

## العلاقة بين التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية

### المؤسسية لكبار السن وتحسين نوعية حياتهم

The relationship between social marketing of alternatives to institutional care for the elderly and improving their quality of life

إعداد

شيرين محمد إحسان عبد الحافظ

مدرس تنظيم المجتمع

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة حلوان



العلاقة بين التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن وتحسين نوعية حياتهم  
تاريخ استلام البحث ٢٠٢١/٨/٣٠ تاريخ نشر البحث ٢٠٢١/١٠/١  
مستخلص:-

يمر الإنسان خلال حياته بمراحل عمرية متتابعة بدءاً بكونه طفلاً ثم شاباً ثم يمر بمرحلة الرشد ثم يختتم حياته مسناً في مرحلة الشيخوخة والتي تتصف بحدوث تغييرات تتسم في غالبية الأمر بالصخب في كل مناحي حياته، وتحدث الكثير من التغيرات لأدائه لأدواره وعلاقاته الاجتماعية بالأفراد الذين يشكلون شبكته الاجتماعية ، مما ينعكس على حياته وتحقيق حاجاته الاجتماعية والنفسية، كما تشكل إمكانات كبار السن أساساً قوياً للتنمية، مما يمكن المجتمع من الاعتماد على مهارات كبار السن والاستفادة من خبراتهم وحكمتهم ومن خلال مشاركتهم في جميع مناحي الحياة بفاعلية ، كما يمكن أن يسهموا في تحسين أوضاع المجتمع ككل ، وهو ما يؤكد على ضرورة دعم فكرة الاتجاه الى توعية كبار السن بوجود بدائل أخرى يمكنهم الاستفادة منها غير الرعاية الإقامية والتي تمكنهم من مواصلة حياتهم بائنتاحية ، وتعد استراتيجية التسويق الاجتماعي لتلك البدائل هي الخيار الأمثل والذي يمكن توظيفه في توعية كبار السن بجدوى تلك البدائل وبما ينعكس بصورة إيجابية على تحسين مستوى معيشتهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية والنفسية والثقافية والترفيهية ، مع ضرورة توفير الإمكانات والموارد الكافية للحملات التسويقية بما يؤدي إلى زيادة الترويج لفكرة بدائل الرعاية المؤسسية ، مع التأكيد على أهمية التعاون والتشبيك المؤسسي بين الأجهزة الحكومية والاهلية، والامداد بالخبرات الفنية المتخصصة في مجال التسويق الاجتماعي ، وتتعدد آليات التسويق الاجتماعي باستخدام الصحافة والإعلام وباستخدام مواقع التواصل الاجتماعي وباستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والتشبيك مع المنظمات الأخرى حتى يمكن المساهمة في تحسين نوعية حياة كبار السن من خلال ما يمكن توفيره من بدائل لتحسين نوعية حياتهم كأندية كبار السن ،خدمات التمريض المنزلية ، رفيق او جليس المسن ،وحدات العلاج الطبيعي واللياقة البدنية لكبار السن ، توصيل المعاش الضمان ، مساعدات الدفعة الواحدة لكبار السن ، مساعدات تكافل شهرية تقدمها المنظمة ، قروض لعمل مشروعات صغيرة او متناهية الصغر، برامج التدريب الحرفي او المهني والرعاية المنزلية الكاملة لعدم وجود عائل لكبار السن.

الكلمات المفتاحية:التسويق الاجتماعي-بدائل الرعاية المؤسسية- كبار السن- تحسين نوعية الحياة.

**Abstract:**

During his life, a person goes through successive stages of life, starting with being a child, then a young person, then passing through the stage of adulthood, and then ending his life in the old age stage, which is characterized by changes that are characterized by tumult in most aspects of his life. , which is reflected on his life and the achievement of his social and psychological needs, and the potential of the elderly constitutes a strong basis for development, which enables society to rely on the skills of the elderly and benefit from their experiences and wisdom and through their effective participation in all aspects of life, and they can also contribute to improving the conditions of society as a whole. , which confirms the need to support the idea of educating the elderly about the existence of other alternatives that they can benefit from other than residential care, which enables them to continue their lives productively. Positively to improve their standard of living social, economic, health, psychological, cultural and recreational, with the need to provide the means Sufficient resources for marketing campaigns, leading to further promotion of the idea of alternatives to institutional care, emphasizing the importance of institutional cooperation and networking between government and private agencies, and supplying specialized technical expertise in the field of social marketing. And networking with other organizations so that it can contribute to improving the quality of life for the elderly through what can be provided to improve the quality of their lives such as clubs for the elderly, home nursing services, the elderly companion or sitter, physical therapy and fitness units for the elderly, the delivery of the pension insurance, the payment assistance One for the elderly, monthly symbiosis assistance provided by the organization, loans to work for small or micro projects, vocational or vocational training programs and complete home care because there is no breadwinner for the elderly.

**key words**

Social Marketing - Alternatives to Institutional care - The Elderly - Improving the Quality of Life.

أولاً: مدخل مشكلة الدراسة:

يعتبر موضوع رعاية كبار السن ضمن الموضوعات التي يجب أن تولي اهتمام من جانب المختصين ولذلك فقد قدمت الحكومات خدمات اجتماعية ذات أهمية بالغة اعتقاداً منها بأنه إذا كانت هذه الفئة قد أسئ إليها عن طريق العزلة والإهمال فيمكن العمل علي تغييرهم ونموهم . (زيار، ٢٠١٤، ص.٤٩) ، وتشكل إمكانات كبار السن أساساً قوياً للتنمية، مما يمكن المجتمع من الاعتماد على مهارات كبار السن والاستفادة من خبراتهم وحكمتهم ومن خلال مشاركتهم بفاعلية يمكن أن تتحسن أوضاع المجتمع ككل. (العالمية، ٢٠٠٢، ص.٣)

كما تشير إحصائيات الأمم المتحدة إلي أن قطاع كبار السن من السكان هم الفئة الأسرع في النمو ومع حلول عام ٢٠٢٥ سوف يصبحون حوالي مليار ومئة مليون نسمة حول العالم ، وهم في حاجة ماسة الى اشباع احتياجاتهم المتنوعة والسعي الدائم نحو مواجهة مشكلاتهم (الزراد ، ٢٠٠٣، ص.١٢٥)، كما شهدت نهاية القرن الماضي بداية تحول نوعي في النهج المعتمد في قضايا كبار السن ، فقد تنبه العالم الي التغيير السريع في الهياكل العمرية فحول اهتمامه إلي الآثار الاجتماعية والاقتصادية البعيدة المدى للشيخوخة ، وقد ركزت بعض البلدان علي تغيير النظرة الي كبار السن من مُعالين الي مساهمين وفاعلين في جهود التنمية ومن المتوقع أن يصل عدد كبار السن في المنطقة العربية إلي نحو ما يقرب من (٤٩,٦) مليون نسمة بحلول عام (٢٠٣٠) ، ليشكل (٩,٥%) من مجموع السكان وسيتجاوز هذا العدد إلي (١٠٢) مليون بحلول عام (٢٠٥٠) ، بنسبة (١٥.١%) من مجموع السكان. (المسنين ، ٢٠١٩، ص٣) ، وتعد عملية تحسين نوعية الحياة عبر مشاركة كبار السن في سوق العمل من العوامل المؤثرة إيجابياً علي الاقتصاد فمساهماتهم في سوق العمل حيوية للغاية نظراً لما يمتلكونه من المعارف والخبرات التي يزخرون بها ، ولهم دورهم البارز في توجيه الشباب وإرشادهم نحو كل ما هو نافع لبناء مستقبلهم، ومن ثم تتكون عملية تحسين نوعية الحياة من مكونين أساسيين هما تحسين الظروف والأوضاع البيئية والمجتمعية ، ودعم الشعور بالرضا عن تلك الظروف المعيشية والتي تختلف من مجتمع لأخر، كما انها ترتبط بالقدرات المجتمعية الموجهة للتخطيط لمقابلة احتياجات الحياة المعيشية وتغيير وتحسين الظروف البيئية والمجتمعية بصفة مستدامة. (خليل ، ٢٠١٠، ص.٢٧٢) .

كما أن مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة مؤسسية وأن طريقتها في تنظيم المجتمع على وجه الخصوص تسعى إلى مساعدة عملائها في الحصول على كافة الحقوق وتحسين مستوى الدخل و تحقيق العدالة الاجتماعية وبناء حياة كريمة وبأقصى معدلات الرضا عن الحياة. (Narayan, 2003,p.27) وتؤمن الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع بأهمية

استقصاء الاحتياجات المجتمعية والتأكيد على إتاحة الفرص للمشاركة المجتمعية بمختلف صورها كآلية أساسية للتخطيط السليم لإشباع مطالب العملاء وبناء البرامج والمشروعات المجتمعية بواقعية والسعي لتمكين الأفراد والجماعات حتى يكونوا قادرين على تحسين نوعية حياتهم والتحكم في ظروف حياتهم وتحقيق الأمن الاجتماعي والحماية المطلوبة لهم ( Adams, &Others, 2002,p.207 ) وتهدف جميع برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية الى المساعدة في التمتع بحماية نفسية واجتماعية راضية، وإعانتهم لمواجهة مطالب الحياة بإيجابية ومساهمتهم في المجتمع بفاعلية وزيادة قدراتهم الشخصية والاسرية في إتمام عملية التكيف المطلوبة. ( شرف الدين ، ٢٠١٢ ، ص. ٢٢٤ )، ويعد تحويل اتجاهات كبار السن نحو الاستفادة من الرعاية غير الإقامية من الأساسيات الضرورية والتي يمكن أن تسهم في دمج كبار السن في الحياة المجتمعية وتحسين وتجويد حياتهم وبما يمكنهم من مواصلة حياتهم برضا وانتاجية عبر مشاركتهم في مختلف الأنشطة المجتمعية وخاصة في سد الفجوة التي تحدث لبعض كبار السن عقب إحالتهم على المعاش. ويتم التركيز في تقديم الخدمات الإنسانية العامة على التكامل بين أنماط الطرق المهنية والتكتيكات المستخدمة في مساعدة الناس وقت الحاجة كأساس لهذا التكامل، حيث يتم دراسة احتياجات الفئات المحرومة في المجتمع وتحديد درجة الحاجها ومستوى ما هو مقدم من خدمات لإشباعها ( أبو النصر، ٢٠١٢، ص.٥٢ )

كما قد اهتمت الحكومة المصرية بعملية تطوير بدائل الرعاية المؤسسية جنباً الى جنب مع تطور الرعاية المؤسسية لكبار السن حيث أدرجتها ضمن مشروع المواصفات القياسية التابع لمشروع تطوير رعاية كبار السن تحت مظلة وزارة التضامن الاجتماعي وفيه تم تحديد المواصفات القياسية لكل من دور ومراكز الرعاية النهارية وغيرها. (وزارة التضامن الاجتماعي، ٢٠١١، ص.٢٤ )، وعند وضع مسودة المواصفات القياسية تم الاستعانة بالمواصفات الواردة في لوائح تنظيم خدمات كبار السن من وزارة التضامن الاجتماعي المصرية وما يقابلها في بعض الدول العربية والاوروبية وامريكا. فالحكومات قد تستخدم مفهوم نوعية الحياة لتطوير السياسات بما يحسن نوعية الحياة وبما يوجه صانعي سياسات الرعاية الاجتماعية لبناء النماذج الملائمة والواقعية التي تتفق مع إمكانيات المجتمع لتحسين نوعية الحياة (Bukenya,2001,p.2).

ويعد تمتع كبار السن ببدايل الرعاية المؤسسية من أشكال الدمج المجتمعي خاصة في شبكات اسرهم والأصدقاء الجوار وجماعات العمل وبالمنظمات الاجتماعية والمجتمع بشكل

عام وهو ما قد يعود بمنافع علي كبار السن ومجتمعاتهم معاً ، وبالرغم من الاستخدام المتزايد للخدمات الرسمية في كل المؤسسات والمجتمع المحلي ، تظل الاسرة هي الشبكة الاولي والقوة الداعمة التي يتم من خلالها تعزيز الرعاية الاسرية عن طريق آليات معينه ومنها الرعاية مع الراحة من اجل تخفيف العبء عن الاقرباء والاصدقاء القائمين بالرعاية النهارية والى جانب خدمات المساعدة المنزلية . ( العالمية ، ١٩٩٧ ، ص٦٠٠ ) ، كما قد تعددت بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن وخاصة فيما قد وفرته الدولة جنباً إلى جنب مع إنشاء العديد من دور الايواء والإقامة مع التوسع في إنشاء ودعم برامج الاندية النهارية للمسنين، عبر تقديم القروض المالية والمساعدات الاجتماعية والبرامج الترفيهية وغيرها ، والعمل على رفع مستوى الأحوال المعيشية ، والى جانب التوسع في تقدم برامج وأنشطة اجتماعية، صحية، ثقافية، نفسية، دينية وغيرها" كالرحلات، والمصايف، ورحلات الحج والعمرة، والتدريب على بعض المشغولات والأعمال اليدوية، وبلغ عدد الاندية (١٩٦) نادياً موزعة على(٢٦) محافظة والى جانب ثلاث أندية مركزية على مستوى الجمهورية .( وزارة التضامن الاجتماعي ، ٢٠١٨ ، ص١٥)

وتعد استراتيجية التسويق الاجتماعي من أهم الاستراتيجيات التي يمكن أن تستخدمها المنظمات الاجتماعية العاملة في مجال رعاية كبار السن لتحقيق أهدافها. وتكمن الفكرة الجوهرية للتسويق الاجتماعي لبدايل الرعاية المؤسسة في محاولة توعية المجتمع لمشكلات كبار السن المقيمين بعيداً عن أسرهم في دور كبار السن والعجزة ، وان هذه الفكرة في حاجة أن تستبدل بصورة أخرى توضح تعدد الخيارات التي يمكن أن تنتجها الدولة بكل مؤسساتها أمام كبار السن بما يسهم في تغيير النظرة للمسنين إلي اعتبارهم اشخاص منتجين يجيدون أشكالاً وأنواعاً من النشاطات والمهارات وليسوا أشخاص يعيشون علي هامش الحياة والعمل على تحسين نوعية حياتهم بالمؤشرات الكمية والكيفية بمدلولاتها للأوضاع والظروف الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتفاعل بين هذه الظروف وانعكاساتها على درجة تقبلهم ورضاهم عن حياتهم.(عبد الرحمن ، ٢٠٠٩ ، ص١٠٦) .

كما تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية عبر طريقتها الأساسية في تنظيم المجتمع الى إحداث التغيير الإيجابي في الناس وبيئاتهم لذلك فهي تسعى الى تحسين مستوى الخدمات والبرامج الاجتماعية وتجويد ممارستها المهنية مع المستفيدين منها كما يعد التسويق الاجتماعي هو أحد الاتجاهات الهامة في الممارسة التي تسعى نحو إجراء التحسينات في

الأفراد وبيئاتهم ، وتعتمد المؤسسات في عصرنا الراهن وبشكل كبير على التسويق بمختلف أنشطته وممارساته من أجل تحقيق أهدافها لا سيما الريادة والاستمرارية في النشاط، كما أن المنتبج لمفهوم التسويق وتطوره يلاحظ أنه مر بالعديد من المراحل بداية من المفهوم الانتاجي للتسويق وصولاً إلى مرحلة التوجيه الاجتماعي للتسويق أو ما يعرف بالتسويق الاجتماعي المبني على المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للتسويق، حيث أن أساس التسويق الاجتماعي هو الذي يدفع المؤسسة إلى ضرورة اتخاذ القرارات التسويقية التي تأخذ بعين الاعتبار حاجات ورغبات العملاء ومتطلبات المؤسسة وتولي اهتماماً كبيراً لكل من العميل والمجتمع على المدى البعيد. (الوطني، ٢٠١٧، ص ٨٤)

أما فيما يتعلق بأهم البحوث والدراسات التي تم رصدها والتي تمكنت الباحثة من التوصل اليها وباستقراء لتلك الدراسات العلمية التي تخدم أو تساهم في فهم الإشكالية البحثية الحالية وتساهم في الوقت ذاته في تسليط الضوء على أبعاد ومؤشرات تحديد العلاقة بين التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن وتحسين نوعية حياتهم فسنجد تنوع في هذه الدراسات والبحوث كالتالي:-

#### المحور الأول : دراسات تناولت التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية:

فقد أوصت دراسة " العويشى " (٢٠١٢) حول أهمية دعم آليات التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية عبر توفير الإمكانيات والموارد الكافية للحملات التسويقية بما يؤدي إلى زيادة الترويج لفكرة بدائل الرعاية المؤسسية ، مع التأكيد على أهمية التعاون والتشبيك المؤسسي بين أجهزة وجهات التسويق الحكومية والاهلية، والامداد بالخبرات الفنية المتخصصة في مجال التسويق الاجتماعي وزيادة تأهيلها بصفة دورية ، كما هدفت دراسة " داسغوبتا" (2012) " Dasgupta " عن عقد مقارنة للمسنين المقيمين في اسرهم ، وبين اخرين مقيمين بدور لرعاية كبار السن من حيث درجة التكيف والرضا عن الحياة وأكدت نتائج الدراسة على أهمية التركيز على دعم الجهود الرامية لزيادة مراكز الرعاية النهارية لرعاية كبار السن ، وقد أكدت على أن كبار السن الذين يزورون مراكز الرعاية النهارية أكثر رضا عن الحياة عن أولئك المقيمين في دور كبار السن بصفة دائمة، بينما دعمت تلك الرؤية دراسة " خطاب" (٢٠١٥) وخاصة في التعرف على أثر التسويق الاجتماعي وتطبيق المسؤولية الاجتماعية في تعزيز جودة الخدمات والبرامج المقدمة للمجتمع وعلى تطوير المجال الممارسة المهنية، بينما تناولت دراسة "الناجم " (٢٠١٥) سُبل التعرف على صعوبات التسويق الاجتماعي في



المجتمعات العربية وقد اكدت على أن من أهم تلك الصعوبات استخدام أساليب تقليدية في مبادرات التسويق الاجتماعي ، وعلى نفس النوال أكدت دراسة " مجاهدي (٢٠١٧) أن أبعاد التسويق الاجتماعي الأساسية تتمثل في كلاً من المنظمة والمستهلك والمجتمع ككل ، كما تعد فكرة التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية نهجاً حديثاً في التسويق الاجتماعي يعتمد هذا النهج علي محاولة إدماج الأشخاص في بيئاتهم الطبيعية وذلك من خلال مجموعه من الآليات والبرامج التي تحقق ذلك، كذلك تناولت دراسة " كاليكان" (2018) "Caliskan" المواقف المجتمعية تجاه كبار السن وخاصة أطباء الأسرة الشباب ودعت لدعم دور الممارسين العاملين مع كبار السن حيث يسهل الوصول إليهم في اسرهم الطبيعية او بالأندية والمراكز النهارية او تلك التي تقدم خدمات عاجلة لكبار السن وخلصت الدراسة الى ان الأطباء الشباب المهتمون بكبار السن هم الأكثر استجابة لحمات المسؤولية الاجتماعية لكبار السن حيث اظهروا موقفاً إيجابياً أكثر مما هو متوقع في زيارة ورعاية كبار السن ودعم الرعاية الصحية لهم، بينما سعت دراسة " عبدالجليل" (٢٠٢٠) إلى تحديد العلاقة بين التسويق الاجتماعي ومدى قدرة برامج الرعاية الاجتماعية على تحقيق أهدافها ،كما دعت الدراسة إلى ضرورة تبني خطة واقعية مصحوبة باستثمار البرامج التكنولوجية وتسخير نظم الاتصالات الحديثة في دعم التسويق الاجتماعي لمختلف برامج الرعاية الاجتماعية بما يعزز فعاليتها وتحقيق أهدافها وتجويدها، وفي ظل تنامي وباء كورونا Covid-19 عبر العالم أكدت دراسة " مجرشي" (2020) Majrashi وجود العديد من التحديات النفسية والاجتماعية والصحية والاقتصادية التي يعاني منها كبار السن وتخوفهم الشديد من المرض، وأكدت على الدور الذي لعبته نظم الاتصالات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات المتطورة في محاولة تخفيف تلك التحديات والتسويق لبدائل رعايتهم ومؤانسة وحدتهم المريرة وخاصة في بدائل الرعاية المؤسسية الصحية في حين قد تناولت دراسة" سيدح" (2020) Seddigh أهمية تقديم الدعم المجتمعي لكبار السن وذلك محاربة الاكتئاب الذي قد يصيبهم عقب التقاعد وذلك من خلال توصيلهم بمراكز الرعاية النهارية لدعم مشاركتهم في الأنشطة اليومية والأنشطة الاجتماعية ، وبالتالي تقليل الاكتئاب بشكل كبير ، والحد من مشكلات الصحة العقلية وخاصة وأن مراكز رعاية النهارية قد أنشئت لتعزيز الحماية الاجتماعية لهم، بينما سعت دراسة "إشيجينا" (2020) Echizenya الى القاء الضوء على الجهود المجتمعية الموجهة لخدمة كبار السن ومن بينها الخدمات التي يتلقاها كبار السن الذين يستخدمون مراكز الرعاية النهارية ، لاستكشاف

العوامل المتعلقة بتمكينهم من تحسين نوعية حياتهم ، وللتعرف على متطلبات البقاء اللازمة لاستثمار ما تبقى من حياتهم بصورة كريمة ، في حين تناولت دراسة " ايلون " (2020) **Ayalon** على أهمية ترسيخ شعور كبار السن بالوقار وتأمينهم النفسي والعقلي ودعم قيم انتمائهم للمجتمع عبر توعيتهم بما تقدمه لهم مراكز الرعاية النهارية ، خاصة وأن مساهمة تلك المنظمات تدعم إحساس كبار السن بالانتماء إلى المجتمع وخاصة في البيئات المختلفة للرعاية كالنهارية طويلة الأجل " مجتمعات التقاعد للرعاية المستمرة " ومراكز الرعاية النهارية للبالغين، كما قد أظهرت نتائج دراسة " كاليا" (2020) **Kalia** أهمية تقييم عبء الإجهاد لدى مقدمي الرعاية الأسرية لكبار السن المعالين ، حيث قد لعب مقدمو الرعاية الأسرية دورًا مهمًا في المجتمع لمنح الرعاية للمسنين، من خلال توفير قدر كبير من الرعاية الصحية وطويلة الأجل للمسنين والمصابين بأمراض مزمنة وذوي الإعاقة منهم وقد كشفت الدراسة وجود إرهاب وعبء ثقيل يشعر به العاملين بدور رعاية كبار السن وهو ما قد يؤثر على مستوى جودة الخدمات والبرامج المقدمة للمسنين ، على عكس ما ان قدمت اسر كبار السن دورا اكثر فاعلية في خدمة ورعاية ذويهم بما يقلل العبء على كاهل الممارسين بدور الإقامة فيقومون بكل شيء للمسن، ولكن عند دمج المسن بأسرته يجعل دورهم مقتصر على عمليات التوجيه والإرشاد الاسرى حول كيفية حماية ودعم المسن داخل الاسرة .

وفي نفس الإطار قد دعت دراسة " بانج زويروي " (2020) **PANG Xuerui** الى أهمية رعاية الأسرة للمسنين وخاصة للمرضى منهم في المجتمعات المحلية ومن ثم علاج المسن في كنف الاسرة او بالمراكز التي تساند الاسرة في تمكين ورعاية كبار السن ومراعاة ان يتماشى العلاج الطبي مع الوعي بالرعاية الأسرية للمسنين وبما يقوى فرص رضا كبار السن عن طبيعة ومستوى المعيشية بصورة افضل وأكدت الدراسة على أهمية الترويج والدعاية المطلوبة للمراكز والمؤسسات المعنية برعاية كبار السن وبناء نظام شامل للحماية ورعاية كبار السن في اسرهم بصورة متنوعة وشاملة .

#### المحور الثاني : دراسات تناولت تحسين نوعية حياة كبار السن :

فقد سعت دراسة " بلان " (٢٠٠٩) إلى الكشف عن الفروق في خصائص كبار السن في دور الرعاية وبين كبار السن المقيمين مع أسرهم الطبيعية وخاصة في قياس درجة معاناتهم من القلق، حسب متغيرات كمكان الإقامة والعمر والنوع حيث فقد كشفت نتائج الدراسة إلى استقرار الحالة النفسية والصحية للمسن في أسرته الطبيعية على عكس كبار السن المقيمين

بدور الرعاية فيزداد لديهم شعور القلق نتيجة الحرمان من الأصدقاء والاقرباء والجيران ، وفي نفس الإطار قد أكدت دراسة كلاً من "الصفتي، إبراهيم" (٢٠١٥) حول ضرورة اعداد وتنفيذ وتقييم مدى فاعلية البرامج التدريبية الموجه نحو تنمية وعي ومهارات واتجاهات جليس المسن بأساليب الرعاية المنزلية للمسنين بما يعزز الحالة الصحية والنفسية للمسنين ويسهم في تعديل العلاقات الاسرية مع الابناء، كذلك دعت دراسة " عبد المجيد" (٢٠١٦) على أهمية دعم برامج المساندة المجتمعية عبر زيادة كفاءة هذه البرامج لتحسين نوعية حياة المسنين مع ضرورة تنمية وعيهم باحتياجاتهم ومشكلاتهم واختيار أنسب الحلول لها ، وتنمية وعيهم بمصادر تقديم الخدمات لهم ، الاستفادة الممكنة من قدراتهم وخبراتهم عبر تشجيعهم على المشاركة في برامج المساندة المجتمعية، بينما تطرقت دراسة "پالتاسينغ" (2017) Paltasingh نحو تحديد دور كبار السن في صنع القرار الأسري حيث تشكل العلاقات بين الأجيال جزءاً مهماً من الهوية الاجتماعية وقد تضمنت العلاقات الصحية بين الأجيال شيخوخة صحية سوية ويمكن تعزيز العلاقات المحسنة بين الأجيال بطريقة أفضل عندما نفهم دور كبار السن وأهمية العلاقات بين الأجيال وخاصة بدمج كبار السن بالأسرة والتأكيد على أهمية التفاعل الصحي لتحسين الترابط بين الأجيال في الأسرة وكبار السن ، في حين تناولت دراسة "امونكير" (2018) " Amonkar " المقارنة للحالة الصحية ونوعية الحياة لكبار السن الذين يعيشون في اسرهم الطبيعية واتفقت على ضرورة دعم المفهوم التقليدي للأسرة في المجتمع لتقديم الدعم للمسنين ومحاربة كافة اشكال التفكك الأسري ، كما يكتسب كبار السن المقيمين بأسرهم زخماً ويحصلون على كل اشكال الدعم والوقار ودعم جودة الحياة للمسنين والتخلص من الاكتئاب في مجالات الاستقلالية وتمكينهم من سرد ذكريات وأنشطة الماضي والحاضر وكذلك بناء طموحات لهم بالمستقبل والمشاركة الاجتماعية ودعم الدفاء العاطفي لهم وأن جودة حياة كبار السن داخل الأسرة أفضل بالمقارنة مع كبار السن في دور كبار السن. بينما تناولت دراسة " زافيديك " (2018) Zavidic الملف الاجتماعي الديموغرافي وعادات المرضى كبار السن الذين يترددون على مكاتب طب الأسرة والتحقيق في عادات المرضى كبار السن الذين يحضرون لمكاتب طب الأسرة للاستفادة من خدماتها، وقد كشفت الدراسة ان معظم كبار السن المقيمين بدور كبار السن يعانون مع اعتلال صحتي ونفسي وعقلي بالمقارنة بالكبار السن المقيمين باسرهم ويستفيدوا من خدمات الطب الاسري.

كما أيدت تلك الرؤية دراسة "عبد الحفيظ" (٢٠١٨) والتي قد هدفت إلي تحديد أهمية الاتصال الجمعي في تحقيق جودة الحياة لدى كبار السن ودعت الى أهمية دعم مختلف الاتصال الجمعي عبر إفراح المجال لهم للحوار والنقاش واتخاذ القرارات وإبداء الرأي وتبادل الأفكار والخبرات والمعلومات اللازمة لتجاوز المشكلات الحياتية لكبار السن سواء كانت تحديات اجتماعية ونفسية مع ضرورة منحهم نظرة تفاؤلية للحياة ويكسبهم معلومات صحية وطبية وإيمانية في الحياة ، كما تطرقت دراسة "سيلفا" (2019) **Silva** " نحو استكشاف أعراض الاكتئاب لكبار السن المقيمين بدور الرعاية وتأثير ذلك على الحالة الصحية لهم وقد كشفت معاناة فئة كبيرة من كبار السن وخاصة للنساء منهن من الاكتئاب نتيجة للعزلة وغياب لغة وثافة مشتركة للحوار وانه كلما زادت أعراض الاكتئاب كلما كان لذلك صدى سلبي على الأداء في المهام المعرفية للمسنين ، مما يؤدي إلى ضعف الأداء في مهام الذاكرة اللفظية العرضية والوظائف التنفيذية وبالتالي ، من المهم تقييم وجود أعراض الاكتئاب ، إلى جانب الجوانب المعرفية لدى كبار السن ، من أجل اتخاذ تدابير وقائية قائمة على دمجهم داخل أسرهم الطبيعية ، بينما قد بحثت دراسة " بوروال " (2020) **Porwal** الوظيفة المعرفية التي يتمتع بها كبار السن الذين يعيشون في أسرهم ودورهم الرائد في التخطيط والإعداد لحياة الأسرة والاستفادة من خبرات كبار السن في توجيه المراهقين والشباب في الحياة المعيشية وهي منفعة متبادلة لطرفي العلاقات الأسرية وتزيد من قوة وتماسك الكيان الأسري وتقلل من المشكلات التي تواجه كبار السن وأعضاء الأسرة ككل، في حين سعت دراسة " شلبي " (٢٠٢٠) لاستخدام نموذج الحياة لتعزيز الدمج الاجتماعي للمسنين المترددين على دور الإيواء في محيط الأسرة ، وقد توصلت الدراسة الى ضرورة زيادة الدافعية، ودعم الثقة بالنفس للمسنين وتطوير التفاعل الاجتماعي لديهم ، ومساعدتهم على تكوين الأصدقاء الجدد كبديل لما فقدوه من أصدقاء قدامى، مع أهمية تحسين العلاقات الاجتماعية ودعم التعاون وتحمل المسؤولية وتعديل بعض السلوكيات والمعتقدات الخاطئة لديهم ، وتقوية قيم التسامح وتقبل الآخرين وتعزيز القيم الدينية العليا وزيادة الوعي الاجتماعي لدى كبار السن بما يدور حولهم من أحداث ، كما سعت دراسة " أنصاري" (2020) **Ansari** حول تقييم الرضا عن الحياة لكبار السن وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه كان لدى غالبية كبار السن من الرجال والنساء رضا منخفض فيما يتعلق بأحوالهم الشخصية ، وحالتهم الصحية ، ووضعهم المالي ، والأنشطة

الروتينية لهم بدور الإقامة، وضعف العلاقات الأسرية و الاجتماعية لهم كان ولديهم مستوى منخفض من الرضا عن الحياة وعن الإنجازات الشخصية لهم.

وترى الباحثة أن غالبية البحوث والدراسات التي تمت في حقل العلوم الاجتماعية تؤكد على أن الأسرة بمثابة النواة الأساسية والمكان الطبيعي الذي يجد فيه الانسان الأمان والطمأنينة والرعاية والقبول والذي يحتم أن يقيم فيه الشخص الطبيعي طوال حياته ولكن عندما لا تقوم تلك الأسرة بدورها الطبيعي فيتم اللجوء الي المؤسسات الاجتماعية للإقامة بها والاستفادة من خدماتها النهارية، ومن جانب آخر أن أبعاد تحسين نوعية الحياة لها ابعاد ذاتية وأخرى موضوعية ، كما أن جودة الحياة هي حق لكل فرد من أفراد المجتمع مهما اختلفت الفئات العمرية ، حيث تعتبر جودة الحياة هي المحصلة الأخيرة للظروف والأحداث التي الاجتماعية والنفسية والصحية والاقتصادية والثقافية وتكمن أهمية تحسين جودة الحياة للمسنين لأهمية هذه المرحلة العمرية التي تؤثر عليها مجموعة من العوامل التي تنعكس علي توافقهم النفسي والاسري وتتمثل أبعاد جودة الحياة المتأثرة بعملية التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية الإضافية في الدراسة الحالية خاصة البعد الصحي والذي يتمثل في مدي تأثر الجانب الصحي بوجود بدائل الرعاية المؤسسة لكبار السن، والبعد الاقتصادي والذي يتمثل في الأثر العائد المادي وتوفير الدخل اللازم له ، والبعد الاجتماعي والمتمثل في الاثر علي نطاق علاقاتهم الاجتماعية والأسرية ،البعد النفسي والأثر على حياة كبار السن نتيجة تيسير إجراءات الحصول علي الخدمات وشعورهم بالأمن الذاتي والطمأنينة ، كما يجب أن يبتكر الأخصائي الاجتماعي في ممارسته المهنية في العمل مع مؤسسات وجماعات كبار السن من خلال ما يكون محملاً به من المعارف المهنية المتقدمة حول المظاهر النفسية والفسولوجية لكبار السن ، والموارد والامكانيات اللازمة لمواجهة الظواهر السلبية لديهم ، وان يكون لديه ايماناً بحق كبار السن في مواصلة النمو والتقدم ويعمل على الترويج لبدائل الرعاية المؤسسية التي يمكن أن تساهم في تحسن نوعية حياتهم وباستخدام أنسب الوسائل كالصحافة والاعلام ومواقع التواصل الاجتماعي وتسخير تكنولوجيا الاتصالات ونظم المعلومات وبالإضافة الى التشبيك مع المنظمات المعنية برعاية كبار السن .

هذا وبعد استعراض الباحثة لأبرز الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر مع الدراسة الحالية ويخدم الباحثة في تحديد متغيراتها بدقة والتي تمكنت الباحثة من التوصل اليها يمكن أن نخرج بعدد من التحليلات التي توضح علاقة وموقف

- الدراسة الحالية من هذه الدراسات والبحوث، وتشير في الوقت ذاته إلى أوجه الاستفادة منها وذلك على النحو التالي: -
- (١) اتفقت غالبية الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في ضرورة أن تكون هناك دورات تدريبية للأسر عن كيفية رعاية كبار السن في منازلهم .
- (٢) أكدت معظم الدراسات على أهمية التوسع في جهود المؤسسات الاجتماعية النهارية حتي يتم دمج كبار السن الأصحاء لقضاء وقت فراغهم مع توفير كافة سبل الراحة والترفيه المناسبة لهم .
- (٣) أشارت غالبية الدراسات الى ضرورة التوسع في منح كبار السن تسهيلات متنوعة وخاصة في منحهم القروض والمنح المالية لمساعدتهم علي بدء حياة كريمة بعد التقاعد .
- (٤) اتفقت بعض الدراسات على أهمية وضع سياسة تسويقية مناسبة لتشمل توسع في عرض بدائل الرعاية الإقامية للمسنين .
- (٥) دعت غالبية الدراسات الى ضرورة تعزيز التمكين الاقتصادي للمسنين عن طريق التدريب والتعلم مدي الحياة مع ضرورة توفير فرص مناسبة للتعليم المجتمعي غير الرسمي للمسنين .
- (٦) كشفت بعض الدراسات وجود مشكلات يعاني منها كلا من كبار السن ومقدمي الخدمة لهم بمؤسسات الإقامة الدائمة لكبار السن .
- (٧) تطرقت بعض الدراسات الى ضرورة التوسع في استخدام التكنولوجيا المبتكرة لمساعدة كبار السن علي الحصول على الخدمات اليهم بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة .
- (٨) دعت بعض الدراسات الى ضرورة العمل على دعم المرافق النهارية ونوادي كبار السن نحو القيام بأداء دورها .
- (٩) أكدت غالبية البحوث على جدوى اتاحة برامج التوعية التي تساعد الاسرة في دورها التقليدي في اعالة أفرادها من كبار السن .
- (١٠) وبالرغم من أوجه الاتفاق التي إتسمت بها الدراسات والبحوث التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية بصورة مباشرة او غير مباشرة الا أن غالبية الدراسات قد تناولت بُعداً أو متغيراً من متغيرات الدراسة سواء التسويق الاجتماعي أو بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن ولكن في حدود علم الباحثة أنه قد تختلف الدراسة الحالية مع تلك الدراسات فيما

يتعلق بأنها لم تتطرق إلى الربط بين التسويق الاجتماعي بالنسبة بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن وبين تحقيق تحسين نوعية حياتهم وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيقه. **ثانياً: الموجهات النظرية للدراسة:**

#### ١- نموذج تحسين نوعية الحياة :

عادةً ما ترتبط عملية تحسين نوعية الحياة بفئات تحتاج الى دعم وتمكين مستمر وجهود مكثفة نحو الارتقاء بمستوى معيشتها عبر ما يقوم به الأخصائيون الاجتماعيون لمساعدة الناس لتحسين علاقاتهم بالآخرين سعياً لتحقيق مزيداً من الرضا والإشباع والتمتع بحياتهم وتعزيز مستوياتها ومعدلاتها ومؤشراتها وقد يكون ذلك الهدف الأول للخدمة الاجتماعية حيث يرتبط تحسين نوعية الحياة بتحقيق الرفاهية والعدالة الاجتماعية ، ولعل أهم المداخل الخاصة بتحسين نوعية حياة المجتمعات هي مدخل تقدير الاحتياجات المجتمعية ، مدخل التنمية البشرية ،مدخل القدرات الإنسانية ، مدخل حل المشكلة ،مدخل الأزمات ومدخل سبل المعيشة المستدامة سعياً لتحقيق النفع على تحسين نوعية حياة كبار السن ببعديها الذاتي والموضوعي معاً. ( خليل ، ٢٠١٠ ، ص ٢٧٥ )

كما يمكن أن توظف الدراسة الحالية نموذج تحسين نوعية الحياة من خلال تحديد الأنسب البدائل المطلوبة للرعاية المؤسسية لكبار السن وتحسين نوعية حياتهم بمختلف جوانبها الذاتية والموضوعية معاً وبناء أهداف محددة للمنظم الاجتماعي للتعامل مع متطلبات التسويق لتلك البدائل والعمل على اختيار أنسب الآليات والاستراتيجيات والترويج بصورة واقعية لبدايل الرعاية المؤسسية لكبار السن لتضمن رعايتهم بصورة واقعية تبعاً لخطة منظمة وشاملة تضمن تحسين نوعية حياة كبار السن من مختلف الأبعاد الصحية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية والترويحية وهكذا وبما يحقق أقصى معدلات الرضا عن الحياة ، كما يمكن التسويق لبدايل الرعاية لكبار السن في ضوء ابعاد تحسين نوعية الحياة سواء البعد الذاتي لتحسين نوعية الحياة من خلال دعم مختلف اشكال الرضا العام عن الحياة، تقدير الذات، مستوى الطموح وخاصة في استثمار أوقات فراغهم عقب التقاعد وملئ حياتهم بالبدائل الرعاية المؤسسية التي تعمل على درئ المشكلات النفسية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها من تحديات في حياتهم المعيشية ، وعلى الجانب الموضوعي لتحسين نوعية حياة كبار السن ليشمل اختيار أفضل البدائل الموجه لرعايتهم

عبر السعي لتحسين الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والصحية والنفسية وغيرها لصالح كبار السن.

#### ثالثاً: تحديد وصياغة مشكلة الدراسة:

انطلاقاً من التراث النظري للدراسة ووفقاً لموجهاتها النظرية وفى ضوء ما خلصت إليه نتائج الدراسات والبحوث السابقة التي أجريت في المجالات التي تخدم موضوع الدراسة الحالية ، ونظراً لما قد أكدت عليه تلك الدراسات حول أهمية التسويق الاجتماعي في تغيير بعض المعتقدات الخاطئة والعمل تغيير بعض الأفكار غير الصحيحة، وإبراز الدور الذي يمكن أن تلعبه عملية التسويق الاجتماعي وخاصة لبدائل الرعاية المؤسسية في رفع مستوى الوعي والاتصال بالمواطنين وخاصة من فئة كبار السن وأهميته في علاج بعض المشكلات الاجتماعية والنفسية والصحية والترويجية لهم في المجتمع ومن ثم تسعى الدراسة الحالية الى تحديد" العلاقة بين التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن وتحسين نوعية حياتهم "

#### رابعاً: أهمية الدراسة: -

ترجع أهمية الدراسة إلى ما يلي:-

#### أهمية قومية :

تمكن أهمية الدراسة في تناولها لاحدى القضايا القومية والتي تمس حياة كبار السن كفئة كبرى لا يمكن تهملها ولما لهم من خبرات يمكن توظيفها في تحقيق التنمية المجتمعية. العمل على إمداد مؤسسات الرعاية المؤسسية ودور وندية رعاية كبار السن وخاصة على المستوى القومي بالأطر التنظيمية اللازمة لتطوير أدائها لخدمة وتنمية المجتمع وخاصة لفئة كبار السن سعياً لتحسين نوعية حياتهم بصورة واقعية وشاملة على المستوى الجغرافي والوظيفي معاً.

الاهتمام المتزايد عالمياً وقومياً بأهمية التسويق الاجتماعي والذي يمكن توظيفه في دمج كبار السن ورعايتهم وتأهيلهم وحمايتهم من التهميش وتحسين نوعية حياتهم . العمل وفقاً للتوجه القومي وخاصة للمبادرات القومية الرامية الى تحسين نوعية الحياة لمختلف فئات المجتمع وحمايتهم من العوز الاجتماعي وتوفير مصادر دخل آمنه وتأمين حياتهم عقب التقاعد لتضمن لهم سبل الحياة الكريمة .



**أهمية مهنية :-**

محاولة تطوير الأساس النظري للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وللعمل مع المجتمعات والمنظمات بشكل خاص فيما يتعلق بالتسويق لبدائل الرعاية المؤسسية للمسنين. العمل على تعزيز التواجد المهني للأخصائيين الاجتماعيين وتأهيلهم بصفة مستمرة للتعاون مع الخبراء من فريق العمل بمختلف التخصصات العاملة في مجال التسويق لبدائل الرعاية المؤسسية للمسنين .

العمل على توجيه أنظار الباحثين في حقل مهنة الخدمة الاجتماعية لإجراء المزيد من الأبحاث وتصميم برامج للتدخل المهني الرائدة في مجال التسويق لبدائل الرعاية المؤسسية للمسنين.

التأكيد على أهمية دعم وبناء مختلف قدرات مؤسسات الرعاية المؤسسية للمسنين سواء بشرياً ، تنظيمياً ، تمويلياً أو تكنولوجياً وهكذا، بما يكفل التسويق الناجح لبدائل الرعاية المؤسسية للمسنين بالمجتمع.

البحث عن أنسب الآليات المستحدثة في عملية دمج وتأهيل كبار السن وحمايتهم والعمل على تحسين نوعية حياتهم بصفة مستدامة .

**أهمية تخصصية :**

المساهمة في إثراء الخطة البحثية لقسم العمل مع المجتمعات والمنظمات بموضوعات وقضايا اجتماعية هامة تخدم فئة ال كبار السن مسنين سعياً لتحسين نوعية حياتهم. قد تفيد الدراسة الحالية في تقديم توصيات قد تساعد في تحسين مستوى التسويق لبدائل الرعاية المؤسسية المقدمة للمسنين .

قد تفيد الدراسة الحالية في تسليط الضوء على أهمية دعم بدائل الرعاية المؤسسية للمسنين والترويج المناسب لتلك البدائل بما يساهم في تحسين نوعية حياتهم.

يمكن الاسترشاد بنتائج الدراسة الحالية في دعم التسويق لبدائل الرعاية المؤسسية للمسنين ومحاولة استحداث بدائل جديدة تلائم ثقافة المجتمع المصري وبما يلائم الظروف الحياتية للمسنين .

قد تساهم الدراسة الحالية في تطوير عمليات الاعداد المهني وتحديث الممارسة المهنية في مجال الرعاية المؤسسية وبما يواكب التطورات والقضايا المجتمعية المستحدثة والتي تؤثر على حياة كبار السن وتولد آليات جديدة للتسويق لبدائل الرعاية المؤسسية لهم .

**خامساً: أهداف الدراسة: -**

تسعى الدراسة الحالية الى تحقيق هدف رئيسي في مقتضاه تحديد العلاقة بين التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية للمسنين وتحسين نوعية حياتهم والذي يمكن تحقيقه من خلال الأهداف الفرعية التالية:-

تحديد بدائل الرعاية المؤسسية التي يمكن أن يستفيد منها كبار السن .  
تحديد آليات التسويق الاجتماعي التي تستخدمها مؤسسات رعاية كبار السن لتوفير بدائل الرعاية المؤسسية المناسبة لهم من خلال ما يلي :-  
التسويق الاجتماعي باستخدام الصحافة والإعلام.  
التسويق الاجتماعي باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي.  
التسويق الاجتماعي باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.  
التسويق الاجتماعي باستخدام التشبيك مع المنظمات الأخرى.  
تحديد تأثير بدائل الرعاية المؤسسية على أبعاد تحسين نوعية حياة كبار السن لهم من خلال ما يلي :-

- تحسن نوعية الصحة العامة لكبار السن .
- تحسن نوعية الحياة الاقتصادية لكبار السن .
- تحسن نوعية الحياة الاجتماعية لكبار السن
- تحسن نوعية الحياة النفسية لكبار السن .

تحديد الصعوبات التي تواجه التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن.  
تحديد مقترحات التغلب على صعوبات التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن لتحسين نوعية حياتهم.

**سادساً: فروض الدراسة: -**

من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن منخفض.

من المتوقع أن يكون مستوى التأثير على أبعاد تحسين نوعية حياة المسن منخفض.  
من المتوقع أن يكون مستوى المعوقات التي تواجه التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن مرتفعاً.

توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين وكبار السن فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن. توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين وكبار السن فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى تحسين نوعية حياة المسن.

سابعاً: الإطار النظري للدراسة:

مفهوم التسويق الاجتماعي :

ظهر مفهوم التسويق الاجتماعي في السنوات الأخيرة كمصطلح لتسويق الخدمات الاجتماعية والخدمات التعليمية، والتدريبية، والخيرية. ( الشهرى ، ٢٠١١ ، ص١١٦ ) ويعرف تسويق الخدمات الاجتماعية بأنه نظام متكامل من الاتصالات الهادفة الى تزويد العميل بالمعلومات الصائبة والموضوعية عن الخدمة المقدمة له، ومراعاة رأي العملاء حولها ومقترحاتهم لتطويرها بتوظيف الإدارة الاستراتيجية وبتوظيف متخصصين في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الترويج للخدمات والبرامج الاجتماعية ومراعاة الابتكار وريادة الأعمال وإدارة النظم البيئية المتطورة. (Harris,2020,p.653)

وبرغم ارتباط الفكر التسويقي بتسويق السلع المادية والخدمات التجارية إلا أن تطور الفكر الإداري في المنظمات غير الحكومية غير الربحية، من خلال توظيف التسويق في تحقيق أهداف هذه المنظمات ، يعد صورة من صور تطور المجتمع ، والعناية بالفرد ومجتمعه، وهو شكل من أشكال تقدم المجتمع وتكامله، كما أن طبيعة المنظمة الخدمية الاجتماعية تؤكد أنها تمارس أنشطة تسويقية ، بإدراك منها أو بدون إدراك ، مجهودها يمثل السوق ، مما يجعلها تعمل على تجزئة فئات هذا السوق، وتستخدم العديد من الأساليب والأنشطة الاتصالية في تعاملها مع كل فئة ، وهي في حالة تبادل وتفاعل مستمر مع جمهورها المستفيد من خدماتها ، ويمكن اعتبار هذه الأنشطة مجتمعة بانها التسويق في منظمات الخدمات الاجتماعية. ( الشهرى ، ٢٠١١ ، ص١١٥ )

وعادةً ما يمثل التسويق الاجتماعي النشاط الذي يعني بدراسة وإدارة الأدوات والتكتيكات والاستراتيجيات والأطر التي يكون للأفراد والمؤسسات أن تستخدمها للقيام بعملية تبادل السلع والخدمات أو الأنشطة أو الأفكار بكفاءة وفاعلية مقابل قيمة معينة. ( حسن ، هلال ، ٢٠٠٩ ، ص١٥ ) فالتسويق الاجتماعي هو بمثابة عملية تطبيق مبادئ وأساليب التسويق

لعمل تواصل مثمر وسلم قيم لكي يؤثر في سلوك الجمهور بشكل نفعي للمجتمع في قضايا معينة مثل الصحة العامة والأمان والعمل البيئي . (شاهين ، ٢٠١٢ ، ص٤٥)  
أهداف التسويق الاجتماعي للخدمات الاجتماعية:

#### ١) أهداف كاملة ترتبط بالمجتمع:

استخدم المنهجية العلمية عند التخطيط، لإحداث التغييرات الاجتماعية المستهدفة. الاستفادة من وسائل الاتصال لتزويد الجماهير بالمعلومات والبيانات المتوفرة حول الموضوعات والقضايا ذات الصلة بحياتهم، والمطلوب إحداث تغييرات منها . التأثير على مواقف واتجاهات الجماهير المستهدفة نحو قضايا محددة أو عامة. إقناع الجماهير المستهدفة بإحداث تغييرات تدريجية في مواقفهم تجاه مختلف الاهداف. سواء سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية أو حول القضايا العامة. تعديل الانماط السلوكية للجماهير المستهدفة. (عبيدات ، ٢٠٠٤ ، ص١٥)

#### أهداف خاصة على مستوى المنظمات:

أهداف التسويق الاجتماعي بالمنظمات الاجتماعية من تحقيق مجموعة من الوظائف على النحو التالي:-

وظائف اتصالية تستهدف تحقيق التواصل مع الفئات الاجتماعية  
وظائف المبادلة وتشمل على تبادل الأفكار والخدمات  
وظائف الترويج وتستهدف التأثير على الافراد وإقناعهم بالأفكار والخدمات المقدمة لهم  
وظائف التسعير وفيها يمكن المنظمة من إبراز المنفعة المتبادلة بينها وبين الجماهير  
وظائف تسهيلية وتشمل على توفير مجموعة من الاجراءات كالمعلومات والخطط والدعم والتمويل واستقطاب الممولين.... إلى غير ذلك (عليان & السامرائي ، ٢٠٠٤ ، ص٣٣)  
ووفقاً للدراسة الحالية فيقصد بمفهوم التسويق الاجتماعي إجرائياً ما يلي :-

مجموعة من البرامج التي تستخدمها المنظمات الاجتماعية للترويج لقضية معينة . يتضمن المسؤولية الاجتماعية تجاه تحقيق رفاهية كبار السن وتحسين نوعية حياتهم. يستهدف إحداث تغييرات سلوكية مخططة في جمهور كبار السن المستهدف ، لتقبل فكرة بدائل الرعاية المؤسسية .

تعتمد في تنفيذها على مجموعة من الأدوات المناسبة لظروف كبار السن وتبعاً لثقافة المجتمع السائدة .

يمكن استخدام الصحافة والاعلام وتوظيف مواقع التواصل الاجتماعي وتسخير تكنولوجيا المعلومات والى جانب التشبيك مع المنظمات المعنية برعاية المسنين في المجتمع .

### (٢) مفهوم بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن :

تعنى البدائل معجمياً تصنيع شيء بديل عوضاً عن الأصلي. ( العربية ، ١٩٩٤ ، ص ٤١ ) والبديل هو أحد الأمرين المخير بينهما. ( البلبيكي ، ١٩٩٣ ، ص ٤١ ) ، كما أن بدائل الرعاية هي نظام لرعاية الاجتماعية يتضمن خدمات منتظمة يتم تمويلها من مصادر مختلفة وتقدم لفترة طويلة وقد تكون رعاية صحية أو اجتماعية أو اقتصادية عن طريق بديل مناسب أو في مؤسسات تقدم برامج وخدمات تكافئ خدمات الرعاية الطبيعية.

(Everett, 1995, p.375) ومن ثم فتعتبر بدائل الرعاية هي الوان من البرامج والخدمات التي تتم من خلال متخصصين او أسر تقوم بتقديم خدمات معاونة لدور الاسرة الطبيعية ، وتكون تلك البرامج اكثر فاعلية في حالات الطواري او تعرض الاسرة لتفكك أو أزمة أسرية (Karen, 2007, p.194) كما يندرج تحت مظلة الرعاية البديلة ما يطلق عليه مظلة الجوار وتعني اقتراب مقدمي الخدمة من المحتاجين لها كـرعاية كبار السن في بيوتهم، وتوفير الحاجات للمنتفعين بها في أسرهم الطبيعية دون تنقل لدور إقامة دائمة. ( العربية ، ٢٠١٩ ، ص ٧٠ )، مفهوم كبار السن يرجع الأصل اللغوي في كلمة مسن الى أسن أي صار شيخاً وهو فوق الكحل ودون الهرم فهو ذو مكانة من علم أو فضل. ( العربية ، ١٩٩٤ ، ص ٣٥٦ ) ويعرف المسن إحصائياً بأنهم السكان نوو الأعمار البالغة (٦٠) سنة فأكثر. ( الديموغرافي ، ٢٠٠٥ ، ص ٢٥ ) كما تتسم مرحلة الشيخوخة بترافق الخصائص الاجتماعية والخصائص السيكولوجية مع بعضهم البعض حيث لا تتفصل التغيرات النفسية للشيخوخة عن التغيرات الاجتماعية وإنما هي على علاقة وثيقة ببعضهما البعض. ( خليفة ، ١٩٩٧ ، ص ٢٧ ) ، وعادة ما يعرف كبار السن من منظور ديمغرافي " بالأشخاص الذين ينتمون إلى فئات عمرية تتطلق من سن الستين ولدى البعض من سن الخمس والستين وكثيراً ما يقع الربط بين كبار السن والعمر القانوني للتقاعد" ( العربية ، ٢٠١٩ ، ص ٨٠ )

ويمكن للباحثة أن تحدد المقصود بمفهوم بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن وفقاً للدراسة الحالية كالتالي :-

هي مجموعة من الخدمات والبرامج الصحية واقتصادية والاجتماعية والنفسية والتي تقدم لكبار السن والموجهة لتحسين نوعية حياتهم.

تقدم تلك البرامج والخدمات لكبار السن خارج نطاق المؤسسة فهي عكس الرعاية الإقامية لكبار السن .

قد تتمثل تلك البدائل في خدمات وبرامج أندية كبار السن وخدمات التمريض المنزلية وخدمات جليس المسن أو وحدات العلاج الطبيعي وبرامج اللياقة البدنية لكبار السن أو توصيل المعاش والمساعدات الاقتصادية لكبار السن أو برامج التدريب الحرفي أو المهني أو الرعاية المنزلية الكاملة لعدم وجود عائل.

### (٣) مفهوم تحسين نوعية الحياة :

تحسين وتعنى " تَحَسَّنَ الحال وصار خيراً مما كان". ( العربية ،١٩٩٤، ص١٥١) كما يعنى مفهوم تحسين جودة الحياة تطوير أنشطة ملائمة تسهم في تعزيز جودة حياة الافراد وبناء فرص العمل وتنويع الاقتصاد عبر قياس مستوى الرضا فيما يتعلق بالجوانب الأكثر أهمية في حياة الانسان". ( الحياة ، ٢٠٢٠ ، ص١٧).

وتعرف على أنها إدراك غالبية مظاهر الحياة اليومية، ومستويات المعيشة، والسكن، والحيرة، والعمل، والصحة، وأوقات الترويح، والتعليم، كما أن نوعية الحياة يجب أن تعامل مع الرضا والارتياح مع مختلف الحياة (السنهوري ، ٢٠٠٧ ، ص٢٨٤).

ولقد اقترن مفهوم تحسين نوعية الحياة بعدة مفاهيم أخرى الحماية الاجتماعية والتمكين والمساندة الاجتماعية والمدافعة والعدالة الاجتماعية وكلها مفاهيم ارتبط ظهورها بالحركات الاجتماعية التي تنادي بالحقوق المدنية والاجتماعية للمواطنين، ومنذ ذلك الحين استخدم مفهوم التمكين بمعاني عدة، وكذلك استخدم في مجالات عدة، كالاقتصاد والعمل الاجتماعي والسياسي وكذلك في التنمية كما أفند مفهوم التمكين كمصطلح للتعبير عن عملية فردية يأخذ فيها الفرد المسؤولين والسيطرة على حياته وصحته. ( السيد ، ٢٠٢٠ ، ص١٨)

**ووفقاً للدراسة الحالية فيقصد بمفهوم تحسين نوعية إجرائياً ما يلي :-**

مجموعة التأثيرات الايجابية الناتجة عن التسويق لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن .  
قد تشمل تلك التحسينات تحسن نوعية الصحة العامة وتحسن الحياة الاقتصادية وتحسن نوعية الحياة الاجتماعية وتحسن نوعية الحياة النفسية لكبار السن .

## ثامناً: منهجية الدراسة:

نوع الدراسة: تنتمي الدراسة الحالية إلى نمط الدراسات الوصفية حيث يتركز هدف الدراسة في تحديد العلاقة بين التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن وتحسن نوعية حياتهم "

**المنهج المستخدم:** المسح الاجتماعي الشامل لأعضاء مجالس الإدارات والعاملين في المنظمات المختارة، المسح الاجتماعي بالعينة المختارة محل الدراسة.  
أدوات الدراسة: -

استمارة قياس لأعضاء مجالس الإدارات والعاملين في المنظمات المختارة حول " العلاقة بين التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن وتحسن نوعية حياتهم " استمارة استبار للمستفيدين حول " العلاقة بين التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن وتحسن نوعية حياتهم " .

**صدق الأداة:** قد اعتمدت الباحثة على الصدق المنطقي من خلال الإطلاع على الأدبيات والأطر النظرية ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة المرتبطة بمشكلة الدراسة وقد أجرى الصدق الظاهرة للأداة، حيث تم عرض الأداة على عدد (٩) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان ممن لهم اهتمامات بحثية أو تدريبية أو مؤسسية في مجال التسويق الاجتماعي او تمكين كبار السن ودعم الحماية الاجتماعية لهم أو التدخل المهني مع كبار السن او كل ما يساهم في تحسين نوعية حياتهم، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠%) وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض وبناءً على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية .

**ثبات الأداة:** تم إجراء ثبات احصائي لعينة قوامها (١٠) مفردات من المسؤولين والخبراء باستخدام معامل الفا كرو نباخ وبلغ معامل الثبات (٠.٨٢). كما تم استخدام طريقة ثنائية لحساب ثبات الأداة وذلك باستخدام سبيرمان - براون Brown - Spearman للتجزئة النصفية Split - Half، وبلغ معامل الثبات (٠.٨٦) وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.

## أساليب التحليل الإحصائي:

تم الحكم على مستوى التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن وتحسن نوعية حياتهم باستخدام المتوسط الحسابي حيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي نعم (ثلاث درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، وتم ترميز وإدخال البيانات إلى

الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي ( الحدود الدنيا والعليا ) ، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة ( ٣ - ١ = ٢ )، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح ( ٢ / ٣ = ٠.٦٧ ) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

### جدول (١) يوضح مستوي المتوسطات الحسابية:

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ١.٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ١.٦٧ - ٢.٣٤
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ٢.٣٤ : ٣

وتم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS .V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، المدى، معامل ثبات ( ألفا . كرونباخ )، اختبار (ت) لعينتين مستقلتين.

### مجالات الدراسة: -

**المجال المكاني:** قد تم اختيار مجموعة من أندية رعاية كبار السن وبعض الجمعيات التي تقدم خدمات مؤسسية والخاصة برعاية كبار السن بالقاهرة لإجراء الجانب التطبيقي للدراسة لما تتمتع به من مجموعة من الشروط والمبررات الآتية:-

استعداد المسؤولين بتلك المنظمات للتعاون مع الباحثة في إجراء الدراسة.

تقدم تلك المنظمات خدمات وبرامج تساهم في تحسين نوعية حياة كبار السن في محيط محافظة القاهرة.

وفقاً لما حددته وزارة التضامن الاجتماعي بمحافظة القاهرة في مجال المؤسسات المعنية بتقديم الرعاية النهارية لكبار السن.

تردد عدد كبير من كبار السن وأسرهام عليها للاستفادة من برامجها وأنشطتها المختلفة.



جدول (٢) المجال المكاني للدراسة .

م	المنظمة	المسؤولين	كبار السن
١	نادى عمال حلوان .	١١	٢٦
٢	جمعية دار ام كلثوم لرعاية المسنين.	١١	٣٠
٣	نادى الخير للمعاشات بمركز شباب حلوان الجديدة .	١٨	٢٩
٤	نادى ربيع العمر بحلوان	١٢	٢٦
٥	نادى الزهور بجاردن سيتي .	١٣	٢٣
٦	نادى الخير والبركة بالمعادي	١٤	٢٨
	الإجمالي	٧٩	١٦٢

## - المجال البشرى:

حصر شامل لأعضاء مجالس الإدارات والأخصائيين الاجتماعيين والخبراء والمدرسين والعاملين بأندية وجمعيات رعاية كبار السن بالقاهرة وعددهم (٧٩) مفردة. عينة ميسرة من كبار السن المستفيدين او المترددين على أندية وجمعيات رعاية كبار السن والمستفيدين من برامجها وعددهم (١٦٢) والذين توافروا أثناء فترة التطبيق أو من تمكنت الباحثة من التواصل معهم إلكترونياً.

## ٣ . المجال الزمني:

تحددت في فترة جمع البيانات من الميدان وهي من ٢٠٢١/٥/١٥ - ٢٠٢١/٦/٢٥ .

تاسعاً: نتائج الدراسة الميدانية:

(د) اساليب التحليل الاحصائي:

تم الحكم على مستوى التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن وتحسين نوعية حياتهم باستخدام المتوسط الحسابي حيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي نعم (ثلاث درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، وتم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) ، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٢ / ٣ = ٠.٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى.

جدول (٢) يوضح مستوى المتوسطات الحسابية

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ١.٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ١.٦٧ - ٢.٣٤
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ٢.٣٤ : ٣

وتم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS .V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، المدى، معامل ثبات ( ألفا . كرو نباخ )، اختبار (ت) لعينتين مستقلتين.

تاسعاً: نتائج الدراسة الميدانية:

(أ): وصف مجتمع الدراسة:

جدول (٣) يوضح وصف المسؤولين مجتمع الدراسة (ن=٧٩)

م	النوع	ك	%
١	ذكر	٤٢	٥٣.١
٢	انثى	٣٧	٤٦.٩
م	السن	ك	%
١	اقل من ٢٥ سنة	-	-
٢	٢٥ سنة -	١٥	١٩.٠
٣	٣٥ سنة -	٣٦	٤٥.٦
٤	٤٥ سنة -	١٧	٢١.٥
٥	٥٥ سنة فأكثر	١١	١٣.٩
م	المؤهل العلمي	ك	%
١	مؤهل متوسط	٩	١١.٤
٢	مؤهل جامعي.	٥٦	٧٠.٩
٣	ماجستير.	١١	١٣.٩
٤	دكتوراه.	٣	٣.٨
م	الوضع الوظيفي في المنظمة	ك	%
١	أخصائي اجتماعي	١٩	٢٤.٠
٢	مشرف نشاط	٢٢	٢٧.٨
٣	رئيس قسم	١١	١٣.٩
٤	مسنول ادارى او مالى	٢٣	٢٩.١
٥	مدير المنظمة	٤	٥.١

يوضح الجدول السابق وصف المسؤولين مجتمع الدراسة:

أكبر نسبة من المسؤولين مجتمع الدراسة من فئة الذكور بنسبة (٥٣.١%)، بينما الإناث بنسبة (٤٦.٩%) ، وهو ما قد يعكس اهتمام الذكور بالعمل في مجال رعاية كبار السن والقدرة على تحمل مشاقه والرغبة في العمل معهم وإمكانية إيجاد وقت لديهم للقيام بتقديم خدمات مجتمعية مقارنة بالإناث واللاتي يتمتعن أيضاً بتواجد كبير ومؤثر في مجال رعاية كبار السن ويمكن الاستفادة من قدراتهن على القيام بأكثر من مهمة في صالح التسويق لبرامج الرعاية المؤسسية لكبار السن داخل تلك المؤسسات وخارجها.

متوسط سن المسؤولين بالمنظمات العاملة في مجال تحسين نوعية حياة كبار السن محل الدراسة قد بلغ (٣٦) سنة تقريباً، وبمتوسط وزني قدره (٤٥.٦%) ، وقد تعكس تلك النتائج أن الفئة العمرية لعينة الدراسة تقع في سن الرشد وأنهم يتمتعون بالخبرة الفنية والوظيفية ولديهم قدرات وخبرات في العمل المؤسسي في مجال الرعاية المؤسسية وبدائلها لكبار السن بتلك المنظمات وبالتالي لديهم قدرة واعية للإجابة على الأداة البحثية للدراسة ويمكن الاستفادة من رؤيتهم ومقترحاتهم حول تحديد متطلبات التسويق الجيد لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن بما يعمل على تحسين نوعية حياتهم ببعديها الذاتي والموضوعي معاً.

أكبر نسبة من المسؤولين بالجمعيات والأندية العاملة في مجال رعاية كبار السن حاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (٧٠.٩%)، ثم يليها ممن هم من الحاصلين علي درجة الماجستير بنسبة (١٣.٩%)، فإليها الحاصلين علي درجة مؤهل متوسط بنسبة (١١.٤%) وقد تعكس تلك النتائج وجود اهتمام من جانب تلك المنظمات على انتقاء العناصر المؤهلة بدرجة علمية كافية للأداء الوظيفي لخدمة ورعاية كبار السن بصورة علمية وبحرفية، كذلك تشير النتائج الى تشجيع القائمين على قيادة تلك المنظمات للعاملين بها على استكمال التحاقهم ودراساتهم العليا لتوظيف خبراتهم في دعم الاتجاهات الحديثة في مجال رعاية وتأهيل كبار السن وتحسن نوعية حياتهم باستمرار من خلال تجويد مستوى البرامج والخدمات والأنشطة المقدمة لهم.

أكبر نسبة من المسؤولين بالجمعيات والأندية العاملة في مجال رعاية كبار السن محل الدراسة فيما يخص الوضع الوظيفي في المنظمة ممن هم عاملون بدرجة مسئول مالي وإداري بنسبة (٢٩.١%)، يليها ممن هم عاملون كمشرفين بنسبة (٢٧.٨%)، ويعقبها ممن هم يعملون كأخصائيين اجتماعيين بالمنظمة وذلك بنسبة (٢٤%)، وقد تعكس تلك النتائج وجود تنوع وظيفي بالعمل الإداري بتلك الأندية والجمعيات العاملة في مجال رعاية كبار السن محل الدراسة وكذلك توجد نسبة مناسبة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بها وهو أمر إيجابي للعمل المهني يدعم التواجد والاعتراف المجتمعي بالخدمة الاجتماعية ويساهم في دعم الممارسة المهنية الرامية الى تحسين نوعية حياة كبار السن وكذلك التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لهم بصورة مهنية .

جدول (٤) يوضح وصف كبار السن مجتمع الدراسة (ن=١٦٢)

م	النوع	ك	%
١	ذكر	٧٥	٤٦.٣
٢	انثي	٨٧	٥٣.٧
م	السن	ك	%
١	اقل من ٦٠ سنة	٣٩	٢٤.١
٢	٦٠ سنة -	٧٦	٤٦.٩
٣	٧٠ سنة فأكثر	٤٧	٢٩.٠
م	المؤهل العلمي	ك	%
١	امي	٢٨	١٧.٣
٢	يقرأ ويكتب	٤٦	٢٨.٤
٣	مؤهل متوسط	٥٩	٣٦.٤
٤	مؤهل عالي.	٢٩	١٧.٩
م	طريقة الوصول للخدمة	ك	%
١	اتردد على مكتب خدمة كبار السن بالمنظمة للحصول على الخدمة	٩٤	٥٨.٠
٢	احصل على الخدمة وانا مقيم بالمنزل	٦٨	٤٢.٠
م	مدة التردد على الخدمة	ك	%
١	أقل من سنة .	٢٦	١٦.٠
٢	من سنة سنوات - أقل من ٣ سنوات .	٧٩	٤٨.٨
٣	من ٣ سنوات فأكثر .	٥٧	٣٥.٢

## يوضح الجدول وصف المستفيدين من كبار السن مجتمع الدراسة:

أكبر نسبة من المستفيدين من المبحوثين مجتمع الدراسة من فئة الإناث بنسبة (٥٣.٧%)، بينما الذكور بنسبة (٤٦.٣%)، وقد تعكس تلك النتائج وجود تقارب الى حد كبير بين الذكور والإناث المستفيدين من برامج وخدمات تلك الجمعيات واندية كبار السن و متوسط سن المستفيدين بالمنظمات العاملة في مجال تحسين نوعية حياة كبار السن محل الدراسة قد بلغ (٦٠) فأكثر، وبمتوسط وزني قدره (٤٦.٩%)، وقد تعكس تلك النتائج أن غالبية الفئة العمرية لعينة الدراسة تقع في سن التقاعد وخاصة أن كبار السن في تلك المرحلة يكونوا في حاجة ماسة الى الحصول على مزيد من البرامج والخدمات والإعاشة والدعم النفسي والاجتماعي والوجداني اللازم لتجاوز المشكلات التي ترتبط بتقاعدهم وبالتالي فإن التسويق لبدائل الرعاية المؤسسية لرعاية وتحسن نوعية حياة كبار السن أصبحت مطلباً حيوياً لهم .

- أكبر نسبة من المبحوثين من المستفيدين بالجمعيات والأندية العاملة في مجال رعاية كبار السن حاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (٣٦.٤%)، ثم يليها ممن هم من يجيدون القراءة

والكتابة بنسبة (٢٨.٤%)، وقد تعكس تلك النتائج وجود تنوع في مختلف الفئات التي تخدمها تلك المنظمات وانها لا تقتصر على تقديم خدماتها لأصحاب المعاشات او المهن الحكومية عقب تقاعدهن وانما يدخل ضمن برامجها التسويق لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن بغض النظر عن مستواهم الوظيفي او التعليمي او الاقتصادي او الاجتماعي لهم .

- أكبر نسبة من المسؤولين بالجمعيات والأندية العاملة في مجال رعاية كبار السن محل الدراسة فيما يخص كيفية الحصول على الخدمات المؤسسية كانت للتردد على مكتب خدمة كبار السن بالمنظمة للحصول على الخدمة بنسبة (٥٨.٠%)، يليها ممن يحصلون على الخدمة وهم بمنزلهم بنسبة (٤٢.٠%)، وقد تعكس تلك النتائج وجود تنوع في طبيعة وشكل الخدمات والبرامج سواء كانت برامج اجتماعية أو الاقتصادية والصحية أو نفسية وغيرها والتي يمكن ان يحصل عليها كبار السن وبالتالي فان فرصة التسويق لبدائل الرعاية المؤسسية هو خيار متاح بالنسبة للكبار السن وتبعاً لظروفه الصحية ولطبيعة حياته الاسرية وبالتالي يمكن له أن يحدد نمط الخدمة ويختار الأنسب معه ومن جانب اخر تضمن تلك المنظمات المرنة الكافية في الاستجابة لرغبات كبار السن سعياً لتحسين نوعية حياتهم بصفة مستمرة .

(ب): بيانات تتعلق بالتسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن:

جدول (٥) يوضح بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن

م	بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن	المسؤولين ن= (٧٩)			كبار السن ن= (١٦٢)		
		ك	%	الترتيب	ك	%	الترتيب
١	اندية كبار السن	٤٢	٥٣.١٦%	١	٨١	٥٠.٠٠%	٤
٢	خدمات التمريض المنزلية	١٩	٢٤.٥%	٩	٦٣	٣٨.٨٩%	٦
٣	رفيق او جليس المسن	١٧	٢١.٥٢%	١٠	٥٢	٣٢.١٠%	٨
٤	وحدات العلاج الطبيعي واللياقة البدنية لكبار السن	٣٢	٤٠.٥١%	٤	٤٣	٢٦.٥٤%	٩
5	توصيل المعاش الضمان	٤٠	٥٠.٦٣%	٢	٩٠	٥٥.٥٦%	٣
6	مساعدات الدفعة الواحدة لكبار السن	٢١	٢٦.٥٨%	٧	٣٢	١٩.٧٥%	١٠
7	مساعدات تكافئ شهرية تقدمها المنظمة	٢١	٢٦.٥٨%	٧	١٢٤	٧٦.٥٤%	١
8	فروض لعمل مشروعات صغيرة او متناهية الصغر	٣٣	٤١.٧٧%	٣	١٠٣	٦٣.٥٨%	٢
9	برامج التدريب الحرقي او المهني	٢٢	٢٧.٨٥%	٦	٥٧	٣٥.١٩%	٧
10	الرعاية المنزلية الكاملة لعدم وجود عائل	٢٧	٣٤.١٨%	٥	٧١	٤٣.٨٣%	٥

يوضح الجدول بيانات تتعلق بالتسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن فبالنسبة للمسؤولين بجمعيات وأندية رعاية كبار السن فقد جاء في مقدمة البدائل الرعاية

المؤسسية اندية كبار السن بنسبة (٥٣.١٦%) ويليها في الترتيب توصيل المعاش الضمان بنسبة (٥٠.٦٣%) وفي الترتيب الثالث إمكانية حصول كبار السن على قروض لعمل مشروعات صغيرة او متناهية الصغر بنسبة (٤١.٧٧%) وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسة " زافيديك " (2018) Zavidic خاصة وان كبار السن الذين يترددون على مكاتب طب الأسرة في المجتمع قد تغيرت عاداتهم الصحية الى الأفضل وخاصة الذين يحضرون مكاتب طب الأسرة وأن معظم كبار السن المقيمين بدور المس كبار السن نين يعانون مع اعتلال صحي ونفسى وعقلي واغلبهم من فئة الارامل وغالبيتهم من العجزة ولم يكونوا نشطين بدنيًا ومن ثم فإن فهم سمات المرضى كبار السن أمر بالغ الأهمية من أجل الحفاظ على كرامة المعيشة من خلال تلبية احتياجاتهم الصحية والاجتماعية والاقتصادية، بينما رأى كبار السن بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن يأتي في مقدمتها مساعدات تكافل شهرية تقدمها المنظمة بنسبة (٧٦.٥٤%) ، ويليها يرى المسئولين الحصول على قروض لعمل مشروعات صغيرة او متناهية الصغر بنسبة (٦٣.٥٨%) ، وعلى نفس المنوال في الترتيب الثالث بالتوافق مع وجهة نظر المسئولين ايضاً توصيل المعاش الضمان بنسبة (٥٥.٥٦%)، وقد تعكس تلك النتائج وجود شبه اتفاق بين كلاً من المسئولين وكبار السن في تحديد أهم بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن اللازمة لتحسين نوعية حياتهم والتي يغلب عليها الطابع الاقتصادي اللازم لا شباع احتياجات ومطالب كبار السن الحياتية وتمكنهم من الانفاق على مستلزمات المعيشية وتدبير نفقات العلاج وغيرها بالنسبة لكبار السن كمتطلب حيوي لتحسين نوعية حياتهم.

جدول (٦) يوضح التسويق الاجتماعي باستخدام الصحافة والإعلام

م	العبرة	المسئولين ن= (٧٩)					كبار السن ن= (١٦٢)					
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري
١	تهتم المنظمة بنشر الاحصائيات حول بدائل الإقامة المؤسسية لكبار السن في النشرات الاخبارية مثل نشر عدد واماكن اندية كبار السن	٥٨	١٦	٥	٢.٦٧	٠.٥٩٣	١٢٧	٢٥	١٠	٢.٧٢	٠.٥٧١	١
٢	تستخدم المنظمة الاعلانات التليفزيونية الممولة للترويج لبعض البدائل مثل القروض الميسرة للمشروعات الصغيرة	٥٣	١٩	٧	٢.٥٨	٠.٦٥٢	١١٥	٣٦	١١	٢.٦٤	٠.٦٠٦	٢
٣	تهتم المنظمة باعداد برامج اعلامية لتعريف سكان المجتمع ببدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن مثل الترويج لمعائن التضامن.	٥١	١٨	١٠	٢.٥١	٠.٧١٣	١٠٤	٣٨	٢٠	٢.٥١	٠.٧٠٦	٤
٤	تستخدم المنظمة المطبوعات والنشرات لنشر فكرة بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن	٤١	٣٠	٨	٢.٤١	٠.٦٧١	١٠١	٤٨	١٣	٢.٥٤	٠.٦٤١	٣
٥	تلطن المنظمة عبر الصحف الرسمية والخاصة ببدائل الرعاية المؤسسية بها مثل الاعلان عن توافر خدمة جلوس المسن.	٣٧	٣٥	٧	٢.٣٧	٠.٦٤٦	٧٣	٦٧	٢٢	٢.٣١	٠.٧٠٠	٥
٦	لدى المنظمة مجلة تعبر عن انماط الرعاية البديلة عن الإقامة بها	٤٤	٢٥	١٠	٢.٤٣	٠.٧١٠	٧٤	٣٩	٤٩	٢.١٥	٠.٨٦٠	٦
المتوسط الوزني للبعد ككل		٢.٥٠ مرتفع					٢.٤٨ مرتفع					
الانحراف المعياري		٠.٥٣٨					٠.٤٦١					

يوضح الجدول رأى المسئولين بجمعيات وأندية رعاية كبار السن أن التسويق الاجتماعي باستخدام الصحافة والإعلام يأتي في مقدمتها أنه تهتم المنظمة بنشر الاحصائيات حول بدائل الإقامة المؤسسية لكبار السن في النشرات الاخبارية مثل نشر عدد وأماكن أندية كبار السن بمتوسط وزنى قدره (٢٠٦٧) ويليهما تستخدم المنظمة الاعلانات التلفزيونية الممولة للترويج لبعض البدائل مثل القروض الميسرة للمشروعات الصغيرة بمتوسط وزنى قدره (٢٠٥٨)، بينما في الترتيب الثالث تهتم المنظمة بإعداد برامج إعلامية لتعريف سكان المجتمع ببدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن مثل الترويج لمعاش التضامن بمتوسط وزنى قدره (٢٠٥١) بينما رأى كبار السن المستفيدين من برامج وخدمات جمعيات وأندية رعاية كبار السن أن التسويق الاجتماعي باستخدام الصحافة والإعلام يأتي في مقدمتها بصورة توافقية مع رؤية المسئولين أنه تهتم المنظمة بنشر الاحصائيات حول بدائل الإقامة المؤسسية لكبار السن في النشرات الاخبارية مثل نشر عدد وأماكن أندية كبار السن بمتوسط وزنى قدره (٢٠٧٢) ويليهما تستخدم المنظمة الاعلانات التلفزيونية الممولة للترويج لبعض البدائل مثل القروض الميسرة للمشروعات الصغيرة بمتوسط وزنى قدره (٢٠٦٤)، بينما في الترتيب الثالث تستخدم المنظمة المطبوعات والنشرات لنشر فكرة بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن بمتوسط وزنى قدره (٢٠٥٤)

جدول (٧) يوضح التسويق الاجتماعي باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي

م	العبارة	المسئولين ن= (٧٩)					كبار السن ن= (١٦٢)						
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تستخدم المنظمة وسائل التواصل الاجتماعي للوصول لجمهور المستهدفين من كبار السن	٣٦	٣٣	١٠	٢.٣٢	٠.٦٩٢	٥	٧٦	٥٢	٣٤	٢.٢٥	٠.٧٨٤	٣
٢	تستخدم المنظمة الاعلانات الراجحة على مواقع التواصل لتسويق بدائل الرعاية المؤسسية بها	٤٧	٢٣	٩	٢.٤٨	٠.٦٩٥	١	٧٥	٥١	٣٦	٢.٢٤	٠.٧٩٤	٤
٣	لدى المنظمة صفحة رسمية على فيس بوك للاعلان عن اشطتها حول بدائل الإقامة بها.	٤٤	٢٦	٩	٢.٤٤	٠.٦٩٣	٢	٧٣	٥٩	٣٠	٢.٢٦	٠.٧٥٤	٢
٤	تستخدم المنظمة تقنية البث المباشر للفيديو عبر فيس بوك لنشر فكرة بدائل الرعاية المؤسسية	٣٨	٣٠	١١	٢.٣٤	٠.٧١٤	٤	٦٦	٦٧	٢٩	٢.٢٢	٠.٧٢٣	٥
٥	تستخدم المنظمة تقنية المجموعات على واتساب للاعلان عن البدائل مثل الاعلان عن دورات تدريبية على بعض الحرف	٣٨	٣٢	٩	٢.٣٦	٠.٦٨٢	٣	٩١	٤٢	٢٩	٢.٣٨	٠.٧٧٣	١
المتوسط الوزني للبعد ككل		٢.٣٩ مرتفع					٢.٢٧ متوسط						
الانحراف المعياري		٠.٥٣٧					٠.٥١٣						

رأى المسئولين بجمعيات وأندية رعاية كبار السن أن التسويق الاجتماعي باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي يأتي في الترتيب الاول أنه تستخدم المنظمة الاعلانات الراجحة على

مواقع التواصل لتسويق بدائل الرعاية المؤسسية بها بمتوسط وزني قدره (٢.٤٨) ويليها في الترتيب الثاني لدى المنظمة صفحة رسمية على فيسبوك للإعلان عن انشطتها حول بدائل الإقامة بها بمتوسط وزني قدره (٢.٤٤)، بينما في الترتيب الثالث تستخدم المنظمة تقنية المجموعات على واتساب للإعلان عن البدائل مثل الاعلان عن دورات تدريبية على بعض الحرف بمتوسط وزني قدره (٢.٣٦)

بينما كانت رؤية كبار السن بجمعيات وأندية رعاية كبار السن أن التسويق الاجتماعي باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي يأتي في الترتيب الاول تستخدم المنظمة تقنية المجموعات على واتساب للإعلان عن البدائل مثل الاعلان عن دورات تدريبية على بعض الحرف بمتوسط وزني قدره (٢.٣٨) ويليها في الترتيب الثاني لدى المنظمة صفحة رسمية على فيسبوك للإعلان عن انشطتها حول بدائل الإقامة بها بمتوسط وزني قدره (٢.٢٦)، بينما في الترتيب الثالث تستخدم المنظمة وسائل التواصل الاجتماعي للوصول لجمهور المستهدفين من كبار السن بمتوسط وزني قدره (٢.٢٥)

جدول (٨) يوضح التسويق الاجتماعي باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات

م	العبارة	المسؤولين ن= (٧٩)					كبار السن ن= (١٦٢)					
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	
١	لدى المنظمة موقع الكتروني يتمكن من خلاله كبار السن من معرفة كل ما هو جديد حول الخدمات البديلة عن الإقامة	٤٣	٢٧	٩	٢.٤٣	٠.٦٩٢	٤	١٠٤	٤٣	١٥	٢.٥٤	٠.٦٥٩
٢	تهتم المنظمة بتصميم بريد الكتروني للرد على استفسارات العملاء عن فكرة بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن	٣٧	٣٦	٦	٢.٣٩	٠.٦٢٨	٥	٩٣	٥٥	١٤	٢.٤٨	٠.٦٥٢
٣	تستخدم المنظمة الهاتف لشراء أهدائها من تقديم فكرة بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن	٤٢	٢٤	١٣	٢.٣٦	٠.٧٥٤	٦	٨٥	٥٧	٢٠	٢.٤٠	٠.٧٠٠
٤	لدى المنظمة قاعدة بيانات حول كبار السن المنطبق عليهم شروط الحصول على بدائل الرعاية المؤسسية	٤٩	٢٣	٧	٢.٥٣	٠.٦٥٧	٢	٧٩	٥٧	٢٦	٢.٣٢	٠.٧٣٧
٥	تتلقى المنظمة عبر الخط الساخن الشكاوى والمقترحات من المستفيدين من البدائل التي تعلن عنها المنظمة	٥٠	١٦	١٣	٢.٤٦	٠.٧٦٥	٣	٨٤	٤٢	٣٦	٢.٢٩	٠.٨١٠
٦	تستخدم المنظمة الرسائل القصيرة sms للترويج لبعض البدائل كتنشر عناوين وخدمات مكاتب التمريض	٥١	٢٠	٨	٢.٥٤	٠.٦٧٥	١	٩٢	٤٨	٢٢	٢.٤٣	٠.٧٢١
		٢.٤٥ مرتفع					٢.٤١ مرتفع					
		٠.٥٤٢					٠.٤٨٣					
		المتوسط الوزني للبعد ككل					الانحراف المعياري					



رأى المسئولين بجمعيات وأندية رعاية كبار السن أن التسويق الاجتماعي باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات يأتي في الترتيب الأول أنه تستخدم المنظمة الرسائل القصيرة sms للترويج لبعض البدائل كنشر عناوين وخدمات مكاتب التمريض بمتوسط وزني قدره (٢.٥٤) ويليهما في الترتيب الثاني لدى المنظمة قاعدة بيانات حول كبار السن المنطبق عليهم شروط الحصول على بدائل الرعاية المؤسسية بمتوسط وزني قدره (٢.٥٣)، بينما في الترتيب الثالث تتلقى المنظمة عبر الخط الساخن الشكاوى والمقترحات من المستفيدين من البدائل التي تعلن عنها المنظمة بمتوسط وزني قدره (٢.٤٦)

بينما رأى كبار السن بجمعيات وأندية رعاية كبار السن أن التسويق الاجتماعي باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات يأتي في الترتيب الأول أنه لدى المنظمة موقع الكتروني يتمكن من خلاله كبار السن من معرفة كل ما هو جديد حول الخدمات البديلة عن الإقامة بمتوسط وزني قدره (٢.٥٤) ويليهما في الترتيب الثاني تهتم المنظمة بتصميم بريد الكتروني للرد على استفسارات العملاء عن فكرة بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن بمتوسط وزني قدره (٢.٤٨)، بينما في الترتيب الثالث تستخدم المنظمة الرسائل القصيرة SMS للترويج لبعض البدائل كنشر عناوين وخدمات مكاتب التمريض بمتوسط وزني قدره (٢.٤٣)

جدول (٩) يوضح التسويق الاجتماعي باستخدام التشبيك مع المنظمات الأخرى

م	العبارة	المسنولين ن= (٧٩)					كبار السن ن= (١٦٢)				
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري
١	تهتم المنظمة بالاتصال بالمنظمات الأخرى العاملة في مجال رعاية كبار السن لتنفيذ خطط مشتركة في مجال التسويق الاجتماعي	٣٢	٣٥	١٢	٢.٢٥	٠.٧٠٦	٥٩	٧٢	٣١	٢.١٧	٠.٧٢٧
٢	تقوم المنظمة لعمل برتوكولات مشتركة مع البنوك لتمويل قروض ميسرة لكبار السن.	٣٤	٣٥	١٠	٢.٣٠	٠.٦٨٦	٦٨	٧٠	٢٤	٢.٢٧	٠.٧٠٥
٣	تهتم المنظمة بالقيام بحملات تسويقية مشتركة مع المنظمات الأخرى للترويج الواسع والسريع لفكرة البدائل	٤٧	٢٢	١٠	٢.٤٦	٠.٧١٣	٧٧	٦٠	٢٥	٢.٣٢	٠.٧٢٧
٤	تحرص المنظمة على الاتصال بالجهات الأكاديمية للاستفادة من خبرات المتخصصين بها في مجال التسويق الاجتماعي	٤٣	٢٥	١١	٢.٤٠	٠.٧٢٥	١٠٦	٤٣	١٣	٢.٥٧	٠.٦٣٨
٥	تهتم المنظمة بالاتصال بوزارة التضامن للحصول على الدعم اللازم للحملات التسويقية لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن	٣٨	٣٠	١١	٢.٣٤	٠.٧١٤	٨٧	٥٦	١٩	٢.٤١	٠.٦٩٣
المتوسط الوزني للبيد ككل		٢.٣٥ مرتفع					٢.٣٥ مرتفع				
الانحراف المعياري		٠.٥٣٤					٠.٤٥٧				

رأى المسئولين بجمعيات وأندية رعاية كبار السن أن التسويق الاجتماعي باستخدام التشبيك مع المنظمات الأخرى يأتي في الترتيب الأول أنه تهتم المنظمة بالقيام بحملات تسويقية مشتركة مع المنظمات الأخرى للترويج الواسع والسريع لفكرة البدائل بمتوسط وزني قدره (٢.٤٦) ويليهما في الترتيب الثاني تحرص المنظمة على الاتصال بالجهات الأكاديمية للاستفادة من خبرات المتخصصين بها في مجال التسويق الاجتماعي بمتوسط وزني قدره (٢.٤٠)، بينما في الترتيب الثالث تهتم المنظمة بالاتصال بوزارة التضامن للحصول على الدعم اللازم للحملات التسويقية لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن بمتوسط وزني قدره (٢.٣٤)

بينما رأى كبار السن بجمعيات وأندية رعاية كبار السن أن التسويق الاجتماعي باستخدام التشبيك مع المنظمات الأخرى يأتي في الترتيب الأول تحرص المنظمة على الاتصال بالجهات الأكاديمية للاستفادة من خبرات المتخصصين بها في مجال التسويق الاجتماعي بمتوسط وزني قدره (٢.٥٧) ويليهما في الترتيب الثاني تهتم المنظمة بالاتصال بوزارة التضامن للحصول على الدعم اللازم للحملات التسويقية لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن بمتوسط وزني قدره (٢.٤١)، بينما في الترتيب الثالث تهتم المنظمة بالقيام بحملات تسويقية مشتركة مع المنظمات الأخرى للترويج الواسع والسريع لفكرة البدائل بمتوسط وزني قدره (٢.٣٢)

(د) بيانات تتعلق بتأثير التسويق الاجتماعي للبدائل في تحسين نوعية حياة المسن

جدول (١٠) يوضح تحسن الصحة العامة للمسن

م	العبارة	المسنون (٧٩)					كبار السن (١٦٢)						
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يربط التسويق بين كبار السن الذين يعانون من مشكلات بالحركة وأقرب الأماكن لخدمتهم	٣٣	٣٥	١١	٢.٢٧	٠.٦٩٦	٥	٦٧	٧٢	٢٣	٢.٢٧	٠.٦٩٦	٤
٢	الإعلان عن وجود خدمات علاجية بديلة بالمنزل يسهم في توفير المشقة عن كبار السن.	٤٢	٢٨	٩	٢.٤١	٠.٦٩٠	٣	٦٩	٦٢	٣١	٢.٢٣	٠.٧٥٢	٥
٣	توفير معلومات حول خدمات اللياقة البدنية تمكن المسن من استرجاع لياقته البدنية	٤٠	٢٩	١٠	٢.٣٧	٠.٧٠٣	٤	٩٠	٥٣	١٩	٢.٤٣	٠.٦٩٥	٣
٤	شعور المسن المريض بالراحة عند علمه بوجود خدمات تمرين منزلية مدربة يمكن الاستعانة بها	٤٧	٢٢	١٠	٢.٤٦	٠.٧١٣	١	١٠٧	٣٨	١٧	٢.٥٥	٠.٦٧٧	١
٥	يسهم توافر الخدمات العلاجية من المنزل في سرعة تحسن الحالة الصحية لكبار السن.	٤٩	١٨	١٢	٢.٤٦	٠.٧٤٨	٢	٩٥	٤٤	٢٣	٢.٤٤	٠.٧٣٠	٢
المتوسط الوزني للبعد ككل		٢.٤٠ مرتفع					٢.٣٨ مرتفع						
الانحراف المعياري		٠.٥٤٢					٠.٤٧٨						

رأى المسئولين بجمعيات وأندية رعاية كبار السن فيما يخص تأثير التسويق الاجتماعي للبدائل في تحسين نوعية الصحة العامة لحياة المسن يأتي في الترتيب الاول أنه شعور المسن المريض بالراحة عند علمه بوجود خدمات تريض منزلية مدربة يمكن الاستعانة بها بمتوسط وزنى قدره (٢.٤٦) ويليهما في الترتيب الثاني يسهم توافر الخدمات العلاجية من المنزل في سرعة تحسن الحالة الصحية لكبار السن بمتوسط وزنى قدره (٢.٤٦) وبانحراف معياري قدره (٠.٧٤) ،بينما في الترتيب الثالث الاعلان عن وجود خدمات علاجية بديلة بالمنزل يسهم في توفير المشقة عن كبار السن بمتوسط وزنى قدره (٢.٤١)

وتتفق تلك النتائج مع دراسة (Kalia (2020 حول أهمية تقييم عبء الإجهاد لدى مقدمي الرعاية الأسرية لكبار السن المعالين ، حيث قد لعب مقدمو الرعاية الأسرية دورًا مهمًا في المجتمع لمنح الرعاية للمسنين، من خلال توفير قدر كبير من الرعاية الصحية وطويلة الأجل للمسنين والمصابين بأمراض مزمنة وذوى الإعاقة منهم وقد كشفت الدراسة وجود إرهاق وعبء ثقيل يشعر به العاملين بدور رعاية كبار السن فهم يقومون برعاية عدد كبير منهم في حين رأى كبار السن بصورة شبه توافقية مع المسئولين بجمعيات وأندية رعاية كبار السن فيما يخص تأثير التسويق الاجتماعي للبدائل في تحسين نوعية الصحة العامة لحياة المسن يأتي في الترتيب الاول أنه شعور المسن المريض بالراحة عند علمه بوجود خدمات تريض منزلية مدربة يمكن الاستعانة بها بمتوسط وزنى قدره (٢.٥٥) ويليهما في الترتيب الثاني يسهم توافر الخدمات العلاجية من المنزل في سرعة تحسن الحالة الصحية لكبار السن بمتوسط وزنى قدره (٢.٤٤) .

جدول (١١) يوضح تحسن مستوى الحياة الاقتصادية

م	العبارة	المسنون (٧٩)					كبار السن (١٦٢)						
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزنى	الانحراف المعياري	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزنى	الانحراف المعياري		
١	التسويق للقروض الميسرة للقيام بمشروعات للاعتماد على انفسهم	٣٨	٢٨	١٣	٢.٣١	٠.٧٤٣	٤	٨٣	٦١	١٨	٢.٤٠	٠.٦٨	٣
٢	التسويق للتدريب الحرفى يفتح المجال امام كبار السن المتعاقين عن المساعدات للحصول على مصدر للرزق	٣٨	٣٠	١٣	٢.٣٤	٠.٧١٤	٣	٧٨	٦٤	٢٠	٢.٣٥	٠.٦٩	٥
٣	التسويق الاجتماعى للبدائل يقدم صورة كاملة للمسن حول العائد من البديل على تحسين مستوى معيشته.	٤١	٢١	١٧	٢.٣٠	٠.٨٠٦	٥	٧٧	٦٢	٢٣	٢.٣٣	٠.٧١	٦

كبار السن ن= (١٦٢)						المسؤولين ن= (٧٩)						العبارة	م
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	إلى حد ما	نعم	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	إلى حد ما	نعم		
٢	٠.٦٩ ٥	٢.٤٣	١٩	٥٣	٩٠	١	٠.٧٢٩	٢.٤٤	١١	٢٢	٤٦	٤	استيفاء المسن للشروط التي تعلنها المنظمة للحصول على معاش يوفر مصدر دخل جديد للمسن.
٤	٠.٦٩ ١	٢.٤٠	١٩	٥٩	٨٤	٦	٠.٧٥٣	٢.٢٩	١٤	٢٨	٣٧	٥	معرفة المسن بوجود مصادر دخل جديدة يساعده في الحد من الأقتراض من الآخرين.
١	٠.٦٧ ٩	٢.٥٣	١٧	٤٢	١٠٣	٢	٠.٧٥٤	٢.٣٦	١٣	٢٤	٤٢	٦	يسهم التسويق في تقديم معلومات لكبار السن حول قدرتهم على تحقيق الاستقلال المادي في رعاية أنفسهم وخاصة القادرين صحياً منهم
٢.٤١ مرتفع						٢.٣٤ مرتفع						المتوسط الوزني للبعد ككل	
٠.٤٩٨						٠.٥٣٠						الانحراف المعياري	

رأى المسؤولين بجمعيات وأندية رعاية كبار السن فيما يخص تأثير التسويق الاجتماعي للبدائل في تحسين نوعية حياة المسن الاقتصادية يأتي في الترتيب الأول استيفاء المسن للشروط التي تعلنها المنظمة للحصول على معاش يوفر مصدر دخل جديد للمسن بمتوسط وزني قدره (٢.٤٤) ويلبها في الترتيب الثاني يسهم التسويق في تقديم معلومات لكبار السن حول قدرتهم على تحقيق الاستقلال المادي في رعاية أنفسهم وخاصة القادرين صحياً منهم بمتوسط وزني قدره (٢.٣٦) بينما رأى كبار السن بجمعيات وأندية رعاية كبار السن فيما يخص تأثير التسويق الاجتماعي للبدائل في تحسين نوعية حياة المسن الاقتصادية يأتي في الترتيب الأول يسهم التسويق في تقديم معلومات لكبار السن حول قدرتهم على تحقيق الاستقلال المادي في رعاية أنفسهم وخاصة القادرين صحياً منهم بمتوسط وزني قدره (٢.٥٣) ويلبها في الترتيب الثاني استيفاء المسن للشروط التي تعلنها المنظمة للحصول على معاش يوفر مصدر دخل جديد للمسن بمتوسط وزني قدره (٢.٤٣) .

جدول (١٢) يوضح تحسن نوعية العلاقات الاجتماعية للمسن.

م	العبارة	المسنون (ن=٧٩)					كبار السن (ن=١٦٢)				
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري
١	يحقق التسويق لخدمة الرفيق او الجليس الاستقرار الاجتماعي لكبار السن وأسرهـم.	٣٥	٢٦	١٨	٢.٢١	٠.٧٩٥	٥	٤٩	٢٤	٢.٤٠	٠.٧٣٤
٢	اتاحة المعلومات الكاملة حول البدائل المتاحة يشعر المسن بالطمأنينة حول امه الشخصي والاجتماعي	٣٧	٣٠	١٢	٢.٣١	٠.٧٢٥	٣	٥٩	١٤	٢.٤٦	٠.٦٥١
٣	يسهم تواصل المسن مع المنظمة وتوفير الجليس الى اعاده الروابط والواصل الاسرية نتيجة تخفيف الضغط على الابناء العاملين.	٣٧	٣١	١١	٢.٣٢	٠.٧١١	٢	٦٠	١٦	٢.٤٣	٠.٦٦٧
٤	اطلاع المسن على المعلومات التسويقية والخيارات المتاحة يشعره بالثقة والقدرة على اتخاذ القرارات.	٣٨	٢٧	١٤	٢.٣٠	٠.٧٥٧	٤	٦٠	٢٠	٢.٣٨	٠.٦٩٧
٥	يقدم التسويق معلومات لكبار السن حول إمكانية مشاركة اخرين للأنشطة الثقافية والترفيهية من خلال اندية كبار السن	٣٩	٢٩	١١	٢.٣٥	٠.٧١٦	١	٦٩	٢٥	٢.٢٦	٠.٧١١
		٢.٢٠ متوسط					٢.٣٨ مرتفع				
		٠.٥٥٧					٠.٤٨٣				
		المتوسط الوزني للبعد ككل					الانحراف المعياري				

رأى المسنولين بجمعيات وأندية رعاية كبار السن فيما يخص تأثير التسويق الاجتماعي للبدائل في تحسن نوعية العلاقات الاجتماعية للمسن يأتي في الترتيب الاول يقدم التسويق معلومات لكبار السن حول إمكانية مشاركة اخرين للأنشطة الثقافية والترفيهية من خلال اندية كبار السن بمتوسط وزني قدره (٢.٣٥) ويليهما في الترتيب الثاني يسهم تواصل المسن مع المنظمة وتوفير الجليس الى اعاده الروابط والواصل الاسرية نتيجة تخفيف الضغط على الابناء العاملين بمتوسط وزني قدره (٢.٣٢) وتتفق تلك النتائج مع ما أكدت عليه نتائج دراسة " ايالون " (Ayalon, 2020) على أهمية ترسيخ شعور كبار السن بالوقار وتأمينهم النفسي والعقلي ودعم قيم الانتماء للمجتمع وخاصة اذا كان من أولى أولوياته رعاية مجتمعات التقاعدين بصفة مستمرة والتوسع في إنشاء مراكز الرعاية النهارية للكبار والشبكات الاجتماعية، في حين رأى كبار السن بجمعيات وأندية رعاية كبار السن فيما يخص تأثير التسويق الاجتماعي للبدائل في تحسن نوعية العلاقات الاجتماعية للمسن يأتي في الترتيب الاول اتاحة المعلومات الكاملة حول البدائل المتاحة يشعر المسن بالطمأنينة حول امه

الشخصي والاجتماعي بمتوسط وزني قدره (٢.٤٦) ويليهما في الترتيب الثاني بصورة توافقية مع المسؤولين ايضاً يسهم تواصل المسن مع المنظمة وتوفير الجليس الى اعادة الروابط والواصر الاسرية نتيجة تخفيف الضغط على الابناء العاملين بمتوسط وزني قدره (٢.٤٣).  
جدول (١٣) يوضح استقرار الحياة النفسية للمسن.

م	العبارة	المسؤولين ن= (٧٩)					كبار السن ن= (١٦٢)						
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يسهم التسويق في طمأنة المسن بوجود خيارات بديلة في حالة نقص أو توقف الخدمات المؤسسية التي يحصل عليها	٤١	٢٤	١٤	٢.٣٤	٠.٧٦٦	٤	٨١	٦٠	٢١	٢.٣٧	٠.٧٠٣	٣
٢	يحقق التسويق سهولة الوصول للبدائل المناسب مما يترتب عليه الاستقرار النفسي للمسن	٣٨	٣٢	٩	٢.٣٦	٠.٦٨٢	٢	٧٤	٥٦	٣٢	٢.٢٥	٠.٧٦٨	٥
٣	معرفة المسن بوجود خدمة الرفيق أو الجليس تجدد لديه السعادة بالقدرة على المحافظة على الرابط العاطفي والوجداني مع منزله	٤١	٢٥	١٣	٢.٣٥	٠.٧٥١	٣	٧٨	٦٤	٢٠	٢.٣٥	٠.٦٩٢	٤
٤	اتاحة المعلومات عبر التسويق الاجتماعي للبدائل يسهم في ازالة المخاوف لدى المسن من التعامل خارج جدران المنظمة.	٤٨	٢٠	١١	٢.٤٦	٠.٧٢٠	١	٨٩	٤٧	٢٦	٢.٣٨	٠.٧٤٩	٢
٥	اتاحة المعلومات حول طرق وشروط الحصول على البدائل توفر الوقت والجهد مما يتعكس على الاستقرار النفسي للمسن.	٣٧	٣٠	١٢	٢.٣١	٠.٧٢٥	٥	٨٣	٦٠	١٩	٢.٣٩	٠.٦٩٠	١
المتوسط الوزني للبعد ككل		٢.٣٦ مرتفع					٢.٣٥ مرتفع						
الانحراف المعياري		٠.٥٩٩					٠.٥٢٨						

رأى المسؤولين بجمعيات وأندية رعاية كبار السن فيما يخص تأثير التسويق الاجتماعي للبدائل في استقرار الحياة النفسية للمسن يأتي في الترتيب الاول اتاحة المعلومات عبر التسويق الاجتماعي للبدائل يسهم في ازالة المخاوف لدى المسن من التعامل خارج جدران المنظمة بمتوسط وزني قدره (٢.٤٦) ويليهما في الترتيب الثاني يحقق التسويق سهولة الوصول للبدائل المناسب مما يترتب عليه الاستقرار النفسي للمسن بمتوسط وزني قدره (٢.٣٦) في حسن أظهرت النتائج أن رأى كبار السن بجمعيات وأندية رعاية كبار السن فيما يخص تأثير التسويق الاجتماعي للبدائل في استقرار الحياة النفسية للمسن يأتي في الترتيب الاول استقرار الحياة النفسية للمسن بمتوسط وزني قدره (٢.٣٩) ويليهما في الترتيب الثاني اتاحة المعلومات عبر التسويق الاجتماعي للبدائل يسهم في ازالة المخاوف لدى المسن من التعامل خارج جدران المنظمة بمتوسط وزني قدره (٢.٣٨)

(د) بيانات تتعلق بصعوبات التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن:-

جدول (١٤) يوضح صعوبات التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن

م	العبارة	المسؤولين ن= (٧٩)					كبار السن ن= (١٦٢)						
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	عدم اقتناع العاملين بالمنظمة بأهمية التسويق الاجتماعي	٤٦	٢٦	٧	٢.٤٩	٠.٦٥٧	٢	٧٢	٥٧	٣٣	٢.٢٤	٠.٧٧٠	٩
٢	نقص الموارد اللازمة لتنفيذ استراتيجية التسويق الاجتماعي	٣٦	٣٠	١٣	٢.٢٩	٠.٧٣٦	٩	٧٨	٥٦	٢٨	٢.٣٠	٠.٧٥٠	٥
٣	الانغلاق وعدم التسويق عبر الاعلام المفتوح ووسائل التواصل الاجتماعي	٤٤	٢٥	١٠	٢.٤٣	٠.٧١٠	٣	٨٧	٥٥	٢٠	٢.٤١	٠.٧٠١	٣
٤	اقتناع العاملين للتدريب على ممارسة الأنشطة التسويقية	٤٩	٢٣	١٥	٢.٣٢	٠.٧٧٩	٧	٧٣	٦٣	٢٦	٢.٢٩	٠.٧٢٨	٨
٥	عدم قدرة المنظمة على تحديد الخصائص العامة لكبار السن متلقي الرسالة الإعلامية	٣٦	٣٣	١٠	٢.٣٢	٠.٦٩٢	٦	٦٧	٧٦	١٩	٢.٢٩	٠.٦٦٧	٦
٦	الافتقار لوجود قاعدة بيانات حول كبار السن المنطبق عليهم شروط الحصول على الخدمة	٤٦	٢٧	٦	٢.٥٠	٠.٦٣٧	١	٨٤	٦٦	١٢	٢.٤٤	٠.٦٣٠	١
٧	عدم وجود تعاون بين المنظمة والهيئات والوزارات الحكومية	٤٣	٢٥	١١	٢.٤٠	٠.٧٢٥	٥	٦٧	٧٦	١٩	٢.٢٩	٠.٦٦٧	٦
٨	عدم استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في الحملات التسويقية	٣٩	٣٣	٧	٢.٤٠	٠.٦٥٠	٤	٩٠	٥٧	١٥	٢.٤٣	٠.٦٦٠	٢
٩	عدم وجود موقع الكتروني خاص بالمنظمة لتلقي الشكاوى والمقترحات	٣٦	٣١	١٢	٢.٣٠	٠.٧٢٢	٨	٧١	٧١	٢٠	٢.٣١	٠.٦٨٢	٤
المتوسط الوزني للبعد ككل		٢.٣٨ مرتفع					٢.٣٤ مرتفع						
الانحراف المعياري		٠.٥٢٩					٠.٤٥٤						

رأى المسؤولين بجمعيات وأندية رعاية كبار السن فيما يخص بصعوبات التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن يأتي في الترتيب الاول الافتقار لوجود قاعدة بيانات حول كبار السن المنطبق عليهم شروط الحصول على الخدمة بمتوسط وزني قدره (٢.٥٠) ويليها في الترتيب الثاني عدم اقتناع العاملين بالمنظمة بأهمية التسويق الاجتماعي بمتوسط وزني قدره (٢.٤٩)، بينما رأى كبار السن بجمعيات وأندية رعاية كبار السن فيما يخص بصعوبات التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن يأتي في الترتيب الأول بنفس المنوال مع رؤية المسؤولين الافتقار لوجود قاعدة بيانات حول كبار السن المنطبق عليهم شروط الحصول على الخدمة بمتوسط وزني قدره (٢.٤٤) ويليها في الترتيب الثاني عدم استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في الحملات التسويقية بمتوسط وزني قدره (٢.٤٣)

(و) مقترحات التغلب على صعوبات التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن  
جدول (١٥) يوضح مقترحات التغلب على صعوبات التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن

م	العبارة	المسؤولين ن= (٧٩)					كبار السن ن= (١٦٢)						
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تنفيذ الدورات التدريبية لزيادة كفاءة العاملين بالمنظمة في مجال التسويق الاجتماعي	٤٤	٢٦	٩	٢.٤٤	٠.٦٩٣	٨	١٠١	٤٨	١٣	٢.٥٤	٠.٦٤١	٣
٢	التشبيك بين المنظمة والجمعيات والهيات الأخرى للقيام بحملات تسويقية ناجحة تحقق أهدافها	٤١	٣١	٧	٢.٤٣	٠.٣٥٤	٩	٩١	٦٠	١١	٢.٤٩	٠.٦٢٣	٦
٣	زيادة التعاون بين المنظمة وبين سكان المجتمع من كبار السن لتسهيل حصولهم على الخدمات اللازمة لهم	٤٣	٣٠	٦	٢.٤٦	٠.٦٣٧	٧	١٠٥	٤٤	١٣	٢.٥٦	٠.٦٣٩	١
٤	البحث عن موارد إضافية جديدة تساعد في الحملات التسويقية لفكرة بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن	٤٩	٢٦	٤	٢.٥٦	٠.٥٩٢	٥	١٠٣	٤٦	١٣	٢.٥٥	٠.٦٤٠	٢
٥	الاستفادة من وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي.	٦٤	١٣	٢	٢.٧٨	٠.٤٧١	١	١٠٥	٣٩	١٨	٢.٥٣	٠.٦٨٨	٥
٦	تأسيس موقع الكتروني خاص بالمنظمة لتعريف الجمهور المستهدف من كبار السن بالبدائل	٥١	٢٢	٦	٢.٥٦	٠.٦٣٤	٦	٩٨	٤٥	١٩	٢.٤٨	٠.٦٩٨	٨
٧	عقد برتوكولات تعاون مع الجهات الممولة او المانحة كالبنوك	٦٦	٩	٤	٢.٧٨	٠.٥٢٣	٢	٩٤	٥٣	١٥	٢.٤٨	٠.٦٦١	٧
٨	تأسيس قاعدة بيانات حول كبار السن المنطبق عليهم شروط الخدمة	٦٤	١٠	٥	٢.٧٤	٠.٥٦٥	٣	٨٨	٥١	٢٣	٢.٤٠	٠.٧٢٦	٩
٩	الابتعاد على الاساليب التقليدية في الاعلان عن بدائل الرعاية المؤسسية	٥٩	١٥	٥	٢.٦٨	٠.٥٨٩	٤	٩٨	٥٢	١٢	٢.٥٣	٠.٦٢٢	٤
المتوسط الوزني للبعد ككل		٢.٦٠ مرتفع					٢.٥١ مرتفع						
الانحراف المعياري		٠.٣١٦					٠.٤٣٥						

رأى المسؤولون بجمعيات وأندية رعاية كبار السن فيما يخص مقترحات التغلب على صعوبات التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن يأتي في الترتيب الاستنادة من وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي بمتوسط وزني قدره (٢.٧٨) ويليهما في الترتيب الثاني عقد برتوكولات تعاون مع الجهات الممولة او المانحة كالبنوك بمتوسط وزني قدره (٢.٧٨) وانحراف معياري قدره (٠.٥٢)، بينما رأى كبار السن بجمعيات وأندية رعاية كبار السن فيما يخص مقترحات التغلب على صعوبات التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن يأتي في الترتيب زيادة التعاون بين المنظمة وبين سكان المجتمع من كبار السن لتسهيل حصولهم على الخدمات اللازمة لهم بمتوسط وزني قدره (٢.٥٦) ويليهما في



الترتيب الثاني البحث عن موارد إضافية جديدة تساعد في الحملات التسويقية لفكرة بدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن بمتوسط وزني قدره (٢.٥٥) .  
ز) اختبار الفروض.

### جدول (١٦) يوضح مستوى أبعاد التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن

م	البعد	المسؤولين ن = (٧٩)			كبار السن ن = (١٦٢)		
		المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	المستوي	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	المستوي
١	التسويق الاجتماعي باستخدام الصحافة والإعلام	٢.٥٠	٠.٥٣٨	مرتفع	٢.٤٨	٠.٤٦١	مرتفع
٢	التسويق الاجتماعي باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي	٢.٣٩	٠.٥٣٧	مرتفع	٢.٢٧	٠.٥١٣	متوسط
٣	التسويق الاجتماعي باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات	٢.٤٥	٠.٥٤٢	مرتفع	٢.٤١	٠.٤٨٣	مرتفع
٤	التسويق الاجتماعي باستخدام التشبيك مع المنظمات الأخرى	٢.٣٥	٠.٥٣٤	مرتفع	٢.٣٥	٠.٤٥٧	مرتفع
	متوسط البعد ككل	٢.٤٢	٠.٤٥٧	مرتفع	٢.٣٨	٠.٣٦٥	مرتفع

يوضح الجدول أن مستوى أبعاد التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن كما حدده المسؤولين جاء مرتفعاً بمتوسط وزني بلغ (٢.٤٢) وأن مستوى أبعاد التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن كما حدده كبار السن جاء مرتفعاً بمتوسط وزني بلغ (٢.٣٨)، مما يجعلنا نرفض الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن منخفضاً "

### جدول (١٧) يوضح أبعاد مستوى تحسين نوعية حياة المسن

م	البعد	المسؤولين ن = (٧٩)			كبار السن ن = (١٦٢)		
		المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	المستوي	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	المستوي
١	تحسن الصحة العامة للمسن	٢.٤٠	٠.٥٤٢	مرتفع	٢.٣٨	٠.٤٧٨	مرتفع
٢	تحسن مستوى الحياة الاقتصادية	٢.٣٤	٠.٥٣٠	مرتفع	٢.٤١	٠.٤٩٨	مرتفع
٣	تحسن علاقاته الاجتماعية	٢.٣٠	٠.٥٥٧	متوسط	٢.٣٨	٠.٤٨٣	مرتفع
٤	استقرار الحياة النفسية	٢.٣٦	٠.٥٩٩	مرتفع	٢.٣٥	٠.٥٢٨	مرتفع
	متوسط البعد ككل	٢.٣٥	٠.٢٣٥	مرتفع	٢.٣٨	٠.٣٧٨	مرتفع

يوضح الجدول أن مستوى أبعاد تحسين نوعية حياة المسن كما حدده المسئولين جاء مرتقعا بمتوسط وزني بلغ (٢.٣٥) وأن مستوى تحسين نوعية حياة المسن كما حدده كبار السن جاء مرتقعا بمتوسط وزني بلغ (٢.٣٨)، مما يجعلنا نرفض الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه: من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد مستوى تحسين نوعية حياة المسن منخفض.

جدول (١٨) يوضح مستوى المعوقات التي تواجه التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن

م	البعد	المسئولين ن= (٧٩)			كبار السن ن= (١٦٢)		
		المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	المستوي	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	المستوي
١	المعوقات التي تواجه التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن	٢.٣٩	٠.٥٢٩	مرتفع	٢.٣٤	٠.٤٥٤	مرتفع

يوضح الجدول أن مستوى المعوقات التي تواجه التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن كما حدده المسئولين جاء مرتقعا بمتوسط وزني بلغ (٢.٣٩) وأن مستوى المعوقات التي تواجه التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن كما حدده كبار السن جاء مرتقعا بمتوسط وزني بلغ (٢.٣٤)، مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة والذي مؤداه" من المتوقع أن يكون مستوى المعوقات التي تواجه التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن مرتقعا"

جدول (١٩) يوضح الفروق بين المسئولين و المسنين فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن.

م	المتغير	المجتمع	N	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة F	قيمة T
١	التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن	المسئولين	٧٩	٢.٣٨	٠.٣٦٥	٢٣٩	٥.٧٠٧	٠.٨١١
		كبار السن	١٦٢	٢.٤٢	٠.٤٥٧			

\*\* معنوي عند ٠.٠١

\* معنوي عند ٠.٠٥

يوضح الجدول عدم وجود فروق معنوية بين المسئولين و المسنين فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن حيث بلغت قيمة اختبار T (٠.٨١١) وهى غير داله معنويا عند درجة حرية (٢٣٩)، مما يجعلنا نرفض الفرض الرابع للدراسة والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسئولين و المسنين فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية لكبار السن "

جدول (٢٠) يوضح الفروق بين المسؤولين والمسنين فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى تحسين نوعية حياة المسن.

م	المتغير	المجتمع	N	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة F	قيمة T
١	تحسين نوعية حياة المسن	المسؤولين	٧٩	٢.٣٨	٠.٣٧٨	٢٣٩	٦.٩٤٨	٠.٥٤٨
		كبار السن	١٦٢	٢.٣٥	٠.٤٦٤			

\* معنوي عند ٠.٠٥

\*\* معنوي عند ٠.٠١

يوضح الجدول عدم وجود فروق معنوية بين المسؤولين و المسنين فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى تحسين نوعية حياة المسن حيث بلغت قيمة اختبار T (٠.٥٤٨) وهي غير دالة معنوياً عند درجة حرية (٢٣٩) ، مما يجعلنا نرفض الفرض الخامس للدراسة والذي مؤداه: توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين و المسنين فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى تحسين نوعية حياة المسن.

عاشراً : توصيات الدراسة :

- (١) ضرورة دعم فكرة محاولة تقليل الاعتماد الكلي على مؤسسات الإقامة لدور رعاية كبار السن قدر الإمكان ودعم جهود الرعاية النهارية او خدمات المعاونة للأسرة للقيام بدورها الطبيعي في كفالة وتحسن نوعية حياة كبار السن.
- (٢) أهمية العمل على استثمار جهود وسائل الاعلام بمختلف أنواعها علي نحو أكثر فعالية لاستخدام بدائل الرعاية الإقامية للمسنين والترويج لبرامجها وخدماتها .
- (٣) إعادة صياغة برنامج دخل ملائم يحمي ويمكّن كبار السن اقتصادياً واجتماعياً وخاصة لأولئك المقيمين في منازلهم والاعلان عنه.
- (٤) منح كبار السن واسرهم الطبيعية التي يقيمون فيها عدداً من الامتيازات كالسكن والانتقال والخدمات الطبية الصيدلانية.
- (٥) التوسع في دعم المشروعات وبرامج ريادة الاعمال التي تزيد من دخل كبار السن في أسرهم الطبيعية وخاصة بعد سن التقاعد.
- (٦) تفعيل دور أجهزة الاعلام في التسويق الاجتماعي الإيجابي للدور الفعال الذي يزاوله القائم على مهنة جليس المسن، وتغيير نظرة المجتمع الدونية تجاه هذه المهنة.

- (٧) وضع استراتيجية تسويقية لتيسير حصول كبار السن الذين يعيشون في مساكنهم بمفردهم على الخدمات غير الإقامية التي يقدمها الرعاية الاجتماعية سواء كانت صحية أو دينية أو ترفيهية أو ثقافية أو نفسية واقتصادية وغيرها .
- (٨) يحتاج موضوع التسويق لبدائل الرعاية المؤسسية الإقامية بالمزيد من الاهتمام والبحث والدراسة، كضرورة كبرى في حل مشكلات كبار السن مع ضرورة توفير التدريب والتأهيل المناسب لهم .
- (٩) التواصل مع الجهات المسؤولة عن زيادة الاعتمادات المالية الخاصة برعاية كبار السن في اسرهم الطبيعية.
- (١٠) تشجيع القطاع الأهلي في مجال توفير خدمات بديلة لرعاية كبار السن فمن برامجها وأنشطتها وتمكينه وبناء قدراته على تسويقها.
- (١١) إيجاد شبكة علاقات تعاونية وتفاعلية وخاصة بين كبار السن او دور ومراكز رعايتهم وبين منظمات أخرى كدور رعاية الايتام وبناء ثقافة ( الجد البديل - الجدة البديلة )
- (١٢) توظيف وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الالكترونية وتسخير نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة لصالح التسويق الاجتماعي الفعال لبدائل الرعاية المؤسسية المتاحة لكبار السن وتيسير إجراءات الحصول عليها .
- (١٣) استثمار جهود كبار السن من ذوى الخبرات المهنية والفنية المتخصصة في مجالات نوعية معينة في التطوع والمشاركة الفعالة وخاصة في برامج الخدمة العامة وبرامج التنمية المجتمعية .

## المراجع الاسترشادية:

- أبو النصر، محمد زكى (٢٠١٢). الاستبعاد الاجتماعي " الوجه الاخر للسياسة الاجتماعية " الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث .
- الاجتماعي ، وزارة التضامن (٢٠١١). مسودة المعايير القياسية لرعاية المسنين في مصر، مشروع تطوير رعاية المسنين .
- الاجتماعي ، وزارة التضامن (٢٠١٨). عناوين اندية المسنين على مستوى الجمهورية، القاهرة، قطاع الشؤون الاجتماعية.
- آخرون، سليمان ال خطاب (٢٠١٥). أثر التسويق الاجتماعي وتطبيق المسؤولية الاجتماعية في تعزيز جودة الخدمات التعليمية، بحث منشور بمجلة دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الاردنية ،العدد الثاني.
- آخرون، فاتح مجاهدي (٢٠١٧). أثر تطبيق التسويق الاجتماعي علي اتجاهات المستهلك الجزائري ، بحث منشور بالمجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، العدد السابع .
- البلعكي، منير (١٩٩٣). موسوعة المورد ، بيروت ، دار العلم للملايين، الطبعة الثالثة .
- بلان ، كمال يوسف (٢٠٠٩). دراسة مقارنة لسمة القلق بين المسنين المقيمين في دور الرعاية أو مع أسرهم، بحث منشور بمجلة كلية التربية، جامعة دمشق، المجلد الخامس والعشرون، العدد الثاني .
- تقرير الجمعية العالمية الثانية للشيخوخة (٢٠٠٢). الامم المتحدة، مدريد.
- حسن ، محمد عبد الغني & هلال، رضوي محمد (٢٠٠٩). التسويق الاجتماعي " إدارة رأس المال الاجتماعي" ، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية.
- حسين، محمد حسين (٢٠١٢). برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتسويق الاجتماعي للقيم الاجتماعية للشباب الجامعي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- الحياة ، وثيقة برنامج جودة (٢٠٢٠). رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، السعودية.
- خليفة ، عبداللطيف محمد (١٩٩٧). دراسات في سيكولوجية المسنين، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- خليل ، منى عطية خزام (٢٠١٠) . شبكة الأمان الاجتماعي وتحسين نوعية حياة الفقراء ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث .

- الديموجرافي، تقرير صادر عن المركز (٢٠٠٥). المسنون في مصر ديموجرافياً واجتماعياً واقتصادياً، القاهرة.
- الزباد ، فيصل محمد خير(٢٠٠٣). الرعاية الأسرية للمسنين في دولة الإمارات، أبوظبي، مركز الدراسات والبحوث الاستراتيجية .
- زيار، محمد (٢٠١٤). ضعف الدور الأسري وعلاقته بولوج المسنين إلي دار العجزة ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس .
- السيد، ولاء محمد شعبان(٢٠٢٠). فعالية المشاركة المجتمعية للشباب في رعاية مجتمع كبار السن بين الواقع والمأمول من منظور تنظيم المجتمع بحث منشور مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد التاسع والأربعون.
- شاهين ، حسين محمد حسين (٢٠١٢). برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتسويق الاجتماعي للقيم الاجتماعية للشباب الجامعي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية ،جامعة حلوان .
- شرف الدين، فوزى (٢٠١٢) . الخدمة لاجتماعية "تحليل المهنة والجذور " بنها ، دار التحرير للطباعة والنشر .
- شليبي ، داليا نعيم (٢٠٢٠). استخدام نموذج الحياة في خدمة الفرد لتعزيز الدمج الاجتماعي لكبار السن ، بحث منشور بمجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية بالفيوم، المجلد الثامن عشر، العدد الثامن عشر، الجزء الثاني.
- الشهري ، ياسر علي(٢٠١١).التسويق الاجتماعي دراسة نظرية لأحدث نماذج تسويق الأفكار والخدمات الاجتماعية والخيرية، السعودية، مركز مداد المتخصص للنشر .
- الصفتي، وفاء صالح & ابراهيم، هند محمد(٢٠١٥). فاعلية تطبيق برنامج تدريبي لجلب المسن بأساليب الرعاية المنزلية المتكاملة للمسن ، بحث منشور بالمجلة المصرية للاقتصاد المنزلي، القاهرة ، العدد الحادي والثلاثون.
- العالمية الصحة العالمية(٢٠١٩). دليل إرشادات التقدير المتمركز على الاشخاص ومساءل الرعاية الاولية "الرعاية المتكاملة للمسنين" ، جنيف.
- العالمية، تقرير لجنة خبراء الصحة (١٩٩٧). منظمة الصحة العالمية ،المكتب الاقليمي الشرق المتوسط .

عبد الحفيظ، حنان عشري (٢٠١٨). معوقات تحقيق الاتصال الجمعي في تحقيق جودة حياة المسنين، بحث منشور بمجلة النيل لطب الشيخوخة والشيخوخة ، المجلد الأول ، العدد الأول.

عبد الرحمن، حنان (٢٠٠٩). واقع الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد وتحسين نوعية الحياة لدى المسنين ، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعه حلوان ، الجزء الثالث، العدد السادس والعشرون .

عبد المجيد ، خلود حسني حسن (٢٠١٦). تقويم برامج المساندة المجتمعية بمؤسسات المعاقين حركياً لتحسين نوعية حياتهم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

عبدالجليل ، عصام محمد طلعت (٢٠٢٠). التسويق الاجتماعي وفاعلية برامج الرعاية الاجتماعية للمعاقات حركياً ، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الخمسون ، المجلد الأول .

عبدالرازق، خليل ابراهيم (٢٠١٦). دور الخدمة الاجتماعية في التخفيف من حدة مشكلة العلاقات الاجتماعية للمسنين ، بحث منشور بمجلة جامعة الأقصى ، العدد الثاني.

عبيدات، محمد ابراهيم (٢٠٠٤). التسويق الاجتماعي "الاخضر والبيئي" ، دار وائل للنشر، عمان.

العربية ، جامعة الدول (٢٠١٧). تقرير حول فئة المسنين في المنطقة العربية ، مجلس وزراء الشؤون الاجتماعية العرب.

العربية ، جامعة الدول (٢٠١٩). الاستراتيجية العربية لكبار السن (٢٠١٩-٢٠٢٩) جامعة الدول العربية، مجلس وزراء الشؤون الاجتماعية العرب.

العربية ، جامعة الدول (٢٠١٩). الاستراتيجية العربية لكبار السن (٢٠١٩-٢٠٢٩) جامعة الدول العربية، مجلس وزراء الشؤون الاجتماعية العرب.

العربية ، معجم اللغة (١٩٩٤). المعجم الوجيز ، القاهرة ، وزارة التربية والتعليم .

عليان، ربحي مصطفى & السمرائي، إيمان فاضل (٢٠٠٤). تسويق المعلومات ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان.

المسنين، تقرير حول إدماج (٢٠١٩). الاجراءات علي مستوي السياسات في المنطقة العربية ، الأمم المتحدة ، المجلس الاقتصادي والاجتماعي.

معاذ ، سلطان محمد احمد (٢٠٠٧). تقييم ممارسة حقوق الاشخاص المسنين في دور الرعاية الاجتماعية للمسنين، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد الثاني والعشرون.

الناجم ،مجيدة محمد (٢٠١٦). التسويق الاجتماعي في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية، بحث منشور بمجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية الآداب، العدد الأول.

الوطني ، الملتقى (٢٠١٧). إشكالية استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي .

- Adams, Robert & Others (2002).** Social Work Themes, Issues and Critical Debates, Edition , Palgrave ,New York , 2002 p:207
- Amonkar, Priyanka (2018).** A Comparative Study of Health Status and Quality of Life of Elderly People Living in Old Age Homes and within Family Setup in Raigad District, Maharashtra. Indian Journal of Community Medicine, Vol. 43 Issue 1.
- Ansari ,Shabnam (2020)** .A study on assessment of life satisfaction of aged elderly living with family , Indian Journal of Health & Wellbeing., Vol. 11 Issue.
- Ayalon, Liat (2020).** Sense of belonging to the community in continuing care retirement communities and adult day care centers" The role of the social network", Journal of Community Psychology, Vol. 48 Issue 2.
- Bukenya.O JAMES & tesfa G. Gebremedhin(2001)** .Quality of life satisfaction:A comparative survey Analysis of the Eastern panhandle and southern west Virginia counties. The west virignia university Agricultural and forestry Experiment station.
- Caliskan, Tugba (2018).** Attitudes toward the elderly among young family physicians in Turkey, Journal of Family Medicine & Primary Care, Vol. 7 Issue 5.
- Dasgupta ,Bishnupriya (2012).** Adjustment Quotient of the Elderly A Comparative Study of Elderly Residing in Homes, Visiting Day Care Centers and Residing in Old Age Homes, International Journal of Interdisciplinary Social Sciences, Vol. 6 Issue 10,
- Echizenya, Yuki (2020).** Characteristics of balance ability related to life space of older adults in a day care center, Cogent Medicine., Vol. 7 Issue 1.



- Everett ,Joyce E(1995).** child foster care· Encyclopedia of social work· 19 th, Edition· Washington· NASW press.
- Francisco, Celia Maria (2018) .** ESPAÇOS DE CONVIVÊNCIA PARA IDOSOS: BENEFÍCIOS E ESTRATÉGIAS. Revista Científica de Enfermagem , RECIEN, Vol. 8 Issue 24.
- Harris, Dimitri Harris (2020).**Encyclopedia of Tourism Management and Marketing, Bournemouth University ,Business School, UK.
- Kalia ,Parul (2020).**An appraisal of burden of stress among family caregivers of dependent elderly,Indian Journal of Health & Wellbeing, Vol. 12 Issue 1.
- Karen k.· Kirst , (2007).** introduction of social work and social welfare· USA, Thomson higher education .
- Majrashi, Mona (2020).**Prevalence, Awareness and Perception of Influenza Vaccine among Geriatrics in Abha region, Saudi Arabia, Middle East Journal of Family Medicine, Vol. 19 Issue 8.
- Narayan , Deepa (2003) .**Empowerment and Poverty Education · the world bank· Washington.
- Paltasingh, Tattwamas (2017).**Situating Elderly Role in Family Decision-Making: Indian Scenario.
- PANG, Xuerui Feng (2020).**Study on the family-care in communities willingness of elderly patients with ischemic stroke and its influencing factors. Journal of Modern Medicine & Health, Vol. 36 Issue 6.
- Porwal, Khushboo (2020).**Cognitive Functioning among Elderly People Living in Old-age Homes and Family Sut., Indian Journal of Gerontology, Vol. 34 Issue 3.
- Qidwai, Waris (2017).**Influence of Elderly parent on family dynamics: results of a survey from Karachi, Pakistan, Middle East Journal of Family Medicine, Vol. 15 Issue 2.
- Seddigh ,Maryam (2020).** A Comparative Study of Perceived Social Support and Depression among Elderly Members of Senior Day Centers, Elderly Residents in Nursing
- Silva ,Cristiana,Esteves (2019).**Depressive Symptoms and Cognitive Functioning of Elderly from the Family Health Strategy., Ageing International, Vol. 44 ,Issue 1.
- Zavidic, Tina (2018).** Sociodemographic Profile and Habits of Elderly Patients Attending Family Medicine Offices in Central Istria, Croatia, Journal of Clinical & Experimental Investigations, Vol. 9 Issue 1

