

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. K.H., & 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.

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 الجبني، أ. رهف محمد المقاطي*

كلية الآداب والعلوم الإنسانية | 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 وكيفي 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، وتطبيقاتها. 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 الحياتية بنسبة 67%， مقابل 23% مشاعر إيجابية و10% سلبية. وتدل هذه النتائج على قوة الجانب المعلوماتي للوزارة مقابل محدودية التفاعل والتطبيق التشاركي. وتحوّل الدراسة بتعزيز آليات الالتصاق 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.

أُسهمت الثورة التكنولوجية في الهضبة العالمية؛ فقد ظهر من خلالها الكثير من التقنيات والتطبيقات والأدوات المتطرفة 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 حَوَّل العالم إلى قرية صغيرة، وكان الإنترنت هو السبب وراء ظهور شبكات التواصل الاجتماعية في تسعينيات القرن العشرين.

وُتُعْرَف 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: الفيس بوك، وإنستغرام، وتويتر، وغيرها. تلك التي تمكن مستخدمها من إنشاء الحسابات الشخصية عبر مواقعها، وتكوين صداقات جديدة. (الخشنان وهمشري، 2022، 62).

كما تحتاج المنظمات إلى تطبيق شامل لإدارة المعرفة بسبب زيادة عدد الأعضاء وتتنوع احتياجاتهم، ويطلب ذلك توحيد أسلوب العمل الإداري لمتابعة الأنشطة الجماعية والجهات المتعددة. حيث يُعَدُّ تطبيق إدارة المعرفة أساساً لدعم تقدم المنظمات وزيادة إنتاجيتها، كما أنه يسهم في تسريع اتخاذ القرارات، خاصة في المستويات الإدارية الوسطى والدنيا، مما يجعل تنفيذ القرارات أكثر فعالية وبمواد أقل. (السلمي 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 تسهم في تفعيل عمليات إدارة المعرفة. حيث إنه سيتم استخدام أدوات مختلفة لتحليل ذلك، بالإضافة إلى دراسة الآراء والمشاعر حول الوزارة، واستخراج النتائج الرئيسية.

2- مشكلة الدراسة:

شهدت شبكات التواصل الاجتماعي حضوراً متزايداً 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 (السلمي وأل رفعة، 2024، 59).

وانعكست هذه الأهمية عالمياً على السياق السعودي، حيث أولت المملكة العربية السعوديةعناية خاصة بمنصات التواصل الاجتماعي، وأنشأت حسابات رسمية ل معظم الجهات الحكومية على هذه المنصات. وتشير الإحصائيات الحديثة إلى أن عدد مستخدمي موقع التواصل الاجتماعي في المملكة بلغ في يناير 2024 حوالي 35 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 الأدب العربي. 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؟"

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 مشاريع 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؟

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.

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.
- تضييف إطاراً تحليلياً يسمح بالربط بين أدوات تحليل الشبكات الاجتماعية وعمليات إدارة المعرفة، وهو ما يسهم في إثراء الأدبيات الأكademية باللغة العربية.

- تقدم الدراسة منظوراً تكاملاً يسلط الضوء على العلاقة بين الاتجاهات والمشاعر التي يعبر عنها المستخدمون عبر منصات التواصل الاجتماعي ومدى تأثيرها على جودة وكفاية استخدام هذه المنصات لإدارة المعرفة.

- تتميز الدراسة باستخدام أدوات تحليل متقدمة مثل MAXQDA لتحليل التغريدات، وBrand24 لتحليل المشاعر والاتجاهات؛ مما يعد توظيف غير مسبوق في دراسات التعليم السعودي، وهي إضافة علمية قابلة للاستناد عليها في أبحاث مستقبلية.

• الأهمية العملية:

- تكمّن 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 يسهم في تحسين الأداء التنظيمي.

- تُبرز الدراسة بوصفها مرجعاً علمياً لصناعة 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.

2-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 الزمنية: يتناول التحليل الفترة الزمنية التالية: مراجعة تغريدات منصة "إكس" 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.

3-مصطلحات الدراسة

- إدارة المعرفة "Knowledge management": "منهج تكاملی يمكن المنظمة من الحصول على المعلومات وتنظيمها وتخزينها وتقديمها بطريقة تمكّنها من الاستفادة من المهارات والقدرات والخبرات في رفع مستوى الإنتاجية وجودة الخدمة وبما يؤدي إلى ابتكار خدمات ومنتجات جديدة". (الأفغاني وأبو قاعود، 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": "المراحل 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 عدداً وترتباً من منظمة إلى أخرى وتتركز - بشكل عام - في أنها تبدأ بعملية تحديد نوع المعرفة المطلوبة، ومن ثم يتم العمل على إيجادها، وبعد ذلك تتأتى حياتها وأمتلاكها، ثم تنظيمها وحفظها، وإتاحتها والمشاركة فيها". (الحبابي، 2024: 95).

- التعريف الإجرائي: هي الممارسات المستخدمة في توليد المعرفة وتنظيمها ومشاركتها وتطبيقاتها، والاستفادة منها، وذلك من خلال المحتوى الرقمي المنشور عبر منصات التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني لوزارة التعليم، مع التركيز على المنشورات التي تنشرها الوزارة عبر منصة "إكس".
- الشبكات الاجتماعية "Social networks": "نطح حديث نتج عن تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في التواصل من خلال شبكة الإنترنت لتقديم العديد من الخدمات وتسهيل سبل التواصل بين الأشخاص." (العطاو والعباطي، 2021:32).
- التعريف الإجرائي: هي المنصات الرقمية الوسيلة التي تعتمد عليها وزارة التعليم لنشر المحتوى، والتفاعل مع الجمهور، وتبادل المعرفة. وتشمل هذه المنصات منصة إكس، بالإضافة إلى منصات 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 ثلاثة 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 منصات التواصل الاجتماعي. يهدف العملية إلى تقييم دور هذه المنصات في دعم عمليات إدارة المعرفة، مع الاستعانة بأدوات مثل MAXQDA وBrand24 لتحقيق ذلك.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة

2-1- الإطار النظري

2-1-1- الأسس النظرية لإدارة المعرفة

2-1-1-1- مفهوم إدارة المعرفة:

ناقشت الباحثون فكرة إدارة المعرفة من عدة زوايا، متأثرين بتنوع خلفياتهم الفكرية وخصوصياتهم المختلفة. مما أوجد تباين في وجهات النظر يعكس صعوبة الوصول إلى تعريف موحد و شامل لمفهوم إدارة المعرفة. يرى (محروم وديبي، 2025، 28) بأن إدارة المعرفة هي "الأسس والقواعد التي يتبعها الأفراد في الوصول إلى المعرفة التي تعنى باتخاذ القرارات أو ترصين المهام وإدارتها بأعلى مستويات الأداء اعتماداً على أدقة الوسائل التي تسترجع المعلومة المناسبة بالوقت المناسب للأداء والمهمة المناسبة". وعرف (ضلعي ومحمد، 2021، 78) إدارة المعرفة بأنها "عملية ديناميكية مستمرة تتضمن مجموعة من الأنشطة والممارسات الهدافلة 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 قبلية للاستخدام، من خلال اكتسابها وتنظيمها وتخزينها ومشاركتها وتطبيقاتها بطريقة تعزز الابتكار وتدعم اتخاذ القرار وتحسن الأداء العام للمنظمة.

2-1-2- نموذج SECI:

تم تطوير نموذج SECI بواسطة نوناكا واتاكيوتشي نتيجةً لأبحاثهما حول الابتكار في الشركات اليابانية خلال الثمانينيات والتسعينيات من القرن العشرين. (Böhm & Durst, 2025:3) يعتقد نوناكا واتاكيوتشي 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 وضلعي، 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. التخرج: 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 واستثماراتها 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.

3-1-2- 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 الأفراد العقلية وتتضمن ابتكار واكتشاف وتوليد المعرفة.
- 2- **توزيع المعرفة:** هي عملية استخدام المعرفة وايصالها بين الأفراد أو من مصدرها إلى الأفراد في الوقت المناسب والتكلفة المناسبة، ومن خلال وسيلة الاتصال المناسبة.
- 3- **تخزين المعرفة:** هو جمع وتحليل وتنقية المعرفة وترتيبها وتنسيقها وتجزئتها وتخزينها لحفظها على من الفقدان وليسهل الوصول إليها عند الحاجة.
- 4- **تطبيق المعرفة:** الاستفادة من المعرفة بعد تخزينها واسترجاعها من خلال تحديد و اختيار المعرفة المناسبة لاستخدامها في تنفيذ أنشطة المنظمة ومهامها.

تُظهر هذه العمليات الأربع كيف يمكن للمعرفة أن تتحرك داخل وزارة التعليم بشكل فعال، بدءاً من توليدها وتنظيمها، مروراً بمشاركتها 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-الشبكات الاجتماعية

2-1-1-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 (الخشنان وهمشري، 2022: 56) الشبكات الاجتماعية بأنها "موقع 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، ومحترضة للوقت والمسافات مثل الفيسبوك والانستغرام، والواتس آب وغيرها". وذكر (بعضي وسليمانه، 2022: 7) تعريف الشبكات الاجتماعية بأنها "ذلك المجتمع الافتراضي الموجود على شبكة الانترنت، والذي يتبع التواصل بين الأفراد في بيئته افتراضية يجمعهم فيها الاهتمام والاهتمام المشترك لفكرة، أو رأي أو مكان أو هواية أو فئة معينة في نظام عالمي لنقل المعلومات الكترونياً بسرعة ودقة متناهية". كما وضح (Xie et al., 2024: 2630) أن وسائل التواصل الاجتماعي تشير إلى منصات تعتمد على محتوى المستخدم وتفاعلاته. تُستخدم هذه الوسائل للتواصل والآراء والنقاشات، وتتميز بشموليتها وسرعة نقل المعلومات وعفوتها وتفاعلها. تستند وسائل التواصل الاجتماعي إلى مفهوم الويب 2.0، الذي يهدف إلى جعل الإنترت 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 بيئتها افتراضية، مما يتيح لهم اكتساب وتنمية ومشاركة وتطبيق المعرفة.

2-1-2-خصائص الشبكات الاجتماعية:

ذكر (السلمي والشريف، 2024: 91) عدة خصائص تتسم بها الشبكات الاجتماعية وهي:

- التشبيك:** تهدف الشبكات الاجتماعية إلى تعزيز التعارف والترابط والتشاور، مما يسهم 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 كل الاتجاهين.
- الانفتاح:** توفر هذه المنصات حرية للمستخدمين في الرد والتعليق وتقييم المحتوى، مع الالتزام بمعايير الأخلاقية التي يتبعها الجميع.
- الجماعية:** تتيح للمستخدمين تشكيل مجموعات والتواصل فيما بينها.
- الترابط:** تنمو الواقع من خلال الترابط بينها، حيث يتم تبادل الإحالات بين المصادر المختلفة التي يشاركونها أعضاء المجموعة.

- التعاون: توفر هذه الواقع فرص التعاون والمشاركة في المهام المتنوعة بين جميع الأفراد والمجموعات المشاركة. نستنتج مما سبق أن خصائص هذه الشبكات، مثل الفاعلية والمشاركة والمحادثة والانفتاح، تمكّن المستخدمين من نشر المعلومات وتلقّها بسرعة، والمناقشة وتبادل الآراء، مما يسهم 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 بيئه تعليمية تفاعلية تدعم الابتكار وتحسين الأداء المؤسسي.

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

تلعب الأدوات الرقمية والإلكترونية دوراً مركزاً في إدارة المعرفة، من خلال توفير نظام مركزي للحصول على المعلومات، وتسهيل التواصل، وتمكن 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، خاصةً مع انتشار تلك الشبكات وزيادة عدد المستخدمين بشكل ملحوظ. هذا التوسيع كان نتيجة لسهولة الوصول إليها وانتشار استخدامها بين الطلاب وأفراد المجتمعات التعليمية في مختلف المراحل. يمكن اعتبار استخدامها توجهاً حديثاً يسهم 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 الإنترن特، 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 لاحتواها 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 وأخرون. 2025)

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

2-1-3-التحليل المتقدم للشبكات المشاعر

2-1-3-1-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 يسهم 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)

2-1-3-2-تحليل المشاعر (SA): هو دراسة كمية للأراء والمشاعر والعواطف والمواقف المعبر عنها في النصوص تجاه موضوع معين. يُعرف أيضًا 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. (العتبي والضحوي، 2019، 290) أصبح تحليل المشاعر أداةً أساسيةً للمؤسسات التي تسعى إلى فهم احتياجات وفضائل جمهورها والاستجابة لها. من خلال تحليل النبرة العاطفية لبيانات النصوص، يمكن 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؛ (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. فيبينما يمكن تحليل الشبكات الاجتماعية من تحديد الروابط وال العلاقات بين الموظفين وأصحاب المصلحة، وتحديد الأفراد أو العقد الأكثر تأثيراً

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

3-1-3-3- برنامج MAXQDA

برنامج MAXQDA: هو برنامج احترافي لتحليل البيانات النوعية والكمية والمختلطة يعمل على نظامي Windows و Mac وهو يقوم بتحليل المقابلات والتقارير والجدال والاستطلاعات عبر الإنترنت ومقاطع الفيديو والملفات الصوتية والأدب والصور وغير ذلك، وله فضل كبير في تزويد الباحثين بأدوات تحليلية قوية ومتعددة وسهلة الاستخدام تساعده على نجاح المشاريع البحثية." (مراقبة، 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 أسلمة 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" تحليلًا معمقاً للرموز النشطة.
 - أما خاصية "شجرة الكلمات التفاعلية"، فهي أداة فعالة تُظهر التراكيب المرتبطة بأي كلمة وتتوفر عرضاً لتكراراتها، مما يساعد على اكتشاف رؤى جديدة حتى في النصوص المعروفة.
- وأشار (مراقبة، 2021: 163) إلى مجموعة من المميزات التي يتميز بها برنامج MAXQDA؛ من أهمها أنه يتبع تحليل البيانات النوعية، مثل المقابلات والتقارير والبيانات عبر الإنترنت، بالإضافة إلى تقديم أدوات تصوير متعددة؛ مثل سحابة الكلمات والرسوم البيانية. يتضمن الإصدار المتقدم MAXQDA Plus وحدة MAXDictio، التي تضيف إمكانية تحليل النص الكمي.
- وتري الباحثتان أن البرنامج يمتاز بعدة مميزات؛ منها: أنه يدعم اللغة العربية، وأنه من سهل الاستخدام، ومتاح منه نسخة تجريبية، ويتوفر نسخة لنظام windows mac. وتم 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

العمليات 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 وجداول البيانات والبيانات البليوغرافية 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	يتوجه 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.

الوظيفة	عمليات إدارة المعرفة
كيف تم استخدامها؟	
تدوين الأفكار واللاحظات في أثناء عملية التحليل، كذلك يتيح البرنامج خاصية البحث اللغوي والموصول إلى المذكورة في أي وقت.	المذكرات
مشاركة أعضاء الفريق ومعرفة اقتراحاتهم وأرائهم من خلال تصدير الملفات.	تصدير الملفات
تحليل ملفات الصوت والفيديو مباشرةً أو من خلال نسخها مع الحفاظ على ارتباطها بالوسائل الأصلية.	تحليل وترميز الوسائل

المصدر: من إعداد الباحثتين

2-الدراسات السابقة

تُعد 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 لاحقًا استعراض الدراسات السابقة التي ناقشت إدارة المعرفة وعملياتها والشبكات الاجتماعية، وقد رُتبت زمنيًّا وفقًا للأحدث:

2-1-دراسات سابقة بالعربية:

- دراسة (زروال وقاطر، 2024) بعنوان "دور موقع التواصل الاجتماعي في دعم استراتيجيات التسويق وإدارة معرفة الزبائن: دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات الهاتف النقال بالجزائر" والتي هدفت إلى تحليل استراتيجيات التسويق عبر موقع التواصل الاجتماعي المتبع من قبل مؤسسات الهاتف النقال في الجزائر، وتقييم مدى فعالية استراتيجيات التسويق عبر موقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مبيعات هذه المؤسسات وسمعتها، ودراسة دور موقع التواصل الاجتماعي في إدارة العلاقة مع الزبائن والتفاعل معهم، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين من ثماني وكالات مؤسسات الهاتف النقال في ولاية قسنطينة بالجزائر. وتمثلت عينة الدراسة من مديرى فروع ومكلفين بالدراسات ورؤساء أقسام وغيرهم من الموظفين، حيث تم توزيع 60 استبياناً إلكترونية وورقية، واسترجع منها 45 استبياناً. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. واعتمدت أداة الاستبيان بوصفها أداة رئيسية لجمع البيانات من العينة المختارة والموجهة إلى الزبائن كمصدر أولي لجمع البيانات بالإضافة إلى المقابلة واللاحظة. 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، والتوكيل على إنتاج محتوى إبداعي وجاذب 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 (السلمي 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 الباحثان على المنهج الوثائي لكتابية الجانب النظري للدراسة، ومنهج تحليل المحتوى، استخدم في بناء القائمة المعيارية بتحليل الدراسات ذات العلاقة، وأسلوب دلفي. استخدمت الباحثان أدلة تحليل المضمون، وذلك بتحليل الموقع الإلكتروني للأمانة، وتعريفاته على منصة توير التابعة للأمانة في الفترة الزمنية (19/4/2021، حتى 16/4/2022)، وقد توصلت الباحثان إلى مجموعة من النتائج أهمها توافر عملية مشاركة ونشر المعرفة في الموقع الإلكتروني للأمانة العاصمة المقدسة بنسبة (100) أي بدرجة عالية جداً، وتوافر عملية توليد المعرفة في الموقع الإلكتروني للأمانة العاصمة المقدسة بنسبة (٧٧,٨) 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 توير الخاص بالأمانة بنسبة (٩١%)، وهي درجة عالية جداً، وتوافر معيار توليد المعرفة في موقع توير الخاص بالأمانة بنسبة (٤,٩)، وهي درجة منخفضة جداً، وتوافر معيار تشخيص المعرفة في موقع توير الخاص بالأمانة بنسبة (٣,٩%)، وهي درجة منخفضة جداً، وبناءً على ذلك أوصت الباحثان بضرورة اهتمام أمانة العاصمة المقدسة بعملية تشخيص المعرفة التي في صوبها 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 ومعاونיהם بجامعة سوهاج دراسة ميدانية" والتي هدفت إلى معرفة واقع مشاركة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم في جامعة سوهاج، ومن هذا الهدف العام تتبع مجموعة من الأهداف الفرعية التي تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقها، وأهمها: قياس مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم لمشاركة المعرفة، وتحديد مجالات وأشكال مشاركة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم في جامعة سوهاج، والكشف عن قنوات ووسائل التواصل المستخدمة في مشاركة المعرفة، إضافة إلى التعرف على دور أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم لدعم مشاركة المعرفة، كذلك الأمر في التطرق إلى دوافع مشاركة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بجامعة سوهاج، وأخيراً: تحليل الصعوبات والمعوقات التي تحدّ من مشاركة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بجامعة سوهاج. ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بأسلوبه المسيحي، كما أنها اعتمدت في جمع البيانات على الاستبيانة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج؛ أبرزها: إدراك أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم لمصطلح (مشاركة المعرفة) وذلك بمستوى مرتفع، ولقد أظهرت النتائج أن أشكال المعرفة التي تتم مشاركتها متعددة؛ حيث احتلت المقررات الدراسية وطرق التدريس الحديث مستوى تقديرية مرتفعاً، كما توصلت الدراسة إلى أن الفنون والوسائل المستخدمة في مشاركة المعرفة بدرجة كبيرة هي شبكات التواصل الاجتماعي واتس آب what's up ، وفيسبوك Face book .

دراسة (عبد النبي وأخرون، 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 الأكademie.edu و LinkedIn و Mendeley ResearchGate التفضيلات، تليها Academia . تم إثبات شبكاتها 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 وجه 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. انتهت الدراسة المنهج المسيحي الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الدراسات العليا في الكلية المقصودة، والبالغ عددهم (1097) طالب وطالبة، وتكونت عينتها من (300) طالب وطالبة، استجابة منهم (285) فرداً. استخدمت الدراسة الاستبيانة 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- دراسات سابقة بالإنجليزية:

"When Systems Fall Short: Employee Perspectives on Knowledge Management and Enterprise Social Networks | عندما تتغير الأنظمة: آراء الموظفين حول إدارة المعرفة والشبكات الاجتماعية المؤسسية" (JAMAL, 2025) بعنوان دراسة جمال (JAMAL, 2025) أستكشفت 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 SharePoint و MS Teams و SharePoint في تعزيز مشاركة المعرفة والتعاون؛ فإن فعاليتها تختلف بشكل ملحوظ بناءً على مجموعة الموظفين ومرحلتهم المهنية. وتسلط الضوء على فجوة مهمة في الأبيات تركز هذه الدراسة على كيفية إدراك الموظفين في مختلف المناصب لهذه الأنظمة وطريقة تفاعلهما معها، مع توضيح تأثيرها (أو عدمه) على توزيع المعرفة داخل المؤسسة. وتم استخدام استبيان إلكتروني منظم لجمع 66 استجابة من الموظفين، حيث تضمنت مقياس ليكرت، وأسئلة اختيار من متعدد، وتقديرات رقمية. وكشفت التحليلات الإحصائية باستخدام برنامج IBM SPSS عن الارتباطات والفرق المترتبة 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 ووظائفها. كما تبين أن أداة MS SharePoint تُعد الأكثر فاعلية، في حين وُجد أن MS Teams يواجه بعض

الإشكاليات. وتشير هذه النتائج إلى ضرورة تحسين أنظمة إدارة المعرفة بشكل موجه، 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" تدرس الشبكات الاجتماعية ونقل المعرفة في مجال العقارات في شيانغ ماي. تهدف الدراسة لتحديد العملية التي ينتمي بها وكلاء العقارات في شيانغ ماي المعرفة والعوامل التي تؤثر عليهم لتحليل الشبكات الاجتماعية لتطوير إطار عمل لشركات العقارات في شيانغ ماي لنقل المعرفة. تبني هذه الدراسة نهجاً بحثياً مختلفاً، أولًا باستخدام تحليل الشبكات الاجتماعية (SNA) كأداة بحث كمية، ثم إجراء مقابلات مفتوحة مع الخبراء والجهات الفاعلة الرئيسية كبحث نوعي، وأخيراً إجراء مقابلات من خلال نموذج SECI لتصنيم إطار عمل لنقل المعرفة. من خلال الاستطلاعات والمقابلات، تبين أن وكلاء العقارات في شيانغ ماي تعاملوا لتحقيقصال 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 الوكالء بشبكة كبيرة، بينما يبقى بعضهم خارجها، مما يعكس تحديات نقل المعرفة بين الشبكات الصغيرة والمستقلة والشبكات الكبيرة.

- دراسة (Saifuddin, et al, 2024) بعنوان "Correlates of socio-economic profiles and farmers' attitudes towards RBK" تدرس ديناميكيات الشبكات الاجتماعية بين المزارعين فيما يتعلق بنقل المعرفة حول خدمات مراكز Rythu services: An analytical study. وهدفت إلى فهم كيفية تأثير هيأكل الشبكات الاجتماعية في توزيع معلومات RBK بين المزارعين في دولة الهند، مما يسهم في سد الفجوة الموجودة في الأدب. ومن خلال تحديد مصادر المعرفة ورسم خرائط الشبكات الاجتماعية ومقارنتها، وتحقيق 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، تلتها اختيار عشوائي لثلاث قرى من كل ماندال، وعشرة مزارعين من كل قرية، مما أسفر عن 120 مشاركاً. وتم جمع البيانات من خلال مقابلات المنظمة ومناقشات مجموعات التركيز لتحديد وتصنيف مصادر المعرفة حول خدمات RBK. كما أنه تم استخدام تحليل الشبكات الاجتماعية (SNA) عبر برنامج Netdraw و UCINET لرسم وتحليل هذه الشبكات المعرفية. وأظهرت النتائج أن المصادر الشخصية المحلية، مثل أمناء القرى وتجار المدخلات الزراعية والموظفين الحكوميين، وتلعب دوراً أساسياً في نقل المعرفة حول خدمات RBK. كما أن المزارعين ذوي المعرفة العالية لهم شبكات اجتماعية أكثر كثافة وتنوعاً 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 لمساعدي الزراعة ومديريها المشتركون هو الأقل.

- دراسة (Sivakumar, et al, 2024) بعنوان "Social Media Influence on Students' Knowledge Sharing and Learning: An Empirical Study" تدرس آثار 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 تعتبر وسيلة فعالة لنشر المعلومات، ويمكن استخدامها لتعزيز مشاركة الطلاب. وتناول الدراسة أيضاً الآثار المترتبة على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التعليم، بالإضافة إلى التحديات التي تواجهها، ويقدم توجيهات للأبحاث المستقبلية في هذا المجال. وتقدم هذه الدراسة رؤى 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" تدرس 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 وال المتعلمين من الصين للمشاركة في المقابلات. أشارت النتائج إلى أن أفراد المجتمع المحاسبي، من ممارسين ومتعلميين، يعتمدون على تجاربهم التعليمية السابقة والتفاعل مع الزملاء لاكتساب المعرفة. يشاركون خبراتهم عبر نشر المواد بحرية، تقييم إدراكي، وتعزيز الفهم بالتواصل المباشر. للتقطاط المعرفة، يتبعون برامج تعليمية إلكترونية، يستخدمون وسائل التواصل للتفاعل 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. اقتربت الدراسة إنشاء منتديات ومجموعات محاسبية على وسائل التواصل الاجتماعي لتشجيع الممارسين على تبادل المعرفة وتمكين المتعلمين من اكتسابها عبر التفاعل.

2-2-3-التعليق على الدراسات السابقة:

اتفق 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 (السلعي والشريف 2024)، أو أعضاء هيئة التدريس والطلاب (سليمان 2023؛ عبدالنبي وأخرون 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 بلدان، شركات اتصالات، شركات عالمية، أو مجالات زراعية أو عقارية—وكلاها سياقات تختلف جذرياً عن بيئه وزارة التعليم ذات الشبكات الواسعة وتعقيد التدفقات المعرفية.
- الدراسات الأجنبية (Saifuddin et al., 2024؛ Longyu et al., 2024) هي الوحيدة التي استخدمت تحليل الشبكات الاجتماعية، لكنها وظفته لنقل المعرفة المهنية وليس للتكامل بين عمليات إدارة المعرفة، كما أنها لا ترتبط بالسياق السعودي أو بالقطاع الحكومي التعليمي.

وترى الباحثان 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؛ Longyu 2024؛ Saifuddin et al. 2024) مما يجعل نتائجها عامة ومحكمة بآراء المبحوثين لا بالبنية الحقيقية لتدفق المعرفة. وحتى الدراسات التي استخدمت منهجاً مختلطأً (Longyu 2024؛ Saifuddin et al. 2024) وظفت تحليل الشبكات الاجتماعية لتحليل العلاقات لكنها لم تربطه بعمليات إدارة المعرفة الأربع في نموذج واحد، كما لم تستخدم أدوات تحليل نصوص أو محتوى متقدم. وعليه، تتتفق الدراسات الحالية منهجهما من خلال:

- دمج أدوات MAXQDA لتحليل البيانات النوعية واستخراج الأنماط العميقه 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 بيئه حكومية حساسة (وزارة التعليم السعودية).
- الانتقال من الوصف إلى التحليل البنائي 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 طبقت ذلك في مجال وزارة التعليم السعودية. وهذا هو المجال الذي تسده الدراسة الحالية بدقة، مما يمنحها جدة معرفية ومنهجية حقيقة تفتقد لها 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، والرسوم، والمنشورات ضمن منصات التواصل الاجتماعي، بما يساعد في قياس مستويات تحقيق عمليات إدارة المعرفة الأربع: التوليد، التنظيم، المشاركة، والتطبيق. كما يتبع رصد الأنماط والمصطلحات ومستوى التفاعل، بالإضافة إلى تحليل تكرار الكلمات المفتاحية.

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

3. أدوات الدراسة: استخدمت الدراسة أربع أدوات رئيسية:

1. قائمة مراجعة تهدف إلى التعرف على دور الشبكات الاجتماعية التي تستخدمها وزارة التعليم، وتحليل مدى مساحتها 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 (السلمي والشريف، 2024)، حيث تم استخراج أهم المعايير لضمان قياس عمليات إدارة المعرفة وتطبيقيها في وزارة التعليم.
 - المرحلة الثانية: حساب صدق وثبات قائمة المراجعة:
- أ- صدق الأداة:
- صدق محتوى الأداة: عرضت قائمة المراجعة بعد اعدادها على مجموعة من المحكمين المختصين في إدارة المعرفة، وتحليل المحتوى، والإعلام الرقمي، وأجريت التعديلات الازمة 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 (السلمي 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 محللين باستخدام عينة تحتوي على 30 تغريدة صادرة عن حساب وزارة التعليم، بالإضافة إلى تحليل الموقع الإلكتروني الخاص بها. وتم حساب: معامل الاتفاق البسيط، ومعامل كابا Cohen's Kappa لتقييم مستوى الاتفاق المصحح بالعشوانية. وحصلت التحليلات على النتائج التالية:
- الجدول(2): الأساليب الإحصائية

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

المصدر: إعداد الباحثين

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

4. أدوات التحليل الإحصائي:

تم استخدام عدد من الأدوات الإحصائية تتمثل في:

- برنامج MAXQDA: تم استخدامه لتحليل 200 تغريدة منشورة عبر حساب الوزارة، مع تكوينها 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، وبيان 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 الأداة تساهم في تحسين منهجية اختبار العينة وضمان موثوقية البيانات المستخدمة في الدراسة.

نتائج الدراسة.

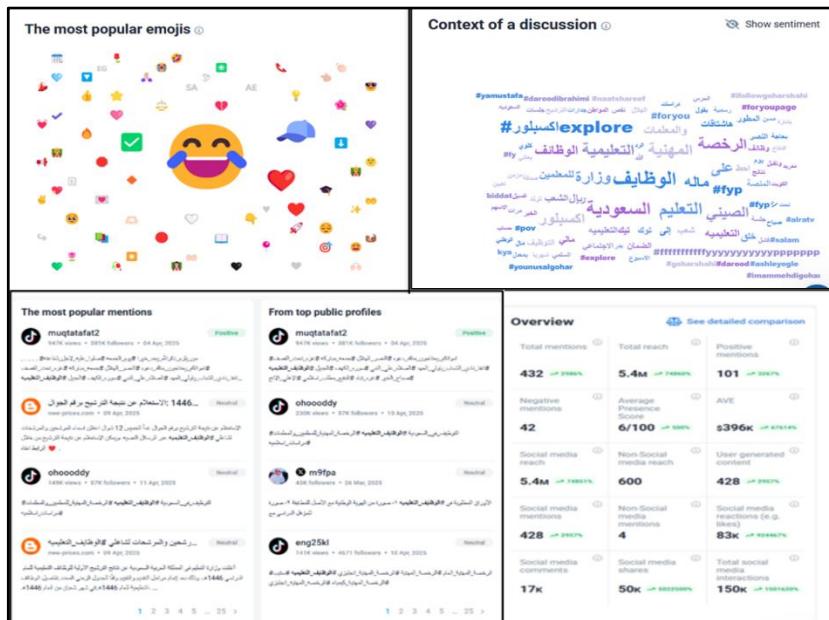
٤. النتائج المرتبطة بالسؤال الأول: ما دور مشاعر مستخدمي الشبكات الاجتماعية في مشاركة المعرفة؟

- 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). ويتوفر 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 X (Twitter)- Facebook- Instagram- Blogs- Videos- Tik Tok- Podcasts- News- Web

نتائج تحليل برنامج Brand24



الشكل (1) نتائج تحليل برنامج Brand24

يوضح الشكل (1) ما يلي:

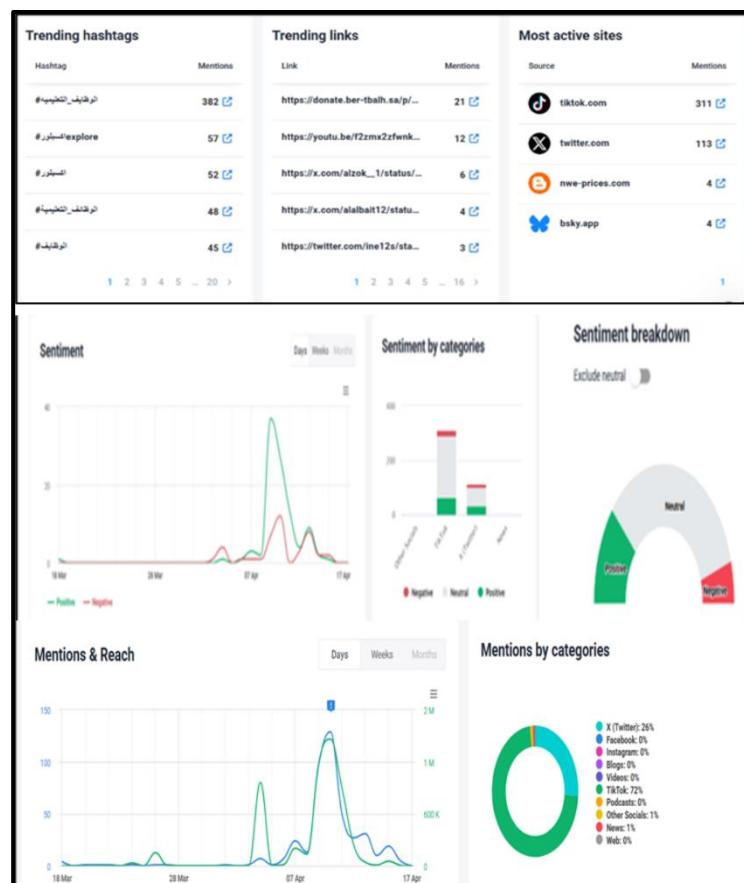
الرموز التعبيرية الأكثر استخداماً في هاشتاق # الوظائف التعليمية. حيث جاء في المرتبة الأولى الرموز التعبيرية 😊 حيث بلغت

نسبة استخدامه 52%， على حين جاء في المتبعة الأخيرة الموز التعبرية وبلغت نسبته 1%.

أكثـر الكلمات شيوـعاً 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

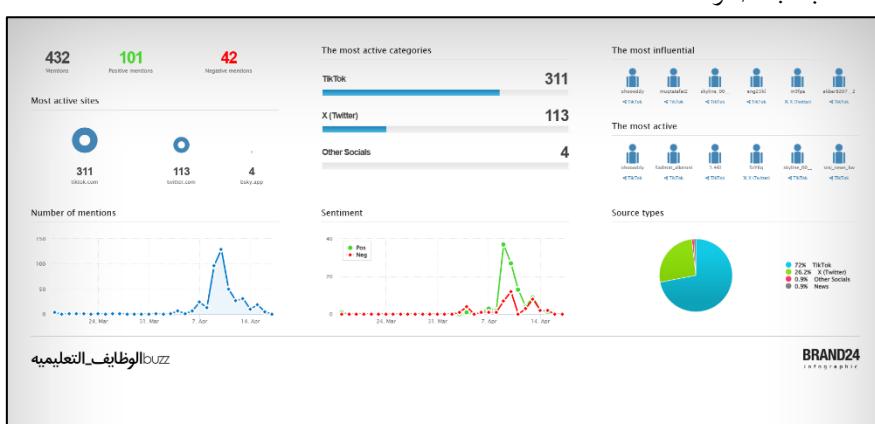
- **الشخصيات والإشارات الأكثر شعبية التي استخدمت وسم # الوظائف_التعليمية في الشبكات الاجتماعية.**



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 بهذه 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 67%， في حين بلغت نسبة المشاعر الإيجابية 23% positive، وبلغت نسبة المشاعر السلبية negative 10%. كما يعرض الشكل (2) مشاعر الجمهور لكل برنامج على حدة.
- الإشارات والوصول إلى وسم #الوظائف_التعليمية. على موقع التواصل الاجتماعي حيث حقق برنامج TikTok أعلى نسبة وصول بلغت 72%， تليه منصة إكس (X) بنسبة 26%. وفي المرتبة الأخيرة بقية البرامج ممثلة 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 تقني عمليات البحث فيمكن تحديد الأشخاص المستهدفين من عملية البحث، وتحديد النطاق الزمني، والأمكانة.



الشكل (4): منشورات تعكس عمليات إدارة المعرفة

يوضح الشكل (4) منشورات تعكس عمليات إدارة المعرفة في حساب وزارة التعليم في منصة X.

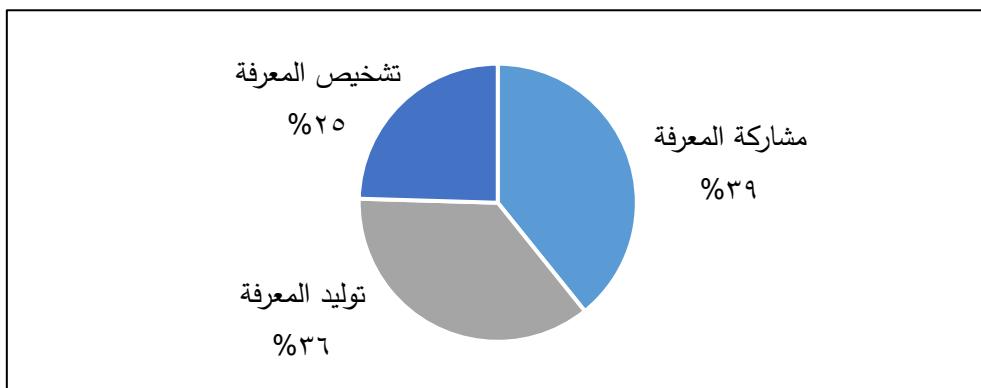
تم من خلال البحث المتقدم الذي تقدمة منصة X تحديد الكلمات المفتاحية التي تعكس العمليات الرئيسية لإدارة المعرفة، وتم تحديد النطاق الزمني من تاريخ 1 يناير 2020م إلى 19 أبريل 2025م، وتتبع التغريدات الخاصة بحسابي وزارة التعليم (@moe_gov_sa) و(@MOETawasul). ويظهر الجدول التالي التكرارات للكلمات المفتاحية الخاصة بكل عملية:

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

العملية	الكلمة المفتاحية	الكلمات المفتاحية	النكرارات	النكرارات	الكلمة المفتاحية	النكرارات	النكرارات
	تقييم		أفكار إبداعية	0			
	قياس		ابتكار	12			
	تحسين		اكتشاف	10			
	مواءمة		شراكة	13			
	استطلاع		تقدير	11			
	استبيانة		مؤتمر	42			
	مذكرة تفاهم/تعاون		منتدى	18			
	اتفاقية		تدشين	20			
	أفضل الممارسات		إطلاق	28			
	نخبة/الخبراء		توظيف	2			
	قرار		إستراتيجية	35			
	تحسين جودة		مشروع جديد	0			
	كفاية/كفاية الأداء		خدمة	49			
	تنافسية		إنجاز جديد	6			
	التعليم		خبراء	4			
			أخبار	2			
			تنمية مهارات	1			
			تطوير قدرات	1			

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

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. تلتها 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

١. 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 لเทคโนโลยيا المعلومات أن تعزز هذه العملية. (بويكر وتيغرة، 2021).

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

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

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

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

يتضح من الجدول (4) أن وزارة التعليم تُظهر مستوى جيداً في استخدام عمليات تشخيص المعرفة وتوليدتها، حيث تتطابق غالبية المعاير بنسبة 71%. وتشير هذه النسبة وجود بنية معلوماتية تتيح استخراج المعرفة من مصادر متعددة، سواء من خلال تتبع الأخبار والأحداث أو عبر أدوات البحث والت取证 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 استبيانات الرضا. بالإضافة إلى ذلك، تُلاحظ درجة محدودة لتطبيق المعاير ذات الطابع التشاركي، مثل إشراك الموظفين أو التعاون مع المؤسسات الخارجية، حيث تُطبق تلك المعاير بدرجة "إلى حدٍ ما"، مما يُظهر أن عملية توليد المعرفة تعتمد أكثر على المركبة 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 معاير؛ هي: تشابه الوسوم، والتكرار، ونوع الوسوم. (Panahi et al., 2021: 9).

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

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

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على دراسة (السلعي والشريف، 2024)، ودراسة (Panahi et al., 2021) يتضح من الجدول (5) مستوىً 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 حد ما" وجود فجوة واضحة في بعض الجوانب الرئيسية، مثل غياب التصنيف التعاوني، ضعف أتمتها 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(السلعي والشريف، 2024)، التي شددت على أهمية التصنيف الдинاميكي 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 وضعياً تنظيمياً مقبولاً لكنه لا يصل إلى مستوى الدقة المطلوبة، مما يستدعي العمل على تطوير منظومة تصنيف أكثر شمولية وتفاعلية تدعم بناء قاعدة معرفية متكاملة تلبي احتياجات البيئة الرقمية الحديثة.

3. عملية مشاركة المعرفة: هي عملية نقل المعرفة - سواء كانت صريحة أو ضمنية - إلى الآخرين. تتضمن هذه العملية ثلاثة 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. (العتبي، 2024، 285)

الجدول (6) تقييم عملية مشاركة المعرفة في وزارة التعليم

التقدير			المعايير
لا ينطبق	ينطبق إلى حد ما	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
0	2	12	الإجمالي
%0	%14	%86	النسبة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على دراسة (السلعي والشريف، 2024)، ودراسة (Panahi et al., 2021) يوضح الجدول (6) أن مستوى تطبيق عملية مشاركة المعرفة في وزارة التعليم يُعد مرفقاً، 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 حد 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. ويوضح 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"،

لكلها 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 بنيات المشاركة المجتمعية، فتح قنوات للحوار المفتوح، وتفعيل أدوات التفاعل الرقمي بشكل أكبر لضمان تحول عملية نقل المعرفة إلى تبادل فعال يسهم في تعزيز القيمة التنظيمية للوزارة.

4. عملية تطبيق المعرفة: تُعد عملية تطبيق المعرفة محور إدارة المعرفة، حيث تحول الأفكار والخبرات إلى ممارسات تعزز الأداء التنظيمي وتحسّن جودة العمل وكفايته. المعرفة تكتسب قيمتها الحقيقية عند تطبيقها، مما يجعل هذه العملية ضرورية. تسهم الشبكات الاجتماعية في تحويل المعرفة إلى أشكال متنوعة، مما يعزّز تطويرها من خلال قنوات اتصال داخلية وخارجية، ويسهل 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

التقدير			المعايير
لا ينطبق	ينطبق إلى حد ما	ينطبق	
		✓	الوصول إلى أفكار وخبرات الآخرين
		✓	تبسيط عملية اتخاذ القرار التعاوني
		✓	العثور على إجابات
	✓		تحسين عملية صنع المعنى
		✓	تبادل المعرفة عبر الشبكات التعاونية
	✓		إنشاء مساحة مشتركة للتركيز على موضوع 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 التكالفة وكفاية الوقت
		✓	تطوير الوعي
	✓		توفير السياق للمناقشات التفاعلية والمترابطة حول المشاكل
	✓		تحسين التنسيق
		✓	تسهيل إدارة الملفات
		✓	تبسيط تنظيم العمل
0	5	13	الإجمالي
%0	%28	%72	النسبة

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على دراسة (السلعي 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، و توفير 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، خاصةً في تطوير عملية صنع المعنى، تنظيم العمل، وتقديم سياقات مخصصة للمناقشات التفاعلية، وتنظر هذه الفجوات الحاجة إلى تعزيز التكامل بين المحتوى المنشور وأدوات التطبيق الفعلي للمعرفة، وضمان استخدام أكثر منهجه 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 ومشاركة لتحويل المعرفة الرقمية إلى ممارسات مؤسسية قابلة للتنفيذ. وهذا يتواافق مع توجيه الأدبيات الذي يؤكّد ضرورة رفع مستوى استغلال الشبكات الاجتماعية لدعم المعرفة المؤسسية بشكل فعال، بدلاً من الاكتفاء بالدور المعلوماتي فقط.

تحليل الشبكات الاجتماعية لوزارة التعليم

تحليل الشبكات من خلال برنامج MAXQDA

تم استيراد ملف بصيغة csv، ونظرًا لصعوبة التعامل مع الملف تم تحويل الملف إلى صيغة pdf. وإعادة إدراجه في البرنامج. ولعمل تكويذ للنص تم تحديد النص، ومن ثم تم اختيار New Code With Ai assist، وظهرت صفحة يتم فيها كتابة الكود وشرح لهذا الكود مع اختيار اللون المناسب له. كذلك يتيح لك البرنامج عمل تكويذ للنص باستخدام الذكاء الاصطناعي من خلال اختيار what is Ai assist? من أعلى الشاشة. ومن وظائف البرنامج MAXQDA تحليل البيانات وعرضها في رسوم بيانية مختلفة، وتوضيح الأشكال الآتية تلك الرسوم.



الشكل (6) نتائج تحليل الشبكات من خلال برنامج MAXQDA

يوضح الشكل السابق ما يلي:

- تمثيل بصري لسحابة أكثر الكلمات تكراراً في التغريدات من خلال تحليل برنامج MAXQDA.
- تمثيل بياني بأكثر الكلمات استخداماً.
- يوضح الشكل أنه يمكن البحث عن كلمة محددة في الخانة المخصصة ومن ثم تظهر جميع التغريدات التي تخص هذه الكلمة، على سبيل المثال: تم البحث عن كلمة (تعاون) وظهر ارتباطها وتفرعاتها ببعض الكلمة.

أداة Tw Extract: تُعد هذه الأداة وسيلة فعالة لتصدير وتزيل تغريدات المستخدم إلى ملف بصيغة CSV أو Excel على منصة إكس (X)، وهي متاحة في سوق الإلكتروني. تم استخدامها لسحب 200 تغريدة من وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية. بعد الدخول على سوق الإلكتروني عن "Tw Extract - export anyone's tweets to CSV" ، ثم تزيل الأداة. تظهر الأداة بجانب الشريط أعلى الشاشة في الإضافات. وبعد الذهاب إلى موقع x-نختار الأداة - إدراج اسم الحساب المراد تحليله (وزارة التعليم). وتتيح الأداة خاصية سحب التغريدات المعاد، وتضمين الردود، وإزالة الفوائل.

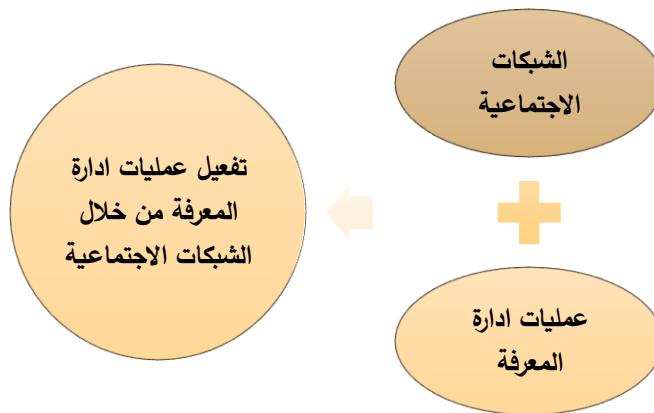
3.4. النتائج المرتبطة بالسؤال الثالث: ما مدى تطبيق وزارة التعليم لعمليات إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية؟

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

نسبة التطبيق	العملية
%86	تشخيص المعرفة وتوليدها
%80	تنظيم المعرفة
%93	مشاركة المعرفة
%86	تطبيق المعرفة

المصدر: من إعداد الباحثتين

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 وتواعدي منظم، إلا أن هذه العملية تبقى داخلية بدرجة كبيرة، حيث لا يتم استغلال معرفة الجمهور وخبراتهم بشكل فعال نتيجة لضعف آليات الاتصال التفاعلي. وبالنسبة لتطبيق المعرفة (86%)، تظهر النتائج استخداماً جيداً للتقارير والإحصاءات وعمليات التغذية الراجعة، ولكن الممارسة تفتقر إلى دمج عميق لآراء المستخدمين أو توظيف المشاعر الرقمية لتحسين القرارات. أخيراً، جاءت عملية تنظيم المعرفة بنسبة أقل (80%)، مما يعكس وجود هيكل تنظيمي مقبول يعتمد على الوسوم والقوائم، ولكنه لا يصل إلى مستوى التنظيم الديني أو التعاوني الذي تميز 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:

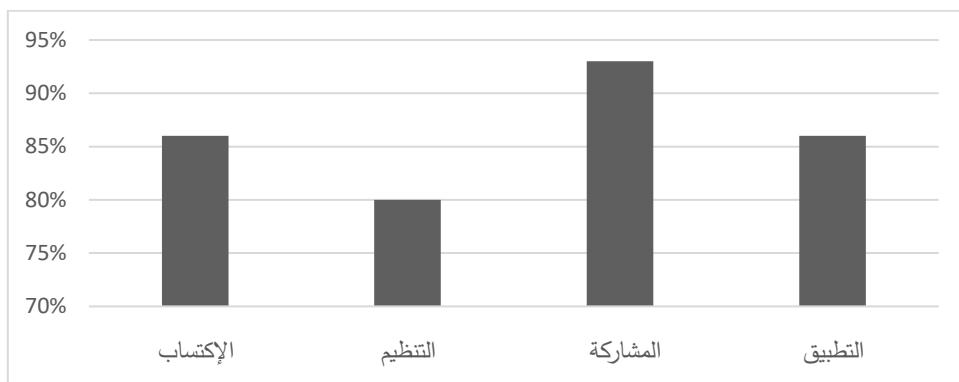
- نتائج تحليل المشاعر عبر Brand24 كشفت أن 67% من المحتوى المرتبط بوسم #الوظائف_التعليمية يحمل طابعاً حيادياً. وتعكس هذه النسبة تعامل الجمهور مع الموضوع على أنه إخباري بحت، دون أي انخراط في نقاشات أو محاولة لإنتاج المعرفة. بالإضافة إلى ذلك، تشير هذه الحيادية إلى اعتماد المستخدمين على المنصة للحصول على معلومات رسمية فقط، حيث تظهر حالات محدودة للتغيير 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 Sivakumar, et al (Longyu et al, 2024) و(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 لتلقى المحتوى بدلاً من تشاركه. وهذه النتائج تشير بوضوح إلى أن موضوعات التوظيف يتم تناولها بشكل يركز على إعادة نشر المعلومات وتمريرها دون العمل على بناء معانٍ جديدة أو تبادل الخبرات. وهذا التوجه يوضح محدودية تطبيق مفهوم "المعرفة التشاركية" الذي يعتبر ركياناً أساسياً في إدارة المعرفة.
- تم تطبيق عملية تشخيص وتوليد المعرفة بنسبة 71%， وهي نسبة تعتبر 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 يلاحظ غياب شبه كامل لآليات التفاعل مع الجمهور أو استقصاء المعرفة الضمنية منه، مثل الاستبيانات التفاعلية أو تحليلات آراء المستفيدين. هذه النتيجة تتماشى مع دراسة (السلمي، 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 وسوماً وقوائم منتظمة ومكتبة وثائق تُسهل استرجاع المحتوى. ومع ذلك، فإن المعايير المتعلقة بتنظيم المعرفة، كالتصنيف المبني على سلوك المستخدم أو الفترات الزمنية، تتحقق بمستوى متوسط فقط. كما لا يوجد نظام تصنيف ديناميكي أو "علم شعبي"، وهو ما من الأدوات المهمة لتعزيز الكفاءة في التخزين والاسترجاع، وبناءً على ذلك، يعتبر 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 "تفاعلًا"، ما يظهر في قلة التعلقات والمحادثات 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 "إصال المعرفة"، لكنها بحاجة إلى تحسين تبادل المعرفة بشكل أكثر تعاضدي.
- 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" وـ"التطبيق التفاعلي" لم تتحقق إلا بمستوى متوسط، ما يشير إلى وجود فجوة بين نشر المعرفة وتطبيقاتها 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 أظهرت نسبة محايدة عالية (66%)، 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 بـ#الوظائف-التعليمية ثلاثة ثباتات، حيث كانت المشاعر المحايدة تجاه الوزارة هي الأكثر شيوعاً، في حين كانت المشاعر السلبية هي الأقل.
- بالرغم من اعتماد الوزارة على (X) بوصفه مصدرًا رسميًا؛ 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، و36% على التوليد، و25% على التشخيص، مما يعكس هيمنة الطابع الإعلامي على التحليل. هذه النتيجة تتوافق جزئياً مع دراسة (JAMAL, 2025)، التي أوضحت أن المؤسسات تمثل بشكل كبير إلى تعزيز مشاركة المحتوى، بينما يشهد إنتاج المعرفة التفاعلية وتحويلها إلى قرارات تراجعًا ملحوظًا.
- تشمل أبرز الكلمات المفتاحية الأكثر تداولاً المتعلقة بمحاور إدارة المعرفة التي ظهرت في محتوى حساب الوزارة على منصة X: مسابقة خدمة، ومؤتمر، وإستراتيجية، وذكرة 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 لأليات 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 بين 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 غالباً ما ترتكز على "النشر" وتتأخر في "التفاعل" و"الالتقط" و"صنع المعنى"، وهذا التفاوت يحدث فجوة بين المحتوى المنشور وبين القدرة على تحويله إلى قرارات عملية أو معرفة مؤسسية قابلة للتطبيق.

الوصيات 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 عملى 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 يستخدم 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 آخر لاستخدام MAXQDA على جودة القرارات الإدارية في الوزارة.
- دراسة مقارنة لتطبيق عمليات إدارة المعرفة بين وزارات التعليم في دول الخليج عبر منصاتها على وسائل التواصل الاجتماعي.
- تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحسين مشاركة المعرفة الضمنية داخل المؤسسات الحكومية

قائمة المراجع

- أبو رحمة، محمد حسن، الرعيم، محمد عبد الرحمن، وأبو غوري، عماد محمد. (2025). التحليل التكاملي لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في التعليم عن بعد: واقع استخدامها واتجاهات معلمي المدارس الحكومية نحو توظيفها في تحسين مخرجات التعليم. مجلة رابطة التربويين الفلسطينيين للأداب والدراسات التربوية والنفسية، 7 (15)، 42-19. <https://doi.org/10.69867/PEAJ0188>
- الأفغاني، هنا محمود علي، وأبو قاعود، 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.

- 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>
- بعضى، شيماء، وسلامية، نعمة الله. (2022). دور شبكات التواصل الاجتماعى فى ترسیخ 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 مرياح ورقلة: الفيسبوك نموذجاً. [رسالة ماجستير منشورة، جامعة قاصدي مرياح – ورقلة]. قاعدة بيانات المنظومة. <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1503839>
- بوبكر، ساخى، وتيغزة، محمد بوزيان. (2021). عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بالتميز التنظيمي. مجلة دراسات وأبحاث، 13 (1)، 236-223. <http://search.mandumah.com/Record/1143308>
- الحبابي، العبابي 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)، 94-61. <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1316982>
- زروال، علاء الدين، وقاطر فارس. (2024) دور موقع التواصل الاجتماعي في دعم استراتيجيات التسويق وإدارة معرفة الزبون دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات الهاتف النقال بالجزائر. مجلة مجتمع المعرفة، 10 (2)، 40-54. <https://asjp.cerist.dz/en/article/255464>
- السلمي، أبرار فالح، والشريف، تغريد (2024). استخلاص معايير إدارة المعرفة في الشبكات الاجتماعية لأمانة العاصمة المقدسة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 29 (2)، 71-117. <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1517534>
- السلحي، فهد مسيعد، وأل رفعة، مسفر جبران. (2024). آليات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي لتفعيل المشاركات المجتمعية في التعليم من وجهة نظر المعلمين بجدة. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، 111 (1)، 57-84. <https://doi.org/10.33193/JALHSS.111.2024.1197>
- سليمان، إسراء سليمان مصطفى. (2023). مشاركة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم 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 المنظمى: دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة اليمنية. مجلة ريحان للنشر العلمي، 7 (7)، 49-77. <http://search.mandumah.com/Record/1123485>
- ضليمي، 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 الأكademie وأثره على مشاركة المعرفة داخل البيئة الجامعية: دراسة ميدانية. مجلة البحث في مجالات التربية النوعية، 44 (44)، 1905-1938. <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1383284>
- العبيبي، بشائر مفرح، والضحوي، هناء علي. (2019). استراتيجية استخدام الشبكات الاجتماعية وإدارة المشكلات لشركة الاتصالات السعودية: دراسة حالة. مجلة جامعة الملك عبد العزيز- الأداب والعلوم الإنسانية، 27 (6)، 275-311. https://doi.org/10.4197/Art.27_311. [6.17](#)
- العبيبي، شروق زياد نافل. (2024). عمليات إدارة المعرفة: دراسة وصفية وثائقية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، 105 (105)، 270-347.
- العطاب، محمد عبد الله أحمد، والجاطي، 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، وضليمي، سوسن. (2024). السلوك المعرفي في إدارة المعرفة (دراسة نظرية). المجلة الأكademie للأبحاث والنشر العلمي، 5 (59)، 135-164. <https://doi.org/10.5213/Ajrsp/v5.59.6>.

- محروق، محمد الأمين، وديبي، وائل. (2025). تأثير الذكاء الاصطناعي على نظم إدارة المعرفة. [رسالة ماجستير منشورة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف-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 MAXQDA و NodeXL كنموذجين. مجلة رقمية 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/ECTIDAMTNCON60518.2024.10480055>
 - 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>