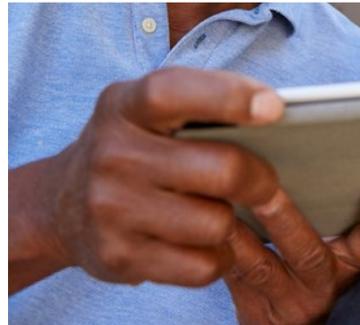
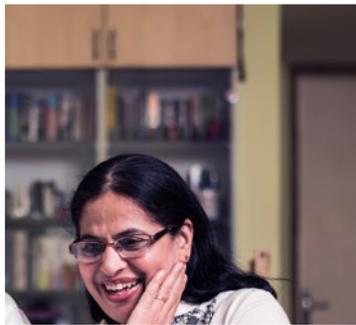


الشيخوخة في عالم رقمي - من التأثير إلى التأثير



الشيخوخة في عالم رقمي - من التأثر إلى التأثير



شكر وتقدير

صيغ تقرير "الشيخوخة في عالم رقمي - من التأثير إلى التأثير" بقلم السيدة آنا ماريا كاريلو، مديرة العمليات ومؤسسة شركة HearColors والخبيرة في إمكانية النفاذ الرقمي المعتمدة من الرابطة الدولية للمتخصصين في إمكانية النفاذ (IAAP)، بتوجيه من السيدة روكسانا ويدمر-إيسكو، كبيرة المنسقين (في مجال الشمول الرقمي) ومسؤولة الاتصال المعنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكبار السن في قطاع تنمية الاتصالات (ITU-D) بالاتحاد الدولي للاتصالات. وأعد تقرير المبادئ التوجيهية هذا في نطاق أعمال الشمول الرقمي الخاصة بكبار السن في شعبة المجتمع الرقمي التابعة لمكتب تنمية الاتصالات (BDT) بالاتحاد، والتي ترأسها السيدة سيلفيا بول.

إخلاء مسؤولية

التسميات المستخدمة في هذا المنشور وطريقة عرض المواد فيه لا تعني بأي حال من الأحوال التعبير عن أي رأي من جانب الاتحاد الدولي للاتصالات فيما يتعلق بالوضع القانوني لأي من البلدان أو الأقاليم أو المدن أو المناطق أو لسلطاتها، أو فيما يتعلق بتعيين حدودها أو تخومها. والإشارة إلى شركات أو منتجات أو خدمات محددة لا تعني أن الاتحاد الدولي للاتصالات يدعمها أو يوصي بها تفضيلاً لها على غيرها من الشركات والمنتجات المماثلة لها التي لم يشر إليها. عدا ما يتعلق بالخطأ والسهو، يشار إلى المنتجات المسجلة الملكية بأسمائها.

واتخذ الاتحاد الدولي للاتصالات جميع الاحتياطات المعقولة للتحقق من المعلومات الواردة في هذا المنشور. ومع ذلك، توزع المواد المنشورة دون أي ضمان من أي نوع، سواء كان صريحاً أو ضمناً. وتقع مسؤولية تفسير المواد واستعمالها على عاتق القارئ. والآراء والنتائج والاستنتاجات المعرب عنها في هذا المنشور لا تعبر بالضرورة عن وجهات نظر الاتحاد الدولي للاتصالات أو أعضائه. وفي حين كانت الروابط الإلكترونية و/أو المراجع الخارجية ذات الصلة الواردة في هذا التقرير سارية الصلاحية في وقت النشر، لا يمكن للاتحاد ضمان صلاحيتها على المدى الطويل.

ويجوز استنساخ أي محتوى من هذا التقرير، شريطة أن يُقرن الاقتباس بالإشارة إلى المصدر: "الشيخوخة في عالم رقمي - من التأثير إلى التأثير".

ISBN

ISBN 978-92-61-33606-6 (النسخة الإلكترونية)

ISBN 978-92-61-33616-5 (نسخة EPUB)

ISBN 978-92-61-33626-4 (نسخة Mobi)



يرجى مراعاة الجوانب البيئية قبل طباعة هذا التقرير.

© الاتحاد الدولي للاتصالات 2021

بعض الحقوق محفوظة. هذا العمل متاح للجمهور من خلال رخصة المشاع الإبداعي للمنظمات الحكومية الدولية

Creative Commons Attribution-Non-Commercial-Share Alike 3.0 IGO license (CC BY-NC-SA 3.0 IGO).

وبموجب شروط هذه الرخصة، يمكنك نسخ هذا العمل وإعادة توزيعه وتكييفه لأغراض غير تجارية، على أن يُقتبس العمل على النحو الصحيح. وأيضاً كان استخدام هذا العمل، ينبغي عدم الإيحاء بأن الاتحاد الدولي للاتصالات يدعم أي منظمة أو منتجات أو خدمات محددة. ولا يُسمح باستخدام أسماء الاتحاد أو شعاراته على نحو غير مرخص به. وإذا قمت بتكييف العمل، فسيُتبع عليك استصدار رخصة لعملك في إطار الرخصة Creative Commons نفسها أو ما يكافئها. وإذا أنتجت ترجمة لهذا العمل، فينبغي لك إضافة إخلاء المسؤولية التالي إلى جانب الاقتباس المقترح: "هذه الترجمة غير صادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU). والاتحاد غير مسؤول عن محتوى هذه الترجمة أو دقتها. والنسخة الإنكليزية الأصلية هي النسخة الملزمة والمعتمدة". للحصول على مزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع التالي: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/>

تمهيد



أصبحت الشيخوخة موضوعاً متزايد الأهمية على جدول الأعمال العالمي، حيث يتنامى عدد كبار السن بأسرع وتيرة في تاريخ العالم. واليوم ولأول مرة، فاق عدد الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 60 عاماً أو أكثر عدد الأطفال دون سن الخامسة من العمر.

وعلى الصعيد العالمي، كان هناك ما يناهز 727 مليون شخص تبلغ أعمارهم 65 عاماً أو أكثر في عام 2020. وبحلول عام 2050، يُتوقع أن يصل هذا العدد إلى 1,5 مليار وفق أبرز نقاط حدث شيخوخة السكان في العالم لعام 2020 في إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية، حيث يُتوقع أن تشهد جميع المناطق زيادة في أعداد سكانها المسنين بحلول السنة نفسها.

ونتمنى كلنا أن ننعم بحياة مديدة صحية هائلة. ويتيح العالم الرقمي مجموعة واسعة من الفرص المثيرة للتقدم في العمر بكرامة، وللمشاركة كمواطنين سباقين فيمكننا ممارسة حقوقنا بالكامل والمساهمة بمعارفنا وخبراتنا لإثراء مجتمعاتنا.

وعلى مدى عقود من الزمن، اعتُبرت الأجيال الأكبر سناً فئة ضعيفة وحتى عبئاً على الأجيال الشابة. وفي هذه الأيام، يمكن لاستراتيجيات الشيخوخة الصحية، وخاصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، أن تساعد في تحويل هذه الصورة النمطية المضللة إلى مفهوم مفاده أن كبار السن مساهمون قيّمون ومحركات اقتصادية قوية، عندما تفهم الحكومات والصناعات والشركات ورواد الأعمال الإمكانيات التي يقدمها الاقتصاد الرقمي وتستفيد منها.

وتقرير "الشيخوخة في عالم رقمي - من التأثير إلى التأثير" هو أول تقرير يصدره الاتحاد الدولي للاتصالات على الإطلاق لزيادة الوعي في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأهمية الاستعداد للاستجابة لاحتياجات ومتطلبات كبار السن من السكان. وهذا ضروري للإيفاء بتعهدنا "بعدم ترك أي أحد خلف الركب"، في سعيينا لتحقيق أهدافنا في خطة التنمية المستدامة لعام 2030.

ولتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور أساسي في خلق بيئات مناسبة لتعزيز الظروف الصحية والتصدي للتحديات التي تصاحب الشيخوخة من خلال تمكين الأجيال الأكبر سناً. ويمكن أن تصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عوامل تمكين للإدماج الاجتماعي لكبار السن، في حال تصميم المنتجات والخدمات مع مراعاة احتياجاتهم ومتطلباتهم.

ويهدف التقرير إلى مساعدة أعضاء الاتحاد وأصحاب المصلحة الآخرين على فهم الفرص الرقمية السانحة والاستفادة من الإمكانيات الجديدة للنمو الاقتصادي والاجتماعي والسياسي من خلال زيادة الشمول الرقمي والبيئات الرقمية الملائمة لكبار السن. وهو يسلط الضوء على الاتجاهات، ويحدد الممارسات السليمة والحلول الممكنة، ويعرض المبادئ التوجيهية التي يمكن أن تستفيد من مساهمات الأجيال الأكبر سناً، وتحد من هشاشتها وتعزز التنمية الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق مجتمعات شاملة للجميع أكثر صحة وثراء. ويركز التقرير على الدور الذي يمكن أن تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ضمان مجتمعات شاملة رقمياً يكون فيها المسنونون مشاركين نشطين.

ويلتزم الاتحاد التزاماً كاملاً بمساعدة جميع الأعضاء على تحقيق الأهداف التي حددتها الأمم المتحدة في مبادرة [عقد الشيخوخة الصحية](#)، من خلال المساهمة في تنفيذها عبر هذا التقرير وضمن أخذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاعتبار كأكثر الأدوات فعالية لكبار السن من السكان ليكونوا مساهمين قيّمين في التنمية الاجتماعية والاقتصادية في جميع أنحاء العالم.



دورين بوغدان-مارتن
مديرة مكتب تنمية الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات

جدول المحتويات

ii	شكر وتقدير.....	
iii	تمهيد.....	
1	الاتجاهات الديموغرافية العالمية والشيخوخة الصحية	1
4	الكل يشيخ.....	1.1
5	الشيخوخة الصحية.....	2.1
7	بيئات يسهل النفاذ إليها ومراعية للمسنين.....	3.1
10	التحول الرقمي يجلب فرصاً اجتماعية واقتصادية قوية	2
10	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفرص الأعمال في سياق اتجاهات الشيخوخة.....	1.2
13	البيئات التكنولوجية المراعية للشيخوخة لضمان العافية.....	2.2
	العناصر الرئيسية لاعتماد المسنين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات: الشمول الرقمي وإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....	3.2
15		15
	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كعناصر تمكين الأرزاق لتحويل الهشاشة إلى قيمة: التوصيات السياسية والاستراتيجية	3
20		20
20	التكنولوجيات الجديدة وإمكانية الاستخدام.....	1.3
22	الرفاه المالي.....	2.3
25	التعليم والتعلم مدى الحياة.....	3.3
28	العمالة والتزامات العمل.....	4.3
31	أنماط الحياة الصحية والعافية والعيش المستقل.....	5.3
33	تقديم الرعاية الصحية والخدمات الصحية.....	6.3
36	الاستنتاجات	4
36	دور مختلف أصحاب المصلحة.....	1.4
37	ملخص توصيات السياسة العامة.....	2.4
38	الموارد.....	3.4
40	المراجع	

قائمة بالأشكال

- 1..... الشكل 1: صورة بنسق GIF - العمر يمتد بالسكان
- 2..... الشكل 2: السكان الأكبر سناً 2015/2050
- 2..... الشكل 3: صورة بنسق GIF - سرعة شيخوخة السكان
- 4..... الشكل 4: التقرير العالمي عن التفرقة العُمرية
- 5..... الشكل 5: التقرير العالمي عن الشيخوخة والصحة
- 5..... الشكل 6: عقد الشيخوخة الصحية
- 6..... الشكل 7: خطة عمل مدريد الدولية للشيخوخة، 2002
- 7..... الشكل 8: صورة بنسق GIF، قضاء سنواتك الإضافية
- 8..... الشكل 9: ورقة إحاطة عن السياسات والأولويات المتعلقة بالشيخوخة في التقارير الوطنية الطوعية (2016-2019)
- 10..... الشكل 10: التحول الرقمي
- 11..... الشكل 11: اقتصاد العمر المديد: تحقيق النمو الاقتصادي وفرص جديدة للأعمال
- 12..... الشكل 12: الاقتصاد الفضي في أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي: الشيخوخة كفرصة للابتكار وزيادة الأعمال والشمول
- 15..... الشكل 13: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة تصدر تقريراً جديداً عن الشيخوخة
- 16..... الشكل 14: الشمول الرقمي
- 20..... الشكل 15: فيروس كورونا المستجد (Covid-19): كبار السن
- 22..... الشكل 16: دور الشمول المالي الرقمي في الاستعداد للشيخوخة والتقاعد
- 24..... الشكل 17: حماية المستهلك المالية وشيخوخة السكان
- 25..... الشكل 18: إمكانيات تعلم البالغين عبر الإنترنت: الدروس المبكرة من أزمة فيروس كورونا المستجد (COVID-19)
- 28..... الشكل 19: الترويج لقوى عاملة شاملة للمسنين

1 الاتجاهات الديموغرافية العالمية والشيخوخة الصحية

يمتد العمر بسكان العالم. ونظراً إلى الزيادة العالمية في العمر المتوقع وانخفاض معدلات الخصوبة، ارتفعت كثيراً نسبة كبار السن وعددهم المطلق على حد سواء. وبحسب ما ذكرته التوقعات السكانية في العالم لعام 2019، بحلول عام 2050، سيكون 1 من كل 6 أشخاص في العالم فوق سن 65، بينما في عام 2019 كانت هذه النسبة 1 من كل 11 فقط.

الشكل 1: صورة بنسق GIF - العمر يمتد بالسكان

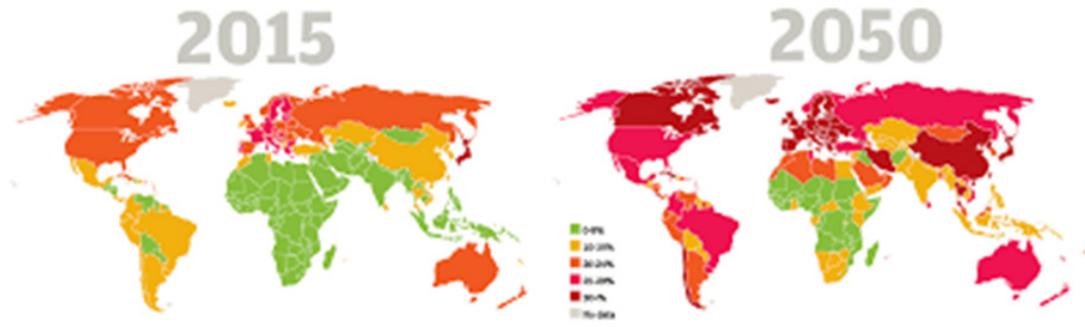


إخلاء مسؤولية: التسميات المستخدمة في هذه الخارطة وطريقة عرض المواد فيه لا تعني بأي حال من الأحوال التعبير عن أي رأي من جانب الاتحاد الدولي للاتصالات أو من جانب أمانة الاتحاد فيما يتعلق بالوضع القانوني لأي من البلدان أو الأقاليم أو المدن أو المناطق أو لسلطاتها، أو فيما يتعلق بتعيين حدودها أو تخومها.

المصدر: منظمة الصحة العالمية

في عام 2018، كان متوسط العمر المتوقع في أوروبا 81 عاماً. ويتوقع الخبراء الاكتواريين أن يبلغ عمر الأطفال المولودين في عام 2000 في المتوسط 100 عام.

الشكل 2: السكان الأكبر سناً 2015/2050

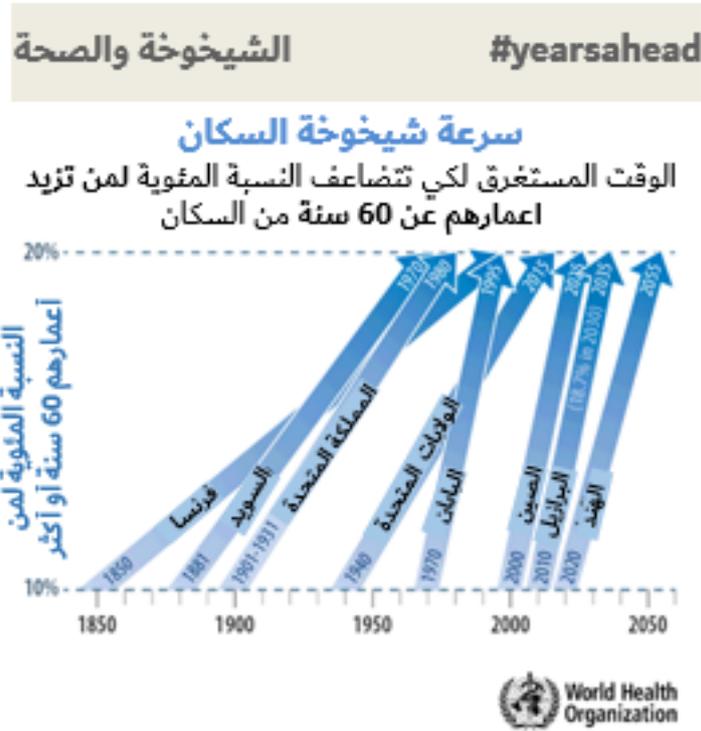


إخلاء مسؤولية: التسميات المستخدمة في هذه الخارطة وطريقة عرض المواد فيه لا تعني بأي حال من الأحوال التعبير عن أي رأي من جانب الاتحاد الدولي للاتصالات أو من جانب أمانة الاتحاد فيما يتعلق بالوضع القانوني لأي من البلدان أو الأقاليم أو المدن أو المناطق أو لسلطاتها، أو فيما يتعلق بتعيين حدودها أو تخومها.

المصدر: الرقم القياسي العالمي لمرصد الأعمار

حل هذا التحول الديموغرافي بوتيرة أسرع بكثير مما حدث في الماضي. ففي حين كان لدى فرنسا ما يقرب من 150 عاماً للتكيف مع التغير من 10 في المائة إلى 20 في المائة في نسبة السكان الذين تزيد أعمارهم عن 60 عاماً، سيكون لدى بلدان مثل البرازيل والصين والهند ما يزيد قليلاً عن 20 عاماً للتكيف مع التغير نفسه¹. وبدأت شيخوخة السكان في البلدان ذات الدخل المرتفع ولكنها تظهر الآن بمعدل أعلى في البلدان ذات الدخل المنخفض والمتوسط.

الشكل 3: صورة بنسق GIF - سرعة شيخوخة السكان



المصدر: منظمة الصحة العالمية

¹ لمزيد من المعلومات عن الخصائص الديموغرافية، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بالشيخوخة والصحة لدى منظمة الصحة العالمية <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health#:~:text=Common%20conditions%20in%20older%20age,conditions%20at%20the%20same%20time>

وحتى لو كان لا بد من استعراض هذه الاتجاهات في سياق جائحة فيروس كورونا المستجد (COVID-19) حيث سلطت الجائحة الضوء على الضعف الاجتماعي والجسدي للأجيال الأكبر سناً، ما برحت جميع المجتمعات تمر بثورة طول العمر التي تلمس بالفعل تداعياتها المهمة على التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلدان والمناطق في جميع أنحاء العالم.

الحقائق والاتجاهات الديموغرافية الرئيسية

- في عام 2020، كان هناك في العالم ما يقدر بنحو 727 مليون شخص بعمر 65 عاماً أو أكثر. وبحلول عام 2050، يُتوقع أن يتضاعف هذا الرقم إلى 1,5 مليار.
- وعلى الصعيد العالمي، زادت نسبة السكان الذين تبلغ أعمارهم 65 عاماً أو أكثر من 6 في المائة في عام 1990 إلى 9 في المائة في عام 2019. ويُتوقع أن ترتفع هذه النسبة إلى 16 في المائة في عام 2050، عندما يُتوقع أن شخصاً واحداً من كل ستة أشخاص في جميع أنحاء العالم سيبلغ عمره 65 عاماً أو أكثر.
- وعلى الصعيد العالمي، تضاعف عدد الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 80 عاماً أو أكثر ثلاثة أمثال تقريباً بين عامي 1990 و2019، حيث ارتفع من 54 مليوناً إلى 143 مليوناً؛ ويُتوقع أن يتضاعف ثلاثة أمثال مرة أخرى بين عامي 2019 و2050 ليصل إلى 426 مليوناً. وبين عامي 2019 و2050، يُتوقع أن يُظهر عدد الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 80 عاماً أو أكثر أكبر زيادة في النسبة المئوية في شرق وجنوب شرق آسيا وفي شمال إفريقيا وغرب آسيا.

وتيرة الشيخوخة:

- ما انفكت وتيرة شيخوخة السكان أسرع في شرق وجنوب شرق آسيا وفي أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي. فتضاعفت تقريباً النسبة المئوية للسكان البالغين من العمر 65 عاماً أو أكثر في شرق وجنوب شرق آسيا، حيث ارتفعت من 6 في المائة في عام 1990 إلى 11 في المائة في عام 2019؛ وفي أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، من 5 في المائة في عام 1990 إلى 9 في المائة في عام 2019. وبين عامي 2019 و2050، يُتوقع أن يتضاعف السكان الأكبر سناً في أربع مناطق هي: شمال إفريقيا وغرب آسيا؛ ووسط وجنوب آسيا؛ وأمريكا اللاتينية وحوض البحر الكاريبي؛ وشرق وجنوب شرق آسيا.

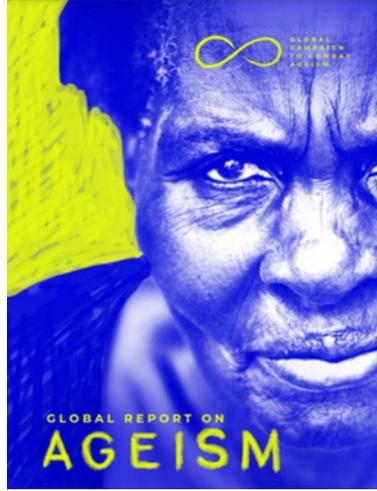
اتجاهات الشيخوخة:

- على المستوى العالمي، بلغ متوسط العمر المتوقع عند الولادة 72,3 سنة، حيث تعيش النساء في المتوسط لمدة أطول بخمس سنوات من الرجال - 74,7 سنة و69,9 سنة، على التوالي. والفجوة بين الجنسين في طول العمر هي الأكبر في أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، بفارق 6,5 سنوات بين النساء والرجال، والأقل في وسط وجنوب شرق آسيا، بفارق 2,7 سنة.
- وفي جميع أنحاء العالم، تشير التقديرات إلى أن الشخص الذي بلغ 65 عاماً في الفترة 2015-2050 يمكن أن يتوقع أن يعيش، في المتوسط، 17 سنة إضافية، ليصل إلى سن 82. وبحلول الفترة 2045-2050، يُتوقع أن يرتفع هذا الرقم إلى 19 سنة، ليصل إلى 84 في المتوسط.
- وأعلى عمر متوقع في سن 65 يعيشه حالياً كبار السن من أستراليا ونيوزيلندا (21 عاماً لعمر متوقع يبلغ 86)، تليها أوروبا وأمريكا الشمالية (19 عاماً لعمر متوقع يبلغ 84). وبين فترتي 2015-2020 و2045-2050، يُتوقع أن يزداد العمر المتوقع بعد سن 65 في جميع المناطق. ورغم ما يُتوقع من أن يتحسن بقاء الرجال على قيد الحياة، يرجح أن تستمر النساء في العيش لعمر أطول من الرجال في المتوسط. ونتيجة للفجوة بين الجنسين في طول العمر، يفوق عدد المسنات حالياً عدد المسنين عبر المدى العمري - وعلى وجه الخصوص، لمن يبلغون من العمر 80 عاماً أو أكثر.
- وعلى الصعيد العالمي في عام 2019، كان هناك 81 رجلاً مقابل كل 100 امرأة تبلغ أعمارهن 65 عاماً أو أكثر، ومع ذلك كان هناك 63 رجلاً فقط مقابل كل 100 امرأة في سن 80 عاماً أو أكثر. ويتوقع تضيق الفارق بين الجنسين في طول العمر في السنوات المقبلة، يُتوقع في عام 2050 أن يكون هناك 85 رجلاً مقابل كل 100 امرأة تبلغ أعمارهن 65 عاماً أو أكثر، و71 رجلاً لكل 100 امرأة في سن 80 أو أكثر.

1.1 الكل يشيخ

يتمثل أحد أبرز الإنجازات الجماعية في إطالة الأعمار. ومع ذلك ثمة تحدٍ رئيسي في هذا التحول الديموغرافي يتمثل في أن الشيخوخة في كثير من الأحيان تُفهم على أنها عبء على المجتمع تترتب عليه واجبات تتعلق بالطلب المتزايد على المعاشات التقاعدية والخدمات الصحية وخدمات الرعاية طويلة الأجل. وقد وصفت منظمة الصحة العالمية (WHO) هذه الظاهرة الاجتماعية متعددة الأوجه على أنها التفرقة العُمرية أي: "الأفكار النمطية (كيف نفكر)، والتحيز (كيف نشعر) والتمييز (كيف نتصرف) تجاه الآخرين أو الذات على أساس العمر".

الشكل 4: التقرير العالمي عن التفرقة العُمرية



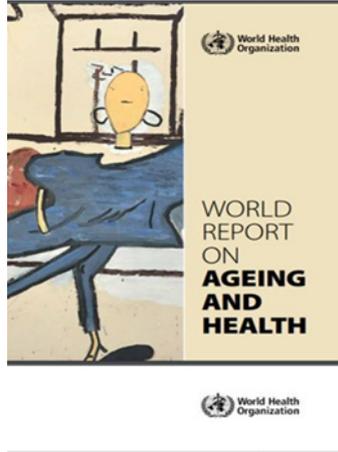
المصدر: منظمة الصحة العالمية

كلنا نتقدم في السن، ومن مصلحتنا أن نغير الطريقة التي ننظر بها إلى الأجيال الأكبر سناً، بالتركيز على إمكانات مشاركتهم الاستباقية في المجتمع، على أمل مشاركتهم في مجتمعاتنا في المستقبل القريب. والعمر الأطول يجلب معه فرصاً ليس لكبار السن وأسرهم فحسب، بل للمجتمعات أيضاً، حيث يصبح كبار السن بشكل متزايد مشاركين ومساهمين نشطين في تنمية البلاد.

مع ذلك، فقد سلطت منظمة الصحة العالمية الضوء على أن هذه المساهمات تعتمد إلى حد كبير على عامل واحد هو الصحة. واليوم هناك القليل من الأدلة التي تشير إلى أن كبار السن يعيشون سنواتهم الأخيرة بصحة أفضل من أسلافهم. علاوة على ذلك، لا تتوزع الصحة الجيدة بالتساوي بين المجموعات السكانية وضمن كل مجموعة سكانية² فهشاشة الأوضاع تطال عدداً كبيراً من المسنين القاطنين في العديد من المناطق. إذ يقل نفاذهم إلى الضمان الاجتماعي، وتتدنى مستويات دخلهم، وتقل حظوظهم في الاستفادة من الفرص الجديدة لريادة الأعمال والتوظيف، ويكثر انتشار الأمراض المزمنة والاعتماد الوظيفي في صفوفهم.

² لمزيد من المعلومات عن تأثير الصحة في الشيخوخة، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بالشيخوخة والصحة لدى منظمة الصحة العالمية <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health#:~:text=Common%20conditions%20in%20older%20age,conditions%20at%20the%20same%20time>

الشكل 5: التقرير العالمي عن الشيخوخة والصحة



المصدر: منظمة الصحة العالمية

وبالتالي من المهم إيلاء الأولوية للشيخوخة كقضية سياسة عامة رئيسية عالمية. ويتعين على واضعي السياسات وأصحاب المصلحة بما في ذلك الحكومات والهيئات الأكاديمية والشركات والصناعات وأصحاب المشاريع اغتنام إمكانات التنمية التي تجلبها الشيخوخة. وتسمح التحسينات في الظروف الصحية لكبار السن بعمر مديد أكثر إنتاجية؛ وعلاوة على ذلك، ينشأ عدد من الفرص الاجتماعية والاقتصادية والتجارية من هذه الثورة الديموغرافية. ويقصّر العالم في تقدير مسارات التنمية المحتملة حق قدرها ويقصّر في توقع الثمار في حال النظر إلى شيخوخة السكان كمجرد تحدٍ وليس كفرصة.

2.1 الشيخوخة الصحية

في هذا السياق، أعلنت الأمم المتحدة العقد الممتد من 2021 إلى 2030 عقداً للشيخوخة الصحية،³ وحثت الحكومات والمجتمع المدني والوكالات الدولية والمهنيين والهيئات الأكاديمية ووسائل الإعلام والقطاع الخاص على تركيز جهودها التعاونية لتحسين حياة المسنين وأسرتهم والمجتمعات التي يعيشون فيها.

الشكل 6: عقد الشيخوخة الصحية



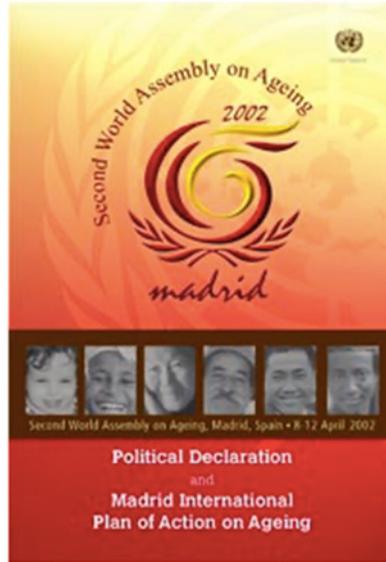
المصدر: منظمة الصحة العالمية

³ لمعلومات أوفى عن عقد الشيخوخة الصحية: <https://www.who.int/ageing/decade-of-healthy-ageing>

تماشياً مع خطة عمل مدريد الدولية للشيخوخة،⁴ 2002، تحويل عالماً: خطة التنمية المستدامة لعام 2030⁵ والاستراتيجية العالمية وخطة العمل بشأن الشيخوخة والصحة للفترة 2016-2020⁶، تركز استراتيجية الشيخوخة والصحة على خمسة أهداف استراتيجية:

- 1 الالتزام بالعمل من أجل شيخوخة صحية في كل بلد.
- 2 إعداد بيانات مراعية للمسنين.
- 3 مواءمة الأنظمة الصحية مع احتياجات السكان المسنين.
- 4 تطوير أنظمة مستدامة وعادلة لتقديم الرعاية طويلة الأجل (في المنزل، المجتمعات المحلية، المؤسسات).
- 5 تحسين القياسات والمراقبة والبحوث المتعلقة بالشيخوخة الصحية.

الشكل 7: خطة عمل مدريد الدولية للشيخوخة، 2002



المصدر: الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية

تشير الشيخوخة الصحية إلى "عملية تطوير وإدامة القدرة الوظيفية التي تمكّن العافية في سن الشيخوخة".⁷ وهي تتضمن قدرة الشخص على ما يلي:

- تلبية احتياجاته الأساسية؛
- التعلم والنمو واتخاذ القرارات؛
- الاستمرار في التنقل؛
- بناء العلاقات والحفاظ عليها؛
- المساهمة في المجتمع.

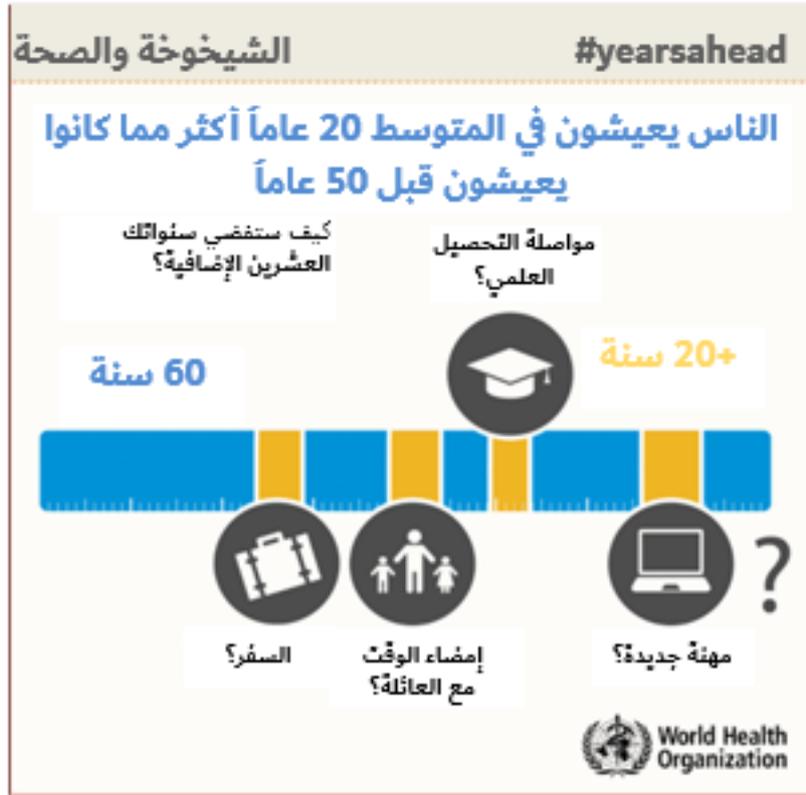
⁴ https://www.un.org/en/events/pastevents/pdfs/Madrid_plan.pdf

⁵ <https://www.unfpa.org/resources/transforming-our-world-2030-agenda-sustainable-development#:~:text=20Agenda%20for%20Sustainable%20Transforming%20our%20World%3A%20The%202030%20Development,-Publication%20Date%3A%20September&text=This%20historic%20document%20lays%20out,people%2C%20and%20protect%20the%20planet>

⁶ <https://www.who.int/ageing/GSAP-Summary-EN.pdf>

⁷ <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/ageing-healthy-ageing-and-functional-ability>

الشكل 8: صورة بنسق GIF، قضاء سنواتك الإضافية



المصدر: منظمة الصحة العالمية

تتميز الشيخوخة بالتنوع، خاصة فيما يتعلق بالصحة والقدرة الذاتية للناس. ووفقاً لتعريف منظمة الصحة العالمية، تتضمن القدرة الذاتية جميع القدرات العقلية والجسدية التي يمكن للشخص الاعتماد عليها، بما في ذلك قدرته على المشي والتفكير والرؤية والسمع والتذكر. وقد يمتلك بعض الأشخاص قدرة ذاتية عالية ومستقرة بينما يمكن أن يشهد آخرون تراجعاً أو فقداناً كبيراً في القدرات فيطلبون دعماً للأنشطة الأساسية.

وهذا ما يجعل الشيخوخة الصحية عملية مهمة لأنها تنطوي على تطوير وإدامة المقدره الوظيفية التي تمكن العافية في سن أكبر. ووفقاً لمنظمة الصحة العالمية، تتكون المقدره الوظيفية من القدرة الذاتية للفرد والخصائص البيئية ذات الصلة والتفاعل بينهما.

3.1 بيئات يسهل النفاذ إليها ومراعية للمسنين

تتأثر الشيخوخة الصحية بشدة ببيئات مثل المنزل والمجتمع المحلي والمجتمع الأوسع، وبمجموعة من العوامل ضمن هذه البيئات. وتشمل هذه العوامل، البيئة المبنية، والناس وعلاقاتهم ومواقفهم وقيمهم، والسياسات الصحية والاجتماعية، والأنظمة التي تدعمها، والخدمات التي تنفذها. ويكمن مفتاح الشيخوخة الصحية في التمكّن من العيش في بيئات تستديم القدرة الذاتية والمقدرة الوظيفية وتحافظ عليهما.⁸

وفي هذا السياق، من المهم بشكل أساسي أن تؤخذ بعين الاعتبار التوصيات التي تقدمها مبادئ التصميم الشامل لبناء بيئات يسهل النفاذ إليها ومراعية للمسنين. وقد طور مفهوم التصميم الشامل في عام 1997 فريق عمل من المماريين ومصممي المنتجات والمهندسين وباحثي التصميم البيئي في جامعة ولاية كارولينا الشمالية، فابتكروا مبادئ تهدف إلى تعميم وتعزيز الغاية الجامعة المتمثلة في الشمولية.

⁸ التقرير العالمي عن الشيخوخة والصحة:

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186463/9789240694811_eng.pdf;jsessionid=0C CD763BC9D4653C476F5DF75D87FB1C?sequence=1

وكان هدفهم هو تبسيط حياة جميع الناس من خلال تصميم المنتجات وإنشاء المباني والأماكن العامة المصممة منذ البداية لتلبية مجموعة متنوعة من الاحتياجات للنفاد والتواصل واستخدام المستخدمين المحتملين. وتساعد معالجة الاحتياجات منذ البداية في تقليل التكاليف أو عدم الاضطرار إلى التفكير في التكاليف اللاحقة.

وحددت سبعة مبادئ ذات مبادئ توجيهية محددة لتمكين تصميم منتجات وبيئات قابلة للاستخدام لدى جميع الناس، بأكبر قدر ممكن، دون حاجة إلى تكييف أو تصميم متخصص:

المبدأ الأول: الاستعمال المنصف

- التصميم مفيد وقابل للتسويق للأشخاص ذوي القدرات المتنوعة.

المبدأ الثاني: المرونة في الاستعمال

- التصميم يستوعب مجموعة واسعة من التفضيلات والقدرات الفردية.

المبدأ الثالث: بسيط وحدسي الاستعمال

- يسهل فهم استخدام التصميم، بغض النظر عن خبرة المستخدم أو معرفته أو مهاراته اللغوية أو مستوى تركيزه الحالي.

المبدأ الرابع: وضوح المعلومات

- ينقل التصميم المعلومات الضرورية بشكل فعال إلى المستخدم، بغض النظر عن الظروف المحيطة أو القدرات الحسية للمستخدم.

المبدأ الخامس: التسامح مع الخطأ

- يقلل التصميم من المخاطر والعواقب السلبية للأعمال العرضية أو غير المقصودة.

المبدأ السادس: تدني الخطأ الجسدي

- يمكن استخدام التصميم بكفاءة وراحة وبأقل قدر من الإرهاق.

المبدأ السابع: المقاس والحيز فيما يتعلق بالمقارنة والاستعمال

- يتاح المقاس والحيز المناسبين فيما يتعلق بالمقارنة والمطال والمعالجة والاستعمال، أيّاً كان مقياس الجسم أو موضعه أو قدرته على الحركة.

الشكل 9: ورقة إحاطة عن السياسات والأولويات المتعلقة بالشيخوخة في التقارير الوطنية الطوعية (2019-2016)



المصدر: الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية

وتؤكد الشيخوخة الصحية على الحاجة إلى العمل عبر قطاعات متعددة، وفقاً لنهج شمولي لا يأخذ في الاعتبار المشكلات الصحية فحسب، بل يعالجها من منظورات مختلفة؛ وذلك لتحقيق الغاية النهائية المتمثلة في خلق بيئات مراعية للمسنين تستجيب للاحتياجات والتطلعات المتنوعة للأجيال الأكبر سناً وتساهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للاقتصاد ككل.

2 التحول الرقمي يجلب فرصاً اجتماعية واقتصادية قوية

نحن نعيش في عالم رقمي. ووفقاً لبيانات الاتحاد الدولي للاتصالات، كان هناك 4,1 مليار شخص موصولين بالإنترنت في عام 2019⁹ وعلى مدار الخمسين عاماً الماضية، ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتزايد لدرجة تغلغلها حالياً إلى كل جانب من جوانب حياتنا. واتضح هذا الاتجاه أكثر خلال جائحة فيروس كورونا المستجد (COVID-19) إذ كاد ينتقل كل نشاط إلى بيئة رقمية.

شارك القطاعان العام والخاص، بما في ذلك جميع فروع الحكومة ورواد المشاريع والشركات الصغيرة والهيئات الأكاديمية وغيرها من المنظمات في التحول الرقمي. وهذا يعني إعادة التفكير بجدية في تحويل العمليات وقنوات الاتصال والتكيف مع متطلبات السوق الجديدة.

ويفتح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أبواب فرص جديدة ومثيرة لكبار السن. ويمكنها أن تصبح أفضل العوامل التمكينية لبيئات الشيخوخة الصحية. فاليوم يمكننا التواصل مع أي شخص، في أي مكان دون الحاجة للسفر. ويمكننا النفاذ إلى مختلف المنتجات والخدمات بما في ذلك التعلم والترفيه عبر الإنترنت. ويمكننا أن نتقدم في العمر على نحو صحي في بيئاتنا المحلية ومنازلنا التي يمكن تكييفها وفق احتياجاتنا ومتطلباتنا المحددة.

الشكل 10: التحول الرقمي



المصدر: Pixabay

1.2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفرص الأعمال في سياق اتجاهات الشيخوخة

يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تعزز بشكل فعال فرص الأعمال المستمدة من ثورة الشيخوخة. فالتكنولوجيا هي أفضل منجز لتكافؤ فرص التطور للجميع، بمن في ذلك أولئك الذين يمكن أن يكونوا قد فقدوا

⁹ إحصاءات قطاع تنمية الاتصالات: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>

بعض المقدرات. ولا شك في أن تعزيز النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها بين كبار السن ضروري لتشجيع ثقافة الشيخوخة الصحية. وإذا أخذت خصائص واحتياجات كبار السن في الاعتبار، يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تصبح أحد أفضل العوامل المساعدة لشيخوخة صحية.

علاوة على ذلك، تمثل شيخوخة السكان فرصة أعمال جذابة للغاية، خصوصاً لصناعة التكنولوجيا. ففي عام 2017، بلغت قيمة السوق العالمية لتكنولوجيا رعاية كبار السن 5,6 مليار دولار أمريكي. وتقدر أبحاث BCC أنها ستصل إلى قيمة 13,6 مليار بحلول عام 2022، مما يشير إلى معدل نمو سنوي مركب قدره 19,2 في المائة، وفق تقرير "تكنولوجيات الرعاية طويلة الأجل والرعاية الصحية المنزلية". واعتبر التحالف العالمي بشأن الشيخوخة أن الاقتصاد الفضي (اقتصاد الشيب) هو الاقتصاد الأخضر (اقتصاد الدولار الأخضر اللون) الجديد. ويقدر التحالف أن القيمة السوقية لهذه السوق تبلغ 17 تريليون دولار أمريكي.¹⁰

واقتصاد العمر المديد أو الاقتصاد الفضي، الذي يُعرّف بأنه مجموع مجمل النشاط الاقتصادي الذي يخدم احتياجات كبار السن، نمى بوتيرة كبيرة في العقود الأخيرة. ووفق ورقة بعنوان "اقتصاد العمر المديد: تحقيق النمو الاقتصادي وفرص جديدة للأعمال" أنفق الأمريكيون الذين تزيد أعمارهم عن 50 عاماً 7,6 تريليون دولار أمريكي على سلع وخدمات في عام 2018؛ ويُتوقع أن ينمو هذا الإنفاق إلى 27,5 تريليون بحلول 2050.¹¹

الشكل 1.1: اقتصاد العمر المديد: تحقيق النمو الاقتصادي وفرص جديدة للأعمال



The Longevity Economy

Generating economic growth and new opportunities for business



المصدر: Oxford Economics و AARP

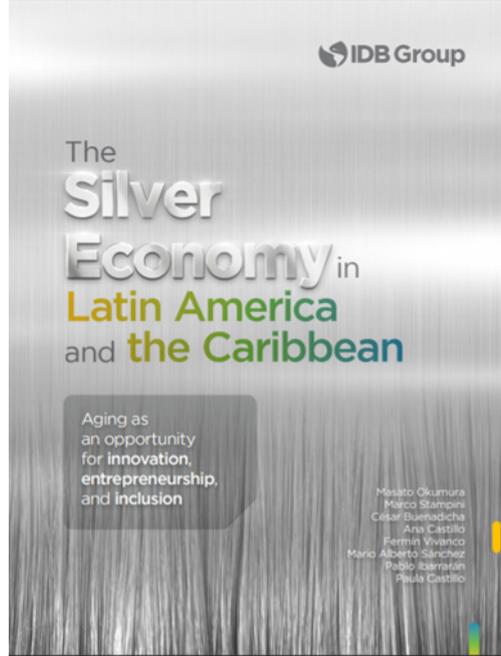
ونشر مصرف التنمية للبلدان الأمريكية مؤخراً تقرير "الاقتصاد الفضي في أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي: الشيخوخة كفرصة للابتكار وريادة الأعمال والشمول"، وجاء فيه أن "قيمة اقتصاد العمر المديد في اليابان، تقدر بأكثر 1,1 تريليون دولار أمريكي، وهو رقم تضاعف على مدار العشرين عاماً الماضية ويمثل الآن ما يقرب من نصف إجمالي الاستهلاك. وفي الاتحاد الأوروبي، تضخمت قيمة الاقتصاد الفضي لتصل إلى 3,7 تريليون يورو حتى عام 2015 ويُتوقع أن تصل إلى 5,7 تريليون بحلول عام 2025 بمعدل زيادة سنوي يبلغ 5 في المائة. وفي الفترة من عام 2015 إلى عام 2030، سيشكل الناس الذين تزيد أعمارهم عن 60 سنة مصدر ما يقرب من 60 في المائة من مجمل النمو الاستهلاكي في مدن شمال شرق آسيا وأوروبا الغربية. وهذه الإحصائية نفسها تشكل

¹⁰ لمعلومات أوفى: <https://www.itu.int/en/myitu/News/2020/08/11/14/28/Technology-for-All-Global-Coalition-on-Aging-WSIS>

¹¹ لمعلومات أوفى عن اقتصاد العمر المديد الذي يحقق النمو الاقتصادي <https://www.aarp.org/content/dam/aarp/home-and-family/personal-technology/2013-10/Longevity-Economy-Generating-New-Growth-AARP.pdf>

30 في المائة في أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي. ووفقاً لهذه الاتجاهات، يمكن أن يكون اقتصاد العمر المديد محركاً اقتصادياً، وأن يؤدي دوراً مهماً في تعزيز النمو الاجتماعي والاقتصادي.¹²

الشكل 12: الاقتصاد الفضي في أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي: الشيخوخة كفرصة للابتكار وزيادة الأعمال والشمول



المصدر: مصرف التنمية للبلدان الأمريكية

تقدم شيخوخة السكان فرصة أعمال من وجهات نظر مختلفة. فهي، من ناحية، تمثل العميل الذي يمكن أن يشتري لسنوات أكثر. وتمتلك، من ناحية أخرى، خبرات قيمة يمكن الاستفادة منها بما يعود بالنفع على الأجيال الشابة ورواد الأعمال، ويعزز بالتالي الحوار بين الأجيال.

وعلى وجه الخصوص، فإن "تكنولوجيا الشيخوخة"، أي جميع المنتجات والخدمات التكنولوجية المصممة لكبار السن، تمتلك إمكانات هائلة للمساعدة في تعزيز التنمية والشمول. وتحتاج الشركات والصناعات والمؤسسات الأكاديمية ورواد الأعمال إلى النظر في هذه السوق غير المخدّمة التي ستستمر في النمو أضعافاً مضاعفة لتؤثر بذلك على أسواق العمل والأسواق المالية وكذلك الطلب على السلع والخدمات.

ويشكل النظر في هذه الفرص والتكيف معها وإجراء التعديلات حياله شأناً رئيسياً للبلدان. فإذا توقعت المجتمعات الاحتياجات والتفضيلات المتعلقة بالشيخوخة واستجابت لها بمرونة، فإنها ستستفيد بنجاح من مسيرة الشيخوخة، بما في ذلك تصميم وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب احتياجات ومتطلبات كبار السن. وللحفاظ على العملاء، تحتاج جميع الصناعات إلى التفكير الاستشرافي في الظروف المحتملة المرتبطة بالعمر.

"وينبغي أن يؤدي هذا التحول الجذري في التركيز إلى محادثات بشأن كيفية منع، أو على الأقل تأجيل، الظروف المزمنة المرتبطة بالمراحل اللاحقة من العمر، وهي المحركات الرئيسية للطلب على الرعاية الصحية والاجتماعية. وبدلاً من اليأس الديموغرافي الكامن وراء العديد من استراتيجيات احتواء التكلفة، هناك إمكانية تحقيق وفورات لإعادة الاستثمار، والأهم من ذلك، تحسينات جوهرية في عافية وجودة حياة ملايين الأشخاص في نهاية المطاف".¹³

¹² الاقتصاد الفضي في أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، تقرير IDB:

<https://publications.iadb.org/publications/english/document/The-Silver-Economy-in-Latin-America-and-the-Caribbean-Aging-as-an-Opportunity-for-Innovation-Entrepreneurship-and-Inclusion.pdf>

¹³ <https://blogs.lse.ac.uk/politicsandpolicy/the-uk-needs-a-social-policy-on-ageing>

2.2 البيئات التكنولوجية المراعية للشيخوخة لضمان العافية

يعيش العالم اليوم باعتماد متزايد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتخوض الحكومات والمؤسسات والهيئات الأكاديمية ورواد الأعمال غمار تنفيذ عمليات التحول الرقمي لتحسين الخدمة لمواطنيها ولتحسين التكيف مع اتجاهات المستهلكين الجديدة حيث تسود قلة التماس الجسدي. ومع ذلك، لا يأخذ الجميع في الاعتبار خصائص واحتياجات الفئات الضعيفة، بمن في ذلك كبار السن.

وتدعو الحاجة إلى محور الأمية الرقمية وإلى الشمول لضمان عامل التمكين المحتمل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويكمن المفتاح إلى ذلك في ضمان بيئة شاملة للجميع لا بد أن تأخذ في الحسبان الاعتبارات التكنولوجية المراعية للشيخوخة. وإذ يتكيف كل فرد في المجتمع مع التكنولوجيا، فإن دور المطورين والمصنعين يتمثل في مراعاة عدم تكيف الجميع بالتوتيرة نفسها.

على سبيل المثال، كم مرة تجري ترقية برمجيات الهاتف الذكي دون تُشرح بوضوح التغييرات التي طرأت لمالك؟ فالواقع البسيط المتمثل في ترقية برمجيات دون شرح للتغييرات الرئيسية يمكن أن يربك بعض الناس ويشيهم عن استخدام التكنولوجيا.

وتتغير التكنولوجيا طوال الوقت، ولكن من المهم أخذ العملاء الحاليين والمستقبليين في الاعتبار وشرح عملية التطور بوضوح. ويجب وصف القضايا المتعلقة باستخدام المعلومات والأمن وإمكانية الاستخدام على الملأ وبلغة يفهمها أشخاص ليسوا ضليعين في التكنولوجيا لإنشاء بيئات مراعية للشيخوخة.

الشيخوخة الصحية كما تعرّفها منظمة الصحة العالمية تشمل تلبية الاحتياجات الأساسية وهي: التعلم والنمو واتخاذ القرارات؛ والحفاظ على إمكانية التنقل؛ وإقامة العلاقات والحفاظ عليها والمساهمة في المجتمع. ويمكن إدراج التكنولوجيا في معادلة هذه الأهداف أن يكون مفتاح تحقيقها عاجلاً وبطريقة أفضل طريق إذا أخذت الاعتبارات ذات الصلة في الحسبان لإنشاء بيئات مراعية للشيخوخة.

• المعاملات المصرفية الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الصحة الإلكترونية - تلبية الاحتياجات الأساسية

وسّعت عملية التحول الرقمي نطاق المنتجات والخدمات عبر الإنترنت. وتقوم الشركات بتغيير نماذجها التقليدية إلى نماذج رقمية وتزود السكان كبار السن بفرص جيدة لتلبية احتياجاتهم الأساسية.

ويمكن قضاء ضرورة أساسية مثل شراء البقالة عبر الإنترنت وبالتالي تعزيز رفاهية الأجيال الأكبر سناً من خلال تجنب الحاجة إلى استخدام وسائل النقل وحمل الأكياس. وتمكّن الخدمات المصرفية الرقمية كبار السن من إدارة مدخراتهم بشكل مستقل دون المخاطرة بالتعرض لفيروس كورونا المستجد (COVID-19) في فروع المصارف أثناء الجائحة. وزاد استخدام التطبيقات الصحية لأنها أثبتت نفعها في مراقبة الحالات الأكثر خطورة والوقاية منها عند المرضى الأكبر سناً.

ومع ذلك، ينبغي تصميم المنصات تصميماً جيداً لجعل هذه العمليات سهلة الفهم وجديرة بالثقة. ويمكن لخدمة العملاء سهلة الاستخدام أن تساعد أيضاً عملاء ليسوا على دراية بالمنصات الرقمية. والاتصالات المتنقلة والمواقع الإلكترونية المصممة جيداً والتي تأخذ في الاعتبار التصميم الشامل بالإضافة إلى احتياجات كبار السن من السكان تكتسي أهمية لضمان انتقال هذه المجموعة إلى الخدمات والمنتجات عبر الإنترنت.

• التعلم الإلكتروني وبرامج العمل التي تشمل الجميع - التعلم والنمو واتخاذ القرارات

إن منصات التعلم الإلكتروني جعلت الآن التعليم في متناول الجميع وأتاحت المزيد من الخيارات للسكان التي قد يكون لها تأثير مهم على الشيخوخة الصحية. وينبغي أن توفر الهيئات الأكاديمية وبرامج التعلم خيارات قد تهم هذه المجموعة المتنامية من المجتمع. وتحتاج منصات التعلم الإلكترونية أيضاً لأن تكون سهلة الاستعمال بحيث تشمل أو تحافظ على مساهمات المعلمين والموجهين الأكبر سناً لخير الأجيال الشابة.

ويمكن أيضاً أن تستفيد المجتمعات المحلية من الخبرة العملية لمجتمع المتقاعدين. ويمكن أن يستفيد رواد المشاريع والعمال الشباب ذوو الخبرة القليلة من فرصة تلقي مشورة من المتقاعدين. وباستخدام المنصات الرقمية، يصبح هذا النوع من علاقة العمل ممكناً ومتيسراً.

وينبغي للشركات والحكومات أن تعمل معاً للاستفادة من مصدر التعلم هذا غير المستعمل بشكل كافٍ وتيسير مساهمة المسنين في المجتمع.

• وسائل النقل البديلة - المحافظة على التنقلية

لم يكن التنقل المادي أبداً بهذه السهولة المتاحة في العالم الرقمي. وتظهر نماذج نقل جديدة في الواجهة كل يوم لتلبية الاحتياجات المختلفة للمجتمع. فعلى سبيل المثال، تشكل شركة Uber نموذج نقل أثر على اتجاهات المستهلكين من جيل الألفية وعلى صناعة السيارات العالمية من خلال الحد بشكل ملحوظ من شراء السيارات.

وهناك فرصة عظيمة لنماذج النقل كي تتعامل مع الاقتصاد الرمادي (اقتصاد الشيب). وينبغي للحكومات وكذلك الشركات الخاصة تطوير برامج وخدمات لحل مشاكل التنقل لدى المسنين. ويجب تحقيق تحول في تصور استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جانب هذه النسبة المئوية المتزايدة من السكان. وينبغي أن ينصب التركيز على نقاط القوة والفرص بدلاً من التصور السلبي للمواقف والحواجز المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

• البرامج والشبكات الاجتماعية الإلكترونية - بناء العلاقات والحفاظ عليها والمساهمة في المجتمع

ارتبطت قلة الروابط الاجتماعية والشعور بالعزلة بالعديد من الحالات ذات الصلة بالصحة. ويُنظر الآن إلى العزلة الاجتماعية باعتبارها عاملاً من عوامل خطر الوفاة السابقة لأوانها. فعلى سبيل المثال، تشير التقديرات في الولايات المتحدة إلى أن 6,7 مليار دولار أمريكي من مصروفات الميزانية الفيدرالية تعزى إلى العزلة الاجتماعية بين كبار السن.¹⁴

وتتجلى أهمية فهم انتشار العزلة الاجتماعية والشعور بالوحدة في الأجيال الأكبر سناً بطريقتين: الأولى من حيث التأثير الصحي على السكان؛ والثانية من حيث فقدان الإمكانيات الاقتصادية والاجتماعية. ويمكن أن تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلولاً فعالة لكلا التحديين.

وقد أظهرت الدراسات كيف أن كبار السن الملمين بالمعارف التكنولوجية الذين لديهم توصيل بالإنترنت وأجهزة مناسبة قبل جائحة فيروس كورونا المستجد (COVID-19) كانوا في وضع أفضل بكثير للتعامل مع واقع الإغلاق المفاجئ والاضطرار إلى الابتعاد عن أحبائهم. وتعد مساعدة مسنيننا على استعمال التكنولوجيا جزءاً أساسياً من تمكينهم من الازدهار في ظروف صعبة. ولعل الشبكات الاجتماعية تمثل فرصة تجارية جيدة جداً لتلبية هذه الحاجة غير المخدومة للحفاظ على العلاقات القائمة وإقامة علاقات جديدة.

فعلى سبيل المثال، بدأت منظمة فرنسية غير هادفة للربح برنامجاً خلال الجائحة يجمع متقاعدین بقي بعضهم معزولاً ووحيداً مع طلاب يتعلمون اللغة. فانخرطوا في محادثات باستخدام الدردشة الفيديوية وأقاموا روابط بين الأجيال ذات منافع متبادلة، حيث استمر الطلاب في التمرن على مهاراتهم اللغوية فيما جعلوا كبار السن يشعرون بأنهم أكثر ارتباطاً بغيرهم وتمكنوا من أمرهم.¹⁵

¹⁴ <https://www.hrsa.gov/enews/past-issues/2019/january-17/loneliness-epidemic>

¹⁵ لمعلومات أوفى عن برنامج تبادل الأصدقاء (Share Ami): <https://www.oldyssey.org/shareami#shareamiinterested>

الشكل 13: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة تصدر تقريراً جديداً عن الشيخوخة



المصدر: الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية

ومع شيخوخة السكان، يحتاج المسؤولون الحكوميون إلى أخذ هذا الواقع في الاعتبار وتحديد استراتيجيات واضحة. وأثناء إدارة الجائحة، يحتاج مسؤولو الصحة العامة للتطرق في رسائلهم إلى المخاطر المحتملة التي تنطوي عليها العواقب غير المقصودة للتباعد الاجتماعي.

ويحتاج أصحاب المصلحة إلى الاجتماع معاً وتحديد الفرص المتاحة لكبار السن للمشاركة بطرق مفيدة وإقامة صلة الوصل مع الموارد والخدمات والبرامج المفيدة. وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي وسائل اليوم اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بطريقة آمنة قابلة للمقايسة.

ومع ذلك، وإلى جانب هذه الفرص، هناك أيضاً خطر متزايد يتمثل في زيادة الفجوة الرقمية والتهميش، لأن الأجيال الأكبر سناً لا تستخدم التكنولوجيا بكامل إمكاناتها أو، في كثير من الحالات، تتخلف تماماً عن الركب.

3.2 العناصر الرئيسية لاعتماد المسنين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات: الشمول الرقمي وإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

من الواضح أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تنطوي على إمكانات كبيرة للحد من أوجه عدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية التي تؤثر على كبار السن، ولكنها يمكن أن تؤدي أيضاً إلى تفاقم حالات عدم المساواة الموجودة مسبقاً بل وأن تنشئ أخرى جديدة. ويتعين على جميع أصحاب المصلحة وخصوصاً الحكومات التأكد من أن السياسات العامة تعزز الدور الإيجابي للتكنولوجيات الجديدة لأنها أدوات يمكن أن تخلق فرصاً لتشجيع إدماج المسنين في جميع مجالات الحياة اليومية.

وفي هذا السياق، فإن الشمول الرقمي هو المفتاح لتعزيز المشاركة الاجتماعية والاقتصادية في مجتمع المعلومات، ولا سيما بالنسبة إلى المسنين. ويشير الشمول الرقمي إلى قدرة الأفراد والمجموعات على النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها بغض النظر عن جنسهم وعمرهم وموقعهم. ولتحقيق ذلك، يتطلب الشمول الرقمي العناصر الأساسية التالية: البنية التحتية الرقمية، وإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واعتماد التكنولوجيا.

الشكل 14: الشمول الرقمي



المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات

البنية التحتية:

تتألف البنية التحتية الرقمية من جميع الموارد المادية اللازمة لتمكين استعمال البيانات والأجهزة والأساليب والأنظمة والعمليات المحوسبة. وتشير توصيلية الإنترنت إلى وسائل توصيل الناس والآلات.

وتشكل البنية التحتية الرقمية من الناحية التقنية عنصراً لا غنى عنه تقدم الشركات والحكومات والمؤسسات من خلاله المنتجات والخدمات الرقمية. ومع ذلك، وحتى إذا كانت البنية التحتية الرقمية مكوناً أساسياً، فإنها وحدها لا يمكنها ضمان الشمول الرقمي. وبدون إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واعتمادها، ستكون التوصيلية امتيازاً لمجموعة مخفضة من الناس.

إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كشرط مسبق لشمول الأشخاص المسنين بالخدمات الرقمية:

لضمان إمكانية تواصل الجميع، بغض النظر عن السن أو القدرة، يجب أن تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ميسورة المنال، بمعنى أن تكون مصممة لتلبية احتياجات وقدرات أكبر عدد ممكن من الناس، بمن فيهم السكان المسنين.

فعلى سبيل المثال، لكي تشمل المنصات المستجدة وأساليب الاجتماع الجديدة الجميع، ينبغي أن يتمكن الجميع من استخدامها. ومن خلال إمكانية النفاذ إليها، فهي تتيح للجميع العمل من المنزل، وتقدم النفاذ إلى التعليم عن بعد، بما في ذلك بوابات التعلم الإلكترونية ودوراته، وتتيح فرصاً متزايدة لاستخدام الرعاية الصحية وخدمات المساعدة العمومية المفيدة بشكل خاص في حالات الكوارث.

وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن النفاذ إليها هي السبيل الوحيد لزيادة فرص السكان غير المشمولين وغير الرقميين تقليدياً. وينبغي لكل صاحب مصلحة أن يأخذ في الاعتبار التأثير المحتمل لمعدل تغير التكنولوجيا وتغير اللغة ذات الخصوصية التكنولوجية على قدرات البالغين كبار السن على التعامل مع التكنولوجيا. وتمكن إزالة هذا العائق ببساطة بإعداد معلومات أسهل وواضحة ومفهومة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وبتقدم العمر، من الشائع جداً أن يتعرض البالغون كبار السن لبعض التغييرات والقيود التي قد تؤثر على اعتمادهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولكن لا حاجة لأن يشكل ذلك عائقاً لأصحاب المصلحة المختلفين.

وتوجد في جميع أنحاء العالم معايير إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتعتبر المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ إلى محتوى الويب (WCAG) أهم المعايير فيما يتعلق بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويُعترف بها في جميع أنحاء العالم على هذا النحو.¹⁶ وهي المبادئ التوجيهية للتصميم الشامل المطبقة في العالم الرقمي. وتصف هذه المعايير خصائص التصميم والبرمجة التي ينبغي أن تتسم بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان قابليتها للاستخدام من جانب أشخاص يتصفون بأوسع نطاق من الخصائص والقدرات، لتحقيق هدف محدد في سياق محدد، بما في ذلك:

تراجع القدرة البصرية: يمكن أن تمثل الصعوبات في قراءة وفهم النصوص المكتوبة بحروف صغيرة تحدياً للأجيال الأكبر سناً. وينبغي أن تحتوي مواقع الويب والتطبيقات المتنقلة على نص يمكن تكبيره وأن تتوافق مع استعمال مكبرات الشاشات وقارئ الشاشات.

تراجع القدرة السمعية: في حالة تراجع السمع، تمكن الاستفادة كثيراً من المحتوى الذي يمكن النفاذ إليه والذي يتضمن خيارات الاتصال، مثل توفر الدردشة أو المراسلة كبديل للخدمات الصوتية. وينبغي للمحتوى القابل للنفاذ أن يأخذ ذلك في الاعتبار أيضاً وأن يتوافق مع أجهزة المساعدة السمعية، مثل التلفزيونات الذكية التي يمكن النفاذ إليها.

تراجع القدرة الحركية: إذا عانى كبار السن من تراجع في القدرة الحركية، فإن تكنولوجيا معلومات واتصالات يمكن النفاذ إليها ستتيح لهم التفاعل مع المنتج أو الخدمة دون الحاجة إلى أداء حركي دقيق أو أداء التوافق مع أي تكنولوجيا مساعدة. فعلى سبيل المثال، تعتبر المساحات الكبيرة التي يمكن النقر عليها والتي تتضمن وسوماً، خاصة لوسائل التحكم الأصغر مثل أزرار الراديو ومربعات الاختيار، خاصة يمكن النفاذ إليها وهي مهمة للأشخاص ذوي المهارات المحدودة.

تراجع القدرات الإدراكية: يمكن أن تشيع صعوبة العثور على معلومات محددة أو التعرف على روابط إلكترونية أو النفاذ إليها. وينبغي أن تؤخذ هذه الحواجز في الاعتبار عند تنفيذ التصميمات القابلة للاستعمال والتي يمكن النفاذ إليها. ويمكن أن يكون فهم المحتوى الذي يمكن النفاذ إليه أسهل ويمكن أن تكون الخصائص التي يمكن النفاذ إليها مثل رسائل التذكير مفيدة للغاية.

الشعور بانعدام القيمة بين أفراد الأسرة والمجتمع: تشيع كثيراً صعوبات التواصل مع الأشخاص المسؤولين عن المواقع الإلكترونية أو التطبيقات المتنقلة. وبعد تقديم قنوات دعم العملاء المتاحة والسهلة أمراً مهماً لمساعدة جميع العملاء.

¹⁶ تتاح معلومات أوفى عن معايير إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الموقع الإلكتروني للشمول الرقمي لقطاع تنمية الاتصالات <https://www.itu.int/itu-d/sites/digital-inclusion> وفي المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ إلى محتوى الويب <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag>

تراجع التماس الاجتماعي الذي يؤدي أحياناً إلى العزلة والاكنتاب: فرص التدريب والتعليم، والتعلم من نظير إلى نظير ودعم تبادل المعلومات هي بعض الأنشطة التي قد تسهلها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن النفاذ إليها بهدف زيادة التماس الاجتماعي.

فقدان الحيوية: قد يعاني بعض كبار السن من فقدان الحيوية. ويمكن أن تشجع تطبيقات الصحة الإلكترونية اكتساب اللياقة البدنية وأن تراقب العافية.

وبتنفيذ معايير المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ إلى محتوى الويب (WCAG) المشار إليها أعلاه والإيفاء بها، يمكن بسهولة تعويض الإعاقات المرتبطة بالعمر المذكورة أعلاه عن طريق التكنولوجيا، وبالتالي يمكن لواضعي السياسات وأصحاب المصلحة ضمان التنمية الاجتماعية والاقتصادية لجميع أفراد المجتمع بغض النظر عن العمر أو القدرات.

اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سياق التطور المستمر للتكنولوجيا

تقتضي الضرورة تعزيز النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها بين كبار السن لتشجيع ثقافة الشيخوخة النشطة والصحية، وهو عنصر ثالث أساسي لتحقيق الشمول الرقمي. وعلى الرغم من أن المجتمع يتفطن أكثر فأكثر إلى التكنولوجيا، لا تزال هناك فجوة رقمية واضحة بين البالغين المسنين والشباب. ويرتبط هذا التقسيم عادةً على وجه التحديد بالتكنولوجيا الجديدة التي دخلت حيز الاستخدام العام بعد وصول جيل البالغين المسنين إلى سن الرشد.

ومع تطور التكنولوجيات الجديدة، قد لا يتكيف كبار السن مع الخصائص أو القدرات الجديدة. وبدلاً من ذلك، قد يستمرون في استعمال التكنولوجيا التي طُورت في شبابهم، حتى في حال الاستعاضة عنها بتكنولوجيا محسنة. ولذلك، فإن الفجوة الرقمية هدف متحرك يتغير مع كل جيل. وعلى النحو الموضح في منشور "[التكنولوجيا الرقمية واستخدام هوية جيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر مسار الحياة](#)"، يمكن تحديد كل مرحلة من مراحل الحياة من خلال المواقف والتجارب المتعلقة بالتكنولوجيات الرقمية حيث تشكل هذه التكنولوجيات مؤشرات للاختلافات بين الأجيال وفي الهوية.¹⁷ وتشير البيانات إلى زيادة متنامية في اعتماد كبار السن للتكنولوجيا، لا سيما في البلدان ذات الدخل المرتفع. فعلى سبيل المثال، وفقاً لمركز البحوث بيو (Pew) في الولايات المتحدة، ارتفعت نسبة البالغين الذين تبلغ أعمارهم 65 عاماً وأكثر والذين يمتلكون هواتف ذكية 24 في المائة، من 18 في المائة إلى 42 في المائة، بين عامي 2013 و2017. وارتفع اعتماد الإنترنت بين المسنين أيضاً بشكل مطرد من 14 في المائة في عام 2000 إلى 67 في المائة من الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 65 عاماً أو أكثر والذين قالوا إنهم ارتادوا شبكة الإنترنت في عام 2017.¹⁸

وحتى في حال تكرار هذه الأرقام خاصة في البلدان المتقدمة، بشكل عام، فإن الأجيال الأكبر سناً لا تزال غير نشطة بالقدر نفسه في المجتمعات الرقمية، مما يتيح فرصة هائلة لتوسيع استعمالهم للإنترنت.

فرص استخدام التكنولوجيا:

• الجسدية

يتأثر استخدام التكنولوجيا بالحواجز **الجسدية** مثل التغييرات في المهارات أو الوظائف الناجمة عن سيرورة الشيخوخة الطبيعية. وتشمل هذه التغييرات في القدرات الحركية أو الإدراكية أو الحسية. وقد لا يتعرض كبار السن لجميع هذه التغييرات، ولكن قد يكون لكل منها تأثير كبير على قدرتهم على استخدام التكنولوجيا وبالتالي فهي تتطلب دراسة متأنية. ويمثل النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما مع ظهور سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن النفاذ إليها، فرصة كبيرة سانحة للمطورين والمصنعين لزيادة الطلب على تكنولوجيااتهم.

¹⁷ لمعلومات أوفى عن التكنولوجيات الرقمية وهوية الجيل: <https://www.routledge.com/Digital-Technologies-and-Generational-Identity-ICT-Usage-Across-the-Life/Taipale-Wilska-Gilleard/p/book/9780367352455>

¹⁸ [/https://www.pewresearch.org/internet/2017/05/17/technology-use-among-seniors](https://www.pewresearch.org/internet/2017/05/17/technology-use-among-seniors)

الثقة

يتقبل كبار السن التكنولوجيا بشكل عام؛ ولكنهم ليسوا واثقين أو مكتفين ذاتياً مثل البالغين الأصغر سناً. وتتعدد أوجه مسألة القبول خاصة فيما يتعلق باستخدام أنواع مختلفة من التكنولوجيا (مثل: الحواسيب، الأجهزة المساعدة، برامج بريد إلكتروني). ويتأثر قبول التكنولوجيا أيضاً بالعمر والجنس وتاريخ التعلم في مجال التكنولوجيا والمواقف إزاء استخدام التكنولوجيا. ولنماذج قبول التكنولوجيا مفهومين أساسيين: الفائدة الملموسة وسهولة الاستعمال الملموسة. ولذلك، فمن أجل التغلب على هذا العائق، يجب أن تكون إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وامتلاكها جزءاً من استراتيجية استهداف كبار السن.

واعتماد التكنولوجيا أمر أساسي لضمان إمكانية النفاذ الرقمي بين كبار السن. فالمهارات الرقمية تكاد تشكل ركيزة كل جانب من جوانب العمل والحياة. إذ يصعب إيجاد وظيفة أو مهمة روتينية لا تتطلب مستوى أساسياً من الأداء الرقمي، وذلك بدءاً من ملء استمارة حكومية إلى التواصل لأغراض العمل.

وعلى السياسات الهادفة إلى تعريف كبار السن بالإنترنت أن تبين أنماط حياتهم ونهج تعلمهم المختلفة. إذ لا يوجد حل "مقاس واحد يناسب الجميع" لهذه المجموعة المستهدفة. وينبغي أن تركز أنشطة التعلم على بناء الثقة وتبديد الريبة في العمل مع التكنولوجيات الجديدة. وتدعو الحاجة إلى مشورة مبيعات محايدة ومتعاطفة بشأن أنسب الأجهزة والحزم بالإضافة إلى الدعم التعليمي.

ويزيد استعمال الخدمات التعليمية من جودة الشيخوخة. وكثيراً ما ينجَز إطلاق منتجات تكنولوجية جديدة على أفضل وجه بواسطة برامج تعليمية مثل التدريب. ولذلك، يُتوقع أن يؤدي التدريب دوراً كتنقنية أساسية لمساعدة المسنين على اعتماد التكنولوجيا.

ولذلك ينبغي أن تتأكد الحكومات وواضعو السياسات وجميع أصحاب المصلحة من أن سياساتهم وبرامجهم تشمل جميع المكونات المذكورة أعلاه للتوصيلية وإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات¹⁹ واعتمادها لضمان الدمج الرقمي الكامل لكبار السن. وللتقدم في تنفيذ إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يمكن لجميع الأطراف المهتمة استعمال تقرير الاتحاد المعنون "نحو بناء مجتمعات رقمية شاملة للجميع: مجموعة أدوات الاتحاد والتقييم الذاتي لتنفيذ إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات".

وتعد مجموعة الأدوات هذه مورداً قيماً الغرض منه المساعدة في فهم مبادئ "ماذا ولماذا وكيف" لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها التحفيزي في بناء المجتمعات الرقمية المحلية والمجتمعات الرقمية ككل الشاملة للجميع. وهي تزود المستعملين بنظرة عامة فورية على مستوى تنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/إمكانية النفاذ الرقمي في بلادهم أو منظماتهم، فضلاً عن مشورة الخبراء المفصلة على المقاس والمبادئ التوجيهية القيمة التي تهدف إلى دعم وضع سياسات واستراتيجيات ملائمة.

3 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كعناصر تمكين الأرزاق لتحويل الشاشة إلى قيمة: التوصيات السياسية والاستراتيجية

1.3 التكنولوجيات الجديدة وإمكانية الاستخدام

إن تصور فائدة تكنولوجيا ما لنشاط معين سيكّيف درجة تفاعل شخص مع تلك التكنولوجيا، بل وإحجابه عن استعمالها. وبهذا المعنى، ستعتمد درجة استخدام الإنترنت على كيفية استخدام الإنترنت ومن يستخدمها ولماذا يستخدمها.

فعلى سبيل المثال، اضطرت المنازل السكنية لكبار السن خلال الجائحة إلى إيجاد طرق جديدة لتزويد المقيمين بالبرامج الاجتماعية والفرص اللازمة للانخراط مع المقيمين الآخرين وأفراد الأسرة الذين لم يُسمح لهم بالزيارة لعدة أشهر. واستعمل البعض قنوات يوتيوب (YouTube) والروبوتات للتعامل مع المقيمين ومساعدتهم على التواصل مع أفراد الأسرة، فيما استخدم البعض الآخر مكبرات الصوت الذكية لتيسير التوصيل.²⁰

وفي الولايات المتحدة، أطلقت رابطة الأشخاص المتقاعدين الأمريكية (AARP) وجامعة المدن الوطنية مبادرة الاستجابة لكبار السن بشأن فيروس كورونا المستجد (Covid-19)، بغرض تزويد المحافظين والقادة المحليين والمنظمات المجتمعية بالمعلومات والموارد اللازمة لدعم استجابتهم. وتبادلنا الأفكار المبتكرة وأفضل الممارسات من خلال منصة رقمية.

الشكل 15: فيروس كورونا المستجد (Covid-19): كبار السن



يمثل سوق كبار السن تحدياً وفرصة للتكنولوجيات الجديدة. وترى الأطراف الفاعلة الكبيرة فرصة في السوق جديدة بالاعتناء. وفي عام 2020، بدأت خطط الضمان الصحي عبر القطاع الخاص في الولايات المتحدة بتغطية تكاليف بعض التكنولوجيا المنزلية التي تعين المسنين على البقاء مستقلين. ونتيجة لذلك، استمر نمو استخدام تكنولوجيات الصحة الرقمية، بما في ذلك مراقبة المرضى عن بُعد والاستشارة عن بُعد.

ومن شأن دمج الروبوتات الاجتماعية مع أجهزة الاستشعار أن يساعد كبار السن على الشعور بالطمأنينة وزيادة الثقة في العيش بمفردهم. وبالإضافة إلى ذلك، تستطيع أجهزة الاستشعار في المنزل تحديد متى يقع شخص ما أو يتعرض لحوادث أخرى. وتستطيع أجهزة الاستشعار تبليغ خدمات الطوارئ طلباً للمساعدة، فتقدم الطمأنينة مرة أخرى وتبني الثقة في العيش في المنزل بشكل مريح.

<https://www.ageinplacetechnology.com/blog/covid-19-and-senior-living-s-growing-use-tech> ²⁰

وفي هذا الجانب اللين من الرعاية، يمكن في نهاية المطاف أن يكون لفوائد الذكاء الاصطناعي (AI) أثر قابل للقياس على الأنظمة السريرية. وإذا أمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد المسنين على تحسين رعايتهم لأنفسهم، والعيش في منازلهم لفترة أطول، يمكن تحرير الموارد في مرافق الرعاية الصحية.

وفي مدينة فوجيدا في اليابان، تمكن كبار السن المعزولين خلال تفشي فيروس كورونا المستجد (COVID-19) أن يستأجروا من بلديتهم روبوت اجتماعي يسمى بابيرو (PaPeRo) استخدم وظيفة التعرف على الكلام القائمة على الذكاء الاصطناعي. وقد ساعد ذلك المسنين على إجراء محادثات وكذلك البقاء على اتصال بأقاربهم من خلال تبادل الرسائل النصية والصور. ويمكن استعمال الروبوت أيضاً لمراقبة صحتهم من خلال تحديد التغييرات في أنماط الأنشطة.²¹

وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي عامل محفز للنمو الاقتصادي والاجتماعي وجسر إلى العالم الخارجي يقلل من آثار العزلة إلى أدنى حد. ومع ذلك، لا بد من استحداث المحتوى وفقاً لاحتياجات المسنين. وسيكون إشراكهم في عملية تطوير المنتجات والخدمات عاملاً رئيسياً في تحقيق بيئات تكنولوجية شاملة وبالتالي تعزيز الشيخوخة النشطة والصحية. وستتيح تلبية هذه المتطلبات أيضاً فرصاً كبيرة للاستثمار والإنتاج.

الولايات المتحدة: MIT AgeLab

تأسس برنامج مختبر الشيخوخة لدى معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا (MIT AgeLab) في عام 1999 لابتكار أفكار جديدة وترجمة التكنولوجيات بشكل إبداعي إلى حلول عملية تحسّن صحة الأشخاص وتمكنهم من "القيام بأشياء" طوال حياتهم. والحاجة إلى الأفكار والتكنولوجيات الجديدة يواكبها الاعتقاد بأن للابتكارات في كيفية تصميم المنتجات أو تقديم الخدمات أو تنفيذ السياسات أهمية حاسمة لجودة حياتنا غداً. وبرنامج MIT AgeLab هو برنامج بحثي متعدد التخصصات يعمل مع قطاع الأعمال والحكومة والمنظمات غير الحكومية لتحسين جودة حياة كبار السن وأولئك الذين يعتنون بهم. ويطبق برنامج AgeLab تفكير الأنظمة المتمحورة حول المستهلك لفهم تحديات وفرص العمر المديد وأنماط الحياة الناشئة عبر الأجيال لتحفيز الابتكار في جميع أسواق الأعمال.

الولايات المتحدة: Aging2.0

تأسس برنامج الشيخوخة 2.0 (Aging2.0) في عام 2012، وهو يسعى لتسريع الابتكار لمواجهة أكبر التحديات والفرص في الشيخوخة، بما في ذلك الانخراط والأعراض، والرفاه المالي، والتنقلية والحركة، والمعيشة اليومية وأسلوب الحياة، وتنسيق الرعاية المقدمة وصحة الدماغ ونهاية الحياة. وهو برنامج يعزز الروابط بين المستثمرين ورواد الأعمال وقطاع الأعمال الناشئة والشركات والأكاديميين من خلال الأحداث والمؤتمرات والأنشطة في وسائل الإعلام عبر 31 بلداً.

فرنسا: SilverEco.org

تركز هذه البوابة الإلكترونية الدولية للاقتصاد الرقمي على كل التكنولوجيات المصممة لمساعدة المسنين على البقاء مستقلين ذاتياً، وكذلك على المنتجات والخدمات اللازمة عند الشيخوخة بشكل عام. والهدف هو تزويد أصحاب الأسهم بأداة مراقبة قطاعية لإعلام مقدمي المنتجات الصناعية ومقدمي الخدمات والسماح لهم بتقديم عروضهم وابتكاراتهم بالتفصيل.

²¹ لمعلومات أوفى عن البرنامج التجريبي الياباني: <https://www.euronews.com/2021/01/04/how-japan-is-using-technology-to-make-us-feel-closer-during-the-covid-19-pandemic>

توصيات واستراتيجيات السياسة العامة:

- يتعين على السياسات والتشريعات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تقدم التوجيهات اللازمة للهيئات الحكومية الأخرى لضمان أن تكون سياساتها ولوائحها واستراتيجياتها المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات شاملة للجميع، وأن تراعي السكان الذين يتقدمون في العمر. وهذا أمر أساسي للتكنولوجيات الجديدة لضمان عدم تخلف أحد عن الركب.
- تجب مراجعة معايير إمكانية النفاذ وإمكانية الاستعمال وإدراجها في السياسات واللوائح بحيث لا تتسع الفجوة الرقمية في دوائر الصناعة، أثناء تطوير التكنولوجيات الجديدة.
- ينبغي للحكومات أن تعمل مع الهيئات الأكاديمية ودوائر الصناعة من أجل التوعية والتدريب بشأن معايير إمكانية النفاذ وإمكانية الاستعمال.
- ينبغي أن تعمل الحكومات والهيئات الأكاديمية ودوائر الصناعة مع المستعملين النهائيين لضمان جودة التكنولوجيات الجديدة وشموليتها.
- ينبغي مراجعة السياسات واللوائح والاستراتيجيات بصفة دورية لتشمل الاتجاهات التكنولوجية الجديدة في التوصيات المتعلقة بإمكانية النفاذ وإمكانية الاستعمال.

2.3 الرفاه المالي

وفقاً لتقرير البنك الدولي المعنون "دور الشمول المالي الرقمي في الاستعداد للشيخوخة والتقاعد"، تكمن الأسباب الرئيسية للإقصاء المالي بين كبار السن في تدني القدرات الرقمية وغياب منتجات مالية تغطي احتياجاتهم، مما يؤدي إلى أعداد غفيرة من الأشخاص الذين يفتقرون إلى الأدوات اللازمة للتحضير للتحديات المالية الخاصة بتقدم العمر.

الشكل 16: دور الشمول المالي الرقمي في الاستعداد للشيخوخة والتقاعد



المصدر: البنك الدولي

تتنوع الاحتياجات المالية في الأجيال الأكبر سناً. وقد يحتاج بعض الناس بحاجة إلى المشورة بشأن كيفية إدارة أصولهم، وقد يتطلب البعض الآخر الحصول على قروض، وقد يجد البعض الآخر صعوبة في استخدام منصات تكنولوجية للمعاملات المالية. ونحن جميعاً نطلب خدمات مالية بطرق مختلفة.

وعلاوة على ذلك، فإن الرفاه المالي ضروري للعيش عيشاً صحيحاً وهو مجال يتطلب اهتماماً خاصاً ولا سيما بالنسبة للنساء المسنات. وفي كثير من البلدان، تنخفض مدفوعات المعاشات التقاعدية في المتوسط بالنسبة للنساء، وتكون أحياناً أقل من أن تلبى احتياجاتهن الأساسية تماماً.

وفي هذا السياق، يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تساعد في إدارة الصعوبات المرتبطة بالسن، مثل التحديات المتعلقة بالتنقلية والذاكرة، بما في ذلك من خلال تسهيل الخدمات المصرفية من المنزل. ويمكن أيضاً لأدوات مثل رسائل التذكير (التنبهات) بشأن المدخرات الإلكترونية والودائع الادخارية المؤتمتة أن تساعد الناس على تحسين الاستعداد للتقاعد".²²

ومع ذلك، من المهم التأكيد على أن الاستغلال المالي هو أحد أكثر أشكال الإساءة لكبار السن شيوعاً. ولذلك من المهم وضع معايير صارمة لحماية المستهلك لضمان أن تعود الخدمات المالية الرقمية بالفائدة الفعلية على المسنين. وتتضمن بعض الأمثلة ما يلي:

- الاستقطاعات التلقائية التي يمكن أن تزيد من المدخرات وصناديق التقاعد.
 - بطاقات الائتمان والسحب مع مزايا إمكانية النفاذ وعناصر سلامة المستهلك.
 - رسائل نصية لمساعدة الناس على ادخار مزيد من الأموال وتحقيق أهدافهم المالية.
 - بيانات مبسطة تتضمن المعلومات المالية الرئيسية.
 - تطبيقات لمساعدة كبار السن في إدارة شؤونهم المالية، بما في ذلك إعداد رسائل تذكير وسداد تلقائي للفواتير، وتحديد المنافع الحكومية ذات الصلة وتبنيه العائلات بشأن عمليات الاحتيال المحتملة من خلال مراقبة تقارير الائتمان والحسابات المالية بحثاً عن مؤشرات نشاط مشبوه أو غير قانوني.
 - ويمكن أيضاً استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحديد ومنع الإساءة المالية لكبار السن من خلال أدوات مثل التحقق بأسلوبين والتعرّف على الصوت والتعرّف على الوجه.
- وُنحّت مؤسسات القطاعين العام والخاص على فهم الفرص التي يقدمها هذا الجيل الأكبر سناً لاستحداث خدمات ومنتجات جديدة ينبغي أن تأخذ في الاعتبار الاحتياجات الخاصة لهذا الجيل، ولا سيما إذا قدمت من خلال القنوات الرقمية، في مجالات مثل الادخار والتأمين والرهون العقارية العكسية والمعاشات التقاعدية. ويجب أن يشمل تنفيذ الحلول التكنولوجية المصممة للعملاء الأكبر سناً تقديم التدريب لتحسين إلمامهم بالمعارف المالية والرقمية.

المملكة المتحدة: جمعية المسنين البريطانيين الخيرية (Age UK)

لجمعية المسنين البريطانيين الخيرية (Age UK) منصة تضم خدمات متعددة مصممة لتلبية احتياجات كبار السن. ولديها قسم خاص بالمال والقضايا القانونية يساعد المستعملين على تحقيق المنافع وإدارة الأموال وتجنب الاحتيال والتعامل مع القضايا القانونية من خلال ميزات مبتكرة على شبكة الإنترنت مثل المعاشات التقاعدية وحاسبة المزايا.

هونغ كونغ، الصين

وفقاً لتقرير منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بعنوان "حماية المستهلك المالية وشيخوخة السكان"، أدخلت مصارف هونغ كونغ آلات صرافة فيديو يمكن من خلالها لموظفي المصارف في مراكز خدمات العملاء الانخراط في محادثات في الوقت الفعلي مع العملاء من خلال التسجيلات الفيديوية، وتقديم خدمات مصرفية تفاعلية للعملاء.

وأُنشأت المصارف أيضاً آلات صرافة مؤتمتة (ATM) لتعزيز إمكانية نفاذ العملاء ذوي الإعاقة البصرية، بمن فيهم كبار السن، إلى خدمات آلات الصرافة المؤتمتة. وتقدم المصارف أيضاً بطاقات ATM مبسطة تسهل استعمال الخيارات المتاحة في آلات الصرافة المؤتمتة وتقلل من الخطوات اللازمة لسحب النقد، وتعرض حروفاً أكبر على الشاشة. والبطاقات مصممة لمساعدة المسنين وغيرهم من العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة على تشغيل آلات الصرافة المؤتمتة بسهولة أكبر.¹

الشكل 17: حماية المستهلك المالية وشيخوخة السكان



المصدر: منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في الميدان الاقتصادي

البرتغال

وفقاً للتقرير ذاته الصادر عن منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، تهدف الخطة الوطنية البرتغالية للتعليم المالي، التي يقودها ثلاثة مشرفين ماليين بالتنسيق مع مصرف البرتغال (Banco de Portugal)، إلى تعزيز الإلمام بالمعارف المالية لدى السكان البرتغاليين. وتمثل أحد أهدافها للفترة 2016-2020 في تعميق المعارف والمهارات في استخدام الخدمات المالية الرقمية، وتحديدًا إذكاء الوعي العام بالخدمات المالية الرقمية وقواعد الأمن والمخاطر الناجمة عن استخدام تلك الخدمات، مثل تسهيل النفاذ إلى الشراء بالدين الائتماني وبدافع من نزوات. وإضافة إلى ذلك، وضع مصرف البرتغال استراتيجية لنشر المعارف المالية الرقمية، وهي مدرجة في خطته الاستراتيجية للفترة 2017-2020. والهدف من الخطة هو تمكين العملاء المصرفيين فيما يتعلق باستخدام الخدمات المالية الرقمية وإطلاعهم على الاستخدام الآمن للقنوات الرقمية وتوعيتهم بمزايا المنتجات المالية الرقمية والمخاطر التي تنطوي عليها.²

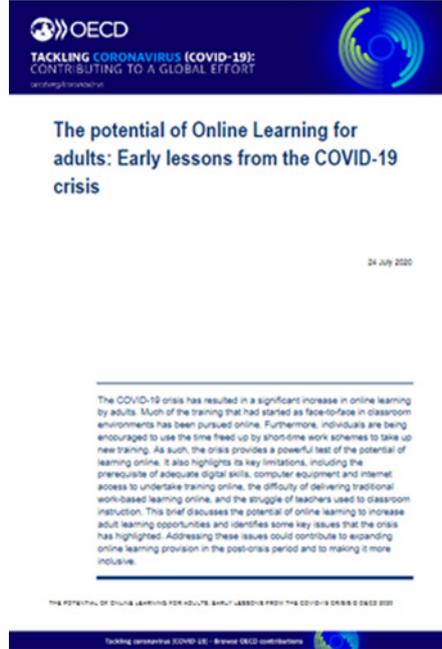
الولايات المتحدة: مؤسسة الوصلة الحقيقية للخدمات المالية (True Link Financial)

تأسست مؤسسة الوصلة الحقيقية للخدمات المالية عام 2013. وهي تقدم بطاقات ائتمان مصممة لكبار السن. وتسمح بتخصيص وظائف البطاقة وفق متطلبات شخصية. فعلى سبيل المثال، يمكن تقييد الأماكن التي يمكن استخدام البطاقات فيها لمنع الاحتيال على كبار السن.

¹ www.oecd.org/finance/Financial-consumer-protection-and-ageing-populations.pdf

² www.oecd.org/finance/Financial-consumer-protection-and-ageing-populations.pdf

الشكل 18: إمكانات تعلم البالغين عبر الإنترنت: الدروس المبكرة من أزمة فيروس كورونا المستجد (COVID-19)



المصدر: منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (OECD)

تستخدم المؤسسات المالية على نحو متزايد القنوات الرقمية كوسيلة لتقديم المنتجات والخدمات. وإذا لم تكن إمكانية النفاذ وإمكانية الاستعمال جزءاً أساسياً من هذه الحلول الرقمية، سيُستبعد السكان المسنون منها مما يهدد سلامة شؤونهم المالية ويثير مخاوف أمنية. وإذا احتاج المستعمل النهائي لشخص ثالث للتفاعل مع هذه الخدمة التكنولوجية، يمكن إفشاء معلومات حساسة تفاقم المخاطر على كبار السن. لذلك:

- ينبغي للحكومات ودوائر الصناعة أن تتشاور مع السكان المسنين بشأن وضع استراتيجيات الاعتماد.
- ينبغي اتخاذ تدابير لضمان أن تراعي متطلبات جودة الخدمة الاحتياجات المحددة للسكان المسنين، بما في ذلك استعمال اللغة التقنية لوصف المنتجات والخدمات.
- ينبغي للحكومات مع أصحاب المصلحة المعنيين بناء المعرفة والفهم بشأن الشيخوخة والتقدم بالعمر وتحفيز الحوار والتعلم والتعاون بين الأجيال بشأن استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات.
- ينبغي تشجيع إنشاء لجنة تضم منظمات كبار السن لضمان سماع وجهات نظر السكان المسنين.
- ينبغي أن تشمل السياسات واللوائح (بما في ذلك سياسات المشتريات) معايير إمكانية النفاذ وإمكانية الاستعمال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ينبغي للسياسات واللوائح أن تشمل شروط السلامة لاستخدام المنتجات والخدمات المالية الرقمية مع مراعاة تمكن أوسع مجموعة من الناس من استخدام هذه الخدمات والمنتجات.
- ينبغي إعداد دورات بناء القدرات والتدريب بشأن برامج إمكانية النفاذ والأمن وإمكانية الاستعمال لضمان إدماج جميع المستعملين الحاليين والمقبليين.

3.3 التعليم والتعلم مدى الحياة

وفقاً لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي،²³ يعد ضيق الوقت وتضارب المواعيد وقيود المسافة ونقص الموارد المالية من بين العوائق الرئيسية التي ذكرها كبار كاسباب لعدم مشاركتهم في تعلم البالغين. ويمكن للتعلم عبر الإنترنت أن يعالج هذه العوائق.

²³ منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، "إمكانات تعلم البالغين عبر الإنترنت: الدروس المبكرة من أزمة فيروس كورونا المستجد (COVID-19) يوليو 2020: https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=135_135358-o0l6fisocq&title=The-potential-of-Online-Learning-for-adults-Early-lessons-from-the-COVID-19-crisis

أظهر الوضع في العالم عام 2020 أن التكنولوجيا حليفة للتعلم مدى الحياة. وفي الولايات المتحدة، منذ عام 2001، قدمت معاهد أوشر (Osher) للتعليم مدى الحياة (OLLI) دورات غير معتمدة بدون مهام أو درجات للبالغين فوق سن الخمسين. وتتوفر برامج OLLI في 120 جامعة وكلية في الولايات المتحدة. ومع جائحة فيروس كورونا المستجد (COVID-19) تحولت هذه البرامج إلى منصات رقمية. وأبلغ برنامج OLLI في جامعة ديوك (Duke)، وهو أحد أكبر البرامج، عن زيادة خلال الجائحة من 200 من البالغين المهتمين إلى 350 طلباً للالتحاق بدوراته عبر الإنترنت في غضون أسبوعين.

وتدعو الحاجة إلى برامج وسياسات تشجع الموارد والممارسات التعليمية مدى الحياة بين المسنين. وهي تشمل مستوى التعليم؛ والدراسة الذاتية على شكل كتب قراءة وكتب مرجعية ومجلات؛ واستخدام الحاسوب/ الإنترنت واستخدام المكتبة؛ وقراءة الكتب من أجل الترفيه؛ وقراءة الرسائل والمذكرات ورسائل البريد الإلكتروني. وترد ضمن ذلك أساليب تطبيق تكنولوجيا المعلومات (IT) في تعليم المسنين. فالتعليم مدى الحياة يمكن المسنين من اكتساب الثقة الذاتية، وإظهار قدراتهم الإبداعية، وتبادل مهاراتهم وخبراتهم. وأصبح التعليم حاجة خاصة لكبار السن من حيث إحقاق حقوقهم وحمايتهم، وتوضيح مسؤولياتهم وتحمل المسؤولية عن مصيرهم. وكبار السن هم الفئة الأكثر هشاشة من الناحية الاجتماعية وهي تحتاج إلى قدر لائق من جودة الحياة والصحة. والتعلم مدى الحياة هو "جميع الأنشطة التعليمية المضطلع بها طوال العمر، بهدف تحسين المعارف والمهارات والكفاءة، ضمن منظور شخصي و/أو مدني و/أو اجتماعي و/أو متعلق بفرص العمل".²⁴

ووردت ملاحظات تقييمية إيجابية من كبار السن الذين التحقوا بأنشطة التعلم مدى الحياة. ويتمثل أحد النواتج الثانوية لهذه الأنشطة في تجارب التنشئة الاجتماعية التي تزيد من التجارب الإيجابية في توسيع الأفق الذهني. ويتحدث الطلاب الذين يقيمون تجاربهم إلى "متعة التعلم"، ويشيرون إلى "الشحن الفكري المقدم" ويعلقون على كيف "توسع حياتك" و"تعطي معنى للحياة".²⁵

وبالنظر إلى المستقبل، من المهم، لتعزيز بيئة مواتية للتعليم الإلكتروني، القيام بما يلي:

- تنمية المهارات الرقمية لتعميم التعلم عبر الإنترنت.
- تحفيز المتعلمين عبر الإنترنت كمفتاح للاحتفاظ بهم.
- تطوير مواد لكبار السن مع مراعاة مصالحهم.
- تدريب معلمين على تقديم دورات دراسية عبر الإنترنت بفعالية والنظر في إمكانية وجود جهات تتقصد منها.
- ضمان إمكانية استعمال مواد التدريب وسهولة النفاذ إليها.

https://europa.eu.int/comm/education/policies/lll/life/what_islll_en ²⁴

Weinstein L. "التعلم مدى الحياة يفيد كبار السن" أنشطة التكيف والشيخوخة، أكتوبر 2004 ²⁵

https://www.researchgate.net/publication/233230399_Lifelong_Learning_Benefits_Older_Adults

مكتب كبير مسؤولي المعلومات الحكومي
حكومة المنطقة الإدارية الخاصة لهونغ كونغ في جمهورية الصين الشعبية



هونغ-كونغ، الصين: برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكبار السن

أطلق مكتب كبير مسؤولي المعلومات الحكومي (OGCIO) ثلاث جولات من برنامج توعية المسنين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (برنامج التوعية) لتقديم التمويل للمنظمات غير الحكومية كي تعلم المسنين استعمال الحواسيب اللوحية والأجهزة المتنقلة الأخرى ومساعدتهم على تقدير الطريقة التي يمكن بها للتكنولوجيا الرقمية أن تعزز من جودة معيشتهم. وتلقى المسنون، بدعم من العاملين المحترفين والمتطوعين في المجال الاجتماعي، تشجيعاً ومساعدة في اعتماد التكنولوجيا الرقمية لتوسيع دوائرهم الاجتماعية وإدماجهم في المجتمع. وفي عام 2019، أطلقت البوابة الإلكترونية لتعلم المسنين لتكنولوجيا المعلومات من أجل مساعدة كبار السن على التعرف على الحياة الرقمية والتكنولوجيا الرقمية عبر الإنترنت.¹

الأرجنتين

أطلقت حكومة لا بلاتا ووزارة التحديث في الأرجنتين برنامج محو الأمية الرقمية لكبار السن خلال الفترة من أغسطس إلى أكتوبر 2018 في أحياء مختلفة، لا سيما من خلال مراكز التقاعد. ويُظَم البرنامج لدعم أهداف الخطة الوطنية للشمول الرقمي التي تؤكد على الحاجة إلى الشمول الرقمي وإمكانية نفاذ الفئات الهشة من السكان.

وكجزء من هذا البرنامج، نظم ممثلو الوزارة سلسلة من أحداث محو الأمية الرقمية تضمنت خطابات وورش عمل ركزت ليس على مجرد نشر المهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بل أيضاً على تقديم حافز للمشاركين لتبني هذه الأدوات. وقد أمكن تنظيم ورش عمل بفضل دعم الحكومات المحلية و"المدرّبين الرقميين" - أي الطلاب المتطوعين الذين حصلوا على منح لتمويل دراساتهم.

تعرف المشاركون على الموضوعات التالية:

- الخطوات الأولى على شبكة الإنترنت
- أنواع التوصيلات
- تصفح الويب
- خدمات الويب الحكومية
- تطبيقا Facebook و WhatsApp



¹ https://www.ogcio.gov.hk/en/our_work/community/ict_programmes_for_elderly/2018-19/-training

توصيات واستراتيجيات السياسة العامة

- النظر في تأثير منصات التعلم الإلكتروني على رفاه السكان المسنين وفي إمكانية التوسع فيها، ويتعين على الحكومات مراجعة السياسات والتشريعات القائمة لإضافة تعاريف رئيسية لتعزيز اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنفوذ إليها من جانب كبار السن.
- تنبغي مراجعة تشريعات النفاذ الشامل/الخدمة الشاملة لتشمل اعتماد كبار السن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإمكانية النفاذ كغاية صريحة للنفاذ الشامل/الخدمة الشاملة وصندوق النفاذ الشامل/الخدمة الشاملة.
- ينبغي للحكومات أن تضع آليات لتحفيز وضمان إنشاء مواد تعلم لكبار السن تشمل التدريب على المهارات الرقمية.
- ينبغي للحكومات أن تضع آليات تضمن خلق فرص التعلم مدى الحياة وخاصة للمسنات.

4.3 العمالة والتزامات العمل

يحيا الناس ويعملون لفترة أطول من أي وقت مضى. وقد ارتفع سن التقاعد في العديد من البلدان، مما أدى إلى زيادة معدلات المشاركة الإجمالية في سوق العمل للأجيال الأكبر سناً وجلب فرصاً جديدة لقطاع الأعمال والعمال والمجتمع. وقد قدرت منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي أن بناء قوى عاملة متعددة الأجيال وإتاحة فرص عمل أكبر للموظفين الأكبر سناً يمكن أن يرفع الناتج المحلي الإجمالي للفرد بنسبة 19 في المائة على مدى العقود الثلاثة المقبلة.²⁶

وتنطوي إطالة عمر العمل على إمكانات اقتصادية هائلة إذا اغتنمت الحكومات والشركات الفرصة وأنشأت بيئات عمل متنوعة الأعمار لضمان تحقيق فوائد القوى العاملة متعددة الأجيال بشكل كامل. ويتمكن ظروف عمل مرنة في أي سن، يمكن لقطاع الأعمال وصناع السياسات تحديث الأعراف الاجتماعية والنفوذ إلى المواهب التي لا تقدّر حق قدرها واستحداث فوائد اقتصادية بعيدة المدى. وتبين الأدلة أن العاملين المسنين يمكنهم تعزيز إنتاجية الشركات من خلال خبراتهم ودرايتهم، وتحسين أداء الفريق من خلال أوجه تكامل الأعمار والمهارات للعاملين الأصغر سناً وكبار السن. وللأسف، ما برحت مواهب العاملين الأكبر سناً تُغفل ولا يُستفاد منها بالقدر اللازم.

الشكل 19: الترويج لقوى عاملة شاملة للمسنين



المصدر: منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (OECD)

ولذلك، وفقاً لتقرير منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بعنوان "[الترويج لقوى عاملة شاملة للمسنين](#)"²⁷، يتعين وضع السياسات والممارسات السليمة من جانب أرباب العمل والحكومات وإقامة حوار اجتماعي من أجل البناء على فوائد الشيخوخة في القوى العاملة. وفي هذا السياق، يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تكون أكثر الأدوات فعالية لتنفيذ معظم ما يلي:

جذب المواهب من جميع الأعمار والاحتفاظ بها: إزالة التحيز العمري في ممارسات التوظيف وتشجيع ثقافات التنوع العمري التي يشعر فيها جميع العاملين بالراحة والتقدير بغض النظر عن العمر. وضمان بيئة عمل جيدة وحياة عمل صحية.

الولايات المتحدة: منصة Workforce50.com

المنصة Workforce50.com هي منصة وظائف عبر الإنترنت موجهة حصرياً للأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 50 عاماً. فيقوم الباحثون عن عمل بإدخال بعض المعلومات الأساسية، مثل التدريب الأكاديمي أو التخصصات، للعثور على وظائف مناسبة. ويقوم أرباب الأعمال بدفع رسم لنشر وظائفهم الشاغرة على الموقع الإلكتروني. وتقدم المنصة أيضاً خدمات مهنية، من قبيل كيفية كتابة السيرة الذاتية أو ملف تعريف LinkedIn.

فرنسا: منصة emploisenior.net

لتعزيز توظيف كبار السن في فرنسا، استُحدثت هذه المنصة الإلكترونية لتزويدهم بفرص العمل. واستخدام هذه الخدمة مجاني لمقدمي الطلبات وأرباب العمل الأفراد من القطاع الخاص.

ضمان بيئة عمل جيدة وحياة عمل صحية: إن إتاحة خيارات عمل مرنة تدعم العمال طوال حياتهم وتساعد على منع الإرهاق وإدارة المسؤوليات العائلية والمشاركة في التعلم. ويجب تصميم العمل عن بعد بعناية لتلبية احتياجات العمال وأرباب العمل وتعظيم رفاه العمال وإنتاجيتهم. وعلى وجه الخصوص، يحتاج العمال من جميع الأعمار إلى امتلاك الأدوات والمهارات الرقمية للعمل من المنزل. ويرتدي الاستثمار في صحة الموظفين ورفاههم في جميع الأعمار القدر نفسه من الأهمية. وتدعو الحاجة إلى إرفاق مشاريع الرفاهية، التي تقدم مزيجاً من البرامج المالية والجسدية والاجتماعية والعاطفية، بإجراءات أخرى تتعلق بنمط الحياة واللياقة البدنية.

التحالف العالمي بشأن الشيخوخة (GCOA)

وضع فريق التحالف العالمي بشأن الشيخوخة "[المبادئ التوجيهية لمصالح الأعمال المراعية للمسنين](#)"، وهي تتضمن مبادئ تتعلق بآماكن العمل المحايدة إزاء السن وتعترف بالمساهمة المحتملة للموظفين من جميع الأعمار وبقيمة القوى العاملة متعددة الأجيال. وتشجع المبادئ تهيئة بيئة شاملة وتشني عن التمييز أو العداء المتعلق بالسن. وتشجع أيضاً بيئات العمل الداعمة التي تقدم التكنولوجيا والمرافق والمعدات والخدمات المؤاتية للنفاد والمساهمة بغض النظر عن السن.

تطوير المهارات والحفاظ عليها طوال الحياة المهنية: نظراً لأن الأشخاص يطيلون حياتهم المهنية بشكل متزايد، لا بد من تعزيز التطوير المستمر لمهاراتهم طوال حياتهم المهنية. فالحفاظ على المهارات على مدار دورة الحياة من خلال التعلم والتدريب مدى الحياة يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي وبالتالي تقديم قوى عاملة ماهرة، ودعم الإنتاجية والكفاءة، وبناء منصة للابتكار، وزيادة تحفيز الموظفين. ويعتبر تعزيز ريادة الأعمال أيضاً طريقة فعالة للاستفادة من خبرة الأجيال الأكبر سناً.

الاتحاد الأوروبي: برنامج عمل المسنين لريادة الأعمال

كان الهدف من "تمكين مهارات ريادة الأعمال وإطلاق العنان لإمكانات الأشخاص المسنين العاطلين عن العمل - مشروع MYBUSINESS" هو تعزيز روح المبادرة لدى كبار السن، والشيخوخة الصحية، وإعادة الاندماج في سوق العمل للأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 50 عاماً. وقد حقق المشروع ذلك من خلال إنشاء منهجية تدريب وتوجيه مخصصة مبنية على الاحتياجات المحددة لكبار السن، بهدف تزويدهم بمعرفة أساسية بمهارات العمل والدافع التحفيزي المطلوب لإنشاء مصالح أعمالهم وتطوير مهاراتهم في ريادة المشاريع وعقليتهم.

اليابان

تقدم محافظة كاناغاوا الخدمات والدعم للمسنين الذين يعتبرون أنفسهم رواد أعمال. وهي تقدم ثلاثة مجالات يستطيع فيها كبار السن عرض أفكارهم التجارية والعمل عليها. ولتشجيع رواد الأعمال الأكبر سناً، تنظم مسابقة سنوية لرواد الأعمال المحتملين الذين تزيد أعمارهم عن 55 عاماً. ونشرت كذلك دليلًا لكبار السن في ريادة الأعمال، يتضمن 32 مثالاً من رواد الأعمال المحليين الأكبر سناً.

توصيات واستراتيجيات السياسة العامة

يجلب الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 50 عاماً النضج والخبرة والحس السليم بفضل خلفيات عملهم. وهذا يعني أنهم سيقدمون مهارات أكبر في مجالات معينة، فضلاً عن الاتساق في أدائهم. وبصفة عامة، يتمتع الشخص الأكبر سناً بإحساس أكبر بالمسؤولية والتحكم في العواطف والاعتدال، فضلاً عن درجة عالية من الولاء للشركة وأعضاء فريقها.

- ينبغي للحكومات ذات أصحاب المصلحة المختلفين أن تعمل على تعزيز وضع برامج وسياسات تضمن النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكنولوجيات المساعدة لتعزيز التنوع العمري وتحسين الصحة والسلامة في مكان العمل ومساعدة الأفراد على إطالة عمرهم العملي في العمل اللائق، بما في ذلك من خلال دعم إعادة التدريب والمساعدة في إيجاد فرص العمل.
- ينبغي وضع عمليات مراقبة لتقييم الإجراءات وتنفيذ أفضل الممارسات.

5.3 أنماط الحياة الصحية والعافية والعيش المستقل

تغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذكاء الاصطناعي حياتنا. ويصح ذلك بصفة خاصة على العافية والعيش المستقل. ففي قطاع الإسكان، على سبيل المثال، تؤدي الشيخوخة إلى الطلب على المساكن المصممة لتمكين المسنين من العيش بشكل مستقل على الرغم من القيود الوظيفية (ضعف البصر أو السمع أو التنقلية بين الغرف). وتقوم نسبة متزايدة من كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة في البلدان المتقدمة بتحسين منازلهم باستخدام نظام متعدد أجهزة الاستشعار يعتمد على الذكاء الاصطناعي (AI)، وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات المتقدمة. وتسجل عادات هذه الفئات السكانية وسلوكها دون الإخلال بوتيرتها المعتادة اليومية. وسيقوم الذكاء الاصطناعي بتشخيص أي سلوك أو تغير شاذ وسيحذر النظام المهنيين. وتُغطى أيضاً قضايا علم الشيخوخة كجزء من نظام أجهزة الاستشعار المتعددة، ومنهجية التعلم والتشخيص القائمة على الذكاء الاصطناعي، والخواص الوظيفية الرئيسية.

وفي المدن، تزيد تكنولوجيا المعلومات من الطلب على الخدمات العامة المكيفة للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية. وفي مجال الصحة، توسع تكنولوجيا المعلومات سوق الخدمات التي تمنع الأمراض المزمنة وتديرها، ويرتفع الطلب على خدمات الرعاية عند فقدان الاستقلالية.

والسياحة هي أحد أكثر المجالات الواعدة. وفي البلدان التي قطعت الشوط الأبعد في الانتقال الديمغرافي، أعدت الشركات عروضاً مصممة خصيصاً لاحتياجات المسنين من حيث التنقلية، مشفوعة بجدول زمنية ورحلات مختلفة خارج مواسم الازدحام. ويمكن لهذه الخدمات المراعية للمسنين أن تجتذب الطلب من كبار السن ذوي الدخل المتوسط إلى المرتفع من بلدان أخرى. ويُعتبر السائحون الفضيون (ذوو الشعر الشائب) قطاعاً ناشئاً بفضل ما لديهم من دخل تقديري أعلى وامتداد أطول من الوقت. وتنطوي السياحة الطبية أيضاً على إمكانات لهذه الفئة.

الولايات المتحدة: شركة Rendeever

تأسست شركة Rendeever في عام 2015، وهي تجلب صوراً، بواسطة الواقع الافتراضي والواقع المعزز، إلى كبار السن الذين يجدون صعوبة في مغادرة المنزل. وباستخدام جهاز مصمم لهذه الخدمة، يمكن للعملاء الاستمتاع بصور لأماكن تتراوح بين تلك المرتبطة بالذكريات الشخصية، مثل المنازل التي اعتادوا العيش فيها، والمنتزهات المفضلة ومراسم الزفاف، وبين وجهات سفر مثل ماتشو بيتشو وباريس.

تجلب التحديات المتعلقة بالبنية التحتية، لا سيما في مجالات التنقل والمواصلات، فرصاً استثمارية كبيرة. يجب تكييف وسائل النقل العام لتكون أكثر ملاءمة لكبار السن. يمكن أن تخلق هذه التعديلات أيضاً فرصاً لخدمات جديدة مثل النقل في المركبات المستقلة أو توصيلات الطعام المنزلية.

وتوفر التحديات المتعلقة بالبنية التحتية، لا سيما في مجال التنقلية والنقل، فرصاً استثمارية كبيرة. يحتاج النقل العام إلى التكيف لكي يكون أكثر مراعاة للعمر. ويمكن لهذه التكييفات أن تتيح أيضاً فرصاً لخدمات جديدة مثل النقل في المركبات ذاتية القيادة أو توصيل الأغذية المنزلية.

الولايات المتحدة: شركة GogoGrandparent

ترتبط شركة GogoGrandparent كبار السن بخدمات النقل المشترك للركاب مثل خدمة Lyft. وتقدم أيضاً خدمات إيصال الوجبات والبقالة والأدوية. وهي تهدف إلى إنشاء منصة رعاية افتراضية ستؤخر أو تغني عن توظيف وكالة رعاية أو الانتقال إلى مجتمع للمتقاعدين.

الولايات المتحدة: شركة Onward

تأسست شركة Onward في عام 2018 لمساعدة المسنين في الحصول على رحلات موثوقة وآمنة باب إلى باب. وعلى عكس خدمات النقل العادية "من رصيف إلى رصيف"، يخرج سائقو شركة Onward من السيارة لاصطحاب ركابهم من مكانهم، ومرافقتهم إلى السيارة، وعند وصولهم إلى وجهتهم، يمشون معهم إلى أي مكان يحتاجون لأن يكونوا فيه وينتظرونهم في بعض الأحيان حتى الانتهاء من جولاتهم أو مواعيدهم الطبية. ومعظم سائقيها متقاعدون. وكونهم سائقين لدى شركة Onward يسمح لهم بإنشاء جدول عملهم الزمني وبمعرفة عدد ساعات دوامهم ومقدار المال الذي سيحصلونه مسبقاً.

والكثير من المسنين، خاصة من يعانون من الأمراض المزمنة والقيود الوظيفية، يعتمدون إلى حد ما على الرعاية طويلة الأجل ويحتاجون إلى خدمات دعم إلى جانب الخدمات الصحية. ويمكن اعتبار الأشخاص معتمدين على الرعاية عندما يواجهون صعوبة في أداء الأنشطة اليومية (الأساسية أو المفيدة) مثل الأكل أو ارتداء الملابس أو التنقل في المنزل.

وبازدياد عدد المسنين الذين يحتاجون إلى رعاية طويلة الأجل، يتيح تطوير هذه الخدمات فرصة سانحة. وفي الوقت الراهن، يصار إلى تلبية معظم هذا الطلب على يد نساء في العائلات أنحين بعملهن جانباً لرعاية أحبائهن الأكبر سناً. ويمكن للسياسات جيدة التصميم أن توجه هذا الطلب نحو صناعة جديدة ذات وظائف جديدة، كما كان الحال في جمهورية كوريا أو اليابان.

ويحتاج كبار السن في العالم الحديث إلى حلول تكنولوجية في مجموعة متنوعة من المجالات من مراقبة الصحة إلى تخطيط مدخرات التقاعد. ويعمل المزيد والمزيد من الشركات بنشاط على إنشاء تطبيقات خاصة للأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 60 سنة، ويبيدي المستثمرون اهتماماً كبيراً بمثل هذه المشاريع.

وحالياً، تشمل فئات التطبيقات الأكثر استعمالاً لكبار السن ما يلي:

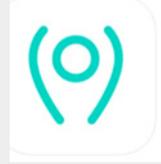
- التطبيقات الطبية المساعدة التي تقدم حلولاً مثل رسائل التذكير بتناول الأدوية، وأدلة الأدوية، وأنظمة مراقبة أعراض الأمراض، والمشورة الطبية عن بُعد، ورعاية الأقارب المقربين؛
- التطبيقات التكميلية المصممة لجمهور يعاني من اضطرابات سمعية وبصرية وغيرها؛
- التطبيقات الإعلامية عن الخدمات الاجتماعية أو المعلومات الترفيهية لكبار السن؛
- تطبيقات ترفيهية تشمل تخفيف التوتر وتدريب الذاكرة وتحسين القدرات المعرفية.

تطبيقات متنقلة تعزز أسلوب الحياة المستقل:

تطبيق علاجي ([My Therapy](#)): إنذار دوائي



تطبيق [Cuiper](#): يتيح للمستعمل العثور على مقدّم رعاية بالقرب منه.



برنامج [Go4Life](#): جولات تمارين مدتها 15 دقيقة متاحة مجاناً عبر موقع [YouTube الإلكتروني](#)



توصيات واستراتيجيات السياسة العامة

- ينبغي للحكومات أن تضع برامج وطنية و/أو دون وطنية بشأن المدن والمجتمعات المراعية للمسنين وأن تشرك المجتمعات وكبار السن وأصحاب المصلحة الآخرين، بما في ذلك القطاع الخاص والمجتمع المدني، في تصميم هذه البرامج.
- ينبغي إدراج معايير إمكانية النفاذ وإمكانية الاستعمال في السياسات والبرامج لضمان الحلول الشاملة.
- ينبغي وضع آليات متعددة القطاعات على المستويين الوطني ودون الوطني لتشجيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل شيخوخة صحية.
- ينبغي للحكومات أن تراجع السياسات واللوائح الرامية إلى تعزيز بيئة تحفز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن النفاذ إليها والتي تخلق فرصاً للقيام بأنشطة ترفيهية واجتماعية لتيسير الشمول والمشاركة وتقليل الشعور بالوحدة والعزلة الاجتماعية.

6.3 تقديم الرعاية الصحية والخدمات الصحية

تؤدي شيخوخة السكان إلى زيادة الطلب على الخدمات الصحية على جميع المستويات. ولهذا الاتجاه آثار مالية على الحكومات والأسر. وأبرزت الأحداث الأخيرة المتعلقة بجائحة فيروس كورونا المستجد (COVID-19) الضعف الجسدي للأجيال الأكبر سناً التي يفتك بها الفيروس بمعدل أعلى.

ويستلزم الطلب المتزايد على الخدمات الصحية توسيع العرض على جميع المستويات، وخاصة على المستوى الأولي، بما في ذلك التطبيب عن بعد لإدارة الأمراض المزمنة. وتدعو الحاجة أيضاً إلى الاستثمار في الطب الوقائي أو الحميات الغذائية الصحية أو ممارسة الرياضة البدنية لتحقيق شيخوخة نشطة.

عوامل التمكين الرئيسية لاعتماد التكنولوجيا	العوائق الرئيسية التي تعترض اعتماد التكنولوجيا
قابلية التشغيل البيئي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات - بما في ذلك الأسرة ومقدمو الرعاية للمريض	ملكية جهاز والثقة في التكنولوجيا
توصيات بشأن تكنولوجيا لا تتطلب أي جهد (تدريب متخصص)	توفر برامج تدريبية مقيّسة
الهواتف الذكية القابلة للارتداء لتتبع العافية وتحفيز النشاط	القيمة المتصورة والتدريب بين المستعملين المسنين
تغييرات في تعويضات الضمان الصحي عبر القطاع الخاص لدعم استخدام الجهاز	التقادم والترقيات ونسخ البرمجيات المفروضة من إدارة الجهاز
الخصومات المتاحة على النطاق العريض (لذوي الدخل المنخفض)	سعر موحد للنطاق العريض المنزلي
حضور مرئي واسع لمنتجات Voice First (مكبرات صوت Amazon، ونشرها Assistant Google)	مخاوف بشأن الخصوصية بسبب الحضور الدائم لأجهزة الاستماع

الولايات المتحدة: شركة Pillo Health

تأسست هذه الشركة في عام 2015 بهدف تبسيط حتى أعقد الإجراءات الاعتيادية الصحية. وباستخدام توليفة من عتاد الذكاء الاصطناعي التكييفي المصمم بعناية، تقدم عروضها الصحية الرقمية الاستباقية والأمنة حلاً مؤسسية تجلب الرعاية الصحية إلى المنزل.

اليابان: شركة Logos

تأسست شركة Logos في عام 1996، وهي تطوّر حلاً باستخدام الروبوت البشري Pepper التابع لمجموعة Softbank Group. وأحد الحلول المقترحة هو Mainich Robo Lec لمراكز الرعاية طويلة الأجل. ويقدم الروبوت Pepper برامج ترفيهية، مثل الألغاز أو الموسيقى أو المحادثات الأساسية، من بين أشياء أخرى، ويفضّل المحتوى على مقياس شخصي بالبيانات التراكمية والتعرف على الوجوه.

الولايات المتحدة: شركة Carely

تأسست شركة Carely في عام 2013، وهي تقدم تطبيقاً للعائلات التي يعيش أفرادها الأكبر سنّاً في مرافق الرعاية. ويحتوي التطبيق على ميزات مصممة لتلك العائلات، مثل التواصل مع مقدمي الرعاية وتحديثات للحالة الصحية وما إلى ذلك.

توصيات واستراتيجيات السياسة العامة

- تشكل التغطية الصحية الشاملة (UHC) جزءاً من برنامج التنمية لما بعد عام 2015 الموجه نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة. ولا يمكن بدون دعم الصحة الإلكترونية تحقيق الهدف 3 بشأن "ضمان تمتّع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار" وغايته 8.3 المتعلقة بالتغطية الصحية الشاملة.
- ينبغي أن تلبى حلول الصحة الإلكترونية احتياجات المهنيين في مجال الصحة والمواطنين - أي احتياجات كل مواطن من المواطنين. وفي حال تعذر النفاذ إلى هذه المنصات، ستتوسع الفجوة الرقمية وكذلك عدم المساواة فينشأ بالتالي حاجز يعترض تحقيق التغطية الصحية الشاملة (UHC).
- ينبغي أن تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متاحة وميسورة التكلفة ويمكن النفاذ إليها. وتختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن النفاذ إليها عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة. وينبغي أن تتاح التطبيقات الصحية للجميع بأسعار ميسورة إذا أُريد أن تستعملها المجتمعات شريحة الخدمات والأشخاص ذوو مستويات الدخل المنخفض، وأن تتاح كذلك إمكانية النفاذ إليها إذا أُريد أن يستعملها الأشخاص ذوو الإعاقة وكبار السن والأشخاص ذوو الإعاقة المؤقتة والمهاجرون أو أُريد أن تستعمل في بلدان تتحدث بأكثر من لغة واحدة.

- ينبغي أن تقوم الحكومات بمراجعة وتحديث السياسات واللوائح لضمان إمكانية نفاذ الجميع إلى جميع حلول الصحة الرقمية واستعمالها. ويشمل ذلك الرعاية الصحية والاجتماعية المتكاملة المتمحورة حول الأشخاص، بمن فيهم الأشخاص الذين يعانون من العته.
- ينبغي أيضاً مراجعة الإطار القانوني للاتصالات في حالات الطوارئ لضمان إمكانية النفاذ إلى الخدمة واعتمادها من جانب السكان المسنين.

4 الاستنتاجات

تقدم الشيخوخة في عالم رقمي أفضل وأوسع مجموعة من الفرص للاستفادة حقاً من جميع المساهمات القيمة التي يمكن أن تقدمها الأجيال الأكبر سناً للمجتمعات مخلقة ورائها فكرة أنها مجموعة هشة.

وإذا نظرت الحكومات وجميع أصحاب المصلحة في الإمكانيات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصياغة سياسات واستراتيجيات تستند إلى تعزيز الشيخوخة الصحية، فإن البيئات التكنولوجية والشمول الرقمي لكبار السن وجميع مزاياها ستصبح حقيقة واقعة.

علاوة على ذلك، ستقل التكاليف الحكومية والعائلية كثيراً على المدى القصير في حال الاستثمار في الشيخوخة الصحية، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة قابلة للمقايضة لتقديم الخدمات والمنتجات الضرورية. وستترجم عافية السكان المتقدمين في السن إلى صحة نفسية وجسدية أفضل تؤثر بشكل مباشر على التكاليف العامة والخاصة.

1.4 دور مختلف أصحاب المصلحة

إذا عمل جميع أصحاب المصلحة معاً لإشراك كبار السن في الاقتصاد الرقمي، سيكسب الجميع. وهناك مكاسب على المدى القصير وال المدى الطويل.

فعلى المدى القصير، ستمكن منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المصممة للجميع من الوصول إلى سوق غير مخدّمة من المستعملين المحتملين والتي أثبتت الأبحاث أنها لا تعارض استخدام التكنولوجيا ولكنها مستبعدة بسبب افتقارها إلى المعارف الرقمية.

وعلى المدى الطويل، ومع شيخوخة السكان، ستتدرج الممارسات السليمة في التصميم للجميع والشمول الرقمي، إلى جانب البرامج والأنشطة التي تشمل شيخوخة السكان، إلى نمو اجتماعي واقتصادي بالإضافة إلى الوفورات التي تتحقق للمجتمع من خلال الطب الوقائي والاطمئنان على عافية المواطنين.

• الحكومات

سيسمح الشمول الرقمي لجميع المواطنين بالمشاركة الكاملة في الاقتصاد.

ومن خلال تشجيع الشمول الرقمي وتنظيمه، ستخفف الحكومات من أوجه عدم المساواة وتضمن لجميع المواطنين، بمن فيهم كبار السن، إمكانية المشاركة بنشاط.

ويمكن للحكومات خفض تكاليف الصحة الوقائية عن طريق استخدام كل عضو في المجتمع، ولا سيما كبار السن، لخدمات الصحة الإلكترونية القابلة للمقايضة.

وينبغي استنباط سياسات وبرامج لتشجيع الاقتصاد على خلق فرص عمل لكبار السن.

• **دوائر الصناعة والقطاع الخاص:** سيتاح لدوائر الصناعة النفاذ إلى سوق تقدر قيمتها بنحو 17 تريليون دولار أمريكي.²⁸ وإذ يدرك القطاع الخاص الحاجة إلى تطوير وتصميم المنتجات والخدمات القابلة للاستعمال والمتاحة للجميع، سيوسع العلاقة مع عملائه كثيراً. وسيتقدم جميع المستهلكين في العمر.

وتتغير التكنولوجيا بمعدل سريع. ويجب أن تتعلم دوائر الصناعة استخدام اللغة التي يفهمها الجميع. ومن الأرجح أن يتبنى كبار السن للتكنولوجيا في حال شرح التكنولوجيا بعبارات بسيطة وليست تقنية. والتطور من خدمة معينة إلى الجيل التالي منها يحتاج إلى شرح ووصف لهؤلاء العملاء. ولعل إدراج رسومات مرئية في دليل المستخدم المصاحب للجهاز يسهل الأمور.

وينبغي أن يراعي المصممون والمطورون الظروف المتصلة بالسن التي يمكن أن تشكل عائقاً أمام الاعتماد. ويجب أن تؤخذ في الاعتبار المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ عند تصميم منتجات وخدمات جديدة.

<https://www.itu.int/en/myitu/News/2020/08/11/14/28/Technology-for-All-Global-Coalition-on-Aging-WSIS> ²⁸

وتعتبر حملات التوعية بشأن قضايا الخصوصية والأمن مع أصحاب المصلحة الآخرين مهمة لخلق بيئة من الثقة في العالم الرقمي.

• الهيئات الأكاديمية

تؤثر المشاركة في التعلم مدى الحياة على مجموعة من النتائج الصحية التي تتمثل في الرفاه والحماية والتعافي من صعوبات الصحة العقلية؛ والقدرة على التعامل مع الظروف التي يحتمل أن تسبب الإجهاد، بما في ذلك ظهور وتطور المرض المزمن والعجز.

وتتطلع الجامعات بدور مهم من خلال تقديم دورات للمتعلمين البالغين. ويمكن اليوم خفض تكاليف هذه الدورات باستخدام المنصات الرقمية. ويمكن للبالغين الأكبر سناً من ذوي الخلفيات والخبرات المختلفة أن يقدموا أيضاً تدريب نظير إلى نظير وقيادة دورات تدريبية.

وتتملك للهيئات الأكاديمية أيضاً وسائل تعليمية لتغيير عقلية الناس والتأثير على الطلاب لكي يشملوا الجميع في تصميم المنتجات والخدمات.

وتؤدي الهيئات الأكاديمية دوراً رئيسياً في تطوير حلول جديدة ومبتكرة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحقيق الشمول الرقمي للجميع.

2.4 ملخص توصيات السياسة العامة

تماشياً مع جدول أعمال الشيخوخة الصحية²⁹ ومع مراعاة استراتيجيات الشمول الرقمي وتوصيات السياسة العامة المقدمة من قطاع تنمية الاتصالات³⁰، ينبغي لجميع الدول الأعضاء النظر في توصيات السياسة العامة التالية لضمان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الشاملة والتي يمكن النفاذ إليها من أجل تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية لهذا القطاع المتنامي من السكان:

- مراجعة سياسات وتشريعات ولوائح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة لتعزيز اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإمكانية النفاذ إليها.
- التشاور مع السكان المسنين بشأن تطوير استراتيجيات الاعتماد.
- اعتماد المعايير التقنية ومعايير جودة الخدمة في إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل ضمان استعمال التكنولوجيا من جانب كبار السن ذوي الظروف الحسية والإدراكية المرتبطة بالسن.
- إضافة ومراجعة تعاريف التشريعات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإمكانية النفاذ إليها.
- تعديل الإطار القانوني والتنظيمي للنفاذ الشامل/الخدمة الشاملة بحيث يشمل اعتماد البالغين المسنين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإمكانية النفاذ إليها كهدف صريح للنفاذ الشامل/الخدمة الشاملة وصندوق النفاذ الشامل/الخدمة الشاملة.
- التأكد من أن متطلبات جودة الخدمة تأخذ في الاعتبار الاحتياجات المحددة للسكان المسنين، بما في ذلك استعمال قدر أقل من اللغة التقنية لوصف المنتجات والخدمات.
- مراجعة الإطار القانوني للاتصالات في حالات الطوارئ لضمان حصول السكان المسنين على خدمات الطوارئ وإمكانية النفاذ إليها.
- إنشاء لجنة تضم منظمات من كبار السن لوضع المعايير المتصلة باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسهولة النفاذ إليها واعتمادها. ودعم إدراج أصوات كبار السن، ولا سيما في الفئات المحرومة والمهمشة، في المنصات والعمليات والحوارات متعددة القطاعات ومتعددة أصحاب المصلحة. وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أساسية لتسهيل هذه العملية.

https://www.who.int/docs/default-source/decade-of-healthy-ageing/final-decade-proposal/decade-proposal-final-apr2020-en.pdf?sfvrsn=b4b75ebc_5 29

<https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/default.aspx> 30

- إنشاء أو توسيع آليات متعددة القطاعات على المستويات الوطنية ودون الوطنية والمحلية لتشجيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل شيخوخة صحية.
 - تعزيز وتطوير وطنية و/أو دون وطنية بشأن المدن والمجتمعات المراعية للمسنين، والعمل مع المجتمعات وكبار السن وأصحاب المصلحة الآخرين، بما في ذلك القطاع الخاص والمجتمع المدني، في تصميم هذه البرامج.
 - بناء المعرفة وفهم قضايا العمر والشيخوخة وتحفيز الحوار والتعلم والتعاون بين الأجيال بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
 - استنباط برامج وسياسات تضمن النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا المساعدة في مجالات من قبيل:
 - التنقلية المستدامة؛
 - فرص للأنشطة الترفيهية والاجتماعية لتسهيل الاندماج والمشاركة وتقليل الشعور بالوحدة والعزلة الاجتماعية؛
 - التدريب لتحسين الإلمام بالمعارف المالية والرقمية ودعم أمن الدخل طوال دورة الحياة، وحماية كبار السن، ولا سيما النساء، من الفقر، بوسائل منها النفاذ إلى الحماية الاجتماعية الكافية؛
 - فرص للتعلم مدى الحياة، وخصوصاً للمسنات؛
 - تعزيز التنوع العمري وتحسين الصحة والسلامة في مكان العمل ومساعدة الأفراد على إطالة حياتهم العملية في العمل اللائق، بما في ذلك من خلال تقديم الدعم لإعادة التدريب والمساعدة في العثور على وظائف؛
 - الرعاية الصحية والاجتماعية المتكاملة المتمحورة حول الأشخاص، بمن فيهم الأشخاص الذين يعانون من العته؛
 - خدمات لتحسين الإلمام بالمعارف الصحية والإدارة الذاتية وزيادة فرص النشاط الجسدي والتغذية الجيدة والصحة الفموية.
 - مراقبة وتقييم الإجراءات اللازمة لتنفيذ ما يصلح.
 - بناء بيئات يمكن النفاذ إليها ومراعية للشيخوخة.
- ويمكن لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات، في حال بنائها بأخذ التصميم الشامل في الاعتبار، أن تحدث فرقاً جوهرياً في إنشاء بيئات ومجتمعات رقمية يمكن النفاذ إليها وشاملة للجميع ومراعية للمسنين. ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أيضاً أن تمكّننا جميعاً من عيش حياة صحية ونشطة في عمر متقدم، ومن المشاركة وتقديم مساهمات اجتماعية واقتصادية لمدة أطول إلى المجتمع، وبالتالي تمكّننا جميعاً من أن نحيا حياتنا على أكمل وجه.

3.4 الموارد

يقدم قطاع تنمية الاتصالات عدداً من الموارد التي تساعد الدول الأعضاء على فهم الشمول الرقمي والمهارات الرقمية وإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

من الاتحاد الدولي للاتصالات

- [عمل قطاع تنمية الاتصالات بشأن إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات](#)
 - [مجموعة أدوات المهارات الرقمية](#)
- من قطاع تنمية الاتصالات، الدورات التدريبية وتنمية المعارف بشأن إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- [إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: مفتاح الاتصالات الشمولية](#) - دورة تدريبية ذاتية الوتيرة عبر شبكة الإنترنت

- إمكانية النفاذ إلى شبكة الإنترنت: حجر الزاوية في مجتمع رقمي شامل – دورة تدريبية ذاتية الوتيرة عبر شبكة الإنترنت
- تقرير السياسة النموذجية بشأن إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- نحو بناء مجتمعات رقمية شاملة للجميع: مجموعة أدوات الاتحاد والتقييم الذاتي لتنفيذ إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المراجع

- رابطة الأشخاص المتقاعدين الأمريكية (AARP) ومجلة Oxford Economics، اقتصاد العمر المديد: تحقيق النمو الاقتصادي والفرص الجديدة لقطاع الأعمال
- OECD، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، الترويج لقوى عاملة شاملة للمسنين
- OECD، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، حماية المستهلك المالية وشيخوخة السكان
- OECD، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، إمكانيات تعلم البالغين عبر الإنترنت: الدروس المبكرة من أزمة فيروس كورونا المستجد (COVID-19)
- إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية (UNDESA). التوقعات السكانية في العالم لعام 2019
- إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية (UNDESA). النقاط البارزة في شيخوخة سكان العالم لعام 2020
- منظمة الصحة العالمية، السكان يتقدمون في السن، 2015
- منظمة الصحة العالمية، التقرير العالمي عن الشيخوخة والصحة، 2015
- البنك الدولي، دور الشمول المالي الرقمي في الاستعداد للشيخوخة والتقاعد

مكتب نائب المدير ودائرة تنسيق العمليات الميدانية
للحضور الإقليمي (DDR)

Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland
Email: bdtdeputydir@itu.int
Tel.: +41 22 730 5131
Fax: +41 22 730 5484

الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)
مكتب تنمية الاتصالات (BDT)
مكتب المدير

Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland
Email: bdttdirector@itu.int
Tel.: +41 22 730 5035/5435
Fax: +41 22 730 5484

دائرة الشراكات من أجل التنمية
الرقمية (PDD)

Email: bdt-pdd@itu.int
Tel.: +41 22 730 5447
Fax: +41 22 730 5484

دائرة محور المعارف الرقمية (DKH)

Email: bdt-dkh@itu.int
Tel.: +41 22 730 5900
Fax: +41 22 730 5484

دائرة الشبكات الرقمية والمجتمع
الرقمي (DNS)

Email: bdt-dns@itu.int
Tel.: +41 22 730 5421
Fax: +41 22 730 5484

زيمبابوي

مكتب المنطقة للاتحاد

TelOne Centre for Learning
Corner Samora Machel and
Hampton Road
P.O. Box BE 792
Belvedere Harare - Zimbabwe
Email: itu-harare@itu.int
Tel.: +263 4 77 5939
Tel.: +263 4 77 5941
Fax: +263 4 77 1257

السنغال

مكتب المنطقة للاتحاد

8, Route des Almadies
Immeuble Rokhaya, 3^e étage
Boîte postale 29471
Dakar - Yoff - Senegal
Email: itu-dakar@itu.int
Tel.: +221 33 859 7010
Tel.: +221 33 859 7021
Fax: +221 33 868 6386

الكاميرون

مكتب المنطقة للاتحاد

Immeuble CAMPOST, 3^e étage
Boulevard du 20 mai
Boîte postale 11017
Yaoundé - Cameroon
Email: itu-yaounde@itu.int
Tel.: +237 22 22 9292
Tel.: +237 22 22 9291
Fax: +237 22 22 9297

إفريقيا

إثيوبيا

المكتب الإقليمي للاتحاد

Gambia Road
Leghar Ethio Telecom Bldg, 3rd floor
P.O. Box 60 005
Addis Ababa - Ethiopia
Email: itu-ro-africa@itu.int
Tel.: +251 11 551 4977
Tel.: +251 11 551 4855
Tel.: +251 11 551 8328
Fax: +251 11 551 7299

هندوراس

مكتب المنطقة للاتحاد

Colonia Altos de Miramontes
Calle principal, Edificio No. 1583
Frente a Santos y Cía
Apartado Postal 976
Tegucigalpa - Honduras
Email: itutegucigalpa@itu.int
Tel.: +504 2235 5470
Fax: +504 2235 5471

شيلي

مكتب المنطقة للاتحاد

Merced 753, Piso 4
Santiago de Chile
Chile
Email: itusantiago@itu.int
Tel.: +56 2 632 6134/6147
Fax: +56 2 632 6154

بربادوس

مكتب المنطقة للاتحاد

United Nations House
Marine Gardens
Hastings, Christ Church
P.O. Box 1047
Bridgetown - Barbados
Email: itubridgetown@itu.int
Tel.: +1 246 431 0343
Fax: +1 246 437 7403

الأمريكتان

البرازيل

المكتب الإقليمي للاتحاد

SAUS Quadra 6 Ed. Luis Eduardo
Magalhães,
Bloco "E", 10^o andar, Ala Sul
(Anatel)
CEP 70070-940 Brasilia - DF - Brazil
Email: itubrasilia@itu.int
Tel.: +55 61 2312 2730-1
Tel.: +55 61 2312 2733-5
Fax: +55 61 2312 2738

كومونولث الدول المستقلة

الاتحاد الروسي

المكتب الإقليمي للاتحاد

4, Building 1
Sergiy Radonezhsky Str.
Moscow 105120
Russian Federation

Email: itumoscow@itu.int
Tel.: +7 495 926 6070

إندونيسيا

مكتب المنطقة للاتحاد

Sapta Pesona Building
13th floor
Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17
Jakarta 10110 - Indonesia

Mailing address:
c/o UNDP - P.O. Box 2338
Jakarta 10110, Indonesia
Email: ituasiapacificregion@itu.int
Tel.: +62 21 381 3572
Tel.: +62 21 380 2322/2324
Fax: +62 21 389 5521

آسيا - المحيط الهادئ

تايلاند

المكتب الإقليمي للاتحاد

Thailand Post Training Center
5th floor
111 Chaengwattana Road
Laksi - Bangkok 10210 - Thailand

Mailing address:
P.O. Box 178, Laksi Post Office
Laksi, Bangkok 10210, Thailand
Email: ituasiapacificregion@itu.int
Tel.: +66 2 575 0055
Fax: +66 2 575 3507

الدول العربية

مصر

المكتب الإقليمي للاتحاد

Smart Village, Building B 147,
3rd floor
Km 28 Cairo
Alexandria Desert Road
Giza Governorate
Cairo
Egypt

Email: itu-ro-arabstates@itu.int
Tel.: +202 3537 1777
Fax: +202 3537 1888

أوروبا

سويسرا

الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)
مكتب أوروبا (EUR)

Place des Nations
CH-1211 Geneva 20 - Switzerland
Email: euregion@itu.int
Tel.: +41 22 730 5467
Fax: +41 22 730 5484

الاتحاد الدولي للاتصالات

مكتب تنمية الاتصالات

Place des Nations

CH-1211 Geneva 20

Switzerland

ISBN 978-92-61-33606-6



نُشرت في سويسرا

2021، جنيف،

إصدار الصور: Shutterstock