إدارة المعرفة وعلاقتها بتحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركه لهم

إيمان صلاح إبراهيم رزق

أستاذ إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة المساعد– كلية الاقتصاد المنزلى – جامعة الأزهر

مقدمة ومشكلة البحث :

تعد إدارة المعرفة أحد الاتجاهات الإدارية الحديثة التى تهدف إلى استثمار رأس المال الفكرى بهدف التوصل إلى قرارات ابتكارية تقضى إلى تميز المؤسسة وزيادة ولاء العاملين لها والتزامهم الوظيفى. كما أن عمليات إدارة المعرفة تثرى العمليات الإدارية وتحقق تحسن الأداء للمؤسسة والإبداع والتميز على غيرها من المؤسسات (شاكر أحمد، ٢٠١٦). وقد إزداد الاهتمام العالمى بإدارة المعرفة فى أعقاب التوجه الدولى نحو العولمة وما تتطلبه من تراكم كمى ونوعى فى رأس المال الفكرى، بحيث يكون قادرا على الإبداع والتطوير والتجديد التكنولوجى واستثمار المعلومات، حيث يعد إمتلاك ناصية العلم والمعرفة واستخدامها فى النشاط الاقتصادى والاجتماعى من التوجهات الاستراتيجية التى تهدف إليها الدول بشكل عام (مريم هاشيم،٢٠١٧). وإدارة المعرفه تتمثل فى مجموعة العمليات التى تساعد المؤسسة فى توليد المعرفة واختبارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويلها إلى خبرات، تفيد المؤسسة فى التخطيط الاستراتيجى وحل المشكلات (كمال الدين محمد، ٢٠١٥).

وعلى الرغم من اختلاف الباحثون والكتاب على اختلاف تخصصاتهم فى عدد عمليات إدارة المعرفة إلا أن أغلبهم اتفقوا على أن هذه العمليات لا تخلوا من أربع عمليات أساسية وهى: اكتساب المعرفة: وتتحدد فى الحصول على المعرفة واستخلاصها من المصادر الداخلية والخارجية، الإنسانية (كالخبراء، والمختصون والمنافسون والعملاء) والرمزية (ممثلة فى المعرفة الموجودة فى الوسائط الرقمية والمادية وقواعد البيانات) (سعد ياسين، ٢٠٠٧). وتخزين وتنظيم المعرفة : وتتم هذه العملية بعدة طرق، كقيام كل فرد فى المؤسسة بتسجيل كل ما يحدث له وأية معلومات جديدة، أو تعيين شخص مسؤول عن جمع المعلومات وتخزينها بطريقة يسهل استخدامها للجميع، أو قيام جميع الأفراد بتقديم المعرفة الموجودة لديهم إلى شخص أو إدارة معينة بحيث يتم تحليل وتنقية هذه المعرفة ومن ثم توثيقها (عبود نجم، ٢٠٠٥). وتوزيع وتشارك المعرفة: يتم توزيع المعرفة بطريقة رسمية وغير رسمية، حيث تتمثل الطرق الرسمية فى التقارير والرسائل والمكاتبات عن طريق البريد الإلكترونى والاتصال الداخلى بالمؤسسة من

خلال شبكة الأجهزة الحاسبة، أما الطرق غير الرسمية فتكون من خلال العلاقات الاجتماعية بين العاملين (كمال الدين محمد، ٢٠١٥). تطبيق المعرفة : يتبلور تطبيق المعرفة فى الاستفادة الفعلية منها واستخدامها بطريقة فعالة تضمن تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية، وهذا يتطلب تفويض العاملين وتزويدهم بصلاحيات واسعة، وإعطائهم الحرية الكافية لتطبيق معارفهم (صلاح الدين الكبيسى، ٢٠٠٥).

وتكمن أهمية إدارة المعرفة فى أنها فرصة كبيرة لتحسين جودة آداء العاملين بالمؤسسة، وتنسيق الأنشطة المختلفة فى اتجاه تحقيق الهدف(شاكر أحمد، ٢٠١٦)، وتعزز إدارة المعرفة قدرة المؤسسة للاحتفاظ بالآداء المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه، وتعد أداة لاستثمار رأس المال الفكرى Holsapple.C,&.Singh.M،(٢٠٠١)، وأداة لتحفيز وتشجيع القدرات الإبداعية للعاملين، وتوظيف المعلومات فى مواجهة المشكلات وصناعة قرارات رشيدة، كما تمكن المؤسسة من الاستجابات السريعة والناجحة فى ظل المتغيرات المتلاحقة، فضلاً عن تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة وإدارة التغيير بفاعلية أكبر وبتكلفة أقل (كمال الدين محمد، ٢٠١٥)، وكذلك الكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات فى التوقعات (سعد العتيبى، ٢٠١٠). وعليه فإن الدور الذى تقوم به إدارة المعرفة من خلال عمليات وممارسات تحقق نتائج رائعة فى السياق التنظيمى للمؤسسات، إذ يتم بموجبها إثراء العمل وتعزيز الإنتاجية، ويزيد من رضا المستفيدين من خدماتها (ياسر الصاوى،٢٠٠٧). ولقد أجريت العديد من الدراسات على دور إدارة المعرفة فى تحسين أداء المؤسسات على إختلاف أنواعها والخدمات التى تقدمها ومنها دراسة صلاح التميمى ومصطفى الجطرى(٢٠١٥)، وكذلك دراسة هبه باشراحيل(٢٠١٧) ودراسة ذهب الشمرى(٢٠١٨) والتى أوصت جميعها بأهمية تفعيل ممارسات إدارة المعرفة فى المؤسسات على اخلاف مستوياتها.

وتعتبر مؤسسات رعاية المسنين من المؤسسات التى يوليها العالم المعاصر على المستوى القومى والدولى اهتماما بالغاً، بل أصبح المدخل التنموى فى الدول المتقدمة يعتمد على مشاركة المسنين واستثمار طاقتهم وقدراتهم وخبراتهم (عزة عبد الله،٢٠٠٤). ولقد بلغ عدد مؤسسات رعاية المسنين فى جمهورية مصر العربية لعام ٢٠١٦ عدد (١٧٤) دار وبلغ عدد الموجودين بها ٣٤١٤ مسن (الجهاز المركزى للتعبئة والإحصاء ٢٠١٨). وتهدف دور رعاية المسنين إلى إيجاد مكان مريح لإقامة المسنين بما يتلائم مع أعمارهم وحالاتهم الصحية، وتوفير برامج الرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية لشغل أوقات فراغ المسنين بما يعود عليهم بالنفع والاستفادة من خبراتهم ومهارتهم (فاطمه سليمان، ٢٠١٧).

ومن هذا المنطلق حظيت قضايا المسنين بالاهتمام المتزايد على المستوى العالمى والمحلى منذ بداية النصف الثانى من القرن العشرين، ويرجع هذا التزايد المضطرد إلى زيادة أعداد المسنين من

إجمالى عدد السكان عالمياً ومحلياً، حيث أوضحت تقديرات الجهاز المركزى للتعبئة والإحصاء النمو المتزايد فى أعداد المسنين خلال الفترة الزمنية من (٢٠٠٧) إلى (٢٠١٧) حيث تتزايد نسبة المسنين من ٦,١٦% عام (٢٠٠٧) من إجمالى عدد السكان إلى ٦,٦٥% عام (٢٠١٧). (الجهاز المركزى للتعبئة والإحصاء ٢٠١٨). كما أوضحت تقديرات الجهاز المركزى للتعبئة والإحصاء لعام ٢٠١٩ أن عدد سكان الجمهورية الذين تتجاوز أعمارهم (٦٠) بلغت ٣٤٨١٢٤٣ من الذكور و ٣٠٥٠٥٧٢ للإناث بإجمالى ٦٥٣١٨٢١ بنسبة ٦,٨٥٨% من إجمالى السكان فى مصر(الجهاز المركزى للتعبئة والإحصاء، ٢٠١٩).

ولقد اهتمت الدولة ممثلة فى وزارة التضامن الاجتماعى بتميز أداء مؤسسات رعاية المسنين حيث وضعت دليل للمعايير الخاصة بالجودة الشاملة بمؤسسات رعاية المسنين بجمهورية مصر العربية يتضمن محاور: البنية والبيئة والتجهيزات، التنظيم الإدارى والجهاز الوظيفى، برامج الرعاية المختلفة، برامج سياسة وحماية حقوق المسن(وزارة التضامن الاجتماعى)، ويعد أداء المؤسسة مميزا عندما تتوفر فيه معايير الجودة بأعلى مستوياتها، وتتحقق عن طريقه أهداف المؤسسة إنتاجية أو خدمية كماً ونوعاً، فى ظل منظومة يتوفر فيها الحد الأمثل من التواصل والتدفق السليم للمعلومات، كما يتضمن الشمولية فى التعرف على المستفيدين من الخدمة وتفهم احتياجاتهم ومطالبهم واهتمام كافة عناصر المنظمة بتلبية تلك الاحتياجات والمطالب المستقبلية غير المتوقعة من خلال أداء يفوق التوقع ويحقق المنفعة لهؤلاء المستفيدين بشكل متوازن (Sarmoone.M,2017).

وتميز الأداء فى مؤسسات رعاية المسنين له بعدين وهما الأول: التميز القيادى حيث تتطلب الإدارة من القائد مجموعة من المهارات والمعارف ليكون لديه القدرة على مواجهة المتغيرات والمستجدات التى تتطلبها التغيرات البيئية المعاصرة فى ظل الثورة الهائلة فى عالم الاتصال وتكنولوجيا المعلومات والمفاهيم الاقتصادية المرتبطة ببيئة العمل المعاصرة(Brooke,K .٢٠١٨) ، والقدرة على التفكير المتجدد الذى يبتعد عن التقليد، والاهتمام بتشجيع المنافسة بين الأفراد للتوصل إلى أفكار جديدة، ولعل من أهم مؤشرات التميز القيادى وجود رؤية ورسالة للمؤسسة، القدرة على اتخاذ القرار وحل المشكلات، الدعم المستمر للتميز والابداع، تفويض العاملين وتمكينهم، والهيكلة المرنة (Mikulecka. J, & Mikulecky. P،٢٠١٥)، والبعد الثانى: هو التميز الخدمى والذى يعتبر المؤشر الأساسى لمدى رضا المستفيدين عن المؤسسة فهو مرتبط بتوقعات المستفيدين عن الخدمة ومدى وجود شكاوى، والفجوة بين إدراك المستفيد للخدمة وتوقعاته، فكلما قلت الشكاوى أو انعدمت كلما زاد التميز الخدمى وتحقق التميز المؤسسى، وعلى العكس إذا لم تلبى الخدمات التى تقدمها المؤسسة حاجات المستفيدين وتقارب توقعاتهم

فإن ذلك سيدفعهم للبحث عن المنافسين مما يفقد المؤسسة المستفدين منها(Dess. G,& etal٢٠٠٨)، ومن أهم مؤشرات التميز الخدمى معرفة توقعات المستفيدين، التطوير المستمر للخدمات، تحديد احتياجات المستفيدين، اعتبار جودة الخدمة هى الأساس فى تقديمها، إقامة شبكة علاقات مع المستفيدين، رضا المستفيدين هو المعيار الأول لتقديم الخدمة (Mikulecka. J, & ٢٠١٥ Mikulecky. P) .

ولما كانت المساندة الاجتماعية أحد أشكال الرعاية الاجتماعية التى يحتاجها المسنين بل وتعتبر أحد المتغيرات الهامة فى مجال الشيخوخة، فالمساندة الاجتماعية تتعلق بمدى اعتقاد الفرد أن البيئة المحيطة به من أشخاص أو مؤسسات تمثل مصادر للدعم الفعال، حيث تمثل عملية تقويمية لمدى إدراك الفرد لعمق وكفاية علاقاته مع الآخرين، فكلما أقر الفرد بكفاية هذه العلاقات إزدادت فعالية المساندة الاجتماعية (كريم خطاب، ٢٠١١). ويعد إدراك الفرد للمساندة التى تقدم له بصورة واقعية ومباشرة عامل هام للتخفيف من شدة وقع الأحداث الشاقة، فالعلاقات التى يسودها الحب والتقدير والاهتمام تزيد من تقدير الفرد لذاته وتساعده على مقاومة المشقة، فى حين إدراك الفرد لعدم وجود مساندة اجتماعية يشعره بالعجز عن المقاومة ومن ثم تظهر الخصال المزاجية المرضية (جيهان حمزه، ٢٠٠٢).

وتهدف المساندة الاجتماعية إلى رفع قدرات الإنسان وطاقاته الفسيولوجية من أجل مواجهة متطلبات الحياة واستعادة صورته التى قد تكون هزتها الأحداث المؤلمة وضغوط الحياة، كما أن لها دوراً فعالاً فى سعادة الفرد يتحدد بكمية المساندة المقدمة ووقت تقديم المساندة والقائم بتقديم المساندة، وتزيد من ثقة الفرد بنفسه وشعوره بذاته وزيادة صحته النفسية، ووعيه بمكانته وقيمته بين المحيطين (سعيد المالكى ومحمد القرنى، ٢٠١٩). ولقد أوضحت العديد من الدراسات أهمية المساندة الاجتماعية فى حياة المسنين الصحية والنفسية والاجتماعية، ومن هذه الدراسات دراسة محمد غانم (٢٠٠٢) والتى أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين المساندة الاجتماعية وكل من الشعور بالوحدة النفسية والاكتئاب، ودراسة Naito,E. (٢٠٠٦) التى أشارت إلى أن المساندة الاجتماعية تؤثر وتتأثر بالصحة البدنية لدى كبار السن، ودراسة Bergman,P.&etal (٢٠٠٨) التى أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية بين المساندة الاجتماعية وأعراض الاكتئاب لدى المسن، كما أكدت أن المساندة الاجتماعية تزيد من شعور المسن بالرضا عن ذاته وعن الحياة، كما أشارت دراسة Seo,K.، (٢٠١٠) ودراسة سميره عماره ومأمون عبدالكريم (٢٠١٤) إلى أن المساندة الاجتماعية من مؤشرات التنبؤ بجودة حياة المسنين. ودراسة Pope,K. (٢٠١١) التى أكدت على أهمية تقديم المساندة الاجتماعية العاطفية للمسن، حيث

تخفف من شعور المسنين بعدم الأمان، وكذلك دراسة مروى الشعراوى (٢٠١٤) التى أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الشيخوخة الناجحة والمساندة الاجتماعية المدركة لدى المسنين. وعلى الرغم من أهمية وفاعلية تطبيق إدارة المعرفة فى جميع المؤسسات على اختلاف أنواعها وأهدافها وكذلك تطبيق ممارسات تميز الأداء فى المؤسسات إلا أن الباحثة– على حد علمها– وجدت نقص واضح وملموس فى الدراسات التى تناولت دور هذه المتغيرات الإدارية المعاصره فى مؤسسات رعاية المسنين وكذلك دورها فى تحقيق المساندة الاجتماعية المدركة لهم، لذا فإن مضمون مشكلة هذا البحث تحدد فى السؤال الرئيسى التالى: ما العلاقة بين إدارة المعرفة وأبعادها(اكتساب المعرفة– مشاركة المعرفة– تنظيم وتخزين المعرفة– تطبيق المعرفة) وكلاً من تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده (التميز القيادى – التميز الخدمى) والمساندة الاجتماعية المدركه لهم وأبعادها (المساندة الوجدانية– المساندة الأدائية– المساندة المعلوماتية– مساندة الشبكة الاجتماعية) ؟ والذى تتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية:

١– ما مستوى إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين وأبعادها؟

٢– ما مستوى تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده؟

٣– ما مستوى المساندة الاجتماعية المدركة وأبعادها للمسنين المقمين فى مؤسسات رعاية المسنين؟

٤– هل يوجد تأثير دال إحصائيا لإدارة المعرفة على كل من تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركه لهم؟

٥– هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين متغيرات (المستوى التعليمى، الخبرة المهنية) للعاملين وكل من إدارة المعرفة وأبعادها وتميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده ؟

٦– هل توجد فروق دالة إحصائيا فى المساندة الاجتماعية المدركة وأبعادها للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين تبعا للجنس؟

٧– هل يوجد تباين دال إحصائيا فى المساندة الاجتماعية المدركة وأبعادها للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين تبعا لحالتهم الاجتماعية؟

٨– هل توجد علاقة ارتباطية بين متغيرات العمر والتعليم والدخل للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركة لهم؟

أهداف البحث: يهدف البحث بصفه رئيسية إلى دراسة العلاقة بين إدارة المعرفة وأبعادها(اكتساب المعرفة– مشاركة المعرفة– تنظيم وتخزين المعرفة– تطبيق المعرفة) وكلاً من تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده (التميز القيادى – التميز الخدمى) والمساندة الاجتماعية المدركه لهم وأبعادها

(المساندة الوجدانية– المساندة الأدائية– المساندة المعلوماتية– مساندة الشبكة الاجتماعية). وينبثق منه الأهداف الفرعية التالية:

١.تحديد مستوى إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين وأبعادها.

٢.تحديد مستوى تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده.

٣.تحديد مستوى المساندة الاجتماعية المدركة وأبعادها للمسنين المقمين فى مؤسسات رعاية المسنين.

٤.توضيح تأثير إدارة المعرفة على كل من تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركه لهم.

٥.الكشف عن العلاقة بين متغيرات (المستوى التعليمى، الخبرة المهنية) للعاملين وكل من إدارة المعرفة وأبعادها وتميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده.

٦.دراسة الفروق فى المساندة الاجتماعية المدركة وأبعادها للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين تبعا للجنس.

٨.توضيح التباين فى المساندة الاجتماعية المدركة وأبعادها للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين تبعا لحالتهم الاجتماعية.

٩.دراسة العلاقة بين متغيرات العمر والتعليم والدخل للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركة لهم.

أهمية البحث: يمكن توضيح أهمية البحث من خلال محورين رئيسيين كما يلى :

الأهمية فى مجال خدمة المجتمع:إن الازدياد المطرد فى أعداد المسنين على مستوى العالم والمتوقع زيادته أكثر من ذلك فى الفترات القادمة يتطلب تقديم العناية الفائقة لهذه الفئه الهامة من فئات المجتمع تقديرا وإجلالا لما قدمته للدولة وللمجتمع. كما يمثل المسنون رأس مال فكرى عظيم يتحتم على الدولة وضع الاستراتيجيات للاستفادة بما لديهم من خبرات وقدرات وطاقات فى تدريب كوادر بشرية جديدة تسهم فى تنمية الدولة. ويساير البحث اهتمامت الدولة بفئة المسنين والمتمثلة فى مد سن التقاعد من جانب، ومبادرات وزارة التضامن الاجتماعى لتطوير مؤسسات رعاية المسنين من الجانب الأخر. كما يسلط البحث الضوء على مؤشر هام جدا من مؤشرات الحياة الإيجابية وهو المساندة الاجتماعية المدركة للمسن، والتى تزيد من ثقته بنفسه وشعوره بذاته وزيادة صحته النفسية، ووعيه بمكانته وقيمته بين المحيطين. فضلا عن تركيز البحث على تحقيق تميز الأداء الذى يعد أول مستهدفات جميع المؤسسات على اختلاف أنواعها والخدمات التى تقدمها فى ظل تطبيق متطلبات معايير الجودة الشاملة للمؤسسات،

وبصفة خاصة فى مؤسسات رعاية المسنين. وقد يسهم البحث فى وضع مجموعة من التوصيات لصانعى القرار التى تسهم فى تفعيل إدارة المعرفة وتميز الأداء فى مؤسسات رعاية المسنين.

الأهمية في مجال التخصص: يساير البحث الثورة الإدارية الحديثة التى اجتاحت جميع المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والتربوية والتعليمية، حيث يعد متغير إدارة المعرفة من المتغيرات الإدارية الهامه التى حظيت بعناية الباحثين واسترعت اهتمامهم فى الأونه الأخيرة، ومن ثم فإن دراسة دور هذا المتغير فى مؤسسات هامه مثل مؤسسات رعاية المسنين يعد من الأهمية بمكان لتخصص إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة. كما يولى البحث أهمية خاصة بالموارد البشرية فى المؤسسات من خلال الدور الذى تلعبه إدارة المعرفة وتميز الأداء فى تحقيق أهداف المؤسسات. ويركز البحث على تحقيق جانب هام وحيوى فى حياة فئة غالية على المجتمع وهو المساندة الاجتماعية المدركة للمسنين.فضلا عن كون البحث امتداد للدراسات التى تناولت إدارة المعرفة وتميز الأداء فى المؤسسات ولكن يتناول دراسة علاقتهما بمتغيرات جديدة وعينة بحثية مختلفة. يمكن الاستفادة من نتائج البحث لتقديم مقترحات لتحسين وتطوير مؤسسات رعاية المسنين.

فروض البحث :

١- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وأبعادها(اكتساب المعرفة- مشاركة المعرفة- تنظيم وتخزين المعرفة- تطبيق المعرفة) وكلاً من تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده (التميز القيادى – التميز الخدمى) والمساندة الاجتماعية المدركه لهم وأبعادها (المساندة الوجدانية- المساندة الأدائية- المساندة المعلوماتية- مساندة الشبكة الاجتماعية).

٢- لا يوجد تأثير دال إحصائياً لإدارة المعرفة وأبعادها على كل من تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده والمساندة الاجتماعية المدركه لهم وأبعادها.

٣- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بينمتغيرات (المستوى التعليمى، الخبرة المهنية) للعاملين وكل من إدارة المعرفة وأبعادها وتميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده.

٤- لا يوجد تباين دال إحصائياً فى كل من إدارة المعرفة وأبعادها وتميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده تبعا للخبرة المهنية للعاملين بها.

٥- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى المساندة الاجتماعية المدركة وأبعادها للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين تبعا للجنس.

٦- لا يوجد تباين دال إحصائياً فى المساندة الاجتماعية المدركة وأبعادها للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين تبعا لحالتهم الاجتماعية.

٧- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات العمر والتعليم والدخل للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركة.

الأسلوب البحثى

أولاً: مصطلحات البحث العلمية والإجرائية :

إدارة المعرفة : Knowledge Management

عرفها عبد الرحمن الجاموس (٢٠١٣) بأنها: عملية منظمة للبحث عن المعلومات وتنظيمها وتصنيفها بطريقة تزيد من فهم العاملين لها، وتخزينها بشكل يحسن مستوى أداء المؤسسة، ويوفر لها المرونة اللازمة فى العمل، ويحافظ على الأصول الفكرية من الضياع، ويسهل عملية الاستفادة منها فى حل المشكلات.

وأضافت هيفاء الدخيل وسمية القرنى(٢٠١٨) أنها:عبارة عن مجموعة عمليات محددة من اكتشاف وخزن ومشاركة واستخدام المعرفة تقود المؤسسة إلى تحسين الأداء وتحقيق أهدافها.

وتعرف الباحثة إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين إجرائياً بأنها:مدخل إدارى معاصر يعتمد على اكتساب ومشاركة وتنظيم وتخزين وتطبيق المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين بهدف تحقيق أهداف المؤسسة وتحسين مستوى برامج الرعاية بها.وتعرف الباحثة أبعاد إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين إجرائياً بأنها:**اكتساب المعرفة:** يقصد به مجموعةالممارسات والتى تتمثل فى سعى الإدارة إلى البحث عن كل جديد فى مجال المعرفة الخاصة بالمسنين وبرامج رعايتهم ومشكلاتهم وسبل معالجتها، تشكيل فريق للبحث عن المعلومات واستثمارها، تشجيع العاملين على الإبداع والابتكار، توظيف أساليب واستراتيجيات حديثة للحصول على المعرفة، استثمار العاملين الأكفاء فى الاستحواذ على المعرفة، الاستفادة من المسنين المؤهلين فى الحصول على المعرفة، تعزيز ثقافة المبادرات الفردية بين العاملين، تقييم أسباب النجاح أو الفشل باستمرار. **مشاركة المعرفة::** يقصد به مجموعةالممارسات والتى تتمثل فى: إيجاد قنوات اتصال مع مؤسسات رعاية المسنين الأخرى لتبادل الآراء والأفكار، تشجع العاملين على المشاركة فى الندوات لتبادل المعرفة، توفير الوسائل التى تسهل عملية وصول العاملين للمعلومات، استخدام أسلوب الحوار فى حل المشكلات التى تواجه المؤسسة، الاستفادة من المعرفة المتوفرة لدى مشرفى وزارة التضامن الاجتماعى، التواصل مع المؤسسات المجتمعية لاستقطاب المعرفة، نشر انجازات المؤسسة. **تنظيم وتخزين المعرفة::** يقصد به مجموعةالممارسات والتى تتمثل فى: توظيف التكنولوجيا فى حفظ وتخزين المعلومات اللازمة، تصنف البيانات والمعلومات وتوثيقها بطريقة يمكن استراجعها بسهولة، تطوير مهارات تنظيم المعرفة لدى العاملين، تفعيل الأرشفة الإلكترونية فى تخزين

المعرفة. **تطبيق المعرفة::** يقصد به مجموعةالممارسات والتى تتمثل فى: توظيف الأفكار الجديدة فى حل المشكلات التى تواجه المؤسسة، صياغة الأفكار الجديدة على شكل أهداف يمكن تحقيقها، إيجاد حلول لمعوقات تطبيق الأفكار الجديدة، تطبيق أفكار ومقترحات المشرفين والمسنين، تفعيل دور صفحة المؤسسة لنشر المعرفة.

تميز الأداء: Excellence Performance

عرف أشرف الهادى (٢٠١٣) تميز الأداء بأنه: الأداء الذى يساعد المؤسسات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، أو تميز وفاعلية تلك المؤسسات وفق مؤشرات الجودة النوعيه لها، كما عرفها بأنها قدرة إدارة المؤسسة فى تحويل مدخلاتها إلى عدد من المخرجات بمواصفات تتفق مع الشروط المعتمدة عالميا.

وعرفهBrooke.K، (٢٠١٨) بأنه: نمط فكرى وفلسفة إدارية يعتمد على منهج يرتبط بكيفية إنجاز نتائج ملموسة للمؤسسة لتحقيق الموازنة فى اشباع احتياجات كافة الأطراف سواء من المستفيدين أو من المجتمع ككل.

وتعرف الباحثة تميز الأداء فى مؤسسات رعاية المسنين إجرائياً: بأنه تميز مؤسسات رعاية المسنين فى تقديم خدماتها للمستفيدين وفق مؤشرات الجودة الخاصة بها ممثلة فى التميز القيادى والتميز الخدمى.وتعرف الباحثة أبعاد تميز الأداء فى مؤسسات رعاية المسنين إجرائياً:**التميز القيادى:** يقصد به إلتزام إدارة مؤسسات رعاية المسنين محل الدراسة بمعايير التميز القيادى من حيث: تبنى الأهداف التى تلبى حاجات المسنين، التخطيط للاحتياجات المستقبلية، إقامة دورات تدريبية تخصصية للعاملين، السعى لتحقيق مركز تنافسى بين المؤسسات، تحفيز العاملين على تقديم مبادرات وأفكار جديدة، توفير كافة الموارد اللازمة لتقديم أداء متميز، تبنى فلسفة إدارة التغيير، الخبرة فى مواجهة وحل المشكلات، ووجود علاقات فاعلة بين المؤسسة والعاملين بها. **التميز الخدمى:** يقصد به إجراءات إدارة مؤسسات رعاية المسنين محل الدراسة لتحقيق التميز الخدمى من حيث: استطلاعات لرأى المسنين للتعرف على احتياجاتهم وتوقعاتهم، تقديم خدماتها بالاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة، تطوير الخدمات بصورة مستمرة، تقييم الخدمات بشكل دورى، الخدمات التى تقدمها تلبى احتياجات المسنين وتتميز بجودة الأداء وسرعة الانجاز والراحة، تقديم الخدمات لكافة المسنين المقيمين بها وفقا لمبدأ العدالة، الالتزام بالمعايير الأخلاقية فى تقديم الخدمات، مقارنة مستوى الخدمات المقدمة فى المؤسسة بما تقدمه المؤسسات الأخرى بهدف تحقيق التميز، وجود نظام فعال لتلقى الشكاوى والمقترحات.

مؤسسات رعاية المسنين: Care institutions for the elderly

عرفها ماهر على (٢٠٠٨) بأنها مكان يلتحق به المسنين الذين تعوزهم القدرة على خدمة أنفسهم ولا يوجد بين ذويهم من يستطيع رعايتهم والعناية بهم، وتسعى هذه المؤسسات إلى تحقيق أهدافها من خلال تقديم مجموعة من البرامج الصحية والنفسية والثقافية والاجتماعية والمهنية لهؤلاء المسنين.

وعرفتها وزارة التضامن الاجتماعى بأنها مؤسسة إجتماعية معدة ومجهزة لإقامة المسنين يتوفر فيها أسلوب الحياة الكريمة وتقدم برامج الرعاية الصحية والنفسية والثقافية والاجتماعية والترويحية المناسبة.

وتعرف الباحثة مؤسسات رعاية المسنين إجرائياً:بأنها كل مؤسسة تقدم برامج الرعاية للمسنين الذكور والاناث وتخضع لإشراف وزارة التضامن الاجتماعى.

المساندة الاجتماعية المدركة:Perceived social support

عرفها Grann,V&Jacobson,J. (2005) بأنها المعلومات المدركة التى تقود الفرد الذى تتم رعايته إلى الإحساس بأنه محبوب ومحترم وأن لديه شبكة قوية من العلاقات الاجتماعية ويوجد تواصل فعال بينهم، الأمر الذى يؤدى إلى التوافق النفسى.

وعرفت مروى الشعراوى(٢٠١٤) المساندة الاجتماعية المدركة بأنها: إدراك الفرد لوجود أشخاص مقربين منه فى شبكة علاقاته الاجتماعية يمدونه فى أوقات الأزمات والضغوط بأنماط الدعم المتنوعة، والتى من شأنها التخفيف من الآثار السلبية الناتجة عن الأزمات والضغوط التى يمر بها، أى هى الدرجة التى يحصل عليها المسن على مقياس المساندة الاجتماعية.

وتعرف الباحثة المساندة الاجتماعية المدركة إجرائياً: بأنها إدراك المسن لما يقدم له من دعم وجدانى وأدائى ومعلوماتى ودعم اجتماعى نتيجة لما يقدم له من خدمات فى مؤسسات رعاية المسنين لتخفيف أثار اضطرابات الشيخوخة التى يمر بها.

وتعرف الباحثة أبعاد المساندة الاجتماعية المدركة إجرائياً:**المساندة الوجدانية:** يقصد بها مستوى إدراك المسن لما يقدم له من دعم ممثل فى: التخلص من الخوف والقلق والتوتر، تدعيم الشعور بالأمن والطمأنينة، إكتساب الثقة فى النفس، تدعيم القدرة على التواصل مع الأخرين، تنمية الادراك للواقع، اكتشاف وتوظيف القدرات، الحماية من الأفكار السلبية، تقبل الأخر، التعبير عن الذات، والشعور بالقيمة. **المساندة الأدائية:** يقصد بها مستوى إدراك المسن لما يقدم له من دعم ممثل فى: تدعيم القدرة على تحمل المسؤولية، رفض الاتكالية والاعتماد على الأخرين، تركيز الاهتمام على المصلحة العامة، اشباع الرغبة فى القيام بالأعمال التطوعية، تقديم المساعدات المالية والعينية، وتنمية القدرة على اتخاذ

القرار. **المساندة المعلوماتية:** يقصد بها مستوى إدراك المسن لما يقدم له من دعم ممثل فى: تصحيح الأفكار الخاطئة، إعداد وتنفيذ برامج لاكتساب مهارات اجتماعية جديدة، إكتساب معلومات جديدة، تبادل المعلومات والحلول حول المشكلات التى تواجهه، تدعيم أفكار مبتكرة لقضاء وقت الفراغ، تبادل النصح والارشاد، تبادل الخبرات الحياتية، تحمل مسؤولية إبداء الرأى، توظيف القدرات والمهارات. **مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية:** يقصد بها مستوى إدراك المسن لما يقدم له من دعم ممثل فى: التقريب بين وجهات النظر مع الأخرين، تنمية روح الجماعة، تحقيق الترابط والتماسك، تنظيم العلاقات مع الأخرين، تعميق التفاهم مع الأخرين، اكتساب القدرة على التعاون، تدعيم القدرة على العمل فى فريق.

ثانياً: منهج البحث:يتبع البحث الحالى المنهج الوصفى التحليلى وهو المنهج الذى يقوم على الوصف الدقيق والتفصيلى للظاهرة أو موضوع الدراسة أو المشكلة قيد البحث(إدارة المعرفة – تميز الأداء– المساندة الاجتماعية) وصفاً كمياً Quantitative أو وصفاً نوعياًQualitative " وبالتالى فهو يهدف أولاً إلى جمع بيانات ومعلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة ومن ثم دراسة وتحليل ما تم جمعه بطريقة موضوعية وصولاً إلى العوامل المؤثرة على تلك الظاهرة (سيف الإسلام عمر، ٢٠٠٩).

ثالثاً: حدود البحث:يتحدد البحث فيما يلى: **الحدود البشرية** "عينة البحث":أولا: عينة العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين والتى بلغ عددها (٤٤) موظف، ثانيا: عينة المسنين المقيمين بهذة المؤسسات والتى بلغ عددها(٧٢) مسن، حيث بلغ عدد مؤسسات رعاية المسنين بمحافظة الغربية (٨) مؤسسات وبلغ عدد الموجودين بها (٩١) مسن (الجهاز المركزى للتعبئة والإحصاء، ٢٠١٨). **الحدود الجغرافية:**تم جمع العينة من مؤسسات رعاية المسنين الخاضعة لإشراف وزارة التضامن الاجتماعى بمحافظة الغربية (مؤسسات الرعاية الاجتماعية) بطريقة صدفية غرضية. **الحدود الزمنية:** تم التطبيق الميدانى خلال (شهرى سبتمبر وأكتوبر٢٠١٨). الحدود الموضوعية: إلتزم البحث بالمتغيرات المستنتجة من الإطار النظرى والدراسات السابقة والتى تحددت فى إدارة المعرفة وتميز أداء مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركة.

رابعاً : بناء وإعداد وتقنين أدوات البحث: تم اعداد أدوات البحث إلكترونياً والتى تكونت (جميعها من إعداد الباحثة)– إلا أن إستبيان المساندة الاجتماعية المدركة تم استيفاؤه من المسنين بطريقة المقابلة الفردية– من:

١–**استمارة البيانات العامة:** تم إعداد هذه الاستمارة فى صورة جدولية تحتوى على مجموعة من البيانات التى تحقق أهداف الدراسة. حيث اشتملت على بيان عن المؤهل الدراسى للعاملين بمؤسسات رعاية المسنين والذى تم تصنيفه إلى ثلاثة مستويات (حاصل على مؤهل متوسط، حاصل على مؤهل جامعى،

حاصل على دراسات عليا)، وبيان عن الخبرة المهنية للعاملين بالمؤسسة والذى تم تصنيفه إلى ثلاثة مستويات وهى (أقل من ٥سنوات)، و(من ٥سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات)، و(من ١٠ سنوات فأكثر). كما تضمنت الاستمارة بعض البيانات الخاصة بالمسنين المقيمين بمؤسسات الرعاية وهى جنس المسن(ذكر – أنثى)، وبيان عن العمر والذى تم تصنيفه إلى خمس فئات (من ٦٥– أقل من ٧٠ سنة– من ٧٠ إلى أقل من ٧٥ سنة– من ٧٥– أقل من ٨٠ سنة – من ٨٠إلى أقل من ٨٥ سنة – من ٨٥ سنة فأكثر)، وبيان عن الحالة الاجتماعية للمسن والذى تم تصنيفه إلى (أعزب – أرمل – مطلق)، وبيان عن تعليم المسن والذى تم تصنيفه إلى خمسة مستويات (لا يقرأ ولا يكتب – يقرأ ويكتب –حاصل شهادة متوسطة – حاصل شهادة فوق المتوسطة –حاصل على شهادة جامعية)، وبيان عن دخل المسن الشهرى والذى تم تصنيفه إلى ثلاثة مستويات (أقل من ٣٠٠٠ جنيه – من ٣٠٠٠ جنيه إلى أقل من ٥٠٠٠ جنيه– من ٥٠٠٠ جنيه فأكثر).

٢–**استبيان إدارة المعرفة:**استهدف الاستبيان تحديد مستوى إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين محل الدراسة، والذى أعد فى ضوء المفهوم الإجرائى للبحث، ولقد تم إعداد الاستبيان فى صورته الأولية وكان عدد عباراته (٣٢) عبارة خبرية بعضها إيجابى والأخر سلبى، تقيس مستوى تطبيق إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين. وهذه العبارات موزعه على أربعة أبعاد وهى: البعد الأول: اكتساب المعرفة: اشتمل هذا البعد على (١٠)عبارات تقيس مستوى تطبيق إدارة مؤسسات رعاية المسنين لممارسات اكتساب المعرفة.البعد الثانى: مشاركة المعرفة: اشتمل هذا البعد على (١٠)عبارات تقيس مستوى تطبيق إدارة مؤسسات رعاية المسنين لممارسات مشاركة المعرفة. البعد الثالث: تنظيم وتخزين المعرفة: اشتمل هذا البعد على(٦) عبارات تقيس مستوى تطبيق إدارة مؤسسات رعاية المسنين لممارسات تنظيم وتخزين المعرفة. البعد الرابع: تطبيق المعرفة: اشتمل هذا البعد على(٦)عبارات تقيس مستوى تطبيق إدارة مؤسسات رعاية المسنين لممارسات تطبيق المعرفة.

٣– **إستبيان تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين:** استهدف الاستبيان تحديد مستوى تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين، والذى أعد فى ضوء المفهوم الإجرائى لتميز أداء مؤسسات رعاية المسنين، ولقد تم إعداد الاستبيان فى صورته الأولية وكان عدد عباراته(٢٤) عبارة خبرية بعضها إيجابى والأخر سلبى، تقيس مستوى تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين فى تقديم خدماتها للمستفيدين وفق مؤشرات الجودة الخاصة بها ممثلة فى التميز القيادى والتميز الخدمى. وهذه العبارات موزعه على بعدين هما: التميز القيادى: اشتمل هذا البعد على (١٢) عبارة تقيس إلتزام إدارة مؤسسات رعاية المسنين محل

الدراسة بمعايير التميز القيادى. والتميز الخدمى: اشتمل هذا البعد على (١٢) عبارة تقيس إجراءات إدارة مؤسسات رعاية المسنين محل الدراسة لتحقيق التميز الخدمى.

٤- **إستبيان المساندة الاجتماعية المدركة:** استهدف الاستبيان تحديد مستوى المساندة الاجتماعية المدركة للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين محل الدراسة، والذى أعد فى ضوء المفهوم الإجرائى للبحث، ولقد تم إعداد الاستبيان فى صورته الأولية وكان عدد عباراته (٣٥) عبارة خبرية بعضها إيجابى والأخر سلبى، تقيس مستوى المساندة الاجتماعية المدركة للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين من خلال مستوى إدراك المسن لما يقدم له من دعم وجدانى وأدائى ومعلوماتى ودعم اجتماعى نتيجة الخدمات المقدمة له فى مؤسسات رعاية المسنين لتخفيف أثار اضطرابات الشيخوخة التى يمر بها. وهذه العبارات موزعه على أربعة أبعاد وهى: البعد الأول: المساندة الوجدانية: اشتمل هذا البعد على (١٠) عبارات تقيس مستوى إدراك المسن لما يقدم له من دعم وجدانى. البعد الثانى: المساندة الأدائية: اشتمل هذا البعد على (٨) عبارات تقيس مستوى إدراك المسن لما يقدم له من دعم. البعد الثالث: المساندة المعلوماتية: اشتمل هذا البعد على(١٠) عبارات تقيس مستوى إدراك المسن لما يقدم له من دعم. البعد الرابع: مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية: اشتمل هذا البعد على(٧) عبارات تقيس مستوى إدراك المسن لما يقدم له من دعم فى شبكة علاقاته.

صدق الأدوات:Validityتم عرض الأدوات فى صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين فى إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة وبلغ عددهم (١٣) محكم. وطلب من سعادتهم الحكم على مدى مناسبة كل عبارة للمحور الخاص بها وكذلك صياغة العبارات وتحديد اتجاه كل عبارة وإضافة أى مقترحات. وتم حساب نسبة الاتفاق لدى المحكمين على كل عبارة من عبارات الاستبيان، وبلغت نسبة الاتفاق ما بين المحكمين على العبارات (٨٤,٦١%). وبناءاً على نسب الاتفاق على العبارات قامت الباحثة بإجراء تعديلات على صياغة بعض العبارات المطلوبة، وحذف بعض العبارات. بحيث أصبح العدد النهائى لعبارات استبيان إدارة المعرفة (٢٨) عبارة، واستبيان تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين(٢٢) عبارة. واستبيان المساندة الاجتماعية المدركة (٣٢) عبارة. كما تم التأكد من صدق الأدوات عن طرق الصدق البنائى وهو صدق الاتساق الداخلى لكل من استبيان إدارة المعرفة، واستبيان تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين، واستبيان المساندة الاجتماعية المدركة وذلك عن طريق إيجاد معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والبعد الخاص بها.واتضح وجود علاقة ارتباطية موجبة عند مستوى

معنوية (٠،٠١) بين عبارات كل بعد والدرجة الكلية للبعد لجميع أبعاد استبيانإدارة المعرفة،واستبيان تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين، واستبيان المساندة الاجتماعية المدركة مما يدل على صدق الأدوات.

ثبات الاستبيان: Reliability تم حساب ثبات الأدوات بطريقة ألفا كرونباخCronbach Alpha لاستبيان إدارة المعرفة واستبيان المساندة الاجتماعية المدركة للمسنين لحساب معامل الثبات، حيث تم حساب معامل ألفا لكل بعد من أبعادالاستبيان وللاستبيان ككل، حيث بلغتقيمة معامل ألفا كرونباخ لاستبيان إدارة المعرفة ككل،واستبيان تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين ككل،واستبيان المساندة الاجتماعية المدركة للمسنين ككل (٠,٨٤٥)،(٠,٨٥٠)، (٠,٩٦٦) على التوالى وهى قيم عالية تؤكد على ثبات االأدوات.

تصحيح الأدوات: تم تصحيح أدوات البحث: استبيان إدارة المعرفة، واستبيان تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين، واستبيان المساندة الاجتماعية المدركة للمسنين، طبقاً لمقياس Likert الخماسى، بأن يتم اختيار واحد من متعدد (موافق بشده، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق بشده) فى كل عبارة من عبارات الاستبيان، وتم التصحيح على ميزان(١،٢،٣،٤،٥) للعبارات الإيجابية، وميزان(١ ، ٢ ، ٣ ، ٤، ٥) للعبارات السليبة.

خامساً: المعاملات الإحصائية المستخدمة:تم تحليل البيانات وإجراء المعالجات الإحصائية باستخدام برنامج **SPSS Ver23 (Statistical Package For Social Science Program)**وذلك لإجراء الأساليب الإحصائية على متغيرات الدراسة لتكشف عن نوع العلاقة بين هذه المتغيرات، ولتحقيق أهداف الدراسة وللتحقق من صحة الفروض تم ترميز البيانات وتفريغها ومراجعتها لضمان صحة النتائج ودقتها. وفيما يلى الأساليب الإحصائية التى تم استخدامها (حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية – حساب معامل ألفا كرونباخ –لحساب ثبات الاستبيان واتساقه – حساب معاملات الارتباط بيرسون– Correlationتحليل الانحدار المتعدد باستخدام أسلوب (Stepwise Analysis Regression–) – اختبار (ت) T test– تحليل التباين أحادى الاتجاه – One way Anova اختبار شيفيه .(Scheffe

النتائـج تحليلـها وتفسيرها

أولاً: النتائـج الوصفية

جدول (١) التوزيع النسبى لعينة الدراسة من العاملين فى مؤسسات رعاية المسنين وفقاً لبعض المتغيرات

البيـان		العدد	النسبة المئوية%
المؤهل الدراسى	مؤهل متوسط	2	4.6%
	مؤهل جامعى	21	47.7%
	دراسات عليا	21	47.7%
الخبرة المهنية	(أقل من ٥ سنوت)	10	22.7%
	(من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات)	25	56.8%
	(من ١٠ سنوات فأكثر)	9	20.5%
المجمـوع		44	%100

يتضح من جدول (١) أن نسبة العاملين بمؤسسات رعاية المسنين الحاصلين على مؤهل جامعى تساوت مع نسبة العاملين الحاصلين على دراسات عليا حيث بلغت ٤٧,٧%، وهذا يدل على ارتفاع المستوى التعليمى للعاملين بمؤسسات رعاية المسنين محل الدراسة. بينما كانت أقل نسبة فى عينة الدراسة من العاملين الحاصلين على مؤهل متوسط حيث بلغت نسبتهم ٤,٦%. أما عن الخبرة المهنية للعاملين بمؤسسات رعاية المسنين محل الدراسة فكانت أعلى نسبة لمن كانت خبرتهم المهنية من خمس سنوات إلى أقل من عشر سنوات حيث بلغت نسبتهم ٥٦,٨% ، يليها العاملين الذين كانت خبرتهم

المهنية أقل من خمس سنوات حيث بلغت نسبتهم ٢٢,٧%، بينما كانت أقل نسبة للعاملين ممن كانت خبرتهم المهنية أكثر من عشر سنوات حيث بلغت ٢٠,٥%.

جدول (٢) التوزيع النسبى لعينة الدراسة من االمسنين المقيمين بمؤسسات الرعاية وفقا لمتغيرات الدراسة

البيان		العدد	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	31	43.1%
	أنثى	41	56.9%
الحالة الاجتماعية	أعزب	22	30.6%
	مطلق	20	27.8%
	أرمل	30	41.7%
العمر	من ٦٥– أقل من ٧٠ سنة	45	62.5%
	من ٧٠ إلى أقل من ٧٥ سنة	13	18.1%
	من ٧٥– أقل من ٨٠ سنة	6	8.3%
	من ٨٠إلى أقل من ٨٥ سنة	5	6.9%
	من ٨٥ سنة فأكثر	3	4.2%
المستوى التعليمى	لا يقرأ ولا يكتب	11	15.3%
	يقرأ ويكتب	١٩	٢٦,٤%
	حاصل شهادة متوسطة	27	37.5%
	حاصل شهادة فوق المتوسطة	6	8.3%
	حاصل على شهادة جامعية	9	12.5%
الدخل الشهرى	أقل من ٣٠٠٠ جنيه	45	62.5%
	من ٣٠٠٠ جنيه إلى أقل من ٥٠٠٠ جنيه	21	29.2%

	من ٥٠٠٠ جنيه فأكثر	6	8.3%
المجموع		72	100%

يتضح من جدول (٢) أن نسبة المسنات المقيمات بمؤسسات رعاية المسنين محل الدراسة بلغت ٥٦,٩% مقابل ٤٣,١% من المسنين. كما يتضح أن أعلى نسبة كانت للأرامل حيث بلغت ٤١,٧%، يليها العزاب بنسبة بلغت ٣٠,٦%، وكانت أقل نسبة للمطلقين حيث بلغت ٢٧,٨%. كما يتضح من الجدول أن الفئة العمرية الأغلب من عينة الدراسة كان من (٦٥- أقل من ٧٠ سنه) حيث بلغت نسبهم فى العينة ٦٢,٥%، بينما كانت الفئة العمرية(من ٨٥ عام فأكثر) هى الفئة الأقل ظهورا فى عينة الدراسة حيث بلغت نسبتهم ٤,٢%. كما يتضح أن المسنين الحاصلين على شهادة متوسطة مثلوا النسبة الأغلب فى عينة الدراسة حيث بلغت نسبتهم ٣٧,٥%، فى حين كانت أقل نسبة فى عينة الدراسة من المسنين الحاصلين على شهادة فوق المتوسطة حيث بلغت نسبتهم ٨,٣%. وكانت أعلى نسبة للمسنين الذين ينتمون لفئة الدخل أقل من ٣٠٠٠ جنيه شهريا حيث بلغت نسبتهم ٦٢,٥%، وكانت أقل نسبة للمسنين الذين ينتمون إلى فئة الدخل من ٥٠٠٠جنيه شهريا فأكثر حيث بلغت٨,٣%.

١- تحديد مستوى إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين وأبعادها.

جدول(٣) التوزيع النسبى لعينة الدراسة والمتوسط والانحراف المعيارى وفقاً لمستوى إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين وأبعادها

المستوى المحاور	منخفض		متوسط		مرتفع		المتوسط	الانحراف المعيارى
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
إكتساب المعرفة	24	54.5	17	38.6	3	8.6	19.95	4.94
مشاركة المعرفة	21	47.7	18	40.9	5	11.4	24.27	3.96
تنظيم وتخزين المعرفة	8	18.2	26	59.1	10	22.7	16.47	2.92
تطبيق المعرفة	10	22.7	24	54.5	10	22.7	20.29	3.83
إدارة المعرفة	11	25.0	26	59.1	7	15.9	81.00	8.58

يتضح من جدول (٣) أن النسبة الأغلب فى عينة الدراسة من العاملين بمؤسسات رعاية المسنين كان تقييمهم لتطبيق إدارة المعرفةبمؤسساتهم باعتبارها مدخل إدارى معاصر يعتمد على اكتساب ومشاركة وتنظيم وتخزين وتطبيق المعرفة بهدف تحقيق أهداف المؤسسة وتحسين مستوى برامج الرعاية بها. كانت للمستوى المتوسط حيث بلغت (٥٩,١%). كما يتضح أن النسبة الأغلب فى عينة الدراسة كان تقييمهم لتطبيق ممارسات إكتساب المعرفة للمستوى المنخفض حيث بلغت (٥٤,٥%). وكذلك كان تقييمهم لتطبيق ممارسات مشاركة المعرفة للمستوى المنخفض حيث بلغت (٤٧,٧%). أما عن مستوى تقييمهم لتطبيق ممارسات تنظيم وتخزين المعرفة فكانت النسبة الأغلب فى عينة الدراسة فى المستوى المتوسط حيث بلغت (٥٩,١%). وكذلكفى تقييمهم لتطبيق ممارسات تطبيق المعرفة كانت للمستوى المتوسط حيث بلغت (٥٤,٥%).

٢- تحديد مستوى تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعادها.

جدول(٤) التوزيع النسبى لعينة الدراسة والمتوسط والانحراف المعيارى وفقاً لمستوى تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعادها

المستوى / المحاور	منخفض		متوسط		مرتفع		المتوسط	الانحراف المعيارى
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
التميز القيادى	12	27.3	26	59.1	6	13.6	31.27	5.35
التميز الخدمى	19	43.2	11	25.0	14	31.8	39.75	7.44
تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين	17	38.6	23	52.3	4	9.1	71.02	11.86

يتضح من جدول (٤) أن النسبة الأغلب من عينة الدراسة من العاملين بمؤسسات رعاية المسنين كان تقييمهم لتميز الأداء بمؤسساتهم من حيث مستوى تميز مؤسسات رعاية المسنين محل الدراسة فى تقديم خدماتها للمسنين وفق مؤشرات الجودة الخاصة بها ممثلة فى التميز القيادى والتميز الخدمى كانت للمستوى المتوسط حيث بلغت (٥٢,٣%). كما أن النسبة الأغلب فى عينة الدراسة من العاملين بمؤسسات رعاية المسنين كان تقييمهم للتميز القيادى كانت للمستوى المتوسط حيث بلغت (٥٩,١%).

بينما النسبة الأغلب فى عينة الدراسة من العاملين بمؤسسات رعاية المسنين كان تقييمهم للتميز الخدمى كانت للمستوى المنخفض حيث بلغت (٤٣,٢%). وتختلف هذة النتيجة مع ما أسفرت عنه دراسة كريم همام (٢٠١٥) فى أن تطبيق معايير الجودة الشاملة لبرامج رعاية المسنين فى مؤسسات الرعاية كما حددها العاملون بها والمسنون كانت بدرجة مرتفعة. وقد يرجع هذا لاختلاف العينة، واختلاف مؤشرات الأداء التى تم تحديدها لمعايير جودة برامج الرعاية، حيث طبقت الدراسة الأخيرة على جمعيات رعاية المسنين الأهلية وليست الحكومية.

٣- تحديد مستوى المساندة الاجتماعية المدركة للمسنين وأبعادها.

جدول(٥) التوزيع النسبى لعينة الدراسة والمتوسط والانحراف المعيارى وفقاً لمستوى المساندة الاجتماعية المدركة للمسنين وأبعادها

المستوى المحاور	منخفض		متوسط		مرتفع		المتوسط	الانحراف المعيارى
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
المساندة الوجدانية	29	40.3	33	45.8	10	13.9	36.18	6.98
المساندة الأدائية	31	43.1	36	50.0	5	6.9	26.26	4.71
المساندة المعلوماتية	21	29.2	30	41.7	21	29.2	32.05	8.93
مساندةشبكة العلاقات الاجتماعية	20	27.8	36	50.0	16	22.2	27.50	6.34
المساندة الاجتماعية المدركة	29	40.3	30	41.7	13	18.1	122.0	24.89

يتضح من جدول (٥) أن النسبة الأغلب من عينة الدراسة من المسنين المقيمين بمؤسسات رعاية المسنين كان مستوى إدراكهم للمساندة الاجتماعية من حيث ما يقدم لهم من دعم وجدانى وأدائى ومعلوماتى ودعم اجتماعى نتيجة الخدمات المقدمة لهم فى مؤسسات رعاية المسنين محل الدراسة لتخفيف أثار اضطرابات الشيخوخة التى يمرون بها كانت للمستوى المتوسط حيث بلغت (٤١,٧%) . كما وجد أن النسبة الأغلب فى عينة الدراسة كان مستوى إدراكهم للمساندة الوجدانية كانت للمستوى

المتوسط حيث بلغت (٤٥,٨%). وكذلك كانت النسبة الأغلب فى عينة الدراسة كان مستوى إدراكهم للمساندة الأدائية كانت للمستوى المتوسط حيث بلغت (٥٠,٠%). بينما وجد أن النسبة الأغلب فى عينة الدراسة كان مستوى إدراكهم للمساندة المعلوماتية كانت للمستوى المرتفع حيث بلغت (٤١,٧%). وأخيرا وجد أن النسبة الأغلب فى عينة الدراسة كان مستوى إدراكهم لمساندة شبكة العلاقات الاجتماعية كانت للمستوى المتوسط حيث بلغت (٥٠,٠%) .

ثانياً: تفسير النتائج في ضوء الفروض

الفرض الأول: والذى ينص على "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وأبعادها(اكتساب المعرفة– مشاركة المعرفة– تنظيم وتخزين المعرفة– تطبيق المعرفة) وكلاً من تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده (التميز القيادى – التميز الخدمى) والمساندة الاجتماعية المدركه لهم وأبعادها (المساندة الوجدانية– المساندة الأدائية– المساندة المعلوماتية– مساندة الشبكة الاجتماعية) "، وللتحقق من صحة هذا الفرض إحصائياً تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين وأبعادها وكلاً من تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده والمساندة الاجتماعية المدركه لهم وأبعادها.

جدول (٦) معاملات ارتباط بيرسون بين إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين وأبعادها وكلاً من تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده والمساندة الاجتماعية المدركه لهم وأبعادها

المتغيرات	اكتساب المعرفة	مشاركة المعرفة	تنظيم وخزين المعرفة	تطبيق المعرفة	إدارة المعرفة
التميز القيادى	**0.228	**0.160	**0.294	**0.210	**0.258
التميز الخدمى	**0.184	**0.307	**0.242	**0.189	**0.248
تميز الأداء	**0.228	**0.263	**0.296	**0.220	**0.280
المساندة الوجدانية	*0.130	**0.242	**0.431	**0.455	**0.420
المساندة الأدائية	*0.153	**0.330	**0.337	**0.419	**0.440
المساندة المعلوماتية	**0.195	**0.264	**0.354	**0.423	**0.410
مساندة شبكة	0.032	*0.322	**0.423	**0.423	**0.410

العلاقات الاجتماعية					
المساندة الاجتماعية المدركة	0.017	*0.350	**0.442	**0.442	**0.429

يتضح من جدول (٦) أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وأبعادها(اكتساب المعرفة– مشاركة المعرفة– تنظيم وتخزين المعرفة– تطبيق المعرفة) وتحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده (التميز القيادى – التميز الخدمى) عند مستوى معنوية (٠,٠١)، بمعنى أنه كلما ارتفع مستوى ممارسات إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين وأبعادها (اكتساب المعرفة– مشاركة المعرفة– تنظيم وتخزين المعرفة– تطبيق المعرفة) كلما ارتفع مستوى تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده (التميز القيادى – التميز الخدمى). وتتفق هذة النتيجة مع ما أشارت إليه ودراسة مالك قيزان (٢٠١٤) فى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين درجة ممارسة إدارة المعرفة ودرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة فى المؤسسة، وكذلك تتفق مع ما أوضحته دراسة صلاح التميمى ومصطفى الجطرى (٢٠١٥) فى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين تطبيق إدارة المعرفة والأداء الكلى للمؤسسة، ودراسة دانيا الخزاع (٢٠١٨) فى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى تطبيق إدارة المعرفة ومستوى تميز أداء العاملين.

كما يتضح وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وأبعادها(مشاركة المعرفة– تنظيم وتخزين المعرفة– تطبيق المعرفة) والمساندة الاجتماعية المدركه للمسنين وأبعادها (المساندة الوجدانية– المساندة الأدائية– المساندة المعلوماتية– مساندة الشبكة الاجتماعية) عند مستوى معنوية (٠,٠١) ومستوى معنوية (٠,٠٥)، وكذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين اكتساب المعرفة وأبعاد المساندة الاجتماعية (المساندة الوجدانية– المساندة الأدائية– المساندة المعلوماتية) عند مستوى معنوية (٠,٠١) ومستوى معنوية (٠,٠٥)، بمعنى أنه كلما ارتفع مستوى تطبيق ممارسات إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين وأبعادها (مشاركة المعرفة– تنظيم وتخزين المعرفة– تطبيق المعرفة) كلما ارتفع مستوى المساندة الاجتماعية المدركه للمسنين وأبعادها (المساندة الوجدانية– المساندة الأدائية– المساندة المعلوماتية– مساندة الشبكة الاجتماعية). وكذلك كلما ارتفع مستوى ممارسات اكتساب المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين كلما ارتفع مستوى أبعاد المساندة الاجتماعية (المساندة الوجدانية– المساندة الأدائية– المساندة المعلوماتية). أى أن مستوى تطبيق ممارسات إدارة المعرفة بكافة أبعادها فى مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين يرتبط ارتباطا طرديا بمستوى إدراك المسنين المقيمين بها للمساندة الاجتماعية بأبعادها. وتتفق هذة النتيجة مع ما أشارت إلية دراسة

Holleran,M.(2007) فى أهمية الأساليب الإدارية التى تتبعها مؤسسات المسنين فى تمكين المسن من استثمار قدراته وخبراته واستعادة ثقته بنفسة والتى تمثل جانبا كبيرا من المساندة الاجتماعية المدركة للمسن.

بينما يتضح عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين اكتساب المعرفة والمساندة الاجتماعية المدركة للمسنين وبعد مساندة الشبكة الاجتماعية، وقد يرجع ذلك إلى أن بعد اكتساب المعرفة يركز على الحصول على المعرفة واستخلاصها من المصادر الداخلية والخارجية، الإنسانية (كالخبراء، والمختصون والمنافسون والعملاء) والرمزية (ممثلة فى المعرفة الموجودة فى الوسائط الرقمية والمادية وقواعد البيانات)، الأمر الذى قد لايظهر علاقة مباشرة بالمساندة الاجتماعية المدركة للمسن وبعد مساندة الشبكة الاجتماعية تحديدا والذى يتمثل فى اندماج المسن مع الآخرين فى نشاطات وقت الفراغ وكذلك تزويده بالمشاعر اللازمة ليشعر بأنه عضو فى جماعة تشاركه الاهتمامات والنشاطات الاجتماعية. وبذلك يرفض الفرض الأول جزئياً.

الفرض الثانى: والذى ينص على "لا يوجد تأثير دال إحصائياً لإدارة المعرفة وأبعادها على كل من تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده والمساندة الاجتماعية المدركه لهم وأبعادها"، وللتحقق من صحة هذا الفرض إحصائياً تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد باستخدام أسلوب (**Stepwise Analysis Regression**–) لتحديد تأثير إدارة المعرفة وأبعادها على كل من تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده والمساندة الاجتماعية المدركه لهم وأبعادها. ولإجراء إختبار التحليل الانحدارى تم التحقق من شرط الخطية فى بيانات الدراسة واعتدالية توزيع عينة الدراسة من العاملين بمؤسسات رعاية المسنين محل الدراسة وعينة الدراسة من المسنين المقيمين بمؤسسات رعاية المسنين محل الدراسة وكانت النتائج كالتالى: عشوائية انتشار البواقى وعدم أخذها نمط محدد، تحقق شرط الخطية فى بيانات الدراسة واعتدالية توزيع عينة الدراسة من العاملين بمؤسسات رعاية المسنين ومن المسنين المقيمين بمؤسسات الرعاية محل الدراسة، وكلها شروط إجراء اختبار تحليل الانحدار.

جدول (٧) التحليل الانحدارى التدريجى المتعدد لإدارة المعرفة بأبعادها على تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين

المتغيرات		R	R2	F	SIG	B	Std.dev	β
التميز القيادى	اكتسلب	0.340	0.116	16.72	0.000	0.176	0.06	0.17
	تنظيم وتخزين	0.294	0.086	24.14	0.001	0.178	0.04	0.29

التميز الخدمى	اكتسلب	0.344	0.118	17.12	0.001	0.169	0.06	0.15
	مشاركة	0.307	0.094	26.62	0.001	0.196	0.04	0.31
تميز الأداء	اكتساب	0342	0.117	16.93	0.001	0.329	0.11	0.18
	تنظيم	0.296	0.088	24.617	0.001	0.336	0.07	0.29

يتضح من جدول (٧) أن إكتساب المعرفة وتنظيم وتخزين المعرفة أهم أبعاد إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين التى أسهمت فى التنبؤ بمقدار التأثير على تحقيق تميز الأداء فى مؤسسات رعاية المسنين، حيث بلغت قيمة معامل التحديد ((٢R (٠,١١٧)، (٠,٠٨٨) على التوالى، وجميعها قيم دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٠١). وكذلك اتضح أن إكتساب المعرفة وتنظيم وتخزين المعرفة أهم أبعاد إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين التى أسهمت فى التنبؤ بمقدار التأثير على تحقيق التميز القيادى فى مؤسسات رعاية المسنين، حيث بلغت قيمة معامل التحديد ((٢R (٠,١١٦)، (٠,٠٨٦) على التوالى، وجميعها قيم دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٠١). بمعنى أن الممارست التى تطبقها مؤسسات رعاية المسنين فى الحصول على المعرفة واستخلاصها من المصادر الداخلية والخارجية، الإنسانية والرمزية لاكتساب المعرفة. والطرق التى تتبعها المؤسسة فى تسجيل كل الأحداث والمعلومات جديدة، وتعيين مسؤول عن جمع المعلومات وتخزينها بطريقة يسهل استخدامها للجميع، وقيام جميع الأفراد بتقديم المعرفة الموجودة لديهم إلى شخص أو إدارة معينة بحيث يتم تحليل وتنقية هذه المعرفة، ومن ثم توثيقها لتنظيم وتخزين المعرفة هى الأكثر إسهاما فى تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين من حيث توفر معايير الجودة بأعلى مستوياتها، وتحقيق أهداف المؤسسة كماً ونوعاً، والتعرف على احتياجات ومطالب المسنين المقيمين بها، وتلبية تلك الاحتياجات والمطالب المستقبلية غير المتوقعة من خلال أداء يفوق التوقع ويحقق المنفعة بشكل متوازن. وكذلك كانت الممارست التى تطبقها مؤسسات رعاية المسنين لاكتساب وتنظيم وتخزين المعرفة هى الأكثر إسهاما فى تحقيق تميز الأداء القيادى فى مؤسسات رعاية المسنين والذى يتمثل فى تبنى الأهداف التى تلبى حاجات المسنين، التخطيط للاحتياجات المستقبلية، إقامة دورات تدريبية تخصصية للعاملين، السعى لتحقيق مركز تنافسى بين المؤسسات، تحفيز العاملين على تقديم مبادرات وأفكار جديدة، توفير كافة الموارد اللازمة لتقديم أداء متميز، تبنى فلسفة إدارة التغيير، الخبرة فى مواجهة وحل المشكلات، ووجود علاقات فاعلة بين المؤسسة والعاملين بها.

كما اتضح أن إكتساب المعرفة ومشاركة المعرفة أهم أبعاد إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين التى أسهمت فى التنبؤ بمقدار التأثير على تحقيق التميز الخدمى فى مؤسسات رعاية المسنين، حيث بلغت قيمة معامل التحديد ((٢R (٠,١١٨)، (٠,٠٩٤) على التوالى، وجميعها قيم دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٠١). أى أن الممارسات التى تطبقها مؤسسات رعاية المسنين فى الحصول على المعرفة واستخلاصها من المصادر الداخلية والخارجية، الإنسانية والرمزية لاكتساب المعرفة. والطرق التى تتبعها المؤسسة فى ارسال التقارير والرسائل والمكاتبات عن طريق البريد الإلكترونى والاتصال الداخلى بالمؤسسة من خلال شبكة الأجهزة الحاسبة، أو من خلال العلاقات الاجتماعية بين العاملين لمشاركة المعرفة هى الأكثر إسهاما فى فى تحقيق تميز الأداء الخدمى فى مؤسسات رعاية المسنين والذى يتمثل فى التعرف على احتياجات المسنين وتوقعاتهم وتلبيتها، وتطوير الخدمات وتقييمها بشكل دورى، جودة الأداء وسرعة الانجاز والراحة، تقديم الخدمات لكافة المسنين المقيمين بها وفقا لمبدأ العدالة، والالتزام بالمعايير الأخلاقية. وتتفق هذه النتيجة مع ما أوضحته دراسة صلاح التميمى ومصطفى الجطرى (٢٠١٥) فى وجود تأثير دال احصائيا لتطبيق ممارسات إدارة المعرفة بصفة عامة على الأداء الكلى للمؤسسة.

جدول (٨) التحليل الانحدارى التدريجى المتعدد لإدارة االمعرفة بأبعادها على تحقيق المساندة الاجتماعية المدركة للمسنين

المتغيرات		R	R2	F	SIG	B	Std.dev	β
الوجدانية	تنظيم وتخزين	0.455	0.207	10.945	0.000	0.228	0.07	0.46
الأدائية	إدارة المعرفة	0.440	0.194	10.079	0.01	0.065	0.02	0.44
المعلوماتية	تطبيق	0.423	0.179	9.151	0.01	0.449	0.15	0.42
شبكة العلاقات	تطبيق	0.423	0.179	9.151	0.01	0.449	0.15	0.42
الاجتماعية المدركة	تطبيق	0.442	0.195	10.191	0.01	1.304	0.41	0.44

يتضح من جدول (٨) أن تطبيق المعرفة أهم أبعاد إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين التى أسهمت فى التنبؤ بمقدار التأثير على كل من المساندة الاجتماعية المدركة للمسنين والمساندة المعلوماتية ومساندة شبكة العلاقات الاجتماعية، حيث بلغت قيمة معامل التحديد ((٢R (٠,١٩٥)، (٠,١٧٩)، (٠,١٧٩) على التوالى، وهى قيم دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٠١). كما يتضح أن تنظيم وتخزين المعرفة أهم أبعاد إدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين التى أسهمت فى التنبؤ بمقدار التأثير على المساندة الوجدانية للمسنين، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (٢R) (٠,٢٠٧) وهى قيمة دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٠١). بينما كانت إدارة المعرفة ككل هى التى أسهمت فى التنبؤ بمقدار التأثير على المساندة الأدائية للمسنين، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (٢R) (٠,١٩٤) وهى قيمة دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٠١). بمعنى أن تطبيق المعرفة الذى يركز على توظيف الأفكار الجديدة فى حل المشكلات التى تواجه المؤسسة، وصياغتها على شكل أهداف يمكن تحقيقها، وإيجاد حلول لمعوقات تطبيقها، وتطبيق أفكار ومقترحات المشرفين والمسنين مثل أهم أبعاد إدارة المعرفة فى التأثير على المساندة الاجتماعية المدركة للمسنين التى تتحدد بإدراك المسن لما تقدمه له مؤسسة الرعاية المقيم بها من دعم لتخفيف أثار اضطرابات الشيخوخة التى يمر بها. وكذلك المساندة المعلوماتية التى تتمثل فى إدراك المسن لما تقدمه له مؤسسة الرعاية المقيم بها من دعم لتصحيح الأفكار الخاطئة، وإعداد وتنفيذ برامج لاكسابه مهارات ومعلومات جديدة وتوظيفها فى المواقف الحياتية، وتدعيم أفكار مبتكرة لقضاء وقت الفراغ، وتبادل النصح والارشاد والخبرات الحياتية وكذلك مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية والتى تتحدد بإدراك المسن لما تقدمه له مؤسسة الرعاية المقيم بها من دعم فى التقريب بين وجهات النظر مع الأخرين، وتنمية روح الجماعة، وتحقيق الترابط والتماسك، وتنظيم العلاقات مع الأخرين، وتعميق التفاهم مع الأخرين، واكتساب القدرة على التعاون وعلى العمل فى فريق .وتعد هذه النتيجة منطقية حيث يعد تطبيق المعرفة التى تمتلكها المؤسسة هو البعد الذى تتجسد فيه أهمية الأبعاد السابقة وتتحقق فيه جدوى إدارة المعرفة فبدون التطبيق لا فائدة من اكتساب او تنظيم وتخزين أومشاركة المعرفة. وبذلك يرفض الفرض الثانى كلياً.

الفرض الثالث: والذى ينص على"لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بينمتغيرات (المستوى التعليمى، الخبرة المهنية) للعاملين وكل من إدارة المعرفة وأبعادها وتميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده"، وللتحقق من صحة هذا الفرض إحصائياً تم حساب معامل الارتباط بيرسون بينمتغيرات(المستوى التعليمى، الخبرة المهنية) للعاملين وكل من إدارة المعرفة وأبعادها وتميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده.

جدول (٩) معاملات ارتباط بيرسون بين متغيرات (المستوى التعليمى، الخبرة المهنية) للعاملين وإدارة المعرفة فى مؤسسات رعاية المسنين وأبعادها

المتغيرات	اكتساب المعرفة	مشاركة المعرفة	تنظيم وخزين المعرفة	تطبيق المعرفة	إدارة المعرفة
المستوى التعليمى	-0.177	-0.012	0.081	-0.006	-0.083
الخبرة المهنية	0.035	0.002	0.114	0.076	0.094

يتضح من جدول (٩) عدم وجود علاقةارتباطية ذات دلالة احصائية بين كل من المستوى التعليمى والخبرة المهنية للعاملين بمؤسسات رعاية المسنين ومستوى تقييمهم لممارسات إدارة المعرفة وأبعادها(اكتساب المعرفة– مشاركة المعرفة– تنظيم وتخزين المعرفة– تطبيق المعرفة)، وقد يرجع ذلك – من وجهة نظر الباحثة – إلى أن مستوى ممارسات تطبيق إدارة المعرفة بكافة أبعادها فى مؤسسات رعاية المسنين كان متوسطا، كما أن هذه المؤسسات خاضعة لإشراف وزارة التضامن الاجتماعى وتعمل وفقا لخطط وأليات تضعها الوزارة ومن ثم فإن مستوى تطبيق ممارست إدارة المعرفة بها يكاد يكون متماثل إلى حد كبير. وتتفق هذه النتيجة مع ما أوضحته دراسة كمال الدين محمد(٢٠١٥) فى عدم وجود علاقةبين الخبرة المهنية للعاملين ومستوى تقييمهم لممارسات إدارة المعرفة. بينما تختلف هذه النتيجة مع ما أوضحته دراسة ذهب الشمرى(٢٠١٨) فى وجود علاقة بينالمستوى التعليمى للعاملين ومستوى تقييمهملممارسات إدارة المعرفة، ويرجع ذلك لاختلاف طبيعة المؤسسة التى أجريت عليها الدراسة وهى إحدى مؤسسات التعليم التى تعمل وفقا لمجموعة من الإستراتيجيات والأليات التى تحدد طبيعة الممارسات بها والتى تختلف كليا وجزئيا عن طبيعة مؤسسات رعاية المسنين.

جدول (١٠) معاملات ارتباط بيرسون بين متغيرات (المستوى التعليمى، الخبرة المهنية) للعاملين وتميز الأداء فى مؤسسات رعاية المسنين وأبعادها

المتغيرات	التميز القيادى	التميز القيادى	تميز الأداء
المستوى التعليمى	0.346*	0.483**	0.460**
الخبرة المهنية	0.217	0.116	0.171

يتضح من جدول (١٠) وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية بين المستوى التعليمى للعاملين بمؤسسات رعاية المسنينومستوى تقييمهم لممارسات تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده (التميز القيادى – التميز الخدمى) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) و(٠,٠١)، بمعنى أنه كلما ارتفع المستوى التعليمى للعاملين بمؤسسات رعاية المسنين ارتفع مستوى تقييمهم لممارسات تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده (التميز القيادى – التميز الخدمى) من حيث التخطيط للاحتياجات المستقبلية، وإقامة دورات تدريبية تخصصية للعاملين، والسعى لتحقيق مركز تنافسى بين المؤسسات، وتحفيز العاملين على تقديم مبادرات وأفكار جديدة، وتوفير كافة الموارد اللازمة، وتبنى فلسفة إدارة التغيير، الخبرة فى مواجهة وحل المشكلات، ووجود علاقات فاعلة بين المؤسسة والعاملين بها. والتعرف على احتياجات المسنين وتوقعاتهم وتلبيتها، وتطوير وتقييم الخدمات بشكل دورى، وجودة الأداء وسرعة الانجاز والراحة، وتقديم الخدمات لكافة المسنين المقيمين بها وفقا لمبدأ العدالة، والالتزام بالمعاييرالأخلاقية.بينما يتضح من الجدول عدم وجودعلاقةارتباطية ذات دلالة احصائية بين الخبرة المهنية للعاملين بمؤسسات رعاية المسنين ومستوى تقييمهم لممارسات تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين وأبعاده (التميز القيادى – التميز الخدمى)،وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة وسام الغمس وعبد العزيز النوح (٢٠١٩) فى عدم وجود علاقة بين الخبرة المهنية للعاملين ومستوى تقييمهمللتميز المؤسسى.وبذلك يقبل الفرض الثالث جزئياً.

الفرض الرابع: والذى ينص على" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى المساندة الاجتماعية المدركة وأبعادها للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين تبعا للجنس "، وللتحقق من صحة هذا الفرض إحصائيا" تم استخدام اختبار ت (T. Test) لحساب الفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة من المسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين فى المساندة الاجتماعية المدركة تبعا للجنس.

جدول (١١) دلالة الفروق بين متوسطات درجات المسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين فى المساندة الاجتماعية المدركة تبعا للجنس

البيان	ذكور (ن) = ٣١		إناث (ن) = ٤١		قيمة ت	مستوى الدلالة
المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		

المساندة الوجدانية	38.12	6.53	34.70	7.02	2.108	0.05
المساندة الأدائية	27.87	5.37	25.04	3.78	2.615	0.05
المساندة المعلوماتية	35.22	8.58	29.65	8.52	2.736	0.01
مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية	28.51	6.66	26.73	6.06	1.184	غير دالة
المساندة الاجتماعية المدركة	129.74	25.34	116.14	23.16	2.368	0.05

يتضح من جدول (١١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة الدراسة من المسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين فى المساندة الاجتماعية المدركة وأبعادها (المساندة الوجدانية– المساندة الأدائية– المساندة المعلوماتية) تبعا للجنس، حيث بلغت قيمة (ت) المعبرة عن هذه الفروق (٢,٣٦٨)،(٢,١٠٨)،(٢,٦١٥)، (٢,٧٣٦) على التوالى وهى قيم دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠١) و (٠,٠٥)، وكانت الفروق لصالح المسنين الذكور حيث بلغ متوسط درجاتهم فى المساندة الاجتماعية المدركة وأبعادها(المساندة الوجدانية– المساندة الأدائية– المساندة المعلوماتية) (١٢٩,٩٤)، (٣٨,١٢)، (٢٧,٨٧)، (٣٥,٢٢) على التوالى مقابل (١١٦,١٤)، (٣٤,٧٠)، (٢٥,٠٤)، (٢٩,٦٥) للمسنات المقيمات فى مؤسسات رعاية المسنين. بمعنى أن الدعم الوجدانى والأدائى والمعلوماتى المدرك للمسنين الذكور المقمين بمؤسسات رعاية المسنين كان أعلى من الدعم المدرك للمسنات الاناث والمقيمات بنفس مؤسسات الرعاية. وتتفق هذة النتيجة مع دراسة كلا محمد غانم (٢٠٠٢)،وكريم خطاب (٢٠١١)، وسميرة عمارة ومأمون عبد الكريم (٢٠١٤)، ودراسة أحمد عبد الخالق (٢٠١٧) فى وجود فروق فى درجات المساندة الاجتماعية للمسنين وفقاً لمتغيرات الجنس. بينما يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة الدراسة من المسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين فى مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية تبعا للجنس، حيث بلغت قيمة (ت) المعبرة عن هذه الفروق (١,١٨٤) وهى قيمة غير دالة إحصائيا، وهذا يعنى أنه لايوجد فرق فى الدعم المدرك فى شبكة العلاقات الاجتماعية بين المسنين المقيمين فى موسسات الرعاية سواء كانوا ذكور أو إناث. وتتفق هذه النتيجة مع أوضحته دراسة مروى الشعراوى (٢٠١٤) فى عدم وجود فروق دالة إحصائياً فى المساندة الاجتماعية تبعاً للجنس. وبذلك يرفض الفرض الرابع جزئياً.

الفرض الخامس: والذى ينص على "لا يوجد تباين دال إحصائياً فى المساندة الاجتماعية المدركة وأبعادها للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين تبعا لحالتهم الاجتماعية"، وللتحقق من صحة الفرض إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين فى اتجاه واحد One Way Anova للوقوف على دلالة الفروق بين متوسطات درجات المسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين فى المساندة الاجتماعية المدركة لديهم وأبعادها تبعا لحالتهم الاجتماعية.

جدول (١٢) تحليل التباين فى اتجاه واحد للمساندة الاجتماعية المدركة للمسنين تبعا للحالة الاجتماعية

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
المساندة الوجدانية	بين المجموعات	252.103	2	126.051	2.709	غير دالة
	داخل المجموعات	3210.550	69	46.530		
	الكلى	3462.653	71			
المساندة الأدائية	بين المجموعات	156.056	2	78.028	3.781	**0.05**
	داخل المجموعات	1423.930	69	20.637		
	الكلى	1579.986	71			
المساندة المعلوماتية	بين المجموعات	324.273	2	162.137	2.095	غير دالة
	داخل المجموعات	5339.505	69	77.384		
	الكلى	5663.778	71			
مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية	بين المجموعات	117.715	2	58.858	1.480	غير دالة
	داخل المجموعات	2744.285	69	39.772		
	الكلى	2862.000	71			
المساندة الاجتماعية المدركة	بين المجموعات	3091.636	2	1545.818	2.608	غير دالة
	داخل المجموعات	40900.364	69	592.759		
	الكلى	43992.000	71			

يتضح من جدول (١٢) عدم وجود تباين دال إحصائياً بين متوسطات درجات المسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين فى المساندة الاجتماعية المدركة لديهم وأبعادها(المساندة الوجدانية– المساندة

المعلوماتية – مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية) تبعا لحالتهم الاجتماعية، حيث بلغت النسبة الفائية المعبرة عن هذه الفروق (٢,٦٠٨)، (٢,٧٠٩)،(٢,٠٩٥)،(١,٤٨٠) على التوالى وهى قيم أصغر من مثيلتها الجدولية. وهذا يعنى أن الحالة الاجتماعية للمسنين المقيمين فى مؤسسات الرعاية لم تسهم فى تحقيق التباين فى مستوى المساندة الاجتماعية المدركة لديهم وأبعادها(المساندة الوجدانية– المساندة المعلوماتية – مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية).

بينما يتضح وجود تباين دال إحصائياً بين متوسطات درجات المسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين فى المساندة الأدئية المدركة لديهم تبعا لحالتهم الاجتماعية حيث بلغت النسبة الفائية المعبرة عن هذه الفروق (٣,٧٨١) وهى قيمة أكبر من مثيلتها الجدولية. وهذا يعنى أن الحالة الاجتماعية للمسنين المقيمين فى مؤسسات الرعاية أسهمت فى تحقيق التباين فى مستوى المساندة الأدئية المدركة لديهم والتى تمكنهم من تحمل المسؤولية، رفض الاتكالية والاعتماد على الأخرين، تركيز الاهتمام على المصلحة العامة، اشباع الرغبة فى القيام بالأعمال التطوعية، تقديم المساعدات المالية والعينية، وتنمية القدرة على اتخاذ القرار. وفى ضوء هذه النتائج تم تطبيق اختبار شيفيه Scheffe لمعرفة اتجاه التباين. والذى أوضح أن مستوى المساندة الأدائية المدركة للمسنين العزاب المقيمين فى مؤسسات الرعاية هو الأعلى يليه مستوى المساندة الأدائية المدركة للمسنين المطلقين وأخيرا للأرامل. وتتفق هذه النتيجة مع ما أوضحته دراسة سميرة عمارة ومأمون عبد الكريم (٢٠١٤) فى وجود تباين فى مستوى المساندة الاجتماعية المدركة للمسنين المقيمن مؤسسات لرعاية تبعا لحاتهم الاجتماعية، وبذلك يقبل الفرض الخامس جزئياً.

الفرض السادس:والذىنص على"لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات العمر والتعليم والدخل للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركة لهم"، وللتحقق من صحة هذا الفرض إحصائياً تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات العمر والتعليم والدخل للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركة لهم وأبعادها.

جدول (١٣) معاملات ارتباط بيرسون بين متغيرات العمر والتعليم والدخل للمسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركه لهم وأبعادها

المتغيرات	المساندة الوجدانية	المساندة الأدائية	المساندة المعلوماتية	مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية	المساندة الاجتماعية المدركة
العمر	-**0.524	-**0.350	-**0.651	-**0.694	-**0.624

التعليم	0.564**	0.367**	0.667**	0.647**	0.632**
الدخل	0.140	-0.017	0.073	0.115	0.092

يتضح من جدول (١٣) وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين عمر المسن المقيم فى مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركة له وأبعادها(المساندة الوجدانية– المساندة الأدائية– المساندة المعلوماتية – مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية) عند مستوى معنوية ٠,٠١، بمعنى أن كلما تقدم عمر المسن كلما اتخفضت المساندة الاجتماعية المدركة لديه وأبعادها(المساندة الوجدانية– المساندة الأدائية– المساندة المعلوماتية – مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية). كما يتضح من الجدول وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين تعليم المسن المقيم فى مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركة له وأبعادها(المساندة الوجدانية– المساندة الأدائية– المساندة المعلوماتية – مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية) عند مستوى معنوية ٠,٠١،، بمعنى أن كلما ارتفع المستوى التعليمى للمسن كلما ارتفع مستوى المساندة الاجتماعية المدركة لديه وأبعادها(المساندة الوجدانية– المساندة الأدائية– المساندة المعلوماتية – مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية). بينما يتضح من الجدول عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين دخل المسن المقيم فى مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركة له وأبعادها(المساندة الوجدانية– المساندة الأدائية– المساندة المعلوماتية – مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية). وتتفق هذه النتيجة مع أشارت إليه دراسة **Moore,D.etal(2007)** فى وجود ارتباط إيجابى بين مستوى التعليم وبين الشيخوخة الناجحة والإدراك الإيجابى للذات الوظائف المعرفية، المرونة، الاشتراك فى الأنشطة. والتى تمثل أهم مكونات المساندة الاجتماعية والمدركة، ودراسة سميره عماره ومأمون عبدالكريم (٢٠١٤) فى وجود فروق فى درجات المساندة الاجتماعية للمسنين وفقاً لمتغيرات المستوى الاجتماعى والاقتصادى.وبذلك يقبل الفرض السادس جزئيا.

توصيات البحث: فى ضوء ما أسفرت عنه النتائج توصى الباحثة بما يلى:

–تفعيل تطبيق كافة ممارسات إدارة المعرفة بصفة عامة وممارسات تطبيق المعرفة بصفة خاصة فى مؤسسات رعاية المسنين لما لها من أثر واضح فى تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركة لهم.

– التركيز على تدريب العاملين بمؤسسات رعاية المسنين على كافة ممارسات اكتساب وتنظيم وتخزين ومشاركة وتطبيق المعرفة.

– التركيز على تدريب القادة العاملين بمؤسسات رعاية المسنين على كافة ممارسات التميز القيادى.

– التركيز على تدريب العاملين بمؤسسات رعاية المسنين على كافة ممارسات التميز الخدمى.

– التأكيد على تقديم كافة أنماط الدعم الوجدانية والأدائية والمعلوماتية وشبكة العلاقات الاجتماعية للمسنين المقيمين فى مؤسسات الرعاية لتحقيق أعلى درجات المساندة الاجتماعية.

المراجع:

١. أحمد محمد عبدالخالق (٢٠١٧) : الحاجات الإرشادية لعينة من المسنيين الكويتيين، مجلس النشر العلمى، جامعة الكويت، مجلد (٤٥)، العدد (١)، ص ١١-٣٢.

٢. أشرف الهادى(٢٠١٣): إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالى العربى نحو جودة النوعية وتميز الأداء، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعى، العدد(١١).

٣. الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء (٢٠١٨): الكتاب الإحصائى السنوى (٢٠١٨)، الإصدار (١٠٩)، جمهورية مصر العربية، القاهرة.

٤. الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء (٢٠١٩): مصر فى أرقام، جمهورية مصر العربية، مارس، القاهرة.

٥. جيهان حمزه (٢٠٠٢) : دور الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية وتقدير الذات في إدراك المشقة والتعايش معها لدى الراشدين من الجنسين فى سياق العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس، كلية الآداب، جامعة القاهرة.

٦. دانيا ناصر الخزاع (٢٠١٨) : إدارة المعرفة وأثرها على تميز آداء العاملين، المجلة العربية للعلوم الاجتماعية، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، المجلد (٢)، العدد (١٣)، يناير، ص ١-٥٨.

٧. ذهب نايف الشمرى (٢٠١٨): إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق الجودة النوعية وتميز الأداء فى جامعة حائل – دراسة حالة–، مجلة العلوم الانسانية،كلية الأداب والفنون، جامعة حائل، العدد الأول، يونيو، ص٩٩-١٢٦.

٨. سعد غالب ياسين(٢٠٠٧): إدارة المعرفة، المفاهيم، النظم والتقنيات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٩. سعد مرزوق العتيبى (٢٠١٠) : إدارة المعرفة و إدارة التغيير، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية،الإمارات.

١٠. سعيد على المالكى ومحمد سالم القرنى (٢٠١٩) : المساندة الاجتماعية وعلاقتها بأحداث الحياة الضاغطة والاكتئاب لدى عينة من المرضى، مجلة القراءة والمعرفة، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد (٢٠٩)، مارس، ص ١٦٣–١٨٩.

١١. سميره عماره ومأمون عبدالكريم (٢٠١٤): المساندة الاجتماعية وعلاقتها بجودة الحياة لدى كبار السن، مجلة الباحث فى العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلة الشهيد حمه لخضر الوادى، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد (٤)، ديسمبر، ص ٧٢–٨٣، الجزائر.

١٢. سيف الإسلام سعد عمر (٢٠٠٩): الموجز فى منهج البحث العلمى فى التربية والعلوم الانسانية، دار الفكر ، دمشق، اليرامكة

١٣. شاكر محمد فتحى أحمد (٢٠١٦) : إدارة المعرفة والتعليم المعاصر، مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، مجلد (٣)، العدد (١٠)، سبتمبر، ص ١١–١٣.

١٤. صلاح التميمى ومصطفى الجطرى (٢٠١٥) : إدارة المعرفة وأثرها على الأداء الكلى فى منظمات الأعمال، دراسة ميدانية على الشركة المتحدة للتأمين، مجلة المعرفة، جامعة الزيتونة، كلية الاقتصاد والتجارة، العدد (١)، مارس، ص ١–٢٩.

١٥. صلاح الدين الكبيسى (٢٠٠٥) : إدارة المعرفة، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع.

١٦. عبد الرحمن الجاموس (٢٠١٣): إدارة المعرفة فى منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

١٧. عبود نجم (٢٠٠٥): إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

١٨. عزة عبد الجليل عبد الله (٢٠٠٤) : تحديد الاحتياجات التدريبية لأخصائى العمل مع الجماعات للتخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية لدى عينة من المسنيين، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد (١٧)، اكتوبر.

١٩. فاطمه عبدالرزاق سليمان (٢٠١٧) : تقويم برامج العمل مع جماعات المسنيين بدور الإيواء فى تحقيق المساندة الاجتماعية لديهم، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مجلد (٤)، العدد (٥٨)، يونيو، ص ٣٣١–٣٨٨.

٢٠. كريم حسن احمد همام (٢٠١٥) : معايير الجودة الشاملة لبرامج رعاية المسنيين بالجمعيات الأهلية، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد (٥٤)، يونيو، ص ٢١٥-٢٦١.

٢١. كريم سيد محمود خطاب (٢٠١١) : أنماط المساندة الاجتماعية والنوع كمتنبئات بجودة الحياة المرتبطة بالصحة لدى المسنين، مجلة كلية الآداب، كلية الآداب، جامعة القاهرة، مجلد (٧١)، الجزء (٧)، اكتوبر، ص ٥٠١-٥٤١.

٢٢. كمال الدين الصديق محمد(٢٠١٥): إدارة المعرفة ودورها فى تعزيز إبداع منظمات الأعمال، مجلة المال والاقتصاد، العدد(٧٧)، بنك فيصل الاسلامى السودانى، أغسطس، ص٣٢-٣٨.

٢٣. مالك على قيزان (٢٠١٤) : درجة ممارسة إدارة المعرفة وعلاقتها بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة لدى مدارء مدارس محافظة إربد، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة آل البيت، الأردن.

٢٤. ماهر أبو المعاطى على (٢٠٠٨) : الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية المسنيين، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، جامعة حلوان، القاهرة.

٢٥. محمد حسن غانم (٢٠٠٢) : المساندة الاجتماعية المدركة وعلاقتها بالشعور بالوحدة النفسية والاكتئاب لدى المسنين والمسنات المقيمين فى مؤسسات إيواء وأسر طبيعية، مجلة الدراسات العربية، رابطة الاخصائين النفسيين المصرية، مجلد (١)، العدد (٣)، يوليو

٢٦. مروى فتحى الشعراوى (٢٠١٤) : الشيخوخة الناجحة وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية الاجتماعية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس.

٢٧. مريم نبيله هاشيم (٢٠١٧) : دور إدارة المعرفة فى تحقيق التنمية المستدامة، مجلة العلوم إدارية والمالية، جامعة الشهيد حمد الاخضر بالوادى، المجلد (١)، العدد (١)، ديسمبر،الجزائر

٢٨. هبه عمر باشراحيل(٢٠١٧): تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسة الصحية، مجلة دراسة المعلومات، جمعية المكتبات والمعلومات السعودية، العدد(١٩)، يوليه، ص١٢٥-١٤٠.

٢٩. هيفاء الدخيل وسمية القرنى (٢٠١٨) : واقع عمليات إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود، دراسة مسحية على موظفى وموظفات كلية إدارة الأعمال في جامعة الملك سعود بمدينة الرياض، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث، يناير، ص ١٩-٤٦.

٣٠. وزراة التضامن الاجتماعى: https://www.moss.gov.eg//ar-eg/Pages/sector-service-detail.aspx?sid=34

٣١. وسام مشع الغمس وعبد العزيز النوح (٢٠١٩): دور القيادة التحويلية فى تحقيق التميز المؤسسى، مجلة القراءة والمعرفة، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، العدد(٢٠٧)، يناير، ص ٢٩٨-٣٣٩ ، مصر.

٣٢. ياسر الصاوى (٢٠٠٧) : إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.

33. Bergman,P.,Pedersen, N.,&Clean,G.,(2008): Genetic Mediation Of The Relationship Btween Social Support And Psychological Well-Being,Psychology And Aging ,Vol(6).P.P640-646

34. Brooke. K, (2018): "The role of institutional excellence in keeping pace with environmental developments", American Journal of Environmental Excellence, Vol. 98, No. 2, p. 73.

35. Dess. G, Lumpkin.T, Eisner. A, (2008): Strategic Management creating competitive advantages, 4 Edition, McGraw Hill, 2008, p. 174.

36. Grann,V.,&Jacobson,J.,(2005):Barries To Minority Participation In Breast Carcinoma Perventation. Trials. Cancer. Vol.104 (2)Pp374-379.

37. Mikulecka,J.Mikulecky,P.(2015): "University Knowledge management Issues and prospects", University of Hardec Karlove, Hardec Kralove, Gzech Republic, p. 93

38. Holleran, M. (2007): Leadership and its relationship to culture in an aging services provider organization a cast study utilizing flexible desing un published PH.D Capable University.

39. Holsapple.C, &. Singh.M, (2001): "The Knowledge value chain model: Activities for competitiviveness"(Arlington: Schema Press, p.p. 77-98.

40. Moore, D., Sitzer ,D., Depp, C., Montross, L., Reichstadt, J.,Lebowilz ,B & 90.Jeste ,D. (2007): seft – administered cognitive screening for a study

of successful aging a mong community – dwelling seniors: a preliminary study. International J. of Geriatric Psychiatry, 22,327,331

41. Naito,E.(2006):Social Support Networks And Health In Older Adults Alongi Tudinal Model Of Predictive And Reciocal Relationships University Of California, Los Angeles PH.D_DAL_A.Mar

42. Pope,K. (2011): Achurch Based Health Promotion Program For Older Adults Impacts On Participants Religiosity, Spirituality,And Social Support. University Of South Carolina. PH.D_DAL_B.Mar.

43. Sarmoone. M, (2017): The EFQM Excellence Model, McLean publishing, Berlin, p39

44. Seo,K.,(2010): Aausal Model Accutturation Social Support And Quality Of Life Among Korean Immigrant Elderly .U.S- United State _ Washington. PH.D_DAL_A.Aug.

ملخص البحث

إدارة المعرفة وعلاقتها بتحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركه لهم

هدف البحث إلى دراسة العلاقة بين إدارة المعرفة وكل من تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركه لهم، وتوضيح تأثير إدارة المعرفة على كل من تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركه لهم. وتمثلت أدوات البحث فى استمارة البيانات العامة، إستبيان إدارة المعرفة، إستبيان تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين، إستبيان المساندة الاجتماعية المدركة للمسنين. وتم تطبيق البحث على عينة من: العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين والتى بلغ عددها (٤٤) موظف، وعينة من المسنين المقيمين بهذة المؤسسات والتى بلغ عددها(٧٢) مسن، بمحافظة الغربية. ولقد تم اختيارهم بطريقة صدفية غرضية. واتبع البحث المنهج الوصفى التحليلى.

وكان من أهم النتائج: وجدت علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وكل من تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركه لهم عند مستوى معنوية ٠,٠١، كما وجد تأثير دال إحصائياً لإدارة المعرفة على كل من تحقيق تميز أداء مؤسسات رعاية المسنين والمساندة الاجتماعية المدركه لهم عند مستوى معنوية٠,٠٠١ و ٠,٠١. توصيات البحث: تفعيل ممارسات إدارة المعرفة بأبعادها وكذلك تميز الأداء فى مؤسسات رعاية المسنين بالمستوى الذى يضمن تحسين المساندة الاجتماعية المدركة لهم .

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، تميز الأداء، مؤسسات رعاية المسنين، المساندة الاجتماعية المدركة.

Abstract

Knowledge management and its relationship to achieving the Excellence performance of the elderly care institutions and perceived social support for them

The objective of this study is Studying the relationship between Knowledge management and both of achieving the Excellence performance of the elderly care institutions and perceived social support for them, Explain the effect of knowledge management on both achieving the Excellence of the performance of the institutions for the care of the elderly and the perceived social support for them**. The study tools included:** the general data form, questionnaire of Knowledge management, questionnaire of Excellence performance of the elderly care institutions and questionnaire of perceived social support **The research was applied on a sample of** the employees in elderly care institutions which reached (44) employs, and anther sample of the elderly residing in these institutions which reached (72) elderly, in Gharbia Governorate. Which selected in Coincidence purpose way. **The research followed the analytical descriptive method.**

The most important result: There was a positive correlation relationship with statistically significant between knowledge management and each of achieving excellence in the performance of institutions for the care of the elderly and social support perceived to them at the level of significance 0.01, also found a statistically significant effect of knowledge management on both achieving the excellence of the performance of institutions for the care of the elderly and social support perceived to them at the level of significance 0 .01 and 0.01.**Research Recommendations:** Activating knowledge management practices in their dimensions, as well as distinguishing performance in the institutions for the care of the elderly at a level that ensures the improvement of perceived social support.

Key words knowledge management, excellence of the performance, social support and the institutions for the care of the elderly