وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية وانعكاسه على امنهم الأسرى في ضوء تداعيات التحول الرقمي

أ.م.د/ أسماء صفوت جمال الكردى
أستاذ مساعد بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة
كلية الاقتصاد المنزلى – جامعة حلوان

أ.م.د / آمال يوسف خليفة غراب
أستاذ مساعد بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة
كلية الاقتصاد المنزلى – جامعة حلوان

د/ مروة السيد محمد مهدي
مدرس بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة
كلية الاقتصاد المنزلى – جامعة حلوان

المستخلص:

يهدف البحث إلى دراسة وعى المسنين بجودة الخدمات الإلكترونية وانعكاسه على امنهم الأسرى في ضوء تداعيات التحول الرقمي, وتكونت عينة الدراسة من عينة أساسية قوامها (١٠٩) مسن من سن (٦٠) سنة فأكثر ذكور وإناث، عاملين وغير عاملين بعد سن المعاش، تم اختيارهم بطريقة عمدية غرضية ممن لديهم هواتف ذكية ويستخدمون الانترنت بأنفسهم أو بمساعدة أحد أفراد الاسرة ومن 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، وإتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت نتائج البحث إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي ومواقع الخدمات الإلكترونية تأتى في الترتيب الأول والثانى من حيث أكثر استخدامات مسنين عينة البحث لشبكات الانترنت، وأن الدوافع الاجتماعية تأتى في الترتيب الأول للمسنين كأكثر دوافع عينة البحث نحو إستخدام شبكات الانترنت بنسبة ٣٤.٤٪ ويليها في الترتيب الثاني الدوافع النفعية وأخيراً الدوافع النفسية، وأن أكثر مجالات الخدمات الالكترونية استخداماً بالنسبة لعينة البحث كانت الخدمات البنكية، وأن أغلب عينة البحث يستخدمون الخدمات الالكترونية بمساعدة أفراد أسرهم، وأن أكثر

المشكلات التي تواجههم عند إستخدام الخدمات الالكترونية أن الخدمة ليست سريعة، وأوضحت أن تأثير الخدمات الإلكترونية مجتمعياً لعينة البحث من وجه نظرهم كان في الترتيب الأول لتمكينهم من هذه الخدمات في المجتمع، وأن نصف أفراد عينة البحث الأساسية ذو مستوى منخفض في وعيهم بجودة الخدمات الإلكترونية ككل بجميع محاوره, وأن نسبة ٤٤٪ 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 الوعى بجودة الخدمات الإلكترونية ويليها في الترتيب الثاني جودة المعلومات، وأخيراً كفاءة الأداء، أما بالنسبة للأهمية النسبية للأبعاد الأمن الأسرى فكان في الترتيب الأول لعينة البحث الأمن الاقتصادي ثم الأمن النفسي، ووجود فروق في الوعى بجودة الخدمات الالكترونية للمسنين ككل تبعاً لمتغيرات الدراسة، ووجود فروق في الأمن الأسرى للمسنين ككل تبعاً لمتغيرات الدراسة، ووجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية تراوحت بين (٠.٠٠١, ٠.٠٠٥) 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 هى العامل الأكثر تفسيراً في نسبة التباين في الشعور بالأمن الأسرى للمسنين. وقد أوصت الدراسة بضرورة تعاون وزارة التضامن الاجتماعي ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لسد الفجوات الرقمية من خلال العمل على إنشاء برامج محو الامية الرقمية للمسنين ومساعدتهم في استخدام المنصات الرقمية.

الكلمات المفتاحية: المسنين – جودة الخدمات الإلكترونية ـــ الأمن الأسرى – التحول الرقمي.

The Elderly's Awareness of the Quality of Electronic Services and its Impact on their Family Security in Light of the Repercussions of Digital Transformation

Abstract:

The research aims to study the elderly’s awareness of electronic services and its impact on their family security in light of the repercussions of digital transformation. The study sample consisted of a basic sample of (109) elderly people aged (60) years and over, males and females, working and non-working after retirement age, who were chosen intentionally. Purpose: Those who have an Android mobile phone and use the Internet themselves or with the help of a family member, from different social and economic levels, residing in the Greater Cairo

Governorate (Giza, Cairo, and Qalyubia). The research tools included a general data form for the elderly, a questionnaire about the elderly's awareness of electronic services, and a questionnaire. Prisoner security. The research followed the descriptive analytical method.

The results of the research concluded that social networking sites come in first place in terms of the majority of the elderly people in the research sample using the Internet, and that social motives come in first place for the elderly as the most motives in the research sample toward using Internet networks, at a rate of 34.4%, followed in second place by utilitarian motives, and finally utilitarian motives. Psychological motives, and that the most used areas of electronic services for the research sample were banking services, and that most of the research sample use electronic services with the help of their family members, and that the most common problem they face when using electronic services is that the service is not fast, She explained that the impact of electronic services on society for the research sample, from their point of view, was in the first place in enabling them to access these services in society, and that half of the individuals in the basic research sample had a low level in their awareness of electronic services as a whole in all its aspects, and that 44% of the elderly were members of the sample with a low level. In family security as a whole, in all its dimensions, ease of use was in first place in terms of relative importance for the research sample, followed in second order by quality of information, and finally efficiency of performance. As for the relative importance of the dimensions of family security, economic security was in first order for the research sample, then psychological security. There are differences in awareness of electronic services for the elderly as a whole according to the variables of the study, and the presence of differences in family security for the elderly as a whole according to the variables of the study, and the existence of a statistically significant correlation ranging between (0.01, 0.05) between the level of awareness of the elderly about electronic services in its aspects and the sense of family security of the elderly in its dimensions, and that Educational level is the factor that most influences the percentage of variation in the elderly's awareness of electronic services, and the nature of the residence of the elderly is the factor that most explains the percentage of variation in the elderly's sense of family security. The study recommended the necessity of cooperation between the Ministry of Social Solidarity and the Ministry of Communications and Information Technology to bridge the digital gaps by working to establish digital literacy programs for the elderly and assisting them in using digital platforms.

Key words: The Elderly - Quality of Electronic Services - Security Family- Digital Transformation.

مقدمة ومشكلة البحث:

لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة تغيراً في ديناميكيات العمل والأنشطة الاقتصادية، مما نتج عنه إعادة تشكيل تفضيلات الأفراد وأولويات القطاعات المختلفة، فزاد التوجه نحو العمل عن بُعد على مستوى العالم، وظهرت مصطلحات حديثة في هذا المجال كمصطلح التحول الرقمي فقد أصبح التحول الرقمي من بين أهم الاستراتيجيات والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها كثير من الدول، فهو ضرورة لتحقيق التميز في الأداء الحكومي ورفع جودة الخدمات الحكومية، والارتقاء بمستوى الخدمات المعيشية، ويؤدى التحول الرقمي إلى توفير الجهد والوقت والمال على المستفيدين، وترشيد الإنفاق الحكومي، كما يساعد على رفع الإنتاجية وخلق مكانة تجارية محفزة قادرة على المنافسة لاستقطاب الاستثمارات والشراكات الدولية، كما يعظم أهمية المهارات الرقمية بمختلف مستوياتها؛ وبصفة خاصة بعض الاحداث مثل جائحة فيروس كورونا والتي استحدثت بعض المتطلبات لتسهيل حياة المواطنين وشملت توفير الخدمات الرقمية وإتاحة الوصول إلى الإنترنت، وإيجاد آليات للعمل عن بُعد، فضلاً عن زيادة الاهتمام بالابتكار والتدريب. (إسلام إبراهيم، ٢٠٢٣) ولذا يُعد التحول الرقمي ضرورة حتمية لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، وحوكمة الأداء ودعم اتخاذ القرار بصورة أكثر دقة بناء على أسس علمية سليمة (الهيئة العامة للاستعلامات،٢٠٢١).

وانطلاقًا من أهمية التحول الرقمي في جمهورية مصر العربية، ودوره في ترشيد القرار، وتوحيد الجهود المشتركة، وتقليل الوقت والجهد المبذول، والقضاء على الفساد، وتوفير الخدمات الإلكترونية، بما يكفل التيسير على المواطنين، ويحقق أهداف استراتيجية التنمية المستدامة "رؤية مصر ٢٠٣٠"، فقد كثفت الحكومة المصرية- على مدار السنوات الماضية- جهودها لبناء مجتمع معرفي رقمي مستدام، تنفيذًا لمبادرة التحول الرقمي التي طرحها السيد رئيس الجمهورية عبد الفتاح السيسي، من خلال الاستثمار لتطوير البنية التحتية للمعلومات، وإنشاء مجمعات الابتكار التكنولوجي، وإعادة هندسة الخدمات وفق معايير الجودة الشاملة (وليد زكي، ٢٠٢١) والتي تتلخص في توفير منصة رسمية للخدمات الحكومية، تمكن المواطنين والجهات المختلفة من الوصول إليها عن طريق إتاحة هذه الخدمات في منصة موحدة (منصة مصر الرقمية، ٢٠٢١).

ونظرًا لاعتماد القطاع الحكومي على تقديم خدماته من خلال الخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى التطور الكبير في مجال تقديم الخدمة بشكل إلكتروني مما خلق وعي وقناعة لدى كافة المسؤولين بأهمية جودة الخدمات وأثرها على رضا المستفيدين وتحقيق الاستمرار والتطور

في ظل منافسة شاملة وكبيرة وذات مواصفات تتبدل وتتغير على نحو مستمر. (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ٢٠١٥) (مؤمن الحلبى،٢٠١٧).

لذا أصبحت جودة الخدمات الالكترونية تقاس بوسائل متنوعة وبمعايير محددة يتم من خلالها معرفة مؤشر الاداء والوقوف على درجة رضا العملاء والمستفيدين على اختلاف أنواعهم سواءً أفراد أو منظمات أو شركات. فنجد أن الشباب له اهتمامات بعمليات التحول الرقمي والتطبيقات الرقمية تختلف عن المرحلة العمرية الأقل أو الأكبر بالإضافة إلى أن قطاعات الأعمال المختلفة والقطاعات الحكومية حتى الأسر أصبحت تهتم بعمليات التحول الرقمي واستخداماتها المختلفة سواء عمليات الشراء عبر التطبيقات الرقمية أو من خلال التعاملات الحكومية المختلفة أو التعاملات مع التغيرات الرقمية. (الاتحاد الدولي للاتصالات، ٢٠٢١) وقد بينت نتيجة دراسة (Tsao, et al., 2016) أن جودة الخدمة الإلكترونية لها تأثير إيجابي كبير على الولاء عبر الإنترنت والتى تتفق مع نتيجة دراسة (Hsu, et al., 2011) في أن جودة الخدمة أكثر أهمية في التأثير على رضا العملاء ونية الاستخدام.

والحق يقال في هذا الاتجاه أن الجيل الجديد من الأسر في هذا العصر يعتمد على التقنية بشكل كبير في ممارساته اليومية؛ ومن ثم فإن تعامل هذا الجيل مع الثورة الرقمية لا يُعد من حيث التطبيق من الإشكالات التنموية، وإنما يمكن أن تظهر مشكلة التعامل مع الواقع الرقمي الجديد في جانب كبار السن (فهد آل دحيم، ٢٠١٨)، حيث انتقل مفهوم الأمية لدى هذه الفئة من الأمية القرائية التي وجدت في القرن الماضي إلى الأمية الرقمية والتي أصبحت إحدى صور الأمية لدى كبار السن. (فيصل المطيري، ٢٠٢٢) (محمد هلا، ٢٠١٩)

ومع شدة الاهتمام بهذا الموضوع على مستوى العالم إلا أن بعض الباحثين يشيروا إلى أن هذا الاهتمام على مستوى المجتمعات العربية لايزال يحتاج إلى مزيد من العناية والدعم، باعتبار أن محو الأمية الرقمية حق أصيل من حقوق الكبار، وهو كذلك أحد المتطلبات الرئيسة في تنمية الأسرة وتمكينها من أجل الإسهام في الناتج الوطني(روان عبدالحميد؛ غدير عبدالوهاب، ٢٠١٨) ويتيح العالم الرقمي مجموعة واسعة من الفرص المثيرة للتقدم في العمر بكرامة، وللمشاركة كمواطنين سباقين فيمكننا ممارسة حقوقنا بالكامل والمساهمة بمعارفنا وخبراتنا وإثراء مجتمعاتنا (فهد بن هذال آل دحيم، ٢٠١٨).

وتتجلى أهمية رعاية كبار السن في تزايد أعداد المسنين في الدول المتقدمة والنامية بصورة كبيرة، وفي مصر أظهر تقرير للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء أن عدد المسنين (٦٠ سنة فأكثر) بلغ (٦.٥) مليون مسن خلال عام ٢٠٢٢، منهم (٣.٧ مليون للذكور، ٣.٢ مليون

للإناث) بنسبة ٦.٤٪ من إجمالي السكان، وتتوزع النسبة بين (٦.٩٪ للذكور، ٦.٤٪ للإناث)، وبلغ توقع البقاء على قيد الحياة عند الميلاد للأفراد في هذه الفئة العمرية طبقاً للنوع ٧٣.٩ سنة (٦٩.٧ سنة للذكور، ٧٤.١ سنة للإناث) (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠٢٢).

وتعد التكنولوجيا والتحول الرقمي من أهم الطرق التي تدعم كبار السن في حياتهم اليومية، حيث تطور مفهوم الشيخوخة الناجحة أو الصحية ليشمل مزيج من أداء جسدي وعقلى عالى والتفاعل مع الحياة، فمع زيادة متوسط العمر والحياة المتوقع، أصبحت هناك حاجة لتلبية احتياجات كبار السن للعيش بشكل مستقل (Anton & Pahor, 2015).

وقد أصبح استخدام التكنولوجيا والتطورات المعلوماتية والتحولات الرقمية غير المسبوقة وتأثيرها على المسنين مجالاً بحثياً واسعاً بين المسوقين، المصممين، والمهنيين نظراً لتزايد أعداد سكان العالم في اتجاه الأكبر سناً، مما يتطلب مواكبة هذا التطور وتعلم التكنولوجيا والتدريب عليها بصفة مستمرة، في حين يواجه كبار السن مشكلات و تحديات في مواكبة هذا التطورات المتسارعة، ومن خلال التطور والتحول الرقمي الذي طرأ على المجتمع والذى أثر على كبار السن واحتياجاتهم ويتمحور حول الحصول على الخدمات الأساسية وتنفيذ الأعمال من خلال أجهزة الحاسوب الشخصية والهواتف الذكية، دون الحاجة لزيارة المؤسسات أو الاتصال بمراكز خدمات العملاء التابعة لها مما يجعل كبار السن يواجهون صعوبة مع هذه المتطلبات (أريج الجبر، ٢٠٢٠) بالإضافة إلى أن استخدام التكنولوجيا قد يساعد كبار السن في كثير من متطلباتهم فهي وسيلة سريعة لحل المشكلات الخاصة بالاحتياجات اليومية للأفراد (منظمة الصحة العالمية، ٢٠١٦).

ومن أبرز التحديات التي يواجهها كبار السن في عصر التحول الرقمي هو (الجهل) بوسائل التواصل الحديثة وهذا قد يحرمهم من فرص الحصول على خدمات رقمية كثيرة لتلبية احتياجاتهم مثل التسجيل لحجز موعد، اتصالهم بمقدمي الرعاية وغيرها من الاحتياجات، فهم يجدون صعوبة في فهمها إلى حد ما (أريج الجبر، ٢٠٢٠).

ومن الملاحظ في الآونة الأخيرة بروز ظاهرة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وأهمها الفيس بوك بين كبار السن إلى حد أصبح استخدامه جزءاً لا يتجزأ من حياة الكثير منهم (أحمد حسين، ٢٠١٧)، حيث تتيح لهم تلك المواقع حرية الرأي والتعبير وتبادل الأفكار، وتمكنهم من إثبات ذاتهم، كما تسهل لهم الوصول إلى المعلومات وتحميل الصور والفيديوهات، وإعادة الصداقات القديمة وزملاء الدراسة، الأمر الذى يساعد في الحد من العزلة الاجتماعية لهم وشعورهم بالأمن (Howell, D. W.,2016).

وقد ذكر تقرير لمنظمة الصحة العالمية (٢٠١٥) أن الحالات التي تمت دراستها ممن تتراوح أعمارهم بين ٦٥ إلى ٧٥ سنة، الذين أكملوا سلسلة من ألعاب الكمبيوتر المختلفة حدث لديهم تحسن في الذاكرة وزيادة الانتباه، كما أثبتت أنظمة ألعاب الفيديو قدرتها على تعزيز النشاط البدنى لكبار السن بسبب عدد من البرامج الافتراضية التي تعلم المستخدم كيف يمارس الحركات الرياضية واليوجا وهما شكلين مفيدين من التمارين التي قد يستفيد منها المسن (Ooi & Tan, 2016).

وقد أظهرت نتائج الدراسات وبشكل عام أن كبار السن يواجهون صعوبة في استخدام التكنولوجيا المتقدمة والتفاعل معها، ولذلك يحتاجون إلى أجهزة وتصنيفات خاصة تساعدهم في تسهيل ممارسة حياتهم وأنشطتهم اليومية وتراعي احتياجاتهم وقدراتهم الجسدية والذهنية (نهلة حسين، ٢٠١٩) كما أن معظم كبار السن يحتاجون للمساعدة عندما يتعلق الأمر باستخدام الأجهزة الرقمية الجديدة ووفقاً لدراسة مدى مركز التكنولوجيا المساعدة (٢٠١٧) فان (١٨٪) فقط من كبار السن يشعرون بالراحة عند تعلم استخدام جهاز تكنولوجي جديد مثل هاتف ذكي أو جهاز لوحي بأنفسهم، في حين أن (٧٧٪) أشاروا إلى انهم بحاجة لشخص ما ليساعدهم على التعرف على طريقة التشغيل والاستخدام. بينما يحتاج (٥٦٪) من كبار السن الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام للمساعدة لكي يتمكنوا من استخدام مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر وغيرها للتواصل مع أصدقائهم أو أفراد عائلاتهم (إبراهيم العماير، ٢٠١٩)

وأثبتت دراسة ملتقى أسبار (٢٠٢٣) أن لتدريب كبار السن على استخدام التكنولوجيا بشكل عام، والاهتمام بالتطبيقات الالكترونية بشكل خاص له تأثيره الإيجابي؛ وذلك على نحو يحسن من قدراتهم المعرفية، ويعزز شعورهم بالثقة الذاتية، والاطمئنان على أمورهم المالية، كما قد يكون له أثره النافع عموماً في صحتهم النفسية؛ من حيث تقليل شعورهم بالعزلة؛ بفضل المعاملات التي تمكنوا من إجرائها بأنفسهم دون مساعدة الغير.

ويتسم المسنون بطبيعة وسيكولوجية خاصة تستلزم التفهم والوعي الكامل لاحتياجاتهم ومتطلباتهم، وذلك بهدف الحد من المشكلات والصعوبات الحياتية التي قد يواجهها هؤلاء المسنون؛ من خلال إيجاد أنسب وسائل الرعاية التي تكفل لهم الحفاظ على كيانهم المعنوي والمادي، وتوافقهم الشخصي والاجتماعي، ومن ثم التمتع بنوعية عالية من الحياة. (تهانى منيب، ٢٠١٤)

كما تعد مرحلة الشيخوخة من أخطر المراحل التي يكون فيها الفرد عرضه للمعاناة من الشعور بالوحدة النفسية نتيجة للأزمات والأحداث الضاغطة التي يتعرض لها المسنين، والتي من

أهمها التقاعد، والترمل، وما ينتج عنها من تغيرات في أدوار المسن الحياتية، بالإضافة إلى الاضطرابات الانفعالية وتدهور الحالة الصحية (معتز عبيد، ٢٠١٢). ونظراً لان التقدم في العمر مرحلة عمرية حتميه لا مفر منها ترتبط بمتغيرات كثيرة ومتعددة على مختلف المستويات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية، مما قد يترتب عليها فقدان الشعور بالأمن، بالإضافة الى تدهور القدرات المعرفية للفرد، لذا فنحن نرى أن الاحساس بالأمن له اثار إيجابية على اداء المهام ومستوى وعى المسن (عزة مبروك، ٢٠١٥).

فالمسن يحتاج إلى المساندة الذاتية التي تتمثل في الدعم المعنوي الذى ينبع من داخل الفرد لذاته، والذى قد يُترجم في صورة الرضا والقبول والمساندة الوجدانية المتمثلة في تقديم العون المعنوي والتعاطف، والمساندة المادية وتتمثل في المساعدات المالية لتوفير ما يعجز عنه الفرد من تلبية احتياجاته الأساسية، والمساندة المعرفية في تقديم النصح والإرشاد، ومساندة الصحبة الاجتماعية وتتمثل في الاندماج مع الأصدقاء وجماعة الرفاق في النشاطات الاجتماعية وتقضية وقت الفراغ (عمر الشلاش، ٢٠١٩).

ويُفضل أغلبية المسنين الاستمرار في العمل لما بعد سن المعاش، والبعض يفضل التقاعد المبكر للحصول على الراحة أو لقضاء وقت أطول مع الأسرة (عبد العزيز صقر, ٢٠٠٥) والشيخوخة مرحلة طبيعية أساسية من مراحل النمو الإنساني، وهى حالة تتأثر بفسيولوجية الفرد وسيكولوجيته، وبالبيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي يعيش فيها واتجاهاتها التي يتقبلها ويتصرف طبقا لها (كامل محمد، ٢٠١٨).

وتتطلب رعاية المسن وضع خطة تحدد وتلخص احتياجاته، ومدى احتياجه إلى عناية طويلة أو قصيرة الأجل، وإلى مراقبة دائمة وثابتة، ولتحقيق رعاية اجتماعية ونفسية للمسن تؤكد الدراسات على ضرورة توفير الدعم النفسي والاجتماعي والاقتصادي للمسن؛ بتوعية الأسرة والمجتمع بضرورة توفير الأنشطة الترويحية، وأنشطة الحياة اليومية للمسن، وتشجيعهم على المشاركة في الحياة الاجتماعية والثقافية وفقًا لقدراتهم وامكاناتهم، كذلك تدريب المسنين الاعتماد على الذات كلما أتيح ذلك، فضلاً عن تحسين الصحة النفسية للمسن (Hernandez et al., 2008) (Cristina Portero, 2008).

وفي ظل الثورة المعلوماتية و التحول الرقمي تعاني الكثير من الاسر من المتغيرات والتحديات، سواء كان بصورة مباشرة أو غير مباشرة، إذ تعاني الأسرة من نفس المشكلات التي تعاني منها المجتمعات العربية من أوضاع سياسية واقتصادية صعبة، وغزو ثقافي وفكري، وتغير قيمي واجتماعي، كل ذلك أثر بدوره على أمن الأسرة والمجتمع ككل، وأضعف تماسكها

والتفاعل فيما بين أفرادها، كما أن هذه التحديات المعاصرة صارت تهدد الأطفال والكبار بالخطر، وتتفاوت في درجة خطورتها، وآثارها على الوضع الاجتماعي والسلوكي (المجلة العلمية بمجمع البحوث الإسلامية،٢٠١٩) وكل هذه المتغيرات والتحديات تعتبر من مهددات للشعور بالأمن الأسرى لدى كبار السن والتي انعكست على طبيعة حياتهم. (محمود يوسف،٢٠١٧)

ويعد الأمن مطلباً من أهم مطالب الحياة، بل من ضروريات الحياة وأساسيتها كما إن للأمن الأسري أهميته في الحفاظ على الأسرة وأفرادها من التفكك، لذا فإن الأمن الأسري ضرورة اجتماعية فهو مسؤولية مشتركة بين جميع أفراد الأسرة، وأن تحقيق الأمن الشامل للمسن يحتاج الى الاهتمام والاستثمار بطاقاته البشرية في ظل تشريعات ونظام اجتماعي ينتقل بالمجتمع من منظور الحاجات الى الحقوق الانسانية (سهام العزام، ٢٠٢٣) وقد أوضحت دراسة عزيز الحسني (٢٠١٦) أن الأمن الأسري مرتبط بأمن المجتمع، وأي خلل في أحد عناصره أو مقوماته الاقتصادية أو السياسية، أو الصحية، أو الاجتماعية يؤثر سلباً على أمن الأسرة. فهو المجال الذي أنيطت به مهمة حفظ الأسر حفظاً متكاملاً وشاملاً في ضوء المقاصد الشرعية الكبرى التي تحقق السعادة والطمأنينة في الدنيا والآخرة (هشام لعشوش، ٢٠١٩).

وبالرغم مِن أن فئة المسِنين تلاقي اهتماماً بالغاً مِن قبل أفراد المجتمع وفقاً للشريعة الإسلامية والقيم والعادات المجتمعية، فضلا عن الرعاية الحكومية التي نص عليها نظام الحكم الأساسي بأن تكفل الدولة حق المواطن وأسرته فِي حالة الطوارئ والمرض والعجز والشيخوخة، ووجود نظام تكافل مجتمعي وضمان اجتماعي ومؤسسات خيرية داعمة إلا أن تلك الخدمات وأساليب الرعاية لا زالت قليلة ومحصورة؛ إما بالرعاية الصحيةِ أو المادية فقط دون غيرها(نجوى الشرقاوي وآخرون، ٢٠٢٠) ويلاحظ أن كبار السن يعانون حتى في أكثر المجتمعات غنى ورخاء وأكثرها تقدماً من المشكلات المادية، ولأن الاستقلالية المالية ذات جوانب متعددة (مثل الاستثمار لتنمية الدخل، أو إيجاد فرصة عمل جديدة بعد التقاعد، وفي الوقت نفسه الإنفاق بحكمة، ومراعاة الاعتماد على النفس وليس الغير سواء داخل أو خارج نطاق الأسرة طالما كان ذلك ممكناً).

وقد أوصت دراسة روان عبد الحميد و غدير عبد الوهاب (٢٠١٨) على أهمية أن يراعي مصممو المواقع الإلكترونية المخصصة لكبار السن عند إنشائهم لتلك المواقع المعايير الخاصة بإنشاء المواقع الإلكترونية الصديقة أو المخصصة لكبار السن، كما يجب أن يراعوا 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، كما اتفقت مع نتائج دراسة (Humphries, 2015) والتي أكدت أن كبار السنِّ يحتاجوا إلى تغير جوهري فِي الأساليب المتعلقة بالرعاية الاجْتماعية التي تقدم رعاية أكثر تنظيماً وتعزز الاستقلالية لهم وشعورهم بالأمن الأسرى.

وانطلاقاً من كون كبار السن يمرون بمرحلة تعد إحدى مراحل النمو الرئيسية التي يصاحبها العديد من التغيرات الفسيولوجية والبيولوجية والاجتماعية والاقتصادية والنفسية، والتي قد يترتب عليها أن يصبح المسن غير قادرا على إعالة نفسه، ويتعذر عليه الاستقلال الذاتي (فاطمة بركات، ٢٠١٠)، وانطلاقا من ضرورة الاهتمام بالمسنين وتعدد التغيرات التي يمرون بها وما يترتب عليها من ازدياد شعورهم بالاحتياج إلى المساعدة وتلبية متطلباتهم ورغباتهم وتوفير الوسائل المعينة في إيجاد حلول للمشكلات التي يتعرضون لها وتوفير سبل الراحة والاستقلال وعدم الاعتمادية وجدت الباحثات أن دمج كبار السن ضمن قطار تنمية الوعي بالخدمات الالكترونية له اهمية بالغة لما له من تأثير واضح يتعلق بأنشطة حياتهم اليومية وسهولة وسرعة الحصول على الخدمات المقدمة لهم مما يحسن ويساعد على توفير سبل الراحة وكذلك الوقت والجهد المبذول في الحصول على تلك الخدمات ويساهم في الشعور بالأمن الأسري لديهم الناتج عن أحداث الحياة الضاغطة التي يتعرضون لها ومشكلات نتيجة الفجوة العميقة من التقدم المادي والتكنولوجي والثقافي من ناحيه والنمو النفسي والاجتماعي والاقتصادي والواقع المعاش من ناحية أخرى.**وفي ضوء ما سبق فإن الباحثات وجدوا أهمية دراسة وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية وانعكاسه على امنهم الأسرى في ضوء تداعيات التحول الرقمي.**

ومن هنا يمكن بلورة مشكلة البحث الحالي في الإجابة على التساؤلات الأتية:

١- ما معدل إستخدام المسنين للأنترنت فى اليوم؟

٢- ما الاوزان النسبية لأكثر مواقع الانترنت استخداماً من قبل أفراد عينة البحث ؟

٣- ما الاوزان النسبية لدوافع عينة البحث نحو إستخدامهم لمواقع الانترنت؟

٤- ما الاوزان النسبية لاهم المشكلات التى تواجه عينة البحث عند إستخدام الخدمات الإلكترونية؟

٥- ما الاوزان النسبية لتأثير الخدمات الإلكترونية مجتمعياً تبعا لآراء عينة البحث؟

٦- ما مستوى وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية بمحاورها والاهمية النسبية لهم؟

٧- ما مستوى وعى المسنين بالأمن الأسرى بأبعاده والاهمية النسبية لهم؟

٨- ما الفروق بين متوسطات درجات عينة البحث في الوعى بجودة الخدمات الالكترونية ككل لدى المسنين تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس, السن، المستوى التعليمي، الحالة الوظيفية، طبيعة الإقامة، متوسط الدخل الشهري)؟

٩- ما الفروق بين متوسطات درجات عينة البحث في شعورهم بالأمن الأسرى ككل تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس, السن، المستوى التعليمي، الحالة الوظيفية، طبيعة الإقامة، متوسط الدخل الشهري)

١٠- ما العلاقة بين محاور وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية وشعورهم بأبعاد الامن الاسرى؟

١١- ما نسب مشاركة المتغيرات المستقلة المدروسة (متغيرات الدراسة) في تفسير نسب التباين مع المتغير التابع (وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية)، (الأمن الأسرى)؟

أهداف البحث:

يهدف البحث إلي دراسة وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية وإنعكاسه على امنهم الأسرى في ضوء تداعيات التحول الرقمي من خلال:

١- تحديد معدل إستخدام المسنين للإنترنت فى اليوم.

٢- تحديد الأهمية النسبية لأكثر مواقع الانترنت استخداماً من قبل أفراد عينة البحث.

٣- تحديد الأهمية النسبية لدوافع عينة البحث نحو إستخدامهم لمواقع الانترنت.

٤- تحديد الأهمية النسبية لأهم المشكلات التى تواجه عينة البحث عند إستخدام الخدمات الإلكترونية.

٥- تحديد الأهمية النسبية لتأثير الخدمات الإلكترونية مجتمعياً تبعا لآراء عينة البحث.

٦- تحديد مستوى وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية بمحاوره والأهمية النسبية لهم.

٧- تحديد مستوى وعى المسنين بالأمن الأسرى بأبعاده والأهمية النسبية لهم.

٨- التعرف على الفروق بين درجات عينة البحث في الوعى بجودة الخدمات الالكترونية ككل لدى المسنين تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس, السن، المستوى التعليمي، الحالة الوظيفية، طبيعة الإقامة، متوسط الدخل الشهري).

٩- التعرف على الفروق بين درجات عينة البحث في شعورهم بالأمن الأسرى ككل تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس, السن، المستوى التعليمي، الحالة الوظيفية، طبيعة الإقامة، متوسط الدخل الشهري).

١٠- الكشف عن العلاقة الارتباطية بين محاور وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية وشعورهم بأبعاد الامن الاسرى.

١١- إيجاد نسب مشاركة المتغيرات المستقلة المدروسة (متغيرات الدراسة) في تفسير نسب التباين مع المتغير التابع (وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية)، (الأمن الأسرى).

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في الآتي:

أولاً: الأهمية النظرية.

١- إلقاء الضوء على شريحة عمرية هامة من شرائح المجتمع وهى فئة المسنين التي أفنت حياتها في خدمة الأجيال وإسعادهم وراحتهم وإبراز أهمية رعاية تلك الفئة وكيفية استثمارها مجتمعياً، وبصفة خاصة مع اهتمام الدولة والقيادة السياسية بتلك الشريحة بصورة غير مسبوقة خلال السنوات الأخيرة (الفئة البلاتينية).

٢- تستمد هذه الدراسة أهميتها من تناولها لمحو الأمية الرقمية لدى كبار السن وتنمية وعيهم بالخدمات الالكترونية؛ لما لها من دور فعال في المنظومة المجتمعية، بالإضافة إلى حداثة الموضوع وندرة الدراسات العربية التي تناولت هذه الفئة (كبار السن).

٣- العمل على تنمية ثقافة المجتمع والأجيال الصغيرة لقيمة ودور المسنين في حياتنا وأنهم الركيزة الأساسية للمستقبل والتي تحتاج لمزيد من الدراسات، والاهتمام والرعاية وضرورة احترام ورعاية هذه الفئة بحب وصدق فهم في حاجة إلى الشعور بأنهم لازالوا قادرين على اتخاذ قراراتهم وحل مشاكلهم وتنظيم حياتهم بأنفسهم، ولديهم القدرة على العطاء والتواصل مع الأجيال المختلفة من أبنائهم وأحفادهم.

٤- يعد البحث الحالي نواة للمتخصصين لإعداد برامج إرشادية لرفع وعي المسنين بالخدمات الالكترونية، والأمن الأسري.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

١- التأكيد على دور التكنولوجيا والخدمات الالكترونية كأحد أهم سبل توفير جودة الحياة، وواحدة من أهم الطرق الفعالة للتعامل مع التغيرات المرتبطة بالتقدم في العمر، وتحسين حياة كبار السن، والكشف عن أنماط استخدامهم لها في تلبية المتطلبات المعيشية المختلفة لهم دون الحاجة للاعتماد على الآخرين.

٢- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع الأمن الأسرى للمسن الذى يعد اتجاها جديدا للتعرف على الصحة النفسية للمسن.

٣- تزويد مكتبة قسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة كأحد الركائز الرئيسية التخصصية التي تهتم بخدمة الأسرة بكل شرائحها بدراسة جديدة في مجال رعاية المسنين والذى مازال يحتاج إلى مزيد من الدراسة والاهتمام من جانب الباحثين.

٤- تفيد نتائج هذه الدراسة القائمين على تطوير برامج تعليم الكبار لتعزيز المهارات وتضمينها للاستخدام الوظيفي للتقنيات التكنولوجية الحديثة واستخدام المنصات الرقمية بكفاءة ويسر.

٥- تقديم برنامج مقترح يساعد المسنين على المشاركة الفعالة في المجتمع في ظل الحكومة الإلكترونية بالإضافة إلى إكساب كبار السن المعارف والمهارات الأساسية للتعامل مع أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي قد يكون دافعًا لهم لاكتساب المزيد من المعلومات ومواصلة التعليم والاستمرار فيه، ورفع مستوى وعيهم بالخدمات الالكترونية والأمن الأسرى.

٦- يمكن الاستفادة من نتائج هذا البحث في عقد ندوات، ودورات تدريبية في الجامعات، النوادي، ومراكز الشباب للأدبيات وأسس التعامل مع المسنين وتقديم الرعاية والدعم لهم ورفع الوعى بالخدمات الالكترونية والذى يؤثر بدوره على الأمن الأسرى لهم، ويمكن أن يتم ذلك من خلال شراكات وبروتوكولات تعاون مع المعنية ومنها وزارة التضامن الاجتماعي.

فروض البحث:

يفترض البحث الآتي ما يلي:

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية ككل تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس, السن، المستوى التعليمي، الحالة الوظيفية، طبيعة الإقامة، متوسط الدخل الشهري).

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في شعور المسنين بالأمن الأسرى ككل تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس, السن، المستوى التعليمي، الحالة الوظيفية، طبيعة الإقامة، متوسط الدخل الشهري).

٣- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين محاور وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية وشعورهم بأبعاد الامن الاسرى.

٤- تختلف نسب مشاركة المتغيرات المستقلة المدروسة (متغيرات الدراسة) في تفسير نسب التباين مع المتغير التابع (وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية)، (الأمن الأسرى).

الأسلوب البحثى:

أولا: مصطلحات البحث والتعريفات الإجرائية:

المسن: Elderly

هو الفرد الذى بلغ من العمر (٦٠) عاماً فأكثر، وصاحب ذلك ظهور بعض المشكلات التي يحاول حلها والتغلب عليها بالاعتماد على بعض الأدوات والأجهزة المساعدة للوفاء باحتياجاته المعيشية اليومية وتحسين نمط حياته بما يحقق له الاستقلال الذاتي للتمتع بالحياة داخل بيئته" (مروة ناجى،٢٠٢٠).

وتُعرفه سناء النجار ونيبال عطية (٢٠٢٢) بأنه "الشخص البالغ من العمر (٦٠) عام فأكثر ويظهر عليه بعض علامات التدهور في النواحي الاجتماعية، الجسمية، والنفسية، ويصاحب ذلك ظهور بعض المشكلات التي يحاول التغلب عليها ويجد حلول لها، ويعيش في بيئته الطبيعية سواء مع الأسرة أو بمفرده ويحاول تحسين نمط حياته بما يحقق له تطوير مهارات الذات للتمتع بالهناء داخل بيئته الأسرية ".

وتعرف الباحثات المسن اجرائيا بأنه "الفرد الذي بلغ من العمر (٦٠) عاماً فأكثر، ويعيش في بيئته السكنية سواء مع أفراد أسرته أو معيشة مستقله، وتسمح له حالته الصحية بالتعامل مع أدوات التكنولوجيا الرقمية بما يحقق له الشعور بالأمن الأسرى في حياته".

الخدمات الالكترونية Electronic Services

الخدمة الالكترونية : تلك الخدمات التي تقدم عن بعد من قبل مؤسسات القطاع العام والخاص بهدف تسهيل تداولها بين المستفيدين من خارج تلك المؤسسات عن طريق احدى الوسائل الالكترونية كالبريد الإلكتروني والانترنت (على العضايله ونهى المحارب،٢٠١٧).

وتعرف الباحثات الخدمة الالكترونية إجرائياً: بإنها شكل من أشكال الخدمة الذاتية الرقمية والذى يتطلب قيام المسن خدمة نفسه بنفسه وذلك لسهوله الوفاء باحتياجاته بما يتناسب مع حالته وتحقيق الرضا لديه من هذه الخدمة في ضوء معايير محدده (سهولة الاستخدام – جودة المعلومات – كفاءة الأداء) ويتم الحصول على الخدمة عن طريق قطاعات التطبيقات الالكترونية المختلفة (رسائل المحمول – البريد الإلكتروني).

وتتبنى الباحثات المعايير الاتية لجودة الخدمة الالكترونية:

١- **سهولة الاستخدام Usability:** هي قابلية الخدمة للاستخدام بسهولة من اجل تحقيق هدف معين.

٢- **جودة المعلومات Information Quality:** يقصد بها مدى قدرة الخدمة على توفير المعلومات الكاملة عنها والتي يحتاجها المتلقي بصورة مبسطة ووافية تؤدى الهدف منها.

٣- **كفاءة الاداء Reliability:** قدرة الخدمة على تلبيه احتياجات المسن طبقا لتوقعاته واحتياجاته وفي الوقت الذى يناسبه بصورة فعالة وجودة عالية في وقت محدد، ضمن شروط عمل محددة خلال فتره زمنية معينة.

وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية Elderly awareness of the quality of electronic services

يعرفه الباحثات إجرائياً بأنه هو درجة إدراك المسنين لأنواع ومميزات ومعايير الخدمات الإلكترونية المتاحة التي تساعدهم على تلبية احتياجاتهم ومطالبهم المختلفة، مع التعرف على كيفية إستخدامها والاستفادة القصوى منها، مع التمييز بين ما يمكنهم إستخدامه وما لا يمكن إستخدامه، وتحديد مدى إحتياجهم الفعلي لتلك الخدمات الإلكترونية من عدمها.

الأمن الأسري: Security Family

تعرفه رحاب السعدي (٢٠١٨) بأنه "شعور أفراد الأسرة بالأمن والاطمئنان في ممارسة كافة حقوقهم في المجتمع والتي تضمن لهم مكانة وريادة فيه".

ويعرف الباحثات الأمن الأسري إجرائيًا بأنه "شعور المسنين بالأمان والطمأنينة والراحة مع إشباع كافه احتياجاتهم الاجتماعية والاقتصادية والنفسية المختلفة لتمكينهم من العيش بإستقلالية وإعطائهم المجال لممارسة كافة حقوقهم بصوره آمنة في ظل علاقات أسرية وطيدة يشبع فيها إحتياجاتهم بالحب والتآلف ولا يشعرون معها بالتهديد أو القلق.

وتتبنى الدراسة الحالية الابعاد الآتية للأمن الأسرى:

١) الأمن الاقتصادي :Economic Security

يعرف الأمن الاقتصادي بأنه "حماية الفرد من الفقر وشعوره بالطمأنينة وعدم الخوف من احتياجه المادي" (عبد الواحد الكبيسي، صبري الحياني، ٢٠١٢).

كما عرفت مصنوعة أحمد وبركنو نصيرة (٢٠١٦) الأمن الاقتصادي على أنه "عبارة عن التدابير والحماية والضمان التي تؤهل الإنسان للحصول على احتياجاته الأساسية من المأكل، والمسكن، والملبس، والعلاج خاصة في الظروف التي يواجه فيها كارثة طبيعية، أو ضائقة اقتصادية وضمان الحد الأدنى لمستوي المعيشة؛ وهذه التدابير الاقتصادية هي التي

تصب في النهاية في خلق " الأمن الاقتصادي للناس" الذي ينطوي علي بعد نفسي للإنسان فضلاً عن البعد المادي الذي يوفره الأمن الاقتصادي.

وتعرف الباحثات الأمن الاقتصادي إجرائياً بأنه " شعور المسن بعدم الحاجه المادية وأن أسرته تسعي جاهدة لتوفير سبل العيش الكريم لهم ملبيه احتياجاتهم المتنوعة من المأكل والملبس والمسكن والترفيه والرعاية الصحية قدر استطاعتهم".

٢) الأمن النفسى Psychological Security

يعرف الأمن النفسي بأنه "حالة من الانسجام والتوافق بين الفرد وبيئته المادية والاجتماعية، وهي حالة تظهر في مقدرة الفرد على تحقيق بعض حاجاته وحل ما يواجهه من مشكلات يومية متنوعة ومختلفة حلا منطقيا، وباستجابة مرضية لمتطلبات بيئته المحيطة (Zhang& Wang, 2011).

وتعرفه سهام باطير (٢٠١٦) بأنه الشعور بالهدوء والطمأنينة بعيد عن القلق والاضطرابات وهو شعور ضروري لحياة الفرد ومن أهم أسبابه اطمئنان المرء على نفسه وماله إحساسه بالعطف والمودة ممن يحيطون به.

وتعرف الباحثات الأمن النفسي إجرائياً بأنه "شعور المسن بقيمته الشخصية واطمئنانه على وضعه المعيشي وثقته بنفسه بالإضافة لشعوره بالأمان نحو الذات والاخرين من حوله وضمان الحصول على الحاجات والرغبات وعدم توقع الحرمان متمثلاً في مجموعة من المعارف والمشاعر والسلوكيات التى تدفع المسن للشعور بالطمأنينة والسكينة في حياته وإحساسه بالتناغم والرضا والراحة مع أسرته".

التحول الرقمى Digital Transformation

يعرف التحول الرقمي بأنه الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل من خلال مجموعة من المتطلبات الاستراتيجية والثقافية والمادية والمالية والبشرية (كريمة توفيق،٢٠٢١).

وتعرفه الباحثات إجرائياً بأنه: هو كافة الوسائل والوسائط والأدوات الرقمية المتوفرة في بيئة المسن ويمكن استثمارها في تلبية احتياجاته عبر كلاً من (شبكات التواصل الاجتماعي، والمنصات الرقمية التي توفرها الدولة للتعامل مع الجهات الحكومية المختلفة، التطبيقات التقنية).

ثانيا: منهج البحث:

يتبع هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي.

المنهج الوصفي التحليلي: يقصد به "المنهج الذى يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفيا أو كمياً فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطى وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى (ذوقان عبيدات وآخرون، ٢٠٢٠). وفي هذه الدراسة تستخدم الباحثات المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الدراسات المقارنة والعلاقات الارتباطية، وذلك لتحليل وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية وإنعكاسه على امنهم الأسرى في ضوء تداعيات التحول الرقمي، مع تحديد مدى تأثرهما بالمتغيرات الديموجرافية للدراسة.

ثالثاً: عينة البحث:

١- **الحدود البشرية للبحث:** تكونت عينة البحث من مجموعتين:

أ- **عينة الدراسة الاستطلاعية:** قوامها (٣٠) مسن تم اختيارهم بطريقة عمدية غرضية ممن لديهم هاتف ذكى بغرض تقنين أدوات الدراسة المتمثلة في (استمارة البيانات العامة للمسن، استبيان وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية، استبيان الأمن الأسرى)، وقد تم تحويل أدوات الدراسة إلى أدوات الكترونية لسهولة التطبيق وذلك من خلال تطبيق googel form، وتم إرسالها لأفراد العينة عبر تطبيق الواتس آب والبريد الإلكتروني عبر الرابط التالي: **https://forms.gle/d3o43gVKEpkVLqRFY9** لسهولة التطبيق

ب-**عينة الدراسة الأساسية:** تمثلت في عينة غرضية مكونة من (١٠٩) مسن من سن (٦٠) سنه فأكثر رجال ونساء، عاملين وغير عاملين بعد سن المعاش، تم اختيارهم بطريقة عمدية غرضية ممن لديهم هاتف ذكى ويستخدمون الانترنت بأنفسهم أو بمساعدة أحد أفراد الاسرة، من مستويات إجتماعية وإقتصادية مختلفة من المقيمين بمحافظة القاهرة الكبرى (الجيزة والقاهرة والقليوبية).

٢- **الحدود المكانية للبحث:** تم تطبيق أدوات البحث على (١٠٩) وقد تم اختيار أفراد العينة من العاملين عن طريق مساعدة معارف الباحثات وأسرهم بالتطبيق على العاملين بعد سن المعاش في بعض المؤسسات مثل (مستشفى زايد التخصصي, مستشفى سعاد كفافى بزايد, , مدارس الحسام ومدارس النهار والاورمان والمستقبل بحدائق الاهرام ، شركة كريستال عصفور بشبرا الخيمة, نادي حدائق الأهرام), وبعض الشركات الخاصة والغير عاملين من أقارب ومعارف وأصدقاء الباحثات.

٣- **الحدود الزمنية للبحث:** تم تطبيق أدوات البحث في الفترة من بداية شهر مايو حتى نهاية شهر أغسطس ٢٠٢٣م.

رابعاً: أدوات البحث: (إعداد الباحثات)

١- استمارة البيانات العامة للمسنين.

٢- استبيان وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية بأبعاده الثلاثة (سهولة الاستخدام، جودة المعلومات، كفاءة الاداء).

٣- استبيان الأمن الأسرى بمحاوره (الأمن الاقتصادي، الأمن النفسي).

٤- برنامج إرشادي مقترح لتنمية وعى المسنين بالخدمات الالكترونية وانعكاسه على امنهم الأسرى في ضوء تداعيات التحول الرقمي.

١-استمارة البيانات العامة:

أعدت بهدف الحصول على بعض البيانات الأولية التي تفيد في إمكانية تحديد الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمسن عينة الدراسة وأسرهم، ويخص المعلومات التي تستخدم في النتائج الوصفية للدراسة. واشتملت الاستمارة على ما يلي:

أ- **البيانات الديموجرافية: الجنس** وقد تم تقسيمه إلى (ذكور، إناث)- **السن** وقد تم تقسيمه إلى (من ٦٠ سنة لأقل من ٦٥ سنة، من ٦٥ سنة لأقل من ٧٠ سنة، من ٧٠ سنة فأكثر) – **الحالة الوظيفية الحالية** (عاملين بعد سن المعاش، غير عاملين بعد سن المعاش) – **المستوى التعليمي للمسن** وقد تم تقسيمه إلى ثلاث فئات منخفض (حاصل على شهادة الثانوية وما يعادلها)، متوسط (معاهد سنتين – معاهد ٤ سنين)، مرتفع (جامعي، فوق جامعي) – **طبيعة الاقامة** وقد تم تقسيمه إلى (يقيم مع أسرته، يقيم بمفرده) – **متوسط الدخل الشهري للأسرة** وقد تم تقسيمه إلى ثلاث فئات (منخفض أقل من ٥٠٠٠ جنيه، متوسط من ٥٠٠٠ لأقل من ١٠٠٠٠ جنيه، مرتفع من ١٠٠٠٠ جنيه فأكثر).

ب- **بيانات تتعلق بالدراسة الوصفية:** مجموعة من التساؤلات للتعرف علي (الوسيلة المتاحة لعينة البحث للدخول لشبكة الانترنت – معدل الاستخدام اليومي لشبكة الانترنت – أكثر مواقع الانترنت استخداماً من قبل عينة البحث – دوافع عينة البحث نحو استخدامهم لشبكات الانترنت – مجالات الخدمات الالكترونية التي يستخدمها عينة البحث – طريقة استخدام عينة البحث للخدمات الالكترونية – مدى رضا عينة البحث عن التعامل مع الخدمات الالكترونية (البوابة الرقمية) في حالة استخدامها – أهم المشكلات التي تواجه عينة البحث عند استخدام الخدمات الالكترونية- تأثير الخدمات الالكترونية لعينة البحث مجتمعياً).

٢- استبيان وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية :

تم إعداد هذا الاستبيان في ضوء المفهوم الإجرائي الوارد بالبحث، وبعد الاطلاع على البحوث والدراسات السابقة: **دراسة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠١٥)، دراسة الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات (٢٠١٨) دراسة هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (٢٠١٩)، دراسة مؤمن الحلبى (٢٠١٧)، دراسة هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (٢٠٢١)** ويهدف الاستبيان إلى قياس وعى المسنين عينة الدراسة بجودة الخدمات الالكترونية وتكون الاستبيان من (٤٨) عبارة خبرية تقديرية موزعة على ثلاثة أبعاد رئيسية يجيب عليها المسن وفقاً لتقدير ثلاثي متدرج متصل (أتفق، محايد، أختلف)، بتقييم (٣، ٢، ١) للعبارات موجبة الصياغة، (١، ٢، ٣) للعبارات سالبة الصياغة. وقد تم تحديد مستويات "وعى المسنين عينة البحث بجودة الخدمات الإلكترونية" طبقاً لطريقة المدى، فكانت أعلى درجه للمقياس ككل هى (١٤٤) درجة وأقل درجة (٤٨)، وتتمثل أبعاد الاستبيان فيما يلي:

البعد الأول: سهولة الاستخدام:

ويتكون هذا البعد من(٢٢) عبارة خبرية تُعبر عن المفهوم الإجرائي ومدى توفير تلك الخدمات لمطالب أفراد العينة بسهولة ويسر هي كالتالي (يوفر لي بوابة مصر الرقمية خريطة للموقع على الموقع الإلكتروني للجهة التي تقدم الخدمة مثل (البنوك – التموين – الشهر العقاري)، يتم وصولي للخدمة الالكترونية من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للجهة المقدمة الخدمة بنقره واحده، يسهل لي مواقع الخدمات الالكترونية إيجاد ما احتاجه باستخدام خيار البحث، تنقل الرابط الخاص بالخدمة الإلكتروني سهل، توفر لى الخدمة الالكترونية اللغتين (العربية والانجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة، توفر بوابه مصر الرقمية أكثر من طريقه لتقديم الخدمات (الهاتف المحمول – الانترنت – فورى– مصاري– أمان)، تدعم الخدمات الالكترونية سهولة التصفح والتنقل بين الخطوات/ الشاشات في كافة مراحل عملية التقديم، توفر لي الخدمة الالكترونية خاصية ارفاق الملفات من جهاز المستخدم من خلال أمر Browse، الخدمة الالكترونية بالبوابة تضطرني إلى تحميل برامج خاصة على التليفون للتمكن من الوصول الى الخدمة او استخدامها، تصنف البوابة كافة الحقول المطلوب ملئها كحقول مطلوبة برمز (*) والتي تتطلب منى الاجابة عليها، توفر لى بوابة مصر الرقمية معلومات وافية عنها وعن اختصاصاتها، أستطيع الحصول على اى معلومة من الموقع الإلكتروني للبوابة بأقل جهد ممكن، تتميز البوابة بدقة المعلومات والخطوات التي تساعدني للوصول لهدفي، يذكر الموقع رسائل الخطأ واضحة وسهلة عند إجرائي لأى خطوة من الخطوات بشكل خاطئ، يمكنني بسهولة

استخدام ماكينات الدفع الالكترونية المنتشرة في كل مكان، يوضح المواقع الالكترونية كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الالكترونية، تمنحني البوابة إضافة او حذف أي مستند من خلالها قبل تأكيد ارساله، يوفر الموقع لي رد تلقائي عند أي استفسار، يوفر الموقع أيقونة محادثه مباشرة لمدة ٢٤ ساعة لتحقيق إجابة فورية للمستخدم، يستخدم الموقع أسم الجهة الرسمية دون استخدام اختصارات لوضوح المهمة التي أقوم بها، يشعرني الموقع بسهولة استخدامه لامتلاكه شروط وأحكام الاستخدام بطريقة واضحة).

البعد الثاني: جودة المعلومات:

ويتكون هذا البعد من(١١) عبارة خبرية تُعبر عن المفهوم الإجرائي والتي تعبر عن توافر وجودة وفاعلية المعلومات التي تطرحها الخدمات الالكترونية لتسهيل استفادة المسن منها وهي كالتالي (يعبر اسم الخدمة الالكترونية بشكل مباشر عن طبيعة الخدمة التي احتاجها، أثق في المعلومات التي أحصل عليها من البوابة الرقمية، يضمن موقع البوابة لي سرية المعلومات الخاصة بي، أتلقى من الموقع الإلكتروني إشعار بمصدر الخطأ وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة، يقدم الموقع لى وصف مفصل لإجراءات الدفع الإلكتروني عند الحاجة لدفع الرسوم، يذكرني الموقع بالفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج، يوفر الموقع معلومات عن الجهة الحكومية التي يستلزم زيارتها للانتهاء من الخدمة الخاصة بى حال عدم الانتهاء منها الكترونياً لوجود مشكلة، يوفر لي الموقع موجز واضح للخطوات المطلوبة بعد عملية التسجيل، تمتلك البوابة فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجهني عبر موقعها الإلكتروني، يذكرني الموقع بكافة التعليمات المطلوبة لمليء الاستمارات الالكترونية، أتلقى من البوابة في حالة اكتمال الخدمة رسالة واضحة بإتمام التسجيل على (التليفون المحمول – البريد الإلكتروني)؟

البعد الثالث : كفاءة الاداء:

ويتكون هذا البعد من(١٥) عبارة خبرية تُعبر عن المفهوم الإجرائي والتي تعبر عن درجة كفاءة وفاعلية الخدمات المقدمة إلكترونياً وهي كالتالي (يستجيب الموقع الالكتروني لطلبي بسرعة أثناء ساعات الضغط خلال العمل اليومي، يتم حصولي كل مرة على النتائج المتوقعة من الخدمة، يستجيب الموقع الالكتروني لإجراء الخدمة من أول مرة بصورة صحيحة، يمكنني أداء أكثر من خدمة لي في معاملة واحدة، تنبهني الخدمة الالكترونية بإشعار رسالة خطأ عن تقديمي للأوراق في مكان غير موضعها، تمكني البوابة من القيام بالاستفسارات عن الخدمات الالكترونية في جميع مستوياتها (الاستعلام الإلكتروني– الاتصال المباشر من خلال رقم مجانى)، تمنحني

الخدمة الالكترونية رقم مرجعي للمزيد من التوثيق والتوضيح والاستفسارات.، زمن الاستجابة لطلبي قصير بين تقديمي للطلب والتحقق من البيانات، تقوم البوابة بإرسال رسالة صوتية أو نصية ودية فور تسجيلي على الموقع، يوفر الموقع عاملين لمساعدتي لتقديم الاقتراحات والرد على الأسئلة على مدار ٢٤ ساعة، يوفر البوابة / الموقع الإلكتروني رسائل بإجابات محدده لأسئلة تكرر طرحها من قبل أخرين، تمنحني البوابة تعدد أساليب طرق للدفع الالكتروني (بطاقات الائتمان المحلية – الخصم المباشر من الحساب– بطاقه ميزة– بطاقات الائتمان الدولية)، يمكنني التواصل مع البوابة في كل الأوقات لإنهاء طلباتي، تخطرني البوابة بالموعد التقريبي لإعتماد الطلب المقدم منى، يتم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٍ).

٣– استبيان الأمن الأسرى للمسنين:

تم إعداد هذا الاستبيان في ضوء المفهوم الإجرائي الوارد بالبحث، وبعد الاطلاع على البحوث والدراسات السابقة: **دراسة سهاد بدره (٢٠١٤)، دراسة رغدة حمود (٢٠١٧)، دراسة أيه أبو سليم (٢٠١٨)، دراسة سماح وهبه (٢٠٢١)، دراسة شيماء الجوهري (٢٠٢٢)، دراسة فاطمة الزهري (٢٠٢٢)** ويهدف الاستبيان إلى قياس شعور المسنين عينة الدراسة بالأمن الأسرى وتكون الاستبيان من (٤٠) عبارة خبرية تقديرية موزعة على بعدين رئيسين يجيب عليها أفراد العينة وفقاً لتقدير ثلاثي متدرج متصل (غالباً، أحياناً، نادراً)، بتقييم (٣، ٢، ١) للعبارات موجبة الصياغة، (١، ٢، ٣) للعبارات سالبة الصياغة. وقد تم تحديد مستويات " الأمن الأسرى " لعينة البحث" طبقاً لطريقة المدى، فكانت أعلى درجه للمقياس ككل هى (١٢٠) درجة وأقل درجة (٤٠)، وتتمثل أبعاد الاستبيان فيما يلي:

المحور الأول : الأمن الاقتصادي:

ويتكون هذا المحور من(٢٠) عبارة خبرية تُعبر عن المفهوم الإجرائي وهي كالتالي (تتناسب الأساليب الإلكترونية مع تلبية احتياجاتي التي يصعب على طاقتي البدنية أدائها، أترك الكارت لأبنائي لسحب المعاش لي، أطلب من أبنائي الاحتفاظ بالرقم السري الخاص بكارت معاشي، آتمن أبنائي علي الودائع البنكية الخاصة بي، أبنائي لديهم توكيل مني للسحب والإيداع والتصرف في أمورى المالية، أشعر بعدم مناسبة دخلي (المعاش) لمرحلة التقاعد واحتياجاتي، أضطر كثيرًا للاستدانة نظرًا لظروفي الصحية، أشعر بالأمان والرضا عن وضعي المالي، أبلغ أولادي بالودائع البنكية وأرقام الحسابات الخاصة بي، أشعر بالاستقرار المالي في حياتي، أسمح لأبنائي بمراجعة بياناتي البنكية أول بأول، أهتم بأخذ الإيصال الإلكتروني الخاص بأي عملية بنكية أقوم بها، أحرص علي عدم إيقاف البطاقات الإلكترونية الخاصة بي لأنها مصدر أمان

لي، أحتفظ بجزء كبير من المال في البنوك لتأميني فيما بعد، أستثمر جزء من مدخراتي في شهادات استثمارية خاصة بالبنوك، أشجع أبنائي لعمل وثيقة لأبنائهم عند الزواج، ودائعي البنكية تدر لي دخلاً مالياً يساعدني في المعيشة وعدم الاحتياج لأحد، أتابع ودائعي والفوائد العائدة منها عن طريق الخدمة الإلكترونية المتوفرة بالبنوك، أشجع أصدقائي ومعارفي على استخدام المعاملات البنكية الإلكترونية للحفاظ علي أموالهم).

المحور الثاني: الأمن النفسي:

ويتكون هذا المحور من(٢٠) عبارة خبرية تُعبر عن المفهوم الإجرائي وهي كالتالي (أشعر بالدعم النفسي من جميع مؤسسات المجتمع، عوضتني مؤسسات المجتمع عن ضعف مساندة أسرتي لي، أشعر بمساندة جميع فئات المجتمع لي وقت أي أزمة، أفضل وجودي وحيداً بعيداً عن أفراد أسرتي، أجد السعادة في الحديث مع أولادي، أشعر بأنى مهمل ولا أحظى باهتمام كافي من حولي، يشعرني أفراد أسرتي بمحبتهم لي واهتمامهم بشئوني، أنزعج من النقد الدائم لتصرفاتي من قبل أفراد أسرتي، أجد صعوبة في التعبير عن احتياجي لمساعدة أفراد أسرتي لي، أشعر بالقلق عند معرفة أولادي لحساباتي في البنوك لعدم قدرتي على استخدامها بمفردي، أطمئن عند مساعدة أولادي لي في استخدامي لكارت صرف معاشي، أتقبل فكرة تقدمي في السن وانتهاء مسئولياتي تدريجياً، أشعر بانخفاض جهدي وتدنى قدرتي على ممارسه حياتي بمفردي، أنزعج من كونى عبء على المحيطين بي، أخجل عند استخدام الموبايل والأجهزة الالكترونية باستمرار، أشعر بانخفاض طاقتي وعدم رغبتي في أداء أي أنشطة، أشعر بالحرج من طلب المساعدة من الأخرين لفهم طرق استخدام الخدمات الالكترونية، أحبط عند فشلي ونسياني لخطوات استخدام الخدمات الالكترونية وأجد صعوبة بها، أشعر بالملل من خطوات استخدام الوصول الى الخدمات الالكترونية، أشعر بالاحترام والتقدير من المحيطين بي).

رابعاً / تقنين أدوات الدراسة: يقصد بالتقنين قياس صدق وثبات الأدوات.

صدق المقاييس: يقصد بالصدق "قدرة الاستبيان على قياس ما وضع لقياسه، أو السمة المراد قياسها، كما يهدف إلي الحكم علي مدي تمثيل الاستبيان للميدان الذي يقيسه" (ذوقان عبيدات وآخرون، ٢٠٢٠)، وقد اعتمدت الباحثات في ذلك على كل من:

صدق المحتوى Validity Content: وذلك بعرض كل من استبيان "وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية"، "الأمن الأسرى" على مجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة – كلية الاقتصاد المنزلي – جامعة حلوان لإبداء الرأي في مدى ملائمة وصياغة عبارات الاستبيانات لما تهدف إلى تجميعه من معلومات وبيانات، وقد أبدي

السادة المحكمون بعض الملاحظات وطلبوا تعديل صياغة بعض العبارات، كما أبدوا موافقتهم على عبارات استبيان "وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية" بنسبة ٩٢٪، واستبيان "الأمن الأسرى" بنسبة ٩٤٪ مع تعديل وحذف بعض العبارات في بعض المحاور والابعاد، وقد قامت الباحثات بالتعديلات المشار إليها.

(ب) صدق الاتساق الداخلي Construct Validity: تم حساب صدق التكوين بطريقة صدق الاتساق الداخلي عن طريق إيجاد معامل بيرسون لإيجاد معاملات الارتباط كما هو بالجدول (١):

جدول (١) قيم معاملات الارتباط لمحاور استبيان وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية واستبيان الأمن الأسرى للمسنين (ن=٣٠)

استبيان الوعى بجودة الخدمات الالكترونية	الارتباط	الدلالة
المحور الأول: سهولة الاستخدام	٠.٩٠١	٠.٠١
المحور الثاني: جودة المعلومات	٠.٧٥٣	٠.٠١
المحور الثالث: كفاءة الأداء	٠.٨١٤	٠.٠١
استبيان الأمن الأسرى للمسنين	**الارتباط**	**الدلالة**
البعد الأول: الأمن الاقتصادي	٠.٧٢٩	٠.٠١
البعد الثاني: الأمن النفسي	٠.٨٩٦	٠.٠١

يتضح من نتائج الجدول السابق أن حساب معامل الارتباط بيرسون بين (المحاور والابعاد، والدرجة الكلية) لاستبيانات **وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية، والأمن الأسرى للمسنين** كانت جميعها دالة عند مستوي دلالة ٠.٠١ مما يدل علي صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان ويسمح للباحثات باستخدامها في البحث الحالي.

ثبات الاستبيانات: تم حساب الثبات لاستبيان وعى المسنين بجودة الخدمات الإلكترونية، استبيان الأمن الأسرى للمسنين باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronback، معادلة جتمان Guttman، معادلة التصحيح لسبيرمان براون Spearman Brown وجميع القيم كانت عالية للمحاور وكذلك الدرجة الكلية للاستبيان مما يدل على ثبات الاستبيانات وصلاحيته للتطبيق، وجدول (٢) يوضح ذلك

جدول (٢) قيم معامل الثبات لمحاور استبيان وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية واستبيان الأمن الأسرى للمسنين (ن=٣٠)

استبيان الوعى بجودة الخدمات الالكترونية	عدد العبارات	معامل الفا	سبيرمان براون	جيتمان
المحور الأول: سهولة الاستخدام	٢٢	٠.٨٥١	٠.٨٩١	٠.٨٦٢
المحور الثاني: جودة المعلومات	١١	٠.٨٠٥	٠.٨٦٢	٠.٧٧٨
المحور الثالث: كفاءة الأداء	١٥	٠.٩٢٢	٠.٩٤٥	٠.٩١٦
إستبيان الوعى بجودة الخدمات الالكترونية ككل	٤٨	٠.٨١١	٠.٨٤٦	٠.٨١٤
استبيان الأمن الأسرى للمسنين	**عدد العبارات**	**معامل ألفا**	**سبيرمان براون**	**جيتمان**
البعد الأول: الأمن الاقتصادي	٢٠	٠.٨٩٣	٠.٩٣٥	٠.٩٠٤
البعد الثاني: الأمن النفسي	٢٠	٠.٨٣٤	٠.٨٤١	٠.٨٣١
استبيان الأمن الأسرى للمسنين ككل	٤٠	٠.٨٧٦	٠.٩٠٢	٠.٨٣٤

يتضح من جدول (٢) أن جميع قيم معاملات الثبات (معامل الفا، سبيرمان براون، جيتمان) دالة عند ٠.٠١ مما يدل على ثبات الاستبيانات، وصلاحيتهما للتطبيق.

ومن خلال ما سبق أصبح الاستبيان في صورته النهائية بالنسبة لاستبيان الوعى بجودة الخدمات الالكترونية يتكون من (٤٨) عبارة تتضمن ثلاث محاور وهى: سهولة الاستخدام (٢٢ عبارة)، جودة المعلومات (١١ عبارة)، كفاءة الاداء (١٥ عبارة) وحددت استجابات عينة البحث على هذه العبارات وفق ثلاثة اختيارات (أتفق – محايد – أختلف) وعلى استبيان متصل (٣-٢-١) إذا كان اتجاه العبارة موجب وعلى استبيان (١-٢-٣) إذا كان اتجاه العبارة سالب.

أما بالنسبة لاستبيان الأمن الأسرى فتكون من (٤٠) عبارة تتضمن بعدين وهما: الأمن الاقتصادي (٢٠عبارة)، والأمن النفسي (٢٠ عبارة) وحددت استجابات عينة البحث على هذه العبارات وفق ثلاثة اختيارات (غالباً – أحياناً – نادرا) وعلى استبيان متصل (٣-٢-١) إذا كان اتجاه العبارة موجب وعلى استبيان (١-٢-٣) إذا كان اتجاه العبارة سالب.

وبذلك أمكن تقسيم درجات استبيان الوعى بجودة الخدمات الالكترونية واستبيان الأمن الأسرى للمسنين إلى ثلاث مستويات من خلال حساب (أقل درجة مشاهدة، أعلى درجة مشاهدة، المدى، طول الفئة)

- وقد تم حساب مستويات استجابات المسنين على كلاً من استبيانات الوعى بجودة الخدمات الإلكترونية والأمن الأسرى طبقاً لطريقة المدى، من خلال تحديد أعلى درجة مشاهدة وأقل درجة مشاهدة من المعادلات التالية:

المدى = أعلى درجة مشاهدة – أقل درجة مشاهدة

طول الفئة = المدى /٣ (عدد المستويات)، والجدول التالي يوضح حساب المستوى لاستجابات المسنين على استبيانات الوعى بجودة الخدمات الالكترونية والأمن الأسرى بمحاورهم وإبعادهم: وجدول (٣) يوضح ذلك:

جدول (٣) القراءات الصغرى والكبرى والمدى وطول الفئة والمستويات لاستبيانات الوعى بجودة الخدمات الالكترونية بمحاورها والأمن الأسرى للمسنين بأبعاده (ن=١٠٩)

البيان / محاور الاستبيان	القراءة الصغرى	القراءة الكبرى	المدى	طول الفئة	المستوى المنخفض	المستوى المتوسط	المستوى المرتفع
استبيان الوعى بجودة الخدمات الالكترونية							
سهولة الاستخدام	٢٢	٦٠	٣٨	١٣	٣٤:٢٢	٤٧:٣٥	٦٠:٤٨
جوده المعلومات	١١	٢٩	١٨	٦	١٦:١١	٢٢:١٧	٢٩:٢٣
كفاءه الاداء	١٥	٣٨	٢٣	٨	٢٢:١٥	٣٠:٢٣	٣٨:٣١
إجمالي الاستبيان	٤٨	١٢٨	٨٠	٢٧	٧٤:٤٨	١٠١:٧٥	١٢٨:١٠٢
استبيان الأمن الأسرى							
الأمن الاقتصادى	٢٠	٤٦	٢٦	٩	٢٨:٢٠	٣٧:٢٩	٤٦:٣٨
الأمن النفسى	٢٠	٥٤	٣٤	١١	٣٠:٢٠	٤١:٣١	٥٤:٤٢
إجمالى الاستبيان	٤٠	١٠٢	٦٢	٢١	٦٠:٤٠	٨١:٦١	١٠٢:٨٢

خامساً: المعاملات الإحصائية:

تم إجراء المعالجات الإحصائية باستخدام برنامج Spss.x لتحديد المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، والعدد، والنسب المئوية، ومعامل ارتباط بيرسون، الفروق بين المتوسطات باستخدام اختبار T.Test، وتحليل التباين في اتجاه واحد باستخدام اختبار F.Test، واختبار أقل فرق معنوي L.S.D، وحساب الوزن النسبي ومعامل الانحدار وذلك من أجل استخراج النتائج ومناقشتها وتفسيرها.

النتائج تحليلها وتفسيرها:

أولاً: النتائج الوصفية للبحث :

١- وصف الخصائص الديموجرافية للعينة:

جدول (٤) مواصفات عينة البحث الأساسية ن = (١٠٩)

البيان	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	٣٨	٣٤.٩٪
	إناث	٧١	٦٥.١٪
	المجموع	١٠٩	١٠٠٪
السن	من ٦٠ سنه لاقل من ٦٥ سنه	٤٨	٤٤٪
	من ٦٥ سنه لاقل من ٧٠ سنه	٣٥	٣٢.١٪
	من ٧٠ سنه فأكثر	٢٦	٢٣.٩٪
	المجموع	١٠٩	١٠٠٪
المستوى التعليمي	منخفض (الثانوية وما يعادلها)(دبلوم)	٢١	١٩.٣٪
	متوسط (المعاهد)	٣٣	٣٠.٣٪
	عالي (جامعى فأعلى)	٥٥	٥٠.٤٪
	المجموع	١٠٩	١٠٠٪
الحالة الوظيفية الحالية	يعمل بعد سن المعاش	٦٦	٦٠.٥٪
	لا يعمل بعد سن المعاش	٤٣	٣٩.٥٪
	المجموع	١٠٩	١٠٠٪
الدخل الشهري للأسرة	منخفض(أقل من ٥٠٠٠ جنيه)	٢٤	٢٢٪
	متوسط من ٥٠٠٠ جنيه الى اقل من ١٠٠٠٠ جنية	٥٧	٥٢.٣٪
	مرتفع (من ١٠٠٠٠جنيه فأكثر)	٢٨	٢٥.٧٪
	المجموع	١٠٩	١٠٠٪
طبيعة الإقامة	يقيم مع اسرته	٧٢	٦٦٪
	يقيم بمفرده	٣٧	٣٤٪
	المجموع	١٠٩	١٠٠٪

يتضح من جدول (٤) أن أكثر من نصف عينة البحث كانوا من الإناث بنسبة ٦٥.١٪. كما تبين أن ما يقرب من نصف عينة البحث ٤٤٪ من عينة البحث في المرحلة العمرية (من ٦٠ لأقل من ٦٥عام)، تليها المرحلة العمرية (من ٦٥: ٧٠عام) بنسبة ٣٢.١٪، والمرحلة العمرية (أكبر من ٧٠ عام) بلغت نسبتها ٢٣.٩%. وأن أكثر من نصف عينة البحث ٥٠.٤٪حاصلين على مستوى تعليمي مرتفع (جامعي، فوق جامعي)، وكانت أقل نسبة ١٩.٣٪ للحاصلين على مستوى تعليمي منخفض (الثانوية وما يعادلها)، أما بالنسبة للحالة الوظيفية الحالية فكان أغلب العينة عاملين

بعد سن المعاش بنسبة ٦٠.٥٪، أما فيما يتعلق بالدخل الشهري كانت أعلى نسبة ٥٢.٣٪ لفئة مستوى الدخل المتوسط (متوسط دخلهم الشهري من ٥٠٠٠ الف جنية لأقل من ١٠٠٠٠ جنية شهرياً)، تليها فئة مستوى الدخل المرتفع بنسبة ٢٥.٧٪، وكانت أقل نسبة لذوي مستوى الدخل المنخفض بنسبة ٢٢٪. كما أن أكثر من نصف عينة البحث بنسبة ٦٦٪ بقيموا مع أسرهم بنفس المسكن مقابل ٣٤٪ يعيشون مستقلين.

٢- الوسيلة المستخدمة لدخول المسنين عينة البحث لشبكة الانترنت

جدول (٥) عينة البحث تبعاً للوسيلة المستخدمة لدخول شبكة الانترنت

الوسيلة المستخدمة للدخول لشبكة الانترنت	العدد	النسبة%
نظام أندرويد	٦١	٥٦٪
نظام أبل "أيفون- أيباد"	٤٢	٣٨.٥٪
نظام البلاك بيرى	٦	٥.٥٪
المجموع	**١٠٩**	**١٠٠٪**

يتضح من جدول (٥) ان أكثر من نصف عينة البحث يستخدمون نظام أندرويد للدخول على شبكة الانترنت بنسبة ٥٦٪ ، ويليه نظام أبل "أيفون- أيباد" بنسبة ٣٨.٥٪، وأقل نسبة لعينة البحث يستخدمون نظام فون البلاك بيرى للدخول لشبكة الانترنت بنسبة ٥.٥٪، وتفسر الباحثات ذلك أن نظام الاندرويد يعتبر الاقل سعراً من الناحية الاقتصادية عن باقي الأنظمة. وتضيف الباحثات أن الهواتف المحمولة أكثر سهولة فى إستخدام كبار السن خاصة مع الموديلات التي تحتوى أزرار أكبر وخطوط أكبر مثل نظام أبل "أيفون- أيباد بالإضافة إلى الإتصال السريع بالضغط على الصور والتعرف على الصوت لتسهيل الإستخدام ، كما أن الهواتف المحمولة ليست ضرورية فقط لمساعدة كبار السن بالاتصال بالاصدقاء والعائلة ولكن بإمكانها أيضا مساعدتهم على القيام بمهام السلامة الضرورية مثل التذكير بمواعيد الدواء ومواقع الاماكن بنظام تحديد المواقع.

٣- معدل استخدام المسنين عينة البحث للأنترنت في اليوم

جدول (٦) عينة البحث تبعاً لمعدل الاستخدام اليومي لدخول شبكة الانترنت في اليوم

معدل الاستخدام اليومي للدخول لشبكة الانترنت في اليوم	العدد	النسبة%
أقل من ساعتين	٧	٦.٤٪
من ساعتين لأقل من ٤ ساعات	٢١	١٩.٣٪
من ٤ ساعات فأكثر	٨١	٧٤.٣٪
المجموع	**١٠٩**	**١٠٠٪**

يتضح من جدول (٦) أن أغلب أفراد عينة البحث يستخدمون شبكة الانترنت يوميا من ٤ ساعات فأكثر بنسبة ٧٤.٣٪، وأقل نسبة كانت ٦.٤٪ لأفراد عينة البحث ممن يستخدمون شبكة الانترنت يوميا أقل من ساعتين فقط.

٤- أهم المواقع التي يستخدمها المسنين عينة البحث للأنترنت

تختلف الأوزان النسبية لأكثر استخدامات أفراد عينة البحث لمواقع الانترنت:

جدول (٧) الوزن النسبي لأكثر مواقع الانترنت استخداما لكبار السن عينة البحث (ن=٢١٩)

استخدامات الانترنت لكبار السن	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الترتيب
مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، واتس اب، تويتر، يوتيوب، انستجرام، سكاي بي، ماسنجر، تانجو،تليجرام، فايبر، إيمو)	٢٦٢	١٥.٥٪	الأول
محرك البحث جوجل	٢٤٧	١٤.٦٪	الثالث
البريد الإلكتروني	١٢١	٧.٢٪	الثامن
المواقع الإخبارية	٢٣٠	١٣.٦٪	الرابع
موقع الراديو	٢٠٦	١٢.٢٪	الخامس
مواقع التسوق والشراء(Online)	١٩١	١١.٣٪	السادس
مواقع خاصة بالخدمات الإلكترونية مثل (فودافون كاش، انستا باى، فورى، أمان، تطبيق سهل، خدمات بنكية)	٢٥٦	١٥.١٪	الثاني
المنتديات	١٧٧	١٠.٥٪	السابع
المجموع	١٦٩٠	١٠٠٪	

يتضح من جدول (٧) أن أكثر استخدامات مواقع الانترنت لكبار السن كان مواقع التواصل الاجتماعي حيث جاء في الترتيب الأولى، يليه في الترتيب الثاني المواقع الخاصة بالخدمات الإلكترونية، ويأتي في الترتيب الثالث محرك البحث جوجل، ثم في الترتيب الرابع المواقع الإخبارية، ويأتي في الترتيب الخامس مواقع الراديو، ثم فى الترتيب السادس مواقع التسوق والشراء (online)، ويأتي في الترتيب السابع المنتديات، ويأتي في الترتيب الثامن والأخير البريد الإلكتروني. وهذه النتيجة تتفق ونتائج دراسة كلا من أسماء الأنصاري (٢٠١٥) ومروى السيد (٢٠٢١) وهاجر الحمامى (٢٠٢١) التي أكدوا ان مواقع التواصل الاجتماعي على رأس قائمة الخدمات المستخدمة على الانترنت ومن أكثر هذه المواقع استخداما الفيس بووك (facebook). وقد يرجع تزايد أعداد مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي نظرًا لسهولة الاستخدام والتفاعلية وسرعة الرد على المواطنين فضلًا عن الميزات التي يضيفها الموقع باستمرار لجذب أكبر عدد من المستخدمين.

٥- أهم دوافع أفراد عينة البحث لاستخدام مواقع الانترنت

جدول (٨) الوزن النسبي لدوافع عينة البحث نحو استخدامهم لمواقع الانترنت

م	أهم الدوافع لاستخدام مواقع الانترنت	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الترتيب
١	**(دوافع نفسية)** التخلص من الشعور بالوحدة والملل، للتسلية وممارسة الألعاب الإلكترونية، للهروب من مشكلاتي.	٣٧٦	٣٢.٥٪	الثالث
٢	**(دوافع نفعية)** الاطلاع على الأحداث الجارية، البحث عن المعلومات في مجالات مختلفة، اكتساب مهارات تواصل جديدة، متابعه المواقع أو المدونة الخاصة بي.	٣٨٢	٣٣.١٪	الثانى
٣	**(دوافع اجتماعية)** للتواصل الاجتماعي بحثاً عن صداقات وإقامة علاقات اجتماعية جديدة والتواصل مع الاصدقاء.	٣٩٨	٣٤.٤٪	الاول
	المجموع	**١١٥٦**	١٠٠٪	

يتضح من جدول (٨) أن أكثر دوافع عينة البحث نحو استخدامهم مواقع الانترنت كانت دوافع اجتماعية وجاءت في المرتبة الأولى، ويليه في المرتبة الثانية الدوافع النفعية، وأخيراً في المرتبة الثالثة والأخيرة الدوافع النفسية. **وترجع الباحثات** ذلك إلى أن استخدام المسنين للتكنولوجيا الحديثة بهدف تلبية حاجات وأهداف شخصية كالتواصل الاجتماعي ومشاركة الآخرين وتبادل الخبرات والمعلومات والصور عبر التليفون والتابلت يعزز من شعورهم بأنهم قادرين على التعايش والتكيف مع التغيرات المحيطة بهم، وأنهم لازالوا محل تقدير من المحيطين بهم وبالتالي شعورهم بالأمن الأسرى، ويتفق ذلك مع نتيجة دراسة انجى فهيم (٢٠١٦) في أن تكنولوجيا التواصل لديها إمكانية الحد من العزلة الاجتماعية لكبار السن وبالتالي شعورهم بالأمن، فهذه الفئة المسنة من السكان أصبحت تعيش حياة لفترة أطول وبشكل أكثر صحة، مما يجعلها تؤدى سلوكيات حياتية نشطة، وغالباً ما يكون لديها اهتمام كبير بالتقنيات الاتصالية الحديثة، وتقرير منظمة الصحة العالمية (٢٠١٥) في أن الحالات التي تمت دراستها ممن تتراوح أعمارهم بين ٦٥ إلى ٧٥ سنة، الذين أكملوا سلسلة من ألعاب الكمبيوتر المختلفة حدث لديهم تحسن في الذاكرة وزيادة الانتباه وتحسن قدراتهم، علاوة على ذلك أثبتت أنظمة ألعاب الفيديو قدرتها على تعزيز النشاط البدني لكبار السن بسبب عدد من البرامج الافتراضية التي تعلم المستخدم كيف يمارس الحركات الرياضية واليوجا وهما شكلين مفيدين للغاية من التمارين التي قد يستفيد منها كبار السن، ويعتبر استخدام البريد الإلكتروني وبرامج التواصل الاجتماعي وسيلة جديدة للبقاء على تواصل مع الأصدقاء والأقارب، **كما تضيف الباحثات** أن على رغم كبر سن عينة البحث إلا أنهم يميلون أكثر لمعرفة ما هو جديد وحديث ومتابعة الاخبار والتواجد باستمرار واكتساب مهارات تواصل جديدة بالإضافة الى أن أغلب عينة البحث مازالوا عاملين وبالتالي فهم أكثر متابعة واطلاع وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسات كلاً من Camilleri, M. A. (2019)، سلام عبده

وأخرون (٢٠٢٠)، مروى السيد (٢٠٢١) الذين أكدوا على أن الدوافع النفعية من أهم الدوافع لاستخدام شبكات الانترنت.

٦- مجالات الخدمات الالكترونية التي تم استخدامها من قبل عينة البحث

جدول (٩) الوزن النسبى لاكثر مجالات الخدمات الالكترونية إستخداماً من قبل عينة البحث

مجالات الخدمات الالكترونية	ك	نسبة مئوية	الترتيب
خدمات حجز التذاكر (قطار- طيران)	٤٣	٣٩.٤٪	الخامس
خدمات المرور (ترخيص سيارة – دفع غرامات)	٥٨	٥٣.٢٪	الرابع
خدمات دفع فواتير (التليفون "أرضي- موبيل"- الغاز- المياه- الكهرباء)	٨٧	٧٩.٨٪	الثالث
خدمات الاستثمار (متابعة الودائع البنكية)	٩٩	٩٠.٨٪	الثاني
خدمات بنكية (سحب مرتب او معاش)	١٠٩	١٠٠٪	الأول

يتضح من جدول (٩) أن أكثر مجالات الخدمات الالكترونية إستخداماً لدى عينة البحث كانت الخدمات البنكية (سحب مرتب أو معاش) وجاءت في المرتبة الأولى، ويليه في المرتبة الثانية خدمات الاستثمار (متابعة الودائع البنكية)، وفي المرتبة الثالثة جاءت خدمات دفع الفواتير، ويليه في المرتبة الرابعة خدمات المرور ويليه في المرتبة الخامسة والأخيرة خدمات حجز التذاكر. **وترجع الباحثات** ذلك إلى الاتجاه نحو التحول الرقمي في المجتمع والذى بات اتجاهاً تنقله جميع الأفراد والشرائح بمختلف الفئات العمرية والاتجاه نحو استخدام الخدمات الرقمية بالمؤسسات الحكومية حيث ان التحول الرقمي سوف يقضى على العديد من الشكاوى التي كان يعانى منها المستخدم أثناء التعاملات الرقمية ومن الطبيعي أن يزداد إقبال الموطنين على تلك الخدمات وأولهم الخدمات البنكية لأنها أولى احتياجات المسن لصرف المعاش وكان في الترتيب الثاني خدمات الاستثمار لأنها من الامور التي تثقل المسن وتعينه على تلبية احتياجاته وشعورهم بالأمن الاقتصادي، وفي الترتيب الثالث جاء خدمات دفع الفواتير وهى من أهم المطالب التي يحتاج كافة الأسر إلى دفعها وتحتاج إلى وقت ومجهود في سدادها، أما في الترتيب الرابع والخامس كانت في خدمات المرور وحجز تذاكر (قطار – طيران) وهما من الأمور التي يقبل على استخدام فئات محددة. **وتضيف الباحثات** إن استخدام المسنين للتكنولوجيا الحديثة والخدمات الالكترونية بهدف اكتساب مهارة معينة ومواكبة التغيرات المحيطة أو استخدامهم الأدوات التي تساعدهم على تطوير أنفسهم، كالخدمات البنكية (سحب معاش أو إيداع)، التذكير والتوقيت، الأدوات المساعدة على الكتابة، الخرائط الإلكترونية وتطبيقات حجز سيارات الأجرة وتذاكر الطيران، وخدمات دفع الفواتير المختلفة والاستفادة من التطبيقات الثقافية المختلفة، من شأنه أن يشعرهم بإمكانية الاستمرار في الحياة ويزيد من قدرتهم على التكيف ويعزز من الاستقلالية وشعورهم بالأمن الأسرى والتجاوز الناجح لمتغيرات مرحلة الشيخوخة،

ويتفق ذلك جزئيا مع دراسة انجى فهيم (٢٠١٦) في أن التكنولوجيا توفر العديد من المميزات التي تسهل من استخدام كبار السن لها.

٧- طريقة استخدام الخدمات الالكترونية:

جدول (١٠) عينة البحث تبعاً لطريقة استخدامهم للخدمات الالكترونية

استخدام الخدمات الالكترونية عن طريق	العدد	النسبة%
بمفردي (الشخص نفسه)	٣٠	٢٧.٥٪
مساعدة أفراد الأسرة	٧٩	٧٢.٥٪
المجموع	**١٠٩**	**١٠٠٪**

جدول (١٠) يوضح أن أغلب عينة البحث يقومون بإستخدام الخدمات الالكترونية بمساعدة أفراد الأسرة بنسبه ٧٢.٥٪، بينما كانت نسبة ٢٧.٥٪ يقمن بإستخدام الخدمات الإلكترونية بأنفسهم، **وترجع الباحثات** ذلك الى إحساس المسن بالأمان والطمأنينة في وجود أولادهم ومساعدتهم لهم في إستخدام الخدمات الإلكترونية بالإضافة الى تخوفهم من الاستخدام الخاطئ لهذه الخدمات وعدم ثقتهم بكفاءة أنفسهم في استخدامها وإحساسهم بصعوبة الخطوات مما يدفعهم للجوء لأفراد الأسرة لإجراء الخدمة.

٨- درجة رضا أفراد العينة عن الخدمات الالكترونية أو البوابة الرقمية المستخدمة من جانبهم

جدول (١١) درجة رضا عينة البحث عن التعامل مع الخدمات الالكترونية (البوابة الرقمية) المستخدمة من جانبهم

العبارة	العدد	النسبة%
راض	٦٤	٥٨.٧٪
غير راض	٤٥	٤١.٣٪
المجموع	**١٠٩**	**١٠٠٪**

يوضح جدول (١١) أن أكثر من نصف العينة المستخدمون للخدمات الالكترونية راضيين عن التعامل مع هذه الخدمات بنسبة ٥٨.٧٪ وكانت نسبة ٤١.٣٪ غير راضيين عن التعامل مع هذه الخدمات، وهذا يدل على تطور الخدمات وأدائها بصورة جيدة مما يثبت بدء انتشارها وفاعليتها وتتماشى مع توجيهات الدولة نحو التحول الرقمى وطرح كافة الخدمات بصورة سهلة وميسرة للمواطنين ولكن على الرغم من انتشار استخدام هذه الخدمات الا أنه يوجد قصور فى جودتها وصعوبه فى إستخدامها من قبل المسنين.

٩- أهم المشكلات التي تواجه أفراد العينة عند إستخدام الخدمات الالكترونية

جدول (١٢) الوزن النسبى للمشكلات التي تواجه عينة البحث عند إستخدام الخدمات الالكترونية

م	المشكلات	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الترتيب
١	طلب الرقم السرى أكثر من مرة عند الدخول للموقع كل مرة.	٣٤٢	١٨.٤٪	الثاني
٢	صعوبة فهم المصطلحات الفنية الموجودة على الموقع.	٣٣٦	١٨.١٪	الثالث
٣	طلب اسم المستخدم كل مرة.	٢٨٤	١٥.٣٪	الرابع
٤	الخدمة ليست سريعة.	٣٥٩	١٩.٤٪	الاول
٥	طريقة الوصول الى الخدمة معقدة.	٢٧٣	١٤.٧٪	الخامس
٦	اللغة المستخدمة غير واضحة.	٢٦١	١٤.١٪	السادس
المجموع		١٨٥٥	١٠٠٪	

يتضح من جدول (١٢) أن أكثر المشكلات التي تواجه عينة البحث عند استخدامهم للخدمات الإلكترونية كانت الخدمة ليست سريعة وجاءت في المرتبة الأولى، ويليه في المرتبة الثانية طلب الرقم السرى لأكثر من مرة عند الدخول للموقع كل مرة، ويليه في المرتبة الثالثة صعوبة فهم المصطلحات الفنية الموجودة على الموقع، وفي المرتبة الرابعة كانت طلب اسم المستخدم كل مرة، ويليه في المرتبة الخامسة طريقة الوصول الى الخدمة معقدة، وفي المرتبة السادسة والأخيرة كانت اللغة المستخدمة غير واضحة، **وهذه النتيجة** تدل على وجود بعض المشكلات التي تواجه المستخدمين لتلك الخدمات والتي مازالت تحتاج إلى حلول ومواجهة من قبل الدولة وبصفة خاصة للفئات التي تواجه صعوبة في خطوات الاستخدام، **وتضيف الباحثات انه لابد** من اهتمام المؤسسات الحكومية بالبنية التحتية للاتصالات وتقوية خدمة الانترنت من أجل سهولة اجراء المعاملات الإلكترونية، وحتى يشعر المستخدم بالأمان والطمأنينة، كما يمكن تكثيف الحملات الإعلامية الخاصة بتوعية الجمهور بكيفية استخدام الخدمات الرقمية بطريقه بسيطة.

١٠-تأثير الخدمات الالكترونية مجتمعياً من وجهه نظر أفراد العينة

جدول (١٣) الوزن النسبي لتأثير الخدمات الالكترونية مجتمعياً تبعا لرأى عينة البحث

م	تأثير الخدمات الالكترونية لعينة البحث مجتمعياً	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الترتيب
١	تقليص الفجوة الرقمية من خلال تعزيز المعرفة والمهارات التقنية.	٢٨٨	%١٢.٥	السادس
٢	تعزيز مبدأ تكافؤ الفرص في المجتمع المصري.	٣٧٦	%١٦.٣	الثاني
٣	تمكين ذوى الاحتياجات الخاصة (كبار السن وربات البيوت والمعاقين).	٣٩٨	%١٧.٣	الاول
٤	تعزيز التواصل مع الجهات الحكومية.	٣٤٤	%١٥	الثالث
٥	تقليص إمكانية الفساد الإداري.	٢٧٦	%١٢	السابع
٦	تعزيز الشفافية في التعامل مع الجهات الحكومية.	٣١٩	%١٣.٨	الرابع
٧	تعزيز التحول الرقمي في المجتمع المصري.	٣٠١	%١٣.١	الخامس
المجموع		٢٣٠٢	٪١٠٠	

يتضح من جدول (١٣) أن تأثير الخدمات الالكترونية لعينة البحث مجتمعياً جاءت في المرتبة الأولى تمكين ذوى الاحتياجات الخاصة (كبار السن وربات البيوت والمعاقين)، ويليه في المرتبة الثانية تعزيز مبدأ تكافؤ الفرص في المجتمع المصري، وفي المرتبة الثالثة كانت لتعزيز التواصل مع الجهات الحكومية، ويليه في المرتبة الرابعة تعزيز الشفافية في التعامل مع الجهات الحكومية، وفي المرتبة الخامسة وقبل الأخيرة تعزيز التحول الرقمى في المجتمع المصري، وفي المرتبة السادسة والأخيرة جاءت تقليص الفجوة الرقمية من خلال تعزيز المعرفة والمهارات التقنية. **وتفسر الباحثات** ذلك الى الانتشار والاستخدام الهائل للأجهزة الحديثة وتطبيقاتها بالإضافة إلى التحول الرقمي للحكومات في الخدمات المقدمة، فمع التطور السريع في عالم التقنية اتجهت الحكومات والمؤسسات نحو الرقمية في خدماتها كافّة؛ حيث حرصت دول العالم على تبني مفهوم التحول الرقمي الحكومي باستبدال العمليات التقليدية بالرقمية، وهذا ينعكس بدوره على كبار السن كأحد أفراد وشرائح المجتمع، حيث إنه مع التطور التكنولوجي الهائل الذي تشهده المجتمعات وتأثيره على مختلف نواحي الحياة أصبح كثير من كبار السن غير قادرين على مواكبة هذا التطور بصورة كافية فبوجود شريحة كبيرة منهم لا تزال تعاني من الأمية الرقمية وبحاجة إلى تعليم وتدريب على كيفية استخدام التقنية الحديثة يجدون أنفسهم عاجزين عن التكيف مع أسلوب الحياة الرقمية بالشكل المطلوب؛ مما قد يؤثر سلباً على الحالة النفسية

للمسنين وعلاقتهم بمن حولهم، بالإضافة إلى محاولة مساعدة الوزرات الحكومية لهذه الفئه لتمكينهم من متطلباتهم بسهولة ويسر وبدون مساعدة الاخرين.

١١-مستوى وعى المسنين عينة البحث بجودة الخدمات الالكترونية

جدول (١٤) التوزيع النسبي لأفراد العينة وفقاً لمستوى وعيهم بجودة الخدمات الالكترونية (ن=١٠٩)

محاور الوعى بجودة الخدمات الالكترونية	مستوى وعى المسنين عينة البحث بجودة الخدمات الالكترونية	العدد	%	الوزن النسبي	الترتيب
سهولة الاستخدام	مستوي الوعى منخفض (٢٢: ٤٣)	٤٤	٤٠.٤٪	٤٠٢	الاول
	مستوي الوعى متوسط (٣٥: ٤٧)	٣٣	٣٠.٢٪		
	مستوي الوعى مرتفع (٤٨:٦٠)	٣٢	٢٩.٤٪		
	المجموع	١٠٩	١٠٠٪		
جودة المعلومات	مستوي الوعى منخفض(١١: ١٦)	١٩	١٧.٤٪	٣٤١	الثاني
	مستوي الوعى متوسط (١٧:٢٢)	٨٠	٧٣.٤٪		
	مستوي الوعى مرتفع (٢٣:٢٩)	١٠	٩.٢٪		
	المجموع	١٠٩	١٠٠٪		
كفاءة الأداء	مستوي الوعى منخفض (١٥: ٢٢)	٥٠	٤٥.٩٪	٣٨٦	الثالث
	مستوي الوعى متوسط (٢٣: ٣٠)	٤٣	٣٩.٤٪		
	مستوي الوعى مرتفع (٣١:٣٨)	١٦	١٤.٧٪		
	المجموع	١٠٩	١٠٠٪		
إجمالى الوعى بجودة الخدمات الالكترونية	مستوي الوعى منخفض (٤٨:٧٤)	٥٦	٥١.٤٪	١١٢٩	
	مستوي الوعى متوسط (٧٥: ١٠١)	٤٠	٣٦.٧٪		
	مستوي الوعى مرتفع(١٠٢:١٢٨)	١٣	١١.٩٪		
	المجموع	١٠٩	١٠٠٪		

تشير نتائج الجدول (١٤) إلى أن النسب الأعلى من مسنين عينة البحث تتراوح مستويات وعيهم بجودة الخدمات الالكترونية ما بين المنخفض والمتوسط، حيث أن النسبة الاعلى من عينة البحث لديها مستوى وعى منخفض في سهولة استخدام الخدمات الالكترونية بنسبة ٤٠.٤٪، أما بالنسبة لجودة المعلومات فكان لمستوى الوعى المتوسط بالنسبة لمسنين عينة البحث بنسبة ٧٣.٤٪، أما كفاءه الاداء فكانت مستوى وعى مسنين عينة البحث منخفض بنسبة ٤٥.٩٪ ، وفي إجمالي الوعى بجودة الخدمات الالكترونية كان بنسبة ٥١.٤٪، ٣٦.٧٪، ١١.٩٪ على الترتيب، **وترجع الباحثات** ذلك الى ندرة وجود برامج إرشادية ترفع من وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية وكانت أغلب البرامج الارشادية خاصة بفئة الشباب فقط. **ولم يجدن الباحثات على حد علمهن دراسات تناولت وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية.** كما يتضح من جدول (١٤) اختلاف الاوزان النسبية لأبعاد الوعى بجودة الخدمات الالكترونية حيث يأتى في الترتيب الاول سهولة الاستخدام ويليه في المرتبة الثانية جودة

المعلومات ويأتي في المرتبة الثالثة والأخيرة كفاءة الأداء. **ويمكن تفسير ذلك** أيضاً إلى أنه كلما كانت المواقع الخاصة بالخدمات الالكترونية مبنيه على أفضل النظم والتقنيات الحديثة ويتمتع بالمرونة وسهولة الاستخدام ومعلوماتها واضحة ويستجيب بسرعة خاصة خلال فترات الضغط ويمتلك الأدوات الكافية لإدارة الخدمات ويؤدي إلى النتائج المتوقعة كان أفضل لتحقيق جودة النظام كلما شجع المستخدم وبالأخص المسنين الى استخدام هذه الخدمات ويكون من السهل عليهم إنجاز مهامهم بمفردهم وممارستهم لتلك الخدمات بصورة متكررة، ويساعد على ارتفاع مستوى وعيهم بهذه الخدمات وبالتالي سيؤدي إلى الرضا لدى المستخدمين. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Kassim, et al., 2012) حيث أشارت إلى أن سهولة التعلم ترتبط بسهولة الاستخدام، وسهولة الاستخدام هي إحدى محددات الثقة بالنسبة للمستخدم كما ان هذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (AL Athmay, et al, 2016) حيث أشارت الى أهمية سهولة إستخدام الخدمات الالكترونية بالنسبة المستخدم خاصة في حال تحقق جودة المعلومات وجودة النظام وكفاءة ادائه حيث يكون لهما تأثير قوي على نية استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

وبالنسبة **لجودة المعلومات** اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة كلا من (Fang, et al, 2011) (Cullen & Taylor, 2009)، (ALAthmay, et al, 2016)، (Hadji & Degoulet, 2016) حيث أكدت جميع الدراسات على أهمية جودة المعلومات للمستخدم، وأن نوعية وجودة المعلومات هي أهم محددات إقبال المستخدمين على الخدمات الالكترونية، كما أن جودة المعلومات لها تأثيراً قوياً على نية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

أما **كفاءة الاداء** فاتفقت ايضا هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Aggelidis & Chatzoglou, 2012) والتي أكدت على أن الدعم الذي سيوفر لضمان الاستخدام الفعال لنظم المعلومات المنفذة المتمثلة في كفاءة الاداء هو أحد أهم المحددات لنجاح هذه الخدمات، بالإضافة الى اقبال المستخدمين على هذه الخدمات.

وتضيف الباحثات أنه كلما كان الموقع يوفر كافة متطلبات الأمان والخصوصية ويعمل بإستمرار دون أي انقطاع وبسرعة وكفاءة عالية ويتمتع بواجهات تفاعلية حديثة وذو جاذبية كلما تحققت جودة الخدمة ويشجع على الاستخدام وزيادة رضا المستخدم. **ويمكن تفسير** ذلك أيضا بأن نجاح أي نظام يعتمد بشكل كبير على توفير الدعم الفني له باستمرار وكلما كان طرق الاتصال بأفراد الدعم الفني سهلة ومتعددة وعند وجود مشكلة يقدم شرحاً واضحاً وكافياً لحل هذه المشكلة التي تواجه المستخدم ويعمل على تفاديها في المرات القادمة ويشرح كافة العناصر في الموقع وكيفية استخدامها كلما تحقق الهدف من وجود الدعم الفني وهو زيادة وعى المستخدم ورضاه عن النظام. وفي سياق مرتبط أوصت دراسة مؤمن الحلبى (٢٠١٧) على أهمية مراعاه الاشخاص ذو الاحتياجات الخاصة والعمل على نشر الوعى بالخدمات الالكترونية لهم وأهمية تحسين جودة هذه الخدمات. **وتؤكد الباحثات** على أهمية وضرورة وجود دورات توعوية وتثقيفية

للمسنين توضح قيمة وفوائد الخدمات الإلكترونية التي تطرحها الدولة بالإضافة إلى برامج إرشادية تساعد المسنين على كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية الاستخدام الأمثل وتحقيق الاستفادة القصوى من تلك الخدمات.

١٢-مستوى شعور المسنين عينة البحث بالأمن الأسرى

جدول (١٥) التوزيع النسبي لأفراد العينة وفقاً لمستوى الأمن الأسرى لديهم (ن=١٠٩)

أبعاد الأمن الأسرى	مستوى الأمن الأسرى لعينة البحث	العدد	%	الوزن النسبي	الترتيب
الأمن الاقتصادي	مستوي منخفض (٢٠: ٢٨)	٥٤	٤٩.٥%	٣٦٧	الاول
	مستوي متوسط (٢٩: ٣٧)	٤٢	٣٨.٥%		
	مستوي مرتفع (٣٨:٤٦)	١٣	١٢٪		
	المجموع	١٠٩	١٠٠٪		
الأمن النفسى	مستوي منخفض(٢٠: ٣٠)	٤٠	٣٦.٧٪	٣٣٥	الثاني
	مستوي متوسط (٣١:٤١)	٤٦	٤٢.٢٪		
	مستوي مرتفع (٤٢:٥٤)	٢٣	٢١.١٪		
	المجموع	١٠٩	١٠٠٪		
إجمالى الأمن الأسرى	مستوي منخفض(٤٠:٦٠)	٤٨	٤٤٪	٧٠٢	
	مستوي متوسط (٦١: ٨١)	٤٠	٣٦.٧٪		
	مستوي مرتفع(٨٢:١٠٢)	٢١	١٩.٣٪		
	المجموع	١٠٩	١٠٠%		

- تشير نتائج الجدول (١٥) إلى أن النسب الأعلى من مسنين عينة البحث تتراوح مستويات شعورهم بالأمن الأسرى متوسط، حيث أن النسبة الأعلى من عينة البحث لديها مستوى شعور منخفض فالأمن الاقتصادي بنسبة ٤٩.٥٪، أما بالنسبة الأمن النفسي فكان مستوى الشعور متوسط بالنسبة لمسنين عينة البحث بنسبة ٤٢.٢٪، وفي إجمالي الشعور بالأمن الأسرى كان بنسبة ٤٤٪، ٣٦.٧٪، ١٩.٣٪ على الترتيب، يتضح من جدول (١٥) أن الأمن الأسرى الأكثر تأثيراً على عينة البحث حيث جاء الأمن الاقتصادي في المرتبة الأولى ويليه في المرتبة الثانية الأمن النفسي. **وترجع الباحثات** السبب في ذلك إلى أن الأمان بالنسبة لأسر عامة والأسر المصرية خاصة هو تأمين نفسها وأسرها وهذا ما تسعى إليه في ظل الظروف الاقتصادية الراهنة، كما أن بزيادة القدرة المالية للمسن تزداد معها تمتعه بأوجه الرعاية المتكاملة المتواجدة بالمجتمع والتي تكلفه إنفاق المزيد من المال للحصول عليها كالرعاية الصحية والاشتراك في الأندية الاجتماعية واستخدام أغلب التطبيقات التقنية الحديثة والاندماج

مع المجتمع، وغيرها من أوجه الرعاية. **وتفسر الباحثات** ذلك أيضاً لاهتمام الغالبية العظمى من الاسر بالأمن النفسي في هذه المرحلة الذى يعد من المسلمات وذلك لاختلاف الظروف البيئية والاجتماعية والاقتصادية والصحية التى تشكل حياة أفراد العينة واختلاف مستوى المساندة الأسرية التي يتلقاها كلاً منهم لذلك من الطبيعي اختلاف مستويات الصحة النفسية لديهم واحتياجهم للأمن النفسي، كما أن وجود الأمن النفسي لدى الشخص يعد مصدر للراحة والأمان والدعم واذا توفر يستطيع التغلب على كافة الازمات والمشكلات التي تواجه. ولم يجدن الباحثات على حد علمهن دراسات تناولت هذه المتغيرات بالنسبة للمسنين.

ثانيًا: النتائج في ضوء فروض البحث:

النتائج في ضوء الفرض الأول: والذي ينص على أنه **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية ككل تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس, السن، المستوى التعليمي، الحالة الوظيفية، طبيعة الإقامة، متوسط الدخل الشهري).**

وللتحقق من صحة الفرض إحصائيًا تم إيجاد قيمة (ت) للوقوف علي دلالة الفروق بين متوسطات الوعى بجودة الخدمات الالكترونية ككل تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، الحالة الوظيفية، طبيعة الاقامة)، وإيجاد تحليل التباين لإيجاد قيمة (ف) للوقوف على دلالة الفروق بين الوعى بجودة الخدمات الالكترونية وكل متغير من المتغيرات الدراسة (السن، المستوى التعليمي، متوسط الدخل الشهري)، كذلك تم إجراء اختبار أقل فرق معنوي L.S.D لبيان اتجاه دلالة الفروق لمتغيرات (السن، المستوى التعليمي، متوسط الدخل الشهري)، والجداول من رقم (١٦) إلى رقم (١٨) يوضح ذلك.

جدول (١٦) الفروق بين متوسطات درجات المسنين في الوعى بجودة الخدمات الالكترونية تبعاً لاختلاف متغيرات الدراسة (الجنس،الحالة الوظيفية، طبيعة الاقامة) (ن=١٠٩)

المتغيرات		المتوسط الحسابي والانحراف المعياري		درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	لصالح
الوعى بالخدمات الالكترونية ككل							
الجنس	الذكور (ن= ٣٨)	المتوسط الحسابي	٨٠.٧٢٠	١٠٧	١٧.٠٠٥	دال عند ٠.٠١	لصالح الذكور
		الانحراف المعياري	٦.٩٢١				
	إناث (ن= ٧١)	المتوسط الحسابي	٦١.٣٣٨				
		الانحراف المعياري	٥.٠٠٢				
الحالة الوظيفية	أعمل (ن= ٦٦)	المتوسط الحسابي	٩٢.٨٨٨	١٠٧	٢٠.٨٢٠	دال عند ٠.٠١	لصالح العاملين
		الانحراف المعياري	٥.٨٢٠				
	لا أعمل (ن=٤٣)	المتوسط الحسابي	٧١.٠٢٤				

المتغيرات			المتوسط الحسابي والانحراف المعياري		درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	لصالح
			الانحراف المعياري	٤.٢١٩				
طبيعة الإقامة	يقيم مع أسرته (ن= ٧٢)	المتوسط الحسابي	٧٦.٣٩٩		١٠٧	٢٢.٢٢١	دال عند ٠.٠١	لصالح المقيمين مع أسرهم
		الانحراف المعياري	٥.٨٨٨					
	يقيم بمفرده (ن=٣٧)	المتوسط الحسابي	٥٠.٤١٢					
		الانحراف المعياري	٤.٧٣٢					

يتضح من جدول (١٦) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية ككل تبعاً لمتغير الجنس حيث كانت قيمة ت دالة عند مستوى دلالة (٠.٠١) لصالح الذكور، **وتفسر الباحثات** هذه النتيجة بأن الذكور من المسنين عينة البحث لديهم وقت فراغ أكثر من ربات الاسر المسنات، فالمسنه لديها من أعمال وإدارة شئون أسرتها ما يشغل جزءاً كبيراً من وقت فراغها، بالإضافة إلى أن طبيعة السيدات يفضلون العلاقات الاجتماعية واللقاءات والزيارات والتواصل بالتليفون والتي تختلف عن طبيعة الرجال أما المسن من الذكور فيكون لديه من الوقت ما يجعله يحاول تعلم واكتشاف كل ما هو جديد ومعرفة كل ما يخص التطبيقات الرقمية والتواصل الاجتماعي وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة حنان أبو صيري (٢٠١٠) في وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) في إستخدام المسنين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتواصلهم الاجتماعي لصالح الذكور المسنين.

أما بالنسبة للحالة الوظيفية فقد تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية ككل لصالح العاملين حيث كانت قيمة ت دالة عند مستوى دلالة (٠.٠١)، **وترجع الباحثات** ذلك إلى أن العمل يكون له أثر إيجابي في شخصية الفرد ويجعلهم أكثر إدراكاً وتعزيزا وتطويرا لإمكاناتهم وأكثر ثقه بقدراتهم، ويجعلهم أصحاب قرار ومركز تحكم داخلي واتخاذ الأسلوب العقلاني في مواجهة ما يعترضهم من مشكلات بشكل جيد كما يكسب الفرد خبرة ومهارة وقدرة على تنمية ذاته ومعلوماته وتنمية التواصل بلغاته المختلفة، وإيجاد نوع من التواصل التفاعلي المباشر بالإضافة الى انهم يجعلهم أكثر خبرة وتعلم وتطور لاستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا لمواكبة ما يدور حولهم، وتلقى المزيد من المعلومات والمعارف والخبرات عن كل ما هو جديد من خلال اتساع البيئة الاجتماعية لهم عن المتقاعدين عن العمل **ولم يجدن الباحثات** على حد علمهن دراسات تناولت هذا المتغير.

أما بالنسبة لطبيعة الإقامة مع أسرهم (زوج/زوجة – ابناء) فقد تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية ككل لصالح المقيمين مع أسرهم حيث

كانت قيمة ت دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، **وتفسر الباحثات** ذلك بأن وجود الابناء مع أباءهم في نفس المنزل يساعد الآباء على معرفة كل ما هو جديد ويمدهم بالمعلومات كما انهم يدعمونهم بمعرفة استخدام الخدمات الالكترونية بصورة أكبر من المسنين المقيمين بمفردهم، **ولم يجدن الباحثات** على حد علمهن دراسات تناولت هذا المتغير.

جدول (١٧) تحليل التباين في الوعى بالخدمات الالكترونية لدى المسنين أفراد العينة ككل وفقا لمتغيرات الدراسة (السن، المستوى التعليمي، متوسط الدخل الشهرى) (ن = ١٠٩)

المتغيرات		مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة ف	مستوى الدلالة
الوعى بجودة الخدمات الالكترونية لدى المسنين ككل						
السن	بين المجموعات	١٣٠٦٥.٤٨١	٦٥٣٢.٧٤٠	٢	٤٢.٩١٦	٠.٠١ دال
	داخل المجموعات	٤٨٢٥٤.٢٧٢	١٥٢.٢٢٢	١٠٦		
	المجموع	٦١٣١٩.٧٥٣		١٠٨		
المستوى التعليمي	بين المجموعات	١٣٧٧٢.٢٨٩	٦٨٨٦.١٤٤	٢	٦٢.٨٦٨	٠.٠١ دال
	داخل المجموعات	٣٤٧٢٢.٠٦١	١٠٩.٥٣٣	١٠٦		
	المجموع	٤٨٤٩٤.٣٥٠		١٠٨		
متوسط الدخل الشهري للأسرة	بين المجموعات	١٣٤٠٣.٨٠٣	٦٧٠١.٩٠١	٢	٥١.٥٢٩	٠.٠١ دال
	داخل المجموعات	٤١٢٢٩.٤٨٣	١٣٠.٠٦١	١٠٦		
	المجموع	٥٤٦٣٣.٢٨٦		١٠٨		

يتضح من جدول (١٧) وجود تباين دال إحصائيًا عند مستوى ٠.٠١ في الوعى بجودة الخدمات الالكترونية لدى المسنين ككل بإختلاف كلاً من السن والمستوى التعليمي ومتوسط الدخل الشهري للأسرة.

جدول (١٨) اختبار LSD للمقارنات المتعددة فى الوعى بجودة الخدمات الالكترونية ككل لدى المسنين أفراد العينة وفقا لمتغيرات الدراسة (السن، المستوى التعليمي، متوسط الدخل الشهري) (ن = ١٠٩)

السن			
السن	من ٦٠ سنه لاقل من ٦٥ سنه م = ١٠٥.٥٦٠	من ٦٥ سنه لأقل من ٧٠ سنه م = ٨٤.٤١٩	من ٧٠ سنه فأكثر م = ٦٦.٨٠٣
من ٦٠ سنه لأقل من ٦٥ سنه	–		
من ٦٥ سنه لاقل من ٧٠ سنه	**١٧.٦١٦	–	
من ٧٠ سنه فأكثر	**٣٨.٧٥٧	**٢١.١٤١	–

المستوى التعليمي للمسنين			
المستوي التعليمي	منخفض م = ٧٢.١٥٤	متوسط م = ٩٩.٧٢٣	مرتفع م = ١١٥.٥٢٠
منخفض	–		
متوسط	**٢٧.٥٦٩	–	
مرتفع	**٤٣.٣٦٦	**١٥.٧٩٧	–
متوسط الدخل الشهري للأسرة			
متوسط الدخل الشهري للأسرة	منخفض م = ٧٢.٢٧١	متوسط م = ١٠٠.٧١٠	مرتفع م = ١١٨.٨٧٩
منخفض	–		
متوسط	**٢٨.٤٣٩	–	
مرتفع	**٤٦.٦٠٨	**١٨.١٦٩	–

يتضح من جدول (١٨) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية ككل تبعاً لمتغير السن، حيث كانت دالة لصالح السن الاصغر للمسنين, **وتفسر الباحثات هذه النتيجة** بأن المسنين الأصغر سناً لديهم القدرة والدافعية على التعلم ومعرفه ما يواكبه العصر من تكنولوجيا ويرغبون في استخدامه عن المسنين الأكبر سناً، كما أن مع تقدم السن قد تزداد التحديات التي تواجه كبير السن في التعامل مع الخدمات الرقمية ومنها ضعف الابصار وصعوبة استخدام الشاشات الذكية وبصفة خاصة في إجراء تلك المعاملات فقد يزيد شعوره بالخجل والخوف من استخدام هذه الخدمات بالإضافة الى صعوبة تعلم هذه الخدمات. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة حنان أبو صيري (٢٠١٠) التي أكدت على ان المسنين الأصغر سناً لديهم قدرة أكبر على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المسنين الأكبر سناً.

كما يتضح من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية ككل تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، حيث كانت دالة لصالح المستوى التعليمي الاعلى, **وتفسر الباحثات هذه النتيجة** أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي للأفراد بشكل عام والمسنين بشكل خاص زاد وعيهم بجودة الخدمات الالكترونية وزادت ثقتهم بأنفسهم وتنمية قدراتهم على استخدامها وزاد الاهتمام بها حيث أن ارتفاع المستوى التعليمي يصقل الفرد معارف ومعلومات ومهارات في شتى المجالات، ويصبحون أكثر حرصا على تطوير أنفسهم في جميع نواحي الحياة بمتابعة التكنولوجيا والتطبيقات الحديثة، واستخدامها في تسهيل قيامهم بالأنشطة المختلفة، كالاستعانة بقارئ الكتب الالكترونية، والالتحاق بأحد برامج التعليم عن بعد للحصول على شهادات علمية، ومتابعة الأحداث الجارية عبر الصحف الإلكترونية، وحفظ بيانات القياس اليومي للضغط والسكر على الكمبيوتر الشخصي، والاستفادة من تطبيقات توفير الوقت والجهد، واستخدام الإنترنت في الاستماع لفيديوهات تثقيفية وطبية، وتعلم تجويد القرآن

من خلال بعض التطبيقات. كما أن ذوي المؤهلات العليا هم أكثر قدرة على التكيف مع متغيرات العصر، حيث يسمح تنوع خبراتهم ببناء قدراتهم على المستوي المعرفي والتكنولوجي وقدرتهم على المشاركة الاجتماعية الفاعلة في المجتمع.

كما يتضح من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات وعى المسنين بجودة الخدمات الإلكترونية ككل تبعاً لمتغير متوسط الدخل الشهري للأسرة، حيث كانت دالة لصالح متوسط الدخل الشهري المرتفع, **وتفسر الباحثات هذه النتيجة** أنه كلما ارتفع الدخل الشهري للمسنين كلما زاد اقبالهم على اقتناء الوسائل التكنولوجيا الحديثة وتوافرت لديهم بأنماط مختلفة لأنها مكلفه إلى حد ما، كما أنه يتملك باقات أكبر لاستخدام الإنترنت بالإضافة إلى تنزيل كثير من البرامج الحديثة التى تساعد على تسهيل إنجاز الخدمات الإلكترونية بسهولة وييسر مع شعورهم بجودة الخدمة المقدمه بها، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (Morre, et. al, 2007) في الارتباط الإيجابي بين الدخل وبين توافر فرص الشيخوخة الناجحة، ودراسة حنان أبو صيري (٢٠١٠) في وجود تفاعل دال إحصائياً في كل من استخدام المسنين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لصالح ذوى فئات الدخل الأسرى الأعلى. **وفي ضوء ما سبق يكون قد تحقق صحة الفرض الأول.**

النتائج في ضوء الفرض الثاني: والذي ينص على أنه " **توجد فروق دالة إحصائيًا في الأمن الأسرى ككل لدى المسنين عينة البحث تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس, السن، المستوى التعليمي، الحالة الوظيفية، طبيعة الاقامة، متوسط الدخل الشهري).**

وللتحقق من صحة الفرض إحصائيًا تم إيجاد قيمة (ت) للوقوف علي دلالة الفروق بين متوسطات درجات الأمن الأسرى ككل تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، الحالة الوظيفية، طبيعة الاقامة)، وللتحقق من صحة الفرض تم إيجاد تحليل التباين لإيجاد قيمة (ف) للوقوف على دلالة الفروق بين الوعى بالأمن الأسرى وكل متغير من المتغيرات موضع (السن، المستوى التعليمي، متوسط الدخل الشهري)، كذلك تم إجراء اختبار أقل فرق معنوي L.S.D لبيان اتجاه دلالة الفروق لمتغيرات في حالة وجودها (السن، المستوى التعليمي، متوسط الدخل الشهري)، والجداول من رقم (١٩) إلى رقم (٢١) يوضح ذلك.

جدول (١٩) دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة في الأمن الأسرى ككل تبعاً لاختلاف (الجنس، الحالة الوظيفية، طبيعة الاقامة) (ن=١٠٩)

المتغيرات		المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	لصالح
الامن الاسرى للمسنين ككل						
الجنس	الذكور (ن= ٣٨)	المتوسط الحسابي ١٠٨.٣٥١	١٠٧	٣٠.٥٢٩	دال عند ٠.٠١	لصالح الاناث
		الانحراف المعياري ٥.٠٣٢				
	إناث (ن= ٧١)	المتوسط الحسابي ١٤٤.٢٩٣				

المتغيرات		المتوسط الحسابي والانحراف المعياري		درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	لصالح
		الانحراف المعياري	٧.٨٢٣				
الحالة الوظيفية	أعمل (ن= ٦٦)	المتوسط الحسابي	٣٥.٤٤٢	١٠٧	١٠.٨٨٢	دال عند ٠.٠١	لصالح العالمين
		الانحراف المعياري	٣.٥١٩				
	لا أعمل (ن=٤٣)	المتوسط الحسابي	٢٤.٤٢٦				
		الانحراف المعياري	٢.٠٢٤				
طبيعة الإقامة	يقيم مع أسرته (ن= ٧٢)	المتوسط الحسابي	١٥٦.٨٨٢	١٠٧	١٩.٨٣٦	دال عند ٠.٠١	لصالح المقيمين مع أسرهم
		الانحراف المعياري	٩.٤٢٨				
	يقيم بمفرده (ن=٣٧)	المتوسط الحسابي	١٣٠.٣٢٩				
		الانحراف المعياري	٦.٠٦٦				

يتضح من جدول (١٩) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الأمن الأسرى للمسنين ككل تبعاً لمتغير الجنس حيث كانت قيمة (ت) دالة عند مستوى دلالة (٠.٠١) لصالح الاناث، **وتفسر الباحثات** هذه النتيجة بأن الإناث من المسنين يتلقين أمن نفسى ويشعرن به أعلى من الذكور **وقد يرجع ذلك الى** أن طبيعة الانثى تميل الى العطف والحنان والمعاملة بهدوء وتفهم مع من حولها وتحتويهم بالحنان وبالتالي ينعكس عليها بالإضافة إلى احتواء من حولها لها وخوفهم وحرصهم على مساعدتها باعتبار أنها الاضعف وبحاجه للحماية والدلال وتعزيز ثقتهن بأنفسهن أكثر. كما أن طبيعة السيدات المسنات من أمهات يملن إلى تقديم الحب والرعاية للأبناء والاحفاد مما يوطد العلاقات العاطفية بينهم وبين أفراد الأسرة وينعكس على إحساسهم بالأمن الأسرى وتوافر الدعم النفسي والعاطفي من الأسرة، وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع دراسة كلا من ضحى عبود (٢٠١٤) ورحاب السعدى (٢٠١٨) وأنور العباسه وعواطف محيسن (٢٠١٩) حيث أثبتت وجود فروق في الأمن النفسي تبعاً للجنس لصالح الإناث، واتفقت هذه النتيجة كلياً مع نتيجة دراسة كلاً من محمد عابدين (٢٠١٠) و سامية إبريعيم (٢٠١١) ورحاب السعدى (٢٠١٨) حيث أثبتوا وجود فروق في الأمن الأسرى تبعاً للجنس لصالح الإناث.

كما يتضح من جدول (١٩) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الأمن الأسرى للمسنين ككل تبعاً لمتغير الحالة الوظيفية حيث كانت قيمة (ت) دالة عند مستوى دلالة (٠.٠١) لصالح المسن الذى يعمل بعد سن المعاش مما يشير إلى أن المسن عندما يشعر بأهمية ووجوده وأنه لازال أمامه الأهداف التي يستطيع تحقيقها ويتنافس فيها مع زملائه متقبلاً نقد الآخرين له، و متخذاً قرارات شجاعة في المواقف الصعبة، ومعتمداً في حياته على تنظيم وإدارة وقته وحسن استغلاله متقرباً إلى الله أدى ذلك إلى شعوره بمزيد من الرضا عن حياته، الأمر الذى يوثق ويدعم أمنه الأسرى، كما أن الفرد في هذه المرحلة يكون لايزال متمتعا بأجواء العمل

والرغبة فيه والشعور بالعطاء في مختلف المجالات مما يدفعه إلى الشعور بالأمن الأسرى، **وتضيف الباحثات** أن العمل يزيد الوعى الذى يجعل الفرد أنضج فكرياً وأكثر وعياً بالأحداث المختلفة بالمجتمع، ويحرص على الاستماع لأسرة وأصدقائه وآرائهم بالإضافة الى فتح المجالات لإقامه علاقات اجتماعية متنوعه مع الاخرين ومع زملائه في العمل فبالتالي يتم إشباعهم نفسياً واقتصادياً ويدعم ويعزز الأمن الأسرى لديهم، ولم تجد الباحثات على حد علمهم دراسات تناولت هذا المتغير.

كما يتضح من جدول (١٩) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الأمن الاسرى للمسنين ككل تبعاً لمتغير طبيعة الإقامة حيث كانت قيمة (ت) دالة عند مستوى دلالة (٠.٠١) لصالح المسن المقيم مع أفراد أسرته، **وتفسر الباحثات** هذه النتيجة بأن زواج الابناء وبعدهم عن المنزل وربما فقدان شريك الحياة يعد أعظم فقدان انفعالي واجتماعي للمسن يظل يعاني منه لسنوات عمره الباقية مما يجعل الشعور بالأمن الأسرى منخفض وفقدان المسن الكثير ممن كانوا حوله يتأثر الشخص جسمياً وعقلياً ونفسياً فضلاً عن الضغوط الخارجية التي تقع عليه اجتماعياً واقتصادياً ونفسياً، الأمر الذي يجعل المسنين المقيمين مع شريك الحياة أو أحد من الابناء أكثر رضا واتزان وسعادة وتفهماً ويشعرون بالأمن الأسرى. وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه نتيجة دراسة رغدة أحمد (٢٠١٧) والتي أكدت أن المساندة الأسرية المقدمة لكبار السن تعد العامل الأكثر تأثيراً في تحسين الصحة النفسية لدى كبار السن وأن ما نقدمه من مساندة ودعم نفسى لكبار السن يشكل بقوة حالتهم النفسية وقدرتهم على مواجهة مصاعب وضغوط هذه المرحلة العمرية, كما أن تلقيهم لمساندة ممن حولهم يمثل حصن قوى يحميهم من الانخراط في الاضطرابات والأمراض النفسية والجسمية بل وتساعدهم في التغلب على مشكلاتهم والتصدي لها وتخفف من الإحساس بالوحدة النفسية لديه.

جدول (٢٠) تحليل التباين للأمن الأسرى للمسنين أفراد العينة ككل وفقاً لاختلاف وفقا لمتغيرات الدراسة (السن، المستوى التعليمي، متوسط الدخل الشهري) (ن= ١٠٩)

المتغيرات		مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة ف	مستوى الدلالة
الامن الاسرى لكبار السن ككل						
السن	بين المجموعات	١٣٤٩٧.٨٣٣	٦٧٤٨.٩١٧	٢	٥٤.٢٢٠	٠.٠١ دال
	داخل المجموعات	٣٩٤٥٨.١٤١	١٢٤.٤٧٤	١٠٦		
	المجموع	٥٢٩٥٥.٩٧٤		١٠٨		
المستوى التعليمي	بين المجموعات	١٢٨٥٥.٥١٠	٦٤٢٧.٧٥٥	٢	٣٨.٣٤٠	٠.٠١ دال
	داخل المجموعات	٥٣١٤٤.٨٠٦	١٦٧.٦٤٩	١٠٦		
	المجموع	٦٦٠٠٠.٣١٦		١٠٨		
الدخل الشهري للأسرة	بين المجموعات	١٢٥٧١.١٤٤	٦٢٨٥.٥٧٢	٢	٣٢.٩٦٣	٠.٠١ دال
	داخل المجموعات	٦٠٤٤٦.٥٤٩	١٩٠.٦٨٣	١٠٦		
	المجموع	٧٣٠١٧.٦٩٣		١٠٨		

جدول (٢١) اختبار LSD للمقارنات المتعددة للأمن الأسرى للمسنين عينة الدراسة وفقا لمتغيرات الدراسة (السن، المستوى التعليمي، متوسط الدخل الشهري) (ن=١٠٩)

السن			
السن	من ٦٠ سنة لأقل من ٦٥ سنة م = ٢٢.٩١١	من ٦٥ سنة لأقل من ٧٠ سنة م = ٣٤.٦٠٢	من ٧٠ سنة فأكثر م = ٤٢.٤٦٩
من ٦٠ سنة لأقل من ٦٥ سنة	–		
من ٦٥ سنة لأقل من ٧٠ سنة	**١١.٦٩١	–	
من ٧٠ سنة فأكثر	**١٩.٥٥٨	**٧.٨٦٧	–
المستوى التعليمي للمسنين			
المستوي التعليمي	منخفض م = ٢٩.٠٢٥	متوسط م = ٣١.٨٧٢	مرتفع م = ٣٩.٣٥١
منخفض	–		
متوسط	*٢.٨٤٧	–	
مرتفع	**١٠.٣٢٦	**٧.٤٧٩	–
متوسط الدخل الشهري للأسرة			
متوسط الدخل الشهري للأسرة	منخفض م = ٢٣.٠٢١	متوسط م = ٢٥.٥٢٨	مرتفع م = ٣٣.٣٣٥
منخفض	–		
متوسط	*٢.٥٠٧	–	
مرتفع	**١٠.٣١٤	**٧.٨٠٧	–

يتضح من جدول (٢١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الأمن الأسرى ككل للمسنين عينة البحث تبعاً لمتغير السن، حيث كانت دالة لصالح السن الاكبر للمسنين, **وتفسر الباحثات هذه النتيجة** الذين أكدوا أن المسنين الاكبر سناً لديهم دراية وخبرة وإلمام بأمور الحياة وأصبحوا يمتلكوا تجربة ذاتية تمخضت عن بلورتها لفلسفة حياة خاصة بها، بالإضافة إلى التقرب إلى الله والتفرغ للعبادات بصورة أكبر فتصغر عظائم الأمور وتصبح أمور الحياة بالنسبة لهم أمراً سهلاً مما يساعد في دعمهم نفسياُ وشعورهم بالأمن، كما أنهم يصبحوا أكثر ميلا للهدوء وتجنب أسباب المشكلات بل وتجاوزها وغض النظر عنها، ويزداد لديهم الرغبة في الاستمتاع بحياتهم والتفرغ لأسرتهم وأحفادهم والبعد عن كل ما يعكر صفو حياتهم من خلال التكيف مع الظروف المحيطة قدر المستطاع مما ينعكس على شعورهم بالأمن الأسرى. ولم تجد الباحثات على حد علمهما دراسات تناولت هذا المتغير.

كما يتضح من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الأمن الأسرى ككل للمسنين عينة البحث تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، حيث كانت دالة لصالح المستوى التعليمي الأعلى, **وتفسر الباحثات** هذه النتيجة أن كبار السن من ذوى التعليم العالي ينظرون لمرحلة الشيخوخة على أنها مرحلة استمرار التعلم وليس نهايته، حيث تزداد لديهم القناعة بأن التعلم غير مرتبط بسن معين، ويصبحون أكثر حرصاً على تطوير أنفسهم في جميع نواحي الحياة المختلفة ويزداد دافعيتهم للإنجاز وحب التعلم وزياده المعرفة، والطبيعي أن تزداد معه ثقافتهم ووعيهم ويزداد تفاؤلهم وتسامحهم ورضاهم عن حياتهم الأسرية وقدرتهم على الاندماج الأسرى مع أفراد أسرتهم والمحيطين بهم مما يشعرهم بالأمن الأسرى. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Morre, et. al, 2007) التي أكدت على الارتباط الإيجابي بين مستوى التعليم وبين توافر فرص الشيخوخة الناجحة التي تتميز بالتفاؤل والرضا عن الحياة الأسرية. وتتفق أيضاً مع نتيجة دراسة فاطمة أبو الفتوح وسناء النجار (٢٠١٤) في أن ارتفاع المستوى التعليمي يساعد الفرد على التكيف مع ظروفه الحالية من خلال تفهم وإدراك كافة الأمور التي تتعلق بالمعيشة لتحقيق أفضل حياة للأفراد، ونتيجة دراسة(Neletal, et al, (2017 التي أوضحت تأثير المستوى التعليمي المرتفع على توجيه الفرد نحو الرفاهية. كما تتفق مع نتيجة دراسة يحيى خطاطبة (٢٠١٩) والتي أظهرت وجود فروق في الهناء والرفاهية لدى أفراد العينة وفقاً لمستواهم التعليمي لصالح الأعلى، ونتائج دراسة كلا من نسمة محمد (٢٠٢٠)، دعاء متولى (٢٠٢٠)، ودراسة ريتا زيدو (٢٠٢١) في تأثير المستوى التعليمي على قدرة كبار السن في تأقلمهم مع مرحلة التقاعد ورضاهم عن الحياة، ودراسة إيمان دراز، سلوى عيد (٢٠٢٢) في التفاعل وتعزيز الروابط الأسرية للمستوى التعليمي الأعلى.

كما يتضح من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الأمن الأسرى ككل للمسنين عينة البحث تبعاً لمتغير متوسط الدخل الشهري للأسرة، حيث كانت دالة لصالح متوسط الدخل الشهري المرتفع, **وترى الباحثات** أن إرتفاع المستوى الاقتصادي للأسرة يجعلها تحقق متطلبات أفرادها المادية وبالتالي يؤثر أيضاً على امنها الأسرى ككل سواء اقتصادي أو نفسى أما انخفاض الدخل المالي يحصر المسن داخل دائرة مغلقة حيث تزيد وطأه المتطلبات والاحتياجات الخاصة به وبأسرته ويقابلها العجز عن الوفاء بها فتزيد حده المنازعات والخلافات التي تنقضي بالتنصل من المسئوليات مما يؤثر سلباً على نفسية المسن ويجعله في خوف وقلق من الغد وبالتالي يؤثر على إحساسه بالأمن الأسرى وهذا ما أكدته نتيجة مروة ناجى (٢٠٢٠) بأن الدخل وسيله تسهل للمسن الكثير من أمور حياته ويساعد على الاستقلال الذاتي للمسن. وتتفق هذه النتيجة ايضا مع نتيجة دراسة دعاء متولى (٢٠٢٠) التي أكدت أن ارتفاع الدخل الشهري للمسن ينعكس إيجابيا على تكيفه وثقته بنفسه والتعبير عن مشاعره بحريه. **وفي ضوء ما سبق يكون قد تحقق صحة الفرض الثاني**

النتائج في ضوء الفرض الثالث : والذي ينص على أنه " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين محاور وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية وشعورهم بأبعاد الامن الاسرى". وللتحقق من صحة الفرض تم إجراء معاملات الارتباط بإستخدام معامل الارتباط "بيرسون" بين محاور كلاً من وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية وشعورهم بأبعاد الامن الاسرى، والجدول (٢٢) يوضح ذلك.

جدول (٢٢) معاملات الارتباط بين محاور الوعى بجودة الخدمات الالكترونية وأبعاد الامن الاسرى للمسنين عينه البحث (ن = ١٠٩)

أبعاد الامن الاسرى / محاور الوعى بجودة الخدمات الالكترونية	الامن الاقتصادي	الامن النفسي	الامن الاسرى ككل
سهولة الاستخدام	٠.٦٣٨*	٠.٧٧٦**	٠.٩٢٥**
جودة المعلومات	٠.٨٢٥**	٠.٦٠١*	٠.٧٤٩**
كفاءة الأداء	٠.٧١٦**	٠.٨٦٤**	٠.٧٦١**
الوعى بجودة الخدمات الالكترونية ككل	٠.٦٣٨*	٠.٧٧٦**	٠.٨٩١**

** دال عند ٠.٠١ * دال عند ٠.٠٥

يتبين من جدول (٢٢) وجود علاقة ارتباطية موجبة داله إحصائياً بين وعى المسنين عينة البحث بجودة الخدمات الإلكترونية بمحاورها الثلاثة (سهولة الاستخدام، جودة المعلومات، كفاءة الاداء)، والأمن الأسرى بأبعاده (الأمن الاقتصادي والأمن النفسي)، وجميعها داله معنوياً عند مستوى دلالة تتراوح بين (٠.٠١، ٠.٠٥)

وتفسر الباحثات أن وعى المسن بجودة الخدمات الالكترونية بمختلف محاورها (سهولة الاستخدام، جودة المعلومات، كفاءة الاداء) له انعكاسه على شخصيته وقدرته على التكيف والثقة بالنفس ومواجهة المشاكل الحياتية المختلفة وبالتالي ينعكس بشكل إيجابي على شعوره بالأمن بشكل عام والامن الأسري خاصةً بكافة أبعاده (الامن الاقتصادي، الامن النفسي). أي أنه كلما زاد وعي المسنين بجودة الخدمات الالكترونية كلما زاد مستوى شعور المسن بالأمن الأسري، مما يشير إلى أن المسن عندما يشعر بأهمية وجوده وقدرته على معرفة كل جديد ومتابعة الأحداث من حوله واعتماده على نفسه في قضاء احتياجاته ومطالبه بسهوله دون مساعدة الاخرين وأنه لازال أمامه الأهداف التي يستطيع تحقيقها ويتنافس فيها مع زملائه ومعارفه وأسرته متقبلاً نقد الآخرين له، ومتخذا قرارات شجاعة في المواقف الصعبة، ومعتمداً في حياته على تنظيم وإدارة وقته وحسن استغلاله متقرباً إلى الله أدى ذلك إلى شعوره بمزيد من الرضا عن حياته والقدرة على التسامح مع الآخرين والاندماج الأسرى دون النظر أو الانشغال بأمور أخرى تعكر صفو حياته مما يدعم ثقته بنفسه ويعززها وبالتالي ينعكس على إحساسه بالرضا والراحة والأمن بشكل عام وبالأمن الأسرى خاصةً.، **وتضيف الباحثات** أنه كلما كانت المواقع الخاصة بالخدمات الالكترونية مبنيه على أفضل النظم والتقنيات الحديثة ويتمتع بالمرونة وسهولة الاستخدام ويستجيب بسرعة خاصة خلال فترات الضغط وتمتلك الأدوات الكافية لإدارة الخدمات وتؤدي إلى النتائج المتوقعة كان أفضل لتحقيق جودة النظام وجودة الخدمة المقدمة وبالتالي سيؤدي إلى الرضا لدى المستخدمين وبالتالي يشعرهم بالأمن الأسرى سواء نفسياً لإنجاز احتياجاتهم وايضا اقتصادياً لتوفير الكثير من دخلهم في الوصول الى أماكن إنجاز متطلباتهم. واتفقت هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات كدراسة (Hsu, et al,2011)، (Jing & yoo,2013) (Ghaffari,2015) (Hadji & Degoulet, 2016) والتي أكدوا ان كلما كانت جودة الخدمات الإلكترونية أفضل وتحقق كافة متطلبات واحتياجات المستخدم كلما أثرت بشكل إيجابي على زيادة رضا المستخدمين. **وبهذا تحقق صحة الفرض الثالث.**

النتائج في ضوء الفرض الرابع: والذي ينص على أنه "تختلف نسب مشاركة المتغيرات المستقلة المدروسة (متغيرات الدراسة) في تفسير نسب التباين مع المتغير التابع (وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية) (الأمن الأسرى)".

وللتحقق من صحة الفرض إحصائياً تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتدرج باستخدام طريقة الخطوة المتدرجة للأمام stepwise للتعرف على أكثر العوامل مساهمة في نسبة التباين في

المتغير التابع **(وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية) (الأمن الأسرى)** والجدول (٢٣) يوضح ذلك.

جدول (٢٣) معاملات الانحدار باستخدام طريقة الخطوة المتدرجة إلى الأمام للمتغيرات المستقلة المدروسة مع المتغير التابع (وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية) (الامن الاسرى)

المتغير التابع وعى المسنين بجودة الخدمات الالكترونية	المتغير المستقل	معامل الارتباط	نسبة المشاركة	قيمة (ف)	الدلالة	معامل الانحدار	قيمة (ت)	الدلالة
	المستوي التعليمي	٠.٨٩٤	٠.٧٩٣	١١٧.٧٩٠	٠.٠١	٠.٤٨٨	١٠.٢٨٢	٠.٠١
	السن	٠.٨٥٠	٠.٧٢٩	٧٦.٠٢٧	٠.٠١	٠.٣٩٦	٨.٤٨٧	٠.٠١
	الحالة الوظيفية	٠.٨٣٥	٠.٦٨٦	٦٢.٦٦٠	٠.٠١	٠.٣٣٤	٧.٥٢٤	٠.٠١
	الدخل الشهرى للأسرة	٠.٧٩٨	٠.٦٣٣	٤٨.٣١٥	٠.٠١	٠.٢٦٧	٦.٨٠٥	٠.٠١
المتغير التابع الامن الاسرى	المتغير المستقل	معامل الارتباط	نسبة المشاركة	قيمة(ف)	الدلالة	معامل الانحدار	قيمة (ت)	الدلالة
	طبيعة الإقامة	٠.٨٧٨	٠.٨٧٣	١٠٧.١٠٧	٠.٠١	٠.٥١١	١٠.٣٤٩	٠.٠١
	الحالة الوظيفية	٠.٨٥٦	٠.٧١٦	٧٠.٤٢٦	٠.٠١	٠.٤٠٢	٨.٣٩٢	٠.٠١
	الوعى بجودة الخدمات الالكترونية	٠.٨٣٢	٠.٦٦٠	٥٤.٢٦٥	٠.٠١	٠.٣٣٠	٧.٣٦٦	٠.٠١
	الدخل الشهري للأسرة	٠.٧٨٤	٠.٦١٥	٤٤.٦٤١	٠.٠١	٠.٢٧٦	٦.٦٨١	٠.٠١

يتضح من جدول (٢٣) أن كلا من (المستوي التعليمي، السن، الحالة الوظيفية، الدخل الشهرى للأسرة) متغيرات هامة تؤثر علي وعى المسنين عينة البحث بجودة الخدمات الالكترونية، حيث يتضح أن **المستوى التعليمي** كان أول المتغيرات التي أضيفت في تحليل الانحدار (الخطوة الأولى) إذ بلغت نسبة المشاركة R2 (٠.٧٩٣)،، ثم يأتي متغير **السن** (الخطوة الثانية) بنسبة مشاركة R2(٠.٧٢٩)، يليه متغير **الحالة الوظيفية** (الخطوة الثالثة) بنسبة مشاركة R2 (٠.٦٨٦)، وأخيرا **الدخل الشهرى للأسرة** (الخطوة الرابعة) بنسبة مشاركة R2(٠.٦٣٣)، **وترجع الباحثات** ذلك إلى أن ارتفاع المستوى التعليمي لكبار السن يجعلهم أكثر وعياً بجودة الخدمات الالكترونية، وأكثر اهتماماً باستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في التعبير عن آرائهم الشخصية وتبادل الخبرات والمعلومات والصور، ويصبحون أكثر حرصا على تطوير أنفسهم في جميع نواحى الحياة بمتابعة التكنولوجيا والتطبيقات الحديثة واستخدامها في تسهيل قيامهم بالأنشطة المختلفة، ومساعدتهم في إدراك محتوى الخدمات الالكترونية ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (Morre, et. al, 2007) في الارتباط الإيجابي بين مستوى التعليم وبين توافر فرص الشيخوخة الناجحة، ونتيجة دراسة حنان أبو صيري (٢٠١٠) في وجود تفاعل دال إحصائيا عند مستوى (٠.٠١،

٠.٠٥) في كل من استخدام المسنين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتواصلهم الاجتماعي لصالح ذوى مستوى التعليم الأعلى، ويتفق كذلك مع دراسة إيناس بدير ورشا راغب (٢٠١٣) في أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي للمسن كلما كان على دراية بجوانب الرعاية المتكاملة والطرق المختلفة للحصول عليها ويتفق أيضا مع نتيجة دراسة مروة ناجى (٢٠٢٠) ان إرتفاع المستوى التعليمي للمسن يجعله أكثر حرصاً واهتماماً باستخدام ومتابعة التكنولوجيا والتطبيقات الحديثة.

أما بالنسبة لأكثر متغيرات الدراسة تأثيراً على مدى وعى المسنين "عينة البحث" بالأمن الأسرى فيتضح من الجدول أن أول المتغيرات التي أضيفت في تحليل الانحدار (الخطوة الأولى) **طبيعة الإقامة** بنسبة مشاركة R2 (٠.٧٩٣) مما يوضح دور طبيعة الإقامة الخاصة بالمسن على شعوره بالأمن الأسرى، ويليه **الحالة الوظيفية** بنسبة مشاركة R2 (٠.٧١٦) مما يوضح أن الحالة الوظيفية للمسن تسهم في تعزيز الأمن الأسرى له، يلى ذلك **الوعى بالخدمات الالكترونية** بنسبة مشاركة R2 (٠.٦٦٠) مما يوضح تأثير وعى المسنين بالخدمات الالكترونية وإسهامها في شعورهم بالأمن الأسرى لما يلعبه الوعى بالخدمات الالكترونية في الدمج بين التكنولوجيا واستغلال الوقت فيما هو مفيد ونافع، وأخيرا **الدخل الشهري** بنسبة مشاركة R2 (٠.٦١٥). **وترجع الباحثات** ذلك إلى أن طبيعة الإقامة للمسن وما يرتبط بها من جوانب اجتماعية واقتصادية من أهم العوامل المساهمة في رسم ملامح الأمن الأسرى له، حيث أن وجود المسن بجوار ابناءه و أحفاده وما يقدموه من مساندة ودعم نفسى لكبار السن يشكل بقوة حالتهم النفسية وقدرتهم على مواجهة مصاعب وضغوط هذه المرحلة العمرية, كما أن تلقيهم لمساندة ممن حولهم يمثل حصن قوى يحميهم من الانخراط في الاضطرابات والأمراض النفسية والجسمية بل وتساعدهم في التغلب على مشكلاتهم والتصدي لها, ويتفق ذلك ودراسة يوسف الكندري (٢٠١٤) والتي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية بين الأعراض النفسية والصحة العامة بشكل عام وبين المتغيرات الاجتماعية والثقافية للمسن, ووجود علاقة ارتباطية سالبة بين كلاً من الدعم الاجتماعي الذى يحصل عليه المسن وعدد الأبناء الذين يعيشون معه في المسكن والوضع الاجتماعي والاقتصادي للأسرة وبين وضعه النفسي, كما أكد أن الحالة الاجتماعية للمسن ووجود الزوج على قيد الحياة من أهم العوامل المؤثرة على الحالة الصحية والنفسية للمسن وشعوره بالأمن. **وبذلك يتحقق الفرض الرابع**

ملخص النتائج:

١- أوضحت النتائج أن مواقع التواصل الاجتماعي تأتى في الترتيب الأول ومواقع الخدمات الإلكترونية فى الترتيب الثانى من حيث أكثر استخدامات المسنين عينة البحث لشبكات الانترنت، وأن الدوافع الاجتماعية تأتى في الترتيب الأول لكبار السن كأكثر دوافع عينة البحث نحو استخدام شبكات الانترنت بنسبة ٣٤.٤٪ ويليها في الترتيب الثانى الدوافع النفعية واخيراً الدوافع النفسية.

٢- أشارت النتائج أن أكثر مجالات الخدمات الالكترونية استخداماً بالنسبة لعينة البحث كانت الخدمات البنكية، وأن أغلب عينة البحث يستخدمون الخدمات الالكترونية بمساعدة أفراد أسرهم، وأن أكثر المشكلات التى تواجههم عند استخدام الخدمات الالكترونية أن الخدمة ليست سريعة.

٣- وأوضحت النتائج أن تأثير الخدمات الإلكترونية مجتمعياً لعينة البحث من وجه نظرهم كان في الترتيب الأول لتمكينهم من هذه الخدمات في المجتمع.

٤- أشارت النتائج إلى أن ٥١.٤٪ من أفراد عينة البحث الأساسية ذو مستوى منخفض في وعيهم بجودة الخدمات الإلكترونية ككل بجميع محاوره, وأن ٤٤٪ من المسنين أفراد عينة ذو مستوى منخفض في الأمن الأسرى ككل بجميع أبعاده، كما أوضحت النتائج أن سهولة الاستخدام كانت في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية لعينة البحث ويليها في الترتيب الثاني جودة المعلومات، وأخيراً كفاءة الأداء، أما بالنسبة للأهمية النسبية للأبعاد الأمن الأسرى فكان في الترتيب الأول لعينة البحث الأمن الاقتصادي ثم الأمن النفسي.

٥- كما أشارت النتائج وجود فروق في الوعى بجودة الخدمات الالكترونية للمسنين ككل تبعاً لمتغيرات الدراسة لصالح المسنين الذكور، ولصالح العاملين منهم بعد سن المعاش، ولصالح المسنين المقيمين مع أسرهم سواء (زوج/زوجه/ احد الاولاد)، ولصالح المسنين الاصغر عمراً، ولصالح المستوى التعليمي المرتفع، ولصالح مستويات الدخل الأعلى.

٦- كما أشارت النتائج وجود فروق في الأمن الأسرى للمسنين ككل تبعاً لمتغيرات الدراسة لصالح المسنين الاناث، ولصالح العاملين منهم بعد سن المعاش، ولصالح المسنين المقيمين مع أسرهم سواء (زوج/زوجه/ أحد الاولاد)، ولصالح المسنين الأكبر عمراً، ولصالح المستوى التعليمي المرتفع، ولصالح مستويات الدخل الأعلى.

٧- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية تراوحت بين (٠.٠٠١, ٠.٠٠٥) بين مستوى وعى المسنين بجودة الخدمات الإلكترونية بمحاورها والشعور بالأمن الأسرى للمسنين بأبعاده.

٨- المستوى التعليمي يفسر ٧٩٪ من التباين في وعى المسنين بجودة الخدمات الإلكترونية, طبيعة الإقامة للمسنين تفسر ٨٧٪ من التباين في الشعور بالأمن الأسرى للمسنين.

توصيات البحث:

أولاً: توصيات للقائمين على تصميم المنصات الرقمية بأنواعها المختلفة:

- النظر في كيفية تصميم أدوات ووسائل تكنولوجية قادرة على تلبية احتياجات ورغبات فئة كبار السن بمختلف خصائصهم ومدركاتهم واتجاهاتهم ومراعاة ذلك في المزايا التي توفرها تلك المنصات.
- أن يتم اختيار طريقة تصميم للمنصات الرقمية لكبار السن بعد عمل استطلاع رأى لهم يمكنهم من المشاركة واتخاذ القرارات قدر الإمكان بشأن التكنولوجيا المقدمة لهم وأهم مقترحاتهم واحتياجاتهم.
- التأكد من أن الخدمات الالكترونية سهلة الاستخدام من قبل المسن وتدعمه بما يتناسب مع البيئة التي يعيش فيها، ولا تفرض عليه مزيدا من القيود والأعباء.

ثانياً: توصيات للوزارات المعنية (وزارة الشئون الاجتماعية – وزارة الإعلام – وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات):

أ. وزارة الشئون الاجتماعية :

- إنشاء قاعدة بيانات لفئة المسنين، مع توفير خط ساخن لتلقى شكاوى المسنين؛ لدراستها والعمل على حلها؛ الأمر الذي يساهم في التعرف على احتياجاتهم الفعلية من التكنولوجيا والمنصات الرقمية، والتي في ضوئها يتم تحديد الخدمات والبرامج المطلوب تقديمها للمسن؛ للارتقاء بمستوى تلك الخدمات.
- توفير أماكن متخصصة وموظفين في مختلف القطاعات لمساعدة كبار السن داخل اماكن الخدمات التي يحتاجونها مثل (القطارات- البنوك – المطارات – وزارات الكهرباء والمياه والغاز- التموين)، وتجهيز هذه الأماكن بالعدد المؤهل من الكوادر الاداريين والأخصائيين النفسيين والاجتماعيين، والأجهزة المتطورة، بالإضافة إلى برامج تدريبية تساهم في مساعدة المسن على انهاء متطلباته بأسرع وقت وبأقل جهد وطريقة وعليه أن يتقبل هذه التغيرات التكنولوجية ويتأقلم معها، لأن مثل هذا التقبل هو أحد دعائم الشعور بالأمن الأسرى.
- تبنى الوزارة بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إنشاء برامج مخصصة لكبار السن في مجال الأمن السيبرانى لحماية معلوماتهم الرقمية.
- أن تعمل المراكز الخاصة بكبار السن كمركز الضمان الاجتماعي ومراكز الرعاية الاجتماعية على توفير أجهزة ذكية بأسعار اقتصادية أو مجانية لكبار السن الذين لا

يمتلكون أجهزة هواتف ذكية، تساعدهم في حياتهم اليومية ومتطلبات التحول الرقمي في المجتمع.

ب. وزارة الإعلام:

- ضرورة اهتمام وسائل الإعلام بقنواتها المختلفة بجودة وزيادة البرامج الثقافية والتعليمية والتوعوية المخصصة لكبار السن، حتى يزداد لديهم الاحساس بقيمتهم وأهميتهم في المجتمع، بالإضافة الى توعية أفراد المجتمع بأهمية الأمن الأسرى وتعزيز أبعاده والقيم التي تحث عليه.
- ضرورة عرض تجارب الدول المتقدمة المرتبطة بجودة الخدمات الإلكترونية للاستفادة منها مع تعزيز إيجابياتها وتقلص السلبيات مع الاخذ في الاعتبار خصوصية البيئة المصرية.

ج- **وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:**

- تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكفء وذلك من خلال التوسع في استخدام تقنية الجيل الخامس وتحسين الشبكات الالكترونية وسرعة استجابتها للطلب.
- سد الفجوات الرقمية من خلال العمل على إنشاء برامج محو الامية الرقمية للمسنين ومساعدتهم في استخدام المنصات الرقمية.
- دعم البيئة التكنولوجية لكبار السن من خلال بتشجيع شركات الاتصالات على توفير باقات إنترنت بأسعار مخفضة لكبار السن تلبى احتياجاتهم.

ثالثًا: توصيات للقائمين على قسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة:

- عقد دورات تدريبية وندوات إرشادية للتوعية بطرق وسبل تعزيز مختلف أشكال الأمن لكبار السن قبل سن المعاش، وتأهيل الأسرة ليكون كبار السن فيها ركناً أساسياً ومهماً وضماناً لتواصل الأجيال وتعزيزاً للمكانة المتأصلة في صميم ثقافتنا.
- العمل على عقد بروتوكول تعاون بين قسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة التابع لكلية الاقتصاد المنزلي جامعة حلوان كأحد أهم معامل الدراسة التي تهتم بقضايا كبار السن وكليات الخدمة الاجتماعية، والآداب قسم اجتماع لإجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تهتم بهذه الشريحة وبصفة خاصة مع توجهات الدولة والقيادة السياسية لرعاية تلك الشريحة بصورة غير مسبوقة.
- التعاون بين متخصصي إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة ووسائل الإعلام بإعداد برامج تثقيفية لأفراد المجتمع والأسرة للتوعية بكيفية تدعيم الأمن الأسرى للمسن بكل أبعاده.
- تطوير مقررات رعاية المسنين بحيث تتضمن تأثير المنصات الرقمية والتكنولوجيا الحديثة والتحول الرقمي على كبار السن، وتحديات إتاحتها وأنماط استخدامهم لها.

- إعداد أدلة وبرامج وكتيبات إرشادية توضح طريقة الاستخدام الامثل لأنواع المنصات الرقمية لكبار السن للانتهاء من احتياجاتهم ومتطلباتهم بسهولة ويسر. بالإضافة الى دورات تثقيفية للمسنين توضح قيمة وفوائد الخدمات الالكترونية وتعزيز إرشادات الاستخدام الامن لهم.

جدول (٢٤) برنامج إرشادي مقترح لتنمية وعى المسنين بالخدمات الالكترونية وانعكاسها على امنهم الأسرى فى ضوء تداعيات التحول الرقمى

الجلسة	العنوان	العناصر	الأهداف	الوسائل والأنشطة التعليمية والاستراتيجيات	إجراءات التقييم
الجلسة الأولى	**الجلسة الافتتاحية مفاهيم خاصة بالبرنامج الإرشادي ومحاوره**	- تعارف - تعريف بالبرنامج - أهميته - مفهوم وأهمية التطبيقات الرقمية - مفهوم الخدمات الالكترونية - أهمية الخدمات الالكترونية - محاور الخدمات الالكترونية - مفهوم التحول الرقمى وأهميته - أهمية حاجة المسنين للتعامل مع التطبيقات الرقمية	في نهاية الجلسة تكون المتدرب قادر على أن: **أولاً: الأهداف المعرفية** ١- يعرف البرنامج ٢- يعدد محاور البرنامج ٣- يفسر أهمية البرنامج ٤-يذكر الأهداف العامة للبرنامج وإجراءات تنفيذه ٥- يوضح مفهوم التطبيقات الرقمية وأهميتها. ٦-يوضح مفهوم الخدمات الالكترونية وأهميتها. ٧- يتعرف على محاور الخدمات الالكترونية. ٨- يوضح أهمية التحول الرقمي ٩- يعدد مزايا التحول الرقمي والتطبيقات الرقمية. **ثانياً: الأهداف المهارية** ١-يلاحظ الباحثات ومناقشتهم خلال العرض. ٢- يميز بين محاور الخدمات الالكترونية ٣- يصنف أشكال التطبيقات الرقمية ٤-يستنبط النتائج المترتبة على استخدام المسن للتطبيقات الرقمية. **ثالثاً: الأهداف الوجدانية** ١- يقبل فكرة البرنامج الإرشادي ويبدى الاهتمام بمتابعة جلساته بانتظام ٢- يهتم بالمناقشة وإبداء الرأي أثناء العرض والمناقشة ٣- يتابع باهتمام شرح محاور الخدمات الالكترونية	**أولاً: الوسائل** -عصف ذهني مع الاستعانة برسوم تخطيطية. - مناقشة جماعية وإعطاء أمثلة توضيحية . -فيديوهات توضيحية، صور استرشاديه يتم عرضها من خلال Data Show **ثانياً: الأنشطة التعليمية** -التعارف - يعرض كل متدرب أهمية التطبيقات الرقمية والخدمات الالكترونية وانعكاسها على امنهم الاسرى.	**يتم التقييم في آخر الجلسة من خلال :** - التأكد من قدرة المسن على القراءة والكتابة، ومدى إلمامه بالتقنية وذلك عن طريق إعطائه جهاز تليفون للتطبيق عليه. - إلقاء أسئلة على أفراد العينة عن مفهوم التطبيقات الرقمية ، وأهميته ، ومفهوم الخدمات الالكترونية ، وأهميتها ، ومحاورها. - الملاحظة
الجلسة الثانية	**شبكة الانترنت**	- مفهوم شبكة الانترنت. - الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت. - كيفية اتصال الفون بالانترنت. - مفهوم المتصفح. - مكونات المتصفح Google) Chrome). - طريقة كتابة عنوان الموقع. - طرق حفظ صفحات الانترنت المفضلة . - البحث وكيفية	**في نهاية الجلسة يكون المتدرب قادر على أن :-** **أولا: الأهداف المعرفية** ١- يذكر مفهوم شبكة الانترنت. ٢-يعدد الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت. ٣- يوضح حاجته لاستخدام شبكة الانترنت. ٤- يعطى أمثلة لطريقة حفظ صفحات الانترنت المفضلة له. دي مهاره ٥- يتعرف على الطرق المختلفة لاستخدام المتصفح وكتابة عنوان الموقع. ٥- يعدد مزايا إنشاء بريد إلكتروني. **ثانياً: الأهداف المهارية** ١- يستطيع تفعيل خدمة واى فاى أو باقة الانترنت في الهاتف. ٢- يمكنه القيام بالبحث في جوجل.	**أولاً: الوسائل** - فيديوهات توضيحية، صور استرشاديه يتم عرضها من خلال Data Show - المناقشة - العصف الذهني مع الاستعانة برسوم تخطيطية. **ثانياً: الأنشطة التعليمية** يعرض كل متدرب الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت. -تصوير فيديو يوضح إنشاء بريد إلكتروني وطريقة حفظه.	-يتم التقييم من خلال: - الملاحظة - النشاط - لتقييم مدى استفادة المتدربين من خلال عدة أسئلة مثل : ١- وضح طرق حفظ الصفحات ؟ ٢- اذكر أمثلة عن الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت؟

الجلسة	العنوان	العناصر	الأهداف	الوسائل والأنشطة التعليمية والاستراتيجيات	إجراءات التقييم
		استخدام Google في البحث. – مفهوم البريد الإلكتروني ومميزاته. – طريقة إنشاء البريد الإلكتروني وحفظه.	٣- يتدرب على إنشاء بريد إلكتروني خاص به. ٤- يستطيع فحص مرفقات البريد الإلكتروني قبل فته. ٥- يسجل الدخول والخروج من البريد الإلكتروني. **ثالثاً: الأهداف الوجدانية** ١- يتابع باهتمام شرح طريقة الاتصال بشبكة الانترنت. ٢- يهتم بالمناقشة وإبداء الرأي أثناء العرض والمناقشة. ٣- يعدل من اتجاهاته نحو استخدام الانترنت. ٤- يقدر أهمية الاستفادة من إنشاء البريد الإلكتروني في تغيير اتجاهاته السلبية وتحويلها إلى اتجاهات إيجابية. ٥- يدرك أهمية التعرف على طرق حماية الاجهزة من الاختراق.		
الجلسة الثالثة	التطبيقات Applications والتعامل معها.	– مفهوم التطبيقات . – تعريف متجر جوجل بلاى Google Play Store أو آب ستور Aap Store. – كيفية تحميل التطبيقات المفضلة (الاخبارية، الثقافية، الصحية، المالية، الترفيهية، التواصل الاجتماعي، اليوتيوب). – ضبط إعدادات الخصوصية في الهاتف المحمول. – حفظ المعلومات من المصادر الالكترونية. -- كيفية وضع كلمة مرور ورمز حماية عند التعامل مع التطبيقات والاجهزة. – التعامل مع ملحقات الاجهزة الرقمية (السماعات – الكاميرا – تسجيل الصوت).	**فى نهاية الجلسة يكون المتدرب قادر على أن:-** **أولاً: الأهداف المعرفية** ١- يذكر مفهوم التطبيقات. ٢- يذكر مراحل تحميل التطبيقات المفضلة. ٣- يوضح خطوات حفظ المعلومات من المصادر الالكترونية. **ثانياً: الأهداف المهارية** ١- يطبق المعلومات العلمية لضبط اعدادات الخصوصية في الهاتف. ٢-يتدرب على كيفية وضع كلمة مرور قوية للتعامل مع التطبيقات والاجهزة والحفاظ عليها. ٣- يمكنه التعامل مع ملحقات الاجهزة الرقمية. **<u>ثالثاً: الأهداف الوجدانية</u>** ١- يهتم بالمناقشة وإبداء الرأي أثناء العرض والمناقشة. ٢- يشارك بحماس فى تحميل التطبيقات المفضلة. ٣- يتابع بإهتمام كيفية التعامل مع ملحقات الاجهزة. ٤- يلاحظ الباحثات ويناقشهما خلال العرض.	**أولا : الوسائل** – فيديوهات توضيحية عن متجر جوجل بلاى Google Play Store أو آب ستور Aap Store وكيفية التحميل منه. – صور استرشاديه عن أنواع التطبيقات المختلفة Data Show. – فيديوهات توضيحية عن كيفية اختيار كلمة مرور ورمز حماية. **ثانياً : الأنشطة التعليمية** – يعرض كل متدرب أهمية حفظ التطبيقات المفضلة.	يتم إجراء تقييم مبدئي في بداية الجلسة حول العناصر الأساسية في الجلسات السابقة للربط بينها وبين موضوع الجلسة الحالية. – توجيه بعض الأسئلة أثناء الشرح – إجراء بعض المناقشات في نهاية الجلسة للتأكد من استيعاب المتدرب لمحاور الجلسة **يتم التقييم من خلال:** – الملاحظة – النشاط – اختبار تحصيلي لتقييم مدى استفادة المتدربين من خلال عدة أسئلة مثل: ١- ما المقصود بالتطبيقات؟ ٢-اشرح مراحل تحميل التطبيقات؟ ٣- وضح طريقة ضبط إعدادات الخصوصية؟

الجلسة	العنوان	العناصر	الأهداف	الوسائل والأنشطة التعليمية والاستراتيجيات	إجراءات التقييم
الجلسة الرابعة والخامسة	تطبيقات الخدمات الالكترونية	– منصة مصر الرقمية (الأحوال المدنية، التموين، التوثيق، المرور، الشهر العقاري، السجل التجاري، المحاكم، الضرائب العقارية) – تطبيقات أرغب في عمل توكيل (خدمات الشهر العقاري وفروعه). – تطبيق خدمات الكهرباء الذكية. – تطبيق سهل (Sahl) – لشحن كارت عداد الكهرباء وتطبيق أحسب فاتورتك. – – تطبيق مای فوری MyFawry. – – تطبيق انستا باى Instapay – التطبيقات التقنية في الخدمات المالية (البنوك والتعاملات البنكية) – تطبيقات المحافظ الالكترونية (فودافون– أورنج – اتصالات) – تطبيقات الدفع (فاليو– حالا – تكت) – تطبيقات الهيئة القومية لسكك حديد مصر – تطبيق بوكينج (Booking) لعروض السفر. – تطبيق Egypt Health Passport. – بوابة التأمينات الاجتماعية (المعاشات) – خدمات وزراه الداخلية المصرية – تطبيق إيجابى Egaby (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع	**فى نهاية الجلسة يكون المتدرب قادر على أن:–** **أولاً: الأهداف المعرفية** ١– يذكر أنواع تطبيقات الخدمات الالكترونية. ٢– يعدد مزايا التطبيقات التقنية فى الخدمات المالية. ٣– يوضح طريقة إنشاء هوية رقمية لتلقى الخدمات الالكترونية. ٤– يوضح حاجته لاستخدام كل تطبيق على حده. ٥– يعرف ماهية استخدام كل تطبيق من التطبيقات. ٦– يعرف مواعيد صرف المعاشات والزيادة المستحقة. **ثانياً: الأهداف المهارية** ١– يستطيع استخدام المواقع والتطبيقات الأمنية ٢– يطبق عمليات انشاء حساب بنكي وادارته (السحب والايداع والتحويل) من التطبيقات المالية المختلفة. ٣– يتدرب على كيفية انشاء هوية رقمية في كل تطبيق على حده. ٤– يقوم بتسديد فواتيره الكترونيا (كهرباء – غاز – مياه). ٥– يستطيع حجز موعد لدى المنشآت الحكومية وغير الحكومية (الشهر العقاري) (قطار– طيران – فنادق). ٦– يمكنه استخدام تطبيقات التسوق الالكترونى. ٧– يقارن بين مزايا وعيوب تطبيق مای فورى وتطبيقات الدفع وتطبيقات المحافظ الالكترونية. ٨– يتمكن من اخذ فتوى من دار الافتاء. ٩– يستطيع التقدم بشكوى أو استفسار عن خدمة بخصوص أى طلب أو مقترح من خلال النموذج المعد لذلك ، أو الاتصال عبر الخط المباشر للشكاوى والمقترحات. **ثالثاً : الأهداف الوجدانية** ١– يهتم بالمناقشة وإبداء الرأي أثناء العرض والمناقشة. ٢– يشارك بحماس فى تحميل التطبيقات الختلفة. ٣– يقدر أهميه اتباع خطوات إنشاء هوية رقمية سرية. ٤– يتابع باهتمام كيفية التعامل مع كل تطبيق حسب حاجته له. ٥– يبذل مجهود ملحوظ في توضيح الفرق	**أولا : الوسائل** – فيديوهات توضيحية عن تطبيق منصة مصر الرقمية وكيفية انشاء هوية به . – صور استرشاديه عن أنواع التطبيقات المختلفة Data Show. – فيديوهات توضيحية عن الحفاظ على الهوية وكلمه السر داخل كل تطبيق. – العصف الذهني **ثانياً : الأنشطة التعليمية** – يعرض كل متدرب أهمية تطبيقات الخدمات الالكترونية والفرق ما بينهم.	يتم إجراء تقييم مبدئي في بداية الجلسة حول العناصر الأساسية في الجلسات السابقة للربط بينها وبين موضوع الجلسة الحالية. – توجيه بعض الأسئلة أثناء الشرح – إجراء بعض المناقشات في نهاية الجلسة للتأكد من استيعاب المتدرب لمحاور الجلسة **يتم التقييم من خلال:** – الملاحظة – النشاط – اختبار تحصيلي لتقييم مدى استفادة المتدربين من خلال عدة أسئلة مثل: ١– ما أهمية كل تطبيق من تطبيقات الخدمات الالكترونية؟ ٢–اشرح كيفية انشاء كلمه مرور للدخول فى هذه التطبيقات؟ ٣– وضح كيفية معرفة رصيدك في بريدك المصري؟ ٤–وضح طريقة حجز موعد عند الطبيب؟

الجلسة	العنوان	العناصر	الأهداف	الوسائل والأنشطة التعليمية والاستراتيجيات	إجراءات التقييم
		لمجلس الوزراء). - تطبيق الإفتاء. - تطبيق البريد المصري وتطبيق ايزى باى Easy Pay. - تطبيقات التسوق الإلكتروني (نون – امازون- طلبات- بريد فست- جوميا – كافور ماركت – سعودي ماركت – هايبر وان) - تطبيق Vezeeta للرعاية الطبية.	بين منصة مصر الرقمية وتطبيقات الخدمات الالكترونية المختلفة . ٦- يهتم بإنشاء هوية رقمية فى منصة مصر الرقمية		
الجلسة السادسة	الامن لأسرى	**مفهوم الأمن الأسرى** - هداف وأهمية الأمن الأسرى - **أبعاد الأمن الأسرى** - بعد الأمن الاقتصادي - بعد الأمن النفسي - الثناء على السادة الحضور وعلى التعاون والالتزام بالحضور والمتابعة.	فى نهاية الجلسة يكون المتدرب قادر على أن :- **أولاً: الأهداف المعرفية** ١- يذكر مفهوم الأمن الأسرى. ٢- يوضح أهداف وأهمية الأمن الأسرى. ٣- يعدد أبعاد الأمن الأسرى. **ثانياً: الأهداف المهارية** ١- يميز بين أبعاد الأمن الأسرى. ٢- تتدرب على كيفية الشعور بالأمن النفسي. ٣- يكتسب مهارات للوصول على الأمن الاقتصادي ٤- يبتكر أفكار جديدة للشعور بالأمن الأسرى في ضوء تداعيات التحول الرقمي. **ثالثاً: الأهداف الوجدانية** ١-يتابع باهتمام شرح أبعاد الأمن الأسرى. ٢- يهتم بمعرفة متطلبات الوصول للأمن النفسي. ٣- تبدى رغبتها في الاستفادة من الموارد المتاحة الشكر والثناء على السادة الحضور.	**أولاً: الوسائل** -عصف ذهني مع الاستعانة برسوم تخطيطية لأبعاد الأمن الأسرى. - مناقشة جماعية وإعطاء أمثلة توضيحية لمتطلبات الأمن الأسرى. - فيديوهات توضيحية، صور استرشاديه يتم عرضها لأبعاد الأمن الأسرى خلال Data Show **ثانياً: الأنشطة التعليمية** - يعرض كل متدرب أهمية الأمن الأسرى.	- قدمت الباحثات الشكر والتقدير للسادة الحضور على مواظبتهم والتزامهم بالحضور

المراجع المستخدمة:

المراجع العربية

١- إبراهيم عيد القادر العماير (٢٠١٩): "**التحديات الداخلية والخارجية المؤثرة على الأمن الوطني**"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٢- الاتحاد الدولي للاتصالات (٢٠٢١): "**الشيخوخة في عالم رقمي من التأثر الى التأثير**"، تقرير قطاع التنمية ITU ، جنيف، سويسر.

٣- أحمد عبد الستار حسين (٢٠١٧): "**دوافع استخدام كبار السن للفيس بوك والاشباعات المتحققة**"، مجلة الباحث العلمي، العدد ٣٥، كلية التربية، جامعة كربلاء، العراق.

٤- أريج بنت صالح بن عيسى الجبر (٢٠٢٠): "**دور برامج التعليم المستمر في محو الأمية الرقمية**"، بالمملكة العربية السعودية، مجلة آفاق جديدة في تعليم الكبار، جامعة عن شمس، (٢٨) ١٦٧-٢٠١، القاهرة، مصر.

٥- إسلام جمال صابر إبراهيم (٢٠٢٢): "**التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية: دراسة تحليلية لمنصة مصر الرقمية**"، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات؛ مج ٥،ع ١٣(يناير ٢٠٢٣.) جزء ٢، مصر.

٦- أسماء محمد الأنصاري (٢٠١٥): "**فاعلية توظيف خدمات الانترنت في تدعيم القيم الأسرية المستحدثة لدى الفتيات المقبلات على الزواج وعلاقتها بالتحديات المحلية والعالمية في المجتمع الكويتي**"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة حلوان، القاهرة، مصر.

٧- إنجى كاظم مصطفي فهيم (٢٠١٦): "**تقييم خبرات المستخدمين من كبار السن لتكنولوجيا الاتصال**"، رسالة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر.

٨- أنور عبد العزيز العبادسه وعواطف محيسن (٢٠١٩): "**علاقة الحضور النفسي المدرك للاب بالأمن النفسي للمراهقين في محافظة غزة**"، بحث منشور بمجلة العلوم التربوية، مجلد (١) مارس، العدد (٢٠)، غزه، فلسطين.

٩- إيمان السيد دراز، سلوى محمد عيد (٢٠٢٢): "**فاعلية برنامج إرشادي لتنمية وعى ربات الأسر بتكامل معايير جودة التصميم الداخلي في المسكن المعاصر وعلاقته بالرفاهية الأسرية**"، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، ع٦٦، إبريل، المنصورة، مصر.

١٠- إيناس ماهر بدير، رشا عبد العاطي راغب (٢٠١٣): **"كفاءة المعايير السكنية كما يدركها المسن وانعكاسها على الرعاية المتكاملة له"** – المؤتمر الدولي الأول للاقتصاد المنزلي "علوم الإنسان التطبيقية والتكنولوجيا في الألفية الثالثة " في الفترة من (٨- ٩) مايو – كلية الاقتصاد المنزلي – جامعة حلوان، مصر.

١١- ايه عبد الشافي على أبو سليم (٢٠١٨): **"ادارة اولويات الاستهلاك وعلاقته بالامن الاقتصادي الاسرى في ضوء التسعير النفسي من منظور ربة الاسرة"**، بحث منشور بالمجلة المصرية للاقتصاد المنزلي، العدد (٣٤)، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة حلوان، مصر.

١٢- تهاني محمد منيب (٢٠١٤): **"نوعية الحياة لدى المسنين العاديين وذوي الاعاقات في علاقتها بأحداث الحياة الضاغطة"**- مؤتمر الرعاية المتكاملة للمسنين" رسالة وعلم وفن"- مركز جامعة القاهرة لرعاية المسنين-ج١- دار السحاب للنشر، مصر.

١٣- **الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء (٢٠٢٢) : الكتاب الإحصائي السنوي- جمهورية مصر العربية.**

١٤- حنان محمد السيد أبو صيري (٢٠١٠): **"استخدام المسنين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتخطيطهم للوقت وتواصلهم الاجتماعي"**، بحث منشور في مجلة كلية الاقتصاد المنزلي – الجمعية المصرية للاقتصاد المنزلي العدد(٢٢) – جامعة حلوان، مصر.

١٥- دعاء عمر متولى (٢٠٢٠): **"ارجونومية التصميم الداخلي لمؤسسات رعاية المسنين وعلاقتها باستراتيجيات التكيف الإيجابي لكبار السن مع مشكلات الشيخوخة"**، مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية، المجلد السادس، ع ٢٨، مايو، كلية التربية النوعية جامعة المنيا، المنيا، مصر.

١٦- ذوقان عبيدات، عبد الرحمن عدس، كايد عبد الحق (٢٠٢٠): **البحث العلمي، مفهومه وأدواته وأساليبه** – دار أسامه للنشر والتوزيع -ط٩- جده – المملكة العربية السعودية.

١٧- رحاب عارف السعدي (٢٠١٨): **"واقع الأمن الأسري في المجتمع الفلسطيني كما يدركه الشباب الجامعي الفلسطيني"** (دراسة ميدانية في الجامعة العربية الأمريكية- محافظة جنين، كتاب أعمال المؤتمر الدولي المحكم- التفكك الأسري- الحلول)، ٢١-٢٢- مارس، طرابلس، لبنان.

١٨- رغدة محمود أحمد (٢٠١٧) : "**الكفاءة الاجتماعية للأبناء وعلاقتها بالمساندة الأسرية المقدمة لكبار السن وانعكاسها على الصحة النفسية لديهم**"، بحث منشور في مجلد مؤتمر كلية التربية النوعية، جامعة بورسعيد، المؤتمر العلمي السابع والدولي الثاني للتعليم النوعي وآفاق التنمية في ضوء متطلبات القرن الواحد والعشرين، بورسعيد، مصر.

١٩- روان محمد عبدالحميد ؛ غدير مجدي عبدالوهاب(٢٠١٨): "**محو الأمية الرقمية لكبار السن دراسة لتصميم وإنشاء موقع إلكتروني تعليمي**"، العدد (٥)، مجلد (٢)، ص ص ٣٦٦-٣٧٠، الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات، مصر.

٢٠- ريتا على زيدو (٢٠٢١): "**فاعلية برنامج إرشادي لتنمية بعض القوى الإيجابية لدى عينة من المسنين في محافظة دمشق**"، رسالة دكتوراه، جامعة دمشق، الجمهورية العربية السورية.

٢١- سامية ابريعيم (٢٠١١): "**أساليب معاملة الاب كما يدركها الابناء وعلاقتها بالشعور بالأمن النفسي لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية في مدينة تبسه**"، بحث منشور بمجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، مجلد (٧)، عدد (٢٥)، غزة، فلسطين.

٢٢- سلام احمد عبده، عزة سعيد محمد، ابتسام فتحي صالح شعبان (٢٠٢٠): "**دوافع استخدامات كبار السن للإنترنت**"، المجلة المصرية للدراسات المتخصصة – مج (٨)،ع (٢٧) يوليو ٢٠٢٠، كلية التربية النوعية، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.

٢٣- سماح جودة على وهبه (٢٠٢١): "**الأمن الأسرى وعلاقته بالتنمر الاسرى لدى طلبه المرحلة الاعدادية**"، مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية، مجلد (٧)، العدد (٣٦) سبتمبر ٢٠٢١، كلية التربية النوعية جامعة المنيا، المنيا، مصر.

٢٤- سناء محمد أحمد النجار ونبيال فيصل عبد الحميد محمد عطيه (٢٠٢٢): "**وعى المسنين بمهارات تطوير الذات وعلاقته بالهناء الأسرى**"، بحث منشور في مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، عدد (٦٨) يوليو، المنصورة، مصر.

٢٥- سهاد سمير بدرة (٢٠١٤) : "**الدعم النفسي والاجتماعي وعلاقته بكل من الحاجات النفسية والرضا عن الحياة لدى المسنين**"، الارشاد النفسي والتوجيه التربوي، علم النفس، جامعة دمشق، دمشق، سوريا.

٢٦- سهام باطير(٢٠١٦): "**أساليب المعاملة الوالدية وعلاقتها بالآمن النفسي لدى المراهقين في الطور الثانوي**"، مذكرة ماستر، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر.

٢٧- سهام محمد عبد الله العزام (٢٠٢٣): "**متطلبات تحقيق الامن الاجتماعي لكبار السن في الاسرة السعودية**"، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، مجلد (٣١)، عدد (٣)، ص ص ٥٣-٩٨، الفيوم، مصر.

٢٨- شيماء عبد السلام عبد الواحد عبد الرحيم الجوهري (٢٠٢٠): "**استراتيجيات ادارة الخلافات الزوجية لدى الزوجة المعنفه وعلاقتها بالأمن الاسرى للأبناء**"، بحث منشور بالمجلة المصرية للاقتصاد المنزلي، المجلد (٣٦)، العدد (٢)، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة حلوان، مصر.

٢٩- ضحى عبود (٢٠١٤) : "**الأمن النفسي وعلاقته بالعنف الأسري لدى عينة من تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي في مدارس مدينة دمشق و ريفها**"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، الجمعية العلمية لكليات التربية في الجامعات العربية، مجلد (١٢)، عدد (١)، ٣١ مارس، ص ص ٤٤-٦٩، سوريا.

٣٠- عبد العزيز الغريب صقر (٢٠٠٥): **المتقاعدون والاستفادة من خبراتهم في المملكة العربية السعودية**، ورقة عمل مقدمة لندوة (المتقاعدون بين الاهتمام والتجاهل)، جامعة نايف الغربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

٣١- عبد الواحد الكبيسي و صبري الحياني (٢٠١٢): "**الإرشاد والتوجيه التربوي**" – دار المريخ- الرياض- المملكة العربية السعودية.

٣٢- عزة عبد الكريم فرج مبروك (٢٠١٥): "**التقدير الذاتي للحالة الصحية والشعور بالأمن النفسي كمنبئات بمظاهر الخلل في الذاكرة لدى عينة من المسنين المقيمين في المجتمع**"، المجلة المصرية لعلم النفس الإكلينيكي والإرشادي، الجمعية المصرية للمعالجين النفسيين (جمعن)، مج (٣)، ع (٣) يوليو، ص ٤٢٩-٤٧٦، قسم علم النفس، جامعة القاهرة، الجيزة، مصر.

٣٣- عزيز أحمد صالح الحسنى (٢٠١٦): "**الأمن الأسرى المفاهيم- المقومات- المعوقات (دراسة ميدانية في مدينة صنعاء)**" بحث منشور بمجلة الاندلس للعلوم

الانسانية والاجتماعية، العدد (١٢) المجلد (١٥)، اكتوبر ٢٠١٦، ص ١٧١، صنعاء، اليمن.

٣٤- علي محمد العضايلة ، نهى خالد المحارب (٢٠١٧): "**أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نوره بالمملكة العربية السعودية**": دراسة حالة، بحث منشور بالمجلة الاردنية في إدارة الاعمال، المجلد (١٣)، عدد (٣)، الاردن.

٣٥- عمر بن سليمان الشلاش (٢٠١٩): "**المساندة الاجتماعية وعلاقتها بمعنى الحياة لدى عينه من المسنين المقيمين بدور الرعاية الاجتماعية**"، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد العشرون، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.

٣٦- فاطمة سعيد أحمد بركات (٢٠١٠) : "**علم نفس المسنين**", مركز الكتاب للنشر, الطبعة الأولى, القاهرة, مصر.

٣٧- فاطمة محمد أبو الفتوح، سناء محمد النجار (٢٠١٤): "**وعى المعاقين حركياً بالمعايير السكنية الآمنة وعلاقته بالرضا عن الحياة**"، بحث منشور في مجلة الاقتصاد المنزلي، مجلد (٢٤)، العدد الثاني، أبريل، جامعة المنوفية، المنوفية، مصر.

٣٨- فاطمة مصطفي أحمد الزهري (٢٠٢٢): "**أرجونوميكيه التصميم الداخلي لغرف الاطفال وعلاقتها بالأمن النفسي لديهم**"، مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية، مجلد (٨)، العدد (٤٣) نوفمبر ٢٠٢٢، كلية التربية النوعية جامعة المنيا، المنيا، مصر.

٣٩- فهد بن هذال آل دحيم (٢٠١٨) : "**دور محو الأمية المعلوماتية في تنمية قيم المواطنة الرقمية**" :دراسة تحليلية، مجلة آفاق جديدة في تعليم الكبار، جامعة عين شمس، (٢٤)، ٣٦٧-٣٩١، القاهرة، مصر.

٤٠- فيصل بن فرج المطيرى (٢٠٢٢): "**برنامج مقترح لمحو الأمية الرقمية لدى كبار السن كأحد متطلبات تنمية الأسرة في ضوء بعض الخبرات العالمية**"، مجلة العلوم الانسانية والادارية العدد (٢٦) الجزء الاول – مارس ٢٠٢٢، ٢٠٥-٢٢٧، جامعة المجمعة، المملكة العربية السعودية.

٤١- كامل حسن محمد (٢٠١٨): "**المحتوى الظاهر لقصة الحياة لدى المسنين من اللاجئين الفلسطينيين الذين عاشوا الاقتلاع والشتات**"، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، ع ٣٨، جامعة بابل، العراق.

٤٢- كريمة كمال عبد اللطيف توفيق (٢٠٢١): "**دور الاعلام في التحول الرقمي لمؤسسات التعليم العالي في ظل جائحة كورونا جامعتي جنوب الوادي والسويس دراسة حالة**"، بحث منشور بالمجلة العلمية لبحوث الاعلام وتكنولوجيا الاتصال، العدد (١٠) يوليو – ديسمبر، جامعة جنوب الوادي، مصر.

٤٣- المجلة العلمية بمجمع البحوث الاسلامية (٢٠١٩): "**المسئولية الاسرية بين الواقع والمأمول**"، مجمع البحوث الاسلامية، القاهرة، مصر.

٤٤- محمد عابدين (٢٠١٠): "**الاتجاهات الوالدية في التنشئة الاجتماعية كما يدركها طلبة الصف الثاني الثانوي في جنوب الضفة الغربية/ فلسطين**"، بحث منشور بالمجلة الاردنية في العلوم التربوية، المجلد (٦)، العدد (٢)، ص ص ١٢٩-١٤٦، الاردن.

٤٥- محمد عبد الحكيم هلا (٢٠١٩): "**خطة مقترحة لمحو الأمية الرقمية لدى الكبار بمصر في ضوء الثقافة الرقمية**"، مجلة الدراسات التربوية والإنسانية، جامعة دمنهور، (١٤) ١٥٦- ٢١٨، دمنهور، مصر.

٤٦- محمود رامز يوسف (٢٠١٧): "**الشعور بالأمن النفسي وعلاقته بكل من القيم وأحداث الحياة الضاغطة لدى طلبة كلية التربية**"، المجلة المصرية للدارسات النفسية، علم النفس، كلية التربية، جامعة بنها، بنها، مصر.

٤٧- مدى مركز التكنولوجيا المساعدة (٢٠١٧): **رابط : https://mada.org.qa/?lang=ar**

٤٨- مروة مسعد ناجى (٢٠٢٠): "**أنماط استخدام كبار السن لوسائل التكنولوجيا المساعدة وعلاقتها باستقلالهم الذاتي**"، مجلة كلية التربية النوعية للدراسات التربوية والنوعية، المجلد ٢٠٢٠، العدد ١٢ (٣١ مايو/أيار ٢٠٢٠)، ص ص. ٣٥-٧٨، ٤٤ص، كلية التربية النوعية، جامعة بنها، بنها، مصر.

٤٩- مروى السعيد السيد (٢٠٢١): "**دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل اتجاهات ومعارف الجمهور المصري نحو أزمة سد النهضة**"، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، (٢١)، ص ص١٢٧-١٨٦، الجيزة، مصر.

٥٠- مصنوعة أحمد وبركنو نصيرة (٢٠١٦): "**الأمن الاقتصادي العربي الواقع والتحديات**"- مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف، مجلد ٢، العدد ٣، الجزائر.

٥١- معتز محمد عبيد (٢٠١٢): "**تأثير المشاركة الاجتماعية في تخفيف قلق الانفصال لدى عينه من المسنين**"، مجلة البحث العلمي للتربية، كلية البنات، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.

٥٢- ملتقى أسبار (٢٠٢٣): "**تأثير الاستبعاد الرقمي على المجتمع**": تحديات الوصول للخدمات التقنية لكبار السن، أحدى مبادرات مركز أسبار، تقرر رقم (١١٩) لجنة شؤون التنمية الاجتماعية، مركز أسبار للدراسات والبحوث والاعلام، الرياض، المملكة العربية السعودية.

٥٣- منصة مصر الرقمية (٢٠٢١): **عن مصر الرقمية**، الموقع الرسمي لمنصة مصر الرقمية، متاح علي **https://digital.gov.eg/faqs**": ٢٠٢٢/٣/١٧ تاريخ أخر زيارة.

٥٤- **منظمة الصحة العالمية (٢٠١٥): التقرير العالمي حول الشيخوخة والصحة، جنيف. http://www.who.int/ageing/events/world-report-2015-(launch/en/)**

٥٥- منظمة الصحة العالمية (٢٠١٦) : **قائمة المنتجات المساعدة ذات الأولوية**، صحيفة وقائع، جنيف. (http://who.int/phi/implementation/assistive_ technology/EMP_PHI_2016.01/en)

٥٦- مؤمن عبد السميع حسن الحلبى (٢٠١٧): "**جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين"دراسة حالة على برنامج برق بلس – غزة**"، رسالة ماجستير بقسم إدارة الاعمال، كلية التجارة، أكتوبر٢٠١٧، الجامعة الاسلامية، غزة.

٥٧- نجوى إبراهيم مرسي سليمان الشرقاوي ؛ مها بنت عبد العزيز ابن حيدر، ندى بنت عبد الله بن سعود التميمي، منيرة بنت مسفر الحصف (٢٠٢٠): "**تصور مقترح لسياسات رعاية المسنين المستقبلية في ضوء رؤية٢٠٣٠**"، مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية – رماح، **٣** (٦) ٤٥٦-٤٩٦، الرياض، المملكة العربية السعودية.

٥٨- نسمة يحيى محمد (٢٠٢٠): "**العلاقة بين الاتجاه نحو التقاعد والرضا عن الحياه لدى كبار السن**"، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع٥٢، مجلد ١، أكتوبر، جامعة حلوان، القاهرة، مصر.

٥٩- نهلة حسين(2019) : "**دور التكنولوجيا القابلة للارتداد في رعاية كبار السن**"، مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، القاهرة، مصر.

٦٠- هاجر مجدى عبده الحمامى (٢٠٢١): "**دور وسائل التواصل الاجتماعي في توعيه المواطنين بالمبادرات الصحية**"، المجلة العلمية لكلية الآداب، جامعة دمياط، كلية الآداب، مج (١٠)، ع (٣)، ١٨٧-٢١٤، دمياط، مصر.

٦١- هشام لعشوش (٢٠١٩): "**الفضاءات المدرسية ودورها في حفظ الامن الاسرى من خلال تعزيز القدرات الشخصية**"، بحث منشور، المؤتمر الدولي الثالث، الامن الاسرى الواقع والتحديات/ أوراق بحثية مقدمة نحو أبحاث عابرة للتخصصات متعددة المقاربات ٢٠-٢٢ يوليو ٢٠١٩، المركز الدولي للاستراتيجيات التربوية والاسرية، اسطنبول، تركيا.

٦٢- هند فايع الشهرانى (٢٠٢٢): "**التحديات التي تواجه كبار السن في ضوء التحول الرقمي في المجتمع السعودي" دراسة وصفية مِن وجهة نظر كبار السن بمدينة الرياض"**، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد (٢٨)، ص (٥٣٥ :٥٧٨)، الفيوم، مصر.

٦٣- الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات TRA (٢٠١٨): **الادلة الارشادية لمؤشرات ممكنات الحكومة الذكية لعام ٢٠١٨**، ٢٢ أبريل ٢٠١٨، أبو ظبى، الامارات العربية المتحدة.

٦٤- الهيئة العامة للاستعلامات (2021): **حصاد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خلال عام ٢٠٢١**، الموقع الرسمي للهيئة العامة للاستعلامات، متاح علي "**https://www.sis.gov.eg/Story/٢٢٧٧٤** تاريخ آخر زيارة "

٦٥- هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية TDRA (٢٠١٩): "**الادلة الارشادية لمؤشرات ممكنات الحكومة الذكية لعام "٢٠١٩**، الموجهات الارشادية لجودة المنصات الرقمية، أبو ظبى، الامارات العربية المتحدة.

٦٦- هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية TDRA (٢٠٢١): "**الادلة الارشادية لمؤشرات ممكنات الحكومة الذكية لعام "٢٠٢١**، الموجهات الارشادية لجودة المنصات الرقمية، مايو ٢٠٢١، أبو ظبى، الامارات العربية المتحدة.

٦٧- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠١٥): "**وثيقة معايير جودة الخدمات الالكترونية الحكومية**"، أغسطس ٢٠١٥، السلطة الوطنية الفلسطينية، فلسطين.

٦٨- وليد رشاد زكى (٢٠٢١): "**السياسات الرقمية وترشيد صناعة القرار، رئاسة مجلس الوزراء**" : مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، يونيو، مصر.

٦٩- يحيى مبارك خطاطبة (٢٠١٩): "**مهارات إدارة الذات وعلاقتها بالرفاهية النفسية لدى طلبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية**"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد ٥٤، عمادة البحث العلمي، جامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية.

٧٠- يعقوب يوسف الكندري (٢٠١٤): "**الدعم الاجتماعي وعلاقته ببعض الأعراض الصحية لدى المسنين**", بحث منشور في مجلد مؤتمر الرعاية المتكاملة للمسنين, رسالة وعلم وفن, (٤-٥ مارس) ٢٠١٤م, المؤتمر الدولي الثالث لرعاية المسنين, مركز جامعة القاهرة لرعاية المسنين, جامعة القاهرة, الجيزة, مصر.

المراجع الاجنبية:

71- Aggelidis, V. P. and P. D. Chatzoglou. (2012): **Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS).** Journal of biomedical informatics, 45(3), 566-579.

72- AL Athmay, A. A. A., et al. (2016): **E-government adoption and user's satisfaction: an empirical investigation**. EuroMed Journal of Business, 11(1), 57-83.

73- Anton, Stephen D., and Marco Pahor. (2015): **"Successful aging: Advancing the science of physical independence in older adults**." ScienceDirect, November: 304-327.

74- Camilleri, M. A. (2019): **The online users' perceptions toward electronic government services**. Journal of Information, Communication and Ethics in Society. 18 (2),pp221-235.

75- Cristina Fernandez Portero (2008): **Social Support Psychological Well- Being, and Health among the Elderly**- Journal of Educational Gerontology, V33, N12, P.p1053-1068.

76- Cullen, A. J. and M. Taylor. (2009): **Critical success factors for B2B ecommerce use within the UK NHS pharmaceutical supply chain**." International Journal of Operations & Production Management, 29 (11), 1156-1185.

77- Fang, Chiu&Wang, et al. (2011): **Understanding customers' satisfaction and repurchase intentions**: An integration of IS success model, trust, and justice. Internet Research 21,(4), 479-503.

78- Ghaffari, Ashkiki. (2015): **The impact on the quality of the website to buy online customers**. Journal of Applied Environmental and Biological Sciences, 5 (11), 516-526.

79- Hadji, B. and P. Degoulet. (2016): **Information system end-user satisfaction and continuance intention**: A unified modeling approach. Journal of biomedical informatics, (61), 185-193.

80- Hernandez, Carmen Requena, Gonzalez Marta Zubiaur (2008**): Effects of Intergenerational Interaction on Aging**- Gournal of Educational Gerontology, V34, N4, P.p292-305.

81- Howell, D. W. (2016): **Social media site use and the technology acceptance model:** Social media sites and organization success. Doctoral dissertation,.Capella University.

82- Hsu, Chang, chen.-L., et al. (2011). **The impact of website quality on customer satisfaction and purchase intention: perceived playfulness and perceived flow as mediators**. Information Systems and e-Business Management 10 (4), 549-570.

83- Humphries،R. (2015**): Health and social care for older people**: progress, problems and priorities. Quality in Ageing and Older Adults،16(1)،27-31.

84- Jing, G. and I. S. Yoo. (2013): **An empirical study on the effect of e-service quality to satisfaction**. Journal of Management Sciences and Business Research, 2(10), 25-31.

85- Kassim, E. S., et al. (2012): **Information system acceptance and user satisfaction**: The mediating role of trust. Procedia-Social and Behavioral Sciences (57), 412-418.

86- Moore, Stanley Zammit, Anne Lingford-Hughes, Thomas R E Barnes, Peter B Jones, Margaret Burke, Glyn Lewis (2007): **Cannabis use and risk of psychotic or affective mental health outcomes: a systematic review,** DOI: 10.1016/ S0140-6736(07)61162-3.

87- Morre, D, Sitzer, D; Depp, C; Montross, L ; Rerchstadt, J; Lebowliz, B & Jeste, D (2007) : **Self-administered cognitive screening for a study of successful aging among community, dwelling seniors a preliminary study**, International journal of geriatric psychiatry, 22: 327:331.

88- Nel. Mirna, Grosser. May, Theron. Linda& Tlale. Daniel (2017): **"Life Orientation for South African Teacher**", Published By van Publishers, Hatfield, Pretoria, North West University South Africa, P.32.

89- Ooi, K. B., & Tan, G. W. H**.** (2016): **Mobile technology acceptance model: An investigation using mobile users to explore**

smartphone credit card. Expert Systems with Applications, 59, 33-46.

90- Tsao, W.-C., et al. (2016): **Intensifying online loyalty! The power of website quality and the perceived value of consumer/seller relationship**. Industrial Management & Data Systems, 116 (9), 1987-2010.

91- Zhang, J.; Wang, H. (2011): **Survey and analysis of college students' psychological security and its affecting factors**, journal of Anhui radio and TV university. Retrived may 20, 2012 from http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTotalAGDX201103016.htm