

إسهامات رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة

إعداد

دكتور/ رمضان إسماعيل عبد الفتاح إسماعيل

أستاذ مساعد بقسم تنظيم المجتمع

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد

جامعة العلوم والتقنية في الفجيرة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الى تحديد دور رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة، وتتبع هذه الدراسة نمط الدراسات الوصفية التحليلية وتعتمد علي منهج المسح الاجتماعي بالعينة لأعضاء مجالس إدارات بالمؤسسات المعنية بالمسنين بصفة عامة وذوي الاعاقة بصفة خاصة، وإتساقاً مع متطلبات الدراسة الراهنة فقد اعتمد الباحث على مقياس دور رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة، وأجريت الدراسة بالمؤسسات المعنية بالمسنين بمحافظة الإسماعيلية وعددهم (7) مؤسسة وبلغ مجتمع الدراسة (91) مفردة من أعضاء مجالس إدارات والهيكل الوظيفي، وتوصلت نتائج الدراسة الميدانية وفقاً لترتيب الأولوية من وجهة نظر عينة الدراسة الى فاعلية رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة في تحقيق رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الاجتماعي.

-Abstract

The study aimed to determine the role of intellectual capital in achieving digital transformation to improve social services for the elderly with disabilities, This study follows the pattern of descriptive and analytical studies and relies on the method of a sample social survey for members of boards of directors in institutions concerned with the elderly in general and people with disabilities in particular, The study was conducted in the institutions concerned with the elderly in Ismailia Governorate, which numbered (7) institutions, and the study population reached (91) individual members of boards of directors and the job structure, The results of the field study, according to the order of priority from the point of view of the study sample, showed the effectiveness of intellectual capital in achieving digital transformation to improve social services for the elderly with disabilities in achieving human capital, structural capital and social capital.

أولاً: مشكلة الدراسة:

ظهرت بوادر اتجاه المجتمع العالمي نحو الشيخوخة منذ خمسينيات القرن العشرين، حيث ازداد متوسط العمر المتوقع عند الميلاد أكثر مما كان عليه من ذي قبل مما أدى إلى زيادة غير مسبوقة في أعداد المسنين في المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء ومن المتوقع أن يزداد هذا الأمر باضطراد خلال العقود المقبلة، وبالتالي تعد قضية المسنين إحدى القضايا الإنسانية والاجتماعية متعددة الجوانب والتي فرضت نفسها في وقتنا الحاضر على جميع المجتمعات على اختلاف درجة تقدمها ورقبتها، وبالتالي ينبغي أن تكون معالجة قضايا المسنين جزءاً من السياسة العامة للرعاية الاجتماعية للدولة لضمان استمراريتها، بالإضافة إلى حتمية مواجهة قضايا المسنين ليس على أنها نوع من البر والإحسان بل اعتبارها إلزاماً على المجتمع بكل فئاته ومؤسساته.

ويصحب تزايد أعداد المسنين عادةً زيادة في احتياجاتهم حيث أن التقدم في العمر ليس مجرد عمليات بيولوجية تظهر أثارها في التغيرات التي تطرأ على الفرد عندما يصل إلى هذا السن المتقدم وإنما هي بالإضافة إلى ذلك ظاهرة اجتماعية تتمثل في موقف المجتمع من المسن من جانب وتوقعات المسن من المجتمع من جانب آخر، كما ترافق مرحلة الشيخوخة العديد من المشكلات ولاسيما في ظل التغيرات المتلاحقة التي يشهدها العالم في الوقت الراهن حيث تخلت أغلب الأسر عن دورها في رعاية مسنيها فضلاً عن أزمة المسكن الذي أصبح يضيق بسكانه نظراً لمحاكاة الغرب في الاتجاه نحو الأسرة النووية، بالإضافة إلى خروج المرأة للعمل وعدم استيعاب دور وأندية المسنين لهذه الأعداد المتزايدة فضلاً عن عدم قدرة دور المسنين على تقديم كافة الخدمات اللازمة لإشباع احتياجاتهم ومواجهة وحل مشكلاتهم، (عبدالله، 2017، ص5) وفي هذا الإطار استهدفت دراسة (خليل إبراهيم عبد الرازق 2016) التعرف على دور الخدمة الاجتماعية في التخفيف من حدة مشكلة العلاقات الاجتماعية للمسنين وذكرت أن المسن يشعر بضعف قيمة تقديره لذاته، ومن الطبيعي أن الافتقار إلى تقدير الذات أو نقص تلك القيمة وتدهورها ينعكس على ملامح الشخصية وعلى وقفته وجلسته وكلامه ولامح وجهه بل إنه ينعكس على تعامله مع الناس، فهو في معظم الحالات ينصرف عن إقامة علاقات جديدة مع غيره بل أيضاً قد يفقد علاقاته السابقة، وأوصت الدراسة بضرورة توفير قواعد بيانات واضحة حول المسنين في المؤسسات الاجتماعية التي تتعامل في هذه المجال وتوعية الأسرة بأهمية دورها في مساندة المسنين وإعطائهم كل ما يحتاجون من الدعم والمساندة واستغلال وسائل الإعلام في نشر ثقافة التعامل مع المسنين ورعايتهم.

ولكن رغم ما تبذله التخصصات العلمية والمهن الإنسانية في سبيل رعاية المسنين إلا أن اتجاه المجتمع العالمي نحو التقدم في العمر يخلق عدداً متزايداً من الأشخاص ذوي الإعاقة لأن كبار السن معرضون لخطر السقوط بشكل متكرر والحوادث في المنزل والإصابة بالأمراض أكثر من الفئات العمرية الأخرى، ففي الماضي كان الناس يعيشون في أسر ممتدة ترعى المسنين أو الأفراد المعالين والآن نظراً لوجود عدد متزايد من العائلات النووية في فئة سن العمل تميل إلى الانتقال للمدينة، وبالتالي يجد الأشخاص المعالون بما في ذلك كبار السن والأشخاص ذوي

الإعاقة نقصاً في مقدمي الرعاية في المجتمع لذلك قرر بعض أفراد الفئة العمرية في سن العمل والإنتاج التخلي عن وظائفهم لرعاية الأشخاص المعالين في أسرهم إلا أن ذلك لسوء الحظ يؤدي إلى فقدان الدخل وعدم وجود وقت للترفيه أو المشاركة الاجتماعية وتدني احترام الذات وارتفاع مستويات التوتر. (Suchitporn, 2020, p1)

وذكرت دراسة (Masafumi Kuzuya, 2012) أن أحد القضايا الحاسمة في مجتمع كبار السن هي كيفية منع الإعاقة الجسدية في سن الشيخوخة وهذه مسألة هامة بشكل خاص ليس فقط من منظور طبي مثل التكهنتات الوظيفية ولكن أيضاً من الزاوية الاجتماعية والاقتصادية نظراً لتقليل الارتفاع السريع في تكلفة خدمات التأمين الطبي والرعاية طويلة الأجل، حيث لا ينتج التدهور الوظيفي في الشيخوخة عن الأمراض الحادة فحسب بل ينجم أيضاً عن الضعف فالشيخوخة ترتبط بتغيرات كبيرة في تكوين الجسم مع انخفاض كبير في كل من كتلة الدهون والعضلات، وهناك ما يسمى بالساركوبينيا Sarcopenia وهي متلازمة تتميز بفقدان تدريجي ومعظم لكتلة العضلات الهيكلية وقوتها مما يؤدي إلى مخاطر النتائج السلبية مثل الإعاقة الجسدية وسوء نوعية الحياة والموت في نهاية المطاف وعلى الرغم من أن تعريف ساركوبينيا لا يزال مثيراً للجدل إلا أن انتشاره بين كبار السن الذين تقل أعمارهم عن 70 عاماً يبلغ 25% تقريباً ويزيد إلى 40% بين البالغين 80 عاماً فأكثر وتم تشخيص ساركوبينيا بوجود كتلة عضلية منخفضة بالإضافة إلى قوة عضلية منخفضة أو أداء بدني منخفض مما يمثل عامل خطر للضعف وفقدان الاستقلال والإعاقة الجسدية للمسنة.

أظهرت دراسة (Pattaraporn Khongboon, et al., 2016) أن العوامل المرتبطة بالعجز هي: الشيخوخة، ونقص التعليم، والإيرادات المنخفضة، والتعايش، والبطالة، حيث يصحبها مرض مزمن واحد على الأقل (ارتفاع ضغط الدم، مشاكل القلب، مرض السكري، السكتات الدماغية، والسرطان)، ولقد اثبتت بالفعل الدراسات السابقة أن الفئات مثل العمر والجنس والوضع الاجتماعي والاقتصادي ترتبط بالإعاقة البدنية لكبار السن وهذه الدراسة تقيم عوامل العمر والدخل والحالة الزوجية في علاقتها بالإعاقة، وتوصلت إلى أن العمر هو العامل الأكثر شيوعاً في الإعاقة الجسدية.

ومع تقدم العمر تصبح الإعاقة مفهوماً ذا أهمية متزايدة لعواقبها على الصحة العامة كالتناقص الصحية الضارة وزيادة التكاليف فضلاً عن ضعف نوعية حياة كبار السن مع تقدم العمر أيضاً تصبح تتراجع القدرة الوظيفية في أداء أنشطة الحياة اليومية حتى في الرعاية الذاتية ومن بين السكان الذين تبلغ أعمارهم 70 عاماً فما فوق هناك 20-30% لديهم إعاقة في الحركة، ووفقاً لنموذج منظمة الصحة العالمية تصل القدرة الوظيفية على مدار الحياة إلى ذروتها في بداية مرحلة البلوغ وتنخفض بشكل مطرد مع تقدم العمر وعند نقطة معينة من التراجع تصل عتبة الإعاقة. (Eva, 2008, p7)

وأشارت دراسة (Suchitporn Lersilp, et al., 2020) أن التكنولوجيا المساعدة Assistive technology (AT) هي طريقة لتحسين نوعية حياة الأشخاص المعالين والقائمين على رعايتهم وقد تم تطوير وتصميم وظائف التكنولوجيا المساعدة لزيادة أداء كبار السن

والأشخاص ذوي الإعاقة في أنشطة الحياة اليومية والعمل والترفيه والتعليم والمشاركة الاجتماعية، ولذلك مع تزايد عدد الأشخاص المعالين ونقص مقدمي الرعاية في المجتمع يعد تطبيق التكنولوجيا المساعدة ضروريًا لمساعدة كبار السن على العيش بأمان في المنزل وفي مجتمعهم كما أنه يساعد مقدمي الرعاية في الحصول على أنشطة يومية متوازنة، وأكدت دراسات سابقة أن معظم كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع قلقون بشأن العيش بمفردهم بأمان لكنهم لا يريدون أن يتخلى أفراد الأسرة عن وظائفهم ليكونوا مقدمي الرعاية لهم لكن أبلغت مجموعة العمل أنهم شعروا بالسعادة لرعاية أفراد أسرهم فمعظمهم من والديهم لكنهم أرادوا أحيانًا الحصول على وقت فراغ للقيام بوظائف بدوام جزئي والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية دون قلق من يعولهم الذين يعيشون بمفردهم، لذلك تم تطوير أنواع مختلفة من أجهزة الإنذار في حالات الطوارئ مؤخرًا للأشخاص المعالين بما في ذلك الأطفال وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والمرضى والغرض من هذه الأجهزة هو تحديد مكان الأشخاص المعنيين والإشراف على سلامتهم وأمنهم وزيادة جودة حياتهم، يرسل معظم هذه الأجهزة إنذارًا فقط عند طلب المساعدة ولكن تم تطوير البعض الآخر لمراقبة صحة المرضى مثل ضغط الدم ومعدل ضربات القلب وما إلى ذلك ويتم جمع هذه السجلات الصحية وبيانات الأنشطة اليومية عادةً في شكل رقمي وتحليلها لاكتشاف مخاطر المشكلات الصحية، بالإضافة إلى ذلك فإن التقنيات الحالية قادرة على استخدام أجهزة الاستشعار والكاميرات والهواتف الذكية كأجهزة تنبيه تكميلية لنظام الإشراف على/مراقبة كبار السن.

ونرى ان التحولات التحويلات السريعة فى مجال التكنولوجيا الرقمية شهدت تطورا هائلا فى كافة مجالاتها الخدمية وتسيير أمور الاجهزة المختلفة، وقد أدى هذا التطور والتنوع الكبير فى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الى تسابق معظم المنظمات العامة والخاصة من أجل الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية فى تسيير أدوارها وبرامجها المختلفة مما أدى الى ضرورة تنشيط دورها فى ايجاد معاملات لديها القدرة على التفاعل مع مجتمعها وبيئتها فى سبيل تلبية التحديات والمتغيرات التى تؤثر على فرص بقاءها وازدهارها. (الحارثي، 2020)

ولقد أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة من ضروريات الحياة المعاصرة في كل المجالات وفي كافة المؤسسات التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها لتسهيل وصولها إلى المستفيدين بطريقة حديثة وعصرية، ووفقاً لماكينزي فإن التحول الرقمي هو إعادة ترتيب التكنولوجيا ونماذج الأعمال والعمليات لضمان قيم جديدة للعملاء والموظفين في التغيير المستمر وتطوير الاقتصاد الرقمي ويتم تحديد سرعة التحول الرقمي في الواقع من حيث متطلبات المستهلكين ويتم تقليل الفترة التي تبدأ من تصميم المنتج إلى التصنيع ويصبح نطاق المنتجات الذي يلبي طلبات المستهلكين بسرعة ممكناً من خلال عمليات اتخاذ القرار المثلى والأسرع استناداً إلى البيانات الرقمية وتوفر هذه العملية نمواً في الإنتاجية للعمليات وخفض تكاليفها، وبالتالي اختفت نماذج الأعمال الكلاسيكية واستبدلت بنماذج الأعمال التي تتسم بالمرونة وقابلية التغيير على الفور ولديها استجابات في الوقت الفعلي لعادات المستهلكين وقائمة على المعرفة، واليوم الأشخاص القادرون على الصمود في العصر الرقمي هم أشخاص وعمليات تواكب العصر التكنولوجي. (Dilber, 2019, p663)

والتحول الرقمي يفتح نافذة يتم من خلالها حل المشكلة من ناحية ومن ناحية أخرى تحدياً كبيراً لمؤسسات الخدمة، وذلك ناتج عما يحتاجه هذا التحول من رفع مستوى القدرات فى هذه المؤسسات ومستوى العاملين بها من أجل مواكبة التكنولوجيا الحديثة، كما يضع القطاعين العام والخاص أمام تحديات تسيطر فيها القوانين الدولية وحقوق الحرية من أجل الحصول على المعلومات وكذلك أهمية التدخل من أجل رفع كفاءة وقدرات المهنيين والمتخصصين. (مطر، 2015)

وقد نجم عن الثورة الرقمية تطور في الحياة الإنسانية برمتها وتغير اجتماعي لحياة الأفراد وغرس كثير من الأفكار الجديدة لديهم وله دور فعال في حل مشكلات أفراد المجتمع من خلال الاعتماد على المعلومات والبيانات وهو ما يؤكد إسهام التحول الرقمي في تعزيز الأداء ولديه من المقومات ما يمكنه من المساهمة في عملية التطوير، ومن ثم تمثل التكنولوجيا الرقمية بجميع أشكالها جسراً نحو المعرفة الجديدة، والإثراء الفكري، وصقل المهارات، وتدعيم المؤسسات والخدمات، وعليه فالتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل هو برنامج شمولي كامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخلياً، وأيضاً كيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع. (أمين، 2018، ص 12، 14)

وللتحول الرقمي أثر إيجابي لا سيما في سرعة انجاز الأعمال والأنشطة وتوحيد وتبسيط إجراءات العمل والمساهمة في أمن المعلومات بحفظها وتخزينها وسهولة استرجاعها وامكانية الاطلاع عليها بدلاً مما كان يتم من حفظ الوثائق والبيانات في أرشيف ورقي يأخذ حيزاً مكانياً كبيراً ويتطلب البحث فيه عن وثائق مطلوبة وقتاً طويلاً، (علي، 2011، ص 271) ويعتبر التحول الرقمي إطاراً مهماً لنجاح الأعمال حيث أنه يعيد تشكيل الطريقة التي يتم بها إنجاز الأعمال وليس ذلك فحسب بل طريقة التفكير والتفاعل والتواصل اعتماداً على التقنيات المتاحة ومرافقاتها المتلازمة مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخبرات العملية، (المعاني، 2020، ص 77) وبالتالي يمكن الاستفادة من عمليات التحول الرقمي في تجويد خدمات المسنين وتحسين أساليب تقديمها.

والتحول الرقمي ليس مجرد استخدام الحاسبات والتجهيزات التكنولوجية بل هو أساليب منظمة في التفكير والمنهجية العلمية في تحليل المشكلات وحلها وفقاً لخطط علمية متكاملة ومنظمة والاستثمار الأمثل للأجهزة والموارد المالية والبشرية ووسائل الاتصالات ومصادر المعلومات، فالهدف الأساسي لتطبيق التحول الرقمي يكمن في تطوير الخدمات وتحسين أساليب تقديمها، لضمان الحصول على نتائج أكثر فاعلية والمساهمة في الارتقاء بمهارات العاملين ومساعدتهم على الابتكار، ومن ثم فالتحول الرقمي دوره الإيجابي في نقل المؤسسات من وضع إلى آخر أفضل منه. وفي ذلك جاءت دراسة (محمود عبد الله محمد منصور، 2021) حول التحول الرقمي كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي والتي استهدفت تحديد مستوى التحول الرقمي وتحديد مستوى رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي، وتحديد أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وتحديد الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي وصولاً إلى مجموعة من الآليات المقترحة لتدعيم

التحول الرقمي لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي اعتمدت على المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل لأعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان وعددهم (١١٤) مفردة، وتمثلت أداة الدراسة في استمارة استبيان إلكتروني، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى التحول الرقمي بمؤسسات التعليم الجامعي متوسط، كما أن مستوى رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي جاء متوسط، وتشير نتائج الدراسة أيضاً إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي.

وتوصلت دراسة (مصطفى احمد أمين، 2018) الى ضرورة وجود قيادات تتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات وضرورة تطوير مهارات العاملين عن طريق تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية واستقطاب أفراد مؤهلين في مجال نظم المعلومات وتطوير مهاراتهم في اساليب الشرح واستراتيجيات التدريس لتناسب التحول الرقمي في جميع القطاعات.

كما تواجه المنظمات على اختلاف انواعها وطبيعة عملها وحجمها ولاسيما الاجتماعية مجموعة من التحديات نتيجة الاضطراب البيئي الشديد الذي فرض على هذه المنظمات ضرورة الاسراع بتطبيق التكنولوجيا الجديدة لتحسين قدرتها التنافسية وتمكينها من مواجهه ظروف البيئة الديناميكية شديدة التغير، وفي ضوء هذه التحديات يصبح تنفيذ التحول الرقمي عملية معقدة مصحوبة بالعديد من التغيرات التي تحد من نجاحها.

ويعتبر رأس المال الفكري قدرة عقلية وثروة حقيقية للمؤسسات ويتولد رأس المال الفكري من خلال نخبة من العاملين يمتلكون مجموعة قدرات معرفية وتنظيمية دون غيرهم تمكنهم من انتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة التي تمكن المؤسسة تعظيم نقاط قوتها وتمكنها من اقتناص الفرصة المناسبة لإنتاج خدمات عالية الجودة، وفي إطار التأثير الإيجابي لرأس المال البشري في تعزيز قدرات المؤسسات استهدفت دراسة (ماهر محسن مرهج، 2016) التعرف على العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء الابتكار في جامعة تشرين من خلال تحديد تأثير رأس المال البشري، والهيكلية، والعلائقية، واستخدام الباحث منهجية المسح الاجتماعي، كما قام بجمع البيانات من خلال الاستبانة التي قام بتوزيعها على 360 عضو من أعضاء الهيئة التعليمية بالجامعة تشرين، وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية معنوية بين رأس المال الفكري وأداء الابتكار، حيث أثبت تحليل الانحدار الخطي المتعدد وأن رأس المال العلائقي أكثر تأثيراً على أداء الابتكار، حيث بلغ معامل بيتا (0,853) يليه رأس المال البشري بـ (0,130) ثم رأس المال الهيكلية بـ (0,097).

وفي إطار كشف تأثير رأس المال الفكري استهدفت دراسة (زلمات مريم، 2017) اثبات دور رأس المال الفكري في استمرارية ونجاح المؤسسة في الأسواق والتوصل إلى التفوق والابداع، وتوصلت إلى ضرورة الاقتناع بأهمية رأس المال الفكري كخيار استراتيجي للمؤسسة للوصول إلى أهدافها وكأداة تسييرية ضرورية لتحقيق الميزة التنافسية والتميز بمنتجاتها وخدماتها، وتشير دراسات إلى وجود علاقة بين رأس المال الفكري والتحول الرقمي، وفي ذلك هدفت دراسة (أبو عجيلة علي أبو القاسم ميرة، عبد الرحمن الحراري شلفوح، 2021) إلى

التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال الفكري بقطاع النفط الليبي، وقد شملت الدراسة على عينة الحصر الشامل مكونة من (70) موظف من أعضاء الإدارة العليا، بالإضافة إلى الاعتماد على العينة العشوائية الطبقية العاملين مكونة من (375) موظفًا، حيث تم توزيع استمارة تم إعدادها على أفراد عينة الدراسة للعينتين، وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات (الدعم والمساندة، البنية التحتية، التدريب الإلكتروني)، وإدارة رأس المال الفكري (رأس المال البشري، والهيكلية، والعملاء)، وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم في تنمية رأس المال البشري من خلال رفع المستوى العلمي والمعرفي والمهاري للعاملين وزيادة قدراتهم على التجديد والإبداع وتحسين المناخ التنظيمي وعلاقات العمل، وزيادة الرضا الوظيفي، كما توصلت إلى أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في تكامل المعرفة وتوفير المعلومات التي تساعد على تحسين عمليات الاتصال والتنسيق والتكامل بين الأنشطة الداخلية وتلعب دورًا هامًا في زيادة قدرة المنظمة على التنفيذ الناجح للابتكارات، وأكدت أيضًا أن التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات مثل البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية ونظم الرسائل القصيرة زادت قدرة المنظمة على ابتكار وتطوير قنوات جديدة لتسويق خدماتها ومنتجاتها وتقديم خدمات أفضل لعملائها الحاليين واجتذاب المزيد من العملاء، وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها في البرامج التدريبية الإلكترونية ومواكبة التطورات التي تحدث في العالم والاستفادة منها في تنمية رأس المال الفكري.

-التعليق على الدراسات السابقة: بعد الاطلاع على الدراسات السابقة اتضح ان هناك اهتماما كبيرا برأس المال الفكري، كما اهتمت غالبية الدراسات بأهمية توظيف المستحدثات التكنولوجية فى مؤسسات الخدمات الاجتماعية لتكون تلك المؤسسات متوافقة مع العصر الذكى ومتطلبات التحول الرقمة، ومن خلال الطرح النظري سالف الذكر يتسنى لنا الخروج بالآتي:

1- اتفقت الدراسة الراهنة مع معظم الدراسات السابقة فى استخدام معظم الدراسات للمنهج الوصفي.

2- اتفقت الدراسة الراهنة مع معظم الدراسات السابقة فى التأكيد على اهمية التحول الرقمة للمؤسسات الاجتماعية وتحويل المؤسسات التقليدية الى مؤسسات ذكية حتى تستطيع مواكبة العصر الذكى الذى نعيشه.

3- تختلف الدراسة الراهنة مع الدراسات السابقة فى تطبيقها على المؤسسات الاجتماعية التى تقدم خدمات لفئة المسنين ذوى الاعاقة، فبالرغم من وجود العديد من الدراسات عن المؤسسات الاجتماعية الا انه لا توجد دراسة اجريت على رأس المال الفكري فى تحقيق التحول الرقمة لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوى الإعاقة

وتفترض هذه الدراسة أنه قد تكون هناك علاقة بين رأس المال الفكري وتحقيق التحول الرقمة لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوى الإعاقة، ويهتم الباحث بهذا الموضوع لإثراء الإطار النظري حول رأس المال الفكري والاستفادة منه بمكوناته المختلفة فى تحسين وتيسير حصول المسنين ذوى الإعاقة على الخدمات الاجتماعية التى كفلها المجتمع لهم عرفانا بالجميل

لما قدموه وما بذلوه من جهود في سبيل تنمية المجتمع وتقدمه، وذلك من خلال الاستفادة من ميزات الثورة الرقمية والتكنولوجية المعاصرة وهذا ما أثار ذهن الباحث نحو الإجابة على تساؤل مؤداه: ما اسهامات رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية المقدمة للمسنين ذوي الإعاقة؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من النقاط التالية:

- 1- يعتبر رأس المال الفكري السلاح الأساسي بالنسبة للمنظمة في عالم اليوم كون الموجودات الفكرية تمثل القوة الحقيقية التي تساعد في بقاء ديمومة المنظمة. (السعيد ، 2008 ، ص23)
- 2- يعد رأس المال الفكري من اكبر الموجودات قيمة في القرن الحادى والعشرين كونه يمثل قوى عملية قادرة على اجراء التغييرات الجوهرية على كل عمل من اعمال منظماتهم فضلاً عن ابتكاراتهم المتلاحقة. (عبد الزبيدي، 2017)
- 3- يعد رأس المال الفكري مصدراً لتوليد الثروة للمنظمة والعاملين وتطويرها ويتم ذلك عن طريق تسجيل براءات الاختراع والابداع والابتكار. (المحياوي، 2006)
- 4- يعمل رأس المال الفكري على زيادة استخدام الاصول بكفاءة عالية وهذا يؤدي الى تحقيق انتاجية اعلى وخدمة العملاء بصورة أفضل ويساعد فى خلق خبرات ومعارف جديدة. (منصوري، 2016، ص18)
- 5- تسهم هذه الدراسة فى ترقية وتطوير الخدمات الالكترونية التى تقدم لفئة المسنين فى المجتمع من خلال تطوير الخدمات ومعالجة المعوقات التى تعيق التطبيق الامثل للتحول الرقمية.
- 6- إعداد الكوادر والمتخصصين التي يتطلبها سوق العمل وتتواءم مع المستجدات والمتغيرات العالمية ومستجدات العصر الرقمية.
- 7- تناول الدراسة الراهنة لموضوع التحول الرقمية الذى يعد من القضايا المهمة والملحة التى تفرض نفسها بقوة على المؤسسات الاجتماعية لضمان بقائها ومسايرتها للتغيرات المتزايدة.
- 8- قد تفيد اعضاء مجلس الادارة والهيكل الوظيفى بالمؤسسات فى تطوير انفسهم ومهاراتهم التكنولوجيه والمعرفية، كما تفيد المسؤولين وصانعى القرار فى المؤسسات الاجتماعية فى مجال تطوير أنظمة الخدمات الاجتماعية والنهوض به بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمية.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي: **الهدف الرئيسي:** تحديد دور رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة.

وينبثق من الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية:

- 1- تحديد دور رأس المال البشري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة.

2- تحديد دور رأس المال الهيكلي في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة.

3- تحديد دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة.

4- تحديد معوقات رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تتمثل تساؤلات الدراسة فيما يلي: **التساؤل الرئيسي:** ما دور رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة؟
وينبثق من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1- ما دور رأس المال البشري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة؟

2- ما دور رأس المال الهيكلي في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة؟

3- ما دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة؟

4- ما معوقات رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة؟

خامساً: مفاهيم الدراسة:

1- **مفهوم رأس المال الفكري:** يعتبر رأس المال الفكري من المفاهيم التي طبقت في مجال العلوم الاجتماعية وبالنسبة لرؤوس الاموال فهي متنوعة وتشمل (رأس المال الطبيعي والاجتماعي والبشري والفكري).

يعرف مصطلح فكري intellectual بأنه: القدرة على التفكير والفهم بموضوعية (Bernard, 2005, p1115) ، كما يعرف بأنه: القدرة على الفهم والتفكير والاستدلال بشكل متميز عن الشعور أو الرغبة، أما رأس المال capital فيعرف بأنه: الممتلكات والمعدات و/أو الأموال المستخدمة لممارسة الأعمال التجارية، كما يوصف بأنه: الثروة المتاحة أو التي يمكن استخدامها في إنتاج ثروة إضافية من خلال استثمار صناعي. (Bernard, 2005, p1116)

ويعتبر موضوع رأس المال الفكري أحد الموضوعات الإدارية التي طرحتها الأدبيات الإدارية المعاصرة التي برز الاهتمام بها من قبل الباحثين في بداية التسعينات من القرن العشرين، إذ أظهرت الأدبيات مواضيع متعددة غيرت النظرة التقليدية لمفهوم رأس المال والربحية فلم يعد رأس المال ذلك المفهوم التقليدي فالأفراد العاملون اليوم هم رأس المال الحقيقي

للمنظمات، ويعرف رأس المال الفكري بأنه: مخزون المعرفة الذي يستقر في أذهان العاملين فضلاً عن مخزون المعرفة الذي يؤسس في المنتجات والأنظمة والهياكل كما يعتبره البعض نتاج التفاعل بين مجموعة من الموارد البشرية والموارد التنظيمية والموارد العلائقية وهي: (أ) الموارد البشرية: وتمثل رأس المال البشري في المنظمة ولها علاقة بمعارف العاملين، مهاراتهم، وتجاربهم (ب) الموارد التنظيمية: وهي فئة الموارد التي تبقى في المنظمة عند مغادرة العاملين والتي تضم المعرفة الصريحة المرزمة والأنظمة وأساليب وإجراءات العمل (ج) الموارد العلائقية: وتمثل الفئة الثالثة من مكونات رأس المال الفكري التي تتصل بعلاقات المنظمة مع العملاء والموردين وأصحاب المصالح. (الحمداني، 2010، ص124)

ويعرف رأس المال الفكري بأنه: مجموعة من المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتسم بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على أن تكون عالمية من خلال التنافس والتكيف واغتنام الفرص والتقنية لمتطلبات العملاء (محمد، 2014، ص22)، وذكر (Bernard Marr & Karim Moustaghfir) أنه لوضع تعريف جيد لرأس المال الفكري، فلا بد من تفصيل الأجزاء المكونة له وهي: (أ) مهارات الموظفين ومعارفهم (ب) الثقافة التنظيمية (ج) العلاقات مع أصحاب المصلحة (د) الصورة التنظيمية والسمعة/المكانة (هـ) البنية التحتية التكنولوجية مثل: قواعد البيانات وأنظمة المعلومات (و) حقوق الملكية الفكرية مثل: براءات الاختراع والعلامات التجارية، وما إلى ذلك). (ي) الممارسات والروتين. (Bernard, 2005, p119)

ويعرف رأس المال الفكري بأنه: المعرفة (المهارات والخبرات والتعليم المتراكم في العنصر البشري) التي يمكن تحويلها إلى قيمة، ويقصد به أيضاً: مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات الزبائن والفرص التي تتيحها التكنولوجيا (مازن، 2018، ص435)، وبالتالي فإن رأس المال الفكري يتمثل في القدرة العقلية بما تتضمنه من خبرات ومهارات وتعليم لدى فئة من الموارد البشرية ممثلة في الكفاءات القادرة على الإبداع وتوليد الأفكار الخلاقة المتعلقة بتطوير الأنظمة والأنشطة والعمليات والاستراتيجيات توفير وتجويد احتياجات وخدمات العملاء توسيع فرص الحصول عليها وتيسير الإجراءات اللازمة لذلك من خلال الاعتماد على الوسائل التكنولوجية.

2- مفهوم التحول الرقمي:

معنى الرقمية لغة: رقم، يرقم، ترقيما وهو يدل على تميزها وتصنيفها، وعرف التحول لغة: تحول، فتحول وهو تغيير من حال الى حال. (ALWaseet, 2016.)

اصطلاحاً: هو ما يقاس به درجة التغيرات التي تطرأ على بعض الظواهر

ويعرف التحول الرقمي بأنه: عملية الحصول على مجموعة من النصوص الالكترونية وادارتها من خلال تحويل مصادر المعلومات المتاحة على وسائط تخزين تقليدية الى صورة الكترونية، وبالتالي يصبح المحتوى التقليدي محتوى مرقم يمكن الاطلاع عليه من خلال تطبيقات الحاسبات الآلية. (الحجيلان، 2020، ص4)

يعرف التحول الرقمي بأنه: توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسات والهيئات سواء الحكومية أو الخاصة، مثل: شبكات المعلومات العريضة وشبكة الإنترنت وأساليب الاتصال عبر الهاتف الجوال بهدف تطوير الأداء المؤسسي والخدمات وتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الفاعلية والإنتاجية مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها، إضافة لتعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها، مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد. (منصور، 2021، ص172)

يعرف التحول الرقمي بأنه: تغيير في جميع استراتيجيات خلق الوظائف والدخل وتطبيق نموذج إدارة مرن يقف في مواجهة المنافسة وتلبية الطلبات المتغيرة بسرعة عملية إعادة ابتكار الأعمال لرقمنة العمليات وصياغة علاقات سلسلة التجهيزات الممتدة والاستخدام الفعال للإنترنت في التصميم والتصنيع والتسويق والبيع والعرض وهو نموذج إدارة قائم على البيانات ولا ينبغي اعتبار التحول الرقمي قفزة تكنولوجية، كما لا ينبغي أن تركز إدارة العمليات فقط على تحديثات البرامج والأجهزة بل يتضمن تكيف لأنظمتها البيئية المؤسسية والتشغيلية لأي كيان من حيث أساليب الأعمال والتفكير الجديدة في محاولة لمواكبة الرقمنة من خلال الاستفادة من العوامل الرقمية وعندما يتم ذكر التحول الرقمي لا ينبغي أن تتبادر الرقمنة إلى الذهن فقط بل يجب أن يُدرك على أنه تطبيق نموذج عمل مرّن. (Dilber, 2019, p663)

كما يعرف التحول الرقمي بأنه: انتقال المنظمة من الاستغراق في التعامل مع الماديات فقط إلى الاهتمام بالمعلومات والمعرفة واستثمار ما تكشف عنه من فرص وإمكانيات وذلك للوصول إلى أعلى مستوى من الإنجاز والكفاءة (علي، 2011، ص270)، ويقصد بالتحول الرقمي أيضاً: انتقال المنظمة من التعامل مع الموارد المادية فقط إلى اهتمام بموارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال، حيث تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي-المعرفي-الفكري هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها وفي استخدام مواردها. (السلمي، 2020، ص587)

وتعريف الرقمنة/الرقمية في محيط الخدمة الاجتماعية بأنها: كل العلاقات والهيكل والعناصر التي ينطوي عليها افتراض تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أي جانب من جوانب الحياة وتعمل عمليات الرقمنة على تحويل التفاعلات مع المستخدمين فضلاً عن مطالبهم واحتياجاتهم، وهذه أيضاً تحول المنظمات التي يشارك الأخصائيون الاجتماعيون خلالها في الممارسة المهنية، وأخيراً، تنتج الرقمنة بيئة رقمية تخلق سياقها الخاص الذي يتم فيه إعادة تحديد عمليات الاستبعاد/الاقصاء، حيث يكون من الضروري تطوير استراتيجيات جديدة للتشخيص والتدخل والتقييم. (Antonio, 2018, pp801-802)

3- مفهوم الخدمات الاجتماعية:

يرجع أصل كلمة خدمة Service إلى كلمة لاتينية Serviciium تعني العبودية أي كثرة خدمة الأسياد/الملوك، وتعرف الخدمة بأنها: أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحل لمشاكل العميل

(فريشي، 2018، ص 21) ، وتعرف الخدمة أيضاً بأنها: نشاط أو منفعة يقدمها طرف ما إلى طرف آخر بحيث تكون غير ملموسة ولا ينتج عنها أي تملك، كما إن إنتاج أو تقديم هذه الخدمة يكون مرتبط بمنتج مادي أو غير مرتبط. (بوديه، قندوز، 2016، ص 121)

أما الخدمة الاجتماعية فتعرف في قاموس عام الاجتماع بأنها: مجموعة من الطرق والوسائل المنظمة لمساعدة الآخرين لإشباع حاجة لا يستطيعون إشباعها دون مساعدة وتميل الخدمة الاجتماعية إلى الارتباط بحاجات ومشكلات معينة مثل الفقر والانحراف والبطالة والإدمان، والتفكك الأسري... إلخ (غيث، 1979، ص 448)، والخدمة الاجتماعية مهنة تعمل مع الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات لتعزيز النمو البشري والتنمية والعدالة الاجتماعية، ويعرفها الاتحاد الدولي للخدمة الاجتماعية بأنها: مهنة تعمل على تعزيز التغيير الاجتماعي وحل مشكلات العلاقات الإنسانية وتمكين الناس وتحريرهم لتعزيز رفاهيتهم، وتتدخل الخدمة الاجتماعية في النقاط التي يتفاعل فيها الناس مع بيئاتهم، ومبادئ حقوق الإنسان، وتمكن مهنة الخدمة الاجتماعية ممارستها من الانخراط والعمل مع الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات سواء في القطاع القانوني أو التطوعي من أجل تعزيز النمو البشري الإيجابي والتنمية، والأخصائيون الاجتماعيون هم "وكلاء التغيير" حيث يركزون على حل المشكلات وبدء التغيير وتعزيزه وتمكين جميع الأشخاص من تحقيق إمكاناتهم الكاملة ومن أجل تحقيق هذا الهدف يجب أن يكون لدى الأخصائيين الاجتماعيين المعرفة والمهارات والقيم اللازمة للعمل والتدخل مع الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات. (Barbra, 2013)

وتركز الخدمة الاجتماعية من خلال أنشطتها على العلاقات الاجتماعية التي تشكل التفاعل بين الشخص وبيئته، ويمكن تقسيم هذه الأنشطة إلى ثلاث وظائف: استعادة القدرات الضعيفة وتوفير الموارد الفردية والاجتماعية ومنع الاختلالات الاجتماعية، ويؤيد ذلك تعريف الخدمة الاجتماعية بأنها: علم وفن ومهنة تساعد الناس على حل المشاكل الشخصية والجماعية والمشكلات المجتمعية وتحقيق علاقات شخصية وجماعية ومجتمعية مرضية وتعمل على إثراء الحياة من خلال تحسين التفاعل البشري، والعمل على حل مشكلات وإشباع احتياجات العملاء.

أما الخدمات الاجتماعية فيعرفها قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية بأنها: الأنشطة المنظمة التي تهدف للمساعدة على التوافق المتبادل للأفراد وبيئتهم، وهذا الهدف يتحقق عن طريق تصميم تكتيكات وطرق تساعد الأفراد والجماعات والمجتمعات على إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلات تكيفهم مع التغيرات التي تطرأ على المجتمع، من خلال عمل جماعي تعاوني لتحسين أحوالهم الاقتصادية والاجتماعية. (السكري، 2000، ص 500)

وتعرف الخدمات الاجتماعية أيضاً بأنها: الأنشطة المنظمة التي تهدف للمساعدة على التوافق بين الأفراد وبيئتهم ويتطلب ذلك تصميم تكتيكات وطرق تساعد الأفراد والجماعات والمجتمعات على تلبية احتياجاتهم وحل المشكلات التي تعوق توافقهم وتكيفهم، وذلك من خلال عمل جماعي تعاوني لتحسين أحوالهم الاقتصادية والاجتماعية (السروجي، 2006، ص ص 1451-1452) ، كما تعرف بأنها: البرامج التي تقدمها المؤسسات من أعمال ومهام وأنشطة

للأفراد والجماعات الذين بحاجة إلى الرعاية، ويتضمن رفع مستوى معيشتهم من خلال تقديم العديد من الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية والطبية، وغيرها للمستفيدين. (مخلف، 2011، ص 6)

4- مفهوم المسنين ذوي الإعاقة:

يعرف المسن بأنه: الشخص الذي عاش عمراً طويلاً استطاع من خلاله اكتساب خبرات كثيرة ومتنوعة لا تكون عند الشباب ومتوسطي العمر وعادة ما يحال على التقاعد بسبب النقص الحاصل في قدراته الجسمية والعقلية (الغامدي، 2017، ص 306)، ويعرف المسن أيضاً بأنه: هو الفرد الذي تجاوز الخامسة والستين من العمر وتنتج قوته وحيويته إلى الانخفاض مع ازدياد احتمال الإصابة بالأمراض وبخاصة أمراض الشيخوخة الأمر الذي يتزايد معه الشعور بالحاجة والعناية والرعاية الاجتماعية والنفسية والطبية الخاصة. (بدر، 2014، ص 10)

وتعتبر منظمة الصحة العالمية والأمم المتحدة أن المسن هو من ناهز عمر 60 سنة، أما مكتب الإحصاء السكاني الأمريكي فاعتبر المسن من بلغ 65 سنة من العمر، ولكن تعد مرحلة الشيخوخة عملية فردية للغاية والعمر الزمني غير كافٍ لتقدير العمر المتوقع بلوغه وقدرات الفرد الوظيفية المدخرة وترتبط الشيخوخة بنضوب تدريجي لاحتياطي الوظائف لعدة أعضاء وأجهزة في الجسم وزيادة معدل انتشار الحالات المرضية المشتركة وتضاؤل الموارد الاجتماعية والاقتصادية في الوقت الذي تشتد فيه الحاجة إليها فسن 60 سنة قد يبدو صغيراً في العالم المتقدم والبلدان النامية التي حدث فيها معظم الاكتساب في متوسط العمر المتوقع، ولكن أياً كان السن المستخدم فمن المهم إدراك أن العمر الزمني ليس مؤشراً دقيقاً للتغيرات التي تصاحب الشيخوخة فهناك تباين شاسع للوضع الصحي والمشاركة ومستويات الاستقلال بين كبار السن من نفس العمر، ويجب أخذ هذا بعين الاعتبار عند وضع السياسات والبرامج لكبار السن، فسن السياسات الاجتماعية واسعة النطاق اعتماداً على العمر الزمني فقط ممكن أن تكون تمييزية وتؤدي إلى نتائج عكسية لرفاه المسنين وتصنف مرحلة الشيخوخة إلى ثلاثة مراحل أو فئات عمرية هي:

- 1- مرحلة المسن الشاب تبدأ بعمر 65-74 سنة.
- 2- مرحلة المسن الكهل تبدأ بعمر 75-84 سنة.
- 3- مرحلة المسن الكبير الهرم تبدأ بعمر 85 سنة فما فوق. (الإدارة العامة لشئون المراكز والبرامج الصحية، 2014، ص 167)

أما ذوي الإعاقة فيعرفون بأنهم: الأشخاص المصابون بضعف في البصر أو السمع أو الحركة بسبب إصابة أو مرض أو تشوه خلقي، ويشمل هؤلاء الأشخاص من يعانون من إعاقات حركية، ومستعملي الكراسي ذات العجلات، والأشخاص ضعاف البصر، وفاقدي البصر، والأشخاص ضعاف السمع والصم. (اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، 2010، ص 11) ويقصد بالإعاقة: وجود واحد أو أكثر من القيود أو الإعاقات التالية، والتي استمرت أو من المحتمل أن تستمر لمدة ستة أشهر أو أكثر، وهي: فقدان البصر (حتى عند ارتداء النظارات أو العدسات اللاصقة)، أو فقدان السمع، أو صعوبات الكلام في اللغة الأم، أو الإغماء أو

أ- الأصول البشرية: وهى المعرفة والمهارات والقدرات والابداع والخبرة المكتسبة من أداء العمل.

ب- الأصول الفكرية: وهى مجمل المعلومات والمذكرات المكتوبة والارشادات وتتكون بمجرد انتقال المعلومات والمعرفة والافكار كأصول بشرية الى وضع تصبح فيه مكتوبة ومحددة ومعروفة، وبالتالي يصبح بإمكان المؤسسة استغلال تلك الاصول بدل تعاملها مع الافراد.

ج- الملكية الفكرية: التي تتمثل فى براءات الاختراع وحقوق الطبع والعلاقات التجارية وكل مايمكن حمايته قانونا بهدف تحقيق ميزة تنافسية.

د- الأصول الهيكلية: وتشمل ثقافة المؤسسة والهيكل التنظيمية والعمليات والإدارات....الخ.

هـ- رأس مال العلاقات: وهو يعكس طبيعة العلاقات الاستراتيجية التي تربط المؤسسة بعملائها ومورديها ومنافسيها وأى طرف يمكن ان يساهم فى تطوير الافكار وترجمتها الى خدمات ومنتجات مميزة.

- رأس المال الفكري من منظور استراتيجي: ازدادت أهمية رأس المال الفكري كمورد أساسي يساهم بشكل محوري فى نمو المنظمات تبعا للتطور الذى عرفه مفهوم الاستراتيجية خلال العقود القليلة الماضية، وبذلك تحول مفهوم الاستراتيجية من نموذج يعتبر المنظمة كيان يمكن اعادة صياغة مكوناته بما يخدم مصلحة المنظمة.

إن موضوع تحليل رأس المال الفكري كأداة استراتيجية يسهل من عملية صياغة وتنفيذ الاستراتيجية من خلال الاخذ بعين الاعتبار فوائد مدخل رأس المال الفكري الذى يقود الى رفع فاعلية وتنفيذ وقياس الاداء الاستراتيجى فضلا عن البيئة الخارجية للمنظمة، اذ يعدان مقياسين أساسيين للتفكير الاستراتيجى، فقد أشار Ross أنه بالإمكان تحقيق الاستراتيجية من خلال رأس المال الفكري للمنظمة إذ يعد اكثر من مجرد مورد للمنظمة بل هو قدرتها على الموائمة بين كافة الموارد فوجود الموارد لوحدها لايعد كافيا لتكوين قيمة للمنظمة لذا فإن مدخل تحليل رأس المال الفكري يمكن اعتباره أداة استراتيجية لتوضيح القيم التى تولد الموارد سواء كانت ملموسة او غير ملموسة وأهمية الترابط فيما بينها. (جواد، اسماعيل، 2009، ص141)

وقد تطور أداء المنظمات وخلقها للقيمة بشكل لافت حين اعتمدت استراتيجيات تستجيب لمتطلبات السوق عن طريق الاستخدام الامثل لمواردها وامكاناتها الداخلية، لذا وجب عليها ان تهتم بما تملكه من موارد وان توجهها بحيث تساهم بفاعلية فى انتاج القيمة وقد كانت هذه الموارد فى الماضى تتمثل فى الموجودات المادية او القيم المالية وبتطور الموارد وتوجه المنظمات نحو الاعتماد على المعرفة واللاملموسات، أخذ رأس المال الفكري مكانة كموجه رئيسي لأداء المنظمة وأداة فعالة لإنتاج القيمة لديها. (Augier&Teece, 2004, p3)

ومما تقدم يمكن أن نستنتج ان المنظمات الناجحة هى ذاتها المنظمات التى تعمل على استقطاب واختيار وتنمية وتطوير الموارد البشرية بها والذين يمكن من خلالهم قيادتها، وهى تلك المنظمات التى تهتم بعملائها وحاجاتهم ورغباتهم، وتستثمر الفرص والتقنيات الموجودة بالبيئة

المحيطة لها، ويشكل التحدى الرئيسى امام المنظمات اليوم ان توفر الموارد البشرية الماهرة والتميزة وتدريبهم وتنمية مهاراتهم بغية تطويرهم فى اداء الاعمال الموكلين بها.

سابعا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

1- نوع الدراسة: تتبع هذه الدراسة نمط الدراسات الوصفية التحليلية والذى يتناسب مع أهدافه، حيث يقوم بملاحظه ظاهرة او حدث ما ويتناولها بالتحليل والتفسير بشكل علمى منظم من أجل الوصول الى اهداف محددة لمشكلة اجتماعية او انسانية، وتتخلص اهداف الدراسة الوصفية فى جمع بيانات عن ظاهرة موجودة فعلا فى مجتمع معين وتحويلها لمعلومات لتحديد المشاكل الموجودة او توضيح بعض الظواهر واجراء مقارنه وتقييم لبعض الظواهر وتحديد مايفعله الافراد فى مشكلة ما والاستفادة من ارائهم وخبراتهم فى وضع تصور وخطط مستقبلية واتخاذ قرارات مناسبة فى مشاكل ذات طبيعه مشابهه وايجاد العلاقة بين الظواهر المختلفة.

2- المنهج المستخدم: تستخدم هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعى بطريقة العينة لأعضاء مجالس إدارات بالمؤسسات المعنية بالمسنين بصفة عامة وذوى الاعاقة بصفة خاصة، حيث يعتبر هذا المنهج من أكثر المناهج المستخدمة فى بحوث الخدمة الاجتماعية من اجل الحصول على بيانات يعتمد عليها لمجتمع كبير الحجم، بالإضافة إلى أن من انسب المناهج لتحديد إسهامات رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة.

3- أدوات الدراسة:

تم أعداد أداة البحث (مقياس) بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية كما تمت الاستفادة من الادوات المستخدمة فى تلك الدراسات والاستعانة ببعض العبارات الواردة فيها بعد إعادة صياغتها وضبطها لتناسب مع مجتمع الدراسة الحالى، كما تم الرجوع الى أدبيات الدراسة والاطار النظري.

- وقد اعتمد الباحث في تصميم الاداة على:

أولاً: خطوات إعداد أداة الدراسة: يسعى الباحث من خلال هذا الجزء من الدراسة إلى اسهامات رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة، وقد تكون المقياس من البيانات الأولية المتمثلة في الاسم، والنوع (ذكر أو أنثى)، والسن (أقل من 30 سنة، من 30 إلى أقل من 40 سنة، من 40 إلى أقل من 50 سنة، من 50 سنة فأكثر)، الحالة التعليمية (يقرأ ويكتب، مؤهل متوسط، مؤهل عالي، دراسات عليا)، الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل)، وسنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات، من 5: 10 سنوات، من 10 إلى 15 سنة، 15 سنة فأكثر).

ولقد أمكن من خلال ذلك تحديد الأبعاد الأساسية للمقياس وعددهم (4) أبعاد وإعداد صياغة لعدد من العبارات بالإضافة إلى البيانات الأولية، ثم قيام الباحث بتصنيف العبارات على أربعة أبعاد أساسية للمقياس وهي:

- البعد الأول: رأس المال البشري، ويتكون من (26) مفردة، و(5) مؤشرات.
- البعد الثاني: رأس المال الاجتماعي، ويتكون من (17) مفردة، و(3) مؤشرات.
- البعد الثالث: رأس المال الهيكلي، ويتكون من (13) مفردة، و(3) مؤشرات.
- البعد الثالث: رأس المال الهيكلي، ويتكون من (13) مفردة، و(3) مؤشرات.
- البعد الرابع: معوقات رأس المال الفكري، ويتكون من (22) مفردة، ومؤشرين.

وقد تم الاعتماد على مفتاح التصحيح: (نعم = 3)، (إلى حد ما = 2)، (لا = 1) في سبيل تحقيق الدراسة لأهدافها تم إعداد أداة الدراسة الميدانية وقد مرت إعداد هذه الأداة بالمرحلتين التاليين:

أ- إعداد أدوات الدراسة: قد استعان الباحث في إعداد الاداة بما يلي:
- الاطلاع على الكتابات النظرية والتراث النظرى والبحوث السابقة المرتبطة بموضوع القياس.

- الاطلاع على مجموعة من المقاييس والاستمارات التي تتمشى مع أهداف الدراسة، وذلك للتعرف على الأبعاد الرئيسية للمقياس محل الدراسة.

- الاعتماد على نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قام بها من مقابلات سواء مع الخبراء فى مجال إعداد المقاييس والمهنيين بموضوع القياس (تحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة).

ب- تحكيم أداة الدراسة وإجراء التعديلات المطلوب: قام الباحث بإعداد الأداة فى صورتها الأولية متضمنة المتغيرات الأساسية السابقة، وعرضها على السادة المحكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية للوقوف على مدى مناسبة كل مفردة من مفردات الأداة لتحقيق هدف الدراسة وعددهم (12) من المحكمين للاستفادة من آرائهم فى عملية تصميم عبارات الأداة والحكم عليها.

ج- ثبات أداة الدراسة: لقياس ثبات أداة الدراسة تم استخدام التحليل الإحصائي لمفردات الأداة وذلك لقياس مدى ثباتها وذلك باستخدام برنامج SPSS (رجاء محمود أبو علام، 2003، 335)، وذلك من خلال استخدام:

- طريقة ألفا كرونباخ
- طريقة التجزئة النصفية
- وقد حرص الباحث على استخدام أكثر من طريقة لضمان قياس ثبات المقياس وذلك على الوجه التالي:

لدراسة ثبات هذا المقياس قام الباحث بإدخال الدرجات الخام لكل مفردة من مفردات المقياس على برنامج SPSS، وتم تجزئة مفردات المقياس إلى نصفين متكافئين - مفردات زوجية، وفردية - وقد حصل الباحث على معامل الثبات بين نصفى المقياس وتم معالجة معامل الثبات بمعامل Guttman وجاءت النتائج كما يلي.

جدول (1) ثبات المقياس

المحور	معامل الفا كرونباخ	طريقة التجزئة النصفية (معامل جيتمان)
البعد الأول: رأس المال البشري.	0.963	0.984
البعد الثاني: رأس المال الاجتماعي.	0.967	0.938
البعد الثالث: رأس المال الهيكلي.	0.960	0.980
البعد الثالث: معوقات رأس المال الفكري.	0.973	0.978
الكل	0.991	0.986

من الجدول السابق يُلاحظ أن ثبات المقياس وأبعاده تراوح ما بين (0.938) و (0.991) وذلك في كل المحاور والمقياس ككل وهذا ينم على معامل ثبات كبير جداً للمقياس.

ثانياً: صدق أداة الدراسة: يقصد بالصدق أن تقيس الأداة ما وضعت لقياسه فلا تقيس شيئاً غيره أو بالإضافة إليه وقد اعتمد الباحث على صدق المحكمين (الصدق الظاهري)، وكذلك الصدق الذاتي (الإحصائي) وصدق الاتساق الداخلي لمعرفة صدق المقياس.

أ) الصدق الظاهري (صدق المحكمين): وهو ما قام به الباحث بعرض بنود المقياس على المحكمين لمعرفة مدى صدقه في قياس ما وضع له، حيث أوضح الباحث فيه ما يلي:

- مدى مناسبة المقياس لتحقيق هدف الدراسة (الصدق المنطقي - صدق المضمون)

- مدى ملائمة المقياس للعينة الموجهة إليها.

- مدى سلامة الصياغة اللغوية والعلمية لكل مفردة من مفردات المقياس (الصدق الظاهري).

ثم قام الباحث بإجراء التعديلات للبنود في ضوء مقترحاتهم تمهيداً لإعداد المقياس في صورته النهائية وذلك بعد تعديل البنود التي تحتاج إلى إعادة صياغة وحذف العبارات غير مناسبة وإضافة عبارات أخرى يمكن الاستفادة منها.

ب) الصدق الإحصائي: ويشمل الصدق الذاتي ويقصد به "صدق الدراسات التجريبية للاستبانة بالنسبة للدراجات الحقيقية التي خلصت من شوائب أخطاء القياس" ويحسب

الصدق الذاتي بإيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:
حيث إن معامل الثبات للمقياس = $\sqrt{0.986} = 0.993$ أي أن الصدق بنسبة عالية.

جدول (2) الصدق الاحصائي للمقياس

المحور	معامل الفا كرونباخ	طريقة التجزئة النصفية (معامل جيتمان)
البعد الأول: رأس المال البشري.	0.981	0.992
البعد الثاني: رأس المال الاجتماعي.	0.983	0.969
البعد الثالث: رأس المال الهيكلي.	0.980	0.990
البعد الثالث: معوقات رأس المال الفكري.	0.986	0.989
الكل	0.995	0.993

يتضح من من الجدول السابق أن الصدق الاحصائي للمقياس كبير حيث تراوح ما بين (0.969) و (0.995) وهذا ينم على صدق كبير للمقياس.

ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بعد أن تم تطبيق المقياس قام الباحث بتفريغ الإجابات التي تم الحصول عليها في جداول إكسيل أعدت لهذا الغرض وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية في معالجة البيانات:

(1) حساب تقدير تكرارات استجابات أفراد العينة لكل بند من بنود المقياس وتحويلها إلى الدرجات المقابلة، وقد افترض الباحث الدرجات المقابلة لكل بديل من البدائل كما يلي: (نعم = 3)، (إلى حد ما = 2)، (لا = 1).

(2) تم استخدام برنامج SPSS للمعالجة الإحصائية؛ حيث استخدمت الأساليب الإحصائية التالية:

- ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس.
- طريقة التجزئة النصفية لحساب ثبات المقياس.
- معامل الالتواء والتفطح لقياس التوزيع الاعدالي لاستجابات عينة الدراسة.
- تحليل التباين لدراسة الفروق بين استجابات العينة على المقياس.

- اختبار(ت) لدراسة الفروق بين عينين مستقلتين.

a. مجالات الدراسة:

أ - المجال المكاني: أجريت الدراسة بالمنظمات المعنية بالمسنين بمحافظة الإسماعيلية، وهم كالتالي:

- دار المسنين بالإسماعيلية.
- مقر ضيافة كبار السن بالإسماعيلية.
- نادي الأمل للمسنين.
- نادي المسنين بالنيل الكبير.
- نادي المسنين بالقنطرة شرق.
- نادي المسنين بفايد.

- مبررات اختيار المجال المكاني:

1- تعتبر تلك المنظمات على مستوى محافظة الاسماعيلية القائمة بتقديم الخدمات للمسنين ذوي الإعاقة.

2- حصول الباحث على الموافقة بتطبيق الدراسة بالمنظمات السابقة.

3- موافقة ادارة المنظمات على التعاون مع الباحث وترحيبهم بإجراء الدراسة الحالية.

ب- المجال البشري: : بلغ مجتمع الدراسة (91) مفردة من أعضاء مجالس إدارات المؤسسات المعنية بالمسنين، والتي تنطبق عليهم الشروط التالية:

- أن يكون مضى فترة عمل في هذا المجال لا يقل عن عامان على الأقل.
- أن يكون منتظم في حضور الأنشطة التي تنفذ في المؤسسة بشكل إيجابي.
- أن يكون مشاركاً في البرامج التي تقدمها المؤسسة المعنية بتقديم الخدمات للفئات الغير قادرة مثل المسنين ذوي الإعاقة.
- أن يكون لديه الاستعداد للمشاركة في إجراء الدراسة.

ج- المجال الزمني: : استغرقت فترة عملية جمع البيانات لهذه الدراسة شهرين خلال الفترة من 2021/11/15 حتى 2022/1/15.

ثامناً: نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها:

يسعى الباحث في هذا الجزء إلى تحديد فاعلية برامج المؤسسات المعنية بإسهامات رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة.
- المحور الأول: النتائج المرتبطة بخصائص عينة الدراسة:

جدول (3) توزيع العينة وفقاً للنوع

النسبة المئوية	العدد	السن
69.23	63	ذكور
30.77	28	إناث
100.00	91	المجموع

يتضح من الجدول السابق تفوق نسبة الذكور على الإناث حيث جاءت نسبة الذكور 69.2% والإناث 30.8% .

جدول (4) توزيع العينة وفقاً للسن

النسبة المئوية	العدد	السن
5.49	5	أقل من 30 سنة
48.35	44	من 30 إلى أقل من 40 سنة
21.98	20	من 40 إلى أقل من 50 سنة
24.18	22	أكثر من 50 سنة
100.00	91	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن النسبة الأكبر من العينة هم الفئة العمرية من 30-40 سنة تليهم الفئة أكثر من 50 سنة، ثم تأتي في المرتبة الأخيرة الفئة الأقل من 30 سنة.

جدول (5) توزيع العينة وفقاً للحالة التعليمية

النسبة المئوية	العدد	المؤهل الدراسي
3.30	3	يقرأ ويكتب
23.07	21	مؤهل متوسط
51.65	47	مؤهل عالي
21.98	20	دراسات عليا
100.00	91	المجموع

يتضح من الجدول السابق وجود عدد كبير نسبياً من الحاصلين على مؤهل جامعي مقارنة بالمؤهل المتوسط والدراسات العليا حيث جاءت في المرتبة الأولى الحاصلين على مؤهل عالي بنسبة 51.65% يليهم الحاصلين على مؤهل متوسط بنسبة 23.07% ثم يليهم ذوي الدراسات العليا 21.98%، ويأتي في المرتبة الأخيرة يقرأ ويكتب.

جدول (6) توزيع العينة وفقاً للحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	العدد	الحالة الاجتماعية
6.59	6	أعزب
51.65	47	متزوج
40.66	37	مطلق
1.10	1	أرمل
100.00	91	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن النسبة الأكبر من العينة متزوجون بنسبة 51.65% يليهم المطلقون بنسبة 40.66%.

جدول (7) توزيع العينة وفقاً لسنوات الخبرة

النسبة المئوية	العدد	الحالة الاجتماعية
1.10	1	أقل من 5 سنوات
48.35	44	من 5 : 10 سنوات
49.45	45	من 10 : 15 سنة
1.10	1	15 سنة فأكثر
100.00	91	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن النسبة الأكبر من العينة لديهم خبرة من 10 إلى 15 سنة بنسبة 49.45% يليهم ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 48.35%.

-المحور الثاني: نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها.

-البعد الأول: رأس المال البشري

جدول (8) أبعاد رأس المال البشري من وجهة نظر المبحوثين وقام الباحث بترتيب العبارات وفقاً لأعلى المتوسطات
ن=91

الرقم	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	نعم		إلى حد ما		لا		العبارة	المؤشر
				%	ك	%	ك	%	ك		
4	0.726	2.30	208	45.1	41	38.5	35	16.5	15	1-أدرك أهمية التحول الرقمي في تحسين الخدمات الاجتماعية المقدمة للمسنين.	المؤشر الأول : المعرفة
6	0.880	1.99	180	37.4	34	23.1	21	39.6	36	2- لدى معارف كافية حول أساليب تقديم الخدمات الرقمية للمسنين.	
1	0.525	2.71	245	73.6	67	22.0	20	4.4	4	3- مؤهلاتي تؤهلني للعمل في مجال التحول الرقمي.	
2	0.583	2.54	231	58.2	53	37.4	34	4.4	4	4- تتناسب مؤهلاتي مع المهام المسندة إلى من المؤسسة.	
5	0.543	2.29	208	33.0	30	62.6	57	4.4	4	5- لدي معارف ومعلومات دقيقة حول خدمات المسنين.	
2	0.564	2.54	231	57.1	52	39.6	36	3.3	3	6- توفر المؤسسات بيانات دقيقة حول احتياجات المسنين ذوي الإعاقة	
3	0.593	2.12	193	24.2	22	63.7	58	12.1	11	1 لدي خبرة كبيرة في مجال التحول الرقمي.	المؤشر الثاني : الخبرة
2	0.682	2.19	199	34.1	31	50.5	46	15.4	14	2 خبراتي تمكنني من تصميم البرامج المناسبة لتقديم الخدمات للمسنين ذوي الإعاقة	
5	0.854	1.93	176	33.0	30	27.5	25	39.6	36	3 استثمر خبراتي في تطوير برامج تقديم الخدمات للمسنين.	
1	0.731	2.33	212	48.4	44	36.3	33	15.4	14	4 تتيح المؤسسة الفرصة لي لتبادل الخبرات مع الزملاء.	
4	0.874	2.05	187	40.7	37	24.2	22	35.2	32	5 تتيح مؤسستي الفرصة لتبادل الخبرات مع المؤسسات الأخرى في ذات المجال.	
2	0.886	2.04	185	40.7	37	22.0	20	37.4	34	1 دائماً انمي قدراتي في التحول الرقمي من خلال الاطلاع على كل جديد	المؤشر الثالث :
3	0.82	2.02	183	34	31	33.3	30	33.3	30	2 اهتم بصقل مهاراتي من خلال	

المؤشر	العبارة	لا		إلى حد ما		نعم		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	
		ك	%	ك	%	ك	%					
المهارات والقدرات	1		0		0		1					
	3	تتناسب مهاراتي مع مهام عملي.	30	33.0	35	38.5	26	28.6	178	1.97	0.785	5
	4	يمكنني تطوير برامج تيسر حصول المسنين ذوي الإعاقة على خدماتهم.	15	16.5	54	59.3	22	24.2	189	2.09	0.630	1
	5	تهتم المؤسسة بعقد الدورات التدريبية حول استثمار التحول الرقمي في تقديم خدمات المسنين.	23	25.3	46	50.5	22	24.2	181	2.00	0.703	4
	1	استطيع ابتكار برامج رقمية تيسر حصول المسنين على الخدمات.	26	28.6	36	39.6	29	31.9	185	2.04	0.778	5
المؤشر الرابع : الإبداع والابتكار	2	لدي قدرة على إيجاد حلول ابداعية للمشكلات التي تعوق البرامج الرقمية عن تقديم خدمات المسنين.	5	5.5	55	60.4	31	34.1	208	2.30	0.550	4
	3	تهتم المؤسسة بتوفير بيئة مناسبة للإبداع في تقديم الخدمات الرقمية للمسنين.	5	5.5	45	49.5	41	45.1	218	2.41	0.579	3
	4	طبيعة عملي تقوم على ابتكار أساليب متنوعة لحصول المسنين على الخدمات	5	5.5	22	24.2	64	70.3	241	2.67	0.561	1
	5	تقدم لي المؤسسة الدعم اللازم للأفكار الابتكارية في تقديم الخدمات.	6	6.6	35	38.5	50	54.9	226	2.50	0.604	2
	1	استطيع العمل ضمن فريق عمل تقديم الخدمات الرقمية للمسنين ذوي الإعاقة	4	4.4	56	61.5	31	34.1	209	2.31	0.533	2
المؤشر الخامس : العمل الفردي	2	يمكنني الاستفادة من خبرات أعضاء فريق العمل في تقديم الخدمات الرقمية للمسنين.	7	7.7	41	45.1	43	47.3	218	2.41	0.616	1
	3	أشارك بآرائني مع فريق العمل لاتخاذ قرارات في تطوير أساليب	15	16.5	47	51.6	29	31.9	196	2.17	0.675	4

المؤشر	العبارة	لا		إلى حد ما		نعم		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة
		ك	%	ك	%	ك	%				
	تقديم الخدمات للمسنين ذوي الإعاقة.										
4	مهام تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات المقدمة للمسنين تحتاج إلى جهود جماعية.	7	7.7	57	62.6	27	29.7	202	2.23	0.562	3
5	تعتمد المؤسسة في بناء خطط التطوير الرقمية على الجهود الجماعية.	27	29.7	35	38.5	29	31.9	184	2.03	0.785	5
	المجموع	41	17.4	100	42.3	95	40.3	5273			
	المتوسط العام								2.24		
	الدرجة النسبية لقياس قوة البعد							74.29%			

تشير نتائج الجدول السابق الى تحقق أبعاد رأس المال البشري عند المبحوثين، حيث بلغت القوة النسبية للبعد الفرعي الأول (74.29%)، وبمتوسط حسابي (2.24)، ومن خلال عبارات المقياس يتضح للدراسة في مؤشر المعرفة أن المبحوثين يروا أن مؤهلاتهم تؤهلهم للعمل في مجال التحول الرقمي، وعلى مستوى الخبرات العملية تتيح المؤسسات الفرصة للمبحوثين لتبادل الخبرات مع الزملاء، كما تتيح مهارات وقدرات المبحوثين تطوير برامج تيسر حصول المسنين ذوي الإعاقة على خدماتهم، كما تقوم طبيعة عمل المبحوثين على ابتكار أساليب متنوعة لحصول المسنين على الخدمات، وعلى مستوى العمل الفريقي يمكن للمبحوثين الاستفادة من خبرات أعضاء فريق العمل في تقديم الخدمات الرقمية للمسنين، حيث جاءت هذه العبارات بمتوسطات مرتفعة تقترب من (3) مما يدل على توفر هذه الصفات في المبحوثين بصورة كبيرة، إلا أن هناك بعض الصفات والمهارات التي تحتاج إلى التنمية والتطوير لدى المبحوثين، حيث تنخفض متوسطات الاستجابات على العبارات التي تقيس هذه المهارات، ومن أهم هذه المهارات في مؤشر المعرفة القصور في توفر المعارف الكافية حول أساليب تقديم الخدمات الرقمية للمسنين، وفي مؤشر الخبرات العملية يوجد قصور في استثمار خبرات المبحوثين في تطوير برامج تقديم الخدمات للمسنين، كما يوجد قصور في مؤشر المهارات والقدرات في تناسب مهارات المبحوثين مع مهام العمل المكلفين به، وفي مؤشر الإبداع والابتكار تنخفض نسبة موافقة المبحوثين حول مدى استطاعتهم ابتكار برامج رقمية تيسر حصول المسنين على الخدمات، وعلى مستوى العمل الفريقي تنخفض نسبة اعتماد المؤسسات في بناء خطط التطوير الرقمية على الجهود الجماعية بحسب آراء المبحوثين، وعلى مستوى جميع عبارات البعد تأتي نسبة اتفاق المبحوثين على أن مؤهلاتهم تؤهلهم للعمل في مجال التحول الرقمي في المرتبة الأولى بمتوسط 2.71، بينما

تأتي نسبة اتفاقهم حول مدى استثمار خبراتهم في تطوير برامج تقديم الخدمات للمسنين في المرتبة الأخيرة بمتوسط 1.93.

البعد الثاني: رأس المال الاجتماعي

جدول (9) أبعاد رأس المال الاجتماعي من وجهة نظر المبحوثين وقام الباحث بترتيب العبارات وفقاً لأعلى المتوسطات ن=91

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	نعم		إلى حد ما		لا		العبارة	المؤشر
				%	ك	%	ك	%	ك		
3	0.650	2.11	192	27.5	25	56.0	51	16.5	15	1 أعمل على حصول المسنين ذوي الإعاقة على خدماتهم بسهولة ويسر.	المؤشر الأول: العلاقة مع العملاء
7	0.780	1.89	172	25.3	23	38.5	35	36.3	33	2 استعين بأساليب متنوعة لمتابعة شكاوى المستفيدين	
1	0.704	2.22	202	38.5	35	45.1	41	16.5	15	3 أساهم في توفير الاحتياجات الرقمية للمسنين ذوي الإعاقة	
4	0.707	2.07	188	28.6	26	49.5	45	22.0	20	4 اخصص موقع اليكتروني للحصول على مقترحات العملاء.	
6	0.851	1.91	174	31.9	29	27.5	25	40.7	37	5 أعمل على كسب رضا المسنين ذوي الإعاقة عن الخدمات الرقمية المقدمة لهم.	
5	0.854	1.96	178	34.1	31	27.5	25	38.5	35	6 اتواصل مع العملاء من خلال الوسائل الالكترونية المختلفة	
2	0.787	2.16	197	40.7	37	35.2	32	24.2	22	7 اتفانى في تذليل الصعوبات التي تواجه المسنين ذوي الاعاقة في استفادتهم من الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم.	
5	0.887	1.99	181	38.5	35	22.0	20	39.6	36	1 لدى قدرات عالية على بناء علاقات اجتماعية وطيدة مع الزملاء.	المؤشر الثاني: العلاقة مع الزملاء
3	0.777	2.18	198	40.7	37	36.3	33	23.1	21	2 تغمرني السعادة عندما اتعاون مع زملائي في	مع الزملاء

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	نعم		إلى حد ما		لا		العبارة	المؤشر
				%	ك	%	ك	%	ك		
										مواجهة الصعوبات التي تواجههم	
2	0.837	2.19	199	46.2	42	26.4	24	27.5	25	3 تسود روح الألفة بيني وبين زملائي.	
4	0.866	2.04	186	39.6	36	25.3	23	35.2	32	4 اهتم بإجراء تقييم دوري لعلاقتي بفريق العمل بمؤسستي	
1	0.750	2.46	224	61.5	56	23.1	21	15.4	14	5 تعمل الإدارة على حل المشكلات بود واحترام.	
4	0.882	2.02	184	39.6	36	23.1	21	37.4	34	1 تهتم المؤسسة بدراسة احتياجات المسنين ذوي الإعاقة في المجتمع.	المؤشر الثالث: العلاقة مع المجتمع
1	0.750	2.46	224	61.5	56	23.1	21	15.4	14	2 تتفانى المؤسسة في دراسة التطورات التكنولوجية في كافة المجالات.	
5	0.888	2.01	183	39.6	36	22.0	20	38.5	35	3 تهتم المؤسسة بتطوير المستحدثات التكنولوجية في تقديم خدمات المسنين ذوي الإعاقة.	
2	0.749	2.45	223	60.4	55	24.2	22	15.4	14	4 تستثمر المؤسسة علاقتها بالمؤسسات الأخرى في تقديم الخدمات التكنولوجية للمسنين ذوي الإعاقة.	
3	0.838	2.18	198	45.1	41	27.5	25	27.5	25	5 تأخذ المؤسسة شكاوى العملاء بعين الاعتبار، وتعمل على حلول مثالية لها.	
			3303	41.1	636	31.3	484	27.6	427		المجموع
		2.14									المتوسط العام
			71.17%								الدرجة النسبية لقياس قوة البعد

تشير نتائج الجدول السابق الى تحقق أبعاد رأس المال الاجتماعي عند المبحوثين، حيث بلغت القوة النسبية للبعد الفرعي الثاني (71.17%)، وبمتوسط حسابي (2.14)، ومن خلال عبارات المقياس يتضح للدراسة في مؤشر العلاقة مع العملاء أن المبحوثين يروا أنهم يساهمون في توفير الاحتياجات الرقمية للمسنين ذوي الإعاقة بصورة كبيرة، وعلى مستوى العلاقة مع الزملاء ترتفع نسبة اتفاق المبحوثين على أن الإدارة تعمل على حل المشكلات بوجد واحترام كبيرين، وعلى مستوى العلاقة مع المجتمع يرى المبحوثون أن مؤسساتهم تتفانى في دراسة التطورات التكنولوجية في كافة المجالات، حيث جاءت هذه العبارات بمتوسطات مرتفعة تقترب من (3) مما يدل على توفر هذه الصفات في المبحوثين والمؤسسات بصورة كبيرة، إلا أن هناك بعض مهارات رأس المال الاجتماعي التي تحتاج إلى التنمية والتطوير لدى المبحوثين والمؤسسات، حيث تنخفض متوسطات الاستجابات على العبارات التي تقيس هذه المهارات، ومن أهم هذه المهارات في مؤشر العلاقة مع العملاء القصور في الاستعانة بأساليب متنوعة لمتابعة شكاوى المستفيدين، وفي مؤشر العلاقة مع الزملاء تنخفض نسبة موافقة المبحوثين على مدى توفر قدرات عالية لديهم لبناء علاقات اجتماعية وطيدة مع الزملاء، وعلى مستوى العلاقة مع المجتمع تنخفض نسبة اهتمام المؤسسات بتطوير المستحدثات التكنولوجية في تقديم خدمات المسنين ذوي الإعاقة بحسب آراء المبحوثين، وعلى مستوى جميع عبارات البعد تأتي نسبة اتفاق المبحوثين على أن مؤسساتهم تتفانى في دراسة التطورات التكنولوجية في كافة المجالات في المرتبة الأولى بمتوسط 2.46، بينما تأتي نسبة اتفاقهم حول مدى الاستعانة بأساليب متنوعة لمتابعة شكاوى المستفيدين في المرتبة الأخيرة بمتوسط 1.89.

-البعد الثالث: رأس المال الهيكلي.

جدول (9) أبعاد رأس المال الهيكلي من وجهة نظر المبحوثين وقام الباحث بترتيب العبارات وفقاً لأعلى المتوسطات

ن = 91

المؤشر	العبارات	لا		إلى حد ما		نعم		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الانحدار المعياري
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	تتوافر قواعد بيانات دقيقة حول أعداد المسنين ذوي الإعاقة.	19	20.9	26	28.6	46	50.5	209	2.30	0.796
2	توجد بالمؤسسة الأجهزة المتطورة اللازمة لأداء العمل.	14	15.4	50	54.9	27	29.7	195	2.14	0.659
3	تتوافر معلومات حديثة عن الاحتياجات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة.	33	36.3	35	38.5	23	25.3	172	1.89	0.780
4	تتيح المؤسسة امكانية تحديث بيانات العملاء باستمرار.	33	36.3	36	39.6	22	24.2	171	1.88	0.772
5	توفر المؤسسة فيض من المعلومات حول العملاء والخدمات المتاحة لهم في تناول جميع	18	19.8	56	61.5	17	18.7	181	1.99	0.624

أعضاء فريق العمل.											
5	0.78 8	1.96	178	28 .6	26	38 .5	35	33 .0	30	1 تتخذ المؤسسة قرارات لتيسير رقمنة خدمات المسنين ذوي الإعاقة.	المؤشر الثاني: سياسات وإجراءات العمل
4	0.65 9	2.14	195	29 .7	27	54 .9	50	15 .4	14	2 لدى المؤسسات سياسات مرنة قابلة للاستجابة لأي تطورات رقمية في مجال تقديم الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة.	
2	0.75 0	2.46	224	61 .5	56	23 .1	21	15 .4	14	3 تضع المؤسسة لوائح واضحة لتيسير تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية للمسنين ذوي الإعاقة.	
1	0.75 0	2.47	225	62 .6	57	22 .0	20	15 .4	14	4 تصيغ المؤسسة إجراءات مفصلة لحصول المسنين على الخدمات الاجتماعية الرقمية.	
3	0.73 6	2.35	214	50 .5	46	34 .1	31	15 .4	14	5 تهتم المؤسسة بالإجراءات اللازمة لتأمين بيانات العملاء.	
2	0.72 6	2.31	210	46 .2	42	38 .5	35	15 .4	14	1 التزم بالإجراءات الإدارية لتقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية للمسنين ذوي الإعاقة.	المؤشر الثالث: العمليات الإدارية
3	0.86 4	2.14	195	45 .1	41	24 .2	22	30 .8	28	2 تنسم العمليات الإدارية في تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية للمسنين ذوي الإعاقة بالمرونة.	
1	0.76 2	2.43	221	59 .3	54	24 .2	22	16 .5	15	3 تقوم المؤسسة بالتقييم الدوري للعمليات الإدارية في تقديم الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة.	
			2590	40 .9	48 4	37 .1	43 9	22 .0	26 0		المجموع
		2.19									المتوسط العام
			72.9 8%								الدرجة النسبية لقياس قوة البعد

تشير نتائج الجدول السابق الى تحقق أبعاد رأس المال الهيكلي عند المبحوثين، حيث بلغت القوة النسبية للبعد الفرعي الثاني (72.98%)، وبمتوسط حسابي (2.19)، ومن خلال عبارات المقياس يتضح توافر قواعد بيانات دقيقة إلى حد كبير حول أعداد المسنين ذوي الإعاقة وذلك بالنسبة لأنظمة المعلومات وقواعد البيانات، وعلى مستوى سياسات وإجراءات العمل ترتفع نسبة اتفاق المبحوثين على أن المؤسسات تصيغ إجراءات مفصلة لحصول المسنين على الخدمات الاجتماعية الرقمية، وعلى مستوى العمليات الإدارية يرى المبحوثون أن مؤسساتهم تقوم بالتقييم الدوري للعمليات الإدارية في تقديم الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة، حيث جاءت هذه العبارات بمتوسطات مرتفعة تقترب من (3) مما يدل على توفر هذه الصفات في المبحوثين والمؤسسات بصورة كبيرة، إلا أن هناك بعض جوانب رأس

المال الهيكلي التي تحتاج إلى التنمية والتطوير لدى المؤسسات، حيث تنخفض متوسطات الاستجابات على العبارات التي تقيس هذه الجوانب، ومن أهم هذه الجوانب في مؤشر أنظمة المعلومات وقواعد البيانات القصور في إتاحة المؤسسات امكانية تحديث بيانات العملاء باستمرار، وفي مؤشر سياسات وإجراءات العمل تنخفض نسبة موافقة المبحوثين على اتخاذ المؤسسات لقرارات تيسير رقمنة خدمات المسنين ذوي الإعاقة، وعلى مستوى العمليات الإدارية تفنقد العمليات الإدارية في تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية للمسنين ذوي الإعاقة للمرونة بصورة كبيرة بحسب آراء المبحوثين، وعلى مستوى جميع عبارات البعد تأتي نسبة اتفاق المبحوثين على أن مؤسساتهم تصيغ إجراءات مفصلة لحصول المسنين على الخدمات الاجتماعية الرقمية في المرتبة الأولى بمتوسط 2.47، بينما تأتي نسبة اتفاقهم حول مدى إتاحة المؤسسات امكانية تحديث بيانات العملاء باستمرار في المرتبة الأخيرة بمتوسط 1.88.

-البعد الرابع معوقات رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة..

جدول (9) معوقات رأس المال الفكري من وجهة نظر المبحوثين وقام الباحث بترتيب العبارات وفقاً لأعلى المتوسطات ن = 91

مصدر المعوقات	المعوقات	لا		إلى حد ما		نعم		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
أولاً: معوقات راجعة للمؤسسة	1	32	35.2	21	23.1	38	41.8	188	2.07	0.879	11
	2	15	16.5	21	23.1	55	60.4	222	2.44	0.763	1
	3	15	16.5	24	26.4	52	57.1	219	2.41	0.760	2
	4	29	31.9	25	27.5	37	40.7	190	2.09	0.849	9
	5	15	16.5	24	26.4	52	57.1	219	2.41	0.760	2

										الاجتماعية للمسنين.	
13	0.84 3	2.0 2	184	36 .3	33	29 .7	27	34 .1	31	6 ضعف العلاقات بين أعضاء فريق العمل.	
4	0.73 5	2.2 9	208	45 .1	41	38 .5	35	16 .5	15	7 عدم الاستجابة لشكاوى ومقترحات العملاء.	
12	0.82 3	2.0 3	185	35 .2	32	33 .0	30	31 .9	29	8 تعقد اجراءات حصول المسنين ذوي الاعاقة على الخدمات.	
4	0.73 5	2.2 9	208	45 .1	41	38 .5	35	16 .5	15	9 عدم وضوح تعليمات الحصول على الخدمة للمستفيدين.	
4	0.73 5	2.2 9	208	45 .1	41	38 .5	35	16 .5	15	10 عدم الاهتمام بتطوير قدرات وصل مهارات فريق العمل.	
7	0.82 9	2.1 9	199	45 .1	41	28 .6	26	26 .4	24	11 عدم وجود وحدة مسئولة عن تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية للمسنين ذوي الإعاقة.	
10	0.84 6	2.0 8	189	39 .6	36	28 .6	26	31 .9	29	12 عدم اقتناع المسؤولين بتقديم الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة.	
8	0.84 1	2.1 2	193	41 .8	38	28 .6	26	29 .7	27	13 ضعف تحفيز القائمين على تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية للمسنين ذوي الإعاقة.	
2	0.75 1	2.4 9	227	64 .8	59	19 .8	18	15 .4	14	1 عدم وعي المواطنين بأهمية الوسائل التكنولوجية الحديثة في تحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة.	ثانيًا: معوقات راجعة للمجتمع
6	0.90 1	1.9 9	181	39 .6	36	19 .8	18	40 .7	37	2 ضعف آليات التواصل بين المؤسسات المسئولة عن تقديم الخدمات الرقمية للمسنين.	
5	0.71 2	2.0 7	188	28 .6	26	49 .5	45	22 .0	20	3 انتشار المفاهيم الخاطئة بين المواطنين عن الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات الاجتماعية.	

7	0.81 4	1.8 8	171	27 .5	25	33 .0	30	39 .6	36	4 القيود الثقافية بالمجتمع التي تعوق الاستفادة من الخدمات الرقمية التي تتيحها مؤسسات تقديم الخدمات الاجتماعية.
8	0.78 2	1.7 9	163	22 .0	20	35 .2	32	42 .9	39	5 ضعف آليات التواصل بين المواطنين ومؤسسات تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية للمسنين ذوي الإعاقة.
4	0.55 9	2.2 7	207	33 .0	30	61 .5	56	5 5	5	6 استخدام مؤسسات تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية لوسائل اتصال لا تناسب العملاء.
3	0.57 9	2.4 0	218	45 .1	41	49 .5	45	5 5	5	7 عدم وضوح أهداف رقمنة الخدمات الاجتماعية للعملاء.
1	0.61 7	2.5 7	234	63 .7	58	29 .7	27	6 6	6	8 وجود تحديات مجتمعية تعوق الاستفادة من الخدمات الاجتماعية الرقمية المقدمة للمسنين ذوي الإعاقة على نحو أفضل.
			420 1	41 .6	83 2	31 .3	62 6	22 .6	45 3	المجموع
		2.2 0								المتوسط العام
			73. 28 %							الدرجة النسبية لقياس قوة البعد

تشير نتائج الجدول السابق الى وجود العديد من المعوقات التي تواجه رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة وذلك وفقاً لما يراه الباحثون، حيث بلغ الوزن النسبي لاستجاباتهم على المعوقات (73.28%)، وبمتوسط حسابي (2.20)، ومن خلال عبارات المقياس يتضح أن أهم هذه المعوقات تتمثل في المعوقات الراجعة للمؤسسات والتي يبلغ متوسطها الحسابي 2.21 في مقابل 2.18 للمعوقات الراجعة للمجتمع، ويأتي ضعف المهارات التي يمتلكها مصممي البرامج الرقمية اللازمة لتقديم الخدمات الاجتماعية للمسنين كأهم المعوقات الراجعة للمؤسسة بمتوسط 2.44، يليه عدم الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في المجالات الرقمية المتنوعة، وكذلك عدم الاعتماد على نتائج الدراسات الميدانية الحديثة في تطوير البرامج الرقمية اللازمة لتقديم الخدمات الاجتماعية للمسنين، بمتوسط 2.41 لكليهما. في حين جاء ضعف العلاقات بين أعضاء فريق العمل كأقل المعوقات الراجعة للمؤسسة بمتوسط 2.02؛ مما يؤكد على وجود روح الفريق بين العاملين.

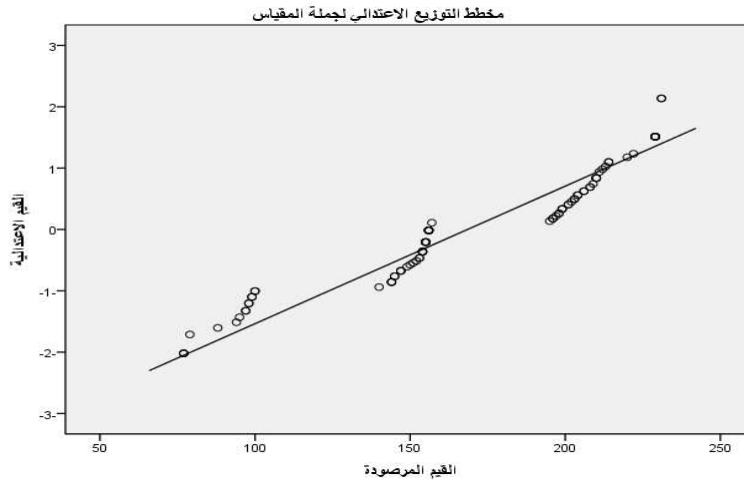
وبالنسبة للمعوقات الراجعة للمجتمع، يأتي في المرتبة الأولى وجود تحديات مجتمعية تعوق الاستفادة من الخدمات الاجتماعية الرقمية المقدمة للمسنين ذوي الإعاقة على نحو أفضل بمتوسط 2.57 وبذلك يُمثل هذا المعوق أهم التحديات التي تواجه رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة، يليه عدم وعي المواطنين بأهمية الوسائل التكنولوجية الحديثة في تحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة بمتوسط 2.49، ثم عدم وضوح أهداف رقمنة الخدمات الاجتماعية للعملاء بمتوسط 2.40، في حين يأتي ضعف آليات التواصل بين المواطنين ومؤسسات تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية للمسنين ذوي الإعاقة كأقل المعوقات الراجعة للمجتمع بمتوسط 1.79.

-الفروق بين استجابات عينة الدراسة:

جدول (11) الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة على المقياس ككل

المتوسط	الوسيط	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أقل قيمة	المدى	معامل الالتواء	معامل التفرطح
168.51	156	44.61	231	77	154	-0.442	-0.790

تبين نتائج الجدول السابق أن معامل الالتواء والتفرطح يقع بين $1+$ ، $1-$ ، واقترب المتوسط من الوسيط، ومن ثم تقترب توزيع استجابات عينة الدراسة من التوزيع الاعتمالي ويمكن تطبيق الاختبارات البارامترية والرسم البياني التالي يوضح ذلك:



أ) دراسة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً للنوع:
جدول (12) نتائج اختبار (ت) لدراسة الفروق بين استجابات عينة الدراسة على المقياس وفقاً للنوع

النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
ذكر	63	169.59	41.50	0.317	89	0.752
أنثى	28	166.07	51.67			

تبين نتائج الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة الذكور والإناث على المقياس ككل حيث جاءت مستوى الدلالة أكبر من 0.05.

(ب) دراسة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً للسن:

جدول (13) تحليل التباين لمجموعات عينة الدراسة وفقاً للسن

الدالة	مستوى الدالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
دالة عند مستوى 0.01	0.008	4.158	7486.19	3.00	22458.57	بين المجموعات
			1800.554	87.00	156648.18	داخل المجموعات
				90.00	179106.75	الكل

تبين نتائج الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير السن على المقياس ككل عند مستوى دلالة 0.01 حيث بلغت قيمة (ف) 4.158 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من 0.01؛ ويشير تحليل ما بعد التباين (Post Hoc) بطريقة أصغر الفروق الممكنة إلى أن هذه الفروق ترجع إلى استجابات المبحوثين في فئة السن من 40 إلى أقل من 50 سنة حيث تسجل فروق دالة إحصائياً مع استجابات المبحوثين في باقي فئات السن.

(ج) دراسة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً للحالة التعليمية:

لدراسة الفروق بين المجموعات المختلفة استخدام الباحث برنامج SPSS في حساب تحليل التباين وتمثلت النتائج فيما يلي:

جدول (14) تحليل التباين لمجموعات عينة الدراسة وفقاً للحالة التعليمية

الدالة	مستوى الدالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المحور
دالة عند مستوى 0.01	0.001	11.403	16221.30	3.00	48663.90	بين المجموعات	الكل
			1422.59	86.00	122342.60	داخل المجموعات	
				89.00	171006.50	الكل	

تبين نتائج الجدول السابق الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة التعليمية على المقياس ككل عند مستوى 0.01؛ ويشير تحليل ما بعد التباين (Post Hoc) بطريقة أصغر الفروق الممكنة إلى أن هذه الفروق ترجع إلى استجابات المبحوثين الحاصلين على مؤهل متوسط حيث تسجل فروق دالة إحصائياً مع استجابات المبحوثين في باقي فئات الحالة التعليمية.

د) دراسة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية:
جدول (15) تحليل التباين لمجموعات عينة الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية

الدالة	مستوى الدالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
دالة عند مستوى 0.01	0.001	14.101	20931.20	2.00	41862.39	بين المجموعات
			1484.42	87.00	129144.11	داخل المجموعات
				89.00	171006.50	الكل

تبين نتائج الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية على المقياس ككل عند مستوى 0.01؛ ويشير تحليل ما بعد التباين (Post Hoc) بطريقة أصغر الفروق الممكنة إلى أن هذه الفروق ترجع إلى استجابات المبحوثين المطلقين حيث تسجل فروق دالة إحصائية مع استجابات المبحوثين في باقي فئات الحالة الاجتماعية.

د) دراسة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة:
جدول (16) تحليل التباين لمجموعات عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة

الدالة	مستوى الدالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير دالة عند مستوى 0.05	0.324	1.141	2185.636	2.00	4371.27	بين المجموعات
			1915.347	87.00	166635.23	داخل المجموعات
				89.00	171006.50	الكل

تبين نتائج الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة على المقياس ككل عند مستوى 0.05.

تاسعا: نتائج الدراسة:

- يتضح ان المؤهلات لدى المبحوثين تؤهلهم للعمل في مجال التحول الرقمي، من حيث مستوى الخبرات العملية والمهارات والقدرات ومستوى العمل الفرقي في تقديم الخدمات الرقمية للمسنين
- تشير الدراسة أن المبحوثين يساهمون في توفير الاحتياجات الرقمية للمسنين ذوي الإعاقة و أن الإدارة تعمل على حل المشكلات و دراسة التطورات التكنولوجية في كافة المجالات
- على مستوى سياسات وإجراءات العمل والتقييم الدوري للعمليات الإدارية ترتفع نسبة اتفاق المبحوثين على أن المؤسسات تصيغ إجراءات مفصلة لحصول المسنين على الخدمات الاجتماعية الرقمية
- هناك بعض مهارات رأس المال الاجتماعي التي تحتاج إلى التنمية والتطوير لدى المبحوثين والمؤسسات ومن أهمها القصور في الاستعانة بأساليب متنوعة لمتابعة شكاوى المستفيدين ومدى توفر قدرات عالية لديهم لبناء علاقات اجتماعية وطيدة مع الزملاء واهتمام المؤسسات بتطويع المستحدثات التكنولوجية في تقديم خدمات المسنين ذوي الإعاقة

- تشير نتائج الدراسة الى العديد من المعوقات منها، ضعف المهارات التي يمتلكها مصممي البرامج الرقمية وعدم الاستعانة بالخبراء والمتخصصين وعدم الاعتماد على نتائج الدراسات الميدانية الحديثة في تطوير البرامج الرقمية اللازمة لتقديم الخدمات الاجتماعية للمسنين وضعف العلاقات بين أعضاء فريق العمل وعدم وعي المواطنين بأهمية الوسائل التكنولوجية الحديثة وعدم وضوح أهداف رقمية الخدمات الاجتماعية وضعف آليات التواصل بين المواطنين ومؤسسات تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية للمسنين ذوي الإعاقة.
- هناك رغبة واضحة لدى أعضاء مجلس الادارة والهيكل الوظيفي على اتمام عملية القياس والافصاح عن رأس المال الفكري في المؤسسات نظرا لنسبة الاستجابة العالية من عينة الدراسة.

عاشرا: التوصيات: اعتمادا على ماتوصلت اليه الدراسة الحالية من استنتاجات توصى بالاتي:

- على الباحثين والمتخصصين في المجال زيادة الاهتمام من خلال تقديم المزيد من البحوث الخاصة بالتحول الرقمي والافصاح عن رأس المال الفكري من أجل حث المؤسسات المعنية على الاعتراف به كوجود يعرض ضمن القوائم الاجتماعية للمؤسسات.
- ينبغي على المؤسسة الاهتمام (الموظفين) بالهيكل الوظيفي واعضاء مجلس الادارة الممثلين لرأس المال الفكري كونهم يمثلون عنصر المعرفة والاستعانة بهم من أجل تقدم المؤسسة في مجال المنافسة.
- ينبغي على المؤسسة الاهتمام بالدورات التدريبية للهيكل الوظيفي لمساعدتهم على تنمية مهاراتهم وتحفيزهم على تقديم مآلدتهم من مهارات من اجل تقدم المؤسسة في سوق العمل.
- العمل على تكثيف الجهود بالقطاعات المختلفة نحو التحول الرقمي حتى تستطيع تلك القطاعات تحويل جميع الخدمات الكترونيا دون ارجوع الى العمل اليدوي.
- ضرورة التعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق التحول الرقمي والعمل على حلها مثل العمل على ضمان سرية البيانات وحمايتها، والعمل على توفير إدارة مستقلة لأمن المعلومات والاتصالات وتوفير حوكمة التحول الرقمي لضمان كافة الصلاحيات والمسئوليات ومعايير الاداء الالكتروني.
- ضرورة تدريب الهيكل الوظيفي بالمؤسسات على البرامج والتطبيقات الالكترونية الخاصة بالتحول الرقمي ومواكبة كل مايستجد من برامج وتقنيات.
- المحافظة على رأس المال الفكري باعتباره ثروة ذات قيمة تمتلكها المؤسسات لانها تسهم في زيادة قيمتها السوقية.
- العمل على استقطاب وتنمية وتنشيط رأس المال الفكري ودعم استمراريته وتجدة.
- على المؤسسات الاجتماعية الاهتمام بتنمية عنصر رأس المال الفكري، حيث يمثل موردا يحقق أرباحا استراتجية ذات مدى طويل مقارنة برأس المال المادي.
- ضرورة الاهتمام بالدراسات والبحوث المتعلقة برأس المال الفكري حتى يتسنى للمؤسسات الاجتماعية التعرف على كيفية استثماره بالصورة التي تسهم في تحقيق جودتها.
- على المؤسسات بصفة عامة والاجتماعية بصفة خاصة محل الدراسة العمل على الاهتمام برأس المال الفكري لدوره المهم في تحقيق الميزة التنافسية لها.

الحادى عشر: المقترحات: بناء على النتائج والتوصيات فى الدراسة الراهنة، يقترح الباحث القيام بالعديد من البحوث والدراسات العلمية التى تهدف الى معالجة الجوانب التى تكمل الدراسة الراهنة ومنها:

- إجراء دراسة علمية تهدف الى تصميم نماذج لاستثمار رأس المال الفكرى فى تحقيق نتائج ايجابية وتدعيم وتعزيز الخدمات الاجتماعية لجميع فئات المجتمع.
- إجراء دراسة علمية تهدف الى مقارنة مخرجات المؤسسات الاجتماعية مع غيرها التى تمثل تجربة رائدة فى نفس المجال لاكتشاف بعض التحديات والعمل على حلها.
- إجراء دراسة تهدف الى تحديد متطلبات تنمية رأس المال الفكرى وتدعيم التنافس بين المؤسسات الاجتماعية بما يحقق التنمية المضافة لمخرجاتها.
- إجراء دراسة علمية تهدف الى وضع أليات التطوير المستمر لطرق قياس رأس المال الفكرى ليواكب التطور التكنولوجى وتشخص بدقة قيمة الاصول والموجودات الفكرية لدى مؤسسات الخدمات.
- إجراء دراسة علمية تهدف الى تحديد الاحتياجات التدريبية للمتخصصين الاجتماعيين المحفزة والمشجعة على اكتساب معارف ومهارات جديدة لتحقيق قيمة مضافة وتنمية الاصول الفكرية والمعرفية.

-المراجع:

1. أبو عجيلة، علي أبو القاسم ميرة (2021). عبد الرحمن الحراري شلفوح: دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال الفكري "دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع النفط الليبي"، بحث منشور في مجلة دراسات الإنسان والمجتمع، العدد 16.
2. الإدارة العامة لشئون المراكز والبرامج الصحية (2014). الدليل الإرشادي لبرامج رعاية المسنين في المراكز الصحية، ط 2، الوكالة المساعدة للرعاية الصحية الأولية، الرياض، ص 167.
3. أمين، مصطفى أحمد (2018). التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، بحث منشور في مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، السنة الخامسة، العدد التاسع عشر، سبتمبر، ص، ص 12، 14.
4. أمين، مصطفى احمد، (2018). التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، مجلة الادارة التربوية، كلية التربية، جامعة دمنهور.
5. بدره، سهاد سمير (2014). الدعم النفسي _ الاجتماعي وعلاقته بكل من الحاجات النفسية والرضا عن الحياة لدى المسنين، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق، ص 10.
6. بوديه، قندوز، بشير، طارق (2016). أصول ومضامين تسويق الخدمات، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص 121.
7. جواد، اسماعيل، ناظم، ندى (2009). تحليل رأس المال الفكري كأداة استراتيجية، مجلة العربي للعلوم الاقتصادية والادارية، ص141.
8. الحارثي، دياب عبدالله (2020). التحول الرقمي وأثره على الارتقاء بالخدمات البيئية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، جامعة جدة، السعودية.
9. الحبيش، صادق عسكر (2020). رأس المال الفكري مدخل استراتيجي لتحقيق جودة التعليم العالي، مجلة الاندلس للعلوم الانسانية والاجتماعية.
10. الحجيلان، محمد ابراهيم (2020). التحول الرقمي في التعليم رؤية وفق مفهوم تحسين الاداء البشرى، جامعة الملك سعود، ص4.
11. الحمداني، ناهدة إسماعيل عبد الله (2010). علي أكرم عبد الله علي: رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين "دراسة تحليلية لأراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل"، بحث منشور في مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، العدد 98، المجلد 32، ص124.
12. زلماط، مريم، (2017). دور رأس المال الفكري في استمرارية المؤسسة "دراسة حالة ببعض المؤسسات بولاية سيدي بلعباس، مؤسسة عزوز، مجمع حسناوي، ENIE, CMA، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة أبوبكر بلقايد، الجزائر.
13. السروجي، أبو النصر، طلعت مصطفى، مدحت محمد (2006). جودة الخدمات الاجتماعية "المفهوم والأهمية والضمانات"، في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الحادي والعشرين، الجزء الرابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، أكتوبر، ص 1451-1452.
14. السعيد، هانى محمد (2008). رأس المال الفكري انطلاقة إدارية معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، مصر، ص23.

15. السكري، أحمد شفيق (2000). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ص 500.
16. السلمي، أبرار فالح (2020). الكفايات التقنية اللازمة للعاملين بالمكتبات الجامعية في ظل التوجه نحو التحول الرقمي، بحث منشور في المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، العدد 28، جامعة الأهرام الكندية، مارس، ص 587.
17. صالح، احمد على (2001). أنماط التفكير الاستراتيجي وعلاقتها بعوامل المحافظة على رأس المال الفكري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، ص 23.
18. عبدالرازق، خليل إبراهيم (2016). دور الخدمة الاجتماعية في التخفيف من حدة مشكلة العلاقات الاجتماعية للمسنين من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال رعاية المسنين، بحث منشور في مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد العشرين، العدد الثاني، يونيو.
19. عبدالزبيدي، احمد واخرون (2017). تحليل ابعاد رأس المال الفكري في المؤسسات التعليمية باستخدام التقنية، مجلة جامعة بابل، العراق.
20. عبدالله، كرم عبد التواب محمود (2017). تمكين المسنين "رؤية من منظور الخدمة الاجتماعية"، ط1، زرقاء اليمامة، الفيوم، ص 5.
21. على، أسامة عبد السلام (2011). التحول الرقمي للجامعات المصرية: المتطلبات والآليات، بحث منشور في مجلة التربية، المجلد 14، العدد 33، المجلس العالمي لجمعيات التربية المقارنة، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، أغسطس، ص 271.
22. على، أسامة عبد السلام (2011). التحول الرقمي للجامعات المصرية: المتطلبات والآليات، بحث منشور في مجلة التربية، المجلد 14، العدد 33، المجلس العالمي لجمعيات التربية المقارنة، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، أغسطس، ص 270.
23. العزى، سعد (2001). أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، ص 58.
24. الغامدي، عادل بن مشعل عزيز آل هادي (2017). الاحتياجات الاجتماعية والنفسية والصحية والمادية للمسنين من وجهة نظرهم مع تصور مقترح لتضمينها في مناهج التعليم بالمملكة العربية السعودية، بحث منشور في مجلة جامعة الباحة للعلوم الإنسانية، المجلد الأول، العدد الحادي عشر، يونيو، ص 306.
25. غيث، محمد عاطف (1979). قاموس علم الاجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، ص 448.
26. فريشي، خويلد، حليلة السعدية، عفاف (2018). تسويق الخدمات "مطبوعة موجهة لطلبة السنة الأولى والثانية ماستر"، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر، ص 21.
27. اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (2010). تنفيذ الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة: التقارير الأولية المقدمة من الدول الأطراف بموجب المادة 35 من الاتفاقية (هونغ كونغ، الصين)، الأمم المتحدة، 30 أغسطس، ص 11.
28. مازن، حسام الدين محمد (2018). تكنولوجيا الراسمرفية لبناء مجتمع المعرفة الرقمي، بحث منشور في المجلة التربوية، العدد الثاني والخمسون، أبريل، ص 435.

29. محمد، أسعد منشد (2014). أثر القياس والإفصاح عن رأس المال الفكري على مستخدمي القوائم المالية، بحث منشور في مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 3، العدد 7، ص22.
30. المحياوي، ابراهيم محمد (2006). دور رأس المال المعرفي في تعزيز ثقافة الابداع في منظمات الاعمال، جامعة الزرقاء.
31. مخلوف، شادية (2001). واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين، بحث مقدم في مؤتمر جامعة النجاح بعنوان دور الخدمة الاجتماعية في فلسطين والمنعقد في الأسبوع الأول من شهر تشرين الثاني، ص 6.
32. مرهج، ماهر محسن (2016). تأثير رأس المال الفكري على أداء الابتكار في الجامعات السورية "دراسة ميدانية في جامعة تشرين"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، الجمهورية العربية السورية.
33. مطر، مأمون (2015). تأثير التحول الرقمي على المحطات الاذاعية والتلفزيونية الفلسطينية، سلسلة بحوث وسياسات الاعلام، مركز تطوير الاعلام بجاعة بيرزيت.
34. المعاني، أحمد إسماعيل (2020). أثر تكنولوجيا المعلومات والرقمنة في تنمية وتطوير الموارد البشرية "الكلية الحديثة للتجارة والعلوم-مسقط" كحالة دراسية، جمعية الاجتماعيين في الشارقة، المجلد 37، العدد 148، ص 77.
35. منصور، محمود عبد الله محمد (2021). التحول الرقمي كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، العدد 54، الجزء الأول، ابريل.
36. منصور، محمود عبد الله محمد (2021). التحول الرقمي كآلية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، العدد 54، الجزء الأول، ابريل، ص 172.
37. منصورى، نفيسة (2016). رأس المال المعرفي ودوره في خلق القيمة في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي التبسى، الجزائر، ص18.
38. ALWaseet, 2016.
39. Antonio López Peláez & Chaime Marcuello-Servós (2018): e-Social work and digital society: reconceptualizing approaches, practices and technologies, European Journal of Social Work, Vol. 21, No. 6, Pp 801- 802.
40. Augier&Teece (2004): An Economics Perspective on Intellectual Capital, Butter Worth – Heinemann, USA, Elsevier , P3.
41. Barbra Teater (2013): Contemporary Social Work Practice: A Handbook for Students Open University Press, January. <https://www.researchgate.net>
42. Bernard Marr & Karim Moustaghfir (2005), p 1116: Defining intellectual capital: a three-dimensional approach, Management Decision Journal, Vol. 43 No. 9, p1115.

43. Bernard Marr & Karim Moustaghfir (2005): Defining intellectual capital: a three-dimensional approach, Management Decision Journal, Vol. 43 No. 9.
44. Bernard Marr & Karim Moustaghfir (2005): Defining intellectual capital: a three-dimensional approach, Management Decision Journal, Vol. 43 No. 9, p1119.
45. Dilber ULAS (2019): Digital Transformation Process and SMEs, 3rd World Conference on Technology, Innovation and Entrepreneurship, Procedia Computer Science, Vol. 158, p 663.
46. Dilber ULAS (2019): Digital Transformation Process and SMEs, 3rd World Conference on Technology, Innovation and Entrepreneurship, Procedia Computer Science, Vol. 158, p 663.
47. Eva Topinkova (2008): Aging, Disability and Frailty, Annals of Nutrition and Metabolism, Vol. 52, p 7.
48. Eva Topinkova (2008): Aging, Disability and Frailty, Annals of Nutrition and Metabolism, Vol. 52, p 7.
49. Masafumi Kuzuya (2012): Process of Physical Disability Among Older Adults- Contribution of Frailty in the Super-Aged Society, Nagoya Journal Medical Science, Vol. 74,.
50. Pattaraporn Khongboon (2016), et al.: Risk Factors for Six Types of Disability among the Older People in Thailand in 2002, 2007, and 2011, Journal of Aging Research, Volume.
51. Satyender Singh Yadav (2001): Disability and Handicap among Elderly Singaporeans, Singapore Medical Journal, Vol. 42, No. 8, p 361.
52. Suchitporn Lersilp, et al. (2020): Development and Usability Testing of an Emergency Alert Device for Elderly People and People with Disabilities, the Scientific World Journal, Volume.
53. Suchitporn Lersilp, et al.(2020): Development and Usability Testing of an Emergency Alert Device for Elderly People and People with Disabilities, the Scientific World Journal, Volume, p 1.
54. What is Social Work? Pp 5,7. <https://www.google.com/search?>

