدرجة الكلية	ذكر	42	4.01	.630	.492	.623
	أنثى	114	3.95	.687		

يتبين من الجدول (11.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الحكومة الإلكترونية ومجالاته

كانت؛ أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي عدم وجود فروق في متطلبات

الحكومة الإلكترونية ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين الاجتماعيين** في

وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير الجنس.

2.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات متطلبات الحكومة الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر.

ومن أجل فحص الفرضية الثانية، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً إلى متغير العمر، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً إلى متغير العمر. والجدولان (12.4) و(13.4) يبينان ذلك:

جدول (12.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر

المتغير	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البنية التحتية التكنولوجية	أقل من 30	42	3.96	.720
	30-40	71	4.05	.817
	أكبر من 40	43	3.87	.786
القيادة البشرية	أقل من 30	42	3.92	.636
	30-40	71	4.04	.749
	أكبر من 40	43	3.98	.644
الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني)	أقل من 30	42	3.95	.695
	30-40	71	3.99	.770
	أكبر من 40	43	3.98	.683
تصميم الموقع الإلكتروني	أقل من 30	42	3.87	.653
	30-40	71	3.92	.798
	أكبر من 40	43	3.86	.800
آمن المعلومات	أقل من 30	42	3.97	.683

.701	4.04	71	40-30	
.699	4.04	43	أكبر من 40	
.611	3.93	42	أقل من 30	
.712	4.01	71	40-30	الدرجة الكلية
.666	3.94	43	أكبر من 40	

يتضح من خلال الجدول (12.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن 99 معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (13.4) يوضح ذلك:

جدول (13.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
البنية التحتية التكنولوجية	بين المجموعات	.889	2	.445	.725	.486
	داخل المجموعات	93.848	153	.613		
	المجموع	94.737	155			
القيادة البشرية	بين المجموعات	.374	2	.187	.390	.678
	داخل المجموعات	73.284	153	.479		
	المجموع	73.657	155			
الأنظمة والتشريعات ((الإطار القانوني	بين المجموعات	.038	2	.019	.036	.965
	داخل المجموعات	80.880	153	.529		
	المجموع	80.918	155			

تصميم الموقع الإلكتروني	بين المجموعات	.110	2	.055	.095	.910
	داخل المجموعات	88.970	153	.582		
	المجموع	89.081	155			
آمن المعلومات	بين المجموعات	.165	2	.083	.171	.843
	داخل المجموعات	74.110	153	.484		
	المجموع	74.276	155			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.199	2	.100	.219	.803
	داخل المجموعات	69.462	153	.454		
	المجموع	69.661	155			

يتبين من الجدول (13.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاته كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر.

3.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات متطلبات الحكومة الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

ومن أجل فحص الفرضية الثالثة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة. والجدولان (14.4) و(15.4) يبينان ذلك:

جدول (14.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة

نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

المتغير	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البنية التحتية التكنولوجية	أقل من 5 سنوات	47	4.03	.698
	من 5 - 10 سنوات	29	3.99	.777
	أكثر من 10 سنوات	80	3.94	.836
القيادة البشرية	أقل من 5 سنوات	47	4.09	.498
	من 5 - 10 سنوات	29	3.93	.691
	أكثر من 10 سنوات	80	3.96	.781
الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني)	أقل من 5 سنوات	47	4.13	.518
	من 5 - 10 سنوات	29	3.94	.808
	أكثر من 10 سنوات	80	3.90	.785
تصميم الموقع الإلكتروني	أقل من 5 سنوات	47	4.08	.533
	من 5 - 10 سنوات	29	3.86	.713
	أكثر من 10 سنوات	80	3.79	.866
آمن المعلومات	أقل من 5 سنوات	47	4.18	.581
	من 5 - 10 سنوات	29	3.93	.691
	أكثر من 10 سنوات	80	3.96	.744
الدرجة الكلية	أقل من 5 سنوات	47	4.10	.509
	من 5 - 10 سنوات	29	3.93	.696
	أكثر من 10 سنوات	80	3.91	.738

يتضح من خلال الجدول (14.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل

معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي

(One-Way ANOVA)، والجدول (15.4) يوضح ذلك:

جدول (15.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة .

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
البنية التحتية التكنولوجية	بين المجموعات	.245	2	.122	.198	.821
	داخل المجموعات	94.492	153	.618		
	المجموع	94.737	155			
القيادة البشرية	بين المجموعات	.692	2	.346	.725	.486
	داخل المجموعات	72.965	153	.477		
	المجموع	73.657	155			
الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني)	بين المجموعات	1.622	2	.811	1.565	.212
	داخل المجموعات	79.296	153	.518		
	المجموع	80.918	155			
تصميم الموقع الالكتروني	بين المجموعات	2.542	2	1.271	2.247	.109
	داخل المجموعات	86.539	153	.566		
	المجموع	89.081	155			
آمن المعلومات	بين المجموعات	1.691	2	.846	1.782	.172
	داخل المجموعات	72.584	153	.474		
	المجموع	74.276	155			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.144	2	.572	1.277	.282
	داخل المجموعات	68.517	153	.448		
	المجموع	69.661	155			

يتبين من الجدول (15.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاته كانت؛ أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين الاجتماعيين** في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

4.2.4. النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات متطلبات الحكومة الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين الاجتماعيين** في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

ومن أجل فحص الفرضية الرابعة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي. والجدولان (16.4) و(17.4) يبينان ذلك:

جدول (16.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين الاجتماعيين** في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المتغير
.747	4.06	29	دبلوم	البنية التحتية التكنولوجية
.795	3.97	108	بكالوريوس	
.788	3.92	19	ماجستير فأعلى	
.505	4.13	29	دبلوم	القيادة البشرية

108	3.95	.723	بكالوريوس
19	4.04	.739	ماجستير فأعلى
29	4.09	.684	دبلوم
108	3.94	.731	بكالوريوس
19	4.00	.748	ماجستير فأعلى
29	4.10	.599	دبلوم
108	3.85	.790	بكالوريوس
19	3.78	.764	ماجستير فأعلى
29	4.19	.567	دبلوم
108	3.99	.728	بكالوريوس
19	3.94	.645	ماجستير فأعلى
29	4.11	.553	دبلوم
108	3.94	.697	بكالوريوس
19	3.92	.681	ماجستير فأعلى

يتضح من خلال الجدول (16.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل

معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي

(One-Way ANOVA)، والجدول (17.4) يوضح ذلك:

جدول (17.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من وجهة

نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
البنية التحتية التكنولوجية	بين المجموعات	.285	2	.143	.231	.794
	داخل المجموعات	94.451	153	.617		
	المجموع	94.737	155			
القيادة البشرية	بين المجموعات	.803	2	.402	.843	.432
	داخل المجموعات	72.854	153	.476		
	المجموع	73.657	155			
الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني)	بين المجموعات	.538	2	.269	.512	.600
	داخل المجموعات	80.380	153	.525		
	المجموع	80.918	155			
تصميم الموقع الإلكتروني	بين المجموعات	1.732	2	.866	1.517	.223
	داخل المجموعات	87.348	153	.571		
	المجموع	89.081	155			
آمن المعلومات	بين المجموعات	1.057	2	.528	1.104	.334
	داخل المجموعات	73.219	153	.479		
	المجموع	74.276	155			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.763	2	.382	.847	.431
	داخل المجموعات	68.898	153	.450		
	المجموع	69.661	155			

يتبين من الجدول (17.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاته كانت؛ أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي عدم وجود فروق في متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

5.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات متطلبات الحكومة الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.

ومن أجل فحص الفرضية الخامسة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً إلى متغير عدد الدورات التدريبية، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً إلى متغير عدد الدورات التدريبية. والجدولان (18.4) و(19.4) يبيان ذلك:

جدول (18.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.

المتغير	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البنية التحتية التكنولوجية	أقل من ثلاث	30	4.10	.796
	3-6 دورات	46	4.15	.494
	أكثر من 6 دورات	80	3.84	.886
القيادة البشرية	أقل من ثلاث	30	4.08	.536
	3-6 دورات	46	4.09	.426
	أكثر من 6 دورات	80	3.90	.841

الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني)	أقل من ثلاث	30	4.09	.652
	3-6 دورات	46	4.07	.462
	أكثر من 6 دورات	80	3.88	.853
تصميم الموقع الالكتروني	أقل من ثلاث	30	4.02	.606
	3-6 دورات	46	4.03	.554
	أكثر من 6 دورات	80	3.76	.885
آمن المعلومات	أقل من ثلاث	30	4.08	.639
	3-6 دورات	46	4.12	.576
	أكثر من 6 دورات	80	3.94	.767
الدرجة الكلية	أقل من ثلاث	30	4.07	.612
	3-6 دورات	46	4.09	.452
	أكثر من 6 دورات	80	3.86	.776

يتضح من خلال الجدول (18.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (19.4) يوضح ذلك:

جدول (19.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
البنية التحتية	بين المجموعات	3.358	2	1.679	2.811	.063
التكنولوجية	داخل المجموعات	91.379	153	.597		

			155	94.737	المجموع	
			2	1.313	بين المجموعات	
	1.389	.657				
		.473	153	72.344	داخل المجموعات	القيادة البشرية
			155	73.657	المجموع	
			2	1.485	بين المجموعات	
	1.430	.742				
		.519	153	79.434	داخل المجموعات	الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني)
			155	80.918	المجموع	
			2	2.781	بين المجموعات	
	2.465	1.390				
		.564	153	86.300	داخل المجموعات	تصميم الموقع الإلكتروني
			155	89.081	المجموع	
			2	1.054	بين المجموعات	
	1.101	.527				
		.479	153	73.222	داخل المجموعات	آمن المعلومات
			155	74.276	المجموع	
			2	1.997	بين المجموعات	
	2.258	.999				
		.442	153	67.664	داخل المجموعات	الدرجة الكلية
			155	69.661	المجموع	

يتبين من الجدول (19.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية

ومجالاته كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha < 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في

متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين

الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.

6.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير الجنس.

ومن أجل فحص الفرضية السادسة وتحديد الفروق تبعاً إلى متغير الجنس، استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، ونتائج الجدول (20.4) تبين ذلك:

جدول (20.4)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة

نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير الجنس.

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الأمان والثقة	ذكر	42	4.05	.531	-.120	.905
	أنثى	114	4.06	.739		
الاستجابة	ذكر	42	4.12	.563	.777	.438
	أنثى	114	4.01	.803		
الملموسية	ذكر	42	4.27	.492	2.037	.043*
	أنثى	114	4.03	.703		
الدرجة الكلية	ذكر	42	4.13	.479	.786	.433
	أنثى	114	4.04	.725		

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$)

يتبين من الجدول (20.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس جودة الخدمات المقدمة

لكبار السن ومجالاته باستثناء مجال: (الملموسية) كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة

($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاتها باستثناء مجال

(الملموسية) لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير الجنس، بينما جاءت الفروق دالة على مجال: (الملموسية) إذ جاءت لصالح الذكور.

7.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر.

ومن أجل فحص الفرضية السابعة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً إلى متغير العمر، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً إلى متغير العمر. والجدولان (21.4) و(22.4) يبينان ذلك:

جدول (21.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من

وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المتغير
.685	3.90	42	أقل من - 30	الأمان والثقة
.660	4.15	71	30-40	
.722	4.07	43	أكبر من 40	
.771	3.87	42	أقل من - 30	الاستجابة
.645	4.15	71	30-40	
.855	4.03	43	أكبر من 40	
.677	3.97	42	أقل من - 30	الملموسية

40-30	71	4.22	.550
أكبر من 40	43	4.00	.778
أقل من 30	42	3.91	.686
40-30	71	4.17	.585
أكبر من 40	43	4.04	.756

يتضح من خلال الجدول (21.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (22.4) يوضح ذلك:

جدول (22.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من

وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الأمان والثقة	بين المجموعات	1.583	2	.792	1.691	.188
	داخل المجموعات	71.628	153	.468		
	المجموع	73.211	155			
الاستجابة	بين المجموعات	2.040	2	1.020	1.855	.160
	داخل المجموعات	84.163	153	.550		
	المجموع	86.203	155			
الملموسية	بين المجموعات	2.136	2	1.068	2.499	.085
	داخل المجموعات	65.383	153	.427		
	المجموع	67.519	155			

بين المجموعات	1.762	2	.881	2.004	.138
الدرجة الكلية	داخل المجموعات	67.268	153	.440	
المجموع		69.031	155		

يتبين من الجدول (22.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر.

8.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثامنة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

ومن أجل فحص الفرضية الثامنة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة. والجدولان (23.4) و (24.4) يبينان ذلك:

جدول (23.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من

وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

المتغير	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الأمان والثقة	أقل من 5 سنوات	47	4.16	.597

من 5 - 10 سنوات	29	3.96	.674
أكثر من 10 سنوات	80	4.04	.740
أقل من 5 سنوات	47	4.12	.643
من 5 - 10 سنوات	29	3.94	.684
أكثر من 10 سنوات	80	4.03	.823
أقل من 5 سنوات	47	4.19	.506
من 5 - 10 سنوات	29	3.95	.695
أكثر من 10 سنوات	80	4.08	.721
أقل من 5 سنوات	47	4.16	.562
من 5 - 10 سنوات	29	3.95	.639
أكثر من 10 سنوات	80	4.05	.732

يتضح من خلال الجدول (23.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (24.4) يوضح ذلك:

جدول (24.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	780	2	.390	.824	.441	
داخل المجموعات	72.431	153	.473			
المجموع	73.211	155				

الاستجابة	بين المجموعات	569.	2	285.	508.	603.
	داخل المجموعات	85.634	153	560.		
	المجموع	86.203	155			
الملموسية	بين المجموعات	1.124	2	562.	1.295	277.
	داخل المجموعات	66.395	153	434.		
	المجموع	67.519	155			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	788.	2	394.	883.	416.
	داخل المجموعات	68.243	153	446.		
	المجموع	69.031	155			

يتبين من الجدول (24.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

9.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية التاسعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

ومن أجل فحص الفرضية التاسعة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي. والجدولان (25.4) و (26.4) يبينان ذلك:

جدول (25.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من

وجهة نظر **الأخصائيين الاجتماعيين** في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

المتغير	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الأمان والثقة	دبلوم	29	4.26	.557
	بكالوريوس	108	4.03	.712
	ماجستير فأعلى	19	3.93	.701
الاستجابة	دبلوم	29	4.29	.590
	بكالوريوس	108	3.98	.781
	ماجستير فأعلى	19	4.00	.708
الملموسية	دبلوم	29	4.26	.572
	بكالوريوس	108	4.06	.683
	ماجستير فأعلى	19	3.97	.638
الدرجة الكلية	دبلوم	29	4.27	.544
	بكالوريوس	108	4.03	.693
	ماجستير فأعلى	19	3.96	.656

يتضح من خلال الجدول (25.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل

معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي

(One-Way ANOVA)، والجدول (26.4) يوضح ذلك:

جدول (26.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من

وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الأمان والثقة	بين المجموعات	1.506	2	.753	1.606	.204
	داخل المجموعات	71.706	153	.469		
	المجموع	73.211	155			
الاستجابة	بين المجموعات	2.166	2	1.083	1.971	.143
	داخل المجموعات	84.037	153	.549		
	المجموع	86.203	155			
الملموسية	بين المجموعات	1.191	2	.596	1.374	.256
	داخل المجموعات	66.328	153	.434		
	المجموع	67.519	155			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.551	2	.775	1.758	.176
	داخل المجموعات	67.480	153	.441		
	المجموع	69.031	155			

يتبين من الجدول (26.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس جودة الخدمات المقدمة

لكبار السن ومجالاته كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود

فروق في جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر

الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

10.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية العاشرة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.

ومن أجل فحص الفرضية العاشرة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً إلى متغير عدد الدورات التدريبية، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً إلى متغير عدد الدورات التدريبية. والجدولان (27.4) و(28.4) يبينان ذلك:

جدول (27.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.

المتغير	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الأمان والثقة	أقل من ثلاث	30	4.10	.668
	3-6 دورات	46	4.17	.600
	أكثر من 6 دورات	80	3.98	.737
الاستجابة	أقل من ثلاث	30	4.04	.731
	3-6 دورات	46	4.20	.566
	أكثر من 6 دورات	80	3.95	.830
الملموسية	أقل من ثلاث	30	4.09	.598
	3-6 دورات	46	4.23	.557
	أكثر من 6 دورات	80	4.01	.727
الدرجة الكلية	أقل من ثلاث	30	4.08	.641
	3-6 دورات	46	4.20	.524

أكثر من 6 دورات	80	3.98	.741
-----------------	----	------	------

يتضح من خلال الجدول (27.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (28.4) يوضح ذلك:

جدول (28.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين الاجتماعيين** في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الأمان والثقة	بين المجموعات	1.118	2	.559	1.186	.308
	داخل المجموعات	72.094	153	.471		
	المجموع	73.211	155			
الاستجابة	بين المجموعات	1.881	2	.941	1.707	.185
	داخل المجموعات	84.322	153	.551		
	المجموع	86.203	155			
الملموسية	بين المجموعات	1.363	2	.681	1.576	.210
	داخل المجموعات	66.157	153	.432		
	المجموع	67.519	155			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.399	2	.699	1.582	.209
	داخل المجموعات	67.632	153	.442		
	المجموع	69.031	155			

يتبين من الجدول (28.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين الاجتماعيين** في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.

11.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الحادية عشرة:

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين الاجتماعيين** في وزارة التنمية الاجتماعية.

للإجابة عن الفرضية الحادية عشرة، استخرج معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation) بين مقياسين متطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين الاجتماعيين** في وزارة التنمية الاجتماعية، والجدول (29.4) يوضح نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون.

جدول (29.4)

قيم معاملات ارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات

المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين الاجتماعيين** في وزارة التنمية

الاجتماعية (ن=156)

مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية						
متطلبات الحكومة الإلكترونية ككل	تصميم الموقع الإلكتروني					
	البنية التحتية التكنولوجية	القيادة البشرية	الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني)	آمن المعلومات	البنية التحتية التكنولوجية	البنية التحتية التكنولوجية
معامل ارتباط بيرسون						
جودة الخدمات المقدمة لكبار السن	الأمان والثقة	الاستجابة	الملموسية	جودة الخدمات المقدمة لكبار السن	الأمان والثقة	الاستجابة
.603**	.755**	.701**	.814**	.808**	.801**	.771**
.620**	.727**	.652**	.768**	.764**	.712**	.549**
.622**	.759**	.694**	.809**	.800**	.803**	.771**

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .01$)

يتضح من الجدول (29.4) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha \leq .01$)، بين متطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول

الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين الاجتماعيين** في وزارة التنمية الاجتماعية، إذ بلغت قيمة معامل

ارتباط بيرسون ($r = .803$)، ويتضح أن العلاقة بين متطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات

المقدمة لكبار السن جاءت طردية موجبة؛ بمعنى أنه كلما ازدادت درجة متطلبات الحكومة

الإلكترونية ازداد مستوى جودة الخدمات المقدمة لكبار السن.

الفصل الخامس

تفسير النتائج ومناقشتها

5.1 تفسير نتائج أسئلة الدراسة ومناقشتها

5.2 تفسير نتائج فرضيات الدراسة ومناقشتها

5.3 التوصيات والمقترحات

الفصل الخامس

تفسير النتائج ومناقشتها

يشتمل هذا الفصل على مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال عملية التحليل الإحصائي، ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة، إضافة إلى أبرز النتائج التي خلصت إليها الدراسة، وتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات بناءً على النتائج التي خلصت إليها الدراسة، وقد نظمت وفقاً لمنهجية محددة في العرض وهي كالآتي:

5.1 مناقشة نتائج أسئلة الدراسة

5.1.1 تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشته

ينص السؤال الأول على: ما متطلبات الحكومة الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر

الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية؟

أظهرت نتائج السؤال الأول أن متطلبات الحكومة الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين الاجتماعيين** في وزارة التنمية الاجتماعية جاءت بدرجة مرتفعة، إذ المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية ككل بلغ (3.97) ونسبة مئوية (79.4%) وبتقدير مرتفع، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجالات مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية تراوحت ما بين (3.89-4.02)، وجاء مجال "آمن المعلومات" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.02) ونسبة مئوية (80.4%) وبتقدير مرتفع، بينما جاء مجال "تصميم الموقع الإلكتروني" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.89) ونسبة مئوية (77.8%) وبتقدير مرتفع.

وعليه ترى الباحثة أن هذا التفاوت البسيط بين المجالات يُشير إلى أن هناك نقاط قوة يمكن البناء عليها، مثل وعي العاملين بأهمية الأمن المعلوماتي، في حين توجد جوانب بحاجة إلى تطوير،

مثل تصميم المواقع الإلكترونية بما يتلاءم مع احتياجات كبار السن، وذلك من خلال تحسين تجربة المستخدم، وتوفير أدلة إرشادية، واستخدام الصور التوضيحية، والنماذج التفاعلية، لتسهيل الوصول إلى الخدمات.

وتُعزى هذه النتائج إلى وجود بنية تنظيمية ومؤسسية تدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية، ووجود وعي مهني متقدم لدى الاختصاصيين الاجتماعيين بأهمية التحول الرقمي، رغم وجود بعض التحديات المرتبطة بالفجوات التقنية والتصميمية، وتعزيز السياسات الخاصة بأمن المعلومات وتطوير تصميم المواقع الإلكترونية بشكل يتلاءم مع احتياجات كبار السن، حيث يُعد أمرًا ضروريًا لنجاح الحكومة الإلكترونية.

تتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه بعض الأدبيات والدراسات السابقة التي أشارت إلى ارتفاع وعي الاختصاصيين الاجتماعيين بأهمية الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي، وضرورة تعزيز أمن المعلومات وتحسين تصميم المواقع الإلكترونية لخدمة الفئات المستفيدة، خاصة كبار السن، كما تختلف جزئيًا مع دراسات أخرى رصدت محدودية في الوعي الرقمي أو ضعف الاستعداد المؤسسي للتحول الرقمي، وعند مقارنة الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة اتفقت مع أبي عيادة (2024) دراسة خليف (2024) ودراسة الدرابيع (2021) ودراسة قتلو (2022) ودراسة السليتي (2019)، وذلك في تأكيدها على أهمية متطلبات الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة لكبار السن.

في المقابل، اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع كل من دراسة الطراونة (2019)، والخرابشة (2019)،

حيث أشارت هاتان الدراستان إلى وجود معوقات جوهرية في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وإلى وجود

فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لبعض الخصائص الديموغرافية، مثل: العمر، والجنس، وهو ما لم تؤكدته نتائج الدراسة الحالية.

5.1.2 تفسير نتائج السؤال الثاني ومناقشتها:

ينص السؤال الثاني على :ما مستوى جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي

من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية؟

كشفت نتائج السؤال الثاني أن المتوسط الحسابي عينة الدراسة على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ككل بلغ (4.06) ونسبة مئوية (81.2%) وبتقدير مرتفع، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجالات مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن تراوحت ما بين (4.04-4.09)، وجاء مجال "الملموسية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.09) ونسبة مئوية (81.8%) وبتقدير مرتفع، بينما جاء مجال "الاستجابة" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (4.04) ونسبة مئوية (80.8%) وبتقدير مرتفع.

أظهرت نتائج السؤال الثاني أن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد عينة الدراسة على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن بلغ (4.06) بنسبة مئوية (81.2%)، وهو ما يشير إلى تقدير مرتفع لجودة هذه الخدمات. وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد المقياس بين (4.09) و(4.04)، حيث جاء بُعد "الملموسية" في المرتبة الأولى بمتوسط (4.09) ونسبة (81.8%)، يليه الأمان والثقة، بينما جاء بُعد "الاستجابة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (4.04) ونسبة (80.8%)، وإن كان أيضًا بتقدير مرتفع.

وتُعزى هذه النتائج من وجهة نظر الباحثة إلى أن وزارة التنمية تبذل جهودًا واضحة في تحسين جودة الخدمات المقدمة لكبار السن، خاصة في جانب الملموسية (مثل توفر التجهيزات والمرافق) وكذلك في مجالي الأمان والثقة، ومع ذلك تشير النتائج إلى وجود حاجة لتطوير بُعد "الاستجابة"، عبر تحسين سرعة الاستجابة لاحتياجات كبار السن، وتبسيط الإجراءات الرقمية وتيسير الوصول إلى المعلومات، بما يعزز من مشاركتهم ودمجهم المجتمعي.

ومع ذلك ترى الباحثة أن هنالك حاجة لمواصلة تطوير آليات الاستجابة لتكون أكثر مرونة وسرعة بما يتناسب مع احتياجات كبار السن، والتركيز على تبسيط الإجراءات وتسهيل الوصول إلى المعلومات الرقمية، لتعزيز حقوقهم وتحقيق المساواة في الفرص والحقوق بينهم وبين أفراد المجتمع، وتمكينهم من المشاركة الفاعلة في الحياة الاجتماعية ومساعدتهم على التكيف مع التحديات الجديدة التي تواجههم بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام وتوفير الدعم اللازم لهم لتحسين أدائهم وزيادة فعاليتهم، والتركيز على احتياجاتهم وتصميم برامج داعمة توفر بيئة اجتماعية ونفسية إيجابية، إضافة لتوفير التدريب المستمر **للأخصائيين** الاجتماعيين لتحسين سرعة وكفاءة تقديم الخدمات، وإشراك كبار السن في عملية تقييم الخدمات لتحقيق مخرجات أكثر دقة، والتركيز على نقاط القوة وتقوية الجوانب التي تحتاج إلى تطوير لتحقيق الجودة ورضا مستدام لكبار السن.

وبمقارنة نتائج هذه الدراسة بالدراسات السابقة، تتفق النتائج مع ما توصلت إليه دراسة مصطفى (2024)، ودراسة الكردي و غراب ومهدي (2024)، ودراسة الدرابيع (2021)، وعلاونة (2019)، والسلمي (2022)، وكذلك الدراسة الأجنبية لكل من Wikowski and Wolfinarger (2002) و Purace (2013)، حيث أكدت جميعها على ارتفاع مستوى جودة الخدمات المقدمة ، ووجود إدراك إيجابي من قبل المستفيدين أو **الأخصائيين** الاجتماعيين.

في المقابل، تختلف نتائج هذه الدراسة مع ما ورد في دراسة طه (2023) ومطور (2020)، واللتين أشارتا إلى وجود قصور في بعض جوانب جودة الخدمات، خاصة في ما يتعلق بسرعة الاستجابة أو ملاءمة الخدمات لاحتياجات كبار السن، وهو ما قد يُعزى إلى فروقات سياقية أو زمنية أو اختلاف في عينة الدراسة وطبيعة المؤسسات التي جرت فيها الدراسات.

2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضيات ومناقشتها

1.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى ومناقشتها:

كشفت نتائج الفرضية الأولى أن قيمة مستوى الدلالة على مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاته كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير الجنس.

وتعزو الباحثة تفسير النتائج إلى أن **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية سواء كانوا ذكورا أم إناثا، في ضوء التحول الرقمي يتأثرون بعوامل مشتركة مثل طبيعة العمل والبيئة الرقمية المتشابهة، مما يجعل الفروق بين الذكور والإناث غير ملحوظة إحصائيا، ويشير هذا إلى ضرورة تبني استراتيجيات وتدخلات في مجال الحكومة الإلكترونية تراعي المتطلبات العامة والموضوعية **الأخصائيين** الاجتماعيين دون التركيز على الجنس، حيث متغير الجنس لا يُعد عاملاً مميزاً يؤثر على متطلبات الحكومة الإلكترونية، مما قد يدفع صانعي السياسات إلى التركيز على عوامل أخرى قد تكون أكثر تأثيراً في تحسين الخدمات الرقمية.

فقد أشارت الدراسة الحالية إلى أهمية الاستمرار في تعزيز بيئة عمل متساوية تعتمد على الكفاءة المهنية دون تمييز بغض النظر عن متغير الجنس، حيث أشارت نتيجة الدراسة إلى حصول متغير الجنس، واتفقت مع العديد من الدراسات كدراسة أبي عيادة (2024) دراسة اشقر (2022) الدرابيع (2021) دراسة خليف (2024)، في حين اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع بعض الدراسات التي توصلت إلى وجود فروق تُعزى لمتغير الجنس، مما قد يُعزى إلى اختلاف في العينة أو بيئة التطبيق أو الإطار المنهجي للدراسة، ومن أبرز هذه الدراسات ،دراسة مصطفى(2024) ودراسة خليف(2024)دراسة الكردي و غراب ومهدي(2024)دراسة الشمري(2023).

2.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية ومناقشتها:

وتبين من نتائج هذه الفرضية أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاته كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين الاجتماعيين** في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر.

وتعزو الباحثة النتائج إلى أن متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاتها لا تختلف باختلاف أعمار **الأخصائيين الاجتماعيين**، مما يعني أن العامل العمري لا يشكل متغيراً في تصوراتهم حول هذه المتطلبات، وقد يعود ذلك إلى تشابه طبيعة عمل **الأخصائيين الاجتماعيين** في وزارة التنمية الاجتماعية، حيث يتعرضون للمتطلبات نفسها، والتحديات الرقمية بغض النظر عن الفئة العمرية، كما قد يشير هذا إلى أن **الأخصائيين** بغض النظر عن أعمارهم لديهم وعي متقارب بأهمية التحول الرقمي ومتطلباته في سياق عملهم.

وعند مقارنة نتائج هذه الدراسة مع نتائج العديد من الدراسات السابقة اتفقت مع دراسة أبي عيادة (2024) دراسة اشقر (2022) دراسة يونس (2020) ودراسة علاونة (2019) دراسة الخرايشة (2019)، تبين وجود فروق معنوية تعزى لمتغير العمر، واختلفت مع الدراسات الأخرى من حيث عينة الدراسة، ومنها دراسة مصطفى (2024) دراسة الخليف (2024) دراسة الشمري (2023) الكردي و غراب ومهدي (2024).

3.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة ومناقشتها:

تبين وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة، وأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاته كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في متطلبات الحكومة الإلكترونية

ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين الاجتماعيين** في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

وتعزو الباحثة النتائج إلى أن سنوات الخبرة ليست عاملاً حاسماً في تحديد وجهات نظر

الأخصائيين الاجتماعيين تجاه متطلبات الحكومة الالكترونية، وقد يعكس ذلك أن متطلبات الحكومة

الالكترونية مفهومة ومتفق عليها بين جميع **الأخصائيين الاجتماعيين**، بغض النظر عن خبرتهم

العملية، مما يشير إلى توحد التوجهات والمعرفة في هذا المجال، ويشير ذلك إلى أن الخبرة العملية رغم

أهميتها في أداء المهام المهنية، لا تؤثر بشكل جوهري على تصورات **الأخصائيين الاجتماعيين** حول

متطلبات الحكومة الالكترونية، وفي ظل التحول الرقمي أصبح من الضروري أن يواكب **الأخصائيون**

الاجتماعيون هذه التغيرات، خاصة فيما يتعلق بكبار السن، الذين يُعدّون من الفئات الأكثر احتياجاً

للدعم والتوجيه في هذا المجال، فمع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في تقديم الخدمات الحكومية

والاجتماعية، أصبح لزاماً على **الأخصائيين الاجتماعيين** أن يكونوا على دراية بمفاهيم الحكومة

الالكترونية وأدواتها، وأن يعملوا على تمكين كبار السن من استخدامها بفعالية لضمان اندماجهم في

المجتمع الرقمي، واتفقت الدراسة مع دراسة أبي عيادة(2024)دراسة اشقر(2022)دراسة محمود الدرابيع

(2021) دراسة الغزاوي(2020) دراسة الطراونة(2019)، دراسة الخرايشة(2019)، واختلفت مع دراسة

السليتي والناقلة(2019) أما دراسة Purace،(2013).

4.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة ومناقشتها:

يتبين أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاته كانت

أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في متطلبات الحكومة

الإلكترونية ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

وتعزو الباحثة النتائج إلى أن المؤهل العلمي **للأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية لا يؤثر بشكل كبير على آرائهم أو تقييماتهم لمتطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي، وقد يكون ذلك بسبب أن المتطلبات المتعلقة بالتحول الرقمي في الحكومة الإلكترونية غالباً ما تتطلب مهارات تقنية وأساليب عمل حديثة تتجاوز المؤهل العلمي، ومن هنا يجب إعادة تقييم مؤهلات التعليم الأكاديمي مع ضرورة تطوير المناهج الأكاديمية الخاصة **بالأخصائيين** الاجتماعيين بحيث تشمل تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي كمكونات أساسية لمواكبة التغير.

وعند مقارنة نتائج هذه الدراسة، فإنه تبين للباحثة أنها تتوافق مع العديد من الدراسات السابقة منها دراسة أبي عيادة (2024) ودراسة محمود الدرابيع (2021) ودراسة علاونه (2019) دراسة الخريشة (2019)، واختلفت مع دراسة السلمي (2022) ودراسة قتلو (2022) دراسة فاطمة الزهراء طه (2023).

5.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة ومناقشتها:

تبين وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، وأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاته كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في متطلبات الحكومة الإلكترونية ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن عدد الدورات التدريبية التي تلقاها **الأخصائيون** الاجتماعيون في وزارة التنمية الاجتماعية، لم تؤثر بشكل ملحوظ على آرائهم حول متطلبات الحكومة الإلكترونية في

ضوء التحول الرقمي، وقد تكون الدورات التدريبية التي تم تقديمها **للأخصائيين** الاجتماعيين غير كافية من حيث المضمون أو المدة الزمنية لتغيير وجهات نظرهم حول أهمية الحكومة الالكترونية، وأبعادها، وتأثير العوامل النفسية والتوجهات الشخصية **للأخصائيين** الاجتماعيين تجاه التغيير التكنولوجي الذي يؤثر على آرائهم حول التحول الرقمي ومتطلبات الحكومة الالكترونية، فقد لا يكون للدورات التدريبية تأثير كافٍ لتحفيز التغيير في هذا السياق، إضافة للعوامل التنظيمية والسياسات المؤسسية من الممكن أن يكون تأثير السياسات والإجراءات الإدارية داخل وزارة التنمية الاجتماعية أقوى من تأثير عدد الدورات التدريبية، ما يجعل آراء **الأخصائيين** متقاربة بغض النظر عن عدد الدورات التي حضروها، وبناء على هذه النتائج، قد يكون من المفيد إجراء دراسات إضافية لاستكشاف تأثير محتوى الدورات التدريبية ونوعيتها، وليس فقط عددها، على فهم متطلبات الحكومة الالكترونية وتطبيقها في القطاع الاجتماعي.

وعند مقارنة نتائج هذه الدراسة فإنه تبين للباحثة بأنها تتوافق مع العديد من الدراسات السابقة منها دراسة أبي عيادة (2024) دراسة مصطفى (2024) ودراسة محمود الدرايع (2021) واختلفت من حيث العينة مع دراسة عبد الوهاب (2018).

6.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة ومناقشتها:

تبين من نتائج هذه الفرضية أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته باستثناء مجال: (الملموسية) كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته باستثناء مجال: (الملموسية) لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير الجنس، بينما جاءت الفروق دالة على مجال: (الملموسية) إذ جاءت لصالح الذكور.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الجنس لا يؤثر بشكل كبير على كيفية تقييم **الأخصائيين** الاجتماعيين للخدمات الرقمية المقدمة لكبار السن، باستثناء بعض الاختلافات التي قد تعود إلى أساليب

التفكير أو الخبرات الشخصية، كما قد تكون هذه الفروق مرتبطة أيضًا بالاختلافات في المهارات التكنولوجية أو الخبرات العملية في التعامل مع الأدوات الرقمية بين الجنسين، وقد يكون الفارق بين الجنسين في مجال "الملموسية" ناتجًا عن اختلافات ثقافية أو اجتماعية تؤثر على كيفية تفاعل الذكور والإناث مع التكنولوجيا، حيث قد تكون بعض الأنشطة الرقمية أكثر قابلية للتفاعل بالنسبة للذكور، في حين قد يواجه بعض الإناث تحديات أو تفضيلات مختلفة في هذا السياق، مثل استخدام منصات إلكترونية معينة أو تجارب تفاعلية مع التكنولوجيا، يمكن أن يكون هذا بسبب تفاعلهم الأكبر مع التكنولوجيا بشكل عام، أو وجود مشاركة أكبر في العمل التقني والإلكتروني مقارنة بالإناث، وهو ما قد يجعل تقييمهم لهذا المجال أكثر ملموسية، وقد تعزى النتائج إلى أن **الأخصائيين** الاجتماعيين من الجنسين يتفوقون في تقييم هذه المجالات؛ لأن هذه الجوانب تتعلق بشكل أساسي بالأنظمة والممارسات العامة للحكومة الإلكترونية، والتي تركز على أمان البيانات، استجابة الخدمات، والجودة العامة، مما يؤدي إلى توافق واسع في التقييمات بين الذكور والإناث، وهذا يشير إلى أهمية فهم هذه الفروق واستخدامها لتوجيه السياسات والخدمات المستقبلية التي تركز على التحول الرقمي في تقديم خدمات كبار السن، بما يتناسب مع احتياجات الجنسين.

وعند مقارنة نتائج هذه الدراسة فإنه تبين للباحثة أنها تتوافق مع العديد من الدراسات السابقة، منها دراسة السلمي(2022)دراسة اشقر(2022) دراسة محمود الدرايع (2021) دراسة علاونة (2019)دراسة Purace(2013)Wikowski and Wolfinger(2002) واختلفت من حيث الأبعاد مع دراسة مطور(2020).

7.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة ومناقشتها:

وتبين من نتائج هذه الفرضية أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر

الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير العمر.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن **الأخصائيين** الاجتماعيين يتعاملون بشكل متنسق مع جودة الخدمات بغض النظر عن أعمارهم، وهذا يؤكد على امتلاك **الأخصائيين** مستوى مشتركاً من الفهم والالتزام بتقديم خدمات ذات جودة عالية لكبار السن، مما يبرز أهمية التركيز على معايير الجودة والتنمية المهنية المستمرة، بدلاً من التركيز على الخصائص الفردية **للأخصائيين** الاجتماعيين، وأن العمر ليس العامل الحاسم في التأثير على جودة الخدمات المقدمة، وقد يكون هذا نتيجة لعدة عوامل مثل السياسات الرقمية والخدمات الحكومية وتوحيد المعايير، وهذه النتائج تشير إلى أن العمر لا يؤثر بشكل جوهري على تقييم **الأخصائيين** الاجتماعيين لجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي.

وعند مقارنة نتائج هذه الدراسة فإنه تبين للباحثة أنها تتوافق مع العديد من الدراسات السابقة منها دراسة أبي عيادة (2024)، واختلفت مع دراسة الشمري من حيث عينة الدراسة، وجاءت دراسة الشمري (2023) ودراسة الكردي و غراب ومهدي (2024) دراسة الخليف (2024) ودراسة أشقر (2022).

8.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثامنة ومناقشتها:

تبين أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

وتعزو الباحثة تفسير النتائج إلى أن سنوات الخبرة لا تؤدي إلى تباين واضح في وجهات النظر، مما يجعل تقييماتهم مقاربة بغض النظر عن عدد سنوات الخبرة، وأن الخدمات تقدم من خلال أنظمة موحدة مما يساهم في تقليل الفروقات الناتجة عن الفروقات الفردية في سنوات الخبرة، وهذا يشير إلى أن التحول الرقمي قد يكون له دور في توحيد مستويات الجودة وتقليل تأثير سنوات الخبرة، مما يعزز أهمية الاستثمار في التكنولوجيا لجميع الموظفين بغض النظر عن سنوات الخبرة.

وعند مقارنة نتائج هذه الدراسة فإنه تبين للباحثة بأنها تتوافق مع العديد من الدراسات السابقة منها دراسة ابو عيادة (2024)، دراسة اشقر (2022).

9.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية التاسعة ومناقشتها:

تبين وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، وأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

وتعزو الباحثة تفسير هذه النتائج إلى أن المؤهل العلمي لا يشكل عاملاً مؤثراً في تقييم جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي، ويشير ذلك إلى أن متطلبات العمل في وزارة التنمية الاجتماعية تفرض معايير موحدة تؤدي إلى تقليل الفروقات الناتجة عن اختلاف مستويات التحصيل الأكاديمي، مما يقلل من تأثير المؤهل العلمي ويجعل جميع الموظفين يمتلكون مهارات متقاربة في تقديم الخدمات لكبار السن، إضافة لوجود لوائح وإجراءات موحدة لضمان جودة الخدمات، ما يضمن تقارب الأداء بين **الأخصائيين** الاجتماعيين بغض النظر عن مستواهم التعليمي، وقد يكون **للأخصائيين** الاجتماعيين خبرة عملية طويلة في مجال تقديم الخدمات لكبار السن، ما يجعلهم قادرين على تقديم خدمة ذات جودة عالية بغض النظر عن المؤهل العلمي، إضافة لذلك قد يكون التحول الرقمي قد لعب دوراً في توحيد عملية تقديم الخدمات، حيث أصبحت التكنولوجيا توفر أدوات موحدة تساعد جميع **الأخصائيين** على تقديم الخدمات بالكفاءة والجودة نفسيهما.

وعند مقارنة نتائج هذه الدراسة، فإنه تبين للباحثة أنها تتوافق مع العديد من الدراسات السابقة، منها دراسة أبي عيادة (2024)، واختلفت من حيث العينة مع دراسة الشمري (2023) ودراسة الخليف (2024).

10.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية العاشرة ومناقشتها:

تبين أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاته كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في جودة الخدمات المقدمة لكبار السن ومجالاتها في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.

وتعزو الباحثة تفسير النتيجة إلى أن البرامج التدريبية المتاحة لا تستجيب بشكل كاف لمتطلبات تعزيز مهارات **الأخصائيين** الاجتماعيين في مجال التحول الرقمي، حيث توجد فجوة بين محتوى الدورات والمهارات العلمية التي يحتاجها **الأخصائيون** في الميدان، مقارنة بالخبرة العملية التي يكتسبها **الأخصائيون** الاجتماعيون خلال عملهم المباشر مع كبار السن، مما يجعل تقييمهم لجودة الخدمات يعتمد على خبراتهم الميدانية أكثر من عدد الدورات التدريبية التي حصلوا عليها، وقد تكون الدورات التدريبية التي تلقاها **الأخصائيون** متشابهة في محتواها، بحيث لا تُحدث فرقاً جوهرياً في تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة، وإنما بعوامل أخرى مثل توفر البنية التحتية الرقمية ومدى تبني الوزارة لتقنيات التحول الرقمي بشكل فعال، وقد تختلف جودة الدورات التدريبية وتأثيرها من حيث المضمون وطرق التدريس، مما يجعل الأثر الناتج عن تلقي عدد أكبر من الدورات غير واضح إحصائياً، يمكن أن تسهم هذه الدراسة في سد فجوة بحثية من خلال تقديم رؤية حول ما إذا كان التدريب المستمر للموظفين يعزز جودة الخدمات الحكومية أم لا.

وعند مقارنة نتائج الدراسة الحالية بالدراسات السابقة تبين للباحثة أنها تتوافق مع العديد من الدراسات السابقة، منها دراسة أبي عيادة التي (2024) بينت أن عدد الدورات التدريبية لا يؤثر بشكل واضح وإحصائي على تقييم جودة الخدمات، حيث أكدت كلتا الدراستين أن الخبرة الميدانية والواقع العملي **للأخصائيين** يلعب دوراً أكبر من التدريب النظري، كما اتفقتا على أهمية البنية التحتية ودور التحول الرقمي بشكل عام لتحسين جودة الخدمات دراسة ملحم (2023)، واختلفت من حيث العينة مع دراسة الخليف (2024) دراسة طه (2023)، أما الاختلاف مع دراسة طه حيث أظهرت أن جودة الخدمات

الإلكترونية تؤثر بشكل مباشر على رضا المستخدمين ونيّتهم في الاستمرار في استخدام الخدمة، وأشارت

إلى أن التدريب والمعرفة التقنية عند المستخدمين أو مقدمي الخدمة يؤثران إيجابيا على جودة الخدمة.

11.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الحادية عشر ومناقشتها:

تبين وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) بين متطلبات الحكومة الإلكترونية، وجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r = 0.803$)، واتضح أن العلاقة بين متطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة لكبار السن جاءت طردية موجبة؛ بمعنى أنه كلما ازدادت درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية ازداد مستوى جودة الخدمات المقدمة لكبار .

وتعزو الباحثة نتيجة الفرضية إلى أن التحول الرقمي أسهم بشكل فعال في تمكين **الأخصائيين**

الاجتماعيين من تقديم الخدمات بكفاءة أعلى من خلال تسهيل الإجراءات الإدارية، وتحسين قنوات المتابعة والاستشارة عن بعد، كما ساهمت هذه الأدوات في مواءمة الخدمات مع احتياجات كبار السن، الأمر الذي انعكس إيجاباً على تقييمهم لجودة تلك الخدمات، مقارنةً بالأساليب التقليدية، وهذا ما يبرز أهمية الاستثمار المستمر في التحول الرقمي، وتدريب الكوادر، وتعزيز السياسات الاجتماعية الداعمة لتلك التوجهات، وتطوير الخدمات وفقاً لاحتياجات كبار السن، لضمان تحسين جودة الخدمات المقدمة.

وعند مقارنة نتائج هذه الدراسة بالدراسات السابقة تبين للباحثة بأنها تتوافق مع العديد من الدراسات السابقة، حيث أكدت جميعها على الدور الإيجابي للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات، و من هذه الدراسات، دراسة مصطفى(2024)دراسة مصطفى(2024)دراسة طه(2023)دراسة الشمري(2023) محمود الدربيع (2021) الخرابشة(2019) دراسة الطراونة(2019)، بينما اختلفت هذه الدراسة مع دراسة الكردي

وغراب ومهدي(2024)، والتي لم تجد علاقة بين مكونات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات ربما بسبب اختلاف البيئة التطبيقية، أو محدودية أدوات التحول الرقمي المستخدمة في تلك الدراسة.

5.3 التوصيات والمقترحات:

استنادًا إلى نتائج الدراسة الحالية التي تناولت متطلبات الحكومة الإلكترونية، وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية. توصي الباحثة بما يلي:

- تشكيل لجنة وطنية تضم كلاً من وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، مجلس الوزراء، وزارة الصحة، ووزارة الداخلية، وذلك للإشراف على تنفيذ سياسات التحول الرقمي الخاصة بكبار السن.
- تطوير منصات إلكترونية تفاعلية تتيح لكبار السن التفاعل بسهولة مع مقدمي الخدمات، مع تضمين أدوات إرشادية وتوجيهية تسهل عليهم استخدامها.
- إطلاق حملات توعوية بالتعاون مع وسائل الإعلام المحلية والمساجد والمراكز المجتمعية، لتمكين كبار السن من استخدام الخدمات الحكومية الرقمية، مع توفير دعم فني مستمر عبر الهاتف والإنترنت لضمان استمرارية استفادتهم منها.
- تعزيز استخدام تطبيقات محمولة صديقة لكبار السن، تتميز بواجهة بسيطة وخطوط واضحة، وتقدم خدمات مباشرة مثل طلب المساعدة الاجتماعية، حجز المواعيد الطبية، أو الاستفسار عن المساعدات المالية والاجتماعية.
- تخصيص خدمات رقمية وبرامج تدريبية في مراكز التنمية الاجتماعية والجمعيات الخيرية لتعليم كبار السن كيفية استخدام الخدمات الرقمية.
- التعاون مع مؤسسات المجتمع المحلي وعقد شراكات مع الجامعات الفلسطينية والجمعيات الأهلية.
- تطوير سياسات وإجراءات رقمية واضحة تضمن سهولة استخدام الخدمات الرقمية لكبار السن، وتبسيط واجهات المواقع والتطبيقات الحكومية، وإلزام المؤسسات بتوفير خيارات مساعدة مخصصة لكبار السن، مع قنوات دعم فني متاحة على مدار الساعة.

المقترحات:

- إطلاق مبادرة "الرقمنة لكبارنا":
 - تعزيز مبادرات مجتمعية، "مساعدتي الرقمية".
 - تعزيز دور الأسرة في دعم كبار السن في استخدام التطبيقات الرقمية .
 - إطلاق مبادرات تعليمية وتدريبية، مثل برامج "الشباب يساعدون كبار السن".
 - إنشاء مراكز دعم رقمي وتطوير خدمات الدردشة الحية وإنشاء خط خاص بكبار السن.
 - إطلاق خدمة هاتفية مجانية لكبار السن على مدار الساعة لضمان الوصول المستمر.
 - إنشاء "أكشاك رقمية" لمساعدة كبار السن على إنجاز معاملاتهم الإلكترونية بسهولة.
 - تعزيز الدعم من قبل متطوعين وموظفين متخصصين في الوزارات على مدار الساعة.
- تسهم هذه التوصيات والمقترحات في تعزيز شمولية الخدمات الرقمية في فلسطين، وتحسين جودة حياة كبار السن، وضمان استفادتهم الكاملة من التحول الرقمي بما يتناسب مع الواقع.

المصادر والمراجع العربية والأجنبية:

أولا :المراجع العربية:

- إسناد للخدمات العامة.(2025). الخدمات الالكترونية الحكومية التحديات والحلول لكبار السن المملكة العربية السعودية، الرياض.

- مصطفى، مجاهد احمد توبة. (2024). الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني: دراسة تطبيقية على جمعيات رعاية المسنين، مجلة دراية: المجلة العلمية للسياسات العامة ودراسة التنمية، الاتحاد المصري لسياسات العامة ودراسات التنمية،3 جامعة الفيوم،3(2):199-144.

- الكردي، أسماء وغراب، آمال ومهدي، مروة محمد .(2024). وعي المسنين بجودة الخدمات الالكترونية وانعكاسه على أمنهم الأسري في ضوء التحول الرقمي، المجلة العلمية لعلوم التربية النوعية، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة حلوان،19(6): 1174- 1241.

- وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية .(2024). التقرير السنوي لخدمات كبار السن في فلسطين. رام الله، فلسطين.

-أبو عيادة، ريم عبد المطلب .(2024، أبريل). متطلبات تطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين بمحافظة ظفار، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، كلية الآداب والعلوم التطبيقية، جامعة ظفار، صلالة، عمان 66(3)، 541-570.

-وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، استراتيجية الحكومة الرقمية . (2024-2029)دولة Moted.gov.psفلسطين

- اسبار . (2023). تأثير الاستبعاد الرقمي على المجتمع، تحديات الوصول للخدمات التقنية لكبار السن. لجنة شؤون التنمية الاجتماعية، الرياض.

- جودة، ياسر حسن .(2023) .واقع استخدام الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الإلكترونية في المجال المدرسي من وجهة نظر موجهي التربية الاجتماعية، *مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية*، جامعة بنى سويف، 14(3):40-56.

- طه، فاطمة الزهراء سعد محمد . (2023). العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وقيمتها المدركة لدى المواطنين ونية استخدامها المستمر،(دراسة ميدانية)، *مجلة البحوث الإعلامية* ، كلية الآداب، جامعة الوادي الجديد، 72(3): 1763-1822.

-الشمري، جميلة فيصل.(2023). الأهمية الرقمية وعلاقتها بالعزلة الاجتماعية لدى كبار السن،(دراسة تطبيقية على مركز الملك سلمان الاجتماعي في مدينة الرياض)،*مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية*، جامعة حائل، المملكة العربية السعودية، 12(1): 165 - 208

- الشهراني، هند فايع . (2023). 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*، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، 28(2):534-578.

-ملحم، محمود إبراهيم . (2023). الحكومة الإلكترونية ودورها في تدعيم جودة أداء الخدمة العامة، *المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة*، كلية التجارة، جامعة القاهرة ، مصر، 3(3):87-73.

. Gov.PS .Khttps://mtde .وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية .(2023).

. Gov.ps .https://www-مجلس الوزراء الفلسطيني.(2023)

-وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية .(2023). التقرير السنوي لخدمات كبار السن في فلسطين. رام الله، فلسطين.

-أشقر، تمارا احمد .(2022). مرتكزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية

المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، المحافظات الشمالية، المدرسة الوطنية للإدارة، دولة

فلسطين،(56):7-20.

-شلاوة، عبد الحميد، والعصبي، محمد أمين. (2022). مستوى جودة الأداء الوظيفي لدى أساتذة مرحلة

التعليم المتوسط في ظل التدريس بالأفواج، دراسة ميدانية ببعض متوسطات، (رسالة ماجستير غير

منشورة)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

-الحدراوي، رافد، و شاكر، عمار. (2022). انعكاس تطبيق استراتيجية التحول الرقمي على الرشاقة

التنظيمية لوزارة الاتصالات العراقية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة.

-حسانين، أمل عبد الكريم . (2022). ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة، المجلة

العربية المعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للعلوم والتربية والآداب، كلية الخدمة الاجتماعية،

جامعة أسيوط، مصر، 3(9): 1-18.

- الحنيطي، انس باسل ضيف الله . (2022). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في

أمانة عمان من وجهة نظر موظفيها،(رسالة ماجستير) كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.

-شلاوة، عبد الحميد، والعصبي، محمد أمين. (2022). مستوى جودة الأداء الوظيفي لدى أساتذة مرحلة

التعليم المتوسط في ظل التدريس بالأفواج، دراسة ميدانية ببعض متوسطات، (رسالة ماجستير غير

منشورة)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

- المحمادي، ريهام سالم عبد المحسن . (2022). الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل

التحول الرقمي، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، كلية العلوم

الاجتماعية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، 72 (2): 15-35.

-الاسكوا .(2022). تقرير السكان والتنمية، بناء مستقبل أفضل لكبار السن في المنطقة العربية(9).

Unescwa.org

-الشهراني، هند فايع. (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، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، 2(28): 534-578.

-النجار، سناء محمد أحمد، وعطية، نيبال فيصل عبد الحميد محمد. (2022). وعي المسنين بمهارات تطوير الذات وعلاقته بالهناء الأسري، *مجلة بحوث التربية النوعية*، جامعة المنصورة، مصر، (68): 1037-1094.

-قتلو، شيرين خليل محمد . (2022). *واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين*. دراسة حالة محكمتي دورا والخليل، (رسالة ماجستير)، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

-وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية .(2022). *الخطة الاستراتيجية لتطوير جودة الخدمات المقدمة لكبار السن*. دائرة الخدمات الاجتماعية، وزارة التنمية الاجتماعية، رام الله.

-عرعار، مراد وخليفة، سامية.(2021). مؤشرات قياس الحكومة الالكترونية(دراسة حالة الجزائر)، *مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية*، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر، 3(3):53-67.

-Khttps://mtde. Gov.PS-وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية.(2021).

-البلوي، ماجد . (2021). *الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات العامة في السعودية*، *مجلة دراسات الإدارة العامة*: 8(1): 110-123.

-غيايد، كريمة . (2021). أثر جودة الخدمات الالكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة. *مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة*، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 8(2):134-109.

-كوفحي، شرف الدين .(2021). *مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثره على الإصلاح الإداري: دراسة الجمارك الأردنية*، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة اليرموك، الأردن.

-توفيق، كريمة كمال . (2021). دور الإعلام في التحول الرقمي لمؤسسات التعليم العالي في ظل جائحة كورونا جامعتي جنوب الوادي والسويس(دراسة حالة)، *المجلة العلمية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال*، كلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، جامعة جنوب الوادي السويس، 10(10): 227-285.

-الخرابشة، محمد عبد الفتاح علي . (2021). أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية دراسة حالة في بلدية السلط الكبرى، *المجلة العربية للنشر العلمي*، الأردن، (33): 297-314.

- الدرايع، محمود كامل عبد الفتاح. (2021). الحكومة إلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة، (رسالة ماجستير)، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين.
- سيد، هبة مجدي . (2021). متطلبات تفعيل الأداء المهني للأخصائيين العاملين بالمنظمات غير الحكومية في ظل التحول الرقمي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، 25(2): 213-240.
- شديد، مصطفى محمد علي . (2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، القاهرة، 22(4): 139-226.
- عبد الإله صابر عبد الحميد. (2021). متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق العلاج الإلكتروني في العمل مع الحالات الفردية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، 54(2): 314-265
- ابو السعود، منى جلال. (2020). متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية للتنمية، جامعة الفيوم، مصر، 21(21): 665-760.
- عبيد، شاهر محمد احمد. (2021). اثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا والتزام عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الجامعة الإسلامية، 29(4): 133-157.
- الشرقاوي، نجوى إبراهيم وحيدر، مها بنت عبد العزيز والتيمي، ندى بنت عبد الله. (2020). تصور مقترح لسياسات رعاية المسنين المستقبلية في ضوء رؤية 2030، مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مركز البحوث وتطوير الموارد البشرية، الأردن، 3(6): 456-496.
- ابو النصر، مدحت محمد . (2020). الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، المجلة العربية وامن المعلومات، المؤسسة العربية للعلوم والتربية والآداب، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر، 1(1): 45-82.

-إدريس وآخرون. (2020). أساسيات العمل مع الأفراد، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة، المنصورة: دار الإسلام للطباعة والنشر.

-المري، محمد حمد طالب الدهمان . (2020). أثر الحوافز على جودة الخدمات في وزارة الصناعة والتجارة في قطر دراسة حالة، (رسالة ماجستير)، كلية الأعمال، جامعة عمان الأهلية، الأردن.

مجلة الجامعة PPSQM-مطور، نور والعيسة، جهاد.(2020). واقع جودة الخدمات العامة في فلسطين باستخدام مقياس، العربية الأمريكية للبحوث، الجامعة العربية الأمريكية للبحوث،6(2):184-216.

-حسنية، صيفي. (2020). الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية دراسة حالة مملكة البحرين، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، 1(6).

-أمين، مصطفى احمد. (2020). التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، مجلة الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة دمنهور، 19(19): 11-117.

-قعلول، سفيان، طلحة وليد .(2020). الاقتصاد الرقمي في الدول العربية: واقع وتحديات. صندوق النقد العربي(71).

-بركاني، أحمد . (2020). الحكومة الإلكترونية، القاهرة: دار الكتاب.

-بوخلوف، بدر .(2020). دور التحول الرقمي في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب، (بحث منشورة)، مجلة القانون والعمال، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة الحسن الأول، المغرب، 29(31):207-221.

-الجبر، أريج بنت صالح بن عيسى. (2020). دور برامج التعليم المستمر في محو الأمية الرقمية بالمملكة العربية السعودية. مجلة أفاق جديدة في تعليم الكبار، جامعة عين شمس،28(28):167-201.

-قزامل، محمد حمدي عبد العزيز. (2020) . دراسة المشكلات الحياتية التي يعاني منها المسنون، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مصر، 3(63):333-354.

-قزامل، محمد احمد عبد العزيز. (2020). دراسة المشكلات الحياتية التي يعاني منها المسنون. مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مصر، 3(63): 335-354.

-عارف، توفيق طاهر. (2020). واقع المسنين ومتطلبات رعايتهم في فلسطين، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، رام الله، فلسطين.

-يونس، خالد مؤيد. (2020). الحكومة الإلكترونية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث، غزة، فلسطين، 4(4): 125-146.

-يونس، خالد مؤيد. (2020). الحكومة الإلكترونية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث، غزة، فلسطين، 4(4): 125-146.

-السهي، نورة بتال. (2020). درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة حفر الباطن وسبل تطويرها في ظل التحول الرقمي إلى جامعة بلا ورق، المجلة التربوية لكلية التربية سوهاج، جامعة حفر الباطن، المملكة العربية السعودية، 77(77): 585-624.

-ناجي، مروة مسعد. (2020). أنماط استخدام كبار السن لوسائل التكنولوجيا المساعدة وعلاقتها باستقلالهم الذاتي، مجلة كلية التربية النوعية للدراسات التربوية والنوعية، كلية التربية النوعية، جامعة بنها، مصر، 12(44): 35-78.

-النصر، مدحت محمد. (2020). الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، المجلة العربية وامن المعلومات، المؤسسة العربية للعلوم والتربية والآداب، مصر، 1(1): 45-80.

-المري، محمد حمد طالب الدهمان. (2020). أثر الحوافز على جودة الخدمات في وزارة الصناعة والتجارة في قطر. دراسة حالة، (رسالة ماجستير)، جامعة عمان الأهلية، الأردن.

-متولي، دعاء عمر. (2020). ارجونومية التصميم الداخلي لمؤسسات رعاية المسنين وعلاقتها باستراتيجيات التكيف الايجابي لكبار السن مع مشكلات الشيخوخة، مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة حلوان، 6(28): 1-82.

. (2020). بيان صحفي حول الإنفاق على التحول الرقمي.(IDC)-مؤسسة، البيانات الدولية.

-محمد، أيوب محمود. (2020). أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، (رسالة ماجستير)، كلية إدارة الأعمال، جامعة زاخو، العراق.

-محمد، عبد الرحمن والغبيري، محمد أحمد. (2020). واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية، (دراسة تحليلية). **مجلة العلوم الإدارية والمالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الجزائر، 4(3): 8-31.**

-العتيبي، نايف حيان خالد . (2020). **أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة من وجهة نظر موظفي وزارة التجارة والصناعة القطرية، (رسالة ماجستير)، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.**

-الغزاوي، وعد متعب . (2020). **أثر استخدام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية السحابية كمتغير معدل، (رسالة ماجستير) ، جامعة اليرموك، الأردن.**

-زيدان، سلمان خالد . (2020). **إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.**

-إبراهيم، أحمد حسن . (2019). **التحول الرقمي نقله نوعيه للتحرر من البيروقراطية والفساد الإداري(بحث منشور)، في نادي التجارة، 67(6): 8-11.**

-سلايمي، يوسف وبوشي، جميلة . (2019). **التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمد الخضر، الجزائر، 10(2): 944-969.**

-السليتي، علاء والنوافلة، سهم . (2019). **أثر استخدام الحكومة الإلكترونية وإعادة بناء ثقة المواطنين في الحكومة من خلال الرضا عن الخدمات الإلكترونية كمتغير وسيط، (رسالة ماجستير منشورة)، جامعة اليرموك، الأردن.**

-السليتي، علاء احمد . (2019). **أثر استخدام الحكومة الإلكترونية وإعادة بناء ثقة المواطنين في الحكومة من خلال الرضا عن الخدمات الإلكترونية كمتغير وسيط، (رسالة ماجستير منشورة)، جامعة اليرموك، الأردن**

-الجميل، أيسر حمد علي . (2019). **أثر جودة الخدمة على رضا عملاء شركات التأمين في الأردن، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة آل البيت، الأردن.**

- الطراونة، دانا . (2019). أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الالكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن، 1-141
- الطراونة، دانا عصام محمود. (2019). أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الالكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن،(رسالة ماجستير غير منشورة) كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن، 1-141.
- علاونة، عقبة نواف راغب .(2019). واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة،(رسالة ماجستير)، جامعة القدس، فلسطين.
- عتوم، سهل علي حسين. (2019). مدى رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة (دراسة ميدانية)، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة 28 (2): 165-186.
- السليتي، علاء احمد والناقلة . (2019) . اثر استخدام الحكومة الإلكترونية وإعادة بناء ثقة المواطنين في الحكومة خلال الرضا عن الخدمات الإلكترونية كمتغير وسيط، (رسالة ماجستير)، جامعة اليرموك، الأردن.
- الحنيطي، انس باسل ضيف الله . (2019) . دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في أمانة عمان من ونظر موظفيها،(رسالة ماجستير غير منشورة) كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.
- بلية، الحبيب .(2019). إدارة الجودة الشاملة المفهوم الأساسيات شروط التطبيق. الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، 1(288).
- عبد الحفيظ، منى شعبان جامع.(2019). دور إبعاد جودة الخدمات الالكترونية على الميزة التنافسية لشركات الهاتف المحمول بجمهورية مصر العربية، المجلة الدولية للبحوث البيئية، جامعة عين شمس، 3(2): 14-32.

- عبد الحميد، روان محمد، و عبد الوهاب، غدير مجدي. (2018). محو الأمية الرقمية لكبار السن :دراسة لتصميم وإنشاء موقع إلكتروني تعليمي، *مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات*، 2(4): 387-380.
- عبد الوهاب، غدير مجدي. (2018). محو الأمية الرقمية لكبار السن: دراسة لتصميم وإنشاء موقع إلكتروني تعليمي، *المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات*، الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، 5(1): 360-354.
- الأمم المتحدة. (2018). *الشيخوخة بكرامة في المنطقة العربية، تقرير السكان والتنمية*. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ألاسكوا، بيروت.
- حجازي، صالح صبري محمد . (2018). متطلبات تفعيل التنمية المهنية للأخصائي الاجتماعي في ضوء معايير ضمان الجودة والاعتماد، *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*، جامعة الفيوم جامعة الأزهر . 10(10): 49-91.
- حواشين، أصايل داوود محمود. (2018). *العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للمسنين والرضا عن الحياة في المجتمع السعودي*، (رسالة ماجستير)، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.
- العبود، ليلي عبد الرحمن. (2018). دور الأخصائي الاجتماعي مع مرضى الفشل الكلوي تطبيقية في مراكز الفشل الكلوي بمحافظة جدة، *مجلة الخدمة الاجتماعية*، الجمعية المصرية للأخصائيين 3(59): 425-466. الاجتماعيين، مصر، 3 (59)
- المري، راشد محمد . (2018). *الجرائم الالكترونية في ظل الفكر الجنائي المعاصر (دراسة مقارنة)*، القاهرة: دار النهضة العربية *مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية* ، القاهرة: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.
- يحياوي، الهام وبو حديد، ليلي. (2018). تقييم جودة الخدمات السياحية بالوكالات السياحية ومستوى رضا الزبائن عنها (دراسة حالة)، *مجلة المعيار*، المركز الجامعي، الجزائر، 9(2): 386-406.

- العضايلة، علي محمد والمحارب، نهى خالد. (2017). أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نوره بالمملكة العربية السعودية، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، الجامعة الأردنية عمادة البحث العلمي،الأردن،13(3): 307-329.
- شيداد، نسرین . (2017). دور جودة الخدمات البنكية في كسب ولاء الزبون دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- شيداد، نسرین . (2017). دور جودة الخدمات البنكية في كسب ولاء الزبون دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري، (رسالة ماجستير)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- الجبوري، احمد محبوب تركي . (2017) . العلاقة بين الحكومة الإلكترونية ورضا متلقي الخدمة دراسة تحليلية للموقع الالكتروني لديوان الخدمة المدنية في الأردن،(رسالة ماجستير) ، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن.
- سعد الله، نور. (2017). جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن دراسة ميدانية البنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية،(رسالة ماجستير)، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي ،جامعة شندي، جمهورية السودان.
- منتصر، عالم محمد، و بشير، إلهام أحمد .(2017). المتطلبات المعرفية القيمة والمهارية للعاملين بجمعيات الزواج ورعاية الأسرة لمواجهة مشكلة العنف الأسري. (بحث منشور) *مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر*، (2)، 172:109-134.
- دهليز، وليد خالد. (2017). مقومات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين : دراسة استكشافية ، *مجلة جامعة النجاح الوطنية للأبحاث العلوم الإنسانية* ، 31(7) نابلس، فلسطين
- مدحت، محمد . (2016). *الحكومة الالكترونية، المجموعة العربية لتدريب. القاهرة*، (1).
- مسلم، عبد الله حسن. (2015). *إدارة الجودة الشاملة معايير الايزو*. الأردن: دار المعتر.
- السعافين، فاطمة محمود . (2015). *استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية*، (رسالة ماجستير)، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

-عبود، سالم محمد . (2014). قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات، **المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك**، مركز بحوث السوق وحماية المستهلك، جامعة بغداد، العراق، 6(1): 103-126.

-منقريوس، ناصيف فهمي. (2014). **تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية قضايا مهنية وبحوث ميدانية**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

-ابو المعاطي، ماهر. (2014). **الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية المسنين**. دار الزهراء.

Hung, L. (2022). An analytical framework considering factors affecting the change of learning methods at universities in Vietnam of digital transformation. **European Journal of Business and Management**, 14(5), 5–22

Science Daily. (2022). **Recent releases**. Retrieved from [https://www. Science daily.com/releases/2022](https://www.Science daily.com/releases/2022)

UK Research and Innovation. (2022 , February). **New £7 million fund to help UK healthtech SMEs with regulation. UKRI News**. Retrieved from <https://www.ukri.org/news/new-7-million-fund-to-help-uk-healthtech-smes-with-regulation>

United Nations. (2022, November). **World population reaches. United Nations**. Retrieved from <https://www.un.org/en/desa/world-population-reach>

World Economic Forum. (2021). Authorized Public Purpose Access (APPA): **A framework for technology governance**. Retrieved from https://www.weforum.org/docs/WEF_APPA_Authorized_Public_Purpose_Access.Pdf

World Economic Forum. (2021, March). **What is the biggest benefit of technology for aging?** World Economic Forum. Retrieved from <https://www.weforum.org/agenda/2021/03/what-is-the-biggest-benefit-technology-ageing-longevity-global-future-council-tech-for-good>

Tashakkori, A. , Johnson, R. B. , &Meddle, C. (2020). **Foundations of mixed methods research: Integrating quantitative and qualitative approaches in the social and behavioral sciences**. Sage publications

Luppigini, R. (2020). **Digital transformation and innovation explained: A scoping review** evolving interdisciplinary field. In *Interdisciplinary approaches to digital transformation and innovation* (pp. 1–21). IGL

United Nations. (2018). **United Nations E-Government Survey 2018**. Retrieved May 15, 2024, from <https://www.un.org>

Alibhaini, K. (2017). **Social isolation and technology: How technology can be used to reduce social isolation among older adults in British Columbia**. Samuel Centre for Social Connectedness

مدى مركز التكنولوجيا المساعدة. (2017). <https://mada.org.qa/?lang=ar>

(2015)<https://en.wikipedia.org/wiki/E-government>

Mangrious, N. F. (2014). **Development of the professional practice of social work**: 1st ed). Modern University Office(Professional issues and field research

Purcărea, T. (2013). **The assessment of perceived service quality of public health care services in Romania using the SERVQUAL scale**. Procardia Economics and Finance, 6, 573–578

Garcia, E. (2011). **A tutorial on correlation coefficients, information- retrieval-** 18/7/2018.<https://fc-lc.xyz/LJJC>.

Wikowski, C. , &Wolfinger, M. (2002). Comparative service quality: German and American ratings across service settings. **Journal of Business Research**, 55, 875–881

/Aging Staging. (n. d.). **Report**. Retrieved from <https://agingstg.wpengine.com/report>

McKinsey & Company. (n. d.). **Middle East insights**. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/middle-east>

Ministry of Social Development. (n. d.). **Official website of the Ministry of Social ps..Development**. Retrieved from <http://www.mosd.gov.ps>

Palestinian Central Bureau of Statistics. (n. d.). **Official website of the Palestinian Central Bureau of Statistics**. Retrieved from <http://www.pubs.gov.ps>

Speed test. net. (n. d.). **Global index**. Retrieved from <https://www.speedtest.net/global-index>.

الملاحق

أ. أدوات الدراسة قبل التحكيم

ب. قائمة المحكمين

ت. أدوات الدراسة بعد التحكيم (الصدق الظاهري)

ث. أدوات الدراسة بعد إجراء فحص الخصائص السيكمومترية

ج. كتاب تسهيل مهمة

الملحق(أ): أدوات الدراسة قبل التحكيم



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

سعادة/الأستاذ/الدكتور/ة.....حفظه الله

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بدراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية بعنوان: "متطلبات الحكومة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية".

ومن أجل ذلك، قامت الباحثة بإعداد هذه الاستبانة كأداة لجمع البيانات، والتي تتضمن مقياسين؛ الأول: **متطلبات الحكومة الالكترونية**، والثاني: **مقياس جودة الخدمات المقدمة لكبار السن**. ويطلب من المستجيب المشارك في هذه الاستبانة أن يقوم بوضع علامة (X) أمام العبارة وتحت الاختيار الذي يتناسب مع رأيه، بحيث يبين مستوى استخدامه أو موافقته لكل عبارة وردت في هذه المقاييس، آملاً منك تعبئة فقرات هذه الاستبانة بما يتوافق مع وجهة نظرك باهتمام وموضوعية، حتى يتسنى تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، والإجابة عن فقراتها كافة دون استثناء، علماً بأن هذه البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرة لكم حسن تعاونكم

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

الباحثة: سلام مبارك

إشراف: د. رائد يعقوب نمر

بيانات المحكم			
الاسم		التخصص	
الدرجة العلمية		الجامعة	
رقم الهاتف أو البريد الالكتروني			

الجزء الأول: البيانات الشخصية والعامة: أرجو التكرم بوضع إشارة (X) في المربع الذي يتفق وحالتك:

الجنس	☐ ذ ☐ أنثى
العمر	☐ اقل من 30 ☐ 30-41 ☐ 41-50 ☐ اكبر من 50
سنوات الخبرة	☐ اقل من 5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات
المؤهل العلمي	☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير فأعلى
عدد الدورات التدريبية	☐ اقل من ثلاث ☐ 3-6 دورات ☐ أكثر من 6 دورات

الجزء الثاني : متطلبات الحكومة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء

التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية.

يرجى قراءة العبارة بدقة، ووضع إشارة (√) في المكان الذي يتفق وحالته.

ويتم قياسها بمجموع استجابات المشاركين على جميع فقرات مقياس الحكومة الالكترونية.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
----------------	-----------	-------	-------	------------

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعليق ل المقترح "إن وجد"
		منتمية	غير منتمية	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
المجال الأول: متطلبات الحكومة الالكترونية								
البعد الأول: البنية التحتية التكنولوجية								
1.	توفر شبكة اتصالات متطورة وحديثة.							
2.	توفير سيرفرات قادرة على الصمود من مخاطر الاختراق.							
3.	توفير معدات المراقبة والكاميرات وأجهزة التحكم .							

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبُعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعديل المقترح "إن وجد"
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
4.	توفير الميزانيات والموارد المالية الكافية .							
5.	توفير التقنيات الحديثة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي (هواتف، حواسيب، أجهزة لوحية).							
6.	توفر المنصات الرقمية لتسهيل الوصول للخدمة(السجل الوطني لوزارة التنمية الاجتماعية) .							
7.	توفير شبكات اتصال داخلية وخارجية لربط بين فروع الحكومة							

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعديل المقترح "إن وجد"
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
	المختلفة.							
8.	الربط البيني الالكتروني بين الوزارات لنقل وتدفق البيانات من الحكومة إلى المواطن.							
9.	توفير مركز الاستجابة للطوارئ والأزمات .							
10.	توفير جسم تنظيمي تحت مسمى المجلس الأعلى لسياسات التحول للحكومة الالكترونية.							
البعد الثاني: القيادة البشرية المدربة								
11.	توفر القيادة البشرية الصلبة القادرة على دعم التغير واتخاذ							

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعديل المقترح "إن وجد"
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
	القرار .							
12.	توفر قيادة داعمة لثقافة الابتكار والبحث والتطوير .							
13.	توفير القيادة البشرية الناعمة من الأخصائيين الاجتماعيين يمتلكون مهارات الاتصال والتواصل الفعال .							
14.	توفر أخصائيين بكفاءات عالية لاستخدام التقنيات الحديثة .							
15.	توفر برامج تدريب على استخدام التكنولوجيا والتقنيات							

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبُعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعديل المقترح "إن وجد"
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
	الحديثة							
16.	توفر الخبراء وفرق الدعم الفني في التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي.							
17.	توفير مختصين لديهم قدرة على التشبيك المحلي والخارجي.							
البعد الثالث: الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني)								
18.	توفر البيئة التشريعية القانونية الممكنة لعمل قطاع التكنولوجيا في الوزارة.							
19.	توفر إطار قانوني وتنظيمي شامل يدعم عملية التحول							

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعديل المقترح "إن وجد"
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
	للحكومة الالكترونية .							
20.	توفر الحماية القانونية وخصوصية البيانات والمعلومات.							
21.	توفر التشريعات ذات الصلة مع البيئة الرقمية المتطورة.							
22.	توفر قاعدة بيانات فعالة لنقل وتدقيق البيانات من الحكومة إلى المواطن.							
23.	توفر التشريعات والقوانين لإضافة الشرعية والقبول للوثائق الالكترونية .							

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبُعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعديل المقترح "إن وجد"
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
24.	إقرار قانون الرقابة الالكترونية على برامج الوزارة.							
البعد الرابع: تصميم الموقع الالكتروني								
25.	تصمم بطريقة سهلة وجذابة من حيث المحتوى وطريقة العرض.							
26.	يتيح الموقع الربط بين الوزارات والمواطن للتعريف بالخدمات .(دليل المواطن).							
27.	الموقع الالكتروني بسيط ويتلاءم مع							

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعديل المقترح "إن وجد"
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
	قدرات كبار السن.							
28.	يوفر الموقع الالكتروني إمكانية الوصول الخدمة على مدار اليوم (24 ساعة) عبر الانترنت).							
29.	توفير نظام التغذية الراجعة حول الخدمات والبرامج المقدمة لكبار السن.							
30.	يتيح الموقع الالكتروني المشاركة لكبار السن والتفاعل وإبداء الرأي.							
31.	يوفر الموقع استبانة الرضا عن جودة الخدمات المقدمة							

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبُعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعديل المقترح "إن وجد"
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
	لكبار السن.							
33.	الموقع سهل الاستخدام وآمن لكبار السن باستخدام عناصر مرئية ورموز واضحة .							
البعد الخامس: امن المعلومات								
34.	توفير نظام (التشفير) لضمان أمن المعلومات والبيانات المتبادلة واسترجاعها.							
35.	توفير نظام للدعم الفني والمساعدة .							
36.	توفير برامج محصنة							

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبُعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعديل المقترح "إن وجد"
		منهجية	غير منهجية	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
	من الاختراق (الأمن السيبراني).							
37.	توفير الموقع برامج باستخدام كلمة سر، واسم المستخدم، ورقم الهوية.							
38.	الموقع آمن ويخضع لرقابة والمتابعة .							
39.	أتمته السجلات الكترونية وأرشفتها بشكل آمن وموثوق.							
40.	توفير الخصوصية والحفاظ على سرية البيانات عند الحصول أو تقديم طلب على الموقع الالكتروني.							

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعدي ل المقترح "إن وجد"
		منتمية	غير منتمية	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
المجال الثاني: جودة الخدمات المقدمة لكبار السن								
البعد الأول: الأمان والثقة								
41.	التعامل بأخلاقيات المهنة مع كبار السن عند الحصول على الخدمة .							
42.	الالتزام بالشفافية والوضوح عند تزويد كبار السن بالمعلومات.							
43.	توفير المتابعة المستمرة لاحتياجات كبار السن من خلال							

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعديل المقترح "إن وجد"
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
	الاتصال عبر منصات التواصل.							
44.	الاستجابة والرد السريع على الاستفسارات والطلبات لكبار السن .							
45.	تقديم الدعم والمشورة وفحص الاحتياج من خلال الموقع.							
46.	متابعة الشكاوي المتعلقة بكبار السن بمهنية.							
47.	التعامل الفعال مع متلقي الخدمة من كبار السن.							
48.	إنجاز المعاملات إلكترونياً بين							

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبُعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعديل المقترح "إن وجد"
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
	الوزارات بسهولة بدون حاجة تنقل كبار السن (مثل خدمة التأمين الطبي)							
49.	موثوقية النظام والدقة في إنجاز المعاملات بدون أخطاء.							
50.	الحصول على الخدمة من خلال الرسالة النصية على الهاتف الجوال.							
البعد الثاني: الاستجابة:								
51.	توفر سرعة الاستجابة لطلبات كبار السن							

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعديل المقترح "إن وجد"
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
	واحتياجاتهم وتمكنهم من المعلومات .							
52.	الرضا عند الخدمات وحفظ كرامة كبار السن عند الحصول على الخدمة .							
53.	الاهتمام بوقت متلقي الخدمة من كبار السن وسرعة الاستجابة .							
54.	إبقاء كبير على تواصل مع مزودي الخدمة.							
55.	التعامل الفعال مع من خلال مسئول الشكاوي وسرعة							

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعديل المقترح "إن وجد"
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
	الاستجابة والردود.							
56.	مرونة الإجراءات والسرعة في انجاز الخدمة .							
البعد الثالث: الملموسية:								
57.	تعزيز الشفافية والبعد عن المحسوبية عند تقديم الخدمة.							
58.	القدرة على اتخاذ القرارات في المواقف الطارئة.							
59.	الرقابة والمتابعة لتقييم الأداء .							
60.	تمكين إنجاز العمل من أماكن مختلفة وأجهزة مختلفة لكبار السن.							

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبعد		الصياغة اللغوية		مناسبتها للبيئة		التعديل المقترح "إن وجد"
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
61.	تمكين كبار السن من تلقي الخدمة في منازلهم.							
62.	توفر العدالة والمساواة عن تقديم الخدمة لكبار السن							
63.	السلوك الأخلاقي والمهني عند تقديم الخدمة لكبار السن.							

الملحق (ب): قائمة المحكمين

الرقم	الاسم	التخصص	الجامعة	الرتبة العلمية
1.	د. زردة شبيطة	دكتوراه في فلسفة الخدمة الاجتماعية العمل مع الحالات الفردية والأسرة	جامعة القدس المفتوحة	أستاذ مشارك
2.	د. نظمية فخري حجازي	الفلسفة في الخدمة الاجتماعية	جامعة القدس المفتوحة	أستاذ مساعد
3.	د. إبراهيم اسليمان مصري	الإرشاد النفسي	الخليل	أستاذ مساعد
4.	د. رحاب عارف السعدي	الصحة النفسية	جامعة الاستقلال	أستاذ مشارك
5.	د. سميرة محمد خليفة	علم الاجتماع	جامعة القدس المفتوحة	دكتوراه
6-.	أ. د. محمد أحمد شاهين	إرشاد نفسي وتربوي	جامعة القدس المفتوحة	أستاذ
7.	د. عبد الناصر عوض جبل	خدمة اجتماعية	جامعة حلوان	دكتور

أستاذ	القدس المفتوحة	علم النفس التربوي	أ. د. زياد بركات	8.
أستاذ	القدس المفتوحة	علم النفس التربوي	د. إياد عماوي	9.

الملحق(ت): أدوات الدراسة بعد التحكيم(فحص الخصائص السيكومترية)



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

عزيزي الطالب/الطالبة

تحية طيبة وبعد...

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية لنيل درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية والموسومة بعنوان متطلبات الحكومة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين، لذا يرجى تعاونكم في الإجابة عن فقرات هذه الاستبانة بوضع (X) في الخانة التي تتفق معكم، مؤكداً لكم أن جميع الإجابات ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

الباحثة سلام مبارك

اشراف د. رائد يعقوب

الجزء الأول: البيانات الشخصية والعامة: أرجو التكرم بوضع إشارة (X) في المربع الذي يتفق وحالتك:

الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
العمر	☐ أقل من 30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ أكبر من 50
سنوات الخبرة	☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات
المؤهل العلمي	☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير فأعلى
عدد الدورات التدريبية	☐ أقل من ثلاث ☐ 3-6 دورات ☐ أكثر من 6 دورات

الجزء الثاني : متطلبات الحكومة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية.

يرجى قراءة العبارة بدقة، ووضع إشارة (X) في المكان الذي يتفق وحالته

ويتم قياسها بمجموع استجابات المشاركين على جميع فقرات مقياس الحكومة الالكترونية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

ثانيا مقياس جودة الخدمات :

وتقاس جودة الخدمات في هذه الدراسة بمجموع الاستجابات على جميع فقرات مقياس جودة الخدمات المستخدم في هذه الدراسة.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة للبُعد	الصياغة اللغوية	مناسبتها للبيئة	التعديل المقترح
		منتمية	غير واضحة	غير واضحة	مناسبة
المجال الأول: متطلبات الحكومة الالكترونية					
البعد الأول: البنية التحتية التكنولوجية					
1	توفر شبكة اتصالات متطورة وحديثة.				
2	توفير سيرفرات قادرة على الصمود من مخاطر الاختراق				
3	توفير معدات المراقبة والكاميرات وأجهزة التحكم				
4	توفير الميزانيات والموارد المالية الكافية .				
5	توفير التقنيات الحديثة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي (هواتف، حواسيب، أجهزة لوحية)				
6	توفر المنصات الرقمية لتسهيل الوصول للخدمة(السجل الوطني لوزارة التنمية				

						الاجتماعية) .	
						توفير شبكات اتصال داخلية وخارجية لربط بين فروع الحكومة المختلفة	7
						الربط البيئي الالكتروني بين الوزارات لنقل وتدقيق البيانات من الحكومة إلى المواطن .	8
						توفير مركز الاستجابة للطوارئ والأزمات	9
						توفير جسم تنظيمي تحت مسمى المجلس الأعلى لسياسات التحول للحكومة الالكترونية	10
البعد الثاني: القيادة البشرية المدربة							
						توفر القيادة البشرية الصلبة القادرة على دعم التغير واتخاذ القرار .	11
						توفر قيادة داعمة لثقافة الابتكار والبحث والتطوير	12
						توفير القيادة البشرية الناعمة من الأخصائيين الاجتماعيين يمتلكون مهارات الاتصال والتواصل الفعال.	13
						توفر أخصائيين بكفاءات عالية لاستخدام التقنيات الحديثة	14
						توفر برامج تدريب على استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة	15
						توفر الخبراء وفرق الدعم الفني في التكنولوجيا والنكاه الاصطناعي.	16

						توفير مختصين لديهم قدرة على التشبيك المحلي والخارجي.	17
البعد الثالث: الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني)							
						توفر البيئة التشريعية القانونية الممكنة لعمل قطاع التكنولوجيا في الوزارة	18
						توفر إطار قانوني وتنظيمي شامل يدعم عملية التحول للحكومة الالكترونية	19
						توفر الحماية القانونية وخصوصية البيانات والمعلومات	20
						توفر التشريعات ذات الصلة مع البيئة الرقمية المتطورة	21
						توفر قاعدة بيانات فعالة لنقل وتدفق البيانات من الحكومة إلى المواطن	22
						توفر التشريعات والقوانين لإضافة الشرعية والقبول للوثائق الالكترونية	23
						إقرار قانون الرقابة الالكترونية على برامج الوزارة.	24
البعد الرابع: تصميم الموقع الالكتروني							
						تصمم بطريقة سهلة وجذابة من حيث المحتوى وطريقة العرض	25
						يتيح الموقع الربط بين الوزارات والمواطن للتعريف بالخدمات. (دليل المواطن	26
						الموقع الالكتروني بسيط ويتلاءم مع قدرات كبار السن	27

						28	يوفر الموقع الالكتروني إمكانية الوصول الخدمة على مدار اليوم (24 ساعة) عبر الانترنت).
						29	توفير نظام التغذية الراجعة حول الخدمات والبرامج المقدمة لكبار السن
						30	يتيح الموقع الالكتروني المشاركة لكبار السن والتفاعل وإبداء الرأي
						31	يوفر الموقع استبيان الرضا عن جودة الخدمات المقدمة لكبار السن.
						32	الموقع سهل الاستخدام وآمن لكبار السن باستخدام عناصر مرئية ورموز واضحة
البعد الخامس: أمن المعلومات							
						33	توفير نظام (التشفير) لضمان أمن المعلومات والبيانات المتبادلة واسترجاعها
						34	توفير نظام للدعم الفني والمساعدة
						35	توفير نظام للدعم الفني والمساعدة
						36	توفير برامج محصنة من الاختراق (الأمن السيبراني).
						37	توفير الموقع برامج باستخدام كلمة سر ،واسم المستخدم ،ورقم الهوية.
						38	الموقع آمن ويخضع لرقابة والمتابعة .
						39	أتمته السجلات الالكترونية وأرشفتها بشكل آمن وموثوق.

						توفير الخصوصية والحفاظ على سرية البيانات عند الحصول أو تقديم طلب على الموقع الالكتروني	40
المجال الثاني: جودة الخدمات المقدمة لكبار السن							
البعد الأول : الأمان والثقة							
						التعامل بأخلاقيات المهنة مع كبار السن عند الحصول على الخدمة	41
						الالتزام بالشفافية والوضوح عند تزويد كبار السن بالمعلومات	42
						توفير المتابعة المستمرة لاحتياجات كبار السن من خلال الاتصال عبر منصات التواصل	43
						الاستجابة والرد السريع على الاستفسارات والطلبات لكبار السن .	45
						تقديم الدعم والمشورة وفحص الاحتياج من خلال الموقع	46
						متابعة الشكاوي المتعلقة بكبار السن بمهنية	47
						التعامل الفعال مع متلقي الخدمة من كبار السن	48
						إنجاز المعاملات الكترونيا بين الوزارات بسهولة بدون حاجة تنقل كبار السن (مثل خدمة التأمين الطبي)	49
						موثوقية النظام والدقة في إنجاز المعاملات بدون أخطاء لتسهيل إجراءات الحصول الخدمة لكبار السن.	50

البعد الثاني :الاستجابة:							
						توفر سرعة الاستجابة لطلبات واحتياجات كبار السن وتمكينهم من المعلومات	51
						الرضا عند الخدمات وحفظ كرامة كبار السن عند الحصول على الخدمة	52
						الاهتمام بوقت متلقي الخدمة من كبار السن وسرعة الاستجابة	53
						إبقاء كبير على تواصل مع مزودي الخدمة	54
						التعامل الفعال مع من خلال مسئول الشكاوي وسرعة الاستجابة والردود	55
						مرونة الإجراءات والسرعة في انجاز الخدمة .	56
البعد الثالث : الملموسية:							
						تعزيز الشفافية والبعد عن المحسوبية عند تقديم الخدمة	57
						القدرة على اتخاذ القرارات في المواقف الطارئة	58
						الرقابة والمتابعة لتقييم الأداء .	60
						تمكين إنجاز العمل من أماكن مختلفة	61

						وأجهزة مختلفة لكبار السن.	
						توفر العدالة والمساواة عن تقديم الخدمة لكبار السن	62
						السلوك الأخلاقي والمهني عند تقديم الخدمة لكبار السن.	63

الفقرات التي تم حذفها بعد فحص الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة (3،7،8،10،13،15،16،
31.....). للتناسب مع احتياجات كبار السن من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين في وزارة
التنمية.

الملحق (ث): أدوات الدراسة بعد إجراء فحص الخصائص السيكومترية (مطبق على العينة)



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

عزيزي الطالب /الطالبة

تحية طيبة وبعد....

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية لنيل درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية والموسومة بعنوان متطلبات الحكومة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين، لذا يرجى تعاونكم في الإجابة عن فقرات هذه الاستبانة بوضع (X) في الخانة التي تتفق معكم، مؤكداً لكم أن جميع الاجابات ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

الباحثة سلام مبارك

اشراف د. رائد يعقوب

الجزء الأول: البيانات الشخصية والعامة: أرجو التكرم بوضع إشارة (X) في المربع الذي يتفق وحالتك:

الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
العمر	☐ اقل من 30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ أكبر من 50
سنوات الخبرة	☐ اقل من 5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات
المؤهل العلمي	☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير فأعلى ☐
عدد الدورات التدريبية	☐ اقل من ثلاث ☐ 3-5 ☐ أكثر من 5 ☐ 6

الجزء الثاني : متطلبات الحكومة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة لكبار السن في ضوء

التحول الرقمي من وجهة نظر **الأخصائيين** الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية.

يرجى قراءة العبارة بدقة، ووضع إشارة (√) في المكان الذي يتفق وحالته.

درجة التقدير					نص الفقرة	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
المجال الأول: متطلبات الحكومة الالكترونية:						
(البنية التحتية التكنولوجية)						
					توفر شبكة اتصالات متطورة وحديثة .	1.

						2. توفير سيرفرات قادرة على الصمود من مخاطر الاختراق.
						3. توفير برامج مراقبة من قبل الجهات المختصة.
						4. توفير الميزانيات والموارد المالية الكافية.
						5. توفير أجهزة ومعدات الحديثة (هواتف، حواسيب، أجهزة لوحية).
						6. بناء المنصات الرقمية لتسهيل الوصول للخدمة (السجل الوطني) .
						7. تعزيز البنية التحتية الرقمية والأدوات التكنولوجية.
						8. توفير قنوات رسمية لمعالجة المشاكل التقنية.
						9. الربط البيئي الإلكتروني بين الوزارات لنقل وتدفق البيانات من الحكومة إلى المواطن .
						10. تعزيز مركز الاستجابة للطوارئ والأزمات .
						11. توفير جسم تنظيمي تحت مسمى المجلس الأعلى لسياسات التحول للحكومة الإلكترونية.
البعد الثاني: القيادة البشرية						
						12. تعزيز القيادة البشرية الصلبة (الإدارة) القادرة على دعم التغيير .
						13. توفير القيادة الداعمة لثقافة الابتكار

						والتطوير .	
						تطوير المواهب الرقمية وإدارة التغير .	14.
						تتسم القيادة البشرية بالمرونة والتكيف مع التغير .	15.
						امتلاك القيادة الناعمة (الأخصائيين الاجتماعيين)مهارات الاتصال والتواصل الفعال .	16.
						توفير مختصين بالمهارات الرقمية والتكنولوجيا .	17.
						إنشاء قنوات للموظفين لإبداء الرأي (التغذية الراجعة) .	18.
						تعزيز البرامج تدريبه مواكبة لتطور التكنولوجي .	19.
						توفير فرق لدعم الفني في التكنولوجيا الرقمية .	20.
البعد الثالث: الأنظمة والتشريعات (الإطار القانوني)							
						توفر البيئة التشريعية القانونية الممكنة لعمل قطاع التكنولوجيا في الوزارة .	21.
						تعزيز الإطار قانوني والتنظيمي لدعم عملية التحول للحكومة الالكترونية .	22.
						توفير الحماية القانونية للبيانات والمعلومات .	23.

						24. ضبط عمليات التبادل البيني من خلال الخدمات الالكترونية
						25. توفير قاعدة بيانات فعالة لنقل وتدقيق البيانات من الحكومة إلى المواطن .
						26. تعزيز التشريعات والقوانين لإضافة الشرعية والقبول للوثائق الالكترونية .
						27. إقرار قانون الرقابة الالكترونية على البرامج.
البعد الرابع: تصميم الموقع الالكتروني						
						28. تصميم الموقع الالكتروني بطريقة سهلة وجذابة من حيث المحتوى وطريقة العرض.
						29. يتيح الموقع الربط بين الوزارات والمواطن للتعريف بالخدمات (دليل المواطن).
						30. تعزيز الشمول الرقمي وإمكانية الوصول للموقع بسهولة.
						31. الموقع الالكتروني يوفر صور توضيحية لفهم الخدمات المقدمة لكبار السن.
						32. يوفر الموقع الالكتروني إمكانية الوصول للخدمة على مدار اليوم (24) ساعة.
						33. المعلومات في الواجهة الرقمية مرئية وسهلة القراءة
						34. توفير نظام التغذية الراجعة حول الخدمات والبرامج المقدمة لكبار السن.
						35. تصميم واجهات سهلة الاستخدام لتلبية احتياجات كبار السن .

						36. يتيح الموقع الالكتروني المشاركة لكبار السن والتفاعل وإبداء الرأي.
						37. يوفر الموقع استبانة الرضا عن جودة الخدمات المقدمة لكبار السن.
						38. الموقع سهل الاستخدام وآمن لكبار السن باستخدام .
البعد الخامس: امن المعلومات						
						39. توفير نظام (التشفير) لضمان أمن المعلومات والبيانات المتبادلة واسترجاعها.
						40. توفير نظام للدعم الفني والمساعدة .
						41. رقمنة الخدمات وإجراءات العمل.
						42. يقدم الدعم الفني ردوداً سريعة عند الطلب لكبار السن.
						43. توفير برامج محصنة من الاختراق (الأمن السيبراني).
						44. توفير الموقع برامج باستخدام كلمة سر ،واسم المستخدم ،ورقم الهوية.
						45. الموقع آمن ويخضع لرقابة والمتابعة .
						46. أتمته السجلات الكترونية وأرشفتها بشكل آمن وموثوق.
						47. توفير الخصوصية وسرية البيانات عند الحصول أو تقديم طلب على الموقع الالكتروني.

المجال الثاني: جودة الخدمات المقدمة لكبار السن						
البعد الأول : الأمان والثقة						
						48. الالتزام بأخلاقيات المهنة مع كبار السن .
						49. الشفافية والوضوح عند تقديم الخدمة لكبار السن.
						50. البقاء على اتصال لمتابعة كبار السن .
						51. الالتزام مقدم الخدمة بالمعايير المهنية لاحتياجات كبار السن.
						52. تقديم الدعم والمشورة وفحص الاحتياج من خلال الموقع.
						53. متابعة الشكاوي لكبار السن بمهنية.
						54. التواصل الفعال مع متلقي الخدمة من كبار السن.
						55. إنجاز المعاملات الكترونيا بين الوزارات لكبار السن (خدمة التأمين الطبي).
						56. موثوقية النظام والدقة في إنجاز المعاملات.
						57. الحصول على الخدمة من خلال الرسالة النصية (برنامج الغذاء العالمي) .
البعد الثاني :الاستجابة:						
						58. سرعة الاستجابة لاحتياجات كبار السن.
						59. يلتزم مقدم الخدمة بالحفاظ على كرامة كبار السن عند تلقي الخدمة .
						60. تبسيط الإجراءات عند الحصول على

						الخدمة لكبار السن.	
						61. تزويد كبار السن بالمعلومات اللازمة عن الخدمات المتوفرة.	
						62. الاهتمام بوقت متلقي الخدمة من كبار السن .	
						63. إبقاء كبير السن على تواصل مع مزودي الخدمة.	
						64. التعامل الفعال مع الشكاوي المقدمة من كبار السن .	
						65. المرونة في الإجراءات والسرعة في انجاز الخدمة .	
البعد الثالث: الملموسية:							
						66. تعزيز الشفافية والبعد عن المحسوبية عند تقديم الخدمة.	
						67. القدرة على اتخاذ القرارات في المواقف الطارئة.	
						68. تعزيز الرقابة والمتابعة عن جودة الخدمات لمقدمة لكبار السن .	
						69. تمكين إنجاز العمل من أماكن مختلفة وأجهزة مختلفة لكبار السن.	
						70. تمكين كبار السن من تلقي الخدمة في منازلهم.	
						71. توفير العدالة والمساواة عن تقديم الخدمة لكبار السن.	

						72. الحفاظ على سرية المعلومات عند تقديم الخدمة لكبار السن .	
--	--	--	--	--	--	--	--

كتاب تسهيل المهمة

State of Palestine Ministry of Social Development Nablus Directorate		دولة فلسطين وزارة التنمية الاجتماعية مديرية نابلس
الرقم : ١٨١/٤٧/٢٠١٩ التاريخ : ٢٠١٩/١١/٢٩		
عظوفة الاخ طه الإبرتي المحترم وكيل وزارة التنمية الاجتماعية حيت طيبه وعمل...		
الموضوع: تسهيل مهمة : استشارة ماجستير في الخدمة الاجتماعية		
بداية نهدىكم أطيب التحيات، وبخصوص الموضوع لعلنا الرجاء مساعدة الطلقات المذكورات لقداء في تسهيل مهمتهم بتعبئة استشارة الماجستير على الاختصاصيين الاجتماعيين في جميع مديريات التنمية الاجتماعية وهن:		
1. سلام مبارك 2. اسمهان مشرف 3. مروة ابو ليلي		
ونشكروا بتقبل فائق الاحترام والتقدير...		
مدير عام مديرية التنمية الاجتماعية 		
مرفق ثلاث استمارات لكل طالبة استشارة.		
نابلس - هاتف: 09-2387785 - فاكس: 09-2389028		