

Content Analysis of Social Media Posts and Their Role in Supporting Knowledge Management Processes in the Saudi Ministry of Education

Mrs. Rawan Khaled Aljehani, Mrs. Rahaf Mohammed Almoqati*

Faculty of Arts and Humanities | King Abdulaziz University | KSA

Received:

28/10/2025

Revised:

09/11/2025

Accepted:

01/12/2025

Published:

15/12/2025

* Corresponding author:

rahafm.alotaibi1@gmail.com

Citation: Aljehani, R.

KH., & Almoqati, R. M.

(2025). Content Analysis of Social Media Posts and Their Role in Supporting Knowledge Management Processes in the Saudi Ministry of Education.

Arab Journal of Sciences & Research Publishing, 11(4), 1 – 25.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q301025>

2025 © AISRP • Arab Institute for Sciences & Research Publishing (AISRP), United States, all rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) [license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Abstract: This study aimed to examine the role of the Ministry of Education's social networks in supporting knowledge management processes by employing a mixed analytical approach that integrated qualitative and quantitative techniques. Advanced tools were utilized, including MAXQDA for network and content analysis, Brand24 for digital sentiment analysis, and Tw Extract for generating a precise quantitative sample of tweets. The study population consisted of the Ministry's posts on the X platform, while the sample included 200 tweets published between 2020 and 2025, in addition to sentiment data related to the hashtag #الوظائف_التعليمية during 16–25 April 2025. The analysis focused on the four core knowledge management processes: knowledge creation, organization, sharing, and application. Results showed varying levels of implementation, with knowledge sharing scoring 93%, followed by knowledge creation at 86%, knowledge application at 86%, and knowledge organization at 80%. Sentiment analysis indicated predominantly neutral reactions (67%), compared to 23% positive and 10% negative sentiments. These findings highlight the Ministry's strong informational presence contrasted with limited interactive and participatory knowledge practices. The study recommends enhancing mechanisms for capturing user-driven knowledge, developing participatory tools to improve application effectiveness, and integrating sentiment analysis into decision-making to strengthen the Ministry's digital knowledge ecosystem and foster more interactive and comprehensive knowledge processes across its platforms.

Keywords: Knowledge Management, Social Networks, Network Analysis, Sentiment Analysis.

تحليل محتوى منشورات الشبكات الاجتماعية ودورها في دعم عمليات إدارة المعرفة في وزارة التعليم السعودية

أ. روان خالد الجني، أ. رهف محمد المقاطي*

كلية الآداب والعلوم الانسانية | جامعة الملك عبد العزيز | المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور الشبكات الاجتماعية لوزارة التعليم في دعم عمليات إدارة المعرفة، من خلال توظيف منهج تحليلي نوعي وكمي اعتمد على أدوات متقدمة تشمل MAXQDA لتحليل الشبكات والمحتوى، وBrand24 لتحليل المشاعر الرقمية، وأداة Tw Extract لاستخراج عينة كمية دقيقة من التغريدات. شمل مجتمع الدراسة منشورات الوزارة على منصة X، بينما تكونت العينة من 200 تغريدة منشورة خلال الفترة 2020–2025، إضافة إلى تحليل مشاعر المستخدمين تجاه وسم #الوظائف_التعليمية خلال المدة 16–25 أبريل 2025. وتركز التحليل على عمليات إدارة المعرفة الأربع: توليد المعرفة، وتنظيمها، ومشاركتها، وتطبيقها. وأظهرت النتائج أن الوزارة تطبق عمليات إدارة المعرفة بدرجة متفاوتة، حيث بلغت نسبة تطبيق مشاركة المعرفة 93%، تلتها توليد المعرفة 86%، وتطبيق المعرفة 86%، ثم تنظيم المعرفة 80%. كما بين تحليل المشاعر تفوق المشاعر الحيادية بنسبة 67%، مقابل 23% مشاعر إيجابية و10% سلبية. وتدل هذه النتائج على قوة الجانب المعلوماتي للوزارة مقابل محدودية التفاعل والتطبيق التشاركي. وتوصي الدراسة بتعزيز آليات الالتقاط التفاعلي للمعرفة، وتطوير أدوات تشاركية لرفع كفاءة التطبيق، إضافة إلى دمج تحليل المشاعر في صنع القرار وتحسين استراتيجيات المحتوى الرقمي لضمان عملية معرفية أكثر تكاملاً وتفاعلية على منصات الوزارة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، الشبكات الاجتماعية، تحليل الشبكات، تحليل المشاعر.

1- المقدمة.

أسهمت الثورة التكنولوجية في النهضة العالمية؛ فقد ظهر من خلالها الكثير من التقنيات والتطبيقات والأدوات المتطورة في أنواع المجالات المختلفة، ولا سيما مع ظهور الإنترنت الذي عزز الاتصال والتفاعل بين الأفراد دون الالتزام بحدود المكان، حيث يسهل التواصل بين الأفراد في مختلف بقاع العالم عبر الأدوات والأجهزة الحديثة، فقد حوّل العالم إلى قرية صغيرة، وكان الإنترنت هو السبب وراء ظهور شبكات التواصل الاجتماعية في تسعينيات القرن العشرين.

وتُعرف شبكات التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن مساحات افتراضية في شبكة الإنترنت، وهي التي قد غيرت مفهوم التواصل والتقارب بين الأفراد والشعوب، ونتيجة للإقبال الكبير على استخدامها فقد حققت بعض شبكات التواصل الاجتماعي شهرة كبيرة، ومن أهم هذه الشبكات: الفيسبوك، والإنستغرام، وتويتر، وغيرها. تلك التي تمكن مستخدميها من إنشاء الحسابات الشخصية عبر مواقعها، وتكوين صداقات جديدة. (الخشمان وهمشري، 2022، 62)

كما تحتاج المنظمات إلى تطبيق شامل لإدارة المعرفة بسبب زيادة عدد الأعضاء وتنوع احتياجاتهم. ويتطلب ذلك توحيد أسلوب العمل الإداري لمتابعة الأنشطة الجماعية والجهات المتعددة. حيث يُعدّ تطبيق إدارة المعرفة أساساً لدعم تقدم المنظمات وزيادة إنتاجيتها، كما أنه يساهم في تسريع اتخاذ القرارات، خاصة في المستويات الإدارية الوسطى والدنيا، مما يجعل تنفيذ القرارات أكثر فعالية وبموارد أقل. (السلي والشريف، 2024، 74).

ونظراً لأهمية الشبكات الاجتماعية وتأثيرها الكبير في المؤسسات من خلال تعزيز إدارة المعرفة، سوف تتناول هذه الدراسة دور الشبكات الاجتماعية في وزارة التعليم، وكيف يمكن أن تساهم في تفعيل عمليات إدارة المعرفة. حيث إنه سيتم استخدام أدوات مختلفة لتحليل ذلك، بالإضافة إلى دراسة الآراء والمشاعر حول الوزارة، واستخراج النتائج الرئيسية.

1-2- مشكلة الدراسة:

شهدت شبكات التواصل الاجتماعي حضوراً متنامياً في المجال التعليمي، نظراً لقدرتها على توفير المعلومات للمستخدمين عبر مصادر رقمية متعددة، ودعمها للباحثين من خلال عرض الكتب والنصائح البحثية، فضلاً عن دورها في تسهيل الوصول إلى المكتبات والموارد التعليمية، وتشكيل الرأي العام حول القضايا التعليمية ذات الأولوية، وتعزيز قنوات التواصل بين أفراد المجتمع والمؤسسات التعليمية (السلي وآل رفعة، 2024، 59).

وانعكست هذه الأهمية عالمياً على السياق السعودي، حيث أولت المملكة العربية السعودية عناية خاصة بمنصات التواصل الاجتماعي، وأنشأت حسابات رسمية لمعظم الجهات الحكومية على هذه المنصات. وتشير الإحصائيات الحديثة إلى أن عدد مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي في المملكة بلغ في يناير 2024 حوالي 35.10 مليون مستخدم، أي ما نسبته 94.3% من السكان، بمتوسط استخدام يومي يصل إلى 3 ساعات و6 دقائق، مما يجعل هذه المنصات قناة رئيسة للتواصل ونشر المحتوى بمختلف أنواعه. (MENABloom, 2024)

وعلى الرغم من هذا الانتشار الواسع لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وامتلاك وزارة التعليم لحسابات نشطة على هذه المنصات، إلا أن مدى توظيف هذه الحسابات في دعم عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، وتنظيمها، ومشاركتها، وتطبيقها) ما يزال غير واضح بشكل كافٍ في الأدبيات العربية. كما أن الدراسات السابقة نادراً ما ربطت بين تحليل محتوى الشبكات الاجتماعية باستخدام أدوات تحليل رقمية متقدمة وبين قياس عمليات إدارة المعرفة داخل المؤسسات الحكومية التعليمية. من هنا تتحدد مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

"ما دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم عمليات إدارة المعرفة في وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية؟"

1-3- أسئلة الدراسة:

يمكن صياغة التساؤل الرئيس للدراسة الراهنة في السؤال الآتي: "ما دور الشبكات الاجتماعية في دعم عمليات إدارة المعرفة في وزارة التعليم" والذي يتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما دور مشاعر مستخدمي الشبكات الاجتماعية في مشاركة المعرفة؟
- 2- ما مدى فعالية الشبكات الاجتماعية في تعزيز عمليات إدارة المعرفة؟
- 3- ما مدى تطبيق وزارة التعليم لعمليات إدارة المعرفة؟

1-4- أهداف الدراسة:

يتحدد الهدف الرئيس للدراسة الراهنة في "التعرف وتحليل دور الشبكات الاجتماعية في وزارة التعليم في دعم عمليات إدارة المعرفة" والذي يتفرع منه مجموعة من الأهداف:

1. التعرف على دور مشاعر مستخدمي الشبكات الاجتماعية في مشاركة المعرفة.
2. التعرف على مدى فعالية الشبكات الاجتماعية في تعزيز عمليات إدارة المعرفة.
3. التعرف على مدى تطبيق الشبكات الاجتماعية لوزارة التعليم لعمليات إدارة المعرفة.

5-1-أهمية الدراسة

- **الأهمية النظرية:**
 - تسهم الدراسة في معالجة فجوة بحثية تتعلق بقدرة المؤسسات الحكومية، وبخاصة وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية، على استخدام الشبكات الاجتماعية بصفتها أداة فعالة لإدارة المعرفة.
 - تضيف إطاراً تحليلياً يسمح بالربط بين أدوات تحليل الشبكات الاجتماعية وعمليات إدارة المعرفة، وهو ما يسهم في إثراء الأدبيات الأكاديمية باللغة العربية.
 - تقدم الدراسة منظوراً تكاملياً يسلط الضوء على العلاقة بين الاتجاهات والمشاعر التي يعبر عنها المستخدمون عبر منصات التواصل الاجتماعي ومدى تأثيرها على جودة وكفاءة استخدام هذه المنصات لإدارة المعرفة.
 - تتميز الدراسة باستخدام أدوات تحليل متقدمة مثل MAXQDA لتحليل التغريدات، و Brand24 لتحليل المشاعر والاتجاهات؛ مما يعد توظيف غير مسبوق في دراسات التعليم السعودي، وهي إضافة علمية قابلة للاستناد عليها في أبحاث مستقبلية
- **الأهمية العملية:**
 - تكمن أهمية الدراسة في ارتباطها بأحد المجالات الحيوية في العصر الرقمي، وهو استثمار شبكات التواصل الاجتماعي في دعم إدارة المعرفة داخل المؤسسات التعليمية.
 - توضح الدراسة نقاط القوة والضعف في عمليات توليد المعرفة وتنظيمها ومشاركتها وتطبيقها عبر منصات وزارة التعليم، مما يساهم في تحسين الأداء التنظيمي.
 - تُبرز الدراسة بوصفها مرجعاً علمياً لصنّاع القرار في وزارة التعليم يمكن الاستناد إليه في عمليات التحسين لتطوير استراتيجيات تواصل أكثر فاعلية، تعزيز المشاركة المجتمعية، وتحسين جودة القرارات.
 - تقديم توصيات لتفعيل دور الشبكات الاجتماعية في دعم عمليات إدارة المعرفة في وزارة التعليم.

6-1-حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تحليل محتوى منشورات الشبكات الاجتماعية ودورها في دعم عمليات إدارة المعرفة (توليد، تنظيم، مشاركة، تطبيق) المعرفة. ويقتصر التحليل على المحتوى الرقمي المنشور، ولا يتضمن مقابلات أو بيانات داخلية من الوزارة.
- **الحدود المنهجية:** تحليل شبكات التواصل الاجتماعي مع التركيز على منصة "إكس" من منصات الشبكات الاجتماعية لوزارة التعليم.
- **الحدود المكانية:** وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية
- **الحدود الزمانية:** يتناول التحليل الفترة الزمنية التالية: مراجعة تغريدات منصة "أكس" خلال الفترة من يناير 2020 م إلى إبريل 2025 م. وتم تحليل مشاعر الجمهور تجاه وسم #الوظائف التعليمية على شبكات التواصل الاجتماعي خلال المدة من 16 أبريل 2025 م إلى 25 أبريل 2025 م، باستخدام أداة Brand24.

7-1-مصطلحات الدراسة

- **إدارة المعرفة "Knowledge management":** "منهج تكاملي يمكن المنظمة من الحصول على المعلومات وتنظيمها وتخزينها وتقديمها بطريقة تمكنها من الاستفادة من المهارات والقدرات والخبرات في رفع مستوى الإنتاجية وجودة الخدمة وبما يؤدي إلى ابتكار خدمات ومنتجات جديدة". (الأفغاني وأبو قاعد، 2021، 42)
- **التعريف الإجرائي:** مدى فعالية عمليات التوليد، التنظيم، المشاركة، وتطبيق المعرفة في المحتوى الذي يتم نشره على الموقع الإلكتروني لوزارة التعليم ومنصاتها المختلفة في وسائل التواصل الاجتماعي، مع التركيز على منصة إكس(X)، وذلك وفقاً للمعايير المقررة في قائمة المراجعة وتحليل المحتوى.
- **عمليات إدارة المعرفة "Knowledge management processes":** "المرحلة التطبيقية لمفهوم إدارة المعرفة من خلال خطوات، أو تطبيقات، أو ممارسات معروفة ومحددة، تسمى: عمليات إدارة المعرفة، فمن خلالها يتم تطبيق مفهوم إدارة المعرفة؛ إذ تختلف عددًا وترتيبًا من منظمة إلى أخرى وتتركز - بشكل عام - في أنها تبدأ بعملية تحديد نوع المعرفة المطلوبة، ومن ثم يتم العمل على إيجادها، وبعد ذلك تتأتى حيازتها وامتلاكها، ثم تنظيمها وحفظها، وإتاحتها والمشاركة فيها". (الجبالي، 2024: 95).

- **التعريف الإجرائي:** هي الممارسات المستخدمة في توليد المعرفة وتنظيمها ومشاركتها وتطبيقها، والاستفادة منها، وذلك من خلال المحتوى الرقمي المنشور عبر منصّات التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني لوزارة التعليم، مع التركيز على المنشورات التي تنشرها الوزارة عبر منصة "إكس".
- **الشبكات الاجتماعية "Social networks":** نمط حديث نتج عن تكنولوجيا المعلومات وتطويرها في التواصل من خلال شبكة الإنترنت لتقديم العديد من الخدمات وتسهيل سبل التواصل بين الأشخاص". (العطاب والحباطي، 2021: 32)
- **التعريف الإجرائي:** هي المنصّات الرقمية الوسيلة التي تعتمد وزارة التعليم لنشر المحتوى، والتفاعل مع الجمهور، وتبادل المعرفة. وتشمل هذه المنصّات منصة إكس، بإضافة إلى منصّات أخرى تظهر المحتوى الرسمي الصادر عن الوزارة.
- **تحليل الشبكات الاجتماعية "Social network analysis":** عملية جمع وتحليل البيانات من الشبكات الاجتماعية لتحسين قرارات الأعمال أو لتوليد معارف إضافية. يمكن نمذجة عملية تحليل الشبكات الاجتماعية بطرق مختلفة. عادةً ما تكون عملية من ثلاث مراحل تتضمن مراحل "الالتقاط" و"الفهم" و"العرض". (Alghamdi et al., 2023: 3)
- **التعريف الإجرائي:** هو عملية في جمع وتحليل وتفسير البيانات الرقمية المستخرجة من منشورات وزارة التعليم وتفاعلات الجمهور على منصّات التواصل الاجتماعي. تهدف العملية إلى تقييم دور هذه المنصّات في دعم عمليات إدارة المعرفة، مع الاستعانة بأدوات مثل MAXQDA وBrand24 لتحقيق ذلك.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة

1-1-2 الإطار النظري

1-1-2-1 الأسس النظرية لإدارة المعرفة

1-1-2-1-1 مفهوم إدارة المعرفة:

ناقش الباحثون فكرة إدارة المعرفة من عدة زوايا، متأثرين بتنوع خلفياتهم الفكرية وتخصصاتهم المختلفة. مما أوجد تباين في وجهات النظر يعكس صعوبة الوصول إلى تعريف موحد وشامل لمفهوم إدارة المعرفة. يرى (محروق وديبي، 2025، 28) بأن إدارة المعرفة هي "الأسس والقواعد التي يتبعها الأفراد في الوصول إلى المعارف التي تعنى باتخاذ القرارات أو ترصين المهام وإدارتها بأعلى مستويات الأداء اعتماداً على أدق الوسائل التي تسترجع المعلومة المناسبة بالوقت المناسب للأداء والمهمة المناسبة". وعرف (ضليحي ومحمد، 2021، 78) إدارة المعرفة بأنها "عملية ديناميكية مستمرة تتضمن مجموعة من الأنشطة والممارسات الهادفة إلى تحديد المعرفة وإيجادها وتطويرها وتوزيعها واستخدامها وحفظها وتيسير استرجاعها، مما ينتج عنه رفع مستوى الأداء وخفض التكاليف، وتحسين القدرات المتعلقة بعملية التكيف مع متطلبات التغيير السريع في البيئة المحيطة بالمنظمة".

وتعرف الباحثان إدارة المعرفة بأنها إطار استراتيجي متكامل يهدف إلى تمكين الأفراد والمؤسسات من تحويل المعلومات والخبرات المتاحة إلى معرفة قابلة للاستخدام، من خلال اكتسابها وتنظيمها وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها بطريقة تعزز الابتكار وتدعم اتخاذ القرار وتحسن الأداء العام للمنظمة.

2-1-1-2 نموذج SECI:

تم تطوير نموذج SECI بواسطة نوناكا وتاكيوتشي نتيجة لأبحاثهما حول الابتكار في الشركات اليابانية خلال الثمانينيات والتسعينيات من القرن العشرين. (Böhm & Durst, 2025: 3) يعتقد نوناكا وتاكيوتشي أن المعرفة تُنتج من خلال تفاعل مستمر بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة، ويتم ذلك ضمن حركة حلزونية ديناميكية تقود إلى نشوء أربعة أنماط من المعرفة. هذه التحولات تتم على ثلاثة مستويات: الأفراد، الجماعات، والمؤسسة، مما يساهم في تدفق دائم للمعرفة وانتقالها بين المبتكرين والمنظمات (الغامدي وضليحي، 2024، 152-154). ذكر (Longyu et al., 2024: 331) أن مصطلح "SECI" يُشير إلى أربع مراحل محددة في عملية نقل المعرفة وهي:

1. **التنشئة الاجتماعية:** وهي عملية تتضمن تحويل خبرة الأفراد إلى معرفة ضمنية.
2. **التخريج:** في هذه المرحلة، يحوّل الأفراد معرفتهم الضمنية إلى معرفة صريحة.
3. **الدمج:** وهي عملية دمج المعرفة الصريحة في قاعدة معارف المنظمة.
4. **الاستيعاب:** وهي عملية تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية خاصة بالفرد.

مما سبق، يمكن ربط الدراسة بنموذج SECI لإدارة المعرفة، باعتباره إطاراً يشرح كيفية توليد المعرفة داخل وزارة التعليم واستثمارها بفعالية. يركز هذا النموذج على التحول المستمر بين المعرفة الضمنية والصريحة. وتلعب الشبكات الاجتماعية وتحليل المشاعر دوراً مسانداً في تحقيق هذه التحولات، حيث تُساهم الشبكات الاجتماعية في تبادل المعرفة الضمنية بين العاملين وتحويلها إلى معرفة صريحة من خلال التوثيق والمشاركة. في المقابل، يمكن تحليل المشاعر من فهم ردود الفعل والآراء تجاه هذه المعرفة ومبادرات الوزارة، مما يعزز تحسين تطبيقها

ودعم اتخاذ القرارات. وبهذه الطريقة، يمكن للوزارة إنشاء حلقة مستدامة من توليد ونقل المعرفة، مما يدعم التعلم المؤسسي ويساهم في تعزيز استمرارية إدارة المعرفة بكفاءة.

3-1-1-2 عمليات إدارة المعرفة:

اختلفت آراء الباحثين في حصر عمليات إدارة المعرفة وتعددت وجهات النظر حولها، بالرغم من التشابه الكبير في العمليات باختلاف عددها. ومن أبرز العمليات ما ذكره (السياني ومحسن، 2021، 63-64) حيث قسم عمليات إدارة المعرفة إلى أربع عمليات تساعد على تطبيق إدارة المعرفة بأكمل وجه وهي:

- 1- توليد المعرفة: هي عملية لا يمكن التحكم فيها - غير مخططة ولا منظمة- تعتمد على قدرات الافراد العقلية وتتضمن ابتكار واكتشاف وتوليد المعرفة.
- 2- توزيع المعرفة: هي عملية استخدام المعرفة وايصالها بين الافراد أو من مصدرها إلى الافراد في الوقت المناسبة والتكلفة المناسبة، ومن خلال وسيلة الاتصال المناسبة.
- 3- تخزين المعرفة: هو جمع وتحليل وتنقية المعرفة وترتيبها وتنسيقها وتجزئتها وتخزينها للحفاظ عليها من فقدان وليسهل الوصول إليها عند الحاجة.
- 4- تطبيق المعرفة: الاستفادة من المعرفة بعد تخزينها واسترجاعها من خلال تحديد واختيار المعرفة المناسبة لاستخدامها في تنفيذ أنشطة المنظمة ومهامها.

تُظهر هذه العمليات الأربعة كيف يمكن للمعرفة أن تتحرك داخل وزارة التعليم بشكل فعال، بدءاً من توليدها وتنظيمها، مروراً بمشاركة بين الأفراد والجماعات، وصولاً إلى تطبيقها في تحسين البرامج والسياسات التعليمية. إن التفاعل المستمر بين هذه المراحل يضمن تحويل الخبرات الفردية إلى معرفة جماعية قابلة للاستخدام، ويعزز قدرة الوزارة على اتخاذ قرارات مستندة إلى معلومات دقيقة، مما يحسن أداء الوزارة ويضمن استدامتها.

2-1-2 الشبكات الاجتماعية

1-2-1-2 مفهوم الشبكات الاجتماعية:

تعددت المفاهيم حول مصطلح "الشبكات الاجتماعية" وفقاً لوجهات نظر الباحثين، إذ يعكس كل باحث مصطلح "الشبكات الاجتماعية" وفق معطيات الموضوع الذي يركز عليه بحثه، حيث عرف (الخشمان وهمشري، 2022: 56) الشبكات الاجتماعية بأنها "مواقع تقدم خدمات متنوعة للمستخدمين عبر الإنترنت، منها تبادل المعلومات وإرسال رسائل بين الأفراد، وهدفها ربط العلاقات بين أفراد المجتمع في جميع أنحاء العالم بطريقة سهلة وبسيطة، ومختصرة للوقت والمسافات مثل الفيسبوك والانستغرام، والواتس أب وغيرها". وذكر (بعضي وسليمانه، 2022: 7) تعريف الشبكات الاجتماعية بأنها " ذلك المجتمع الافتراضي الموجود على شبكة الانترنت، والذي يتيح التواصل بين الأفراد في بيئة افتراضية يجمعهم فيها الاهتمام والانتماء المشترك لفكرة، أو رأي أو مكان أو هواية أو فئة معينة في نظام عالمي لنقل المعلومات الكترونياً بسرعة ودقة متناهية". كما وضع (Xie et al., 2024: 2630) أن وسائل التواصل الاجتماعي تشير إلى منصات تعتمد على محتوى المستخدم وتفاعلاته. تُستخدم هذه الوسائل لتبادل الخبرات والآراء والنقاشات، وتتميز بشموليتها وسرعة نقل المعلومات وعفويتها وتفاعلها. تستند وسائل التواصل الاجتماعي إلى مفهوم الويب 2.0، الذي يهدف إلى جعل الإنترنت أكثر ديمقراطية، مما يعكس أساسها الجماهيري والتقني. تعرف الباحثتان الشبكات الاجتماعية كبيئة لإدارة المعرفة بأنها: منصات افتراضية متاحة على شبكة الانترنت، تمكن الأفراد من التواصل في بيئة افتراضية، مما يتيح لهم اكتساب وتنظيم ومشاركة وتطبيق المعرفة.

2-2-1-2 خصائص الشبكات الاجتماعية:

ذكر (السلي والشريف، 2024: 91) عدة خصائص تنسب بها الشبكات الاجتماعية وهي:

- التشبيك: تهدف الشبكات الاجتماعية إلى تعزيز التعارف والترابط والتشاور، مما يساهم في بناء علاقات اجتماعية قوية.
- الفاعلية: يُعتبر الأفراد في هذه الشبكات نشطين وفاعلين، حيث يشاركون في القراءة والكتابة وتبادل المعلومات.
- المشاركة: تتيح الشبكات الاجتماعية للمستخدمين إمكانية المساهمة في إنشاء محتوياتها من خلال التعديل والإضافة.
- المحادثة: تتميز هذه الشبكات بتبادل المعلومات والأسئلة بين المشاركين، مما يجعلها تفاعلية في كلا الاتجاهين.
- الانفتاح: توفر هذه المنصات حرية للمستخدمين في الرد والتعليق وتقييم المحتوى، مع الالتزام بالمعايير الأخلاقية التي يتبعها الجميع.
- الجماعية: تتيح للمستخدمين تشكيل مجموعات والتواصل فيما بينها.
- الترابط: تنمو المواقع من خلال الترابط بينها، حيث يتم تبادل الإحالات بين المصادر المختلفة التي يشاركها أعضاء المجموعة.

- التعاون: توفر هذه المواقع فرص التعاون والمشاركة في المهام المتنوعة بين جميع الأفراد والمجموعات المشاركة. نستنتج مما سبق أن خصائص هذه الشبكات، مثل الفاعلية والمشاركة والمحادثة والانفتاح، تمكن المستخدمين من نشر المعلومات وتلقيها بسرعة، والمناقشة وتبادل الآراء، مما يساهم في تحويل الخبرات الفردية إلى معرفة قابلة للاستخدام والاستفادة منها في تطوير العمل التعليمي واتخاذ القرارات. كما أن خصائص الجماعية والتعاون تتيح للأفراد والمجموعات العمل المشترك وتبادل الخبرات والمهارات، وهو ما يعزز التعلم التشاركي وينتج معرفة جديدة قابلة للتطبيق داخل وزارة التعليم. لذلك، يمكن القول إن الشبكات الاجتماعية ليست مجرد منصات تواصل، بل أدوات فعالة لإدارة المعرفة، تساهم في جمعها، توزيعها، تطبيقها، وحفظها ضمن بيئة تعليمية تفاعلية تدعم الابتكار وتحسين الأداء المؤسسي.

2-1-2-3 دور الشبكات الاجتماعية في المؤسسات التعليمية

تلعب الأدوات الرقمية والإلكترونية دوراً مركزياً في إدارة المعرفة، من خلال توفير نظام مركزي للحصول على المعلومات، وتسهيل التواصل، وتمكين تبادل المعرفة والخبرات بين أصحاب المصلحة (Onundi et al., 2025) ويشكل توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المؤسسات التعليمية أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير من الباحثين في السنوات الأخيرة، خاصة مع انتشار تلك الشبكات وزيادة عدد المستخدمين بشكل ملحوظ. هذا التوسع كان نتيجة لسهولة الوصول إليها وانتشار استخدامها بين الطلاب وأفراد المجتمعات التعليمية في مختلف المراحل. يمكن اعتبار استخدامها توجهاً حديثاً يساهم في تعزيز التعاون وبناء التعليم القائم على المشاركة، مما يساهم في دعم المؤسسات التعليمية وتطويرها بشكل ملحوظ. تلعب الشبكات الاجتماعية دوراً مهماً في تفعيل مجتمعات التعلم وإقامة مجتمعات ديناميكية عبر الإنترنت، حيث يتمكن الأفراد من تبادل اهتماماتهم ومشاركة أنشطتهم بصورة متفاعلة ذات اتجاه فعال بين الأطراف. وقد أدى اعتماد الشبكات الاجتماعية في المجال التعليمي إلى تحقيق تطور إيجابي في العملية التعليمية، نظراً لاحتوائها على كم هائل من المعلومات المتنوعة التي تغطي مختلف المجالات، مما جعل الشبكات الإلكترونية أداة أساسية لها تأثير ملموس في تحسين التعليم بشكل عام. (أبو رحمة وآخرون، 2025، 23)

نستنتج مما سبق، أنه يمكن اعتبار الشبكات الاجتماعية أداة استراتيجية تعزز عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية والحكومية، حيث لا تقتصر على تبادل المعلومات فحسب، بل تخلق بيئة تفاعلية تمكن الأفراد من تحويل خبراتهم الفردية إلى معرفة جماعية، مما يدعم التعاون المؤسسي، ويسهل اتخاذ القرارات المبنية على المعرفة، ويحفز الابتكار، وبالتالي يساهم في تطوير الخدمات المقدمة وتلبية احتياجات المستفيدين.

2-1-3-3 التحليل المتقدم للشبكات والمشار

2-1-3-1-1 تحليل الشبكات الاجتماعية (SNA): هو أداة لدراسة العلاقات الشخصية، الهيكل التنظيمي، وتدفق المعلومات داخل المنظمة. يتضمن هذا التحليل فحص الروابط بين الأفراد، المنظمات، أو المفاهيم ضمن الشبكة. يهدف تحليل الشبكات الاجتماعية إلى فهم كيفية تأثير هذه العلاقات على ظواهر متعددة، مثل انتشار المعلومات، تشكيل قادة الرأي، الابتكار، وانتقال التأثير. ويمكن أن يساهم تحليل الشبكات الاجتماعية في فهم كيفية انتقال المعرفة داخل المنظمة أو الشبكة الاجتماعية. دراسة من يتفاعل مع من داخل الشبكة، وتحديد العقد المحورية، يمكن التعرف على أكثر الطرق كفاءة لنقل المعرفة. يساهم تحليل الشبكات الاجتماعية في تحديد الأفراد أو العقد ذات التأثير الأكبر داخل النظام، والذين عادةً ما يكونون العناصر الأساسية لدعم نشر المعرفة. عبر التعمق في فهم العلاقات ومستوى التأثير الذي يمتلكه كل طرف، يصبح بالإمكان تعزيز عملية نقل المعرفة وتقييم مدى فاعليتها. إضافة إلى ذلك، يمكن تتبع انتشار المعرفة واستيعابها ضمن الشبكة من خلال رصد التغيرات التي تطرأ على بنيتها، إلى جانب تحليل انعكاسات نقل المعرفة على المنظمات والشبكات الاجتماعية.. (Longyu et al., 2024: 331)

2-3-1-2 تحليل المشاعر (SA): هو دراسة كمية للآراء والمشاعر والعواطف والمواقف المعبر عنها في النصوص تجاه موضوع معين. يُعرف أيضاً بتعدين الآراء أو تحليل المواقف. يساهم هذا التحليل في تحقيق أهداف متعددة، مثل مراقبة الرأي العام حول القضايا السياسية، وتحليل السوق، وقياس رضا العملاء، وتوقع مبيعات الأفلام وغيرها من المجالات. (العتيبي والضحوي، 2019، 290) أصبح تحليل المشاعر أداة أساسية للمؤسسات التي تسعى إلى فهم احتياجات وتفضيلات جمهورها والاستجابة لها. من خلال تحليل النبذة العاطفية لبيانات النصوص، يُمكن للشركات: (أ) تقييم ردود فعل الجمهور على المنتجات أو الخدمات أو مبادرات العلامات التجارية؛ (ب) تحديد المشكلات أو مجالات التحسين؛ (ج) تصميم استراتيجيات تسويقية تتماشى بشكل أكثر فعالية مع جمهورها المستهدف؛ و(د) تحسين خدمة العملاء من خلال معالجة المشاعر السلبية على الفور. (Gutierrez et al., 2025)

تبين مما سبق بأنه يمكن النظر إلى تحليل الشبكات الاجتماعية وتحليل المشاعر كأدوات مكملة لتعزيز إدارة المعرفة في وزارة التعليم. فبينما يمكن تحليل الشبكات الاجتماعية من تحديد الروابط والعلاقات بين الموظفين وأصحاب المصلحة، وتحديد الأفراد أو العقد الأكثر تأثيراً

في نقل المعرفة، يتيح تحليل المشاعر فهم توجهات ومواقف مستخدمي الشبكات الاجتماعية تجاه السياسات والمبادرات التعليمية. ودمج هاتين الأدوات، يمكن للوزارة تحسين استراتيجيات إدارة المعرفة من خلال تعزيز قنوات نقل المعلومات الفعالة، والتجارب مع المشاعر والاحتياجات الفعلية للمستخدمين، مما يدعم اتخاذ القرار المبني على المعرفة ويعزز بيئة تعليمية وإدارية أكثر تفاعلية واستدامة.

1-2-3-برنامج MAXQDA

■ برنامج MAXQDA: "هو برنامج احترافي لتحليل البيانات النوعية والكمية والمختلطة يعمل على نظامي Windows و Mac وهو يقوم بتحليل المقابلات والتقارير والجدول والاستطلاعات عبر الإنترنت ومقاطع الفيديو والملفات الصوتية والأدب والصور وغير ذلك، وله فضل كبير في تزويد الباحثين بأدوات تحليلية قوية ومبتكرة وسهلة الاستخدام تساعد على نجاح المشاريع البحثية". (مرازقة، 2021: 161)

■ مميزات برنامج MAXQDA:

- يتميز برنامج MAXQDA بعدة مميزات وفقاً لما ذكره (MAXQDA.2025):
- تقدم أدوات سهلة الاستخدام للترميز النوعي، مثل الرموز والألوان والوجوه التعبيرية، حيث تُعدُّ طرقاً فعالة لتحديد المعلومات المهمة في البيانات. يمكن إنشاء الرموز بسرعة وتطبيقها بسهولة، بالإضافة إلى إمكانية البحث عن الكلمات المفتاحية وترميزها تلقائياً.
- يساعد برنامج MAXQDA على تنظيم البيانات النوعية من خلال إنشاء مذكرات لحفظ أسئلة البحث وأهدافه، مع توفير مسارات تدقيق عبر إرفاق مذكرات بمختلف العناصر؛ مثل: النصوص، والصور، ومقاطع الصوت والفيديو.
- تُعدُّ أدوات البحث النصي والترميز التلقائي في MAXQDA مفيدة من أجل تحليل كميات كبيرة من النصوص لأغراض البحث النوعي. تتيح هذه الأدوات استكشاف المستندات دون الحاجة إلى قراءتها بالكامل، من خلال البحث عن الكلمات المفتاحية وترميزها تلقائياً. كما توفر ميزة "استعلام الترميز" تحليلاً معمقاً للرموز النشطة.
- أما خاصية "شجرة الكلمات التفاعلية"، فهي أداة فعالة تُظهر التركيبات المرتبطة بأي كلمة وتوفّر عرضاً لتكراراتها، مما يساعد على اكتشاف رؤى جديدة حتى في النصوص المعروفة.
- وأشار (مرازقة، 2021: 163) إلى مجموعة من المميزات التي يتميز بها برنامج MAXQDA؛ من أهمها أنه يتيح تحليل البيانات النوعية، مثل المقابلات والتقارير والبيانات عبر الإنترنت، بالإضافة إلى تقديم أدوات تصوير متنوعة؛ مثل سحابة الكلمات والرسوم البيانية. يتضمن الإصدار المتقدم MAXQDA Plus وحدة MAXDictio، التي تضيف إمكانية تحليل النص الكمي.
- وترى الباحثتان أن البرنامج يمتاز بعدة ميزات؛ منها: أنه يدعم اللغة العربية، وأنه مرّن وسهل الاستخدام، ومتاح منه نسخة تجريبية، ويوفر نسخة لنظام windows ونظام mac. وتمّ استخدام الذكاء الاصطناعي في إنشاء العديد من مهام البرنامج. كذلك ترى الباحثتان أن من عيوب البرنامج تكرار الأيقونات.
- وذكرت (الأنصاري، 2023) أن هناك عدة وظائف لبرنامج MAXQDA، وقامت الباحثتان بربط هذه الوظائف مع عمليات إدارة المعرفة.

الجدول (1) وظائف برنامج MAXQDA وتوظيفها في عمليات إدارة المعرفة

عمليات إدارة المعرفة	الوظيفة	كيف تم استخدامها؟
تنظيم ومشاركة المعرفة	دعم مجموعة واسعة من أنواع البيانات	إمكانية استيراد البيانات من المقابلات ومجموعات التركيز والاستشارات عبر شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى صفحات الويب والصور وملفات الصوت و جداول البيانات والبيانات البيليوغرافية وكذلك التغريدات بسهولة، كل ذلك من خلال تنظيم المواد في مجموعات وربط الاقتباسات ذات الصلة بعضها ببعض، ومشاركة العمل ومقارنته مع الأعضاء الآخرين في الفريق الخاص بك.
توليد المعرفة	خبير في الطرق المختلطة	دمج الأساليب الكمية أو البيانات في المشروع البحثي، وربط البيانات النوعية للمتغيرات الديموغرافية. وتحديد نتائج التحليل النوعي أو حساب الترددات الإحصائية.
تمثيل وتنظيم المعرفة	الترميز والاسترجاع	يتيح وضع علامة على المعلومات المهمة في البيانات عن طريق استخدام رموز مختلفة (سواء كانت ألواناً أو رموزاً)، ثم تحليل الكود بسرعة عبر السحب والإفلات، أو باستخدام الترميز التلقائي لكلمات البحث وتنظيم الأفكار والنظريات في المذكرات، والتي يمكن ربطها بأي عنصر من عناصر المشروع.

عمليات إدارة المعرفة	الوظيفة	كيف تم استخدامها؟
توليد وتنظيم المعرفة	المذكرات	تدوين الأفكار والملاحظات في أثناء عملية التحليل، كذلك يتيح البرنامج خاصية البحث اللغوي والوصول إلى المذكرة في أي وقت.
مشاركة المعرفة	تصدير الملفات	مشاركة أعضاء الفريق ومعرفة اقتراحاتهم وآرائهم من خلال تصدير الملفات.
استخلاص المعرفة	تحليل وترميز الوسائط	تحليل ملفات الصوت والفيديو مباشرة أو من خلال نسخها مع الحفاظ على ارتباطها بالوسائط الأصلية.

المصدر: من إعداد الباحثين

2-2-الدراسات السابقة

تُعَدُّ الدراسات السابقة أحد المكونات المهمة في الدراسات النظرية والعلمية، حيث إنه لا يمكن تحقيق أهداف الدراسة من دون الرجوع إلى الخبرات والمعارف السابقة التي تسهم في إثراء معارف الباحث وإكمال ما توصل إليه المفكرون السابقون من نتائج في ضوء هذا البحث، حيث إنه سوف يتم لاحقاً استعراض الدراسات السابقة التي ناقشت إدارة المعرفة وعملياتها والشبكات الاجتماعية، وقد رُتبت زمنياً وفقاً للأحدث:

2-2-1-دراسات سابقة بالعربية:

- دراسة (زروال وقاطر، 2024) بعنوان "دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم استراتيجيات التسويق وإدارة معرفة الزبون: دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات الهاتف النقال بالجزائر" والتي هدفت إلى تحليل استراتيجيات التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي المتبعة من قبل مؤسسات الهاتف النقال في الجزائر، وتقييم مدى فعالية استراتيجيات التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مبيعات هذه المؤسسات وسمعتها، ودراسة دور مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة العلاقة مع الزبائن والتفاعل معهم، وتكوّن مجتمع الدراسة من الموظفين من ثماني وكالات مؤسسات الهاتف النقال في ولاية قسنطينة بالجزائر. وتمثلت عينة الدراسة من مديري فروع ومكلفين بالدراسات ورؤساء أقسام وغيرهم من الموظفين، حيث تم توزيع 60 استبانة إلكترونية وورقية، واسترجع منها 45 استبانة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. واعتمدت أداة الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات من العينة المختارة والموجهة إلى الزبائن كمصدر أولي لجمع البيانات بالإضافة إلى المقابلة والملاحظة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى الأثر الإيجابي لاستخدام منصات التواصل الاجتماعي في التسويق، مما يدل على فاعلية هذه المنصات كأدوات تسويقية، وأن منصات التواصل الاجتماعي تسهم في تعزيز جهود المؤسسات التسويقية من خلال توفير قنوات اتصال مباشرة مع العملاء، وتوصي الدراسة بضرورة وضع استراتيجية محددة وخطة عمل واضحة للتسويق عبر منصات التواصل الاجتماعي، بحيث تراعي طبيعة نشاط المؤسسة وأهدافها، والتركيز على إنتاج محتوى إبداعي وجذاب موجه إلى العملاء المستهدفين على وسائل التواصل الاجتماعي، وضرورة التفاعل المستمر والفعال مع تعليقات العملاء واستفساراتهم عبر وسائل التواصل من أجل خلق علاقات متينة معهم.
- دراسة (السلبي والشريف، 2024) بعنوان "استخلاص معايير إدارة المعرفة في الشبكات الاجتماعية لأمانة العاصمة المقدسة" هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى توافر معايير إدارة المعرفة في الشبكات الاجتماعية لأمانة العاصمة المقدسة (مكة المكرمة)، اعتمدت الباحثتان على المنهج الوثائقي لكتابة الجانب النظري للدراسة، ومنهج تحليل المحتوى، استخدم في بناء القائمة المعيارية بتحليل الدراسات ذات العلاقة، وأسلوب دلفاي. استخدمت الباحثتان أداة تحليل المضمون، وذلك بتحليل الموقع الإلكتروني للأمانة، وتغريداتها على منصة تويتر التابعة للأمانة في الفترة الزمنية (19/4/2021، حتى 16/2/2022)، وقد توصلت الباحثتان إلى مجموعة من النتائج أهمها توافر عملية مشاركة ونشر المعرفة في الموقع الإلكتروني لأمانة العاصمة المقدسة بنسبة (100) أي بدرجة عالية جداً، وتوافر عملية توليد المعرفة في الموقع الإلكتروني لأمانة العاصمة المقدسة بنسبة (77,8) وبدرجة متوسطة وتوافر عملية تشخيص المعرفة في الموقع الإلكتروني للأمانة العاصمة المقدسة بنسبة (14,3)، وهي درجة منخفضة جداً، وتوافر معيار مشاركة المعرفة في موقع تويتر الخاص بالأمانة بنسبة (9,4%)، وهي درجة منخفضة جداً، وتوافر معيار توليد المعرفة في موقع تويتر الخاص بالأمانة بنسبة (3,9%)، وهي درجة منخفضة جداً، وتوافر معيار تشخيص المعرفة في موقع تويتر الخاص بالأمانة بنسبة (3,9%)، وهي درجة منخفضة جداً، وبناء على ذلك أوصت الباحثتان بضرورة اهتمام أمانة العاصمة المقدسة بعملية تشخيص المعرفة التي في ضوءها يتم وضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى، وكذلك الاهتمام بعملية توليد المعرفة لما لها من أهمية في الابتكار والإبداع وتقديم الحلول الملائمة للمشكلات المختلفة.

- دراسة (سليمان، 2023) بعنوان "مشاركة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة سوهاج دراسة ميدانية" والتي هدفت إلى معرفة واقع مشاركة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في جامعة سوهاج، ومن هذا الهدف العام تنفرع مجموعة من الأهداف الفرعية التي تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقها، وأهمها: قياس مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم لمشاركة المعرفة، وتحديد مجالات وأشكال مشاركة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في جامعة سوهاج، والكشف عن قنوات ووسائل التواصل المستخدمة في مشاركة المعرفة، إضافة إلى التعرف على دور أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم لدعم مشاركة المعرفة، كذلك الأمر في التطرق إلى دوافع مشاركة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة سوهاج، وأخيراً: تحليل الصعوبات والمعوقات التي تحد من مشاركة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة سوهاج. ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي، كما أنها اعتمدت في جمع البيانات على الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج: أبرزها: إدراك أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم لمصطلح (مشاركة المعرفة) وذلك بمستوى مرتفع، ولقد أظهرت النتائج أن أشكال المعرفة التي تتم مشاركتها متنوعة ومتعددة؛ حيث احتلت المقررات الدراسية وطرق التدريس الحديث مستوى تقديرياً مرتفعاً، كما توصلت الدراسة إلى أن القنوات والوسائل المستخدمة في مشاركة المعرفة بدرجة كبيرة هي شبكات التواصل الاجتماعي واتس آب what's up، وفيس بوك Face book.
- دراسة (عبد النبي وآخرون، 2023) بعنوان "استخدام أعضاء هيئة التدريس لشبكات التواصل الاجتماعي الأكاديمية وأثره على مشاركة المعرفة داخل البيئة الجامعية: دراسة ميدانية" هدفت الدراسة إلى استكشاف اهتمام أعضاء هيئة التدريس في كليات الإعلام باستخدام شبكات التواصل الأكاديمية، وتحديد الأكثر شيوعاً بينهم، مع قياس تأثيرها على مشاركة المعرفة وتحليل العلاقة بين هذه الشبكات ومتغير النوع (ذكر/أنثى). شملت العينة 100 عضو هيئة تدريس من الجامعات المصرية، واعتمدت على منهج وصفي وأداة الاستبانة لجمع البيانات. أظهرت النتائج أن 42% يستخدمون هذه الشبكات بانتظام، و43% أحياناً، و15% نادراً، مما يشير إلى أهميتها وانتشارها. تصدرت ResearchGate التفضيلات، تليها Academia.edu، ثم Mendeley و LinkedIn. كما أثبتت الشبكات فاعليتها في تعزيز مشاركة المعرفة بنسبة 72.95%، مع وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام والمشاركة المعرفية. أوصت الدراسة بإنشاء شبكات أكاديمية عربية تعزز إنجازات الباحثين العرب وتحفظ حقوقهم الفكرية، مع فتح المجال للباحثين الدوليين، وتشجيع الجامعات على زيادة الاشتراكات الموجهة وتحديث الصفحات باستمرار.
- دراسة (الخشمان وهمشري، 2022) بعنوان "واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في مشاركة المعرفة لدى طلبة الدراسات العليا في كلية العلوم التربوية بالجامعة الأردنية من وجهة نظرهم واتجاهاتهم نحوها" هدفت الدراسة للتعرف إلى واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في مشاركة المعرفة لدى طلبة الدراسات العليا في كلية العلوم التربوية بالجامعة الأردنية، والتعرف إلى أكثر شبكات التواصل الاجتماعي استخداماً في مشاركة المعرفة من قبل طلبة الدراسات العليا في كلية العلوم التربوية بالجامعة الأردنية في مجال مشاركة المعرفة. بالإضافة إلى اتجاهات الطلبة نحو استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في مشاركة المعرفة. انتهجت الدراسة المنهج المسحي الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الدراسات العليا في الكلية المقصودة، والبالغ عددهم (1097) طالب وطالبة، وتكونت عينتها من (300) طالب وطالبة، استجاب منهم (285) فرداً. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. بينت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في مشاركة المعرفة لدى أفراد عينة الدراسة كانت مرتفعة، وأن تطبيق الواتس آب WhatsApp والفيسبوك Facebook هما أكثر شبكات التواصل الاجتماعي استخداماً في مشاركة المعرفة من قبل أفراد العينة، وأن اتجاهاتهم نحو مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعي كانت إيجابية.

2-2-2-دراسات سابقة بالإنجليزية:

- دراسة جمال (JAMAL, 2025) بعنوان "When Systems Fall Short: Employee Perspectives on Knowledge Management and Enterprise Social Networks | عندما تتعثر الأنظمة: آراء الموظفين حول إدارة المعرفة والشبكات الاجتماعية المؤسسية" والتي هدفت إلى استكشاف القيود والتحديات التي تواجه أنظمة إدارة المعرفة (KMS) وأنظمة الشبكات الاجتماعية المؤسسية (ESNS) في شركة متعددة الجنسيات تقدم خدمات مهنية. وعلى الرغم من الأهمية الكبيرة للأدوات الرقمية مثل MS Teams و SharePoint في تعزيز مشاركة المعرفة والتعاون؛ فإن فعاليتها تختلف بشكل ملحوظ بناءً على مجموعة الموظفين ومرحلهم المهنية. ولتسليط الضوء على فجوة مهمة في الأدبيات تركز هذه الدراسة على كيفية إدراك الموظفين في مختلف المناصب لهذه الأنظمة وطريقة تفاعلهم معها، مع توضيح تأثيرها (أو عدمه) على توزيع المعرفة داخل المؤسسة. وتم استخدام استبانة إلكترونية منظمة لجمع 66 استجابة من الموظفين، حيث تضمنت مقياس ليكرت، وأسئلة اختيار من متعدد، وتقييمات رقمية. وكشفت التحليلات الإحصائية باستخدام برنامج IBM SPSS عن الارتباطات والفروقات المتوسطة والاتجاهات في استخدام الأنظمة ومدى الرضا عنها. وأظهرت النتائج أن أنظمة إدارة المعرفة والشبكات الاجتماعية المؤسسية تعاني من نقص في جوانب رئيسية، حيث يواجه الموظفون الجدد صعوبة في الاندماج المعرفي الفعال، ويشعر الموظفون ذوو الخبرة بعدم الرضا عن كفاية هذه الأنظمة ووظائف. كما تبين أن أداة MS Teams تُعدُّ الأكثر فاعلية، في حين وُجد أن MS SharePoint يواجه بعض

الإشكاليات. وتشير هذه النتائج إلى ضرورة تحسين أنظمة إدارة المعرفة بشكل مُوجه، بالإضافة إلى تطوير استراتيجيات تأهيل مخصصة للموظفين الجدد، وذلك لسد فجوات المعرفة وتعزيز التعاون بين المستويات التنظيمية والمناطق المختلفة داخل المؤسسة.

- دراسة (Longyu et al., 2024) بعنوان "Social Networks and Knowledge Transfer in Real Estate Business in Chiang Mai" | الشبكات الاجتماعية ونقل المعرفة في مجال العقارات في شيانغ ماي " تهدف الدراسة لتحديد العملية التي ينقل بها وكلاء العقارات في شيانغ ماي المعرفة والعوامل التي تؤثر عليهم للقيام بذلك من خلال إجراء تحليل الشبكات الاجتماعية لتطوير إطار عمل لشركات العقارات في شيانغ ماي لنقل المعرفة. تتبنى هذه الدراسة نهجًا بحثيًا مختلطًا، أولاً باستخدام تحليل الشبكات الاجتماعية (SNA) كأداة بحث كمية، ثم إجراء مقابلات مفتوحة مع الخبراء والجهات الفاعلة الرئيسية كبحث نوعي، وأخيرًا إجراء مقابلات من خلال نموذج SECI لتصميم إطار عمل لنقل المعرفة. من خلال الاستطلاعات والمقابلات، تبين أن وكلاء العقارات في شيانغ ماي تعاونوا لتحقيق مصالح مشتركة عبر تبادل عادل للموارد. يتطلب ذلك مشاركة المعرفة بشكل كبير، حيث تتأثر عملية النقل بعوامل مثل الثقة، الخبرة، تشابه المصالح، استراتيجيات التبادل، القضايا القانونية، ومتطلبات الامتثال. أظهر تحليل الشبكات الاجتماعية ارتباط معظم الوكلاء بشبكة كبيرة، بينما يبقى بعضهم خارجها، ما يعكس تحديات نقل المعرفة بين الشبكات الصغيرة والمستقلة والشبكات الكبرى.
- دراسة (Saifuddin, et al, 2024) بعنوان "Correlates of socio-economic profiles and farmers' attitudes towards RBK services: An analytical study | ديناميكيات الشبكات الاجتماعية بين المزارعين فيما يتعلق بنقل المعرفة حول خدمات مراكز Rythu Bharosa Kendras (RBKs) " وهدفت إلى فهم كيفية تأثير هياكل الشبكات الاجتماعية في توزيع معلومات RBK بين المزارعين في دولة الهند، مما يساهم في سد الفجوة الموجودة في الأدبيات. ومن خلال تحديد مصادر المعرفة ورسم خرائط الشبكات الاجتماعية ومقارنة هياكلها، وتهدف الدراسة إلى تعزيز كفاءة RBK ودعم التنمية الزراعية. وأُجريت الدراسة خلال الفترة من 2020 - 2023 باستخدام منهج استكشافي لتقييم هياكل الشبكات الاجتماعية بين المزارعين فيما يتعلق بنقل المعرفة حول خدمات RBK. وتم استخدام طريقة المعاينة متعددة المراحل، حيث تم اختيار منطقة شرق جودافاري وأربعة ماندالات بشكل متعمد، تلاها اختيار عشوائي لثلاث قرى من كل ماندال، وعشرة مزارعين من كل قرية، مما أسفر عن 120 مشاركًا. وتم جمع البيانات من خلال المقابلات المنظمة ومناقشات مجموعات التركيز لتحديد وتصنيف مصادر المعرفة حول خدمات RBK. كما أنه تم استخدام تحليل الشبكات الاجتماعية (SNA) عبر برامج Netdraw و UCINET لرسم وتحليل هذه الشبكات المعرفية. وأظهرت النتائج أن المصادر الشخصية المحلية، مثل أمناء القرى وتجار المدخلات الزراعية والموظفين الحكوميين، وتلعب دورًا أساسيًا في نقل المعرفة حول خدمات RBK. كما أن المزارعين ذوي المعرفة العالية لهم شبكات اجتماعية أكثر كثافة وتنوعًا تشمل جميع فئات مصادر المعرفة. وقد كان للموظفين الفنيين في RBK والمنصات الإلكترونية تأثير كبير في الفئات ذات المعرفة العالية، في حين كان استخدام المزارعين لمساعدتي الزراعة ومديريها المشتركين هو الأقل.
- دراسة (Sivakumar, et al, 2024) بعنوان "Social Media Influence on Students' Knowledge Sharing and Learning: An Empirical Study" | أثر وسائل التواصل الاجتماعي على تبادل المعرفة والتعلم بين الطلاب: دراسة تجريبية" تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف فعالية وسائل التواصل الاجتماعي كأداة تعليمية وتأثيرها على تبادل المعرفة بين طلاب الجامعات والمعاهد. واعتمد البحث على نظريتي التعلم الاجتماعي والاتصالي لتطوير نموذج يدرس تأثير الدوافع الشخصية (مثل السمعة) وخصائص الشبكات الاجتماعية (مثل مشاركة الملفات وتفاعل الطلاب) على تبادل المعلومات. وأظهرت نتائج الدراسة أن وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن تعزز من تبادل المعرفة وتزيد من دافعية وأداء الطلاب. كما تشير النتائج إلى أن الشبكات الاجتماعية تُعتبر وسيلة فعالة لنشر المعلومات، ويمكن استخدامها لتعزيز مشاركة الطلاب. وتتناول الدراسة أيضًا الآثار المترتبة على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التعليم، بالإضافة إلى التحديات التي تواجهها، ويقدم توجيهات للأبحاث المستقبلية في هذا المجال. وتقدم هذه الدراسة رؤية قيمة للمؤسسات التعليمية والمعلمين الذين يسعون لدمج وسائل التواصل الاجتماعي في استراتيجيات التدريس والتعلم.
- دراسة (Xie et al., 2024) بعنوان "The Role of Social Media as Aids for Accounting Education and Knowledge Sharing: Learning Effectiveness and Knowledge Management Perspectives in Mainland China" | دور وسائل التواصل الاجتماعي كمساعدات للتعليم المحاسبي ومشاركة المعرفة: فعالية التعلم ومنظورات إدارة المعرفة في البر الرئيسي للصين" والتي هدفت إلى استكشاف دور وسائل التواصل الاجتماعي كمساعدات للتعليم المحاسبي وكيف يستخدم الناس وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة المعرفة المحاسبية. استخدمت نموذج التعلم E5 ونموذج عمليات إدارة المعرفة (KM)، والبحث النوعي لفحص سمات المشاركين. تم تطوير المقابلة شبه المنظمة بناءً على نموذج E5 ونموذج عملية إدارة المعرفة. تكونت العينة من ممارسي المحاسبة والمتعلمين من الصين للمشاركة في المقابلات. أشارت النتائج إلى أن أفراد المجتمع المحاسبي، من ممارسين ومتعلمين، يعتمدون على تجاربهم التعليمية السابقة والتفاعل مع الزملاء لاكتساب المعرفة. يشاركون خبراتهم عبر نشر المواد بحرية، تقييم إدراكهم، وتعزيز الفهم بالتواصل المباشر. لالتقاط المعرفة، يتابعون برامج تعليمية إلكترونية، يستخدمون وسائل التواصل للفاعل مع المهنيين وطرح الأسئلة لإثراء الفهم. أما التطبيق،

فيوظفون المعرفة في تقييم الأداء، التدريب العملي، الإرشاد المهني، وتجنب الأخطاء وإدارة العمليات المالية بكفاءة، مما يربط بين الجوانب النظرية والعملية. يلاحظ تباين الآراء بين الممارسين والمتعلمين حول دفع مقابل المعرفة، مما يعكس اختلاف تقييمها كمورد اقتصادي واجتماعي. اقترحت الدراسة إنشاء منتديات ومجموعات محاسبية على وسائل التواصل الاجتماعي لتشجيع الممارسين على تبادل المعرفة وتمكين المتعلمين من اكتسابها عبر التفاعل.

2-2-3- التعليل على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسات السابقة في تركيزها على عمليات جزئية من إدارة المعرفة، خصوصاً مشاركة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية أو المنصات الرقمية، سواء لدى الموظفين (زروال وقاطر 2024)، أو الجهات الحكومية (السلي والشريف 2024)، أو أعضاء هيئة التدريس والطلاب (سليمان 2023؛ عبد النبي وآخرون 2023؛ الخشمان وهمشري 2022؛ Sivakumar et al., 2024؛ Xie et al., 2024) كما تتفق مع الدراسة الحالية في اعتماد متغيرات تتعلق بتدفق المعرفة، والتفاعل، وخصائص الشبكات الاجتماعية، إضافة إلى اتفاقها في أن منصات التواصل وشبكات المؤسسات تؤثر على أنشطة المعرفة، لكن هذه الدراسات تختلف بشكل واضح عن الدراسة الحالية في عدة نقاط:

- غياب تناول العمليات الأربع كاملةً (التوليد، التخزين، المشاركة، التطبيق). فجميع الدراسات ركزت على مشاركة المعرفة فقط أو على عملية محددة من دون بناء نموذج تكاملي (مثل توليد المعرفة، أو تشخيصها، أو نشرها)، مما يجعل نطاقها ضيقاً مقارنة بالدراسة الحالية.
- اختلاف السياق التنظيمي؛ فلا توجد أي دراسة تناولت وزارة التعليم السعودية أو شبكاتها الداخلية أو الرقمية، بل اقتصرت الدراسات على جامعات، وزارات بلديات، شركات اتصالات، شركات عالمية، أو مجالات زراعية أو عقارية—وكلها سياقات تختلف جذرياً عن بيئة وزارة التعليم ذات الشبكات الواسعة وتعقيد التدفقات المعرفية.
- الدراسات الأجنبية (Longyu et al., 2024؛ Saifuddin et al., 2024) هي الوحيدة التي استخدمت تحليل الشبكات الاجتماعية، لكنها وظيفته لنقل المعرفة المهنية وليس للتكامل بين عمليات إدارة المعرفة، كما أنها لا ترتبط بالسياق السعودي أو بالقطاع الحكومي التعليمي.

وترى الباحثتان أن جميع الدراسات تقريباً تعتمد على مناهج وصفية أو مسحية تقليدية لجمع البيانات، وغالباً عبر الاستبانة فقط دون تحليل نوعي عميق، كما هو واضح في (زروال وقاطر 2024؛ سليمان 2023؛ عبد النبي 2023؛ الخشمان وهمشري 2022؛ Jamal 2025) مما يجعل نتائجها عامة ومحكومة بآراء المبحوثين لا بالبنية الحقيقية لتدفق المعرفة. وحتى الدراسات التي استخدمت منهجاً مختلطاً (Longyu et al. 2024؛ Saifuddin et al. 2024) وظّفت تحليل الشبكات الاجتماعية لتحليل العلاقات لكنها لم تربطها بعمليات إدارة المعرفة الأربعة في نموذج واحد، كما لم تستخدم أدوات تحليل نصوص أو محتوى متقدم. وعليه، تتفوق الدراسة الحالية منهجياً من خلال:

- دمج أدوات MAXQDA لتحليل البيانات النوعية واستخراج الأنماط العميقة من الخطابات الرقمية والمعرفية.
 - استخدام Brand24 لرصد وتحليل التفاعل الرقمي، وهو ما لا يظهر في أي دراسة من الدراسات التي تم تحليلها.
 - الجمع بين تحليل الشبكات الاجتماعية وبين النموذج المتكامل لإدارة المعرفة في بيئة حكومية حساسة (وزارة التعليم السعودية).
 - الانتقال من الوصف إلى التحليل البنوي لتدفقات المعرفة بين الفاعلين.
- وفي ضوء ما سبق، تظهر الفجوة البحثية بشكل واضح حيث لا توجد أي دراسة تناولت التكامل بين عمليات إدارة المعرفة الأربع، ولا دمجت هذا التكامل مع تحليل الشبكات الاجتماعية، ولا طُبقت ذلك في مجال وزارة التعليم السعودية. وهذا هو المجال الذي تسده الدراسة الحالية بدقة، مما يمنحها جدة معرفية ومنهجية حقيقية تفتقدها الأدبيات السابقة.

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها

1.3. منهج الدراسة: تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي - تحليل المحتوى -، كونه الأنسب لطبيعة أهداف الدراسة التي تركز على دراسة دور الشبكات الاجتماعية والموقع الإلكتروني لوزارة التعليم في دعم عمليات إدارة المعرفة، ويتم ذلك من خلال فحص المحتوى الرقمي وتحليل عناصرها المعرفية. وقد تم اختيار هذا المنهج لأنه يوفر إمكانية تحليل النصوص الرقمية، والصور، والوسوم، والمنشورات ضمن منصات التواصل الاجتماعي، بما يساعد في قياس مستويات تحقيق عمليات إدارة المعرفة الأربعة: التوليد، التنظيم، المشاركة، والتطبيق. كما يتيح رصد الأنماط والمصطلحات ومستوى التفاعل، بالإضافة إلى تحليل تكرار الكلمات المفتاحية.

2.3. مجتمع الدراسة: يتضمن المحتوى الرقمي الذي تنشره وزارة التعليم السعودية عبر منصات على شبكات التواصل الاجتماعي خاصة منصة إكس، بالإضافة إلى الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة.

3.3. أدوات الدراسة: استخدمت الدراسة أربع أدوات رئيسية:

1. قائمة مراجعة تهدف إلى التعرف على دور الشبكات الاجتماعية التي تستخدمها وزارة التعليم، وتحليل مدى مساهمتها في دعم عمليات إدارة المعرفة.
 2. استخدام برنامج MAXQDA لتحليل تغريدات وزارة التعليم على منصة إكس (X)، حيث تم استخراج عينة مكونة من 200 تغريدة باستخدام أداة Tw Extract
 3. استخدام أداة Brand24: لمعرفة الآراء والمشاعر المتعلقة باستخدام وسم #الوظائف_التعليمية في شبكات التواصل الاجتماعي. وصممت قائمة المراجعة وفقاً لمرحلتين متمثلة فيما يلي:
 - المرحلة الأولى: إعداد قائمة المراجعة تم إعدادها بالاعتماد على دراسة (Panahi et al., 2021) ودراسة (السلي والشريف، 2024)، حيث تم استخراج أهم المعايير لضمان قياس عمليات إدارة المعرفة وتطبيقها في وزارة التعليم.
 - المرحلة الثانية: حساب صدق وثبات قائمة المراجعة:
- أ- صدق الأداة:
- صدق محتوى الأداة: عرضت قائمة المراجعة بعد إعدادها على مجموعة من المحكمين المختصين في إدارة المعرفة، وتحليل المحتوى، والإعلام الرقمي، وأجريت التعديلات اللازمة لضمان ملاءمة ودقة القائمة.
 - الصدق الداخلي: تم تصميم بنود القائمة بالاعتماد على معايير علمية موثوقة مأخوذة من دراستين رئيسيتين: دراسة (Panahi et al., 2021) وهي دراسة معيارية في دور الشبكات الاجتماعية في عمليات إدارة المعرفة، ودراسة (السلي والشريف، 2024) دراسة عربية مختصة بمعايير إدارة المعرفة في البيئات الحكومية. وتمت مواءمة معايير الدراستين واختيار البنود الأكثر مناسبة لبيئة وزارة التعليم، مما يضمن أن تكون البنود معبرة فعلياً عن مفهوم عمليات إدارة المعرفة، ووضوح ارتباط كل بند بالعملية المناسبة (توليد، تنظيم، مشاركة، تطبيق).
 - ب- ثبات الأداة: تم ترميز البنود بقائمة المراجعة بواسطة مُحللين باستخدام عينة تحتوي على 30 تغريدة صادرة عن حساب وزارة التعليم، بالإضافة إلى تحليل الموقع الإلكتروني الخاص بها. وتم حساب: معامل الاتفاق البسيط، ومعامل كبا Cohen's Kappa لتقييم مستوى الاتفاق المصحح بالعشوائية. وحصلت التحليلات على النتائج التالية:

الجدول (2): الأساليب الإحصائية

نوع الثبات	القيمة المحققة	معايير الحكم
نسبة الاتفاق العام	85%	مقبول جداً (> 80%)
معامل كبا	0.78	جيد إلى ممتاز (0.61-0.80)

المصدر: إعداد الباحثين

يتضح من الجدول السابق، نسبة الاتفاق العام والتي تبلغت 85% ومعامل كبا والذي بلغ 0.78، وبالتالي تعد هذه القيم مؤشراً قوياً على ثبات عملية الترميز وتماسك القائمة.

4.3. أدوات التحليل الإحصائي:

- تم استخدام عدد من الأدوات الإحصائية تتمثل في:
- برنامج MAXQDA: تم استخدامه لتحليل 200 تغريدة منشورة عبر حساب الوزارة، مع تكويدها استناداً إلى عمليات إدارة المعرفة (توليد، تنظيم، تطبيق، مشاركة) المعرفة، وذلك من خلال: الترميز اليدوي للبيانات، الترميز التلقائي باستخدام كلمات مفتاحية، تصنيف النصوص ضمن فئات معرفية محددة، واستخراج الجداول والتكرارات. والهدف من استخدام هذا البرنامج الإجابة على تساؤل ما مدى تطبيق الشبكات الاجتماعية لوزارة التعليم لعمليات إدارة المعرفة؟
 - برنامج Brand24: تم استخدامه لتحليل المشاعر والاتجاهات المرتبطة بوسم #الوظائف_التعليمية ضمن المنصات الرقمية. وقد عُني بتحليل مستوى المشاعر (إيجابية، سلبية، أو حيادية)، تحديد أكثر الكلمات تداولاً، وتبيان المنصات الأكثر نشاطاً. والهدف من استخدام هذا البرنامج الإجابة على تساؤل ما دور مشاعر مستخدمي الشبكات الاجتماعية في مشاركة المعرفة؟
 - أداة Tw Extract: تم استخدامها لاستخراج عينة كمية دقيقة ومنظمة من التغريدات، مع الحرص على إزالة التكرار أو الردود غير ذات الصلة. وهذه الاداة تساهم في تحسين منهجية اختيار العينة وضمان موثوقية البيانات المستخدمة في الدراسة.

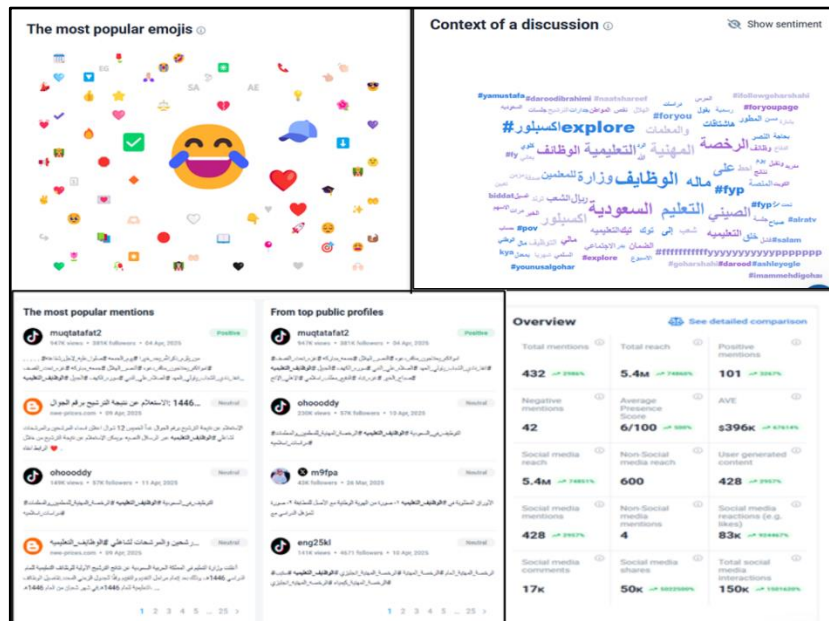
4- نتائج الدراسة.

1.4. النتائج المرتبطة بالسؤال الأول: ما دور مشاعر مستخدمي الشبكات الاجتماعية في مشاركة المعرفة؟

- تحليل الآراء والمشاعر في الشبكات الاجتماعية لوزارة التعليم:

تم استخدام برنامج Brand24 لتحليل الآراء والمشاعر المتعلقة بوسم #الوظائف_التعليمية على الشبكات الاجتماعية، بما في ذلك برنامج إكس (X). ويوفر البرنامج خاصية استخدام الفلاتر، حيث تم تحديد فترة البحث من 16 أبريل 2025 إلى 25 أبريل 2025. كما أنه تم تحديد الشبكات الاجتماعية المتمثلة في Facebook- Instagram- Blogs- Videos- Tik Tok- Podcasts- News- Web في X (Twitter).

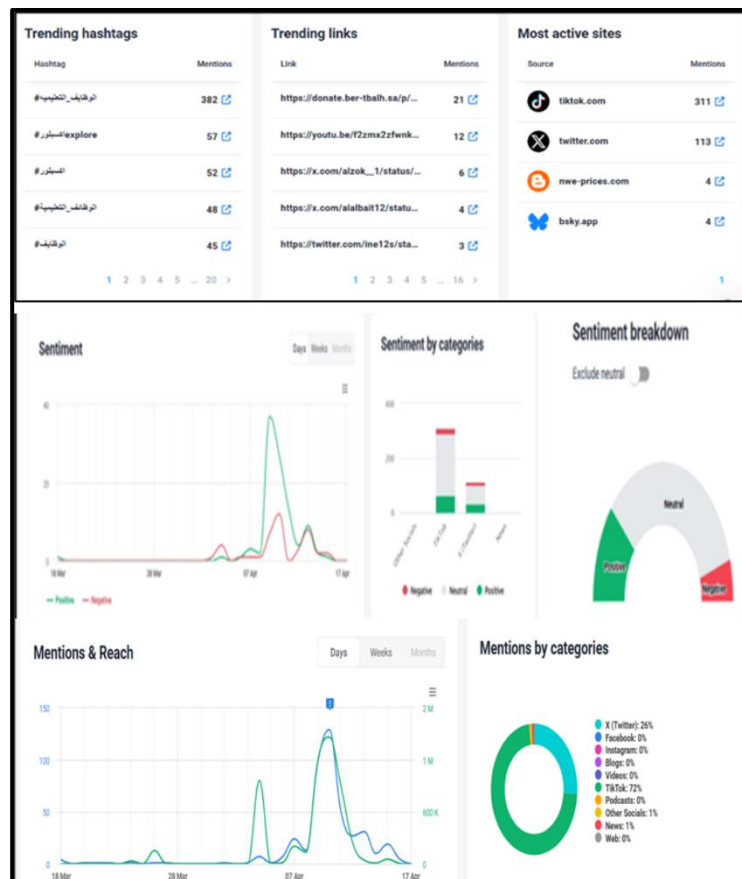
- نتائج تحليل برنامج Brand24:



الشكل (1) نتائج تحليل برنامج Brand24

يوضح الشكل (1) ما يلي:

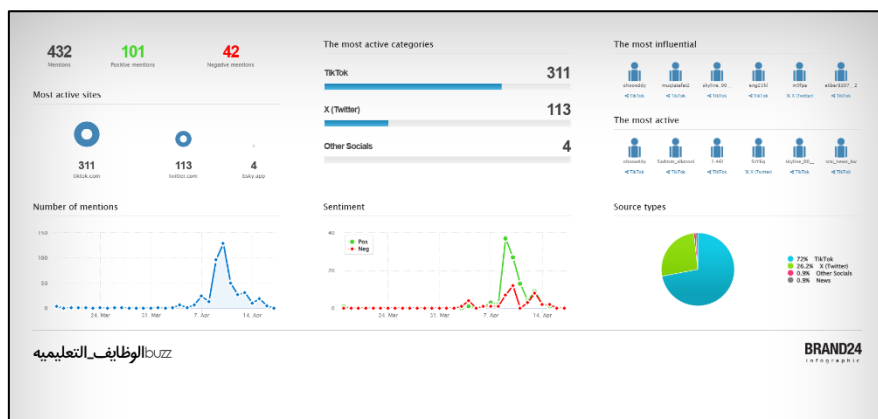
- الرموز التعبيرية الأكثر استخدامًا في هاشتاق #الوظائف_التعليمية. حيث جاء في المرتبة الأولى الرموز التعبيرية 😊 حيث بلغت نسبة استخدامه 52%، على حين جاء في المرتبة الأخيرة الرموز التعبيرية 🤔 وبلغت نسبته 1%.
- أكثر الكلمات شيوعًا في وسم #الوظائف_التعليمية، حيث جاءت كلمة "الوظائف" في المرتبة الأولى بنسبة 20%، تلتها كلمة "التعليمية" في المرتبة الثانية بنسبة 19%. أما كلمة "تحت" فقد حصلت على النسبة الأقل، حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة 1%.
- الشخصيات والإشارات الأكثر شعبية التي استخدمت وسم #الوظائف_التعليمية في الشبكات الاجتماعية.



الشكل (2) نتائج تحليل برنامج Brand24

يوضح الشكل (2) ما يلي:

- أكثر الوسوم تداولاً بجانب وسم #الوظائف_التعليمية، كما أنه يبرز الروابط المستخدمة، بالإضافة إلى البرامج الأكثر استخداماً لهذه الوسوم، حيث تصدر برنامج TikTok القائمة، يليه برنامج إكس (X).
- معرفة مشاعر الجمهور حول وسم #الوظائف_التعليمية خلال الفترة الزمنية من 16-4-2025 إلى 25-4-2025. حيث بلغت نسبة مشاعر الحيادية neutral 67%، في حين بلغت نسبة المشاعر الإيجابية positive 23%، وبلغت نسبة المشاعر السلبية negative 10%. كما يعرض الشكل مشاعر الجمهور لكل برنامج على حده.
- الإشارات والوصول إلى وسم #الوظائف_التعليمية. على مواقع التواصل الاجتماعي حيث حقق برنامج TikTok أعلى نسبة وصول بلغت 72%، تليه منصة إكس (X) بنسبة 26%. وفي المرتبة الأخيرة بقية البرامج متمثلة في Facebook- Instagram- Blogs- Videos- Podcasts- Web بنسبة صفر %.



الشكل (3) ملخص شامل عن وسم #الوظائف_التعليمية

- تحليل حساب الوزارة على منصة X: تم تحليل حساب وزارة التعليم على منصة X من خلال الاستعانة بالبحث المتقدم والذي يُستخدم للبحث عن التغريدات الصادرة من حساب معين، وتحديد كلمات مفتاحية مستهدفة أو وسوم للبحث عنها في المنشورات على المنصة. ويمكن البحث المتقدم على منصة X المستخدم من تقنين عمليات البحث فيمكن تحديد الأشخاص المستهدفين من عملية البحث، وتحديد النطاق الزمني، والأمثلة.



الشكل (4): منشورات تعكس عمليات إدارة المعرفة

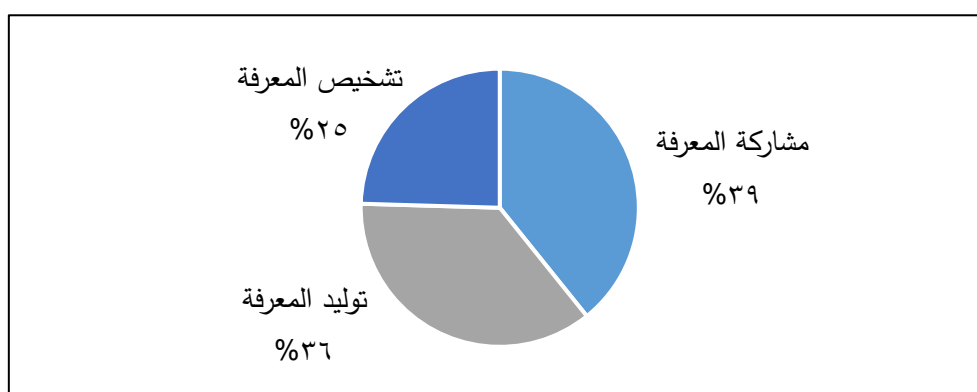
يوضح الشكل (4) منشورات تعكس عمليات إدارة المعرفة في حساب وزارة التعليم في منصة X. تم من خلال البحث المتقدم الذي تقدمه منصة X تحديد الكلمات المفتاحية التي تعكس العمليات الرئيسية لإدارة المعرفة، وتم تحديد النطاق الزمني من تاريخ 1 يناير 2020م إلى 19 أبريل 2025م، وتبع التغريدات الخاصة بحساب وزارة التعليم (@moe_gov_sa) و (@MOETawasul). ويظهر الجدول التالي التكرارات للكلمات المفتاحية الخاصة بكل عملية:

الجدول (3): تحليل الكلمات المفتاحية لعمليات إدارة المعرفة في حسابات وزارة التعليم على منصة X

العملية	الكلمة المفتاحية	التكرارات	العملية	الكلمة المفتاحية	التكرارات
اكتساب المعرفة	تقييم	6	تطوير المعرفة	أفكار إبداعية	0
	قياس	9		الابتكار	12
	تحسين	15		اكتشاف	10
	مواءمة	3		شراكة	13
	استطلاع	2		تقرير	11
	استبانة	0		مؤتمر	42
	مذكرة تفاهم/ تعاون	35		منتدى	18
	اتفاقية	34		تدشين	20
	أفضل الممارسات	14		إطلاق	28
	نخبة/ الخبراء	11		توظيف	2
	قرار	18		إستراتيجية	35
	تحسين جودة	2		مشروع جديد	0
	كفاية/ كفاية الأداء	16		خدمة	49
	تنافسية	7		إنجاز جديد	6
	التعليم	-		خبراء	4
				خبرات	2
				تنمية مهارات	1
				تطوير قدرات	1

العملية	الكلمة المفتاحية	التكرارات	العملية	الكلمة المفتاحية	التكرارات
	مجموع التكرارات	172		مجموع التكرارات	254
	المتوسط	12		المتوسط	14
مشاركة المعرفة	ورشة عمل	0		خلق التعاون	0
	اجتماع	27		بث/ نقل مشاركة المعرفة	0
	مناقشة	8		نشر المعرفة/ الوثائق	1
	ندوة	1		شراكة مجتمعية	1
	تبادل الخبرات/ المعرفة	3		لقاء	26
	نقاش	1		خدمة مجتمع	0
	جلسة حوارية	7		مسابقة	102
	اتفاقية	34		تدريب	11
	تعاون	26		دورة تدريبية	3
	سبل التعاون	19		دراسات	5
	مجموع التكرارات			275	
	المتوسط			14	

المصدر: من إعداد الباحثين



الشكل (5): نتائج تحليل عمليات إدارة المعرفة لحسابات وزارة التعليم على منصة X

يوضح الشكل (5) أن الكلمات المفتاحية المرتبطة بمشاركة المعرفة هي الأكثر شيوعاً في حسابات وزارة التعليم على منصة X، حيث تمثل 39% من نتائج تحليل عمليات إدارة المعرفة. تليها الكلمات المفتاحية المتعلقة بتوليد المعرفة بنسبة 36%، ثم تأتي الكلمات المفتاحية الخاصة بتشخيص المعرفة بنسبة 25%.

2.4. النتائج المرتبطة بالسؤال الثاني: ما مدى فعالية الشبكات الاجتماعية في تعزيز عمليات إدارة المعرفة؟

- تقييم عمليات إدارة المعرفة في الشبكات الاجتماعية لوزارة التعليم

1. عملية تشخيص المعرفة وتوليدها: يتم تشخيص المعرفة من خلال تحديد المتاحة ومقارنتها بالمطلوبة لتحديد الفجوة، مما يساعد على وضع سياسات إدارة المعرفة. أما اكتساب المعرفة فهو السعي لجمعها من مصادرها المختلفة، بما في ذلك المعرفة الضمنية، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تعزز هذه العملية. (بوبكر وتيغزة، 2021).

الجدول (4): تقييم عملية تشخيص المعرفة وتوليدها في وزارة التعليم

م	المعايير	ينطبق	إلى حد ما	لا ينطبق
1	كشف الأخبار والأحداث	✓		
2	القيام بالتدقيق عن البيانات	✓		
3	تمكين الوصول إلى تعليقات وردود المستخدمين الآخرين		✓	
4	القيام بتحديد المعرفة المتوافرة والمعرفة غير المتوافرة (المرغوب فيها)		✓	

م	المعايير	ينطبق	إلى حدٍ ما	لا ينطبق
5	توافر محرك بحثي للوصول إلى المعلومات	✓		
6	دعم البحث عن المحتوى الذي ينشئه المستخدم		✓	
7	إنشاء إمكانية تصفُّح الأسئلة والأجوبة السابقة	✓		
8	زيادة فرصة الاستفادة من أفكار المستخدمين الآخرين وتجاربهم	✓		
9	وجود شراكات محلية وخارجية للحصول على المعرفة	✓		
10	استقطاب الكوادر المؤهوبة	✓		
11	التواصل مع المؤسسات الخارجية والخبراء	✓		
12	وجود منصة لتبادل المعرفة مع العملاء والعاملين	✓		
13	استخدام شبكات التواصل الاجتماعي	✓		
14	زيادة إمكانية المشاركة في خلق المعرفة		✓	
15	إشراك العاملين في المؤتمرات العلمية للحصول على المعرفة وتطويرها	✓		
16	مراجعة البيانات باستمرار من أجل الاستفادة منها بفعالية		✓	
17	وضع استبانات عن الرضا على الموقع بهدف توليد المعرفة	✓		
	الإجمالي	12	5	0
	النسبة	%71	%29	%0

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على دراسة (السلي والشريف، 2024)، ودراسة (Panahi et al., 2021)

يتضح من الجدول (4) أن وزارة التعليم تُظهر مستوى جيداً في استخدام عمليات تشخيص المعرفة وتوليدها، حيث تنطبق غالبية المعايير بنسبة 71.1%، وتظهر هذه النسبة وجود بنية معلوماتية تتيح استخراج المعرفة من مصادر متعددة، سواء من خلال تتبع الأخبار والأحداث أو عبر أدوات البحث والتنقيب عن البيانات. ومع ذلك، تظهر النتائج وجود بعض الفجوات الملحوظة، أبرزها محدودية الوصول إلى تعليقات المستخدمين وافتقار الوزارة إلى آليات منتظمة لتحديد فجوات المعرفة أو لدعم إنشاء محتوى مبني على استبانات الرضا. بالإضافة إلى ذلك، تُلاحظ درجة محدودة لتطبيق المعايير ذات الطابع التشاركي، مثل إشراك الموظفين أو التعاون مع المؤسسات الخارجية، حيث تُطبق تلك المعايير بدرجة "إلى حدٍ ما"، مما يُظهر أن عملية توليد المعرفة تعتمد أكثر على المركزية بدلاً من التفاعل.

2. عملية تنظيم المعرفة: هي إنشاء قاعدة معرفية لتعزيز المعرفة التقنية وتسهيل الوصول إليها واسترجاعها. وقد أضافت الشبكات الاجتماعية بُعداً جديداً لهذا المفهوم من خلال تحسين تخزين واسترجاع وتصنيف المعرفة، حيث تسهم الوسوم المشتركة في تسهيل هذه العملية. يتأثر وجود الوسوم في هذه الوسائل بثلاثة معايير؛ هي: تشابه الوسوم، والتكرار، ونوع الوسوم. (Panahi et al., 2021: 9)

الجدول (5): تقييم عملية تنظيم المعرفة في وزارة التعليم

التقدير			المعايير
لا ينطبق	إلى حدٍ ما	ينطبق	
		✓	تسهيل وضع العلامات الاجتماعية
		✓	معرفة الترميز من خلال نظام توصية العلامات أو الهاشتاق
	✓		خلق علم شعبي شامل
		✓	توفير الوصول إلى المحتوى الأخر ذي الصلة
		✓	إنشاء شبكة متزامنة من الكلمات الرئيسية
	✓		أتمتة التعليقات التوضيحية والتجميعية
	✓		إنشاء التصنيف التعاوني
		✓	استخدام التصنيف على أساس الحدث
	✓		تنظيم المحتوى بناءً على سلوك المستخدمين
		✓	وجود قاعدة بيانات لتخزين المعلومات والوثائق المعرفية
0	4	6	الإجمالي
%0	%40	%60	النسبة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على دراسة (السلي والشريف، 2024)، ودراسة (Panahi et al., 2021)

يتضح من الجدول (5) مستوى متوسطاً في تطبيق معايير تنظيم المعرفة داخل وزارة التعليم، حيث بلغت نسبة تحقيق العملية 60% في بند "ينطبق"، مما يدل على وجود جهود ملموسة في اعتماد ممارسات تنظيمية مثل استخدام الوسوم، القوائم، والوصول إلى المحتوى المرتبط. مع ذلك، وتظهر نسبة 40% من البنود المصنفة ضمن "إلى حدٍ ما" وجود فجوة واضحة في بعض الجوانب الرئيسية، مثل غياب التصنيف التعاوني، ضعف أتمتة التعليقات التوضيحية، وعدم توفير نظام علم شعبي شامل، وهي مكونات أساسية في نماذج تنظيم المعرفة الحديثة. وهذا ما أكدته الدراسات الحديثة مثل (Panahi et al., 2021) و(السلي والشريف، 2024)، التي شددت على أهمية التصنيف الديناميكي وربط المحتوى بسلوك المستخدم. كما أن ضعف الاعتماد على التحليل السلوكي للمستخدمين يكشف عن محدودية في استخدام التحليلات الرقمية الضرورية لتحسين دقة التنظيم وزيادة كفاءة استرجاع المعرفة. بناءً على ذلك، تعكس هذه النتائج وضعاً تنظيمياً مقبولاً لكنه لا يصل إلى مستوى الدقة المطلوبة، مما يستدعي العمل على تطوير منظومة تصنيف أكثر شمولية وتفاعلية تدعم بناء قاعدة معرفية متكاملة تلي احتياجات البيئة الرقمية الحديثة.

3. عملية مشاركة المعرفة: هي عملية نقل المعرفة - سواء كانت صريحة أو ضمنية - إلى الآخرين. تتضمن هذه العملية ثلاث توضيحات رئيسية: أولاً: يجب أن يكون النقل فعالاً لتمكين المستقبل من فهم المعرفة واستخدامها.

ثانياً: يتم مشاركة المعرفة نفسها، وليس التوصيات، مما يعني أن المستقبل يكتسب القدرة على أداء المهام بناءً على المعرفة المشتركة.

ثالثاً: يمكن أن تتم مشاركة المعرفة بين الأفراد والمجموعات والإدارات. (العتيبي، 2024، 285)

الجدول (6) تقييم عملية مشاركة المعرفة في وزارة التعليم

المعايير	التقدير		
	ينطبق	ينطبق إلى حدٍ ما	لا ينطبق
مشاركة المؤتمرات والمنتديات على الموقع	✓		
تبسيط بناء المجتمع		✓	
تحديد الخبراء والمتخصصين		✓	
إنشاء اتصال مباشر وغير مباشر بين المستخدمين	✓		
نشر المعرفة	✓		
مشاركة التقارير على الموقع	✓		
إزالة حواجز الزمان والمكان	✓		
تمكين المستخدمين من مشاركة المعرفة الصريحة والضمنية	✓		
تعزيز دافعية المستخدمين لمشاركة المعرفة	✓		
زيادة سرعة نشر المعرفة	✓		
تحسين عملية نقل المعرفة	✓		
سهولة حصول الجهات الداخلية والخارجية على المعرفة	✓		
خلق التفاعلات بين المستخدمين	✓		
تسهيل تبادل المعرفة من خلال شبكات اتصال	✓		
الإجمالي	12	2	0
النسبة	86%	14%	0%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على دراسة (السلي والشريف، 2024)، ودراسة (Panahi et al., 2021)

يوضح الجدول (6) أن مستوى تطبيق عملية مشاركة المعرفة في وزارة التعليم يُعد مرتفعاً، حيث تم تحقيق درجة "ينطبق" في 12 معياراً من معايير المشاركة، مما يمثل 86% من إجمالي المعايير. وهذا يعكس بشكل واضح قوة الوزارة في نشر المعرفة، وتسهيل التواصل المباشر وغير المباشر بين المستخدمين، وتحسين الوصول إلى المعلومات داخل الوزارة وخارجها. رغم ذلك، وجود معيارين فقط تحت تصنيف "ينطبق إلى حدٍ ما" يشير إلى بعض التحديات، لا سيما فيما يتعلق بتبسيط بناء المجتمع وتحديد الخبراء. وهذا يعكس أن عملية مشاركة المعرفة ما زالت تعتمد بشكل أساسي على نقل المعلومات بشكل أحادي الاتجاه أكثر من بناء مجتمع معرفي تفاعلي. ويتضح ذلك من خلال طبيعة الأنشطة المدرجة في الجدول، والتي تميل غالباً إلى النشر بدلاً من التفاعل القائم على تبادل الخبرات. وعليه، فإن الوزارة تتميز في جانب "نشر المعرفة"،

لكنها بحاجة إلى تطوير آليات أكثر فعالية للمشاركة التعاونية، مما يشجع المستخدمين على المساهمة الفاعلة في إنشاء ونقل المعرفة بدل الاكتفاء بدور المستهلكين. وتتوافق هذه النتائج مع تحليل المحتوى الإجمالي الذي أظهر تركيز الحسابات الرسمية على الطابع الإعلامي أكثر من التفاعلي. لذلك، يلزم تعزيز بيئة المشاركة المجتمعية، فتح قنوات للحوار المفتوح، وتفعيل أدوات التفاعل الرقمي بشكل أكبر لضمان تحول عملية نقل المعرفة إلى تبادل فعال يُسهم في تعزيز القيمة التنظيمية للوزارة.

4. **عملية تطبيق المعرفة:** تُعدُّ عملية تطبيق المعرفة محورَ إدارة المعرفة، حيث تحوّل الأفكار والخبرات إلى ممارسات تعزز الأداء التنظيمي وتحسّن جودة العمل وكفاءته. المعرفة تكتسب قيمتها الحقيقية عند تطبيقها، مما يجعل هذه العملية ضرورية. تسهم الشبكات الاجتماعية في تحويل المعرفة إلى أشكال متنوعة، مما يعزز تطويرها من خلال قنوات اتصال داخلية وخارجية، ويسهّل فهم المعاني واتخاذ القرارات، كما أن هذا التطبيق يدعم التعليم والتعلم عبر نشر المعلومات وتعزيز المشاركة المجتمعية. (Panahi et al., 2021: 11)

الجدول (7): تقييم عملية تطبيق المعرفة في وزارة التعليم

المعايير			التقدير
لا ينطبق	ينطبق إلى حدٍ ما	ينطبق	
		✓	الوصول إلى أفكار وخبرات الآخرين
		✓	تبسيط عملية اتخاذ القرار التعاوني
		✓	العثور على إجابات
	✓		تحسين عملية صُنع المعنى
		✓	تبادل المعرفة عبر الشبكات التعاونية
	✓		إنشاء مساحة مشتركة للتركيز على موضوعٍ ما وتسهيل التوصل إلى الاستنتاجات
		✓	نمو التعليم الرسمي وغير الرسمي
		✓	تحسين جودة المعرفة
		✓	تطوير آلية التغذية الراجعة
		✓	خلق المناقشة
		✓	نمو الإسهامات المعرفية
	✓		خلق العلاقات العامة
		✓	خفض التكلفة وكفاية الوقت
		✓	تطوير الوعي
	✓		توفير السياق للمناقشات التفاعلية والمتزامنة حول المشاكل
	✓		تحسين التنسيق
		✓	تسهيل إدارة الملفات
		✓	تبسيط تنظيم العمل
0	5	13	الإجمالي
%0	%28	%72	النسبة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على دراسة (السلمي والشريف، 2024)، ودراسة (Panahi et al., 2021)

يتضح من الجدول (7) أن هناك ارتفاع نسبي في مستوى تطبيق المعرفة داخل وزارة التعليم، حيث تم تحقيق 13 معيارًا بشكل كامل مقابل 5 معايير تحققت بدرجة متوسطة، دون أي معيار غير مُنفذ. وتعكس هذه النتائج كفاءة الوزارة في تفعيل ممارسات التطبيق عبر استثمار الخبرات، تسهيل اتخاذ القرارات، وتحسين جودة المعرفة، وتوفير منصات للتغذية الراجعة والنقاش. رغم ذلك، تشير نسبة 28% من المعايير التي تحققت بدرجة "إلى حد ما" إلى وجود فجوات واضحة في بعض الجوانب التي تستلزم تحسينات، خاصة في تطوير عملية صنع المعنى، تنظيم العمل، وتقديم سياقات مخصصة للنقاشات التزامنية، وتظهر هذه الفجوات الحاجة إلى تعزيز التكامل بين المحتوى المنشور وآليات التطبيق الفعلي للمعرفة، وضمان استخدام أكثر منهجي لمنصات التواصل الاجتماعي لدعم اتخاذ القرار. كما تبين النتائج أن عملية التطبيق تعتمد بشكل كبير على الجانب الوصفي والإعلامي، مما يستدعي تطوير أدوات أكثر تفاعلية وتشاركية لتحويل المعرفة الرقمية إلى ممارسات مؤسسية قابلة للتنفيذ. وهذا يتوافق مع توجه الأدبيات الذي يؤكد ضرورة رفع مستوى استغلال الشبكات الاجتماعية لدعم المعرفة المؤسسية بشكل فعال، بدلاً من الاكتفاء بالدور المعلوماتي فقط.

توضح نتائج الجدول وجود اختلاف ملحوظ في مدى تطبيق وزارة التعليم عمليات إدارة المعرفة عبر منصاتها الرقمية. فقد سجلت عملية مشاركة المعرفة النسبة الأعلى (93%) بسبب اعتماد الوزارة على نشر المواد الإعلامية والبيانات الرسمية بشكل مكثف، مما يعزز إيصال المحتوى على حساب التفاعل، ويجعل هذه المشاركة أحادية الاتجاه إلى حد كبير. أما توليد المعرفة (86%)، فيعكس كفاءة الوزارة في إنتاج محتوى تعليمي وتوعوي منظم، إلا أن هذه العملية تبقى داخلية بدرجة كبيرة، حيث لا يتم استغلال معرفة الجمهور وخبراتهم بشكل فعال نتيجة لضعف آليات الالتقاط التفاعلي. وبالنسبة لتطبيق المعرفة (86%)، تظهر النتائج استخدامًا جيدًا للتقارير والإحصاءات وعمليات التغذية الراجعة، ولكن الممارسة تفتقر إلى دمج عميق لآراء المستخدمين أو توظيف المشاعر الرقمية لتحسين القرارات. أخيرًا، جاءت عملية تنظيم المعرفة بنسبة أقل (80%)، مما يعكس وجود هيكل تنظيمي مقبول يعتمد على الوسوم والقوائم، ولكنه لا يصل إلى مستوى التنظيم الديناميكي أو التعاوني الذي تتميز به الأنظمة المعرفية المتقدمة. بشكل عام، تظهر هذه النتائج أن الوزارة تبرز في جانب "نشر المعرفة"، لكنها بحاجة إلى تحسين "صناعة المعرفة التفاعلية"، مما يستدعي تطوير أدوات تشاركية وتكامل العمليات الأربع ضمن منظومة معرفية أكثر شمولية وفعالية.



الشكل (7): نموذج تفعيل عمليات إدارة المعرفة من خلال الشبكات الاجتماعية

5- مناقشة النتائج.

نستخلص مما سبق النتائج الآتية:

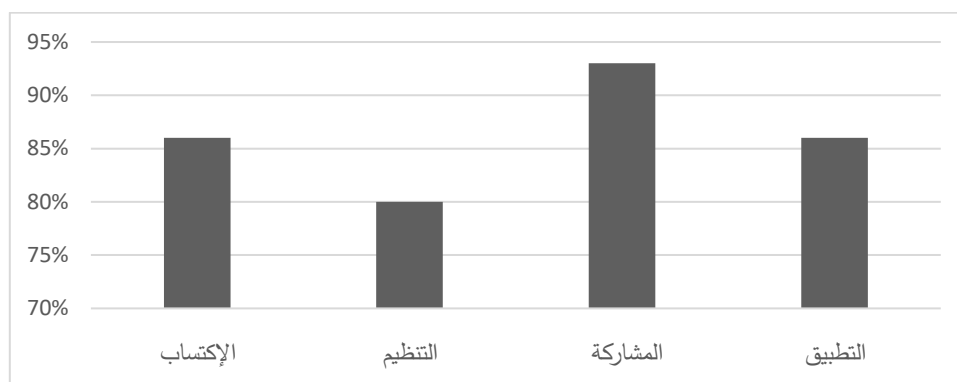
- نتائج تحليل المشاعر عبر Brand24 كشفت أن 67% من المحتوى المرتبط بوسم #الوظائف_التعليمية يحمل طابعاً حيادياً. وتعكس هذه النسبة تعامل الجمهور مع الموضوع على أنه إخباري بحت، دون أي انخراط في نقاشات أو محاولة لإنتاج المعرفة. بالإضافة إلى ذلك، تشير هذه الحيادية إلى اعتماد المستخدمين على المنصة للحصول على معلومات رسمية فقط، حيث تظهر حالات محدودة للتعبير عن مواقف (10% سلبية، 23% إيجابية).
- تفوق الشعور الحيادي يرتبط بأسلوب الطرح الوزاري الذي يقدم محتوى بلغة إعلامية رسمية تقل فيها عوامل التحفيز على التعبير عن الرأي أو إثارة التفاعل العاطفي. وهذا يتماشى مع الدراسات الحديثة مثل دراسة (Longyu et al, 2024) و (Sivakumar, et al, 2024)، التي ذكرت أن التفاعل يزداد حين تكون هناك مساحات أكبر للنقاش والانفتاح وهو ما يفتقر إليه حساب الوزارة بشكل واضح.
- تبين أن المنصات الأكثر تداولاً للوسم ليست منصات الحوار المكثف، مثل منصة (X)، بل منصات المحتوى السريع مثل TikTok، التي تشكل حوالي 72% من الوصول. وهذا النوع من المنصات يركز على إيصال المعلومات بدلاً من خلق بيئة تفاعلية، مما يكشف عن نموذج استهلاك معرفي يميل أكثر لتلقي المحتوى بدلاً من تشاركه. وهذه النتائج تشير بوضوح إلى أن موضوعات التوظيف يتم تناولها بشكل يركز على إعادة نشر المعلومات وتمريضها دون العمل على بناء معانٍ جديدة أو تبادل الخبرات. وهذا التوجه يوضح محدودية تطبيق مفهوم "المعرفة التشاركية" الذي يُعتبر ركناً أساسياً في إدارة المعرفة.
- تم تطبيق عملية تشخيص وتوليد المعرفة بنسبة 71%، وهي نسبة تُعتبر جيدة. حيث وضحت البيانات أن الوزارة تعتمد بشكل فعال على نشر الأخبار والفعاليات، إلى جانب إتاحة الوثائق الرسمية وتوفير أدوات البحث. كما يظهر أن القدرة على توليد المعرفة المؤسسية تعززت عبر المحتوى التعليمي والتوعوي، لكن يُلاحظ غياب شبه كامل لآليات التفاعل مع الجمهور أو استقصاء المعرفة الضمنية منه، مثل الاستبيانات التفاعلية أو تحليلات آراء المستخدمين. هذه النتيجة تتماشى مع دراسة (السلي، والشريف، 2024) التي أشارت إلى ضعف التشخيص في المؤسسات الحكومية رغم جودة المحتوى الإعلامي.

- أن تطبيق عملية تنظيم المعرفة في وزارة التعليم وصل إلى نسبة 60%، مما يوضح أن الوزارة وفرت وسوفاً وقوائم منظمة ومكتبة وثائق تُسهّل استرجاع المحتوى. ومع ذلك، فإن المعايير المتعلقة بتنظيم المعرفة، كالتصنيف المبني على سلوك المستخدم أو الفترات الزمنية، تحققت بمستوى متوسط فقط. كما لا يوجد نظام تصنيف ديناميكي أو "علم شعبي"، وهما من الأدوات المهمة لتعزيز الكفاءة في التخزين والاسترجاع، وبناءً على ذلك، يُعتبر التنظيم جيداً من الناحية الإدارية، ولكنه محدود من حيث إدارة المعرفة المستندة إلى البيانات التفاعلية.
- حققت عملية مشاركة المعرفة نسبة 86%، مما يجعلها العملية الأكثر قوة في الوزارة. ويدعم ذلك نشر التقارير والبيانات المفتوحة وتنظيم الورش والاتفاقيات والمبادرات. لكن تبقى المشاركة في إطار "النشر" أكثر من كونها "تفاعلاً"، ما يظهر في قلة التعليقات والمجاذبات وغياب أدوات النقاش المفتوح. تتماشى هذه النتيجة مع دراسات (الخشمان وهمشري، 2022) و (Sivakumar, et al, 2024)، التي ربطت المشاركة الفعالة بوجود مساحات للحوار وليس مجرد قنوات لبث المعلومات. وهو ما يشير إلى أن الوزارة قوية في "إيصال المعرفة"، لكنها بحاجة إلى تحسين تبادل المعرفة بشكل أكثر تعاوني.
- أن عملية تطبيق المعرفة حصلت على نسبة 72%، مما يعكس امتلاك الوزارة آليات جيدة للتغذية الراجعة وتحليل بيانات الأداء وإحصاءات المستفيدين، ما يساهم في دعم اتخاذ القرارات. لكن المعايير المرتبطة بـ "صنع المعنى" و "التطبيق التفاعلي" لم تتحقق إلا بمستوى متوسط، ما يشير إلى وجود فجوة بين نشر المعرفة وتطبيقها بشكل عملي داخل منظومة صنع القرار. ويمكن استنتاج أن هناك آليات قوية لعرض البيانات، إلا أن التطبيق العملي للمعرفة يحتاج إلى استثمار أكبر في البيانات التفاعلية والمشاركة المجتمعية لتحسين النتائج.

6- استنتاجات الدراسة وتوصياتها

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- تحليل وسم #الوظائف التعليمية أظهر نسبة محايدة عالية (67%)، ما يدل على ضعف الأثر العاطفي أو عدم وضوح الرسائل المعرفية للجمهور، وهو ما قد يؤثر على مستوى تفاعل الجمهور مع محتوى الوزارة.
- أظهر تحليل المشاعر المرتبطة بوسم #الوظائف التعليمية ثلاث فئات، حيث كانت المشاعر المحايدة تجاه الوزارة هي الأكثر شيوعاً، في حين كانت المشاعر السلبية هي الأقل.
- بالرغم من اعتماد الوزارة على Twitter (X) بوصفه مصدراً رسمياً؛ فإن منصة TikTok حققت أعلى وصول، وهو ما يشير إلى ضرورة إعادة النظر في إستراتيجية توزيع المحتوى المعرفي لتناسب توجهات الجمهور المستهدف.
- أكثر المنصات استخداماً في الوصول إلى الوسم هي تيك توك، ثم منصة X.
- أن حساب وزارة التعليم على منصة X)) يركز بنسبة 39% على الكلمات المفتاحية المتعلقة بالمشاركة، و 36% على التوليد، و 25% على التشخيص، مما يعكس هيمنة الطابع الإعلامي على التحليل. هذه النتيجة تتوافق جزئياً مع دراسة (JAMAL, 2025)، التي أوضحت أن المؤسسات تميل بشكل كبير إلى تعزيز مشاركة المحتوى، بينما يشهد إنتاج المعرفة التفاعلية وتحويلها إلى قرارات تراجعاً ملحوظاً.
- تشمل أبرز الكلمات المفتاحية الأكثر تداولاً المتعلقة بمحاور إدارة المعرفة التي ظهرت في محتوى حساب الوزارة على منصة X: مسابقة خدمة، ومؤتمر، وإستراتيجية، ومذكرة تفاهم/ تعاون، واتفاقية، وإطلاق، واجتماع، ولقاء، وتعاون.
- بالرغم من تكرار الكلمات المفتاحية المرتبطة بالإنتاج والمشاركة؛ فإن محتوى حساب الوزارة يميل إلى كونه إعلامياً أكثر من كونه تفاعلياً، مع غياب ملموس لآليات تبادل المعرفة بين الوزارة والجمهور.
- أظهرت نتائج تحليل محتوى حساب وزارة التعليم أن الوزارة تمارس عمليات إدارة المعرفة بشكل غير مباشر، من خلال إطلاق مشاريع ومبادرات ومؤتمرات ذات طابع معرفي، دون وجود هيكل واضح معلن لإدارة المعرفة كمجال مستقل.
- أظهرت نتائج تحليل عمليات إدارة المعرفة في الشبكات الاجتماعية لوزارة التعليم تفوق عملية مشاركة المعرفة في نسبة التطبيق كما يبين الشكل التالي:



الشكل (8): نتائج تحليل عمليات إدارة المعرفة في الشبكات الاجتماعية لوزارة التعليم

- تتفق نتائج الدراسة مع الدراسات العربية والأجنبية في أن المؤسسات الحكومية غالبًا ما تركز على "النشر" وتتأخر في "التفاعل" و"الالتقاط" و"صنع المعنى"، وهذا التفاوت يحدث فجوة بين المحتوى المنشور وبين القدرة على تحويله إلى قرارات عملية أو معرفة مؤسسية قابلة للتطبيق.

التوصيات والمقترحات

بناءً على ما تم استعراضه توصي الدراسة بالأمور الآتية:

1. تصميم آلية تفاعلية لقياس تبادل المعرفة الضمنية من خلال إطلاق منصة نقاش معرفي ضمن موقع الوزارة، تتضمن أدوات مثل الأسئلة المفتوحة، التصويتات، وسلاسل حوار حول المبادرات التعليمية.
2. تنفيذ مبادرة "خبراء التعليم يتحدثون"، من خلال جلسات مباشرة عبر منصات تيك توك وإكس؛ بهدف تعزيز تبادل المعرفة الضمنية بين المسؤولين والجمهور. ويتم قياس نجاح هذه المبادرة عبر عدد المشاركين والأسئلة المعرفية المطروحة.
3. إنشاء نظام تغذية راجعة معرفي مُحسن يعمل على إرسال تقارير تحليلية شهرية تستند إلى البيانات المستخلصة من التغذية الراجعة، لتوجيه الإدارات نحو اتخاذ قرارات مستندة إلى المعرفة.
4. تطوير دليل عملي لتطبيق المعرفة في الوزارة يتضمن آليات لتحويل المحتوى الرقمي مثل المشاريع، الدراسات، الإحصاءات إلى خطط تنفيذية واضحة.
5. إنشاء فريق متخصص "التنقيب الرقمي المعرفي" مهمته تحليل التفاعلات الرقمية على المنصات واستخراج الأفكار الجديدة مع إعداد تقرير شهري يُستخدم في تطوير سياسات الوزارة.
6. الاستفادة من المنصات ذات الوصول الأعلى مثل تيك توك لنشر المحتوى المعرفي.
7. زيادة وتحسين توظيف المفردات المفتاحية المرتبطة بإدارة المعرفة في منشورات الوزارة.

الدراسات المقترحة:

- بناء نموذج قياس أثر استخدام MAXQDA على جودة القرارات الإدارية في الوزارة.
- دراسة مقارنة لتطبيق عمليات إدارة المعرفة بين وزارات التعليم في دول الخليج عبر منصات التواصل الاجتماعي.
- تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحسين مشاركة المعرفة الضمنية داخل المؤسسات الحكومية

قائمة المراجع

- أبو رحمة، محمد حسن، الزعيم، محمد عبد الرحمن، وأبو غوري، عماد محمد. (2025). التحليل التكاملي لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في التعليم عن بُعد: واقع استخدامها واتجاهات معلمي المدارس الحكومية نحو توظيفها في تحسين مخرجات التعليم. *مجلة رابطة التربويين الفلسطينيين للآداب والدراسات التربوية والنفسية*، 7 (15)، 19-42. <https://doi.org/10.69867/PEAJ0188>
- الأفغاني، هنا محمود علي، وأبو قاعد، غازي رسمي عايد (2021). أثر المرونة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية إدارة المعرفة متغيراً وسيطاً - دراسة ميدانية في قطاع المستشفيات الخاصة في محافظة العاصمة عمان. [أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة مؤتة]. قاعدة بيانات المنظومة.

<http://search.mandumah.com/Record/1207320>

- الأنصاري، ريم. (4 أبريل 2023). شرح برنامج البحوث النوعية maxqda. دراسة للاستشارات والدراسات والترجمة. استرجعت في 25 مايو 2024 من <https://drasah.com/Description.aspx?id=7627>
- بعضي، شيماء، وسلمانية، نعمة الله. (2022). دور شبكات التواصل الاجتماعية في ترسيخ القيم الاجتماعية لدى الطلبة الجامعيين في فترة الحجر الصحي لكوفيد 19: دراسة ميدانية على عينة من طلبة أولى ماستر اتصال جماهيري ووسائل جديدة بقسم الإعلام والاتصال بجامعة قاصدي مرباح ورقلة: الفيسبوك نموذجاً. [رسالة ماجستير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة]. قاعدة بيانات المنظومة. <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1503839>
- بوبكر، ساخي، وتيغزة، أمحمد بوزيان. (2021). عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بالتميز التنظيمي. *مجلة دراسات وأبحاث*, 13 (1)، 223-236. <http://search.mandumah.com/Record/1143308>
- الحبابي، الحبابي مبارك. (2024). مراجعة أدب الموضوع الهندسة الاجتماعية وعمليات إدارة المعرفة. *المجلة العربية للنشر العلمي*, 7 (65)، 90-113.
- الخشمان، ميسون قاسم عبد السلام، وهمشري، عمر أحمد. (2022). واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في مشاركة المعرفة لدى طلبة الدراسات العليا في كلية العلوم التربوية بالجامعة الأردنية من وجهة نظرهم واتجاهاتهم نحوها. *المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات*, 57 (3)، 61-94. <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1316982>
- زروال، علاء الدين، وقاطر فارس. (2024) دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم استراتيجيات التسويق وإدارة معرفة الزبون دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات الهاتف النقال بالجزائر. *مجلة مجاميع المعرفة*, 10 (2)، 40-54. <https://asjp.cerist.dz/en/article/255464>
- السلي، أبرار فالج، والشريف، تغريد. (2024). استخلاص معايير إدارة المعرفة في الشبكات الاجتماعية لأمانة العاصمة المقدسة. *مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية*, (29)، 71 – 117. <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1517534>
- السلي، فهد مسيعد، وآل رفعة، مسفر جبران. (2024). آليات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي لتفعيل المشاركات المجتمعية في التعليم من وجهة نظر المعلمين بجدة. *مجلة الفنون والأدب وعلوم الانسانيات والاجتماع*, (111)، 57-84. <https://doi.org/10.33193/JALHSS.111.2024.1197>
- سليمان، إسراء سليمان مصطفى. (2023). مشاركة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم بجامعة سوهاج - دراسة ميدانية. *المجلة العربية الدولية لإدارة المعرفة*, 2 (2)، 253-314. <https://doi.org/10.21608/aikm.2023.182948.1034>
- السياني، ماجد قاسم عبده، ومحسن، رويدا أمين. (2021). أثر عمليات إدارة المعرفة على الإبداع المنظم: دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة اليمنية. *مجلة ربحان للنشر العلمي*, (7)، 49-77. <http://search.mandumah.com/Record/1123485>
- ضليحي، سوسن طه، ومحمد، مها أحمد. (2021). إدارة المعرفة: المفاهيم والوظائف. دار تكوين للنشر.
- عبد النبي، مصطفى علي سيد، حسن، إيمان محمد أحمد، وحسب النبي، زينهم حسن علي. (2023). استخدام أعضاء هيئة التدريس لشبكات التواصل الاجتماعي الأكاديمية وأثره على مشاركة المعرفة داخل البيئة الجامعية: دراسة ميدانية. *مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية*, (44)، 1905-1938. <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1383284>
- العتيبي، بشاير مفرح، والضحوي، هناء علي. (2019). استراتيجية استخدام الشبكات الاجتماعية وإدارة المشكلات لشركة الاتصالات السعودية: دراسة حالة. *مجلة جامعة الملك عبدالعزيز- الآداب والعلوم الإنسانية*, 27 (6)، 275-311. <https://doi.org/10.4197/Art.27-6.17>
- العتيبي، شروق زايد نافل. (2024). عمليات إدارة المعرفة: دراسة وصفية وثائقية. *مجلة رماح للبحوث والدراسات*, (105)، 270-347. <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1533468>
- العطاب، محمد عبد الله أحمد، والحباطي، محمد خميس السيد محمد. (2021). دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر المعرفة بين أوساط الباحثين المصريين واليمنيين: دراسة مقارنة. *مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات*, 8 (15)، 21-63. <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1136619>
- الغامدي، عائشة، وضليحي، سوسن. (2024). السلوك المعرفي في إدارة المعرفة (دراسة نظرية). *المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي*, 5 (59)، 135-164. <https://doi.org/10.52132/Ajsrp/v5.59.6>

- محروق، محمد الأمين، وديبي، وائل. (2025). تأثير الذكاء الاصطناعي على نظم إدارة المعرفة. [رسالة ماجستير منشورة، المركز الجامعي عبدالحفيظ بوالصوف-ميلة-]. المستودع الرقمي لجامعة ميلة. <http://dspace.centre-univ-mila.dz/jspui/handle/123456789/4265>.
- مرازقة، إسماعيل. (2021). استخدام البرمجيات في تحليل الشبكات الاجتماعية - برنامجًا NodeXL وMAXQDA كنموذجين. *مجلة رقمته للدراسات الإعلامية والاتصالية*, 1 (2), 157-165. <https://asjp.cerist.dz/en/article/182232>.
- Alghamdi, A. M., Pileggi, S. F., & Sohaib, O. (2023). Social Media Analysis to Enhance Sustainable Knowledge Management: A Concise Literature Review. *Sustainability*, 15(13), 9957. <https://doi.org/10.3390/su15139957>
- Böhm, K., & Durst, S. (2025) Knowledge management in the age of generative artificial intelligence— from SECI to GRAI. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-10-2024-0357>
- Gutierrez, A., Aguilar, J., Ortega, A., & Montoya, E. (2025). Sentiment analysis on social networks for defining innovation problems in organizations. *Technology in Society*, 81, 102804. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2024.102804>.
- Jamal, A. (2025). When systems fall short: Employee perspectives on knowledge management and enterprise social networks. *The Journal of Organizational Management Studies*, 2025, Article 307840. <https://doi.org/10.5171/2025.307840>
- Longyu, P., Chumchong, C., & Khamaksorn, A. (2024). Social networks and knowledge transfer in real estate business in Chiang Mai. In Proceedings of ECTI DAMT & NCON 2024, 330–335. <https://doi.org/10.1109/ECTIDAMTNCN60518.2024.10480055>
- MAXQDA. (2025, April 17). Retrieved from <https://www.maxqda.com>
- MENA Bloom. (2024). Retrieved 22 FEBRUARY 2025, from: <https://2u.pw/jKVSUv3j>
- Onundi, M., Poshdar, M., & Rotimi, F. E. (2025). Exploring the Effect of Communication on Sustainable Knowledge Management. *CIB Conferences: Vol. 1 Article 125*. <https://doi.org/10.7771/3067-4883.1955>
- Panahi, S., Ghalavand, H., & Sedghi, S. (2021). How social media facilitates the knowledge management process: A systematic review. *Journal of Information & Knowledge Management*, 20 (4), 2150042. <https://doi.org/10.1142/S0219649221500427>
- Saifuddin, M. D., Devy, M., Suseela, K., Manasa, K., & Sidharth, S. (2024). Correlates of socio-economic profiles and farmers' attitudes towards RBK services: An analytical study. *International Journal of Agriculture Extension and Social Development*, 7, 812–815. <https://doi.org/10.33545/26180723.2024.v7.i9k.1141>
- Sivakumar, A., Jayasingh, S., & Shaik, S. (2023). Social Media Influence on Students' Knowledge Sharing and Learning: An Empirical Study. *Education Sciences*, 13(7), 745. <https://doi.org/10.3390/educsci13070745>
- Xie, Z., Chiu, D. K., & Ho, K. K. (2024). The role of social media as aids for accounting education and knowledge sharing: learning effectiveness and knowledge management perspectives in mainland China. *Journal of the Knowledge Economy*, 15(1), 2628-2655. <https://doi.org/10.1007/s13132-023-01262-4>