ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing

المجلد التاسع – العدد الخامس والتسعون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2026م
www.ajsp.net

"الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة: المفاهيم والوظائف والاستراتيجيات"

إعداد الباحثين:

ضليمي، سوسن طه [1]، تركستاني، إيمان ترسن [2]، الشريف، مرام خالد [3]، الأسمري، مهره سعيد [4]

[1] بروفيسور بقسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.
علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.

[2] باحثة دكتوراه بقسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.
علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.

[3] باحثة دكتوراه بقسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.
علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.

[4] باحثة دكتوراه بقسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.
علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.

*الباحث المعتمد للمراسلة:

Received: 8/08/2026 | Revised: 9/08/2026 | Accepted: 19/08/2026 | Published: 02/09/2026

Abstract:

This study aims to evaluate the efficiency of the spatial This study examines social networks and knowledge management from a comprehensive theoretical and analytical perspective, focusing on their concepts, functions, and strategies. It explains the concept, characteristics, types, and uses of social networks; analyzes the data they generate, and the main methods and tools used to examine them; and explores their relationship with open data and bibliometric studies. It also reviews information-filtering and social media content-analysis tools, together with the methodological and ethical challenges associated with their use, particularly in processing Arabic content. The study further discusses the role of social networks in knowledge management and strategies for employing them to support knowledge collection, distribution, identification, extraction, generation, and sharing.

The study adopted the documentary method and content analysis by reviewing relevant Arabic and international scholarly literature and classifying and analyzing it according to interconnected themes.

The findings show that social networks have moved beyond communication to become digital and knowledge-based environments that support knowledge production and circulation, interaction analysis, decision-making, and innovation. They also demonstrate the importance of open data, bibliometric studies, and content, sentiment, and network analysis tools in identifying trends and extracting knowledge. The study reveals a gap between advances in analytical tools and the systematic use of their outputs in knowledge management, alongside challenges related to privacy, algorithmic bias, and the limited suitability of some tools for Arabic content. It recommends integrated analytical approaches, specialized Arabic-language processing tools, capacity building, stronger regulatory frameworks, and greater research collaboration.

Keywords: Social Networks; Data Analysis; Knowledge Management Strategies.

ملخص البحث:

يهدف هذا البحث إلى تقديم معالجة نظرية تحليلية شاملة للشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة من حيث المفاهيم والوظائف والاستراتيجيات، من خلال توضيح مفهوم الشبكات الاجتماعية وخصائصها وأنواعها واستخداماتها، وتحليل طبيعة البيانات المتولدة عنها، وأبرز المؤشرات والأساليب والأدوات المستخدمة في تحليلها. كما يتناول علاقة الشبكات الاجتماعية بالبيانات

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing
المجلد التاسع – العدد الخامس والتسعون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2026م
www.ajsp.net

المفتوحة والدراسات الببليومترية، ويستعرض أدوات تصفية المعلومات وتحليل محتوى وسائل التواصل الاجتماعي، وما يرتبط باستخدامها من تحديات منهجية وأخلاقية، ولا سيما في معالجة المحتوى العربي. ويناقش البحث كذلك دور الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة، واستراتيجيات توظيفها في دعم عمليات جمع المعرفة وتوزيعها وتشخيصها واستخلاصها وتوليدها ومشاركتها.

واعتمد البحث على المنهج الوثائقي وتحليل المضمون، من خلال مراجعة الأدبيات العلمية العربية والأجنبية ذات الصلة، واستخلاص مضامينها وتصنيفها وتحليلها وفق محاور موضوعية مترابطة؛ بهدف بناء تصور نظري متكامل يوضح الأبعاد الاجتماعية والتقنية والتحليلية للشبكات الاجتماعية، وعلاقتها بعمليات إدارة المعرفة.

وخلص البحث إلى أن الشبكات الاجتماعية تجاوزت وظيفتها الاتصالية لتصبح بيئات رقمية ومعرفية تسهم في إنتاج المعرفة وتداولها، وتحليل التفاعلات، ودعم اتخاذ القرار والابتكار. كما أظهرت النتائج أهمية البيانات المفتوحة، والدراسات الببليومترية، وأدوات تحليل المحتوى والمشاعر والشبكات في رصد الاتجاهات واستخلاص المعرفة. وكشف البحث عن فجوة بين تطور أدوات التحليل وتوظيف مخرجاتها في إدارة المعرفة، إلى جانب تحديات الخصوصية والتحيز الخوارزمي وضعف ملاءمة بعض الأدوات للمحتوى العربي. وأوصى بتبني مداخل تحليلية تكاملية، وتطوير أدوات متخصصة في معالجة اللغة العربية، وتأهيل الكوادر، وتعزيز الأطر التنظيمية والتعاون البحثي.

الكلمات الدالة: الشبكات الاجتماعية؛ تحليل البيانات؛ استراتيجيات إدارة المعرفة.

How to Cite This Article

ضليمي، س. ط.، وتركستاني، إ. ت.، والشريف، م. خ.، والأسمري، م. س. (2026). الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة: المفاهيم والوظائف والاستراتيجيات. المجلة العربية للنشر العلمي (AJSP)، 9(95)، (113 -204).

AJSP | Vol. 9 | Issue 95 | DOI: https://doi.org/10.36571/ajsp.95 AJSP ORCID: https://orcid.org/0009-0005-8048-2082

المقدمة:

شهدت العقود الأخيرة تطورًا متسارعًا في تقنيات الاتصال الرقمي، أسهم في ظهور مواقع الشبكات الاجتماعية وتحولها إلى أحد المكونات الرئيسة للبيئة المعلوماتية المعاصرة. وقد بدأت هذه المواقع في التبلور خلال أواخر تسعينيات القرن العشرين، وأتاحت للمستخدمين إنشاء ملفات شخصية، وبناء شبكات من العلاقات، وإنتاج المحتوى وتبادله والتفاعل من خلاله، مما وسّع من أدوارها لتتجاوز التواصل الاجتماعي إلى مجالات التعليم والعمل والتعاون وتبادل المعلومات (Ellison, 2007 & boyd). وفي مسار موازٍ، تبلورت إدارة المعرفة بوصفها مجالًا بحثيًا وتنظيميًا يهتم بإنشاء المعرفة وتخزينها ونقلها وتطبيقها والاستفادة منها داخل المؤسسات، في ظل تنامي النظر إلى المعرفة باعتبارها موردًا استراتيجيًا يسهم في تحسين الأداء ودعم اتخاذ القرار (Leidner, 2001 & Alavi).

وقد سبق ظهورَ منصات التواصل الاجتماعي بمفهومها الحالي تأسيسٌ نظري مبكر لفكرة الشبكات بوصفها إطارًا لفهم تدفق المعرفة؛ إذ قدم Seufert et al. (1999) أحد الأطر المبكرة لما عُرف بـ"الشبكات المعرفية" (Knowledge Networking)، مبينين أهمية العلاقات والتفاعلات بين الأفراد داخل المؤسسات في توليد المعرفة وتبادلها. غير أن التقاطع الفعلي بين الشبكات الاجتماعية الرقمية

وإدارة المعرفة لم يتضح بصورة جلية إلا مع انتشار منصات الجيل الثاني من الويب في منتصف العقد الأول من الألفية الثالثة، حين أصبحت هذه المنصات بيئات تفاعلية تجمع بين توثيق المعرفة وتبادلها والتعلم من خلال العلاقات الاجتماعية. وقد استخدمت الأدبيات مفهوم «إدارة المعرفة الاجتماعية» (Social Knowledge Management) للتعبير عن توظيف الإمكانات الاجتماعية والتشاركية لهذه الوسائل في دعم عمليات إدارة المعرفة (Helms et al., 2017). كما أظهرت دراسة Qi and Chau (2018) أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية يؤثر في إنشاء المعرفة ومشاركتها، ويسهم بصورة مباشرة وغير مباشرة في تعزيز التعلم التنظيمي.

وفي ضوء هذا التطور، لم تعد الشبكات الاجتماعية مجرد وسائل لتكوين العلاقات والتواصل، بل أصبحت بيئات معرفية تنتج من خلالها كميات كبيرة من البيانات والمعلومات والمحتوى، يمكن تحليلها وتنظيمها واستخلاص المعرفة منها. ويرتبط بهذا التوجه تزايدُ الاهتمام بحركة البيانات المفتوحة بوصفها إطارًا يتيح الوصول إلى البيانات الناتجة عن هذه المنصات وإعادة استخدامها في البحث العلمي، كما تتقاطع هذه البيانات مع الدراسات الببليومترية التي توظَّف في قياس الإنتاج الفكري ورصد أنماط الانتشار والتأثير العلمي داخل البيئة الرقمية.

وعلى الرغم من هذا الترابط المتنامي بين الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة، لا تزال الأدبيات العربية بحاجة إلى دراسات تُعنى بمعالجة هذه العلاقة معالجةً نظرية شاملة توضح مفاهيمها الأساسية ووظائفها واستراتيجياتها، بدلًا من تناولها بشكل جزئي أو ضمن سياقات تطبيقية محدودة. ومن هذا المنطلق، يسعى البحث إلى تقديم معالجة نظرية تحليلية لموضوع الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة من حيث المفاهيم والوظائف والاستراتيجيات، من خلال استعراض مفهوم الشبكات الاجتماعية وخصائصها وأنواعها واستخداماتها، وتحليل طبيعة البيانات المتولدة عنها والأدوات والأساليب المستخدمة في دراستها، وبيان علاقتها بالحسابات المفتوحة والدراسات الببليومترية، إلى جانب توضيح دورها في دعم العمليات الأساسية لإدارة المعرفة المتمثلة في توليد المعرفة وتنظيمها ومشاركتها وتوظيفها في اتخاذ القرار.

ثانيا: اهداف البحث واهميته:

1- الهدف العام

يهدف البحث إلى تقديم معالجة نظرية تحليلية للشبكات الاجتماعية، من حيث مفاهيمها واستخداماتها وبياناتها وأدوات تحليلها، وبيان علاقتها بالبيانات المفتوحة والدراسات الببليومترية ودورها في دعم عمليات إدارة المعرفة.

2- الأهداف:

1. توضيح مفهوم الشبكات الاجتماعية وخصائصها وأنواعها واستخداماتها.
2. تحليل طبيعة بيانات الشبكات الاجتماعية وأبرز الأدوات والأساليب المستخدمة في دراستها.
3. بيان علاقة الشبكات الاجتماعية بالبيانات المفتوحة والدراسات الببليومترية.
4. إبراز دور الشبكات الاجتماعية في دعم عمليات جمع المعرفة وتشخيصها واستخلاصها وتوليدها ومشاركتها.

3- الأهمية:

تتجلى الأهمية العلمية لهذا البحث في تناوله الشبكات الاجتماعية بوصفها مجالًا متعدد الأبعاد يجمع بين التأصيل المفاهيمي والتحليل الرقمي والأبعاد المعرفية، بما يسهم في بناء فهم متكامل لمكانتها في الدراسات المعاصرة. كما تبرز أهمية البحث في ربط الشبكات الاجتماعية ببعض المداخل البحثية والتحليلية، مثل الدراسات الببليومترية وتحليل المحتوى، بما يعزز القيمة العلمية للموضوع.

ويبرز البحث ما تتيحه الشبكات الاجتماعية من إمكانات لرصد البيانات وتحليلها وفهم أنماط التفاعل والمحتوى، إلى جانب بيان دورها في دعم عمليات إدارة المعرفة، بما يشمل جمع المعرفة وتوزيعها وتشخيصها واستخلاصها وتوليدها ومشاركتها. ومن ثم، يسهم البحث في توضيح الأبعاد الوظيفية والمعرفية للشبكات الاجتماعية بوصفها بيئات رقمية لا تقتصر على التواصل، بل تمتد إلى دعم التحليل والفهم وإنتاج المعرفة وتداولها، وبذلك يشكل إطارًا معرفيًا يسهم في إثراء الإنتاج الفكري في مجال الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة.

ثالثاً: مصطلحات البحث:

1- الشبكات التواصل الاجتماعية: " هي مواقع إلكترونية تفاعلية تمكّن الأفراد من التواصل وإقامة العلاقات الاجتماعية، والتعارف، وبناء مجتمعات افتراضية ذات اهتمامات مشتركة. كما تتيح للمستخدم إنشاء صفحة أو حساب شخصي، ونشر سيرته الذاتية وصوره ومعلوماته الشخصية، بالإضافة إلى مشاركة ما يرغب به من منشورات وتسجيلات فيديو والتفاعل مع الآخرين" (على ومراد،2018: 132)

2- تحليل الشبكات الاجتماعية: " عرف تحليل الشبكات الاجتماعية (Social Network Analysis) على نطاق واسع بأنه عملية جمع البيانات وتحليلها من الشبكات الاجتماعية بهدف تحسين القرارات المؤسسية، أو توليد معرفة إضافية تدعم الاستفادة من المعلومات المتاحة. ويمكن نمذجة عملية تحليل الشبكات الاجتماعية بطرائق مختلفة، إلا أنها تُصوَّر غالبًا على أنها عملية تتكون من ثلاث مراحل رئيسة، هي: جمع البيانات ، وفهمها وتحليلها وعرض النتائج ". (Alghamdi et al., 2023, p. 3).

3- استراتيجيات إدارة المعرفة: عرفها (اللقماني والضحوي، 2025: 4) " هي الخطة التي تنتهجها إدارة المعرفة، وتتضمن مجموعة من الممارسات والعمليات والمبادرات المصممة لجمع المعرفة وتوليدها وتخزينها ومشاركتها داخل المنظمة، بهدف تحسين أدائها وتحقيق أهدافها. كما تمثل النهج الرئيس الذي تستند إليه المنظمة في إدارة أصولها المعرفية وتحقيق تطلعاتها وأهدافها الاستراتيجية".

رابعاً: الدراسات السابقة

1- الدراسات العربية:

تناولت الدراسات السابقة العلاقة بين الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة من اتجاهات متعددة، شملت مفاهيم إدارة المعرفة واستراتيجياتها، ودور الشبكات الاجتماعية في تشخيص المعرفة وتوليدها ومشاركتها وتطبيقها، وتحليل المحتوى والتفاعلات الرقمية، إلى جانب توظيف الشبكات الاجتماعية العلمية والمؤشرات الببليومترية في دعم انتشار المعرفة والإنتاج العلمي. وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات المرتبطة بموضوع البحث، منظمة وفق موضوعاتها، ومرتبة زمنيًا داخل كل موضوع .

الدراسات المتعلقة بمفاهيم إدارة المعرفة واستراتيجياتها

هدفت دراسة **الدميني والنجار وضليمي (2026)** إلى استعراض مفاهيم واستراتيجيات تحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة في ظل التحول الرقمي وتنامي دور تقنيات الذكاء الاصطناعي. واعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي وتحليل المضمون، من خلال مراجعة الأدبيات العربية والأجنبية المنشورة خلال الفترة من 2021 إلى 2025. وتوصلت إلى أن نظم إدارة المعرفة تمثل منظومة متكاملة تجمع بين التكنولوجيا والأفراد والعمليات والسياق التنظيمي، وأن أبرز استراتيجيات إدارة المعرفة تتمثل في استراتيجية الترميز ، واستراتيجية الشخصنة،

والاستراتيجية الهجينة. كما أكدت أهمية توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم عمليات اكتساب المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في تأصيل مفاهيم إدارة المعرفة واستراتيجياتها، وبيان دور التقنيات الرقمية الحديثة في دعم عملياتها.

الدراسات المتعلقة بالشبكات الاجتماعية وعمليات إدارة المعرفة

هدفت دراسة **المحمادي (2024)** إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والشبكات الاجتماعية في تعزيز تبادل المعرفة لدى طلبة وموظفي جامعة الملك عبد العزيز. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت استبانة طُبقت على عينة عشوائية بلغت (400) طالب وموظف. وأظهرت النتائج أن دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز تبادل المعرفة جاء بدرجة مرتفعة، في حين جاء دور الشبكات الاجتماعية بدرجة متوسطة، مع وجود عدد من المعوقات التنظيمية والتقنية المرتبطة بالبنية التحتية والدعم الفني وأمن المعلومات. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في تأكيد دور الشبكات الاجتماعية في دعم تبادل المعرفة داخل البيئة الجامعية، مع أهمية توافر إطار تنظيمي وتقني داعم لاستخدامها.

وتناولت دراسة **السلمي والشريف (2024)** مدى توافر معايير إدارة المعرفة في الشبكات الاجتماعية لأمانة العاصمة المقدسة، مع التركيز على عمليات مشاركة المعرفة وتوليدها وتشخيصها. واعتمدت الدراسة على المنهج الوثائقي وتحليل المحتوى، من خلال تحليل الموقع الإلكتروني للأمانة وتغريداتها على منصة تويتر، إلى جانب الاستعانة بأسلوب دلفاي للتحقق من أداة التحليل. وأظهرت النتائج ارتفاع مستوى مشاركة المعرفة في الموقع الإلكتروني وحساب الأمانة، مقابل انخفاض واضح في عمليتي توليد المعرفة وتشخيصها، ولا سيما عبر منصة تويتر. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في توضيح أن الشبكات الاجتماعية قد تكون أكثر فاعلية في نشر المعرفة ومشاركتها مقارنة بقدرتها على تشخيص المعرفة وتوليدها.

وهدفت دراسة **الجهني والمقاطي (2025)** إلى تحليل دور منشورات الشبكات الاجتماعية التابعة لوزارة التعليم السعودية في دعم عمليات توليد المعرفة وتنظيمها ومشاركتها وتطبيقها، إضافة إلى تحليل مشاعر المستخدمين تجاه المحتوى المنشور. واعتمدت الدراسة على تحليل محتوى عينة بلغت (200) تغريدة، باستخدام عدد من الأدوات الرقمية المتخصصة في استخراج المحتوى وتحليله وتحليل المشاعر. وأظهرت النتائج أن مشاركة المعرفة جاءت في المرتبة الأولى، تلتها عمليتا توليد المعرفة وتطبيقها، ثم تنظيم المعرفة، كما غلبت المشاعر الحيادية على تفاعلات المستخدمين. وتفيد هذه الدراسة في إبراز أهمية الجمع بين تحليل المحتوى وتحليل المشاعر للكشف عن القيمة المعرفية للمحتوى والتفاعلات المتداولة عبر الشبكات الاجتماعية.

وتناولت دراسة **الزهراني (2025)** تفاعلات المستخدمين مع محتوى حسابات صندوق تنمية الموارد البشرية على المنصات الاجتماعية، ومدى إمكان الإفادة منها في دعم عمليات إدارة المعرفة. واعتمدت الدراسة على تحليل محتوى (200) تغريدة من منصة إكس، وتصنيف التفاعلات وفق عمليات تشخيص المعرفة ومشاركتها وتطبيقها. وأظهرت النتائج أن تفاعلات المستخدمين أسهمت في الكشف عن احتياجاتهم، وأن الفيديوهات والإنفوجرافيك كانت من الأدوات الفاعلة في مشاركة المعرفة، كما أمكن توظيف التعليقات والتغذية الراجعة في تحسين بعض البرامج والخدمات. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في توضيح أن التفاعلات الرقمية يمكن التعامل معها بوصفها مصادر معرفية تساعد المؤسسات على تشخيص احتياجات المستفيدين وتطوير خدماتها وبرامجها.

الدراسات المتعلقة بالشبكات الاجتماعية العلمية والمؤشرات الببليومترية

بحثت دراسة **سوادي ومحمدي (2026)** دور الشبكات الاجتماعية العلمية، مثل ResearchGate و Google Scholar، في تعزيز الظهور الأكاديمي لجامعة البصرة، وربطت بين مؤشرات الحضور الرقمي والمؤشرات الببليومترية التقليدية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والمسح الميداني، والتحليل الوثائقي. وأظهرت النتائج أن الشبكات الاجتماعية العلمية تسهم في زيادة انتشار الإنتاج العلمي والقراءات والتنزيلات والمتابعين، وتعزيز السمعة الأكاديمية للمؤسسات والباحثين، إلا أنها لا تمثل بديلًا عن جودة البحث العلمي والنشر في المجلات الرصينة. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في بيان العلاقة بين الشبكات الاجتماعية العلمية، والدراسات الببليومترية، والقياسات الرقمية البديلة.

2- الدراسات الأجنبية

الدراسات المتعلقة بتحليل الشبكات الاجتماعية واتجاهاته البحثية

أجرى **Anugerah et al. (2022)** تحليلًا ببليومتريًا لاتجاهات استخدام تحليل الشبكات الاجتماعية في بحوث الأعمال والإدارة خلال الفترة من 2001 إلى 2020. وشملت الدراسة تحليل (2158) بحثًا مفهرسًا في قاعدة بياناتScopus ، باستخدام أدوات التحليل الببليومتري والشبكي. وأظهرت النتائج تزايد استخدام تحليل الشبكات الاجتماعية في مجالات متعددة، من بينها إدارة المعرفة، والابتكار، وإدارة المشاريع، وسلاسل الإمداد، وإدارة التكنولوجيا. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في تأكيد القيمة المنهجية لتحليل الشبكات الاجتماعية في دراسة العلاقات والتفاعلات وتدفقات المعرفة داخل البيئات التنظيمية.

الدراسات المتعلقة بتوظيف المعرفة المستمدة من الشبكات الاجتماعية

هدفت دراسة **Ji et al. (2024)** إلى تحليل أثر المعرفة المستمدة من العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي في الأداء الابتكاري للمؤسسات، مع اختبار دور القدرة الاستيعابية وكثافة البحث والتطوير. واعتمدت الدراسة على بيانات جُمعت من (166) شركة صغيرة ومتوسطة في الصين، وحُللت باستخدام نمذجة المعادلات البنائية. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين المعرفة المستمدة من العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي والأداء الابتكاري، وأن الاستفادة من هذه المعرفة تتأثر بقدرة المؤسسة على استيعابها وتوظيفها. وتفيد الدراسة البحث الحالي في توضيح أن البيانات والتفاعلات المتولدة عبر الشبكات الاجتماعية يمكن تحويلها إلى معرفة تدعم الابتكار وتحسين القرارات المؤسسية.

وبحثت دراسة **Nguyen et al. (2025)** أثر المشاركة في المجتمعات الأكاديمية عبر مواقع الشبكات الاجتماعية في السلوك الإبداعي والأداء الوظيفي، مع اختبار الدور الوسيط لمشاركة المعرفة وجودة العلاقات. واعتمدت الدراسة على بيانات جُمعت من (213) باحثًا، واستخدمت نمذجة المعادلات البنائية لتحليل العلاقات بين المتغيرات. وأظهرت النتائج أن أثر المشاركة في المجتمعات الأكاديمية لا يتحقق بصورة مباشرة، وإنما من خلال تعزيز جودة العلاقات ومشاركة المعرفة بين الباحثين. وتفيد هذه الدراسة في بيان أن القيمة المعرفية للشبكات الاجتماعية ترتبط بجودة العلاقات والتبادل المعرفي الفعلي، وليس بمجرد الوجود أو التفاعل على المنصة.

وتناولت دراسة **Charki et al. (2026)** أثر المساهمة المعرفية عبر وسائل التواصل الاجتماعي المؤسسية في تعلم الموظفين ورفاههم الوظيفي، مع التمييز بين المساهمات المرتبطة بالعمل وغير المرتبطة به. واعتمدت الدراسة على بيانات استقصائية جُمعت من (194) من عمال المعرفة، إلى جانب بيانات رقمية مستمدة من إحدى المنصات الاجتماعية المؤسسية. وأظهرت النتائج أن المساهمة بالمعرفة تسهم في تعلم الموظف وتعزيز رفاهه النفسي، وأن أثرها لا يقتصر على متلقي المعرفة، بل يمتد إلى الشخص المساهم بها. وتفيد هذه الدراسة في توضيح الآثار المعرفية والتنظيمية والنفسية المترتبة على مشاركة المعرفة في البيئات الاجتماعية المؤسسية.

3 –التعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من استعراض الدراسات السابقة اتفاقها على أن الشبكات الاجتماعية تجاوزت وظيفتها الاتصالية التقليدية، وأصبحت بيئات رقمية تسهم في إنتاج المعرفة ونشرها وتبادلها وتحليلها والاستفادة منها في السياقات الأكاديمية والحكومية والتنظيمية. كما أظهرت الدراسات أن مشاركة المعرفة وتبادلها كانتا من أكثر عمليات إدارة المعرفة حضورًا في الشبكات الاجتماعية، في حين ظهرت عمليات تشخيص المعرفة وتنظيمها وتخزينها بدرجات أقل.

كما يتبين أن الدراسات العربية اتجهت بصورة أكبر إلى تحليل الاستخدام الفعلي للشبكات الاجتماعية داخل المؤسسات التعليمية والحكومية، مع الاعتماد على المناهج الوصفية والمنهج الوثائقي وتحليل المحتوى. أما الدراسات الأجنبية، فقد ركزت بدرجة أكبر على اختبار العلاقات بين استخدام الشبكات الاجتماعية ومخرجات مثل الابتكار والتعلم والسلوك الإبداعي والرفاه الوظيفي، مع توظيف نمذجة المعادلات البنائية والتحليل الببليومتري والمقاربات التفسيرية.

وتؤكد الدراسات أن فاعلية الشبكات الاجتماعية في دعم إدارة المعرفة لا تتحقق بصورة تلقائية، بل تعتمد على وجود بنية تنظيمية وتقنية مناسبة، وجودة العلاقات والتفاعلات بين المستخدمين، وقدرة المؤسسات على تحليل البيانات والمحتوى الرقمي وتحويلهما إلى معرفة قابلة للتطبيق. كما تتأثر هذه الفاعلية بالثقة، والقدرة الاستيعابية، وطبيعة الأدوات المستخدمة في تحليل المحتوى والتفاعلات والمشاعر.

وعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت مشاركة المعرفة وتبادلها، أو أثر المعرفة المتحصلة من الشبكات الاجتماعية في الابتكار والأداء، فإن معظمها ركز على جانب أو عملية محددة من عمليات إدارة المعرفة. وفي حدود الدراسات التي تم استعراضها، ما تزال هناك حاجة إلى معالجة نظرية تجمع بين التأصيل المفاهيمي للشبكات الاجتماعية، وتحليل البيانات والمحتوى المتولد عنها، والبيانات المفتوحة، والدراسات الببليومترية، وأدوات التحليل، ودورها في عمليات جمع المعرفة وتشخيصها واستخلاصها وتوليدها وتوزيعها ومشاركتها.

ومن هنا يهتم البحث بتقديم معالجة نظرية تحليلية متكاملة للعلاقة بين **الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة من حيث المفاهيم والوظائف والاستراتيجيات**، من خلال الجمع بين الأبعاد المفاهيمية والتحليلية والمعرفية، وبيان كيفية توظيف الشبكات الاجتماعية في دعم مختلف عمليات إدارة المعرفة في البيئة الرقمية المعاصرة.

خامساً: منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوثائقي وتحليل المضمون؛ لملاءمتهما لطبيعة الدراسة النظرية. وتم تطبيق المنهج الوثائقي من خلال الرجوع إلى الأدبيات العلمية العربية والأجنبية ذات الصلة بالشبكات الاجتماعية، وتحليل محتواها، والحسابات المفتوحة، والدراسات

البيليومترية، وإدارة المعرفة. وقد شملت المصادر المعتمدة عددًا من الدراسات العربية والأجنبية المنشورة خلال العقدين الأخيرين ذات الصلة بموضوع البحث.

كما استُخدم تحليل المضمون في استخلاص المفاهيم والقضايا الرئيسة الواردة في الأدبيات، وتصنيفها وفق محاور محددة شملت: مفاهيم الشبكات الاجتماعية وخصائصها واستخداماتها، وتحليل البيانات، والحسابات المفتوحة، والدراسات البيليومترية، وأدوات تحليل المحتوى، ودور الشبكات الاجتماعية في عمليات إدارة المعرفة. وأسهم ذلك في الكشف عن العلاقات والاتجاهات الرئيسة في الأدبيات، وبناء تصور نظري متكامل حول موضوع البحث، وصولًا إلى استخلاص أبرز النتائج والاستنتاجات.

سادساً: الإطار المفاهيمي للشبكات الاجتماعية

يهدف هذا المحور إلى تقديم مدخل نظري إلى الشبكات الاجتماعية من حيث مفهومها وتعريفها وخصائصها وأهميتها، مع توضيح طبيعتها بوصفها منصات رقمية تفاعلية تتيح التواصل، وبناء العلاقات، وتبادل المحتوى والمعلومات داخل بيئات افتراضية واسعة التأثير. كما يسعى إلى تأسيس فهم أولي للشبكات الاجتماعية بوصفها بنية رقمية واجتماعية في الوقت نفسه، تمهيدًا للانتقال في المحاور اللاحقة إلى أنواعها واستخداماتها، والبيانات الناتجة عنها، وكيف أصبحت هذه البيانات مجالًا مهمًا للتحليل والفهم في الدراسات المعاصرة.

1- مفهوم الشبكات الاجتماعية

حظي مفهوم الشبكات الاجتماعية باهتمام واسع في الأدبيات المعاصرة، وتعددت تعريفاته تبعًا لاختلاف الزاوية التي يُنظر إليه من خلالها؛ إذ ركزت بعض التعريفات على بعده التقني بوصفه بنية إلكترونية قائمة على الاتصال عبر الإنترنت، في حين أبرزت تعريفات أخرى بعده الاجتماعي والتفاعلي وما يتيحه من فرص للتواصل وتبادل المحتوى وبناء العلاقات بين الأفراد والجماعات. وفي هذا السياق، تُفهم الشبكات الاجتماعية على أنها منصات رقمية تتيح للمستخدمين التواصل وتبادل المعلومات والرسائل وبناء الروابط الاجتماعية في بيئة إلكترونية تتسم بالسرعة والسهولة وتجاوز حدود الزمان والمكان، وهو ما جعلها من أكثر الأدوات حضورًا في الحياة اليومية، وفي البيئات التعليمية والمهنية والإعلامية (الخشمان وهمشري، 2022، كما ورد في الجهني والمقاطي، 2025). ولا يقتصر دور هذه الشبكات على مجرد الربط بين الأفراد، بل يمتد إلى تيسير التفاعل المستمر بينهم، بما يشمله ذلك من تداول للأفكار والخبرات والآراء والمضامين المتنوعة داخل فضاء افتراضي يتيح المشاركة والتعليق وإعادة النشر.

ومن زاوية أخرى، تنظر بعض الأدبيات إلى الشبكات الاجتماعية بوصفها فضاءات افتراضية أو بوابات رقمية تسمح للأفراد بمشاركة الخبرة، وبث المعلومات، والوصول إلى محتوى الآخرين والتفاعل معه، بما يخلق بيئة اتصالية نشطة تتجاوز النمط التقليدي في تداول المعلومات (Li et al., 2022 كما ورد في المحمادي، 2024) كما يبرز في بعض التعريفات البعد البنيوي لهذه الشبكات، إذ تُعرَّف بأنها خدمات قائمة على الإنترنت تمكّن المستخدم من إنشاء ملف شخصي، وتكوين شبكة من العلاقات أو الروابط مع مستخدمين آخرين، ثم استعراض هذه الروابط والتفاعلات داخل إطار المنصة نفسها (متولي، 2017، كما ورد في ضليمي، 2025). ويكشف هذا التعدد في التعريفات أن الشبكات الاجتماعية ليست مجرد أدوات تقنية منفصلة، بل هي منظومات تفاعلية تجمع بين البنية الرقمية، والمحتوى الذي ينتجه المستخدم، والعلاقات التي تتشكل داخل المنصة، وأنماط التواصل التي تتولد عنها. وانطلاقًا من ذلك، يمكن النظر إلى الشبكات الاجتماعية بوصفها بيئات رقمية تفاعلية تمكّن الأفراد والجماعات من التواصل، وبناء العلاقات، وتبادل المحتوى والمعلومات، والمشاركة النشطة في إنتاج المعرفة وتداولها على نطاق واسع.

وفي ضوء التعريفات السابقة، يُقصد بالشبكات الاجتماعية إجرائيًا في هذا البحث أنها مجموعة المنصات الرقمية التفاعلية التي يستخدمها الأفراد والمؤسسات للتواصل وتبادل المعلومات والمحتوى، والتي ينتج عن استخدامها بيانات رقمية قابلة للتحليل، بما يساعد على فهم أنماط التفاعل والاستخدام داخل بيئات التواصل الاجتماعي.

2- خصائص الشبكات الاجتماعية

تكتسب الشبكات الاجتماعية أهميتها من طبيعتها المميزة التي جعلتها تختلف عن كثير من الوسائل الاتصالية التقليدية؛ إذ تقوم على التفاعل والمشاركة وسرعة تداول المحتوى وبناء العلاقات داخل بيئة رقمية مفتوحة نسبيًا. ومن ثم، فإن فهم خصائص هذه الشبكات يمثل مدخلًا مهمًا لتفسير اتساع استخدامها، وتنوع أدوارها، وقدرتها على التأثير في أنماط التواصل وتبادل المعلومات بين الأفراد والجماعات. ومن أهم هذه الخصائص ما يأتي:

- **التفاعلية والاتصال في اتجاهين:** تقوم الشبكات الاجتماعية على التفاعل المتبادل بين المستخدمين، إذ لا يقتصر دورها على نقل المعلومات في اتجاه واحد، بل تتيح التعليق والرد والمحادثة وتبادل الآراء بصورة مستمرة، وهو ما يجعلها بيئة اتصالية حوارية أكثر من كونها وسيلة بث تقليدية (السلمي والشريف، 2024، كما ورد في الجهني والمقاطي، 2025)
- **المشاركة وإنتاج المحتوى:** من الخصائص الجوهرية للشبكات الاجتماعية أنها تقوم على مشاركة المستخدمين في إنتاج المحتوى وتداوله، حيث لا يكون المستخدم مجرد متلقٍ، بل يسهم في إنشاء المنشورات والتعليقات والصور ومقاطع الفيديو ومشاركتها، بما يعكس الطبيعة التشاركية لهذه المنصات وارتباطها بالمحتوى الذي يصنعه المستخدمون أنفسهم (Alghamdi et al., 2023).
- **الاتصال وبناء العلاقات:** تتيح الشبكات الاجتماعية توسيع دوائر الاتصال والتعارف، وتساعد على بناء علاقات اجتماعية ومهنية بين الأفراد والجماعات، كما تعزز الترابط بين الحسابات والمجتمعات الرقمية عبر الروابط والتفاعلات المتبادلة، وهو ما يمنحها بعدًا شبكيًا واضحًا (السلمي والشريف، 2024، كما ورد في الجهني والمقاطي، 2025)
- **الانفتاح وإتاحة التفاعل:** تتسم هذه الشبكات بدرجة من الانفتاح، إذ تتيح للمستخدمين فرصًا واسعة للتعليق والتقييم وإبداء الرأي وإعادة النشر، بما يعزز من تدفق المحتوى والتفاعل معه، ويجعل المنصة أكثر حيوية وانخراطًا من الوسائل الاتصالية المغلقة (Aamir et al., 2024)
- **تكوين المجتمعات الرقمية:** لا تعمل الشبكات الاجتماعية على مستوى فردي فقط، بل تتيح أيضًا تكوين مجموعات ومجتمعات رقمية قائمة على الاهتمامات أو الأهداف المشتركة، الأمر الذي يعزز من حضور البعد الجماعي فيها، ويجعلها بيئة مناسبة للتواصل داخل مجتمعات متخصصة أو عامة (السلمي والشريف، 2024، كما ورد في الجهني والمقاطي، 2025)
- **فاعلية المستخدم:** يتمتع المستخدم في الشبكات الاجتماعية بدور نشط وفاعل، إذ يقرأ ويكتب ويرسل ويستقبل ويشارك، ولا يظل في موقع المتلقي السلبي، وهو ما يميز هذه المنصات عن كثير من الوسائل التقليدية، ويمنح المستخدم حضورًا أكبر في صناعة المحتوى والتأثير في تداوله (ضليمي، 2025).
- **السرعة والانتشار الواسع للمعلومات:** تمتاز الشبكات الاجتماعية بسرعة تداول المعلومات والمحتوى، وقدرتها على الوصول إلى أعداد كبيرة من المستخدمين في وقت قصير، وهو ما جعلها بيئة رقمية فعالة في النشر والتأثير ورصد التفاعلات والاتجاهات العامة (Alghamdi et al., 2023)

3- أهمية الشبكات الاجتماعية

تتضح أهمية الشبكات الاجتماعية في تعدد الوظائف التي تؤديها داخل البيئة الرقمية المعاصرة، إذ لم تعد مجرد وسيلة للتواصل، بل أصبحت فضاءً لتبادل المعلومات، وبناء العلاقات، والمشاركة المجتمعية، وتداول المعرفة، وإنتاج البيانات الرقمية القابلة للرصد والتحليل. كما أسهمت في توسيع حضور الأفراد والمؤسسات في المجال الرقمي، ووفرت إمكانات كبيرة للتفاعل مع الجمهور، وفهم احتياجاته، وتوجيه الرسائل إليه بصورة أكثر سرعة ومرونة. ومن أبرز أوجه هذه الأهمية ما يأتي:

1-أهميتها في التواصل وتبادل المعلومات: تُعدّ الشبكات الاجتماعية من أكثر الوسائط الرقمية فاعلية في تسهيل التواصل بين الأفراد والجماعات، كما أسهمت في تسريع تبادل المعلومات والآراء والمعارف على نطاق واسع، بما جعلها من أكثر أدوات الاتصال حضورًا في البيئات الرقمية الحديثة. وقد اكتسبت هذه المنصات أهميتها كذلك من قدرتها على دعم الوصول إلى المعلومات واسترجاعها، إلى جانب ما تتيحه من تداول مستمر للمحتوى بين المستخدمين (Alghamdi et al., 2023؛ Ji et al., 2024)

2- أهميتها في المشاركة المجتمعية والتفاعل مع أصحاب المصلحة: لا تقتصر أهمية الشبكات الاجتماعية على الجانب الاتصالي، بل تمتد إلى كونها بيئة رقمية محفزة للمشاركة المجتمعية والتفاعل مع أصحاب المصلحة؛ إذ تتيح للمؤسسات الوصول إلى الجمهور، وجمع التغذية الراجعة، وتعزيز الشفافية، وتوسيع المشاركة في القضايا والخدمات والمبادرات المختلفة. كما أن قيمة هذه المنصات تتزايد كلما ازداد انخراط المستخدمين فيها، وهو ما يبرز أهمية التفاعل والمشاركة في تعزيز الأثر الرقمي والاجتماعي للشبكات (Aamir et al., 2024؛ Abdel-qawy et al., 2025)

3-أهميتها في البيئات الأكاديمية والمهنية: اكتسبت الشبكات الاجتماعية أهمية متزايدة في البيئات الأكاديمية والمهنية؛ لأنها تتيح تبادل المعرفة والخبرات، وتوسيع العلاقات المهنية، والانخراط في مجتمعات علمية متخصصة، والعثور على متعاونين، ومشاركة الأعمال، والإنجازات العلمية والمهنية. كما أن بعض الدراسات أشارت إلى دور المنصات الأكاديمية والاجتماعية في دعم الحضور العلمي للمؤسسات والباحثين، وتعزيز ظهورهم عبر أدوات مثل Google Scholar وResearchGate، وهو ما يظهر بوضوح في دراسة السوادي (2026) المتعلقة بحضور جامعة البصرة في هذه المنصات، إلى جانب ما أكدته دراسات أخرى حول أهمية الاندماج في المجتمعات الأكاديمية الرقمية في تحسين جودة العلاقات المهنية، ومشاركة المعرفة، والسلوك الإبداعي والأداء (Nguyen et al., 2025؛ السوادي، 2026)

4- أهميتها في الأعمال وفهم العملاء: تبرز أهمية الشبكات الاجتماعية كذلك في مجال الأعمال؛ إذ أصبحت مصدرًا مهمًا لفهم العملاء واهتماماتهم وتفضيلاتهم وسلوكهم، كما تتيح الوصول إلى معرفة خارجية ثرية يمكن الإفادة منها في تطوير الابتكار وتحسين الأداء المؤسسي. ومن خلال ما تنتجه من محتوى وتفاعلات، توفر هذه المنصات معارف تساعد في قراءة اتجاهات السوق، ورصد توقعات العملاء، والاستجابة بصورة أكثر دقة لمتطلباتهم (Alghamdi et al., 2023.؛Ji et al., 2024)

5- أهميتها بوصفها مصدرًا للبيانات الرقمية والتحليل: تمثل الشبكات الاجتماعية مصدرًا غنيًا للبيانات الرقمية؛ بما تنتجه من منشورات، وتعليقات، وصور، ومقاطع فيديو، ووسوم، وعلاقات وتفاعلات متنوعة، وهو ما منحها قيمة كبيرة في مجالات الرصد والتحليل وفهم اتجاهات الجمهور وسلوك المستخدمين. كما أن التحليل المستند إلى هذه البيانات أصبح أداة مهمة في تتبع الموضوعات المتداولة، والكشف عن أنماط التفاعل، وفهم الأثر الرقمي للمحتوى والأفراد والمؤسسات (Alghamdi et al., 2023 ؛ الزهراني، 2025)

6- أهميتها في دعم القرار ورصد اتجاهات الجمهور: ترتبط أهمية الشبكات الاجتماعية أيضًا بقدرتها على دعم التحليل والتخطيط واتخاذ القرار؛ إذ تتيح رصد اتجاهات الجمهور، وتتبع آرائه وتوقعاته، ومتابعة ردود الأفعال تجاه القضايا أو المنتجات أو الخدمات، بما يمكّن

المؤسسات من تحسين استجابتها وتطوير رسائلها ومحتواها. كما أن هذا الدور يتعزز مع إمكانات التفاعل الواسع والتغذية الراجعة السريعة التي توفرها هذه المنصات (Aamir et al., 2024؛ الجهني والمقاطي، 2025)

7- أهميتها في دعم المعرفة داخل المنظمات: لا تقتصر أهمية الشبكات الاجتماعية على الجمهور الخارجي، بل تمتد أيضًا إلى داخل المنظمات؛ إذ يمكن توظيفها بوصفها منصات اجتماعية مؤسسية تسهم في تدفق المعرفة، وتحفز التعلم، وتعزز مشاركة الخبرات بين العاملين، وهو ما ينعكس على الأداء والتفاعل داخل البيئة التنظيمية (Charki et al., 2026؛ Nguyen et al., 2025).

يتضح من هذا المحور أن الشبكات الاجتماعية لم تعد مجرد أدوات تقنية للتواصل، بل أصبحت بيئات رقمية تفاعلية تجمع بين البعد الاتصالي والاجتماعي والمعرفي في آن واحد. كما أن تعدد تعريفاتها لا يعكس تضاربًا بقدر ما يكشف عن تعدد الزوايا التي يمكن من خلالها فهمها، بوصفها منصات لبناء العلاقات، وتبادل المحتوى، وإنتاج التفاعل داخل فضاءات رقمية واسعة التأثير. ومن ثم، فإن الإحاطة بمفهوم هذه الشبكات وخصائصها وأهميتها تمثل مدخلًا أساسًا لفهم امتدادها في الحياة المعاصرة، وتمهد للانتقال إلى تصنيف أنواعها واستكشاف أدوارها العملية في المحاور اللاحقة.

4- أنواع الشبكات الاجتماعية

تتعدد أنواع الشبكات الاجتماعية تبعًا لطبيعة المنصة الرقمية، والوظيفة التي تؤديها، وشكل المحتوى الغالب فيها؛ لذلك لا يمكن النظر إليها بوصفها نمطًا واحدًا من المنصات الرقمية، بل بوصفها بيئة اتصالية واسعة تضم صورًا متعددة تختلف في خصائصها وآليات التفاعل التي تتيحها للمستخدمين. ورغم تنوع التصنيفات في الأدبيات، فإنها تتفق على أن الشبكات الاجتماعية لا تقتصر على مواقع العلاقات العامة فقط، بل تشمل أيضًا بيئات رقمية موجهة للنشر، والمشاركة، والنقاش، وتبادل الوسائط، والتواصل الفوري. وفي هذا السياق، أشارت United Nations (2020) إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي تضم عدة أشكال رئيسة، منها: مواقع الشبكات الاجتماعية، والمدونات، والويكي، والمنتديات، ومجتمعات المحتوى، والتدوين المصغر، وتطبيقات المراسلة، بما يعكس تنوع هذا المجال وتعدد أنماطه. كما يرتبط هذا التنوع بطبيعة البيئة الرقمية نفسها التي تجمع بين وظائف الاتصال، والمشاركة، والنشر، والتقييم، وبناء المجتمعات الرقمية المتخصصة (Musiał & Kazienko, 2013).

1- **الشبكات الاجتماعية العامة:** يقصد بالشبكات الاجتماعية العامة المنصات التي تركز على بناء العلاقات الاجتماعية المفتوحة بين المستخدمين، وتمكنهم من إنشاء ملفات شخصية، وتكوين شبكات من الاتصالات، وتبادل الأخبار والآراء والمحتوى المتنوع في فضاء رقمي واسع. ويعد هذا النوع من أكثر أنواع الشبكات الاجتماعية حضورًا وانتشارًا في البيئة الرقمية؛ لأنه لا يرتبط بمجال مهني أو موضوعي ضيق، بل يخدم التواصل العام بين الأفراد والجماعات. وفي هذا السياق، أشارت United Nations (2020) إلى أن مواقع الشبكات الاجتماعية تمثل خدمات قائمة على الويب تتيح للأفراد إنشاء ملف شخصي عام أو شبه عام داخل نظام محدد، وبناء قائمة من العلاقات أو الاتصالات، ثم استعراض تلك الروابط والتنقل بينها. كما أوردت ضليمي (2026)، نقلًا عن متولي (2017)، أن الشبكات الاجتماعية هي خدمات تعتمد على شبكة الإنترنت تسمح للمستخدم بإنشاء حساب شخصي مغلق أو متاح للاطلاع داخل نظام وإطار محدد، مع إمكان التفاعل مع الآخرين ومشاهدة ما ينشرونه داخل حدود المنصة. وتنسجم هذه التعريفات مع ما أورده Kaplan and Haenlein (2010) من أن شبكات التواصل الاجتماعي تمثل تطبيقات قائمة على الويب التفاعلي تسمح بإنشاء المحتوى وتبادله من قبل المستخدمين، وهو ما يجعلها بيئة خصبة للتفاعل والتشارك المعرفي. ومن أبرز أمثلة هذا النوع منصات مثل Facebook، كما يمكن إدراج Twitter/X ضمنه من حيث اتساع التفاعل العام وتعدد دوائر الاتصال داخله (United Nations, 2020; Musiał & Kazienko, 2013; ضليمي، 2026).

2- الشبكات المهنية: تمثل الشبكات المهنية نوعًا من الشبكات الاجتماعية المتخصصة التي تركز على بناء العلاقات ذات الطابع الوظيفي أو المهني، وتيسير عرض الخبرات والمؤهلات، وتوسيع دوائر التواصل المرتبطة بالعمل أو المجال التخصصي. ويختلف هذا النوع عن الشبكات الاجتماعية العامة في أن التفاعل فيه يرتبط غالبًا بالهوية المهنية، والخبرة، والمؤسسة، والوظيفة، أكثر من ارتباطه بالتواصل الاجتماعي العام. وفي هذا السياق، أوردت ضليمي (2026)، نقلًا عن غريب والطلحي (2020)، وجود شبكات متخصصة مثل LinkedIn وAcademia إلى جانب الشبكات العامة، وهو ما يدل على أن بعض المنصات لا تستهدف التفاعل الاجتماعي العام بقدر ما تخدم أغراضًا مهنية أو تخصصية محددة. كما يرد LinkedIn في الأدبيات مثالًا واضحًا على الشبكات الموجهة للمحترفين والمؤسسات (United Nations, 2020; Musiał & Kazienko, 2013)، كما أشارت إليه بعض الأدبيات العربية بوصفه شبكة مهنية تستهدف المحترفين والمؤسسات (الزهراني، 2025). وتوصف بعض هذه المنصات في التصنيفات الحديثة بأنها من شبكات التعريف أو البروفايل؛ لأنها تركز على بناء الهوية الرقمية أو المهنية للمستخدم وإبراز مؤهلاته وخبراته في بيئة تواصل ذات طابع مهني (Musiał & Kazienko, 2013).

3- شبكات مشاركة الوسائط: يقصد بشبكات مشاركة الوسائط المنصات التي يتمحور نشاطها الرئيس حول مشاركة الصور أو الفيديوهات أو التفاعل معها، بحيث يكون المحتوى المرئي فيها هو العنصر الغالب في طبيعة المنصة والتفاعل داخلها. ومن أبرز أمثلة هذا النوع منصات مثل YouTube و Instagramو Flickr. ويتميز هذا النوع بأن التفاعل فيه يقوم بدرجة كبيرة على المشاهدة، والتعليق، والمشاركة، وإعادة التداول، لذلك يختلف عن الشبكات الاجتماعية العامة التي تتسع لأنماط أوسع من التواصل النصي والاجتماعي. كما يمكن فهم هذا النوع في ضوء ما تشير إليه بعض الأدبيات من مجتمعات المحتوى التي تتشكل حول مادة مشتركة أو محتوى بصري أو سمعي يتفاعل حوله المستخدمون، وهو ما ينسجم مع تصنيف وسائل التواصل الاجتماعي الذي يضم مجتمعات المحتوى ضمن صورها الرئيسة (United Nations, 2020). كذلك تدعم الأدبيات العربية هذا النوع من خلال الإشارة إلى منصات مثل YouTube بوصفها منصات تقوم على مشاركة المحتوى المرئي والتفاعل معه (الزهراني، 2025).

4- شبكات التدوين والنشر: تشمل شبكات التدوين والنشر المنصات التي تقوم على إنتاج المحتوى النصي ونشره وتداوله، سواء في صورته التقليدية أو المختصرة، ويغلب عليها التركيز على التعبير الكتابي، وعرض الرأي، وتنظيم المحتوى النصي. وفي هذا السياق، أشارت United Nations (2020) إلى أن من بين الأشكال الرئيسة لوسائل التواصل الاجتماعي كلًا من المدونات والتدوين المصغر والويكي، بما يعكس الدور الذي تؤديه هذه المنصات في إنشاء المحتوى وتبادله وتحريره داخل البيئة الرقمية. كما أوردت ضليمي (2026) ضمن هذا الإطار أدوات التدوين مثل Blogger. ويمكن أن يندرج ضمن هذا الاتجاه أيضًا الويكي من حيث اعتماده على إنشاء المحتوى وتحريره بصورة تشاركية، ويعد Wikipedia المثال الأبرز على هذا النمط التعاوني في النشر الرقمي. أما التدوين المصغر فيشير إلى نشر وحدات قصيرة من المحتوى الرقمي في صورة نصوص أو روابط أو صور مختصرة، ويعد Twitter/X المثال الأشهر عليه. وبوجه عام، يتميز هذا النوع بأنه يمنح المستخدم مساحة لإنتاج المحتوى النصي والتحليلي وصياغته ونشره بصورة أكثر تنظيمًا من المنصات التي يهيمن عليها المحتوى المرئي أو التفاعل السريع.

5- شبكات التقييم والمراجعات: تتمثل شبكات التقييم والمراجعات في المنصات التي تمكّن المستخدمين من تقييم المنتجات أو الخدمات أو الأماكن، ومشاركة تجاربهم وآرائهم بشأنها. ومن أمثلتها TripAdvisor وYelp وZomato. ويختلف هذا النوع عن غيره في أن الوظيفة الأساسية فيه لا تقوم على بناء العلاقات الاجتماعية المباشرة بقدر ما تقوم على التقويم، وإبداء الرأي، وتوجيه المستخدمين

الآخرين عند اتخاذ القرارات المرتبطة بالخدمات أو المنتجات أو التجارب المختلفة. ورغم أن هذا النوع لم يُفصل طويلًا في بعض المصادر النظرية، فإنه يندرج ضمن أشكال المنصات الاجتماعية التي تنتظم حول تفاعل المستخدمين مع المحتوى والخبرة والتجربة (Geetha & Sujatha, 2022).

6- شبكات الاهتمامات أو المجتمعات المتخصصة: يقوم هذا النوع على جمع المستخدمين حول اهتمام مشترك، أو قضية محددة، أو هواية، أو مجال معرفي بعينه؛ لذلك تتشكل فيه المجتمعات الرقمية على أساس الموضوع المشترك أكثر من قيامها على العلاقات الاجتماعية العامة. ومن أمثلته المنتديات المتخصصة، والمجموعات الرقمية المعنية بالتصوير، أو البرمجة أو القراءة أو القضايا المجتمعية، كما يشمل المجتمعات المبنية حول الهوايات أو الاهتمامات الدقيقة. وتشير الأدبيات إلى أن المنتديات ومجتمعات المحتوى تمثل بيئات رقمية يُنظم فيها المحتوى والتفاعل بحسب الموضوعات، وهو ما يجعلها أكثر ارتباطًا بمجتمعات الاهتمام من الشبكات العامة المفتوحة، ويهيئ مساحة مناسبة لتبادل المعرفة والخبرة بين الأعضاء (United Nations, 2020; Musiał & Kazienko, 2013).

7- الشبكات الأكاديمية أو العلمية: في السياق الأكاديمي، برز نوع أكثر تخصصًا يتمثل في الشبكات الاجتماعية العلمية والأكاديمية، مثل ResearchGate و Google Scholar و Academia.edu. وفي هذا الإطار توضح سوادي ومحمدي (2026) أن هذه الشبكات تتيح للباحثين إنشاء ملفات علمية، ورفع أعمالهم، وتبادل المعرفة مع الزملاء، إلى جانب متابعة بعض المؤشرات المرتبطة بالقراءات والتنزيلات والمتابعين. ويعزز ذلك ما يذكره Kong et al. (2019) من أن الشبكات الاجتماعية الأكاديمية تتكون من كيانات أكاديمية، مثل الباحثين والمنشورات والجهات العلمية، ومن العلاقات التي تربط بينها، مثل التأليف المشترك، والاستشهادات، والاقتران الببليوجرافي، والتشارك في الكلمات المفتاحية. ويظهر من ذلك أن هذا النوع لا يقتصر على التواصل العام أو المهني بالمعنى الواسع، بل يتجه إلى خدمة التفاعل العلمي، وبناء الهوية الأكاديمية، ودعم التعاون البحثي وتحليل البنية المعرفية للإنتاج العلمي. وعلى الرغم من وجود تقاطع بين الشبكات المهنية والشبكات الأكاديمية من حيث بناء الهوية والتواصل التخصصي، فإن الشبكات الأكاديمية تعد أكثر تخصصًا؛ لأنها تركز على النشر العلمي، والتفاعل البحثي، ومتابعة المؤشرات العلمية، ولذلك يمكن النظر إليها بوصفها نوعًا أكثر تخصصًا داخل تصنيف الشبكات الاجتماعية الرقمية.

8- شبكات المراسلة والتواصل الفوري: تمثل شبكات المراسلة والتواصل الفوري نوعًا من المنصات الاجتماعية التي تقوم على التفاعل المباشر والسريع بين الأفراد أو الجماعات من خلال الرسائل النصية أو الصوتية أو- المرئية. ومن أمثلتها WhatsApp و Facebook Messenger و WeChat و Viber. وقد عدّت United Nations (2020) تطبيقات المراسلة أحد الأشكال الرئيسة لوسائل التواصل الاجتماعي، كما تشير الزهراني (2025) إلى تمييز بين مواقع التواصل الاجتماعي والتطبيقات الاجتماعية الخاصة بالهواتف الذكية، بما يبرز خصوصية هذا النوع من المنصات من حيث فورية الاتصال وسهولة الاستخدام. ويتميز هذا النوع بسرعة التفاعل، وقصر الرسالة، وفورية الاتصال، وسهولة تبادل الرسائل والوسائط بين المستخدمين، وهو ما يمنحه طابعًا مختلفًا عن الشبكات العامة أو منصات النشر المطول.

يتضح أن أنواع الشبكات الاجتماعية لا تقوم على معيار واحد، بل تتحدد وفق طبيعة المنصة، ونمط المحتوى الغالب فيها، والجمهور الذي تتوجه إليه. لذلك يمكن التمييز بين شبكات عامة، ومهنية، وشبكات لمشاركة الوسائط، وأخرى للتدوين والنشر، وشبكات للتقييم والمراجعات، وأخرى قائمة على الاهتمامات أو المجتمعات المتخصصة، إلى جانب أنماط أكثر تحديدًا مثل الشبكات الأكاديمية، والتدوين

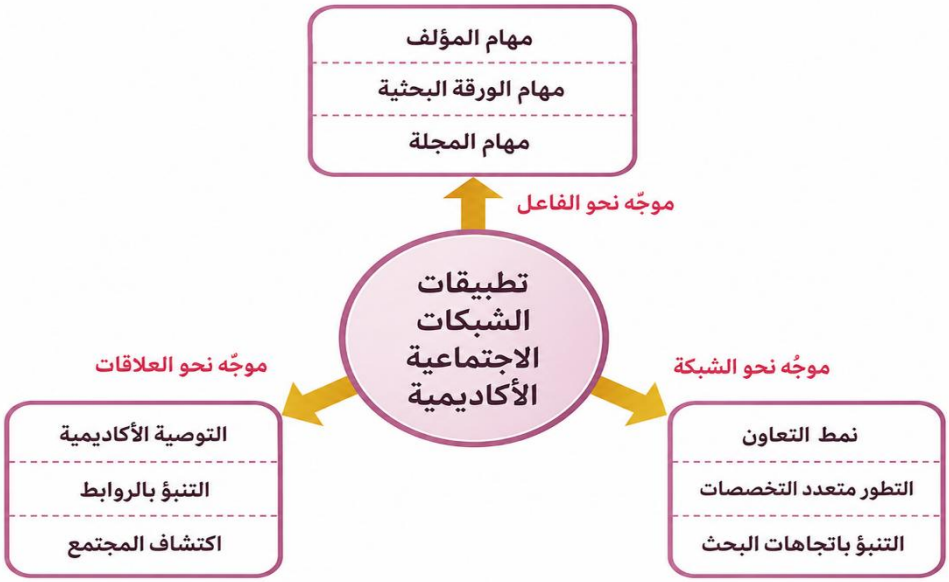
المصغر، وتطبيقات المراسلة والتواصل الفوري. ويعكس هذا التنوع الطبيعة المركبة للشبكات الاجتماعية بوصفها فضاءات للتواصل، والنشر، والمشاركة، وبناء المجتمعات الرقمية، وهو ما يفسر اتساع حضورها وتأثيرها في مجالات متعددة من الحياة المعاصرة.

سابعاً: استخدامات الشبكات الاجتماعية

لم تعد الشبكات الاجتماعية مجرد أدوات للتواصل العام بين الأفراد، بل أصبحت فضاءات رقمية متعددة الوظائف، تتداخل فيها الأبعاد الاجتماعية والتعليمية، والمعرفية والمؤسسية والمهنية. وقد أسهمت خصائص هذه المنصات، وما تتيحه من تفاعل سريع وتبادل واسع للمحتوى والبيانات، في توسيع مجالات استخدامها داخل البيئات المختلفة. ومن هذا المنطلق، يركز هذا المحور على أبرز استخدامات الشبكات الاجتماعية، بما يكشف عن تنوع أدوارها العملية واتساع أثرها في السياقات المعاصرة.

1. **الاستخدامات الاجتماعية والتواصلية** تتجلى الاستخدامات الاجتماعية والتواصلية للشبكات الاجتماعية في تعزيز التفاعل بين الأفراد والجماعات، وتوسيع دوائر الاتصال، وبناء مجتمعات افتراضية قائمة على الاهتمامات المشتركة وتبادل الآراء والخبرات. وقد أشارت دراسة صندوق تنمية الموارد البشرية إلى اختلاف أنماط التفاعل باختلاف المنصة؛ إذ ارتبط التفاعل في منصة إكس بمحتوى التوظيف والتدريب، في حين تميز لينكدإن بتفاعل مهني أكثر تركيزًا حول الندوات المتخصصة، وهو ما يعكس تعدد الوظائف التواصلية لهذه المنصات بحسب طبيعة الجمهور والسياق المؤسسي (الزهراني، 2025). كما أوضحت دراسة وزارة التعليم أن خصائص الشبكات الاجتماعية، مثل المشاركة والمحادثة والانفتاح والجماعية والتعاون، تجعلها بيئة مناسبة للتواصل المؤسسي والتفاعل المستمر مع المستخدمين (الجهني والمقاطي، 2025).
2. **الاستخدامات التعليمية والأكاديمية:** تؤدي الشبكات الاجتماعية في المجال التعليمي والأكاديمي دورًا مهمًا في دعم مجتمعات التعلم وتبادل الخبرات وتيسير الوصول إلى الموارد العلمية. وتوضح دراسة وزارة التعليم أن توظيف الشبكات الاجتماعية في المؤسسات التعليمية يسهم في بناء مجتمعات تعلم ديناميكية، ويعزز التفاعل بين الأفراد والجهات التعليمية، ويدعم تبادل المعرفة بصورة أكثر انفتاحًا وتشاركية (الجهني والمقاطي، 2025). كما أظهرت دراسة صندوق تنمية الموارد البشرية حضورًا مهنيًا متخصصًا عبر لينكدإن في الندوات والأنشطة المهنية، بما يعكس استخدامًا أكاديميًا وتطويريًا لبعض المنصات (الزهراني، 2025). وفي السياق الأكاديمي المتخصص، بينت دراسة Kong et al. (2019) أن الشبكات الأكاديمية تُستخدم في البحث عن الأوراق العلمية، وإدارة البحوث، واكتشاف الخبراء، وتقديم أنظمة التوصية، كما تتيح منصات مثل Google Scholar و ResearchGate وAMiner وCiteSeerX الوصول إلى البيانات الأكاديمية، وبناء ملفات الباحثين، وتحليل الشبكات العلمية والاستشهادات والتأليف المشترك.(Kong et al., 2019)

يوضح الشكل أن استخدامات الشبكات الاجتماعية الأكاديمية لا تقتصر على جانب واحد، بل تمتد إلى تطبيقات موجهة نحو المؤلف، وأخرى موجهة نحو العلاقات، وثالثة موجهة نحو بنية الشبكة نفسها، بما يشمل التوصية الأكاديمية، والتنبؤ بالروابط، واكتشاف المجتمعات، وتحليل أنماط التعاون، واستشراف اتجاهات البحث.



الشكل (2): تطبيقات الشبكات الاجتماعية الأكاديمية

المصدر: **ترجمة الباحثات عن(Kong et al. (2019, p. 12**

1. **الاستخدامات المعرفية والمؤسسية والمهنية:** يعد هذا البعد من أكثر أبعاد استخدام الشبكات الاجتماعية وضوحًا في المصادر؛ إذ لم تعد هذه المنصات مجرد وسائط للنشر، بل أصبحت أدوات مساندة لعمليات إدارة المعرفة داخل المؤسسات. فقد ركزت دراسة وزارة التعليم على أربع عمليات أساسية هي: توليد المعرفة، وتنظيمها، ومشاركتها، وتطبيقها، وأظهرت النتائج أن مشاركة المعرفة سجلت أعلى نسبة، تلتها عمليتا التوليد والتطبيق، ثم التنظيم، بما يدل على أن الشبكات الاجتماعية أصبحت تسهم في تفعيل الدورة المعرفية المؤسسية بدرجات متفاوتة (الجهني والمقاطي، 2025). كما بينت دراسة صندوق تنمية الموارد البشرية أن التفاعلات على الشبكات الاجتماعية يمكن أن تُستثمر في تشخيص احتياجات المستخدمين من خلال الأسئلة المتكررة، وفي نشر المعرفة عبر الفيديوهات والإنفوجرافيك، وفي تحسين البرامج من خلال توظيف التعليقات والملاحظات الواردة من الجمهور (الزهراني، 2025). ويعزز ذلك ما ورد في جدول تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على عمليات إدارة المعرفة، حيث تسهم هذه الوسائل في تسهيل اكتساب المعرفة، وتنظيمها، ونقلها ومشاركتها، وتطبيقها في صنع القرار وحل المشكلات والعمل الجماعي والتعليم (Starcevic & Sher, 2021). كما توضح دراسة Ji et al. (2024) أن وسائل التواصل الاجتماعي تمنح المؤسسات معرفة خارجية غنية عن احتياجات العملاء والأفكار الجديدة والمنافسين وفرص الأسواق، وهو ما يدعم الاستخدام المهني والمؤسسي لهذه المنصات في تحسين الأداء والابتكار.
2. **الاستخدامات الإعلامية والمعلوماتية:** تُستخدم الشبكات الاجتماعية كذلك بوصفها أدوات إعلامية ومعلوماتية فاعلة في نشر المحتوى، والوصول إلى الجمهور، وتكوين حضور رقمي مؤسسي مستمر. وقد دلّت نتائج دراسة وزارة التعليم على قوة الجانب المعلوماتي في المحتوى المنشور عبر منصات الوزارة، مقابل محدودية أكبر في الجانب التشاركي، مما يشير إلى فاعلية هذه الشبكات في أداء وظيفة النشر والإمداد بالمعلومات الرسمية والمعرفية (الجهني والمقاطي، 2025). كما بينت دراسة صندوق تنمية الموارد البشرية نجاح بعض أشكال المحتوى، مثل الفيديوهات والإنفوجرافيك، في نشر المعرفة والوصول إلى الجمهور

بصورة أكثر فاعلية (الزهراني، 2025). وفي السياقات التنموية المحلية، أظهرت إحدى الدراسات أن وسائل التواصل الاجتماعي تُستخدم في الحصول على المعلومات والمعارف التنموية، وفي نقل المعلومات الصحية والوقائية والتوعوية إلى المجتمعات المحلية، وهو ما يعزز بعدها المعلوماتي والإرشادي (عبدالقوي وآخرون، 2025).

3. **الاستخدامات التحليلية:** من الاستخدامات المتقدمة للشبكات الاجتماعية توظيفها في التحليل، سواء من خلال تحليل المحتوى أو تحليل الشبكات أو تحليل المشاعر. فقد اعتمدت دراسة وزارة التعليم على أدوات متقدمة مثل MAXQDA لتحليل الشبكات والمحتوى، و24 Brandلتحليل المشاعر الرقمية، وذلك لتفسير دور الشبكات الاجتماعية في دعم عمليات إدارة المعرفة ورصد اتجاهات الجمهور ومواقفه (الجهني والمقاطي، 2025). كما استخدمت دراسة صندوق تنمية الموارد البشرية أداة TwExtract لاستخراج التغريدات، ثم وظفت MAXQDA لتصنيف التفاعلات وربطها باتجاهات إدارة المعرفة (الزهراني، 2025). وفي المستوى النظري، توضح الأدبيات أن تحليل الشبكات الاجتماعية يساعد في فهم تدفق المعلومات داخل الشبكات، وتحديد العقد الأكثر تأثيرًا، واستكشاف أنماط الاتصال والعلاقات المعرفية، سواء في البيئات الاجتماعية العامة أو في الشبكات الأكاديمية المتخصصة (Kong et al., 2019). كما تبيّن مراجعة Alghamdi et al. (2023) أن تحليل وسائل التواصل الاجتماعي أصبح وسيلة مهمة لجمع البيانات وفهمها وتمثيلها واستخدامها في تحسين المعرفة ودعم القرار المؤسسي.

4. **الاستخدامات التسويقية وخدمة العملاء:** تدعم الشبكات الاجتماعية الأنشطة التسويقية وخدمة العملاء من خلال إتاحة قنوات مباشرة للتواصل، وجمع التعليقات، وفهم الاحتياجات والتفضيلات، وتحويلها إلى معرفة قابلة للاستخدام. ويشير جدول تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على عمليات إدارة المعرفة إلى أن هذه الوسائل تسهم في إدارة معرفة العملاء من خلال جمع التغذية الراجعة وفهم السلوكيات والتفضيلات، كما تيسر نقل المعرفة المتعلقة بالعملاء ومشاركتها وتطبيقها (Starcevic & Sher, 2021). وتوضح دراسة Ji et al. (2024) أن معرفة العملاء المتحصلة من وسائل التواصل الاجتماعي تشمل أفكارًا عن المنتجات والخدمات الجديدة، واحتياجات العملاء المحتملة، ورؤى عن المنافسين، وفرصًا لدخول أسواق جديدة، وهو ما يجعل هذه المنصات مصدرًا مهمًا لتحسين تجربة العملاء وتطوير الخدمات والابتكار السوقي. كما دعمت بعض الدراسات العربية هذا الاتجاه حين أكدت أن منصات التواصل الاجتماعي تسهم في تعزيز الجهود التسويقية عبر توفير قنوات اتصال مباشرة مع العملاء وتحسين فاعلية الأنشطة الترويجية (الزهراني، 2025).

5. **الاستخدامات الإبداعية والابتكارية:** ترتبط الشبكات الاجتماعية أيضًا بتعزيز الإبداع والابتكار، لأنها تتيح تدفقًا متواصلًا للمعرفة والأفكار والتغذية الراجعة. فقد أوضحت دراسة Ji et al. (2024) أن البيانات والمعرفة المستخلصة من وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن تولد رؤى جديدة تساعد الشركات على تطوير الابتكار وتحسين أداءها الابتكاري، خاصة عندما تكون المؤسسة قادرة على استيعاب هذه المعرفة وتوظيفها. كما تشير مراجعة Alghamdi et al. (2023) إلى أن استخدام الشبكات الاجتماعية في تبادل المعرفة وتطبيقها يسهم في رفع الإبداع والإنتاجية، ويساعد على تحديد الخبراء وقادة الفكر، ويوفر فرصًا للتعلم التعاوني وتنفيذ المعرفة بصورة أكثر فاعلية. ومن جهة عربية، أبرزت دراسة أمانة العاصمة المقدسة أهمية توليد المعرفة بوصفه عملية ترتبط بالابتكار والإبداع وتقديم الحلول الملائمة للمشكلات المؤسسية (السلمي والشريف، 2024).

6. **الاستخدامات الصحية والمتخصصة:** تمتد استخدامات الشبكات الاجتماعية إلى مجالات متخصصة، وفي مقدمتها المجال الصحي، حيث أظهرت الأدبيات أن هذه المنصات باتت تؤدي دورًا مهمًا في نشر المعلومات الصحية، والتوعية الوقائية، وتحسين الممارسات الصحية، ودعم اتخاذ القرار في سياقات الصحة العامة. وتوضح مراجعة Alghamdi et al. (2023) أن وسائل التواصل الاجتماعي تسهم في تحسين إدارة الأمراض المزمنة، وتعزيز الأنشطة الصحية، ونشر المعلومات الطبية،

وتوسيع وصول العاملين الصحيين إلى الجمهور، كما تساعد في تحسين جودة البيانات الصحية، ودعم الرصد الوبائي والاستجابة للأزمات الصحية مثل جائحة كوفيد-19. وفي السياقات المحلية، أظهرت دراسة حول المجتمع الريفي أن وسائل التواصل الاجتماعي تتيح نشر المعلومات الصحية والوقائية، ودعم المبادرات الصحية المحلية، وتسهيل الوصول إلى نصائح طبية ومعلومات صحية حديثة، بما يعزز قدرة الأفراد على اتخاذ قرارات صحية مستنيرة (عبدالقوي وآخرون، 2025). كما يمكن توسيع هذا البعد المتخصص ليشمل الاستخدامات الحكومية والتعليمية والمهنية التي ظهرت بوضوح في دراسات صندوق تنمية الموارد البشرية ووزارة التعليم (الزهراني، 2025؛ الجهني والمقاطي، 2025).

تكشف هذه الاستخدامات المتعددة أن الشبكات الاجتماعية لم تعد مجرد فضاءات للتفاعل الاجتماعي، بل أصبحت أدوات مركبة تدعم إدارة المعرفة، والتعليم، والتحليل، والتسويق، والابتكار، والخدمات المتخصصة. ومن ثم فإن قيمة هذه المنصات لا تقاس فقط باتساع الانتشار أو كثافة التفاعل، بل بقدرتها على تحويل المحتوى الرقمي والتفاعل الجماهيري إلى معرفة منظمة قابلة للاستثمار في تحسين الأداء المؤسسي، وتطوير الخدمات، ودعم القرار في البيئات المختلفة (الجهني والمقاطي، 2025؛ الزهراني، 2025؛ السلمي والشريف، 2024؛ Ji et al., 2024).

وفي ضوء ما سبق عرضه في محوري أنواع الشبكات الاجتماعية واستخداماتها، يتضح أن التمييز بين هذه الشبكات لا يقوم على طبيعة المنصة فقط، بل يمتد إلى نوع المحتوى الغالب فيها، وخصائص التفاعل التي تتيحها، والوظائف التي تؤديها في البيئات الاجتماعية، والتعليمية، والمهنية والمعرفية. ومن هذا المنطلق، يقدّم الجدول الآتي مقارنة تحليلية بين أبرز أنواع الشبكات الاجتماعية، من حيث التعريف المختصر، وطبيعة المحتوى، والخصائص، وأهم الاستخدامات، وصلتها بإدارة المعرفة، بما يسهم في إبراز أوجه التمايز والتكامل بينها.

جدول (1): مقارنة بين أنواع الشبكات الاجتماعية وخصائصها وأبرز استخداماتها وصلتها بإدارة المعرفة
المصدر: من إعداد الباحثة استنادًا إلى الأدبيات والدراسات المعتمدة.

نوع الشبكة	التعريف المختصر	طبيعة المحتوى الغالب	أبرز الخصائص	أبرز الاستخدامات	الصلة بإدارة المعرفة	أمثلة على المنصات
الشبكات الاجتماعية العامة	منصات تتيح بناء العلاقات الاجتماعية المفتوحة، وإنشاء الملفات الشخصية، وتبادل الأخبار والآراء والمحتوى المتنوع (United Nations, 2020).	محتوى اجتماعي عام ومتعدد الأشكال (Musiał & Kazienko, 2013).	الانفتاح، التفاعل الواسع، تنوع الجمهور، بناء العلاقات، إتاحة النشر والتعليق والمشاركة	الاستخدامات الاجتماعية والتواصلية :التفاعل، التواصل، تبادل الآراء والخبرات .الاستخدامات الإعلامية والمعلوماتية : نشر المعلومات والوصول إلى الجمهور	تدعم مشاركة المعرفة وتبادل الخبرات والآراء داخل المجتمعات الرقمية (Kaplan & Haenlein, 2010؛ الجهني	Facebook، X

نوع الشبكة	التعريف المختصر	طبيعة المحتوى الغالب	أبرز الخصائص	أبرز الاستخدامات	الصلة بإدارة المعرفة	أمثلة على المنصات
			(Musiał & Kazienko, 2013؛ الجهني والمقاطي، 2025).	(الزهراني، 2025؛ الجهني والمقاطي، 2025)	والمقاطي، 2025).	
الشبكات المهنية	منصات متخصصة تركز على بناء العلاقات المهنية، وعرض الخبرات والمؤهلات، وتوسيع دوائر التواصل المرتبطة بالعمل (الزهراني، 2025).	محتوى مهني ووظيفي وتخصصي (الزهراني، 2025).	إبراز الهوية المهنية، التخصص، بناء الملف المهني، توسيع شبكات العمل (Musiał & Kazienko, 2013؛ الزهراني، 2025).	الاستخدامات المعرفية والمؤسسية والمهنية : تبادل الخبرات المهنية، دعم العمل المؤسسي . الاستخدامات التعليمية والأكاديمية :متابعة الندوات والأنشطة المتخصصة (الزهراني، 2025).	تدعم تبادل المعرفة المهنية والخبرة المؤسسية والوصول إلى المعرفة التخصصية (Ji et al., 2024؛ الجهني والمقاطي، 2025).	LinkedIn، Academia.edu
شبكات مشاركة الوسائط	منصات يتمحور نشاطها حول مشاركة الصور أو الفيديوهات أو التفاعل معها، بحيث يكون المحتوى المرئي هو العنصر الغالب (United	محتوى بصري ومرئي وسمعي (United Nations, 2020؛ الزهراني، 2025).	الاعتماد على العرض البصري، المشاهدة، التعليق، المشاركة، سرعة الانتشار (United	الاستخدامات الإعلامية والمعلوماتية :نشر المحتوى، التوعية، الوصول إلى الجمهور . الاستخدامات التعليمية والأكاديمية :عرض المحتوى التعليمي بصيغ مرئية .الاستخدامات الإبداعية والابتكارية :	تسهم في نشر المعرفة بصيغ بصرية وسمعية وتسهيل تداولها (الزهراني، 2025؛ الزهراني، 2025)	YouTube، Instagram، Flickr

نوع الشبكة	التعريف المختصر	طبيعة المحتوى الغالب	أبرز الخصائص	أبرز الاستخدامات	الصلة بإدارة المعرفة	أمثلة على المنصات
	Nations, 2020).		Nations, 2020).	إنتاج المحتوى الإبداعي)الزهراني، 2025.(		
شبكات التدوين والنشر	منصات تقوم على إنتاج المحتوى النصي ونشره وتداوله، سواء في صورته التقليدية أو المختصرة (United Nations, 2020).	محتوى نصي وتحليلي وتشاركي (United Nations, 2020).	إتاحة الكتابة والنشر، تنظيم المحتوى، التدوين، التحرير التشاركي (United Nations, 2020).	الاستخدامات الإعلامية والمعلوماتية :عرض الرأي، نشر المحتوى، التوعية .الاستخدامات التعليمية والأكاديمية : نشر الموارد والموضوعات العلمية . الاستخدامات المعرفية والمؤسسية والمهنية : إنتاج المعرفة وتوثيقها (United Nations, 2020؛ ضليمي، 2026)	تدعم إنتاج المعرفة وتوثيقها وتحريرها وتداولها، خاصة عبر الويكي والتدوين (United Nations, 2020؛ Starcevic & Sher, 2021).	Blogger، WordPress، Wikipedia
شبكات التقييم والمراجعات	منصات تمكّن المستخدمين من تقييم المنتجات أو الخدمات أو الأماكن، ومشاركة تجاربهم وآرائهم بشأنها (Geetha & Sujatha, 2022).	محتوى تقييمي وتجريبي قائم على الخبرة (Geetha & Sujatha, 2022).	التقويم، إبداء الرأي، توجيه الآخرين، الاعتماد على التجربة الشخصية (Geetha & Sujatha, 2022).	الاستخدامات التسويقية وخدمة العملاء :تقييم الخدمات، جمع الانطباعات، تحسين القرارات .الاستخدامات الإعلامية والمعلوماتية : تقديم معلومات مبنية على تجارب المستخدمين (Geetha & Sujatha, 2022).	تولد معرفة راجعة من المستخدمين، وتوفر تغذية راجعة قابلة للاستخدام في تحسين الخدمات (Starcevic & Sher, 2021؛ Ji et al., 2024).	TripAdvisor، Yelp، Zomato
شبكات الاهتمامات	منصات أو مجتمعات رقمية	محتوى تخصصي	تنظيم التفاعل بحسب	الاستخدامات الاجتماعية والتواصلية :التواصل بين	تدعم تبادل المعرفة	المنتديات المتخصصة،

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing
المجلد التاسع – العدد الخامس والتسعون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2026م
www.ajsp.net

نوع الشبكة	التعريف المختصر	طبيعة المحتوى الغالب	أبرز الخصائص	أبرز الاستخدامات	الصلة بإدارة المعرفة	أمثلة على المنصات
أو المجتمعات المتخصصة	تجمع المستخدمين حول اهتمام مشترك أو قضية أو هواية أو مجال معرفي محدد (United Nations, 2020).	موضوعي موجّه حسب الاهتمام (Musiał & Kazienko, 2013).	الموضوع، التخصص، تبادل الخبرة، بناء مجتمعات اهتمام (United Nations, 2020؛ Musiał & Kazienko, 2013).	أصحاب الاهتمام المشترك .الاستخدامات المعرفية والمؤسسية والمهنية :تبادل الخبرة التخصصية . الاستخدامات التعليمية والأكاديمية :التعلم من الأقران (United Nations, 2020).	التخصصية والخبرات العملية بين الأعضاء (Musiał & Kazienko, 2013؛ الجهني والمقاطي، 2025).	مجموعات القراءة، مجموعات البرمجة، مجتمعات التصوير
الشبكات الأكاديمية أو العلمية	منصات اجتماعية متخصصة تخدم الباحثين من خلال إنشاء ملفات علمية، ومشاركة الأعمال، ومتابعة المؤشرات العلمية (Kong et al., 2019).	محتوى علمي وبحثي وأكاديمي (Kong et al., 2019؛ سوادي ومحمدي، 2026).	بناء الهوية الأكاديمية، النشر العلمي، تتبع الاستشهادات، التفاعل البحثي (Kong et al., 2019).	الاستخدامات التعليمية والأكاديمية :البحث العلمي، متابعة الإنتاج العلمي .الاستخدامات التحليلية :تحليل الاستشهادات والشبكات العلمية .الاستخدامات المعرفية والمؤسسية والمهنية :تبادل المعرفة البحثية (Kong et al., 2019).	تدعم نشر المعرفة العلمية، وتحليل البنية المعرفية للإنتاج العلمي، وتعزيز التعاون البحثي (Kong et al., 2019؛ سوادي ومحمدي، 2026)	ResearchGate، Google Scholar، Academia.edu، AMiner، CiteSeerX
شبكات المراسلة والتواصل الفوري	منصات تقوم على التفاعل المباشر والسريع بين الأفراد أو الجماعات من	محتوى تواصلي فوري ورسائل	السرعة، الفورية، قصر الرسالة، سهولة تبادل	الاستخدامات الاجتماعية والتواصلية :التواصل السريع، التنسيق . الاستخدامات المعرفية	تدعم النقل السريع للمعرفة، وتبادل المعلومات	WhatsApp، Facebook Messenger، Viber، WeChat

نوع الشبكة	التعريف المختصر	طبيعة المحتوى الغالب	أبرز الخصائص	أبرز الاستخدامات	الصلة بإدارة المعرفة	أمثلة على المنصات
	خلال الرسائل النصية أو الصوتية أو المرئية (United Nations, 2020).	ووسائط (الزهراني، 2025)	الوسائط، التواصل المباشر (United Nations, 2020؛ Musiał & Kazienko, 2013).	والمؤسسية والمهنية : تبادل الملفات والمعلومات . الاستخدامات التعليمية والأكاديمية :التواصل بين أعضاء الفرق التعليمية أو المهنية)الزهراني، 2025؛ الجهني والمقاطي، 2025).	والملفات، والتنسيق الفوري (Starcevic & Sher, 2021؛ الجهني والمقاطي، 2025).	

ثامناً: تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية

يتناول هذا الجزء مفهوم تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية، وطبيعة البيانات القابلة للتحليل داخل المنصات الرقمية، وأهمية هذا التحليل في فهم المحتوى والتفاعل والبنية الشبكية. كما يهدف إلى توضيح أبرز المؤشرات والأساليب والأدوات المستخدمة في تحليل بيانات الشبكات الاجتماعية، بما يكشف كيف يمكن تحويل التدفقات الرقمية المتولدة داخل هذه المنصات إلى معلومات ومعرفة قابلة للتفسير والتوظيف في دعم إدارة المعرفة واتخاذ القرار.

1. مفهوم تحليل الشبكات الاجتماعية

يُعدّ تحليل الشبكات الاجتماعية من المفاهيم التي اتسع حضورها في الأدبيات الحديثة، وتعددت تعريفاته تبعًا للمنظور الذي ينطلق منه الباحثون. فمن جهة، يُعرَّف تحليل وسائل التواصل الاجتماعي بأنه عملية تقوم على جمع بيانات وسائل التواصل الاجتماعي وتحليلها واستخلاص المعلومات ذات القيمة الكامنة فيها، بما يسمح بتحويل التدفقات الرقمية المتولدة داخل المنصات الاجتماعية إلى معرفة قابلة للفهم والاستثمار (Alghamdi et al., 2023). وفي تعريف أكثر اتساعًا، يُنظر إليه بوصفه مجموعة من الأدوات والأطر والتقنيات المخصصة لجمع البيانات وتتبعها وتحليلها وعرضها من منصات الشبكات الاجتماعية وفق أهداف ومعايير تطبيقية محددة، وهو ما يعني أن هذا التحليل لا يقتصر على الرصد الوصفي، بل يمتد إلى تنظيم البيانات ومعالجتها وتفسيرها بما يخدم أغراضًا معرفية ومؤسسية (Alghamdi et al., 2023). كما تُعرض هذه العملية في الأدبيات بوصفها مسارًا تحليليًا متدرجًا يبدأ بالتقاط البيانات، ثم فهمها ومعالجتها باستخدام أساليب مثل استخراج الكلمات المفتاحية والتصنيف النصي، وينتهي بعرض النتائج في صورة تدعم الإفادة منها في التفسير وصنع القرار (Alghamdi et al., 2023).

ومن جهة أخرى، تتناول بعض الأدبيات المفهوم من منظور تحليل الشبكات الاجتماعية بالمعنى البنيوي؛ إذ يُعرَّف بأنه مدخل يهتم بدراسة العلاقات والتفاعلات من أجل تقييم البنى الاجتماعية، حيث تتكون الشبكة من عقد تمثل الأفراد أو الجهات، وروابط تمثل أنماط الاعتماد المتبادل والعلاقات القائمة بينهم (Anugerah et al., 2022). وبهذا المعنى، لا ينصرف التحليل إلى المحتوى المنشور وحده، بل يمتد إلى فهم بنية الاتصال، ومواضع التأثير، ودرجات المركزية، وأنماط التفاعل داخل الشبكة (Anugerah et al., 2022). وتؤكد الأدبيات كذلك أن الشبكات الاجتماعية على الإنترنت يمكن استخلاصها من بيانات التفاعل والأنشطة والاتصالات والروابط، وهو ما يوسّع نطاق التحليل ليشمل النصوص، والسلوك الرقمي، والعلاقات البنيوية في آن واحد (Musiał & Kazienko, 2013)

وانطلاقًا من ذلك، يمكن النظر إلى تحليل الشبكات الاجتماعية بوصفه عملية منهجية شاملة تُعنى بجمع البيانات الرقمية المتولدة داخل المنصات الاجتماعية، ثم تنظيمها ومعالجتها وتحليلها، سواء من حيث المحتوى والتفاعل والاتجاهات أو من حيث العلاقات والروابط والبنية الشبكية، بهدف استخلاص معلومات ومعرفة قابلة للتفسير والتوظيف في دعم عمليات إدارة المعرفة واتخاذ القرار. ولإيضاح المسار العام الذي يمكن أن تمر به عملية تحليل الشبكات الاجتماعية، يبين الشكل، بوصفه إطارًا عامًا لتحليل الشبكات الاجتماعية الأكاديمية، أن هذا التحليل لا يقتصر على مرحلة واحدة، بل يمر بسلسلة مترابطة من الخطوات تبدأ بتحديد مصادر البيانات مثل المواقع الأكاديمية ومحركات البحث الأكاديمية ومواقع الشبكات الاجتماعية الأكاديمية، ثم جمع هذه البيانات ومعالجتها مسبقًا، قبل الانتقال إلى بناء النماذج الشبكية المناسبة، وتطبيق أدوات التحليل والتقنيات المساندة، وصولًا إلى تطبيقات بحثية متعددة موجهة نحو الفاعل أو العلاقات أو بنية الشبكة نفسها.

2- أهمية تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية

تبرز أهمية تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية في عدد من الجوانب الرئيسة، من أبرزها ما يأتي:

1. **استخلاص المعرفة من البيانات الرقمية:** تكتسب عملية تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية أهمية متزايدة في سياق إدارة المعرفة؛ لأنها تسهم في تحويل الكمّ الكبير من البيانات الرقمية المتدفقة داخل المنصات الاجتماعية إلى معلومات أكثر تنظيمًا ومعرفة أكثر قابلية للتفسير والتوظيف. وتشير الأدبيات إلى أن تحليل وسائل التواصل الاجتماعي يساعد في اكتساب المعرفة من خلال تبسيط جمع المعلومات على نطاق واسع، وتقليل الغموض وعدم اليقين، وتنظيم المعرفة عبر التخزين والاسترجاع والتصنيف، وهو ما يجعله أداة ذات قيمة في البيئات التي تتسم بكثافة البيانات وتعدد مصادرها (Alghamdi et al., 2023).
2. **فهم أنماط التفاعل والاستجابة داخل البيئة الرقمية:** تتضح أهمية تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية أيضًا في أنه يتيح فهم أنماط التفاعل والاستجابة داخل البيئة الرقمية، سواء على مستوى المضامين المتداولة أو على مستوى العلاقات بين الفاعلين داخل الشبكة. فالأدبيات المرتبطة بتحليل الشبكات الاجتماعية تؤكد أن هذا النوع من التحليل يهتم بالعلاقات والتفاعلات من أجل تقييم البنى الاجتماعية، وأن الشبكة تتكون من عقد وروابط تمثل صورًا متعددة من الاعتماد المتبادل، وهو ما يساعد على تفسير مواضع التأثير وأنماط الاتصال وانتقال المعلومات داخل المجتمع الشبكي (Anugerah et al., 2022). كما تشير الأدبيات إلى أن الشبكات الاجتماعية على الإنترنت يمكن استخراجها من بيانات التفاعل والأنشطة والاتصالات والروابط، بما يتيح فهمًا أعمق لبنية المجتمعات الرقمية وديناميكيتها الداخلية (Musiał & Kazienko, 2013).
3. **رصد اتجاهات الجمهور واهتماماته والموضوعات الأكثر تداولًا:** يساعد تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية على الكشف عن القضايا الصاعدة، والموضوعات المتكررة، والاتجاهات التي تحظى بدرجة أعلى من التداول والاهتمام داخل البيئة الرقمية،

من خلال توظيف أساليب مثل استخراج الكلمات المفتاحية، والتصنيف النصي، والتنقيب النصي، والتحليل الإحصائي. وتنبع أهمية ذلك من أنه يمكّن المؤسسات والباحثين من الانتقال من البيانات المتناثرة وغير المنظمة إلى مؤشرات أكثر وضوحًا حول ما يشغل الجمهور أو المجتمع الرقمي، وما يتكرر في الخطاب والمحتوى المتداول، بما يساعد على قراءة البيئة الرقمية بصورة أكثر عمقًا ودقة.(Alghamdi et al., 2023)

4. **دعم عمليات إدارة المعرفة:**تظهر أهمية تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية في دعمه لعمليات إدارة المعرفة داخل المؤسسات؛ لأنه لا يقتصر على قراءة المحتوى الرقمي، بل يساعد على استخراج المعرفة من البيانات المتدفقة داخل المنصات الاجتماعية، ثم تنظيمها من خلال التصنيف والتحليل، بما يجعلها أكثر قابلية للفهم والتداول والاستفادة. كما يسهم هذا التحليل في الكشف عن اتجاهات الجمهور، والمضامين المتكررة، والملاحظات والمشاعر المرتبطة بالقضايا أو الخدمات المطروحة، وهو ما يمد المؤسسة بمعرفة يمكن مشاركتها بين المعنيين وتوظيفها في تطبيق المعرفة عند التخطيط أو تطوير الاستجابة أو تحسين القرار. وفي هذا السياق، تبين دراسة الجهني والمقاطي (2025) أن تحليل منشورات المنصات الاجتماعية يمكن أن يكشف بدرجات متفاوتة عن حضور عمليات إدارة المعرفة الأساسية داخل البيئة الرقمية، كما أن تنوع الأدوات المستخدمة في تحليل المحتوى والشبكة والمشاعر يعكس قدرة هذا النوع من التحليل على تقديم صورة مركبة تسهم في تفسير الواقع المعرفي للمؤسسة (الجهني والمقاطي، 2025) .
5. **دعم اتخاذ القرار والاستجابة المؤسسية:** لا تنحصر قيمة تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية في الرصد والوصف، بل تمتد إلى دعم التفسير والتخطيط واتخاذ القرار، من خلال تحويل التدفقات الرقمية إلى مورد معرفي يمكن الإفادة منه في فهم الواقع ورصد الاتجاهات وتحسين الاستجابة المؤسسية. وتشير الأدبيات إلى أن تحليل وسائل التواصل الاجتماعي يساعد في تنظيم المعرفة واستخلاص القيمة من البيانات الاجتماعية بما يدعم الأنشطة التطبيقية والاستفادة المؤسسية من النتائج .(Alghamdi et al., 2023)كما تبين الدراسات التطبيقية العربية أن تحليل المحتوى والشبكة والمشاعر يمكن أن يسهم في تفسير الواقع المعرفي للمؤسسة وتحسين استجابتها واتخاذها للقرار (الجهني والمقاطي، 2025).

3. أنواع البيانات القابلة للتحليل في الشبكات الاجتماعية

يمكن تصنيف البيانات القابلة للتحليل في الشبكات الاجتماعية إلى عدة أنواع رئيسة، تشمل ما يأتي:

- **البيانات النصية** :مثل النصوص، والمنشورات، والتعليقات، والتغريدات .
- **البيانات التفاعلية** :مثل الإعجابات، والمشاركات، والردود، وإعادة النشر .
- **البيانات البصرية** :مثل الصور، ومقاطع الفيديو، والتصاميم .
- **البيانات الشبكية** :مثل العلاقات بين المستخدمين، والمتابعين، والمجتمعات الرقمية .
- **البيانات الزمنية** :مثل أوقات النشر، والتفاعل عبر الزمن .
- **البيانات الدلالية** :مثل الموضوعات، والاتجاهات، والمشاعر، والكلمات المفتاحية .

ولا يقتصر تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية على نمط واحد من البيانات، بل يشمل مجموعة واسعة من المعطيات الرقمية التي تتولد داخل المنصات الاجتماعية أو يمكن استخراجها منها. فمن الناحية المحتوائية، يمكن تحليل النصوص والمنشورات والتعليقات وما تتضمنه من كلمات مفتاحية، وموضوعات، واتجاهات، ومشاعر؛ إذ تشير الأدبيات إلى أن تحليل وسائل التواصل الاجتماعي يقوم

على جمع البيانات وتتبعها وتحليلها وعرضها، مع توظيف أساليب مثل استخراج الكلمات المفتاحية، والتصنيف النصي، والتحليل الإحصائي، والتنقيب في البيانات، والتنقيب النصي لفهم المضامين المتداولة داخل البيئة الرقمية (Alghamdi et al., 2023).

كما يشمل التحليل البيانات المرتبطة بالتفاعل الرقمي، مثل الاستجابات، والمشاركة، والتعليق، وإعادة النشر؛ لأنها تعكس أنماط الحضور والاستجابة داخل المنصة، وتسهم في الكشف عن الموضوعات الأبرز والاتجاهات السائدة فيها (Alghamdi et al., 2023).وتبرز أهمية هذا النوع من البيانات في أنه لا يقتصر على ما يُنشر، بل يمتد إلى كيفية تلقيه والتفاعل معه داخل المجتمع الرقمي.

ومن ناحية أخرى، تمتد البيانات القابلة للتحليل إلى الأنشطة، والاتصالات، والروابط، والعلاقات بين المستخدمين أو الجماعات أو الجهات؛ إذ توضح الأدبيات أن الشبكات الاجتماعية على الإنترنت قد تكون معروضة مباشرة في مواقع التواصل، كما قد تُستخرج بصورة غير مباشرة من بيانات التفاعل، والأنشطة، والاتصالات، والروابط الرقمية، مثل البريد الإلكتروني، والمحادثات، والمدونات، والروابط التشعبية، والصور المعلّق عليها، وغيرها من آثار النشاط الرقمي .(Musiał & Kazienko, 2013) وبهذا المعنى، لا يقتصر التحليل على ما يُقال داخل الشبكة، بل يمتد إلى من يتفاعل مع من، وكيف تتشكل الروابط، وأين تتركز العقد الأكثر حضورًا وتأثيرًا، وهو ما يجعل البيانات العلائقية جزءًا أساسيًا من بناء صورة دقيقة عن البنية الشبكية.(Musiał & Kazienko, 2013)

وفي التطبيقات المعاصرة، تشمل البيانات القابلة للتحليل أيضًا المشاعر، والاتجاهات، والانفعالات المستخلصة من المحتوى الاجتماعي؛ إذ يمكن توظيف تقنيات تحليل المشاعر والانفعال للتعرف على المواقف السائدة، وفهم استجابات الجمهور، ودعم التفسير وصنع القرار في السياقات التنظيمية والخدمية (Alghamdi et al., 2023). كما تؤكد الدراسات التطبيقية العربية إمكان التعامل مع منشورات المنصات الاجتماعية بوصفها مصدرًا لتحليل المحتوى، والشبكة، والمشاعر في آنٍ واحد، وهو ما يبرز الطبيعة المركبة للبيانات الاجتماعية وإمكان الإفادة منها في تتبع عمليات المعرفة وفهم اتجاهات الجمهور الرقمي (الجهني والمقاطي، 2025).

وانطلاقًا من ذلك، يمكن القول إن البيانات القابلة للتحليل في الشبكات الاجتماعية تشمل، في الحد الأدنى، المحتوى النصي، والتفاعلات الرقمية، والبيانات البصرية، والمشاعر، والأنشطة، والاتصالات، والروابط، والعلاقات الشبكية، فضلًا عن المؤشرات الزمنية والدلالية المرتبطة بها. وتمثل هذه الأنواع مجتمعة مدخلات أساسية لاستخلاص المعرفة من البيئة الاجتماعية الرقمية، وفهم ما تتضمنه من مضامين، وتفاعلات، وعلاقات، واتجاهات.

4- المؤشرات والأساليب والأدوات المستخدمة في تحليل الشبكات الاجتماعية

يمكن تناول ما يُستخدم في تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية من خلال ثلاثة مستويات مترابطة، هي :المؤشرات والأساليب الإحصائية الأساسية، والأساليب التحليلية، والبرامج والأدوات التقنية .ويساعد هذا التقسيم على التمييز بين ما يُستخدم في وصف البيانات وقياسها، وما يُستخدم في تحليلها وتفسيرها، وما يُستخدم في جمعها أو معالجتها أو تمثيلها بصريًا.(Alghamdi et al., 2023) .

أ. المؤشرات والأساليب الإحصائية الأساسية

- التكرارات والنسب المئوية: تُعد من أكثر المؤشرات الإحصائية الأساسية استخدامًا في تحليل بيانات الشبكات الاجتماعية؛ إذ تساعد على بيان عدد مرات تكرار الكلمات المفتاحية، أو الوسوم، أو الموضوعات، أو أنماط التفاعل داخل البيانات الرقمية، كما توضح الوزن النسبي لكل فئة من فئات المحتوى أو السلوك أو التفاعل. وقد ظهر استخدام هذه المؤشرات بوضوح في

الدراسات التطبيقية؛ حيث عرضت دراسة الجهني والمقاطي (2025) نتائجها في صورة نسب مئوية مرتبطة بحضور عمليات إدارة المعرفة في منشورات وزارة التعليم السعودية، كما تضمنت جداول تكرارية للكلمات المفتاحية والمضامين المتداولة.

- المتوسطات الحسابية: يُستخدم المتوسط الحسابي في تلخيص القيم العامة للبيانات الرقمية، وتقديم صورة كمية عن المستوى العام للظاهرة المدروسة، سواء تعلق الأمر بدرجات الاستجابة أو مستويات التفاعل أو نتائج المقاييس المرتبطة بسلوك المستخدمين. وقد ظهر استخدام المتوسط في الجداول الوصفية لبعض الدراسات التي تناولت بيئات التواصل الاجتماعي وتحليل البيانات المرتبطة بها (الجهني والمقاطي، 2025؛ Charki et al., 2026).
- الانحرافات المعيارية: يُستخدم الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت القيم حول المتوسط، وهو مؤشر مهم في فهم مدى تجانس البيانات أو تباينها. وتفيد هذه الأداة في توضيح ما إذا كانت النتائج متقاربة أم متباعدة، وهو ما يسهم في إعطاء صورة أكثر دقة عن طبيعة البيانات الرقمية وخصائصها الوصفية. وقد ظهر هذا المؤشر في الجداول الإحصائية لبعض الدراسات التطبيقية المرتبطة باستخدام المنصات الاجتماعية والبيانات المستخرجة منها (Charki et al., 2026).
- معدلات التفاعل: تشير معدلات التفاعل إلى المؤشرات التي تعكس حجم استجابة الجمهور للمحتوى المنشور، مثل الإعجابات، والتعليقات، والمشاركات، وإعادة النشر، وغيرها من صور النشاط الرقمي. وتكتسب هذه المعدلات أهمية خاصة لأنها تساعد في تقدير مستوى الحضور الرقمي، وكثافة التفاعل، ومدى جذب المحتوى المنشور لاهتمام الجمهور. كما أشارت دراسة الجهني والمقاطي إلى استخدام أداة Brand24 في رصد وتحليل التفاعل الرقمي المرتبط بمنشورات وزارة التعليم السعودية (الجهني والمقاطي، 2025).
- معاملات الارتباط: تُستخدم معاملات الارتباط في الكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرين أو أكثر داخل البيانات الرقمية، مثل العلاقة بين نوع المحتوى ومستوى التفاعل، أو بين بعض المتغيرات السلوكية والتنظيمية. كما يمكن أن يظهر الارتباط في التحليل الشبكي بوصفه علاقة بين العقد أو المجموعات داخل الشبكة. وقد وردت معاملات الارتباط في بعض الدراسات التطبيقية والجداول الإحصائية بوصفها أداة لتحليل العلاقات بين المتغيرات، كما ظهرت فكرة الارتباطات بين العقد والمجموعات في التطبيقات المرتبطة بالتحليل الشبكي (Charki et al., 2026؛ الزهراني، 2025).
- المقارنات بين المجموعات أو المنصات أو الفترات الزمنية: تُستخدم المقارنات بين المنصات أو الفترات الزمنية للكشف عن أوجه التشابه والاختلاف بين البيئات الرقمية المختلفة أو بين مراحل زمنية متباينة، بما يساعد على قراءة الفروق في أنماط الاستخدام أو الاهتمام أو التفاعل. وتدعم الأدبيات هذا التوجه من خلال دراسات اعتمدت المقارنة عبر المنصات لفهم اختلاف الخطاب أو المحتوى أو السلوك التفاعلي بين بيئات اجتماعية رقمية متعددة، كما في الدراسة التي قارنت بين منصتي Twitter وWeibo في تحليل الاهتمامات العامة أثناء جائحة كوفيد-19 (Deng & Yang, 2021).
- الجداول والرسوم البيانية: لا تُعد الجداول والرسوم البيانية مؤشرات إحصائية مستقلة بحد ذاتها، لكنها تمثل وسائل مهمة في عرض النتائج الكمية بصريًا، وتسهيل قراءتها ،ومقارنتها وتفسيرها. وتبرز أهميتها في تحويل النتائج الرقمية من صورتها الخام إلى صورة أكثر وضوحًا وفائدة للباحث والقارئ، وهو ما يتسق مع ما تشير إليه الأدبيات من أن تحليل وسائل التواصل الاجتماعي يتضمن توظيف التحليل الإحصائي واستخراج المؤشرات من البيانات الرقمية لفهم الأنماط والمضامين المتداولة (Alghamdi et al., 2023).

يتضح من ذلك أن المؤشرات والأساليب الإحصائية الأساسية تمثل قاعدة أولية في تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية، لأنها تساعد على تنظيم البيانات الرقمية ووصف خصائصها العامة، وقياس أنماط التفاعل، والكشف عن بعض العلاقات الكمية داخلها.

ومن ثم، فإن هذا المستوى الإحصائي لا يُعد غاية في ذاته، بل يشكل خطوة تمهيدية مهمة تدعم الانتقال إلى التحليل الأعمق للمحتوى والمشاعر والبنية الشبكية.

ب. الأساليب التحليلية المستخدمة في تحليل الشبكات الاجتماعية

تتنوع أساليب تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية بتنوع طبيعة البيانات المتولدة داخل المنصات الاجتماعية الرقمية وأهداف تحليلها؛ إذ لا يقتصر الأمر على أسلوب واحد، بل يشمل مجموعة من المقاربات الكمية والكيفية والشبكية التي تُستخدم لاستخلاص الأنماط والمعاني والعلاقات الكامنة في البيانات الاجتماعية. ففي حين تركز بعض الأساليب على القياس الكمي للتفاعل والتكرار والانتشار، تهتم أساليب أخرى بتحليل المضامين والسياقات والدلالات، وقد تجمع بعض التطبيقات بين البعدين في إطار تحليلي تكاملي. وتشير الأدبيات إلى أن تحليل وسائل التواصل الاجتماعي يتضمن توظيف أساليب مثل استخراج الكلمات المفتاحية، والتصنيف النصي، والتحليل الإحصائي، والتنقيب في البيانات، والتنقيب النصي، وهي أساليب تُستخدم لفهم المضامين المتداولة، والكشف عن الموضوعات الأكثر حضورًا، واستخراج المؤشرات ذات القيمة من الكمّ الكبير من البيانات الرقمية (Alghamdi et al., 2023).

ومن أبرز هذه الأساليب ما يأتي:

- التحليل الوصفي: يُستخدم في تقديم صورة أولية عن البيانات الاجتماعية من حيث حجمها وطبيعتها وتوزيعها وخصائصها العامة، وهو ما يساعد الباحث على تكوين تصور تمهيدي عن البيئة الرقمية قبل الانتقال إلى مستويات أعمق من التحليل (Alghamdi et al., 2023).
- تحليل المحتوى الكمي والكيفي:يُعد من الأساليب البارزة في فحص منشورات وسائل التواصل الاجتماعي؛ إذ يُستخدم للكشف عن الموضوعات المتكررة، وأنماط الخطاب، والدلالات الكامنة في النصوص والتعليقات والمنشورات. ويظهر بعده الكمي في تتبع التكرارات والكلمات المفتاحية والوسوم، في حين يتمثل بعده الكيفي في تفسير المعاني والسياقات التي يحملها المحتوى. وقد أوضحت الأدبيات أن تحليل وسائل التواصل الاجتماعي يتضمن تقنيات مثل استخراج الكلمات المفتاحية، والتصنيف النصي، والتنقيب النصي، وهي جميعها ترتبط ارتباطًا وثيقًا بتحليل المحتوى (Alghamdi et al., 2023). كما استخدمت بعض الدراسات العربية برنامج MAXQDA في تحليل محتوى منشورات المنصات الاجتماعية وتفسيرها، مثل دراسة الجهني والمقاطي (2025) ودراسة الزهراني (2025).
- تحليل التفاعل والسلوك الرقمي: يُعنى هذا الأسلوب برصد أنماط التفاعل داخل المنصات الاجتماعية، من خلال تتبع استجابات المستخدمين للمحتوى وفهم كيفية تشكل الحضور الرقمي داخل الشبكة. وتدعم الأدبيات هذا التوجه من خلال إبراز أن وسائل التواصل الاجتماعي تتيح أشكالًا من التفاعل مثل المحادثات الآنية، والمشروعات التعاونية، وتبادل الأفكار، كما أن الدراسات التطبيقية العربية أوضحت إمكان رصد وتحليل التفاعل الرقمي داخل المنشورات الاجتماعية باستخدام أدوات متخصصة، كما في استخدام أداة Brand24 في بعض الدراسات التطبيقية (Alghamdi et al., 2023؛ الجهني والمقاطي، 2025).
- تحليل المشاعر والاتجاهات: يهدف إلى التعرف على الاتجاهات الوجدانية والانفعالية الكامنة في المحتوى الاجتماعي، من خلال تصنيف المواقف والآراء إلى إيجابية أو سلبية أو محايدة، بما يساعد على فهم استجابات الجمهور وتقدير اتجاهاته نحو

قضية أو خدمة أو مؤسسة معينة. وقد استُخدمت أداة Brand24 لهذا الغرض في دراسة عربية تطبيقية (Alghamdi et al., 2023؛ الجهني والمقاطي، 2025).

- تحليل الشبكات الاجتماعية: يركز هذا الأسلوب على العلاقات والتفاعلات بين الفاعلين داخل الشبكة، لا على المضامين النصية وحدها؛ إذ يهتم بما يمكن تسميته بالتحليل الشبكي للبنية الاجتماعية، من خلال فحص العقد والروابط، والكشف عن درجات المركزية، والمجتمعات الفرعية، ومواضع التأثير داخل الشبكة. وتؤكد الأدبيات أن تحليل الشبكات الاجتماعية يُعنى بالعلاقات والتفاعلات من أجل تقييم البنى الاجتماعية، كما أن الشبكات على الإنترنت يمكن استخراجها من بيانات التفاعل والأنشطة والاتصالات والروابط، بما يتيح فهمًا أعمق للمجتمعات الرقمية وبنيتها الداخلية (Anugerah et al., 2022; Musiał & Kazienko, 2013).

ولا تعمل هذه الأساليب بمعزل عن بعضها، بل قد تُستخدم بصورة تكاملية تجمع بين تحليل المحتوى، وتحليل المشاعر، والتحليل الشبكي، بما يتيح قراءة أكثر شمولًا للبيانات الاجتماعية الرقمية. وقد تبين ذلك في دراسة الجهني والمقاطي (2025) التي جمعت بين أدوات تحليل المحتوى والشبكة والمشاعر في دراسة منشورات وزارة التعليم السعودية، وهو ما يعكس الطابع المركب لتحليل بيانات وسائل التواصل الاجتماعي داخل السياقات المؤسسية. ويتضح من ذلك أن الأساليب التحليلية المستخدمة في تحليل وسائل التواصل الاجتماعي لا تقتصر على مدخل واحد، بل تمتد من التحليل الوصفي الأولي إلى تحليل المحتوى والمشاعر والعلاقات الشبكية، مع إمكان الجمع بينها في إطار تكاملي، ووهو ما يتيح فهمًا أعمق للبيانات الاجتماعية من حيث مضمونها، وتفاعل الجمهور معها، وبنيتها الداخلية، وما تحمله من دلالات يمكن الإفادة منها في التفسير والتحليل.

ويمكن تلخيص أبرز المؤشرات الإحصائية والأساليب التحليلية المستخدمة في تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية في الجدول الآتي:

جدول (2): أبرز المؤشرات الإحصائية والأساليب التحليلية المستخدمة في تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية

المصدر: من إعداد الباحثة استنادًا إلى الأدبيات والدراسات المعتمدة.

الفئة	العنصر	الوظيفة الرئيسة	المصادر
مؤشرات إحصائية	التكرارات والنسب المئوية	بيان تكرار الكلمات المفتاحية والوسوم والموضوعات وأنماط التفاعل، وإظهار الوزن النسبي لكل فئة	الجهني والمقاطي (2025)؛ Alghamdi et al. (2023)
مؤشرات إحصائية	المتوسطات الحسابية	تلخيص المستوى العام للظواهر الرقمية، مثل درجات الاستجابة أو التفاعل	الجهني والمقاطي (2025)؛ Charki et al. (2026)
مؤشرات إحصائية	الانحرافات المعيارية	قياس درجة تشتت القيم حول المتوسط وبيان تجانس البيانات أو تباينها	Charki et al. (2026)
مؤشرات إحصائية	معدلات التفاعل	قياس حجم استجابة الجمهور للمحتوى عبر الإعجابات والتعليقات والمشاركات وإعادة النشر	الجهني والمقاطي(2025)

الفئة	العنصر	الوظيفة الرئيسة	المصادر
مؤشرات إحصائية	معاملات الارتباط	الكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرات أو بين العقد والمجموعات داخل الشبكة	Charki et al. (2026)؛ الزهراني (2025)
مؤشرات إحصائية	المقارنات بين المجموعات أو المنصات أو الفترات الزمنية	الكشف عن أوجه التشابه والاختلاف بين البيئات الرقمية أو الفترات الزمنية المختلفة	Deng & Yang (2021)
وسائل عرض إحصائي	الجداول والرسوم البيانية	عرض النتائج الكمية بصريًا وتسهيل قراءتها ومقارنتها وتفسيرها	Alghamdi et al. (2023)
أساليب تحليلية	التحليل الوصفي	تقديم صورة أولية عن حجم البيانات وطبيعتها وتوزيعها وخصائصها العامة	Alghamdi et al. (2023)
أساليب تحليلية	تحليل المحتوى الكمي والكيفي	فحص المضامين، والموضوعات المتكررة، وأنماط الخطاب، والدلالات الكامنة في النصوص والمنشورات	Alghamdi et al. (2023)؛ الجهني والمقاطي (2025)؛ الزهراني(2025)
أساليب تحليلية	تحليل التفاعل والسلوك الرقمي	رصد أنماط التفاعل، واستجابات المستخدمين، وكيفية تشكل الحضور الرقمي داخل الشبكة	Alghamdi et al. (2023)؛ الجهني والمقاطي(2025)
أساليب تحليلية	تحليل المشاعر والاتجاهات	تصنيف الآراء والمواقف إلى إيجابية أو سلبية أو محايدة لفهم استجابات الجمهور	Alghamdi et al. (2023)؛ الجهني والمقاطي(2025)
أساليب تحليلية	تحليل الشبكات الاجتماعية	فحص العقد والروابط ودرجات المركزية والمجتمعات الفرعية والبنية الداخلية للشبكة	Anugerah et al. (2022)؛ Musiał & Kazienko (2012)
أساليب تحليلية	التحليل الزمني	تتبع تطور الموضوعات والتفاعل والعلاقات عبر الزمن	Alghamdi et al. (2023)
أساليب تحليلية	التحليل المقارن	مقارنة الأنماط والموضوعات أو التفاعلات بين منصات أو فترات أو مجموعات مختلفة	Alghamdi et al. (2023)؛ Deng & Yang (2021)

ج. البرامج والأدوات التقنية المستخدمة

أصبح تحليل بيانات الشبكات الاجتماعية يعتمد على مجموعة واسعة من البرامج والأدوات التقنية التي تختلف تبعًا لطبيعة البيانات والغرض من التحليل. فبعض هذه الأدوات يُستخدم في جمع البيانات الرقمية من المنصات الاجتماعية، وبعضها في تحليل

المحتوى والمشاعر، في حين يختص بعضها الآخر في تحليل البنية الشبكية وتمثيل العلاقات بصريًا. كما تشير الأدبيات إلى وجود أدوات أخرى تُستخدم بصورة أوضح في تحليل الشبكات الأكاديمية والببليومترية، إلا أن توظيفها يظل مهمًا في توسيع الفهم التقني لتحليل الشبكات عمومًا (الجهني والمقاطي، 2025؛ الزهراني،Van Eck & Waltman,2023 ؛ Kong et al., 2019).

ومن أبرز هذه الأدوات MAXQDA، وهو برنامج تحليلي يُستخدم في فحص البيانات النوعية والرقمية، وقد استُخدم في بعض الدراسات العربية في تحليل المحتوى وتحليل الشبكات داخل منشورات وسائل التواصل الاجتماعي، كما ظهر في دراسة الجهني والمقاطي (2025) ودراسة الزهراني (2025). وتُستخدم أداة TwExtract في استخراج البيانات من منصة X وجمع عينة التغريدات والمنشورات قبل بدء التحليل، وقد ورد استخدامها في الدراستين نفسيهما. أما Brand24 فهي أداة متخصصة في تحليل المشاعر الرقمية، وتُستخدم لرصد اتجاهات الجمهور ومواقفه تجاه القضايا أو الخدمات أو الموضوعات المتداولة من خلال تصنيف الاستجابات إلى إيجابية أو سلبية أو محايدة (الجهني والمقاطي، 2025؛ الزهراني، 2025).

وفي تحليل الشبكات الاجتماعية، تظهر NodeXL وGephi ضمن الأدوات المرتبطة بجمع البيانات الشبكية وتمثيلها وتحليلها بصريًا؛ إذ يُستخدم NodeXL في جمع بيانات من منصة X وتنظيمها، بينما يُستخدم Gephi في تمثيل الشبكات الاجتماعية على هيئة عقد وروابط، وتحليل خصائص مثل المركزية، والمجتمعات الفرعية، وأنماط الترابط داخل الشبكة. وإلى جانب ذلك، تشير الأدبيات إلى أدوات تحليل شبكي أوسع، مثل UCINet وPajek وiGraph وNetworkX، وهي أدوات تُستخدم في بناء الشبكات وتحليلها ومعالجة بنيتها على مستويات مختلفة، ولا سيما في السياقات التي تتطلب تحليلًا شبكيًا أكثر تعقيدًا أو اتساعًا (Kong et al., 2019).

أما في تحليل الشبكات الأكاديمية والببليومترية، فتظهر أدوات مثل VOSviewer وCiteSpace وCitNetExplorer وHistCite وSci2 Tool، وهي أدوات تُستخدم بصورة أوضح في رسم الخرائط العلمية وتحليل العلاقات بين الكلمات المفتاحية والمؤلفين والاستشهادات، أكثر من استخدامها المباشر في تحليل منشورات الشبكات الاجتماعية العامة. وتنبع أهمية هذه الأدوات من أنها تكشف الامتداد المنهجي والتقني لتحليل الشبكات، وتوضح كيف يمكن الانتقال من تحليل العلاقات الاجتماعية المباشرة إلى تحليل الشبكات العلمية والمعرفية الأوسع. ويبرز VOSviewer بوجه خاص بوصفه أداة تُستخدم في إنشاء الخرائط الشبكية وتمثيل العلاقات بصريًا واستكشافها، بما يدعم تحليل الروابط والعناقيد داخل بيانات الشبكة. كما يظهر NVivo/Ncapture ضمن الأدوات المناسبة لتحليل المحتوى النوعي وجمع البيانات من صفحات الويب والمنصات الاجتماعية تمهيدًا لتحليلها (Van Eck & Waltman,2023؛ Kong et al., 2019).

ويتضح من ذلك أن الأدوات التقنية المستخدمة في تحليل الشبكات الاجتماعية لا تؤدي وظيفة واحدة، بل تتكامل وفق طبيعة البيانات وأهداف الدراسة؛ فبعضها مخصص لجمع البيانات واستخراجها، وبعضها لتحليل المحتوى والمشاعر، ودعم تفسير الاتجاهات بما يسهم في فهم الأنماط والعلاقات والمؤثرات داخل الشبكة، وبعضها للتحليل الشبكي والتمثيل البصري بما يساعد على تصور الروابط بين العناصر أو الحسابات أو المجتمعات، في حين يرتبط بعضها الآخر بصورة أوضح بالشبكات الأكاديمية والببليومترية. وهذا التكامل هو ما يمنح التحليل الشبكي عمقه المنهجي، ويجعله قادرًا على الانتقال من البيانات الخام إلى نتائج أكثر تفسيرًا ووضوحًا وقابلية للتوظيف (الجهني والمقاطي، 2025؛ الزهراني؛ Van Eck & Waltman.,2023؛ Kong et al., 2019).

ويمكن تلخيص أبرز البرامج والأدوات التقنية المستخدمة في تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية في الجدول الآتي:

جدول (3): البرامج والأدوات التقنية المستخدمة في تحليل البيانات في الشبكات الاجتماعية

المصدر: من إعداد الباحثة استنادًا إلى الأدبيات والدراسات المعتمدة.

الأداة	نوع التحليل	الوظيفة	الاستخدام المناسب	المصادر
MAXQDA	تحليل المحتوى	فحص البيانات النوعية والرقمية وتحليل المضامين	مناسب لتحليل المنشورات والتعليقات والنصوص الرقمية داخل الشبكات الاجتماعية	الجهني والمقاطي (2025)؛ الزهراني (2025)
TwExtract	جمع البيانات	استخراج التغريدات والمنشورات من منصةX	مناسب لبناء عينة بيانات من Xقبل بدء التحليل	الجهني والمقاطي (2025)؛ الزهراني (2025)
24Brand	تحليل المشاعر	رصد اتجاهات الجمهور وتصنيف المشاعر والاستجابات	مناسب لتحليل المواقف والاتجاهات تجاه القضايا والخدمات والموضوعات المتداولة	الجهني والمقاطي (2025)؛ الزهراني (2025)
NodeXL	تحليل شبكي	جمع البيانات الشبكية وتنظيمها	مناسب لجمع البيانات الأولية المتعلقة بالمستخدمين والعلاقات بينهم	Kong et al. (2019)
Gephi	تحليل شبكي بصري	تمثيل الشبكات الاجتماعية بصريًا وتحليل العقد والروابط	مناسب لدراسة المركزية، والمجتمعات الفرعية، وأنماط الترابط داخل الشبكة	Kong et al. (2019)
UCINet	تحليل شبكي	قياس العلاقات وتحليل البنية الشبكية	مناسب لتحليل الشبكات الاجتماعية الكبيرة والعلاقات بين الفاعلين	Kong et al. (2019)
Pajek	تحليل شبكي	تحليل الشبكات المعقدة والواسعة	مناسب للشبكات الكبيرة التي تتطلب معالجة بنيوية موسعة	Kong et al. (2019)
iGraph	تحليل شبكي حسابي	بناء الشبكات وتحليلها برمجيًا	مناسب للمعالجة الحسابية للشبكات داخل البيئات البرمجية	Kong et al. (2019)

الأداة	نوع التحليل	الوظيفة	الاستخدام المناسب	المصادر
NetworkX	تحليل شبكي حسابي	تحليل الشبكات الواقعية والمعقدة داخل البيئات البرمجية	مناسب للنمذجة الشبكية والتحليل البرمجي للعلاقات	Kong et al. (2019)
VOSviewer	تحليل ببليومتري/شبكي	إنشاء الخرائط الشبكية وتمثيل العلاقات بصريًا	مناسب لتحليل الشبكات الأكاديمية والببليومترية ورسم الخرائط العلمية	Van Eck & Waltman(2023)؛ Kong et al. (2019)
CiteSpace	تحليل ببليومتري	رسم الخرائط العلمية وتحليل العلاقات بين المفاهيم والاستشهادات	مناسب لتحليل الشبكات الأكاديمية والعلمية	Kong et al. (2019)
CitNetExplorer	تحليل ببليومتري	تحليل شبكات الاستشهادات المرجعية	مناسب لدراسة العلاقات بين الوثائق والاستشهادات	Kong et al. (2019)
HistCite	تحليل ببليومتري	تحليل التسلسل التاريخي للاستشهادات والإنتاج العلمي	مناسب لتتبع تطور الحقول المعرفية زمنيًا	Kong et al. (2019)
Sci2 Tool	تحليل شبكي/ببليومتري	تحليل الشبكات العلمية وتمثيلها بصريًا	مناسب لتحليل البيانات العلمية والشبكات المعرفية	Kong et al. (2019)

تاسعاً: استراتيجيات إدارة المعرفة في الشبكات الاجتماعية

1- البيانات المفتوحة وعلاقتها بالشبكات الاجتماعية

يتناول هذا المحور البيانات المفتوحة ودورها في دعم المشاركة المجتمعية وتحسين جودة اتخاذ القرار، إلى جانب دورها في تطوير البيئات الرقمية، بما في ذلك الشبكات الاجتماعية التي تعتمد بشكل كبير على تدفق المعلومات وإتاحتها. ومن هنا، يأتي هذا المحور لاستعراض مفهوم البيانات المفتوحة، وسماتها، وتأثيرها، وآليات قياس فعاليتها في البيئات الرقمية المختلفة.

أ- مفهوم البيانات المفتوحة:

جدول (4) مفهوم المعرفة المفتوحة

المفهوم	المرجع
"هي البيانات التي يمكن استخدامها بحرية، وإعادة استخدامها وتوزيعها من قبل أي شخص، بشرط أن ينسب المستخدمون هذه البيانات إلى مصادرها وأن تكون أعمالهم متاحة للمشاركة أيضًا"	(Ubai,2013: 7)
"البيانات التي لا تخضع للقيود القانونية أو التكنولوجيا ويمكن استخدامها بحرية مع إمكانية إعادة استخدامها وتوزيعها"	(أبو ريدة، 2016: 5)
"أن البيانات المفتوحة هي بيانات متاحة للجميع من خلال شبكة الإنترنت، ولا تخضع لأي تكلفة، ويمكن استخدامها من قبل أي شخص لأي غرض دون شروط أو حدود"	(عسيري والسريحي، 2018: 4)
"هي بيانات متاحة للجميع من خلال شبكة لإنترنت، والتي لا تخضع إلى تكلفة ويمكن استخدامها من قبل أي شخص لاي غرض دون شروط أو حدود"	(إسماعيل،2023: 11)

واستناداً الي مفهوم البيانات المفتوحة الذي يقوم على إتاحة البيانات وإمكانية الوصول إليها واستخدامها وإعادة توظيفها بحرية، تناولت دراسة (ابوفرحة،2020: 10) مفهوم المعرفة المفتوحة بانها "حق جميع الأفراد في الوصول إلى المعرفة بمختلف أنواعها، والحصول على مصادر التعلم والتكنولوجيا بمختلف الوسائل" ، يتسع مفهوم المعرفة المفتوحة ليشمل مختلف أشكال المعرفة والموارد التعليمية والعلمية. ويستند هذا المفهوم إلى مجموعة من الحقوق الأساسية التي تضمن حرية الوصول إلى المعرفة واستخدامها وتطويرها كما هي موضحة في الشكل (4) : (ابوفرحة،2020: 10)

شكل (4) حقوق المعرفة المفتوحة (ابوفرحة،2020: 10)

ب–سمات البيانات المفتوحة

تعد البيانات المفتوحة أحد الركائز الأساسية للشفافية والمشاركة المجتمعية في العصر الرقمي، حيث تتيح للمستخدمين الوصول إلى المعلومات واستخدامها بحرية لتعزيز الابتكار واتخاذ القرارات بكفاءة ولكي يصنف أي نوع من البيانات على أنه مفتوح، يجب أن تتوافر فيه مجموعة من السمات الجوهرية كما هو موضح في الجدول (5) . (الحربي،2022: 9)

جدول (5) سمات البيانات المفتوحة (الحربي،2022: 9)

سمات البيانات المفتوحة	نبذة عنها
غياب القيود	يجب ألا تكون البيانات محكومة بقيود تمنع استخدامها أو معالجتها يتعين أن تكون متاحة للجميع، مع الحرية في تعديلها ودمجها ومشاركتها، بما في ذلك الاستخدام التجاري.
التكلفة المجانية	من الضروري أن يكون استخدام البيانات المفتوحة مجانياً مع مراعاة أن إنتاج البيانات ونشرها يتطلب موارد لذا، يقتصر المبدأ على أن الوصول

	للبيانات لا يفرض رسوماً على المستخدم النهائي، دون أن يعني ذلك تجاهل تكلفة إنشائها وصيانتها.
إمكانية إعادة الاستخدام	يجب أن تتاح البيانات للمستخدمين لإعادة توظيفها وتوزيعها، بما في ذلك الاستخدام التجاري ويتطلب هذا عند إنشاء البيانات مراعاة التنسيق الهيكلي وسهولة القراءة والمعالجة، بحيث يمكن دمج البيانات وإعادة استخدامها بشكل فعال

ج–تأثير الحسابات المفتوحة على تصنيفات الشبكات الاجتماعية

توجد أعداد كبيرة من مواقع التواصل الاجتماعي التي تعمل على نطاق عالمي، وتتسم هذه الشبكات بتنوعها من حيث الأهداف والوظائف وأنماط الاستخدام إذ يختص بعضها بربط الأفراد وفق علاقات شخصية كأصدقاء الدراسة، في حين تركز أخرى على العلاقات المهنية وجمع زملاء العمل، إلى جانب منصات تقوم على مبدأ التدوين المصغر، وتختلف طبيعة هذه الشبكات تبعاً لوظيفتها فهناك منصات موجهة للمهنيين والمحترفين مثل LinkedIn، والتي تهدف إلى بناء العلاقات المهنية وتبادل الخبرات في المقابل، توجد منصات تؤدي دور إعلامي قائم على المحتوى الذي ينتجه المستخدمون مثل X، حيث يتم تداول الأخبار والآراء بصورة فورية كما تظهر منصات أخرى بوصفها مستودعات رقمية للمحتوى المرئي، مثل YouTube، التي تتيح مشاركة وإنتاج المواد السمعية البصرية أما Facebook فيعد من أكثر الشبكات الاجتماعية انتشاراً، وبناءً على هذا التنوع، اتجه الباحثون إلى وضع تصنيفات متعددة للشبكات الاجتماعية على الإنترنت، استنادًا إلى معايير وظيفية مختلفة بما يعكس تعدد أدوارها في البيئة الرقمية.(عبديش،2015: 64)

جدول (6) تصنيف الشبكات الاجتماعية (عبديش،2015: 64)

تصنيف الشبكات	النوع	التعريف
من حيث طبيعة الاهتمام الموضوعي	شبكات شخصية	شبكات تقتصر على مجموعات محددة من الأصدقاء والمعارف، تهدف إلى تسهيل التواصل الاجتماعي بينهم من خلال مشاركة والصور والمناسبات والاجتماعات
	شبكات متخصصة	شبكات تهدف إلى جمع الأفراد المهتمين بمجالات معينة، مثل الطب والهندسة أو الكتب والمكتبات لتبادل المعرفة بينهم.
	شبكات مهنية	شبكات تهدف إلى دعم العمل والتدريب وتوظيف المهارات، حيث توفر بيئة لإنشاء السير الذاتية والتواصل المهني

من حيث الإتاحة للجماهير	المواقع المفتوحة	هي شبكات تواصل اجتماعي متاحة للجميع، حيث يمكن لأي شخص يمتلك حسابًا على الإنترنت الانضمام إليها واختيار من يتواصل معهم، ومن أبرزها Facebook.
	المواقع المغلقة	هي منصات تقتصر على فئات أو مجموعات محددة تربطهم علاقات مهنية أو اجتماعية معينة، ولا تتيح الوصول إليها لعامة المستخدمين.

وبناء على الجدول (6) السابق تشكل الحسابات المفتوحة عنصراً أساسياً في الشبكات الاجتماعية، إذ تسمح لأي مستخدم بالوصول إلى المحتوى والمشاركة فيه دون قيود، مما يعزز انتشار المعلومات والتفاعل العام بين الأفراد هذه الحسابات تتيح بناء جمهور واسع وزيادة التأثير الرقمي للشبكات الشخصية والمتخصصة والمهنية على حد سواء، كما تسهل تبادل المعرفة والخبرات بين المستخدمين ومع ذلك، يرتبط الانفتاح على الجمهور العام بتحديات تتعلق بالخصوصية وحماية البيانات، حيث قد تتعرض المعلومات الشخصية أو المهنية للاطلاع أو الاستخدام غير المقصود، ما يستلزم تحقيق توازن بين توسيع نطاق التواصل والحفاظ على الأمان الرقمي.

د–آليات قياس فعالية البيانات المفتوحة

أدى إصدار قوانين حرية المعلومات (FOIA) في عدة دول إلى تعزيز الوعي بأهمية إتاحة البيانات للمواطنين وقياس فعالية الحكومات في تطبيق مبادئ البيانات المفتوحة، بما يساهم في تعزيز الشفافية والمساءلة والمشاركة المجتمعية. ومن أبرز المبادرات في هذا المجال المقياس الذي وضعه جوانهو لي ويونج هون كواك والذي يعتمد على مرحلة تمهيدية تتضمن توعية الجمهور بمبادرات وخدمات البيانات المفتوحة، قياس رضا الجمهور عن تعاملهم مع البيانات المفتوحة وايضاً نشر الوعي داخل الجهات الحكومية حول التغيير الجديد وتطبيق مبادئ البيانات المفتوحة، كما تشتمل على أربع مراحل رئيسية لتقييم أداء الحكومة المفتوحة ويمكن تلخيصها كما يلي: (عبد الحميد،2023: 14)

المرحلة الأولى: زيادة شفافية البيانات

- قياس عدد مجموعات البيانات التي تم نشرها من قبل الحكومة.
- متابعة عدد البيانات المحملة من خلال الموقع الرسمي للحكومة.
- قياس عدد الزوار الإجمالي للموقع.
- تقييم مدى دقة البيانات واتساقها مع نشاط الحكومة الفعلي.
- التأكد من حداثة البيانات المقدمة وتحديثها المستمر.
- تطبيق قانون حرية المعلومات (FOIA) على البيانات المنشورة.

المرحلة الثانية: المشاركة المفتوحة

- قياس عدد المتابعين لموقع الحكومة المفتوحة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- رصد عدد الرسائل والتعليقات التي يرسلها الجمهور.
- حساب نسبة المشاركة في التعليقات والتفاعلات.
- تقييم نسبة الابتكار في الأفكار والمقترحات المقدمة من الجمهور عبر التعليقات.

المرحلة الثالثة: تعزيز التعاون المفتوح

- قياس نسبة التعاون بين القطاعين العام والخاص.
- قياس نسبة التعاون بين الحكومة والمواطنين.
- حساب عدد الخدمات ذات القيمة المضافة التي تم تطويرها.
- تقييم عدد وتنوع الشركاء الخارجيين وتأثير ذلك على أداء الحكومة.

المرحلة الرابعة: تحقيق المشاركة في كل مكان

- حصر عدد مستخدمي الهواتف المحمولة والتطبيقات الحكومية.
- تقييم الفائدة المتوقعة من استخدام أدوات المشاركة العامة والتطبيقات.
- قياس إجمالي مشاركة المستخدمين من الجمهور في المنصات الحكومية المفتوحة.

نتيجة لهذه الجهود ظهر مقياس Open Data Barometer لتقييم كيفية قيام الحكومات بنشر واستخدام البيانات المفتوحة لتعزيز الشفافية والمساءلة والابتكار والتأثير الاجتماعي. وقد أطلقت هذا المقياس مؤسسة شبكة الإنترنت العالمية (World Wide Web Foundation)بدعم من شبكة أوميديار(Omidyar Network) ، واعتمدته نحو 30 دولة لمتابعة مدى إتاحة بياناتها لجمهورها وتحسين الأداء الحكومي في مجال البيانات المفتوحة.

2- الدراسات الببليومترية وعلاقتها بالشبكات الاجتماعية

تعد الدراسات الببليومترية من الأساليب المهمة،حيث تستخدم لتحليل الإنتاج الفكري بطريقة كمية تعتمد على الإحصاء. وتهدف هذه الدراسات إلى تحويل عناصر المعرفة مثل الكتب والمقالات والمؤلفين إلى بيانات رقمية يمكن دراستها واستخلاص نتائج دقيقة منها، وتتفق معظم التعريفات على أن الدراسات الببليومترية تساعد في التعرف على خصائص الإنتاج العلمي، واتجاهاته، وأنماط النشر والتأليف، إضافة إلى الكشف عن العلاقات بين الباحثين من خلال الاستشهادات والتعاون العلمي. كما أصبح لها دور مهم في تحليل البيئات الرقمية، خاصة مع انتشار وسائل التواصل الاجتماعي وتزايد حجم المعلومات، ومن هذا المنطلق، يركز هذا المحور على توضيح مفهوم الدراسات الببليومترية، وأهم أهدافها، وأدواتها، ودورها في فهم وتحليل الإنتاج العلمي في العصر الرقمي.

أ- مفهوم الدراسات الببليومترية

جدول(7) مفهوم الدراسات الببليومترية

المفهوم	المرجع
"منهج يهدف لتحويل خصائص النتاج الفكري وسماته اللغوية والنوعية والمكانية والموضوعية من مصادر نشر وإنتاج مؤلفيه إلى أرقام يتم تحليلها وبالتالي يخرج الباحث بنتائج محايدة وتقديرية"	(السامرائي،2008: 4)
" مجموعة الأساليب الإحصائية التي تستخدم لدراسة الخصائص البنائية للإنتاج الفكري ،أو القنوات الوثائقية لبث المعلومات بكل ما يتعلق بها من عناصر وممارسات"	(الشافعي وكمال الدين،2018: 10)
" هي استخدام الطرق الإحصائية والأساليب الرياضية في تحليل البيانات المتعلقة بالكتب والدوريات و مقالات الدوريات والمؤلفين والناشرين وغيرهم من عناصر الاتصال الوثائقي من أجل التعرف على خصائص الإنتاج الفكري الصادر في مجال معين من مجالات المعرفة، من خلال عمليات تداول المعلومات، والمساهمة في تطوير المجالات العلمية"	(نيمور وعبدالقادر،2019: 5)
"هو استخدام الطرق الإحصائية والأساليب الرياضية في تحليل البيانات الواردة بمجلة علم المكتبات وذلك للتعرف على الخصائص التأليفية الموضوعية، المنهجية، اللغوية والزمنية للمقالات المنشورة بها"	(عرعار،2024: 7)

تظهر التعريفات السابقة أن الدراسات الببليومترية تقوم على توظيف الأساليب الإحصائية والرياضية لتحويل خصائص الإنتاج الفكري وعناصره المختلفة مثل المؤلفين، والموضوعات، وقنوات النشر، والاستشهادات إلى بيانات كمية قابلة للتحليل الموضوعي، بما يتيح الكشف عن أنماط الإنتاج العلمي وخصائصه وانطلاقا من ذلك تتجلى علاقتها بالشبكات الاجتماعية العلمية في كونها لا تكتفي بوصف هذا الإنتاج، بل تتجه إلى تحليل العلاقات القائمة بين الفاعلين في منظومة الاتصال العلمي، كعلاقات التأليف المشترك وروابط الاستشهاد، وهو ما يسمح ببناء شبكات تعكس بنية المجتمع العلمي وأنماط التفاعل داخله. وعليه، فإن الببليومترية تمثل أداة منهجية فعالة لدراسة الشبكات الاجتماعية العلمية، من خلال الكشف عن ديناميكيات التعاون والتأثير وتدفق المعرفة بين الباحثين والمؤسسات.

ب- أهداف الدراسات الببليومترية

تسعى الدراسات الببليومترية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية، ويعد من أبرزها ما ورد في دراسة (محمد وحسن،2021: 26) :

- إلقاء الضوء على أشكال الاتصال العلمي والوثائقي، والكشف عن الخصائص البنائية للإنتاج الفكري في مجال تخصص معين.
- دراسة طبيعة التخصصات الموضوعية، من حيث بنيتها، واتجاهاتها، ومجالاتها البحثية.
- التعرف على مسارات تطور التخصصات الموضوعية، وذلك من خلال تحليل الوثائق المرتبطة بها، ودراسة مختلف الجوانب المتعلقة بإنتاجها ونشرها والتعريف بها، ومدى الإفادة منها.

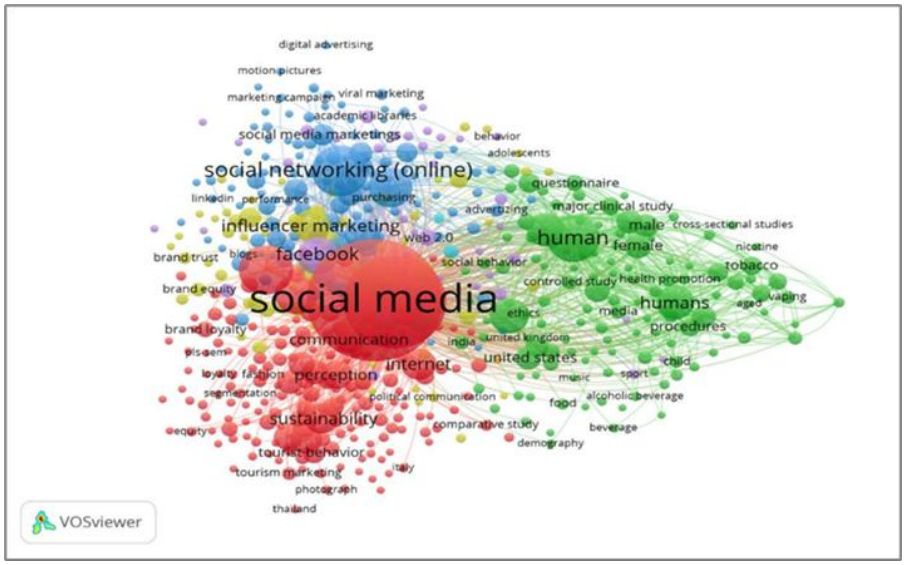
ج- أدوات الدراسات الببليومترية

تلعب الدراسات الببليومترية دوراً محورياً في فهم ديناميكيات شبكات التواصل الاجتماعي وتحليل العلاقات بين الحسابات والمحتوى المنشور فشبكات التواصل الاجتماعي تمثل بيئات مترابطة تحتوي على مجموعات من المستخدمين، حيث يمكن دراسة التفاعلات والروابط فيما بينهم كما يتم تحليل التعاون العلمي أو الاقتباسات في الدراسات الأكاديمية وتساعد الأدوات الببليومترية الباحثين على تصوير الشبكات الاجتماعية، اكتشاف الاتجاهات الناشئة، وفهم انتشار المعلومات والمحتوى المفتوح، مما يتيح تحليلًا دقيقًا لسلوك المستخدمين وأنماط التفاعل داخل المنصات الرقمية ومن ابرز أدوات الدراسات الببليومترية التي تناولتها دراسة (الدكر،2023: 7) كما هي موضحة بجدول (8) .

جدول(8) أدوات الدراسات الببليومترية (الدكر،2023: 7)

الأداة	الوظيفة	تطبيق على الشبكات الاجتماعية
VOSviewer	بناء الشبكات الببليومترية وتصوير الخرائط الرسومية	تحليل العلاقات بين الحسابات والمجموعات، تصوير الشبكات بصريًا
Bibexcel	إدارة البيانات الببليومترية وبناء الخرائط؛ تصدير البيانات لبرامج Excel، SPSS، UCINET، Pajek	معالجة بيانات المستخدمين، تحليل التفاعل والمجموعات على المنصات
Biblio Tools	برامج نصية لرسم الخرائط الببليومترية	تحليل العلاقات بين المشاركات والتعليقات وتفاعل المستخدمين
CiteSpace	تحليل الاتجاهات والأنماط الناشئة في المعرفة وتصويرها	كشف الاتجاهات الرائجة على وسائل التواصل، موضوعات المحتوى الأكثر نشاطًا
CitNetExplorer	تصور شبكات الاقتباس وتحليلها	دراسة شبكات الإحالات والمشاركات بين المحتوى والأشخاص
SciMAT	تحليل الخرائط الببليومترية من المعالجة المسبقة إلى تصور النتائج	تحليل شامل للبيانات المفتوحة على منصات التواصل، رسم خرائط الموضوعات والاتجاهات

ويتضح لنا من خلال الجدول السابق (8) توفر هذه الأدوات إطاراً متكاملاً لدراسة شبكات التواصل الاجتماعي حيث تمكن الباحثين من تحليل العلاقات بين المستخدمين والمحتوى وفهم بنية التفاعل داخل المنصات الرقمية. فأدوات مثل VOSviewer و Bibexcel تساعد على رسم خرائط الشبكات الاجتماعية لتحديد المجموعات الأكثر نشاطًا والمستخدمين المؤثرين، بينما تتيح أدوات مثل CiteSpace و SciMAT اكتشاف الاتجاهات والموضوعات الرائجة، مما يعكس ديناميكيات المحتوى والتفاعل الرقمي كما يمكن استخدام هذه الأدوات لتتبع انتشار المعلومات وإعادة استخدامها عبر الحسابات المفتوحة.



شكل(5) الكلمات المفتاحية الرئيسية للبحث وعدد مرات تكرارها في برنامجVOSviewer (Shaheen,2025:36)

د- الدراسات الببليومترية على وسائل التواصل الاجتماعي

أصبح التحليل الببليومتري أداةً أساسية لتقييم تطور البحث العلمي وبنيته الفكرية في مجال وسائل التواصل الاجتماعي يتيح هذا التحليل التعرف على أنماط النشر العلمي، وفحص شبكات الاستشهادات، والكشف عن الاتجاهات البحثية الناشئة عبر مجالات متعددة، مما يسهم في تكوين فهم شامل للدور الذي تؤديه وسائل التواصل الاجتماعي في تشكيل أنماط الاتصال، ودعم العملية التعليمية، والتأثير في التفاعلات المجتمعية، حيث تظهر الدراسات الببليومترية قدرتها على الكشف عن البنى المفاهيمية والفكرية والاجتماعية داخل الحقول البحثية، من خلال تحليل شبكات الاستشهاد، وأنماط التأليف المشترك، والتكرار المشترك للكلمات المفتاحية. ويساعد هذا النوع من التحليل في تحديد الموضوعات المحورية، والتعرف على الباحثين البارزين، واستكشاف الاتجاهات البحثية الناشئة، في سياق دراسة منصةFacebook ، تتيح الأساليب الببليومترية إجراء تحليل منهجي للإنتاج العلمي المرتبط بها، عبر تتبع اتجاهات الاستشهاد والتعاون البحثي كما يسهم تحليل الكلمات المفتاحية في تحديد الموضوعات السائدة واستشراف الاتجاهات المستقبلية، بما يعزز فهم تأثير المنصة عبر مختلف التخصصات والكشف عن الأسس الفكرية للدراسات المرتبطة بها.

وبناءً على ذلك تمثل الدراسات الببليومترية أداة فعالة لفهم التطور المتسارع لوسائل التواصل الاجتماعي وتحليل أبعادها العلمية والمجتمعية، وتوجيه مسارات البحث المستقبلية، مما يسهم في بناء رؤية شاملة حول هذا المجال المتنامي (Khorshidi et al., 2025:5) .

هـ- مجالات الدراسات الببليومترية في وسائل التواصل الاجتماعي

جدول(9) مجالات الدراسات الببليومترية في وسائل التواصل الاجتماعي (Khorshidi et al., 2025:5)

المجال	تأثير الدراسات الببليومترية في وسائل التواصل الاجتماعي
الإعلان والتسويق	▪ تحليل نمو الأبحاث في هذه المجالات وأثر وسائل التواصل على استراتيجيات الاتصال التقليدية. ▪ دراسة المحتوى الذي ينشئه المستخدم وتأثيره على نماذج الاتصال والإعلان.
الضيافة والسياحة	▪ تقييم تأثير المحتوى الذي ينشئه المستخدم على تجارب المستهلكين. ▪ التركيز على موضوعات مثل: الكلمة المنطوقة إلكترونيًا (eWOM)، اتخاذ القرار لدى المستهلك، وأهمية المراجعات الإلكترونية. ▪ دور منصات مثل Facebook في توجيه سلوك المستهلك واستراتيجيات التسويق في هذا القطاع.
المجال التعليمي	▪ دراسة إسهام وسائل التواصل في دعم العملية التعليمية وتعزيز الابتكار التربوي. ▪ تحليل دور المنصات في: التعلم التعاوني، تنمية الثقافة الرقمية، وتبادل المعرفة غير الرسمي. ▪ تسليط الضوء على التحولات التي أحدثتها هذه المنصات في ممارسات التعليم والتعلم
التسويق الرقمي	▪ تقييم تطور الاستراتيجيات التسويقية المرتبطة بمنصات وسائل التواصل. ▪ دراسة تفاعل المستخدمين والإعلانات الموجهة وتأثيرها على الأسواق الرقمية. ▪ تحليل دور وسائل التواصل في تعزيز تبادل المعرفة ودعم التحول الرقمي والابتكار داخل المؤسسات.

3- أدوات مصفيات المعلومات وتحليل محتوى الشبكات الاجتماعية

يمر الفضاء الرقمي بمرحلة تحول جذري في آليات تدفق البيانات إذ تجاوزت منصات التواصل الاجتماعي دورها الوظيفي كأدوات للاتصال، لتتحول إلى بيئات معرفية ديناميكية تتسم بالتكامل المعرفي. حيث يمكن للمستخدم التحول من مجرد متلقي إلى مشارك فعال. يشارك في بناء المعرفة، ينظمها، ويشاركها داخل شبكات أعمالهم .فالتفاعل الرقمي لم يعد يقتصر على تبادل الرسائل أو المحتوى فحسب بل ينتج المعرفة باستمرار ويعيد تشكيل المعرفة في مجالات اجتماعية ومهنية مختلفة. هذه العملية تعزز قيمة المنصات وتحوّلها إلى مصادر غنية بالبيانات التي يمكن تحليلها واستخدامها (محمد، 2020).

في ظل تلك الظروف الراهنة، ومع هذا التحول الكبير، يزداد حجم البيانات المتدفقة عبر المنصات بشكل غير مسبوق. هذه البيانات غير منظمة ومتشابكة وتحتوي على مستويات متعددة من المعاني والدلالات. ومع هذا التدفق الكثيف، برزت الحاجة الملحة إلى تطوير طرق تستطيع التعامل مع الكم الهائل من المحتوى. فهناك حاجة إلى تصفية البيانات وتحليلها لاستخراج القيمة. لذلك، ظهر جيل جديد من الأدوات التي تعمل على مجاراة هذا التدفق الهائل من البيانات وتحليله .تلك الأدوات هب مصفيات المعلومات وتحليل المحتوى

التي تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة لمعالجة ما يُسمّى بالضجيج الرقمي. تساعد مصفيات المعلومات وتحليل المحتوى على استخراج الأنماط المخفية وتحويل البيانات الأولية إلى نتائج يمكن فهمها واستخدامها. بهذه الطريقة، مصفيات المعلومات وتحليل المحتوى تدعم عمليات اتخاذ القرار، سواءً كانت قرارات فورية أو قرارات تستند إلى توقعات مستقبلية (العشي وبادي، 2021).

وانطلاقًا من هذا التطور التقني، تُظهر الدراسات التطبيقية أن هذه الأدوات لم تعد تقتصر على التحليل الوصفي البسيط، بل أصبحت قادرة على توظيف خوارزميات متقدمة مثل التحليل الدلالي، ورصد المشاعر الرقمية، وتحليل الشبكات الاجتماعية، وهو ما يعزز من قدرتها على تفكيك البنية العميقة للمحتوى الرقمي. وفي هذا المجال، ظهرت مجموعة من الأدوات مثلMAXQDA ، وBrand24، وTwExtract، والتي تُستخدم في فرز المحتوى وتصنيفه بشكل آلي ومنهجي، بما يسهم في تنظيم البيانات وتحويلها إلى أنماط قابلة للتفسير والتحليل. هذا الاستخدام المتقدم للأدوات التحليلية يفتح آفاقًا جديدة أمام الباحثين والمؤسسات .حيث يمكنهم من تحويل التفاعلات الرقمية غير المنظمة إلى معلومات مفيدة على المستوى المؤسسي، سواء لفهم الجمهور أو لدعم استراتيجيات التواصل وصنع القرار (الجهني والمقاطي، 2025) .

ومع أن الأدوات التي تصفي المعلومات وتحلل المحتوى تقدم إمكانات تقنية متقدمة، إلا أن وضعها داخل المؤسسات لا يزال يواجه صعوبات واضحة. تكمن الصعوبة في الفجوة بين مخرجات التحليل الرقمي وإدارة المعرفة داخل المؤسسة. تظهر الفجوة بوضوح عندما ندرس طريقة استخدام المنظمات لوسائل التواصل الاجتماعي .التحليلات الميدانية أظهرت وجود اختلاف ملحوظ في تطبيق إدارة المعرفة على هذه المنصات .تحقق المؤسسات مستويات عالية جداً في مشاركة المعرفة ونشرها، وتصل إلى 91٪ على منصة X و100٪ على المواقع الرسمية .لكن مستويات تشخيص المعرفة وتوليدها تفاعلياً تتراجع كثيراً، لتصل إلى حدود دنيا تتراوح بين 3.9٪ و14.3٪ على التوالي (السلمي والشريف، 2024). هذا الانخفاض في مستويات تشخيص المعرفة وتوليدها يبرز الفجوة.

هذا الاختلاف بين مستوى الفهم والمعرفة يعكس اتجاه المؤسسات لنشر معلومات بشكل أحادي. مما يعكس عدم الاهتمام بخلق بيئة تفاعلية تساعد الجمهور المتلقي على فهم المعرفة، وتحديد الفجوات، واستنتاج الأنماط المهمة، فضلا عن المشاركة في انتاج الأفكار وابتكار حلول جديدة بشكل جماعي . تؤكد الدراسات (العشي وبادي، 2021؛ السلمي والشريف، 2024) أن الاقتصار على نشر المحتوى دون توظيف أدوات التحليل بشكل تكاملي يؤدي إلى فقدان جزء كبير من القيمة المعرفية التي يمكن استخراجها من هذه البيانات، وهو ما يحد من فاعلية الشبكات الاجتماعية كمنصات لإدارة المعرفة وبناء على ذلك، يرى الباحثون أنه من أجل تفعيل الدور المعرفي الحقيقي لوسائل التواصل الاجتماعي، لابد من الانتقال من مجرد المتابعة السطحية للأرقام والبيانات الكمية لمرحلة أعمق. في تلك المرحلة، يجب استخدام نتائج التحليل بشكل مترابط داخل دورة ادارة المعرفة المستدامة، والتي تشمل عمليات الجمع، والتنظيم، والتطبيق، والتقييم. وتكمن الفكرة في أن هذا الدمج يساعد على تحويل البيانات الرقمية من مجرد معلومات أولية الى معلومات لها قيمة حقيقية قابلة للقياس والتطوير مع الوقت. وهذا بدوره يؤدي الى تحسين كفاءة المؤسسات في إدارة المعرفة والاستفادة منها بشكل أفضل على المدى الطويل (العشي وبادي، 2021).

المجلد التاسع – العدد الخامس والتسعون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2026م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing

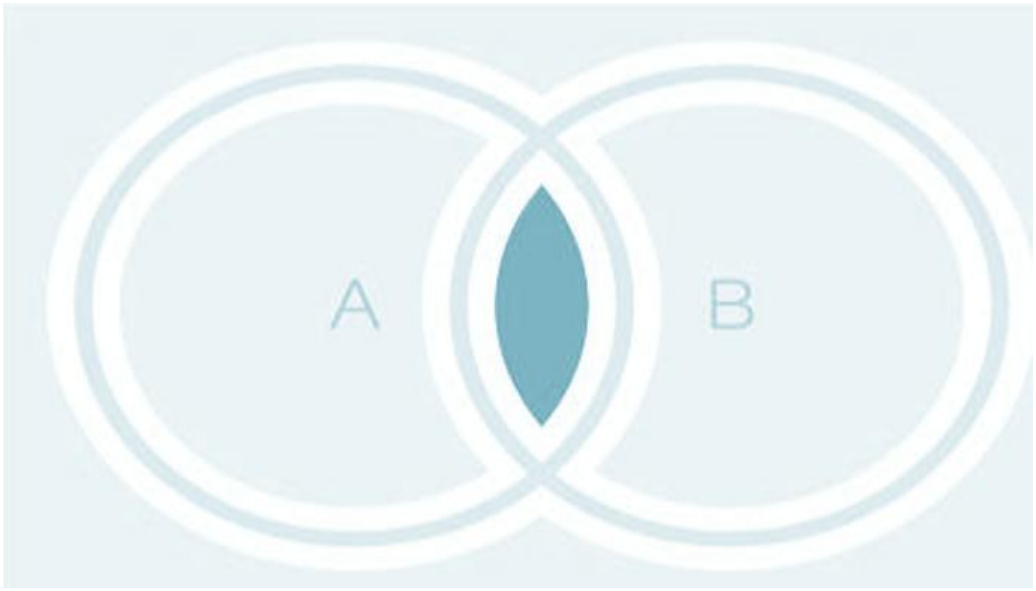
أ. مفهوم أدوات تصفية المعلومات وتحليل المحتوى.

يظهر تاريخ أدوات تصفية وتحليل المحتوى الرقمي تحول واضح .حيث بدأت الأدوات بنماذج بسيطة تعتمد على قواعد ثابتة. ومع مرور الوقت، انتقلت الأدوات إلى نماذج معقدة تعتمد على التعلم العميق وتفهم محتويات النصوص. ومن الملاحظ أن هذا التحول لم يكن مجرد تحسين تقني، بل غير طريقة التعامل مع البيانات الرقمية .خاصةً في الشبكات التي تكون معقدة وتغيّرها مستمر .حيث بينت دراسة .(Barba et al., 2025) أن تقنيات مثل web scraping بدأت كطريقة آلية لجمع البيانات من صفحات الويب، إلا أنها واجهت تحديات واضحة عند التعامل مع بنية المحتوى الرقمي والبيانات المتغيرة وغير المنتظمة .هذه التحديات تقلل من قدرة الأنظمة على استخراج المعرفة بدقة في المراحل الأولية .لكن عند دمج هذه الأنظمة مع نماذج الذكاء الاصطناعي مثل معالجة اللغة الطبيعية والتعلم العميق، ارتفعت قدرة التحليل للبيانات غير المهيكلة واستخلاص الأنماط والرؤى المخفية منها .هذا يعكس تحولاً عميقاً في إدارة المعرفة الشبكية

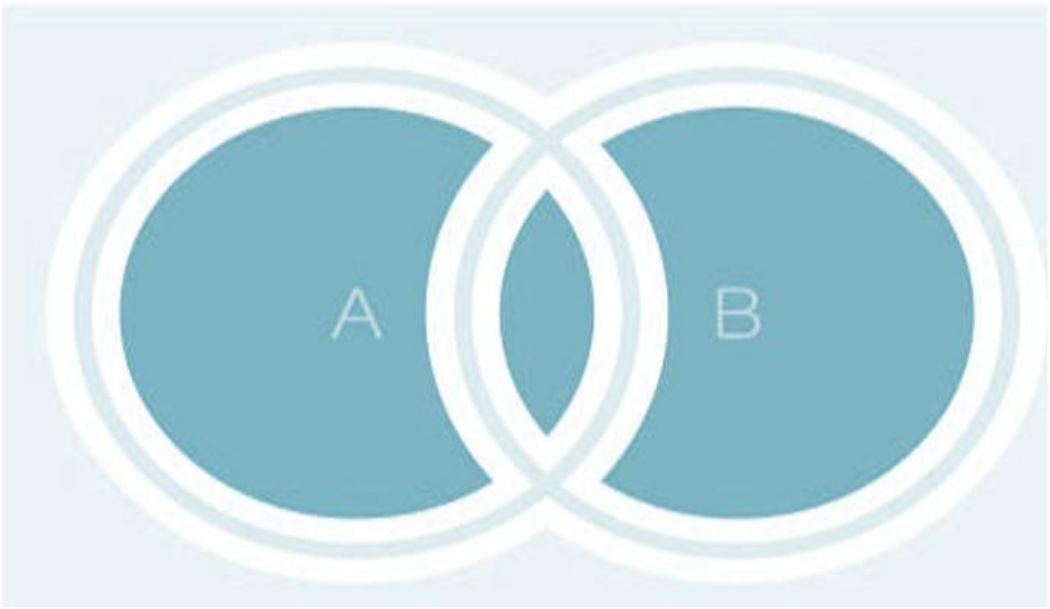
وانطلاقًا من هذا التحول العام، يمكن النظر إلى تطور نظم الاسترجاع وتصفية المحتوى الرقمي بوصفه عملية تراكمية مرت عبر ثلاث محطات رئيسية، ارتبطت كل منها بنمط معين من التفكير التحليلي وأدواته. فقد بدأت هذه النظم في مرحلتها الأولى بالاعتماد على المنطق البولياني (Boolean retrieval) والقواعد اليدوية البسيطة، حيث كان البحث قائمًا على مطابقة الكلمات المفتاحية بشكل مباشر دون النظر إلى السياق أو العلاقات الدلالية بين المفردات. وفي هذه المرحلة، كانت الأدوات تعتمد بشكل أساسي على تحديد كلمات مفتاحية مسبقة، واستخدام عوامل منطقية مثل AND و ORوNOT، إلى جانب بناء استعلامات يدوية باستخدام علامات الاقتباس والقوائم بهدف تجميع أو استبعاد المحتوى. وقد أوضحت دراسة (Aliyu, 2017) أن نموذج الاسترجاع البولياني يقوم بترجمة السؤال البحثي إلى سلسلة من الكلمات

المفتاحية المرتبطة بهذه العوامل، بحيث تُعامل كل وثيقة باعتبارها مجموعة من الكلمات التي يتم مطابقتها مع الاستعلام .وكان الهدف هو تحقيق دقة هيكلية عالية في عملية الاستبعاد أو التجميع الأولي للمحتوى .تم التركيز على سرعة المعالجة وتقليل الضوضاء .ويرى أن النتائج أظهرت أن استخدام السلاسل البولينية يقلل الوثائق غير ذات الصلة بنسبة تصل إلى 97% مقارنة بطرق البحث النصي الحر .(Aliyu, 2017) لكن

الكفاءة الشكلية لم تكف لتعامل مع تعقيدات اللغة الطبيعية، حيث عانت من المنهجية وذلك لغياب الفهم الدلالي وغياب القدرة على متابعة تغير معاني الكلمات مع الزمن. ونتيجة لذلك يحدث حذف خاطئ أو تجاهل لمعلومات مهمة لا تتطابق مع الكلمات المفتاحية. بالرغم من هذه التحديات، لا تزال هذه المقاربة تُستخدم حتى الوقت الحالي كطبقة تصفية أولية ضمن العديد من الأنظمة الهجينة، خاصة في الحالات التي تتطلب معالجة سريعة أو عند التعامل مع لغات ذات بنى صرفية معقدة مثل العربية (Library Technology Guides, n.d.).



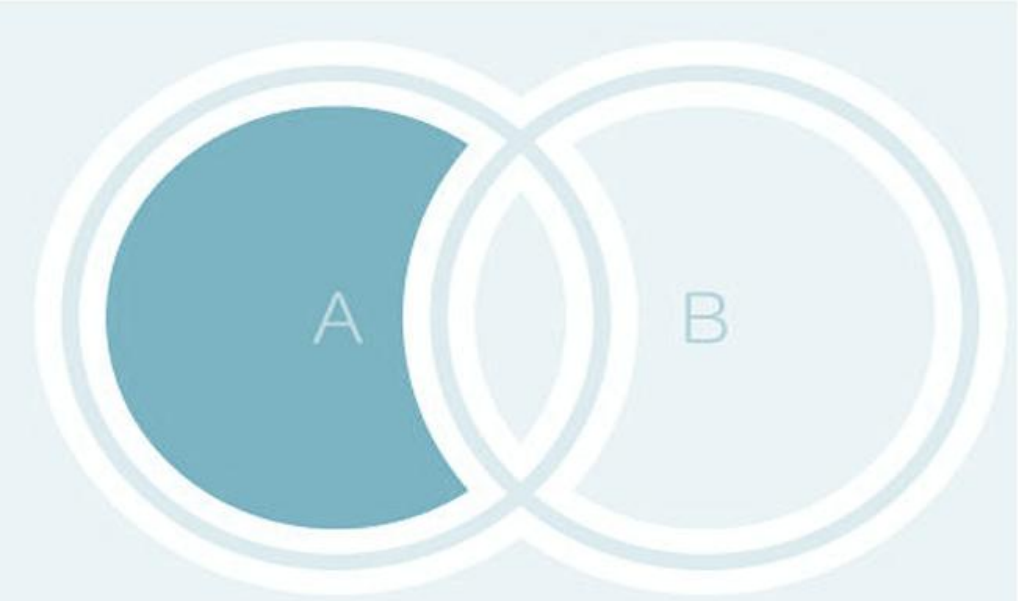
الشكل رقم (6) (أ و ب) المصدر (Aliyu , 2017)



الشكل رقم (7) (أ أو ب) المصدر (Aliyu, 2017)

ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing

المجلد التاسع – العدد الخامس والتسعون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2026م
www.ajsp.net



الشكل (8) (أ ليس ب) المصدر (Aliyu, 2017)

وقد لوحظ في الاشكال أعلاه أن تعقيد البيانات الرقمية يزداد مع اتساع رقعة انتشار البيانات. لذلك لم تعد الطرق التي تعتمد على القواعد كافية .هذا القصور دفع الباحثين إلى الانتقال إلى المرحلة الثانية .في المرحلة الثانية تم التركيز فيها على النماذج الإحصائية وبرامج التعلم الآلي .فأصبحت عملية التصفية والتحليل تعتمد على النمط الإحصائي بدلاً من القاعدة الثابتة .بهذه الطريقة يمكن للأنظمة أن تتعلم من البيانات وتتكيف مع الأنماط المتغيرة .أظهرت دراسة (Jim et al., 2024) أن هذه الفترة شهدت بروز خوارزميات متعددة .الخوارزميات تشمل SVMو Naïve Bayesو Random Forestو XGBoost. كما استخدم الباحثون نماذج نمذجة الموضوعات مثلLDA ، بالإضافة إلى تحليل الشبكات الاجتماعية(SNA) ، والتي مكنت من تصنيف المحتوى بناءً على التشابه الدلالي، ورصد المشاعر، وتحديد المؤثرين داخل الشبكات المعرفية. وبناء على هذا التحول، ساهمت هذه النماذج في إتاحة إمكانيات أوسع للتحليل الكمي–النوعي المختلط، حيث لم يعد التحليل مقتصرًا على المعالجة الآلية، بل أصبح يعتمد على تكامل بين الأدوات الحاسوبية والتدخل البشري. فقد أوضحت دراسة (Guenduez et al., 2025) أن الجمع بين تقنيات التحليل الآلي للنصوص، مثل LDAوSTM، وبين التحليل الكيفي اليدوي يسهم في تعزيز جودة النتائج البحثية، من خلال تقليل التحيزات المحتملة وتحسين موثوقية التفسير، مع الحفاظ في الوقت ذاته على العمق التحليلي ويتضح أثر هذا التكامل بشكل عملي عند النظر إلى تطبيقات إدارة المعرفة في المؤسسات، حيث أظهرت دراسة (Alharbi & Aloud, 2024) (التي أُجريت في المملكة العربية السعودية أن عمليات إدارة المعرفة، مثل خلق المعرفة وتطبيقها، تسهم بشكل إيجابي في تحسين أداء القطاع الخدمي، من خلال تعزيز الجودة والابتكار وزيادة الكفاءة التشغيلية. وتعكس هذه النتائج تحولًا في دور المؤسسات من مجرد جمع البيانات وتخزينها إلى توظيفها في إنتاج رؤى قابلة للتنفيذ تدعم عمليات اتخاذ القرار. ومع ذلك، ورغم هذه المكاسب، ظلت هذه النماذج تعتمد بدرجة كبيرة على البيانات المصنفة يدويًا، كما واجهت تحديات مستمرة في التعامل مع تعقيدات اللغة الطبيعية، خاصة فيما يتعلق باللهجات والخلط اللغوي.

ومع هذه التحديات، ظهرت المرحلة الثالثة التي تمثل أحدث التطورات في الذكاء الاصطناعي التوليدي والفهم العميق. بفضل نماذج اللغة الكبيرة (LLMs) وتطور تقنيات التعلم العميق، حدثت طفرة نوعية في طريقة تصفية وتحليل المعلومات، حيث أصبحت أكثر

شمولية وديناميكية. كشفت دراسة جديدة أن نظم الاسترجاع لم تعد تكتفي بتصنيف النصوص أو استخراج الكلمات المفتاحية. بل تتعامل الآن مع محتوى معقد يجمع بين النصوص البشرية والمحتوى المولّد بواسطة الذكاء الاصطناعي، وتعيد ترتيب النتائج حسب السياق. كما تستخلص أنماطًا ورؤى معمّقة يمكنها كشف العلاقات السببية أو تحديد الفجوات المعرفية في النقاشات الرقمية (Dai et al., 2024).وتتجلى هذه القدرات بشكل أوضح في التطبيقات العملية، حيث أظهرت دراسة (Zhang et al., 2024) أن نماذج اللغة الكبيرة قادرة على معالجة كميات ضخمة من البيانات النصية، مثل آلاف التعليقات، خلال وقت قصير، وتقديم تلخيصات دقيقة تعكس الاتجاهات العامة والمشاعر السائدة. كما بينت أن النماذج تتفوق على الأساليب التقليدية التي كانت تعتمد على التحليل اليدوي، من حيث السرعة والكفاءة والقدرة على استخلاص الرؤى من البيانات المعقدة. فالحاجة إلى تبني منهجيات هجينة تجمع بين التحليل الآلي والتدخل البشري، بما يضمن تحقيق قدر أعلى من الدقة والتوازن في تفسير البيانات واستخلاص المعرفة منها. وبالرغم من التحسينات النوعية، إلا أنها لا تزال هناك قضايا منهجية وأخلاقية مرتبطة بتطوير هذه النماذج وتطبيقها في بيئات غير غربية، بما في ذلك الثقافات والمجتمعات العربية. فعلى سبيل المثال، تشير دراسة (Bender et al., 2021) إلى وجود قصور في قدرة العديد من النماذج العالمية بما فيها تلك المُصممة للغة العربية على تمثيل اللهجات العربية المختلفة بدقة، وأنها تتأثر بالتحولات الدلالية نتيجةً لتحيزات بيانات التدريب

المستخدمة في إنشائها.

جدول رقم (10) تطور أدوات تصفية وتحليل المحتوى الرقمي عبر المراحل المختلفة بتصرف الباحثات

المرحلة	السمات الرئيسية	الأدوات/النماذج المستخدمة	المنهجية التحليلية	المزايا	القيود	المراجع
المرحلة الأولى: القواعد اليدوية والمنطق البولياني	اعتماد على كلمات مفتاحية محددة استخدام معاملات AND / OR / NOT استعلامات يدوية وقوائم استبعاد/تجميع	Boolean Retrieval Model	مطابقة مباشرة (Exact Matching)	سرعة المعالجة دقة هيكلية في التصفية الأولية تقليل الضوضاء المعلوماتية	غياب الفهم الدلالي تجاهل السياق إغفال معلومات غير متطابقة حرفيًا	(Aliyu, 2017; Library Technology Guides, n.d.)
المرحلة الثانية: النماذج الإحصائية والتعلم الآلي	الانتقال من القواعد إلى الأنماط الإحصائية التعلم من البيانات تحليل التشابه الدلالي	SVM، Naïve Bayes، Random Forest، XGBoost، LDA، SNA	تحليل إحصائي + تعلم آلي	قدرة على التكيف تحليل دلالي أفضل دعم التحليل الكمي–النوعي	الاعتماد على بيانات مصنفة صعوبة مع اللهجات واللغة الطبيعية المعقدة	(Jim et al., 2024; Guenduez et al., 2025; Alharbi & Aloud, 2024)
المرحلة الثالثة: الذكاء الاصطناعي التوليدي والتعلم العميق	فهم سياقي عميق معالجة نصوص معقدة (بشرية + مولدة) تحليل ديناميكي	LLMs، Deep Learning، NLP	تحليل سياقي (Context–aware)	استخراج رؤى عميقة تلخيص وتحليل سريع لكميات ضخمة كشف الأنماط والعلاقات	تحيز البيانات ضعف في اللهجات العربية تحديات أخلاقية ومنهجية	(Dai et al., 2024; Zhang et al., 2024; Bender et al., 2021)

ويوضح الجدول أنه لفهم كيفية ارتباط أدوات تصفية المعلومات وتحليل المحتوى بإدارة المعرفة فهمًا كاملًا، لا بد من وضع نموذج نظري متكامل يتناول العلاقات والروابط المتعددة المحتملة بين هاتين الأداتين. يُمثل هرمDIKW ، ونموذجSECI ، ونظرية الاعتماد

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing
المجلد التاسع – العدد الخامس والتسعون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2026م
www.ajsp.net

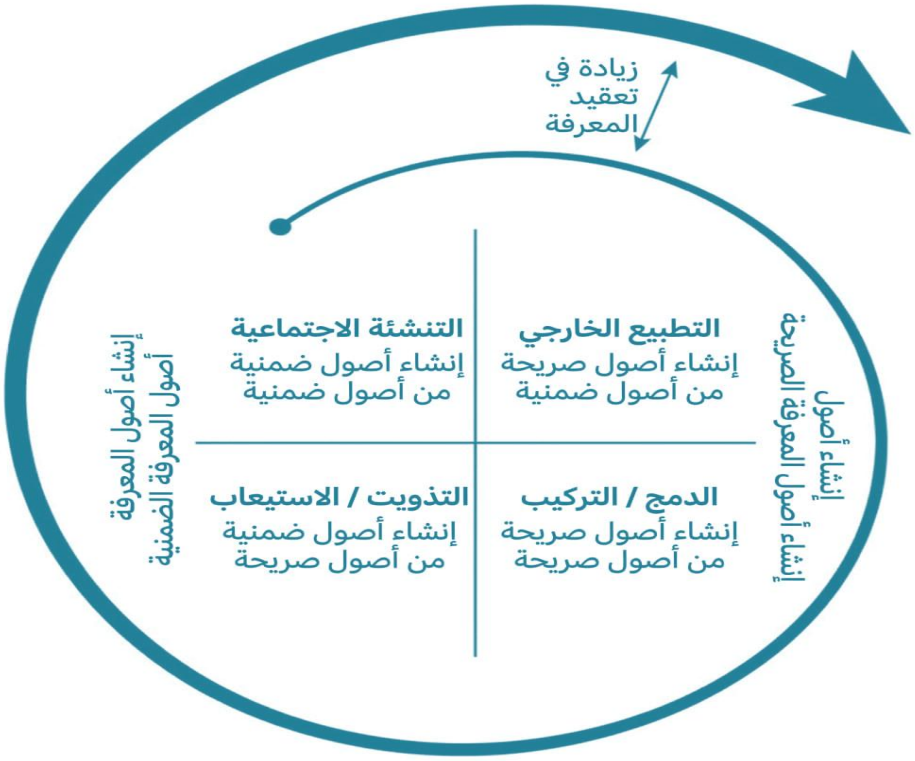
على التكنولوجيا، أطرًا نظرية أساسية لتحليل كيفية تحويل البيانات إلى قيمة مستدامة كمنتج معرفي، وكيفية توليد المعرفة المشتركة، والعناصر التنظيمية المؤثرة في نجاح هذه العمليات الثلاث. يبدأ هرم DIKW (البيانات ← المعلومات ← المعرفة ← الحكمة) بتقديم إطار هرمي لفهم المسار الذي تتبعه البيانات عبر الشبكات الاجتماعية حتى تصبح قيمة معرفية قابلة للتنفيذ. تمثل البيانات المحتوى الأولي غير المنظم الذي تنتجه منصات التواصل الاجتماعي، مثل التعليقات والمنشورات والصور. وبعد ذلك، تعمل الخوارزميات على تصفيتها وتحويلها إلى معلومات منظمة تحمل سياقًا واضحًا. قد يشمل ذلك تصنيف المحتوى باستخدام الوسوم أو تحليل شبكات العلاقات بين المستخدمين. في الخطوة التالية، تأتي عمليات التحليل المتقدم للمحتوى، مثل نمذجة المواضيع وتحليل المشاعر، لتحول هذه المعلومات إلى معرفة قابلة للاستخدام. وهذا يتضمن استخراج الأنماط والعلاقات المهمة. أما الحكمة، فهي تمثل أعلى مستوى في هذا السياق، حيث تستخدم المعرفة المكتسبة لتوجيه القرارات الاستراتيجية طويلة المدى والتنبؤ بما يمكن أن يحدث في المستقبل (Baskarada & Koronios,2013).

الشكل (9): هرم DIKW المصدر (Baskarada & Koronios, 2013))

يوضح الشكل كما حددت دراسة (Garcia et al.,2023) العلاقة بين مستويات المؤسسات في هرم المعرفة والسلوك وتوجهاتها نحو التركيز على قاعدة هذا الهرم، وذلك باستخدام تقنيات تقتصر على اكتساب المعرفة ونشرها دون وضع آليات للتشخيص والتوليد. وقد توصل الحارثي (2015)، من خلال دراسة استقصائية شملت الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، إلى أن الممارسات الأساسية في إدارة المعرفة، بما في ذلك اكتساب المعرفة ونشرها، كان لها أثر إيجابي على أنظمة ذكاء الأعمال والاستدامة الشاملة. ومع ذلك، كان لشبكة موارد المعرفة أثر متباين، إذ حققت فوائد في مجال الاستدامة، ولكنها قد تعيق أيضًا فعالية أنظمة الذكاء. وهذا يُبين الصعوبة التي تواجهها المؤسسات في ترجمة معارفها، من خلال الابتكار التعاوني، إلى قرارات استراتيجية أو طويلة الأجل، مما يُظهر أن تركيز المؤسسات لا يزال مُنصبًا بشكل حصري على قاعدة الهرم.

بينما يقدم DIKW مسارًا أفقيًا لتحويل البيانات إلى حكمة، يقدم نموذج SECI (الاجتماعي ← الخارجي ← الدمج ← الاستيعاب) إطارًا عموديًا يوضح كيفية إنتاج المعرفة الجديدة من خلال التفاعلات البشرية والتقنية.

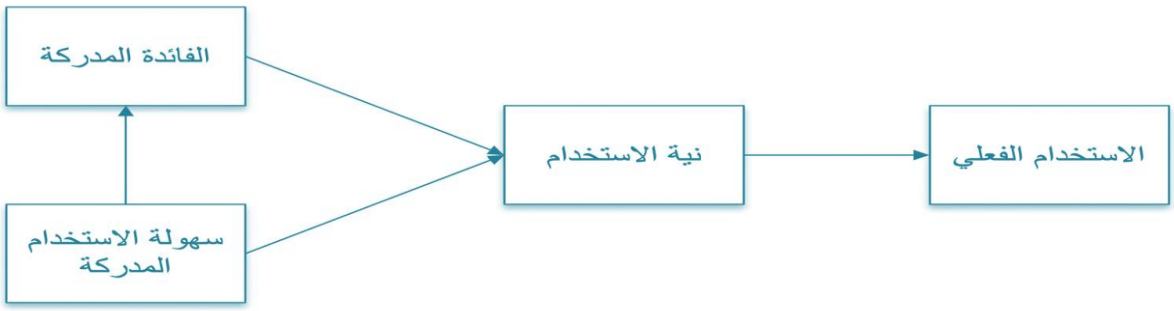
تبدأ عملية إنتاج المعرفة وفق نموذج الاجتماعية (Socialization) ، حيث يتم تبادل المعرفة الضمنية بين الأفراد عبر التفاعل المباشر، بما يتيح مشاركة الخبرات والتجارب غير الموثقة. وقد أوضحت الدراسة أن هذه المرحلة تُعرّض المتعلمين لوجهات نظر جديدة تُغذي توليد الأفكار. تليها مرحلة الخارجي(Externalization) ، حيث تتحول المعرفة الضمنية إلى صيغ صريحة قابلة للتوثيق والمشاركة، مثل النصوص والرسومات والبيانات، وهو ما يعزز قدرة الأفراد على "صياغة المعرفة المخفية في أشكال صريحة. ثم تأتي مرحلة الدمج (Combination)، التي تدمج مصادر المعرفة الصريحة المتنوعة لتوليد معرفة جديدة أكثر تنظيمًا وعمقًا، حيث يشير (Han & Zhao, 2026) إلى أن هذه المرحلة تدمج مصادر متعددة للمعرفة . وأخيرًا، مرحلة الاستيعاب/الداخلية (Internalization) ، حيث يُعاد تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية عبر الممارسة والتطبيق العملي، بما يرسخها في أذهان الأفراد والمؤسسات، إذ تؤكد الدراسة أن هذه المرحلة "تُدمج المعرفة من خلال التأمل والممارسة . يوضح نموذج SECI أن الشبكات الاجتماعية ليست مجرد "قنوات" للنشر، بل هي "بيئات" تتيح إنتاج المعرفة، وأن الأدوات التحليلية تدعم بشكل أساسي مراحل Externalization و Combination .



الشكل (10): نموذج SECI للتوليد الديناميكي للمعرفة المصدر (Bandera et al., 2017)

يوضح الشكل رقم (10) نظرية الاعتماد على التقنية أو نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model – TAM) حيث يركز النموذج على عنصرين أساسيين :سهولة الاستخدام المدركة (Perceived Ease of Use) والفائدة المدركة (Perceived Usefulness).عندما يرى الموظفين أن الأداة سهلة الاستخدام وتضيف قيمة واضحة لعملهم اليومي، فإنهم يميلون إلى قبولها ودمجها

في سير العمل .إلى جانب ذلك، توجد عوامل أخرى تؤثر على قرار التبني. من بين العوامل الثقة في النظام وسهولة دمج النظام مع الأنظمة الموجودة وتأثير أصحاب المصلحة .العوامل تؤثر مباشرة على القرار. ويرى أن فشل المؤسسات في تبني أدوات معينة لا يعني بالضرورة أن الأدوات ضعيفة من الناحية التقنية. غالبًا يكون السبب أن الأدوات لا تلبي المتطلبات المذكورة . يجب أن تكون الأدوات بسيطة وتظهر قيمة واضحة للمستخدمين .لذلك قد يتجاهل المستخدمين أدوات قوية إذا كانت معقدة أو لا توضح فائدة ملموسة ((Marikyan & Papagiannidis, 2025.



شكل (11) نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model) المصدر (Marikyan & Papagiannidis, 2025)

يوضح الشكل رقم (11) أن تكامل هذه الأطر الثلاثة يوفر رؤية شاملة: يوضح DIKW مسار تحويل البيانات، ويشرح SECI الآلية الاجتماعية–المعرفية للإنتاج، بينما تفسر نظرية الاعتماد العوامل التنظيمية والبشرية التي تحدد نجاح أو فشل هذا التكامل. وتلخص الباحثات الأطر النظرية المفسرة لدور أدوات تحليل المحتوى في إدارة المعرفة في جدول رقم (11).

جدول (11) الأطر النظرية المفسرة لدور أدوات تحليل المحتوى في إدارة المعرفة تصرف الباحثات

الإطار النظري	الفكرة الأساسية	الأبعاد/المكونات	الدور في تحليل المحتوى وإدارة المعرفة	أبرز الإشكاليات
هرم DIKW (Data → Information → Knowledge → Wisdom)	تحويل البيانات الخام إلى معرفة ثم إلى حكمة قابلة لاتخاذ القرار	البيانات المعلومات المعرفة الحكمة	تحويل محتوى الشبكات (تعليقات/منشورات) إلى معلومات منظمة استخدام التحليل (مثل المشاعر والمواضيع) لاستخلاص المعرفة دعم اتخاذ القرار الاستراتيجي	تركيز المؤسسات على جمع ونشر البيانات فقط ضعف في التشخيص والتوليد المعرفي التوقف عند قاعدة الهرم.

نموذج SECI (Socialization → Externalization → Combination → Internalization)	إنتاج المعرفة من خلال التفاعل بين المعرفة الضمنية والصريحة	الاجتماعية الخارجي الدمج الاستيعاب	تحويل المعرفة الضمنية إلى محتوى رقمي دمج وتحليل البيانات دعم إنتاج معرفة جديدة عبر التفاعل	صعوبة تحويل المعرفة الضمنية بالكامل الاعتماد على التفاعل البشري المستمر تفاوت جودة المعرفة الناتجة
نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)	تفسير تبني المستخدمين للأدوات التقنية داخل المؤسسات	سهولة الاستخدام المدركة الفائدة المدركة الثقة والتكامل وتأثير أصحاب المصلحة	تحديد مدى استخدام أدوات تحليل المحتوى فعليًا تفسير نجاح أو فشل تطبيق الأنظمة التحليلية دعم دمج الأدوات في بيئة العمل	رفض الأدوات المعقدة ضعف إدراك القيمة العملية تأثير العوامل التنظيمية على التبني

ب. أساليب تحليل محتوى الشبكات الاجتماعية

يتجلى تأثير أدوات تصفية وتحليل المحتوى بشكل واضح من خلال تطبيقاتها العملية في مختلف المجالات خاصة في النطاق العربي، الذي شهد تطورا للدراسات الحديثة بين عامي 2020 و2026 بشكل ملحوظ. من بين هذه الدراسات، إطار العمل ثنائي المراحل الذي قدمه Mohamed وآخرون (2024) يوضح أن معالجة النصوص العربية على شبكات التواصل الاجتماعي تحتاج إلى أدوات متقدمة. هذه الأدوات يجب أن تتعامل مع تعقيد الصرف وتعدد اللهجات. فقد اعتمد الباحثون على تقنيات استخراج السمات مثل الـ N–grams والسمات المستندة إلى المحتوى والمصدر، إلى جانب الاستفادة من النماذج التحويلية مثلAraBERT ، ويمنح النظام قدرة على التقاط السياق الدقيق للكلمات والجمل. توضح الورقة أن نقص البيانات المشروحة في اللغة العربية يمكن تجاوزه باستخدام تقنيات تعزيز البيانات (Data Augmentation).إحدى هذه التقنيات هي أسلوب الترجمة العكسية (Back–translation). رفع هذا الأسلوب الأداء بنسبة تتراوح بين 5% و12% مقارنة بالنماذج التقليدية. هذه النتائج تؤكد أن أدوات التصفية والتحليل لا تقتصر على الجانب التقني فحسب، بل ترتبط ارتباطًا وثيقًا بمتطلبات إدارة المعرفة، حيث تساعد المؤسسات على فرز المعلومات الموثوقة من المضللة، خاصة في أوقات الأزمات والكوارث التي يعتمد فيها الأفراد على وسائل التواصل الاجتماعي للحصول على الأخبار في الوقت الفعلي.

بالنظر الى مجال إدارة الأزمات ومجال الصحة العامة، لوحظ أن وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت في السنوات الأخيرة مصدرًا أساسيًا للأخبار والمعلومات عندما تحدث أزمات. يعتمد الناس على هذه الوسائل للحصول على آخر المستجدات فور حدوثها، وهذا يتخطى الاعتماد على القنوات التقليدية. تؤكد الأدبيات الحديثة أن وسائل التواصل الاجتماعي لعبت دورًا مهمًا خلال جائحة كوفيد–19. حيث أظهرت الأبحاث أن ما يقرب من نصف الأمريكيين حصلوا على معلومات عن اللقاحات عبر وسائل التواصل الاجتماعي. كما أن مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي كانوا يلتزمون أكثر بالإجراءات الوقائية مقارنةً بغيرهم. هذا يوضح أن أدوات التصفية والتحليل الموجودة في المنصات الرقمية ساعدت على رفع الوعي الصحي. كما أنها حسنت التصفية والتحليل فضلا عن تحسين استجابة المجتمع.

كما ساعدت أدوات التصفية والتحليل على اكتشاف الشائعات والمعلومات الخاطئة مبكراً. كما أن وسائل التواصل الاجتماعي توفر تنبيهات سريعة محلية وعالمية حول تفشي الأمراض والكوارث الصحية، وتتيح الوصول المباشر إلى توصيات الحكومات والهيئات الصحية، مما يعزز من قدرة المجتمعات على التكيف مع الأزمات. وفي المقابل، تحذر الدراسة من أن هذه المنصات قد تكون أيضًا قناة لنشر المعلومات المضللة بسرعة كبيرة، وهو ما قد يؤدي إلى فقدان الثقة في الاستجابة الصحية أو حتى إثارة الذعر والاضطرابات الاجتماعية (Jafar et al., 2023) .

وفي المجال التعليمي، أظهرت وسائل التواصل الاجتماعي أنها لم تعد مجرد أدوات للتواصل، بل أصبحت الآن جزءًا من نظام التعليم في الجامعات. حيث يستخدم الطلاب وسائل التواصل الاجتماعي للتعلم الجماعي، ولتبادل المعرفة، ولإنشاء مجتمعات افتراضية، ولتطوير المحتوى الرقمي. كما أن أدوات تحليل المحتوى وتصفية المعلومات، مثل التحليل الببليومتري والتحليل النوعي، يستخدمها الباحثون لتتبع أنماط استخدام الطلاب والأكاديميين لهذه المنصات. وهذا يتيح فهماً أعمق لديناميكيات التعلم وتفاعل الطلاب مع المعرفة. كما تبين أن فيسبوك يُستَخدم بفعالية لدعم التعلم الجماعي داخل المجموعات التعليمية. كما تستخدم منصة X لتقوية النقاشات الصفية وتقييم الأداء. أما إنستغرام وبنترست وسناب شات فقد بدأت تجذب اهتمامًا أكبر لأنها تساعد في إنشاء محتوى بصري وتفاعلي. الأمثلة العملية توضح أن أدوات الفرز والتحليل ليست مجرد تقنيات، بل هي جزء من تنظيم المعرفة التعليمية. كما تساعد أدوات الفرز والتحليل على تمييز المعلومات الصحيحة من غير الصحيحة، وتوجيه الطلاب إلى مصادر أكثر دقة وفائدة. كما إن النظريات الأكثر شيوعًا في هذا المجال هي البنائية الاجتماعية التي ترى التعلم كعملية بناء معرفي في سياق اجتماعي، ونظرية الاتصال الشبكي (Connectivism) والتي تركز على التعلم كظاهرة شبكية قائمة على التكنولوجيا والتفاعل الاجتماعي. إلى جانب ذلك، يتم الاستعانة بنماذج قبول التكنولوجيا مثل TAM و UTAUTلتفسير كيفية تبني الطلاب والأكاديميين لهذه الأدوات في التعليم (Perez et al., 2023) .(ومع كل هذه الامكانيات، لا تزال هناك فجوة كبيرة بين التقنية وتطبيق المعرفة الفعّال، خاصة في المؤسسات العربية. حيث أظهرت (Kassab, 2016 (التي درست إدارة المعرفة في الشرق الأوسط، بما في ذلك الإمارات العربية المتحدة والكويت والمملكة العربية السعودية ومصر والسودان، اختلاف واضح في أداء المؤسسات في عمليات إدارة المعرفة. فرغم توفر البنية التقنية في عدد من هذه الدول، إلا أن التطبيق المعرفي الفعّال ظل محدودًا ومتفاوتًا بين المؤسسات. فقد أظهرت بعض الدول الخليجية، مثل الإمارات والسعودية، حققت تقدمًا واضحًا في مستوى الابتكار والتنافس. بالمقابل، دول مثل مصر والسودان واجهت صعوبات أكبر في تطبيق الأنظمة والقياس. وتظل الفجوة بين التكنولوجيا المتوفرة والقدرة على تحويلها إلى ممارسات مستدامة واضحة. كما أظهرت النتائج أن العوامل التنظيمية والثقافية والسياسية تؤثر بشكل كبير على التباين بين الدول. كذلك المؤسسات العربية تحتاج إلى دمج التكنولوجيا مع المعرفة لضمان قيمة حقيقية.

.ج. الأدوات والبرامج المستخدمة

تستطيع الشبكات الاجتماعية أن تتحول إلى مراكز فعّالة لإدارة المعرفة لأنها قادرة على تخفيف الضوضاء الرقمية. وهذا يتطلب طرق وأدوات تحليل متعددة. يمكن تقسيم هذه الطرق إلى ثلاث مجموعات رئيسية: التحليل الكمي، والتحليل النوعي، والتحليل الحاسوبي الحديث، وكل مجموعة لها أهدافها وحدودها. يعتمد التحليل الكمي

(Quantitative Analysis)على القياسات الإحصائية لتوضيح الاتجاهات الكبيرة، ويشمل العدّ التكراري للكلمات والوسوم، وتحليل توزيع المحتوى عبر الزمن، واستخدام المقاييس الإحصائية لقياس التأثير. ومن أبرز تطبيقات التحليل الكمي تحليل الشبكات الاجتماعية

(SNA)، الذي يسمح برسم خرائط العلاقات بين المستخدمين ومعرفة من هم المؤثرون وهم الأكثر تواصلًا (Singh et al.,.2024). في المقابل، يركز التحليل النوعي (Qualitative Analysis) على فهم المعنى والدلالات المخفية في المحتوى. ويستخدم التحليل النوعي منهجيات مثل الترميز المفتوح والترميز المحوري والتحليل السردي والأنثروبولوجيا الرقمية. توضح الدراسة أن المعرفة في مؤسسات التعليم العالي تُنتج وتُوسع عبر التفاعل الاجتماعي بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة. لذلك يعتبر التحليل النوعي أداة مهمة لاكتشاف الأبعاد الثقافية والسياقية للتعلم (Oktavia et al., 2017). يتميز التحليل النوعي بدقته العالية وقدرته على إظهار الفروق الدقيقة في السياقات الاجتماعية والثقافية. لكن التحليل النوعي يحتاج إلى وقت. وجهدًا كبيرين، كما أن نتائجه يصعب تعميمها على مجموعات بيانات واسعة النطاق، وهو ما أشار إليه الباحثون عند مناقشة تحديات دمج إدارة المعرفة مع التعلم الاجتماعي في بيئات التعليم العالي . هنا يأتي دور التحليل الحاسوبي الحديث (Computational Analysis) الذي يقدم حلولًا هجينة تجمع بين قوة الخوارزميات والعمق البشري. أظهرت دراسة حديثة أن تقنيات التحليل الحاسوبي تساعد المؤسسات على تحليل البيانات غير المهيكلة، واكتشاف الاتجاهات، وإنشاء خريطة معرفة للخبرات الضمنية . من أهم أدوات التحليل الحاسوبي معالجة اللغة الطبيعية (NLP). تشمل معالجة اللغة الطبيعية تحليل المشاعر (Sentiment Analysis) لتحديد طبيعة العاطفة في المحتوى. وتستخدم معالجة اللغة الطبيعية نمذجة المواضيع (Topic Modeling) بخوارزميةLatent Dirichlet Allocation – LDA ، التي استُخدمت. في تلك الدراسة، تم تصنيف 123 مقالة إلى ثلاثة عناقيد رئيسية وتم اكتشاف المواضيع المخفية تلقائيًا دون معرفة سابقة. الجمع بين التحليل الكمي (LDA)والتحليل النوعي (Content Analysis) يوضح أن الأدوات الحاسوبية الحديثة لا تقتصر على الأتمتة فقط. بل تساعد أيضًا على فهم المعرفة بعمق أكبر (Thakral et al.,2024). لتنفيذ هذه المناهج، توفر السوق مجموعة واسعة من الأدوات التي يمكن تصنيفها إلى ثلاث فئات رئيسية، وهي على النحو الآتي:

- **أدوات الرصد والتجميع** : مثل Brandwatch, Talkwalker, Meltwater, تركز على جمع البيانات من مختلف المنصات الاجتماعية وتصنيفها، وتوفر واجهات تفاعلية لعرض البيانات (McGuirk, 2021)
- **أدوات التحليل النوعي/الكمي** : مثل NVivo, MAXQDA, و Atlas.ti تُستخدم بشكل أساسي في الأبحاث الأكاديمية لتنظيم وترميز البيانات النوعية وتطبيق التحليلات الكمية عليها (Vicari, 2013).
- **مكتبات البرمجة مفتوحة المصدر** :مثل Python بمكتبات (tweepy, snscrape, transformers, spacy) و R (tidytext, quanteda)توفر مرونة قصوى للمحللين الذين لديهم خلفية برمجية، مما يسمح لهم ببناء سير عمل تحليلية مخصصة تماماً

عند اختيار أداة مناسبة، يحتاج الباحثون والمنظمات على اختلاف انواعها إلى مراعاة معايير رئيسة ، وأهم معيار هو الدقة، خاصة في اللغة العربية، لأن الأداة يجب أن تتعامل مع اللهجات والخلط اللغوي والبنية الصرفية المعقدة. دعم اللغة العربية ضروري. كما تعد التكلفة مهمة؛ فبعض المنصات تتطلب اشتراكات شهرية باهظة، بينما توجد مكتبات برمجية مجانية بالكامل (Guellil et al., 2019). أخيراً، يجب مراعاة الامتثال القانوني والأخلاقي، بما في ذلك الالتزام بقوانين حماية البيانات والأنظمة المحلية ، وهذا الالتزام مهم لتجنب المخاطر القانونية وحماية السمعة (Alkhamsi & Alqahtani, 2024) .

جدول (12) تصنيف أدوات تحليل محتوى وسائل التواصل الاجتماعي وفقًا للفئة والمنهجية ومزاياها وقيودها بتصرف الباحثات

الفئة	الأداة/المنهجية	المزايا الرئيسية	القيود الرئيسية
الرصد والتجميع	Brandwatch, Talkwalker, Meltwater	واجهات مستخدم سهلة، تجميع شامل للبيانات، تحليلات جاهزة، تقارير تلقائية (McGuirk, 2021)	تكلفة عالية، قد تكون المخرجات سطحية، صعوبة في التخصيص الدقيق (McGuirk, 2021)
التحليل النوعي/الكمي	NVivo, MAXQDA, Atlas.ti	قوة في التحليل النوعي، ترميز دقيق، دعم للمنهجيات المختلطة، إدارة شاملة للبيانات (Zamawe, 2015)	تتطلب وقتًا وجهدًا بشريًا كبيرًا، صعوبة في تحليل البيانات الضخمة (Zamawe, 2015)
مكتبات البرمجة مفتوحة المصدر	Python (transformers, spacy), R (tidytext)	مرونة وقابلية للتخصيص، مجانية، قدرات تحليل متقدمة، دعم للتعلم الآلي (Darji & Goswami, 2024)	تتطلب خبرة برمجية، تحتاج إلى بنية تحتية حاسوبية قوية (Darji & Goswami, 2024)

وبالنظر الى النطاق العربي، تظهر الدراسة المنشورة في Scientific Reports الدور الرئيس للمكتبات البرمجية مفتوحة المصدر في تحسين تحليل المحتوى العربي .فالمكتبات البرمجية مفتوحة المصدر تمنح مرونة عالية التخصيص للنماذج وإعادة تدريبها على بيانات متخصصة. وضع الباحثون(Hatem et al., 2025) مجموعة بيانات معيارية تشمل نحو 50,000 تغريدة عربية تم شرحها يدويًا .ثم استخدم الباحثون مكتبات مفتوحة المصدر مثل FastText و Transformers، واستخدموا نماذج لغوية عربية متقدمة مثل AraBERT و MARBERT و Arab2Vec.هذا التخصيص ساعد النماذج على التعامل بفعالية مع الخصائص اللغوية المعقدة للغة العربية .تشمل الخصائص القواعد الصرفية الغنية واختلاف اللهجات بين الفصحى واللهجات المحلية .هذا التخصيص أدى مباشرة إلى تحسين أداء النماذج في مهام التصنيف. أظهرت النتائج أن نموذج MARBERTv2 ، عندما تم دمجه مع تمثيلات BERT ، قدم أداءً جيدًا .وصل معامل F1 إلى 92.43٪ .ووصلت الدقة إلى 92.21٪ .تؤكد هذه النتائج أن المرونة والقدرة على تخصيص المكتبات المفتوحة المصدر مهمة جدًا .كما أن المرونة تساعد في رفع جودة نتائج التحليل. والقدرة على تخصيص المكتبات تساعد على استخراج معلومات دقيقة وموثوقة من النصوص العربية.

كما بينت (المطيري، 2022) في أدوات تحليل البيانات الضخمة على منصات التواصل الاجتماعي أنها تختلف أدوات تحليل بيانات الوسائط الاجتماعية اختلافًا كبيرًا عن وسائل التواصل الاجتماعي التقليدية والأساليب العلمية التحليلية، ومن هذه الأنواع لتحليل البيانات على النحو الاتي :

- التحليل الزمني الاتجاه (Trend): يهدف هذا النوع من تحليل البيانات إلى مراقبة تحول اتجاه متغيرات بيانات وسائل التواصل الاجتماعي في فترة معينة، وفقًا للتسلسل الزمني باستخدام الوقت والأبعاد الأخرى كمواد للتحليل، فعلى سبيل المثال قد يلاحظ الباحثون مدى قلق مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي خلال حدث كارثي من خلال الرجوع إلى عدد المنشورات على

وسائل التواصل الاجتماعي أو تصدر منشورات معينة، ويمكن استخدام التحليل الزمني أيضا للتنبؤ بالاتجاه أو النمط حيال أي مشكلة أو موقف أو حدث ما.

- التحليل الشبكي(net work): يستخدم التحليل الشبكي البيانات التي تنتجها منصة التواصل الاجتماعي، والهدف الرئيسي هو مراقبة السياق أو النمط الشبكي بين مستخدمي المنصة، فعلى سبيل المثال عندما يعيد مستخدمو Twitter تغريد منشور مستخدم آخر يتم نشر حساب هذا المستخدم على المنصة، ويتعلق هذا النوع من السجلات الشبكية بوجود مستخدمين اثنين أو طرفي اتصال اثنين، ويمكن اعتباره بمثابة عقدة ورابط بين هذين الطرفين، ويمكن تحليل نوع البيانات أعلاه من خلال الترميز، من أجل تمثيل العلاقة الاجتماعية بين أولئك الذين ينشرون وهؤلاء الذين يتلقون المنشورات، وفي هذا النوع من التحليل يتم التمييز بين أربعة أنواع من الشبكات الاجتماعية عند وقوع حدث ما:(1) تصنيف المستخدمين وفقًا لمواقع المنشورات.(2) الرجوع إلى المنشورات قبل الحدث وأثناءه وبعده.(3) الإشارة إلى البيانات ذات الصلة التي أنشأها مؤلفو المنشورات/ معيدو المنشورات(4) اعتبار مؤلفي المنشورات/ معيدو المنشورات كعُقد أساسية في الشبكة، حيث يتم بناء التحليل العلائقي تبعا لهذه الأنواع الأربعة.
- التحليل العددي/ النوعي: يُعْنى هذا التحليل بالعلاقة بين البيانات الثنائية أو متعددة الأبعاد، وعادة ما يأخذ هذا النوع من التحليل في الاعتبار مجموعتين من أبعاد البيانات كمتغيرات ويقوم بتحليلها من خلال الأدوات الإحصائية (مثلSPSS) ، ويمكن أن يكون بُعد البيانات إما بيانات رقمية(كمية) أو بيانات نوعية، إذ يقوم الباحثون بتوضيح العلاقة بين أبعاد البيانات من خلال النتائج الإحصائية.
- تحليل النص: يتم تحليل النص لوسائل الإعلام التقليدية عندما يقوم الباحثون ببناء الفئات باعتبار الإنسان كمبرمج والصفحة أو المقالة الفردية كعينة للتحليل، وغالبًا ما يسمى هذا النوع من التحليل بتحليل المحتوى، ولكن حجم بيانات وسائل التواصل الاجتماعي ضخم لدرجة أن التحليل الاصطناعي للنص باستخدام الحاسوب يواجه صعوبة في التعامل معها، وفي الآونة الأخيرة قام علماء البيانات بتحليل النص من خلال البرمجة اللغوية العصبية(NLP)، والذي يعامل كل كلمة كوحدة أساسية، ثم يخضعها للتحليل الإحصائي من خلال التقسيم وإزالة البادئات واللواحق وصولا إلى جذر الكلمة وتحديد المعنى الصحيح لها ضمن سياق الجملة.
- تحليل المشاعر: يمكن اعتبار تحليل المشاعر نوعًا خاصا من تحليل النص، حيث يختار الباحثون المفردات المستهدفة من النص ويقارنونها مع السمات العاطفية المشتركة للحكم على ما إذا كان للنص دلائل على المشاعر الإيجابية أم السلبية ، وفي تحليل المشاعر الاصطناعي أو الآلي تتم تجزئة الكلمات أولا، ثم تصنف إلى فئات (إيجابية/سلبية) حسب المشاعر (ضمن قاموس سابق الإعداد) وهي: مجموع المفردات المصنفة حسب الخصائص العاطفية أو عن طريق تطبيق أساليب التعلم الآلي، ويمكن لتحليل المشاعر من خلال الإحصاء والتكامل توقع التصرف العاطفي للنص، وبهذا يمكن استخدام تحليل بيانات وسائل التواصل الاجتماعي؛ لقياس الآراء العامة والتنبؤ بثقة المستخدم. ختاماً لا بد من الإشارة إلى أن الأنواع المستقبلية من تحليل البيانات ستتنوع بشكل متزايد، وذلك مع تنوع وتطور تكنولوجيا علوم المعلومات وطرق البحث والتصنيف والتعلم الآلي والذكاء الاصطناعي.

د. التحديات المنهجية والأخلاقية

رغم أن أدوات تصفية وتحليل المحتوى تقدم إمكانيات كبيرة، إلا أن تطبيقها في العالم العربي يواجه تحديات عميقة تتعلق بالمنهجية والأخلاق. هذه التحديات تساهم في وجود فجوة واضحة بين القدرات التحليلية المتقدمة التي توفرها التقنيات وما يتحقق فعليًا عند استخدامها. فلا تقتصر المشاكل على الجوانب التقنية فحسب بل تتعداها لتشمل طبيعة البيانات نفسها والمجال اللغوي والثقافي المحيط بها. كل هذا يزيد من تعقيد عملية التحليل ويؤثر على دقتها وموثوقيتها .

يشير (Alayba,2025) إلى أن وجود تنوع كبير في اللهجات العربية وقلة الموارد المعيارية المتاحة يشكلان عقبتين أساسيتين أمام كفاءة أدوات معالجة اللغة الطبيعية .(NPL) كما أن الفروق الكبيرة بين اللهجات المختلفة وتباين استخدام الكلمات والتراكيب من سياق لآخر يعقدان مهمة النماذج التحليلية في الوصول إلى فهم دقيق ومتناسق للمعاني، خاصة عندما تعتمد على بيانات تدريب محدودة وغير شاملة لهذا التنوع. إضافة إلى ذلك، الافتقار إلى موارد معيارية مثل مجموعات البيانات المشروحة والقواميس المتخصصة يضعف قدرة هذه النماذج على التعلم والتعميم، مما يؤثر سلبًا على جودة النتائج المستخرجة. وبالرغم من توافر نماذج لغوية كبيرة خاصة باللغة العربية، الا أنها مدربة بشكل أساسي على اللغة العربية الفصحى. هنا تبرز الفجوة جليا. حيث أن تلك النماذج لن تكون فعالة في تحليل المحادثات الواقعية المكتظة باللهجات المختلفة. وقد أوضح (Darwish et al. 2021) أن استخدام أدوات مبنية على الفصحى مع النصوص اللهجات يؤدي إلى ضعف ، نظرًا للفروق الكبيرة بين اللهجات والفصحى .

وقد أثبتت دراسة (Alshemali, 2026) أن الفروق الكبيرة بين اللهجات والفصحى تحتاج إلى نماذج خاصة أو طرق جديدة تماماً. اللهجات المختلفة ليست مجرد نسخة من الفصحى؛ بل هي نظام لغوي مستقل. في دراسة منشورة حديثا، وضح الباحث أن اللهجات العربية تختلف عن الفصحى في المفردات والصرف والنحو. كما أن استبدال كلمة بالفصحى بأخرى من اللهجة، يُربك تلك النماذج التي تدربت على الفصحى. لهذا، لا بد من تطوير نماذج شاملة تراعى اللهجات.

يبرز التحدي الثاني في الخلط بين اللغات. هذه ممارسة منتشرة بين العرب على الإنترنت، حيث يدمجون أكثر من لغة في الجملة الواحدة، وغالبًا ما تكون العربية والإنجليزية. ووفقًا لدراسة أُجريت بواسطة Hatem وآخرون في عام 2025، يتضمن تحليل البيانات للكشف في النصوص العربية أنواعًا متعددة من النصوص مثل الفصحى، اللهجات المحلية، الArabizi، وأيضاً لغات أجنبية مثل الإنجليزية والفرنسية. هذا يُظهر أن الخلط اللغوي يشكل عقبة كبيرة أمام تطوير نماذج دقيقة. يشكل هذا التحدي تحدياً حقيقيًا للنماذج اللغوية، حيث يمكن أن يؤدي إلى نتائج مضللة في التحليل.

التحدي الثالث الذي يواجه أدوات NPL في اللغة العربية يكمن في بنيتها الصرفية المعقدة، حيث تعتمد على نظام من أصول كلمات ثلاثية أو رباعية. هذا النظام ينتج عنه الكثير من المشتقات الدلالية والصرفية. يوضح الباحثون مثل Hamdy وآخرون (2025) أن اللغة العربية تتفوق في التعقيد على اللغات الغربية، وخصائصها الصرفية مثل التشكيل يمكن أن تؤدي إلى تغييرات كبيرة في المعنى. هذا يجعل التعامل مع العربية في تطبيقات معالجة اللغة الطبيعية تحديًا لا مثيل له. هذا التعقيد يجعل من الصعب تطبيق نماذج معالجة اللغة الطبيعية العامة دون تخصيص وتدريب خاص يأخذ في الاعتبار هذه البنية المعقدة. كما يبرز تحدي ضعف الموارد. حيث يوجد نقص كبير في المجموعات النصية المصنفة والمدققة للغة العربية. ذلك النقص يتجلى خاصة في تلك التي تمثل لهجات مختلفة، مما يعيق تدريب نماذج التعلم الآلي وتحسين أدائها. وقد أوضح (Hatem et al. 2025)أن مجموعات البيانات العربية نادرة الاستخدام

في البحث العلمي، وأن هذا النقص يبرز الحاجة إلى ابتكار طرق جديدة لتجاوز الاعتماد على كميات ضخمة من البيانات المصنفة. وتلخص الباحثات في جدول (13) التحديات المنهجية والأخلاقية في تطبيق أدوات تحليل المحتوى العربي على النحو الآتي:

جدول (13) التحديات المنهجية والأخلاقية في تطبيق أدوات تحليل المحتوى العربي بتصرف الباحثات

نوع التحدي	الوصف	التأثير على أدوات التحليل	المرجع
التنوع اللهجي وندرة الموارد المعيارية	وجود اختلافات واسعة بين اللهجات العربية، مع نقص في الموارد المعيارية مثل البيانات المشروحة والقواميس المتخصصة	صعوبة تحقيق فهم دلالي دقيق ومتناسق، وضعف قدرة النماذج على التعلم والتعميم	(Alayba, 2025)
الفجوة بين الفصحى واللهجات	اعتماد النماذج اللغوية بشكل أساسي على اللغة العربية الفصحى، مقابل استخدام فعلي يعتمد على اللهجات	انخفاض دقة التحليل عند تطبيق النماذج على نصوص واقعية، وأداء ضعيف في معالجة اللغة اليومية	(Darwish et al., 2021)
اختلاف اللهجات كنظم لغوية مستقلة	اللهجات ليست مجرد تنويعات من الفصحى، بل تختلف في المفردات والصرف والنحو	ارتباك النماذج عند التعامل مع بدائل لهجية، مما يؤثر على جودة التحليل	(Alshemali, 2026)
الخلط اللغوي (Code-switching)	استخدام أكثر من لغة داخل نفس الجملة مثل العربية والإنجليزية	صعوبة في تحليل النصوص بدقة، وإنتاج نتائج قد تكون مضللة	(Hatem et al., 2025)
التعقيد الصرفي للغة العربية	اعتماد اللغة على جذور ثلاثية ورباعية وتعدد المشتقات، بالإضافة إلى تأثير التشكيل	صعوبة تطبيق النماذج العامة، والحاجة إلى تخصيص وتدريب خاص	(Hamdy et al., 2025)
ضعف الموارد والبيانات المصنفة	نقص في مجموعات البيانات العربية المصنفة، خاصة التي تمثل اللهجات المختلفة	إعاقة تدريب نماذج التعلم الآلي وتقليل كفاءتها	(Hatem et al., 2025)

إلى جانب التحديات المنهجية والأخلاقية في تطبيق أدوات تحليل المحتوى العربي والمشكلات التقنية، هناك قضايا أخلاقية ومنهجية تتطلب اهتماماً كقضية الخصوصية والامتثال تعتبر من القضايا بالغة الأهمية. فعند جمع وتحليل البيانات الشخصية من منصات التواصل الاجتماعي، تظهر تساؤلات كبيرة حول حماية خصوصية المستخدمين. حسب ما ذكره Goswami وآخرون في عام 2026، تُستعمل هذه البيانات غالباً دون الحصول على موافقة واضحة من الأفراد، وهذا يسبب مخاطر مرتبطة بإعادة تحديد الهوية واكتشاف سمات شخصية غير معلنة. لذلك، يصبح الالتزام بالمعايير التنظيمية وأمراً ضرورياً للغاية. ومن التحديات التي تواجه أدوات تحليل المحتوى الشفافية والقابلية لإعادة الإنتاج. حيث أن الكثير من المنصات التجارية لديها خوارزميات مما يجعل من الصعب تدقيق النتائج

وتجنب النتائج الزائفة والتحيزات. وقد أوضحت(Kostygina et al. 2023) أن أبحاث وسائل التواصل الاجتماعي والذكاء الاصطناعي التوليدي تعاني من غياب المعايير الواضحة، مما يقوض صلاحية النتائج وقابليتها للتكرار .

كما إن تجاهل هذه التحديات يؤدي الى استنتاجات خاطئة واتخاذ قرارات غير صائبة. وهذا بدوره يحد من دور التحليل الرقمي كأداة معرفية. ولذلك يجب أخذ هذه التحديات بعين الاعتبار لضمان الاستفادة الكاملة من كل الموارد المتاحة لتحقيق أكبر فائدة ممكنة.

عاشراً: دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة وعملياتها:

1- الشبكات الاجتماعية بوصفها بيئات معرفية موزعة

في الوقت الحالي، يشهد العالم الرقمي تحولًا عميقًا في طريقة بناء المعرفة وتبادلها. حيث لم تعد الشبكات الاجتماعية مجرد وسيلة للتواصل بين الأفراد، بل أصبحت أنظمة تفاعلية ديناميكية يشارك فيها المستخدمون بشكل مستمر. ومن خلال هذا التفاعل، يتكامل دور المستخدمين مع الخوارزميات الرقمية في إنتاج المحتوى وتعديله وتحديثه بصورة دائمة. وتشير دراسة (Yaqub & Alsabban, 2023) إلى أن هذه المنصات أصبحت جزءًا أساسيًا من البنية التحتية للمعرفة داخل المؤسسات والمجتمعات. ومع هذا التوسع في التفاعل الرقمي، تتولد كميات هائلة من البيانات غير المهيكلة التي يصعب تنظيمها في قوالب ثابتة أو تحليلها بسهولة. ومن أمثلة ذلك النصوص الناتجة عن تواصل الأفراد، ومقاطع الفيديو التي تعكس طبيعة المعلومات المتداولة، بالإضافة إلى التفاعلات اللحظية بين المستخدمين التي تُعد مصدرًا مستمرًا لتوليد المعرفة. وأن القيمة التي تمتلكها الشبكات الاجتماعية ترتبط بالطريقة التي تُعالج بها البيانات. وتظهر هذه القيمة عندما تتحول البيانات الخام إلى معرفة مفيدة من خلال تحليلها بشكل دقيق داخل النظام. ومن خلال هذه المنصات، تتدفق المعلومات بشكل أفقي دون أن تخضع للتسلسل الهرمي التقليدي، مما يقلل من القيود التي تفرضها المؤسسات عادة على انتقال المعرفة. وبسبب هذا التدفق المستمر، تتزايد فرص الابتكار بين المجموعات بشكل دائم، حيث تتيح هذه الشبكات تفاعلًا مباشرًا يخلق بيئة خصبة لتوليد الأفكار. كما أن هذه العملية تتضمن حلقات متداخلة يجعل فيها إنتاج المعرفة واستهلاكها يؤثر كل منهما في الآخر، مما يجعل المعرفة في حالة ديناميكية متغيرة وليست خطية أو ثابتة. وعلى صعيد آخر، يزداد الاعتماد على الشبكات الاجتماعية في بيئات العمل، خاصة مع تغير مفهوم إدارة المعرفة في الوقت الحالي. فلم يعد التركيز منصبًا فقط على حفظ المعلومات، بل على سرعة إنتاجها وتداولها. ووفقًا لما ذكره(Yaqub & Alsabban,2023) فإن استخدام منصات التواصل الاجتماعي في مشاركة المعرفة يُعد وسيلة فعالة لزيادة قيمة رأس المال الفكري، وذلك لأن الأفراد يستطيعون الوصول إلى الخبرات بسهولة عبر شبكات غير رسمية. ومن خلال هذه الشبكات، تنتقل المعلومات بين الأفراد بمرونة وسرعة عالية .

وهنا تظهر فجوة بين حجم البيانات الضخم الناتج عن الشبكات الاجتماعية وبين القدرة على تغيير هذه البيانات إلى معرفة مرتبة. ومع أن تقنيات الذكاء الاصطناعي هي أدوات مساعدة في التعامل مع تدفق المعلومات، إلا أن استخراج المعرفة من المحتوى الرقمي غير المهيكل هو عملية صعبة. وتزداد هذه الصعوبة عندما تكون البيانات متغيرة وتعتمد على السياق الاجتماعي . ولذلك، تبرز أهمية الدراسة لأنها تصف الشبكات الاجتماعية كعنصر ينتج المعرفة في العصر الحالي. فالمعرفة ليست موجودة داخل المؤسسات فقط، بل هي موزعة عبر شبكات من العلاقات الرقمية. وبالإضافة إلى ذلك، تجمع هذه الشبكات بين المستخدمين والخوارزميات. ومن خلال هذا الربط، تكون عملية إنتاج المعرفة جماعية وليست فردية.(Zeng et al., 2025)

2- التحول من منصات التفاعل إلى بيئات لتوليد المعرفة:

تغيرت فكرة الشبكات الاجتماعية فهي لم تعد مجرد أماكن لتبادل المحتوى بين الأفراد. بل هي أوساط تقنية تعمل على توليد المعلومات وتحديثها باستمرار. وبسبب هذا التغير، يظهر انتقال من نموذج التواصل الرقمي الذي يتسم بالبساطة إلى نموذج الإنتاج المعرفي التشاركي الذي يجمع عناصر متعددة. إذ لا يكتفي الشخص باستقبال المعلومات حالياً. ولكن هو جزء أساسي يبني المعرفة في المكان الرقمي الذي يتيح التفاعل. وتذكر أبحاث إدارة المعرفة أن هذا التغير يرتبط بالتطور التقني في بنية الشبكات. فعلى سبيل المثال، تساهم الخوارزميات الذكية في جعل التواصل داخل المنصات عملية مركبة. وبالإضافة إلى ذلك، توجد تقنيات تحليل البيانات الضخمة التي تزيد من قدرة المستخدمين على الإنجاز (Zeng et al., 2025)

في البداية، كان الأفراد يستخدمون الشبكات الاجتماعية لغرض نشر المحتوى فقط، حيث يقوم المستخدم بمشاركة رسالة أو منشور أو معلومة دون وجود تفاعل معرفي عميق أو إعادة معالجة للمحتوى. ومع التطور المستمر لهذه المنصات الرقمية، أصبح التفاعل بين المستخدمين أكثر غنى وتعقيدًا وعمقًا، إذ لم يعد المحتوى يُنشر فقط، بل يُعاد تفسيره وتحليله وتعديله والتعليق عليه وإعادة توظيفه في مجالات معرفية واجتماعية مختلفة ومتعددة.

وقد أدى هذا التطور التدريجي إلى تغيير جذري في طبيعة المعرفة داخل هذه الشبكات، حيث أصبحت المعرفة تُنتج بصورة جماعية وتشاركية وتفاعلية بدلًا من أن تكون نتاجًا فرديًا محدودًا، وهو ما يتماشى مع مفهوم المعرفة الموزعة، الذي يفترض أن المعرفة لا تتركز داخل فرد واحد، بل تتوزع وتتفاعل عبر شبكة واسعة من الأفراد والعلاقات والتفاعلات الرقمية المستمرة(Zeng et al., 2025) .

التمييز بين تبادل المعلومات وإدارة المعرفة: من الضروري التمييز بين مفهومين أساسيين ومترابطين:

مشاركة المعلومات : (Information Sharing) هو عملية يتم فيها نقل البيانات أو الرسائل أو المحتوى من شخص إلى آخر بصورة مباشرة، دون إجراء تغييرات جوهرية على شكلها أو مضمونها أو معناها الأساسي، بحيث تظل كما هي تقريبًا أثناء انتقالها بين الأطراف المختلفة.

إدارة المعرفة (Knowledge Management): هي عملية أوسع وأكثر عمقًا وتعقيدًا، لا تقتصر على نقل المعلومات فقط، بل تمتد لتشمل تحليلها بشكل منهجي، واستخلاص المعاني والدلالات منها، ثم تحويلها إلى معرفة جديدة ذات قيمة مضافة، يمكن توظيفها لاحقًا في تطبيقات وسياقات عملية متنوعة.

ويشير (zatuchin, 2025) إلى أن الشبكات الاجتماعية لم تعد مجرد وسائط لتبادل المعلومات، بل أصبحت تدعم دورة متكاملة لإدارة المعرفة. هذه الدورة تبدأ بتوليد المعرفة داخل المنصات، ثم مشاركتها وتطويرها من خلال التفاعل بين المستخدمين، وتنتهي بتطبيقها في مواقف واقعية وعملية. ويحدث ذلك في إطار تفاعل مستمر وديناميكي بين الأفراد من جهة، والأنظمة الخوارزمية الذكية من جهة أخرى، بما يعزز من إنتاج المعرفة وتطورها بشكل مستمر.

عملية إدارة المعرفة ليست مجرد عملية بسيطة، بل هي مجموعة مترابطة ومعقدة من الخطوات التي تتكامل معا لتحويل المعرفة الفردية الى أصول مؤسسية قابلة للاستخدام مما يعزز الابتكار وتحسين الأداء المؤسسي. في دراسة أجراها كل من (Andreeva & Kianto (2011،، صيغت العمليات الجوهرية في إدارة المعرفة الى خلق المعرفة، المشاركة الداخلية للمعرفة، الاكتساب الخارجي للمعرفة،

وتخزين/توثيق المعرفة. وهذه العمليات تترابط معا، فضلا عن ارتباطها بشكل مباشر بقدرة المؤسسات على الابتكار. وعلى نفس النسق، كما وسع (Nagesh,2015)الاطار ليشمل ستة عناصر رئيسية تتمثل في تحديد المعرفة، اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة/تدريب المعرفة، تطبيق المعرفة، ومراجعة/قياس المعرفة. و تلك العمليات تتكامل مما يساعد المؤسسات على تحسين أدائها. وبذلك يتضح أن المؤسسات التي تنجح في دمج هذه العمليات بشكل منهجي تحقق قدرة أكبر على الابتكار، وتتمكن من سد الفجوة بين الإمكانيات التقنية والتطبيق المعرفي الفعّال.

نظرية رأس المال الاجتماعي :(Social Capital Theory) الثقة والمعايير كحاضنات للمشاركة المستدامة

توضح نظرية رأس المال الاجتماعي أن الروابط بين الأفراد تمثل مورداً يمكن توظيفه لتحقيق الأهداف المختلفة. ووفقاً لتعريف بوتنام، يتجسد رأس المال الاجتماعي في شكل تنظيمات اجتماعية، مثل الشبكات والمعايير، التي تسهّل العمل الجماعي وتعزز التعاون بين الأفراد (زاوي وقادم، 2024).

وفي الشبكات الرقمية، يرتبط هذا المفهوم بمدى قوة وجودة الروابط الاجتماعية، حيث تسهم هذه الروابط في تحويل التفاعلات البسيطة إلى تعاون مستمر قائم على تبادل المعرفة. ويمكن فهم رأس المال الاجتماعي من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية:

أولاً: الثقة (Trust) : تُعد الثقة المحرك الأساسي للمشاركة المعرفية الطوعية، إذ تدفع الأفراد إلى مشاركة معارفهم دون تردد. وفي المقابل، يؤدي غياب الثقة إلى ميل الأفراد نحو الاحتفاظ بالمعرفة وتجنب مشاركتها. وتشير الدراسات الحديثة إلى أن الثقة في البيئات الرقمية تلعب دوراً محورياً في نقل المعرفة الضمنية، حيث تؤثر بشكل مباشر على استعداد الأفراد للمشاركة (Mohsen et al., 2025).كما أن التفاعلات القائمة على الدعم المتبادل والتعاطف تسهم في تعزيز استقرار العلاقات داخل المجتمعات الافتراضية واستدامتها.(Rujachan et al., 2025) .

ثانياً: المعايير المشتركة(Shared Norms) : تُعد المعايير المشتركة إطاراً غير رسمي يوجّه سلوك الأفراد داخل الشبكة، حيث تعمل كآلية تنظيمية للتفاعل، وتُرسّخ نوعاً من الالتزام الأخلاقي غير المكتوب بالمشاركة والتعاون. إلى جانب مبدأ المعاملة بالمثل، تمثل ركيزة رئيسة وفعّالة في تعزيز تبادل المعرفة والتعاون، بما يسهم في بناء مجتمعات رقمية مستدامة . (Kimote et al., 2025).

ثالثاً: الهوية الجماعية (Collective Identity) :يسهم الانتماء إلى جماعة أو شبكة ذات هوية مشتركة في تعزيز الدافعية نحو المشاركة المعرفية؛ فكلما ازداد شعور الفرد بأنه جزء من كيان جماعي، تراجع السلوك الفردي الأناني، وارتفع مستوى الإحساس بالمسؤولية تجاه دعم الآخرين ومشاركة المعرفة. وتُبرز الدراسات أن هذا الانتماء يعزز رأس المال الاجتماعي من خلال تنمية الشعور بالمسؤولية الجماعية تجاه معالجة المشكلات المشتركة داخل الشبكة (بلحنافي وتسابت، 2025).

مؤشرات قياس رأس المال الاجتماعي في الشبكات الرقمية: لم يعد رأس المال الاجتماعي في البيئات الرقمية مفهوماً نظريًا فقط، ولكن أصبح يتجلى في تفاصيل التفاعل اليومي بين الأفراد داخل الشبكات. فطريقة تواصل المستخدمين، ومدى ثقتهم ببعضهم، ونوعية ما يتشاركونه من محتوى—كلها مؤشرات تعكس قوة العلاقات داخل هذه الشبكات. ولهذا، تشير دراسة (بلحنافي وتسابت، 2025) إلى أن قياس رأس المال الاجتماعي يتطلب النظر إلى مزيج من المؤشرات التي تجمع بين شكل الشبكة و طبيعة التفاعل وجودة المعرفة المتداولة فيها.

مؤشرات البنية الشبكية :عند النظر إلى أي شبكة رقمية، يمكن ملاحظة أن بعض الشبكات مترابطة بشكل واضح، بينما تكون أخرى مفككة وضعيفة الاتصال. هنا يظهر دور كثافة الروابط (Network density) فهي تعكس مدى قرب الأفراد من بعضهم داخل الشبكة. فكلما زادت الروابط بين الأعضاء، أصبح الوصول إلى المعرفة أسهل، خاصة المعرفة الضمنية التي تحتاج إلى ثقة وتواصل مستمر. وبالمثل، فإن تكرار التفاعل (Interaction Frequency) يلعب دوراً مهماً في بناء هذه الروابط. فالعلاقات التي تُبنى عبر تفاعل مستمر—تعليق، نقاش، مشاركة—تكون أكثر قوة واستقراراً من العلاقات العابرة. وتشير دراسة(Mohsen et al., 2025)إلى أن المجتمعات التي تشهد تفاعلاً يومياً نشطاً غالباً ما تكون أكثر قدرة على تبادل المعرفة بشكل فعّال مقارنة بغيرها.

مؤشرات القيادة المعرفية غير الرسمية: في كل شبكة رقمية تقريباً، يظهر بعض الأفراد ممن يلجأ إليهم الآخرون بشكل تلقائي عند الحاجة إلى إجابة أو تفسير. هؤلاء يُعرفون بـ القادة المعرفيين غير الرسميين .(Informal Knowledge leaders)وجودهم لا يعتمد على منصب أو سلطة، بل على قدرتهم على الفهم، والشرح، وربط الأفكار ببعضها. وغالباً ما يمكن ملاحظتهم من خلال تفاعل الآخرين معهم الذي يتمثل في : كثرة الإشارة إليهم، أو الاعتماد على إجاباتهم، أو دورهم في توجيه النقاشات. ووجود هذه الفئة يعزز بشكل واضح من جودة المعرفة داخل الشبكة، ويساعد على تحويل التفاعل إلى تعلم حقيقي ومستمر (بلحنافي وتسابت، 2025).

مؤشرات جودة التفاعل والمحتوى: تختلف توعية التفاعلات داخل الشبكات فليس كل تفاعل داخل الشبكات يعني بالضرورة وجود قيمة معرفية. فهناك فرق بين مجرد النشاط وبين التفاعل المفيد. وهنا تظهر أهمية مؤشرات مثل التبادلية(Reciprocity) ، التي تعكس ما إذا كان الأفراد يتبادلون المعرفة بشكل متوازن، أم أن العلاقة تسير في اتجاه واحد فقط. كما أن تنوع مصادر المعرفة (Knowledge diversity)يلعب دوراً مهماً، لأن الاعتماد على نفس النوع من المحتوى يؤدي إلى تكرار الأفكار، بينما يفتح التنوع الباب أمام الابتكار. ومن العلامات الواضحة على قوة رأس المال الاجتماعي أيضاً ارتفاع نسبة المحتوى الأصلي، مقابل انخفاض المحتوى المكرر أو غير المفيد، والذي يُعرف غالباً بـ"الضجيج المعلومات (Mohsen et al., 2025) .

العلاقة بين المؤشرات وعمليات إدارة المعرفة: عندما يتم الربط بين هذه المؤشرات وعمليات إدارة المعرفة، يتضح أن الأمر لا يتعلق فقط بوصف الشبكة، بل بفهم كيف تعمل بشكل فعلي . فالشبكات التي تتميز بروابط قوية وتفاعل مستمر تكون أكثر قدرة على دعم المشاركة المعرفية وتوليد المعرفة، حيث أن الأفراد يشعرون فيها بالأمان الكافي لتبادل الأفكار فيما بينهم. وفي المقابل، يلعب القادة المعرفيون غير الرسميون دوراً مهماً في تنظيم المعرفة داخل الشبكة، حيث يساعدون في تبسيطها وربطها وجعلها أكثر فائدة للآخرين. أما في حالة ضعف هذه المؤشرات الشبكة تفقد فعاليتها تدريجياً، ويتحول المحتوى إلى مجرد معلومات عابرة أو معرفة محتجزة وجامدة لا يستفيد منها أحد، ومن هذا كله يتضح أهمية مؤشرات قياس رأس المال الاجتماعي (بلحنافي وتسابت، 2025).

النظرية الربطية :(Connectivism) المعرفة كقدرة على الربط بين العقد الموزعة: تُعد النظرية الربطية (Connectivism) من أهم الأطر النظرية الحديثة التي ظهرت لتفسير طبيعة التعلم في العصر الرقمي، النظرية الربطية قدمها كل من جورج سيمنزو ستيفن داونز كمحاولة للرد على التحولات العميقة في كيفية إنتاج المعرفة وتداولها داخل البيئات الرقمية. وتقوم هذه النظرية على فكرة أساسية وهي أن المعرفة لم تعد متمركزة داخل عقل الفرد، ولكن بشكل أعمق أصبحت موزعة عبر شبكات من العقد (Nodes) التي تشمل الأفراد، والمنصات الرقمية، وقواعد البيانات، والخوارزميات و من خلال هذه النظرية،(Downes,2007 & Siemens, 2005) فإن التعلم لم يصبح مجرد عملية تخزين معلومات، بل أصبح عملية مستمرة تقوم على القدرة على تكوين روابط بين مصادر المعرفة المختلفة، والتنقل بينها بمرونة وفقاً لحاجة الفرد والسياق المعرفي (Mukhlis et al., 2024).

مبادئ النظرية الربطية: تقوم النظرية الربطية على مجموعة من المبادئ التي تفسر كيفية حدوث التعلم في البيئات الرقمية، ويمكن عرضها بشكل منظم كما يلي:

جدول(14) مبادئ النظرية الربطية في التعلم الرقمي بتصرف الباحثات

المبدأ	الشرح	المرجع
تنوع الآراء (Diversity of Opinions)	يعتمد التعلم على تعدد وجهات النظر داخل الشبكات، مما يساهم في توسيع الفهم وبناء معرفة أكثر شمولاً وتنوعاً	ORF Online (2025)
توزيع المعرفة (Distributed Knowledge)	لا تتركز المعرفة في فرد واحد، بل تتوزع عبر شبكة من العقد، ويحدث التعلم من خلال ربط هذه العقد ببعضها.	Siemens (2005)؛ Downes (2007)
دور الأدوات الرقمية (Role of Digital Tools)	تسهم التكنولوجيا والمنصات الرقمية في تسهيل الوصول إلى المعرفة وربط مصادرها بشكل فعال ومستمر	Mukhlis et al. (2024)
الطبيعة الديناميكية للمعرفة (Dynamic Knowledge)	المعرفة ليست ثابتة، بل في حالة تغير مستمر نتيجة تدفق المعلومات وتحديثها المستمر	Siemens (2005)

يوضح الجدول أهمية النظرية الربطية في إدارة المعرفة والشبكات الاجتماعية: تكتسب النظرية الربطية أهمية خاصة في مجال إدارة المعرفة، حيث تقدم تفسيراً لكيفية تدفق المعرفة داخل الشبكات الرقمية الحديثة. فهي تنظر إلى الفرد باعتباره عقدة فاعلة داخل شبكة معرفية أكبر، وليس مجرد متلقٍ سلبي للمعرفة. كما توضح أن نجاح إدارة المعرفة لا يعتمد فقط على تخزين البيانات، بل على القدرة على بناء شبكات معرفية مرنة وديناميكية تسمح بتبادل المعرفة وتحديثها باستمرار. وفي هذا السياق، تلعب الأدوات الرقمية دوراً محورياً في تعزيز هذه الروابط وتسهيل الوصول إلى مصادر المعرفة المختلفة.(Mukhlis et al., 2024)

التطبيقات النظرية في البيئات الرقمية : تتجلى مبادئ النظرية الربطية في العديد من الممارسات الرقمية اليومية التي أصبحت جزءاً من الحياة المعرفية المعاصرة، مثل:

جدول (15) تطبيقات النظرية الربطية في البيئات الرقمي بتصرف الباحثات

التطبيق	الوظيفة	المرجع
الهاشتاقات(Hashtags)	ربط المحتوى المتشابه وتنظيمه داخل مسارات معرفية مترابطة	ORF Online (2025)
خوارزميات التوصية (Recommender Algorithms)	توجيه المستخدمين إلى محتوى ذي صلة وفق اهتماماتهم وسلوكهم	Peña Benjumea et al. (2025)
المجموعات الرقمية(Online Communities)	توفير بيئة تفاعلية لتبادل المعرفة وبناء روابط اجتماعية معرفية	Rujachan et al. (2025)

التفاعل الاجتماعي الرقمي	إنتاج المعرفة من خلال النقاش والمشاركة والتفاعل المستمر	Mukhlis et al. (2024)

3- مجتمعات الممارسة ودورها في الاستخلاص والتشخيص المنظم:

تفترض نظرية مجتمعات الممارسة(Communities of Practice) التي أنشأها Wenger في عام 1998، أن المعرفة تُبنى بشكل اجتماعي داخل مجتمعات تشترك في مجالات معرفية وأهداف متبادلة. ومع تطور البيئة الرقمية، فإن هذه المجتمعات لم تعد مقتصرة فقط على الفضاءات المادية ولكنها أيضًا امتدت إلى المنصات الافتراضية، بشكل يمكن التفاعلات العشوائية من التبلور بشكل تدريجي في صورة كيانات معرفية منظمة.(Hive Minds and communities of practice, 2026) ويعتمد تحول الشبكات العشوائية إلى مجتمعات ممارسة على ثلاثة عناصر تأسيسية: **الغرض المشترك** وهو ما يحدد الاتجاه والمعنى للتفاعلات، **اللغة المشتركة** وهي عبارة عن رموزا ومصطلحات متفق عليها تسهل التواصل الفعال، و**الممارسات الموثقة** وهي بدورها تعمل كذاكرة جماعية للمجتمع وتضمن استمرارية المعرفة. والعديد من الدراسات الحديثة أشارت إلى أن التطورات التكنولوجية، وخاصة أدوات الذكاء الاصطناعي وتقنيات الميتافيرس، لها دور هام في تعزيز قدرة مجتمعات الممارسة الرقمية على إدارة عمليات المعرفة بفعالية ملحوظة ومتزايدة . فقد طور الباحثون نماذج نظرية تدمج بين نموذج SECIونماذج القدرات الديناميكية بطريقة توضح كيفية تمكين الأدوات الرقمية لمجتمعات الممارسة من إنشاء المعرفة ومشاركتها وتحويلها.(Digital communities of practice and the knowledge transformation cycle, 2025)

وبالتالي فإن مجتمعات الممارسة لم تعد مجرد آليات لتبادل المعرفة، بل أصبحت بنى محورية تنظم وتعدل وتدعم شكلاً منفتحاً وقابلاً للتكيف من البراعة التنظيمية (Communities of practice and innovation: a review and research agenda, 2025). ويوضح الجدول رقم ( ) مجموعة من الآليات المعرفية التي تعتمد عليها مجتمعات الممارسة الناضجة في عمليتي التشخيص والاستخلاص، حيث يتم الانتقال من التفاعل العشوائي داخل الشبكات إلى مستويات منظمة وأكثر قدرة على إنتاج معرفة موثوقة وقابلة للتطبيق.

جدول (16) آليات التشخيص والاستخلاص في مجتمعات الممارسة الناضجة

العملية المعرفية	الآلية	الوصف	المرجع
التشخيص	المراجعة بالأقران الشبكية	يتم فحص المحتوى والمعرفة المطروحة من قبل أعضاء المجتمع ذوي الخبرة والاختصاص لضمان جودتها قبل اعتمادها	Gunarathne et al. (2026)
التشخيص	أنظمة التصويت والتقييم	تُستخدم آليات التصويت لقياس قبول المجتمع للمعرفة حيث تعكس الأصوات المرتفعة توافقاً جمعياً حول قيمتها	Manginas (2025)
التشخيص	القواعد الضمنية للمصداقية	تتطور معايير غير مكتوبة لتحديد مصادر المعرفة الموثوقة اعتماداً على السمعة والتاريخ التفاعلي	Haas, Borzillo, & Bootz (2025)

العملية المعرفية	الآلية	الوصف	المرجع
الاستخلاص	التجميع والتبويب التعاوني	تنظيم المعرفة المبعثرة في هياكل مفاهيمية متفق عليها تسهل استرجاعها	Digital communities of practice (2025)
الاستخلاص	توثيق أفضل الممارسات	تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة قابلة للتطبيق والتعميم	APQC (2025)
الاستخلاص	تحليل الأنماط والتكرارات	استخراج الأنماط المتكررة من التفاعلات لتحديد أفضل الممارسات	Knowledge sharing in networked communities of practice (2026)

تحليل الشبكات الاجتماعية كإطار قياسي ومرصدي: تحليل الشبكات الاجتماعية يمثل الأداة الرئيسة لقياس أداء الشبكة كوسيلة معرفية. ينتقل التحليل من النظرية إلى التطبيق العملي عبر مفاهيم مثل الكثافة، المركزية، والجسور المعرفية. وضح Singh وآخرون في 2024 أن هذه الأدوات تساعد في كشف فجوات المعرفة ومشاكل توزيعها. علاوة على ذلك، تقترن تلك المقاييس مباشرة ببرامج التحليل مثل Gephi و NodeXL التي تحول البيانات إلى مؤشرات قياسية سهلة الفهم.

4- التطبيقات العملية والدراسات الحديثة:

في القطاع التعليمي في مجال التعليم، كشفت دراسة قام بها Sivakumar ، Jayasingh و Shaikعام 2023 أن وسائل التواصل الاجتماعي لم تعد تقتصر على الترفيه فقط. أصبحت الآن أداة تعليمية تدعم تبادل المعرفة بين الطلاب وتزيد من التفاعل الأكاديمي. اعتمدت الدراسة على نظريتي الإدراك الاجتماعي والاتصال لتفسير كيف تؤثر عوامل مثل السمعة والميزات التقنية كمشاركة الملفات والتفاعل بين الطلاب على عملية تبادل المعلومات. النتائج أوضحت أن استخدام منصات مثل واتساب ويوتيوب ودروب بوكس في تبادل الوثائق والمحتوى الأكاديمي يساعد في بناء المعرفة ويزيد من تفاعل الطلاب، مما يحسن الأداء الأكاديمي. كذلك، توصلت الدراسة إلى أن السمعة داخل المجتمعات الافتراضية تحفز الطلاب لمشاركة خبراتهم ومعارفهم، مما يجعل الشبكات الاجتماعية بيئة غنية لتوليد المعرفة الجماعية وتعزيز أساليب التعلم التعاوني.

في القطاع الصحي :أصبحت الشبكات الاجتماعية جزءًا أساسيًا من التعليم الطبي والتواصل بين المهتمين بالصحة. كما أن منصات مثل يوتيوب، تويتر، فيسبوك، ولينكدإن أحدثت تغييرًا كبيرًا، حيث تم الانتقال من الأساليب التقليدية إلى تفاعل أعمق، فهي تقدم مواد متنوعة تشمل المحاضرات والدراسات والعروض الجراحية. هذه المنصات تسهل الوصول إلى المعرفة الطبية للجميع وتفتح الأبواب أمام الجميع لتعلم الطب. كما أن هذه الأدوات تخلق بيئات تعليمية تتسم بالتفاعل والنقاش عبر المنتديات والمجتمعات الإلكترونية. هذا التفاعل يساعد الناس على الاحتفاظ بالمعلومات ويعزز التعاون بين الطلاب والأطباء. مثال على ذلك مبادرة FOAMed التي تستفيد من الشبكات الاجتماعية لنشر محتوى تدريبي مجاني وبجودة عالية للأطباء حول العالم. كما توجد قنوات تعليمية متخصصة مثل OrthoTV التي تهتم بتقديم تدريب متقدم في جراحة العظام. كما أن وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت وسيلة رئيسية لنقل المعلومات الصحية للجمهور، خصوصاً خلال الأزمات مثل جائحة COVID-19. استخدمت المؤسسات الصحية هذه الوسائل لنشر التحديثات ومكافحة

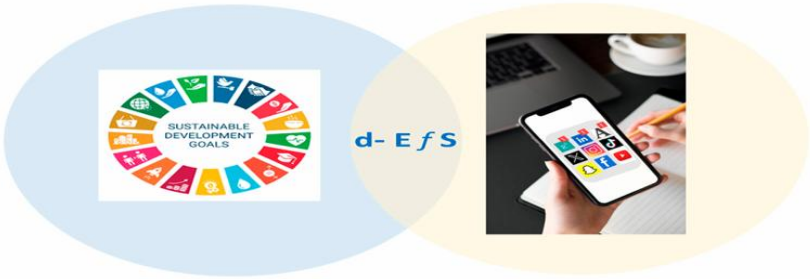
المعلومات الخاطئة ودعم حملات التطعيم. والحاجة لتعزيز الثقافة الرقمية بين العاملين في المجال الصحي لضمان استخدام مسؤول لتلك المنصات (Jain et al., 2024).

في القطاع الحكومي في دراسة حديثة أجراها Alghamdi, Pileggi & Sohaib (2023)، تبين أن تحليل وسائل التواصل الاجتماعي أصبح وسيلة مهمة لتعزيز إدارة المعرفة المستدامة في القطاع الحكومي. حيث أن استخدام تقنيات لتحليل البيانات الضخمة من المنصات الرقمية يساعد الحكومات على تنظيم وتبسيط المعرفة عبر مراحل عدة مثل المشاركة والاكتساب والتنظيم والتطبيق. هذا التحليل يسهم في تحسين الخدمات الحكومية، وبناء الثقة بين الحكومة والمواطنين، وتقليل الغموض عند اتخاذ القرارات. والجدير بالذكر دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز رأس المال المعرفي والإبداعي للمؤسسات، حيث تتيح تبادل الخبرات بشكل أوسع ودعم الابتكار. بإضافة أدوات الذكاء الاصطناعي إلى تحليل الشبكات الاجتماعية، تستطيع الحكومات تطوير بيئات معرفية أكثر استدامة ومرونة مع التغيرات السريعة.

ومع التطور الرقمي السريع الذي نشهده في عصرنا الحالي، لم تعد وسائل التواصل الاجتماعي مجرد جسور تواصل بل أصبحت بيئة تفاعلية تساهم في إنتاج ونشر المعرفة بشكل أفقي بعيد عن الطرق التقليدية. وبالرغم من هذا يواجه ذلك الدور الحيوي، تحديات مهمة. تتجلى تلك التحديات في ضعف البنية التحتية الرقمية، وبعض المشكلات الثقافية، فضلا عن صعوبة التعامل مع البيانات غير المنظمة باللغة العربية. وبالرغم من تلك التحديات، تحوي هذه المنصات على فرص تتمثل دعم التعليم الرقمي وتشجيع الابتكار المجتمعي كما أنها تساهم في زيادة رأس المال الفكري وتحقيق التنمية المستدامة. ومن التحديات الكبيرة التي لا يمكن اغفالها عدم وجود خطة عربية موحدة للتحول الرقمي حيث أن كل دولة تعمل كوحدة منفصلة قائمة بذاتها وهو ما يؤدي الى تكرار المجهود واهدار الموارد. فضلا عن أنه يضعف القدرة على مواجهة تحديات كبيرة مثل الأمن السيبراني والبيانات الضخمة والاقتصاد المعرفي.

وبالرغم من التحديات المذكورة أعلاه تتجلى فرص كبيرة يمكن استغلالها لتحقيق الافادة القصوى من وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة وعملياتها . على سبيل المثال، أوضحت دراسة حديثة أن منصات التواصل الاجتماعي يمكن استغلالها في مجال التعليم العالي حيث أنها تمثل فرصة استراتيجية لاعادة هيكلة البيئة التعليمية بما يتوافق مع متطلبات العصر الحديث والتحولات الرقمية التي يشهدها عصرنا الحالي. فقد أظهرت نتائج تحليل أصحاب المصلحة في إحدى الجامعات القطرية أن هذه المنصات لا تقتصر على كونها أدوات للتواصل، بل أصبحت وسيلة لتعزيز الهوية المهنية، نشر المعرفة، وتوسيع دوائر التعاون الأكاديمي. وللاستفادة القصوى من تلك الأدوات، يمكن دمجها في الممارسات التعليمية وهذا يساهم في خلق بيئة تعليمية أكثر شمولا وتفاعلية. تلك البيئة فضلا عن كونها تدعم التعلم الذاتي المستمر فإنها أيضا وتتيح للطلاب فرصًا أكبر لتبادل الخبرات والأفكار عبر شبكات غير رسمية. كما أن هذه المنصات تساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، حيث أنها تساعد في تعزيز الوعي بالقضايا البيئية والاجتماعية، وتوفير فضاءات رقمية لنشر مبادئ المسؤولية المجتمعية. وبذلك، فإن إدماج وسائل التواصل الاجتماعي في التعليم العالي يفتح المجال أمام بناء مجتمعات معرفية رقمية قادرة على دعم الابتكار، وتحقيق اقتصاد قائم على المعرفة، وتطوير مهارات القرن الحادي والعشرين مثل التفكير النقدي، التعاون، والقدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجي (Al-Hail et al., 2024). ويوضحه الشكل رقم (12) أدوات وسائل التواصل الاجتماعي كفرصة لتعزيز تعليم الاستدامة من خلال التعليم الرقمي للاستدامة.

ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing
المجلد التاسع – العدد الخامس والتسعون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2026م
www.ajsp.net



الشكل (12): أدوات وسائل التواصل الاجتماعي كفرصة لتعزيز تعليم الاستدامة من خلال التعليم الرقمي للاستدامة المصدر (Al-Hail et al., 2024)

5- دور الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة وعمليات إدارة المعرفة:

في الآونة الاخيرة أصبحت شبكات التواصل الاجتماعية تلعب دورا جديدا حيث قدمت منظورات جديدة لإدارة العمل المعرفي من حيث الفرص والتحديات كما هو موضح في الشكل رقم ( ) تؤدي عمليات المعرفة المحسنة إلى عمليات تنظيمية بسيطة محسنة مثل تحسين الاتصال والتعاون والابتكار مما يؤدي مرة أخرى إلى تحسين المنتجات والخدمات والعلاقات مع المؤسسين والعملاء وتحسين الأداء التنظيمي في عصر وسائل الإعلام الاجتماعية وبسبب الابتكار التقني قد تعتمد عمليات تنظيمية مبسطة جديدة على الذكاء الجماعي والتعاون من خلال شبكات من المتعاونين الداخليين أو الخارجين مثل الابتكار المفتوح والاتصالات التجارية مع العملاء أو مؤسسات الأعمال باستخدام منصات وسائل الإعلام الاجتماعية عمليات المعرفة تنظيمية في المؤسسة في عصر شبكات التواصل الاجتماعي (علي ، 2018: 119).

عمليات إدارة المعرفة	العمليات التنظيمية محسنة	أداء تنظيمي محسن
- الخلق المعرفة	- الاتصال	- العمليات
- اكتساب المعرفة	- الابداع	- القرارات
- صقل المعرفة	- التعاون	- السلوك التنظيمي
- تخزين المعرفة	- حل المشاكل	- الإنتاج
- نقل المعرفة	- التعلم الفردي	- الخدمات
- مشاركة المعرفة	- التعلم الجماعي	- العلاقات
- إعادة إستعمال المعرفة	- الذكاء الجماعي	
	- اتخاذ القرار الجماعي	

شكل (13) : عمليات المعرفة التنظيمية في المؤسسة في عصر شبكات التواصل الاجتماعي المصدر : (علي : 2018، 120)

يوضح الشكل عمليات المعرفة التنظيمية في المؤسسة في عصر شبكات التواصل الاجتماعي والارتباط الوظيفي بين عمليات إدارة المعرفة وأثرها النهائي على الأداء التنظيمي للمؤسسة .تتضمن العمليات المعرفية الرئيسة التي تشمل الخلق، والاكتساب، والصقل،

والتخزين، والنقل، والمشاركة، وإعادة الاستعمال، حيث تعمل هذه العمليات كمحرك رئيسي لتطوير العمليات التنظيمية وتحسينها .هذا التحسين يظهر جلياً في تعزيز الاتصال، والإبداع، والتعاون، وحل المشاكل، بالإضافة إلى تفعيل مستويات التعلم الفردي والجماعي والذكاء الجماعي وصولاً إلى اتخاذ القرار الجماعي .وفي نهاية هذا المسار، تترجم هذه التحسينات الإجرائية إلى أداء تنظيمي محسن وملموس ينعكس على جودة العمليات والقرارات، وتطوير السلوك التنظيمي، وزيادة كفاءة الإنتاج والخدمات، وتقوية العلاقات داخل وخارج المنظمة.

وتلعب الشبكات الاجتماعية دورًا أساسيًا في إنتاج المعرفة عبر التفاعل الجماعي بين المستخدمين، من خلال المناقشات الرقمية وتبادل وجهات النظر. ويعتمد هذا الدور على أساس "الذكاء الجمعي" (Collective Intelligence)، الذي يتيح دمج الخبرات المختلفة لإنتاج أفكار جديدة. كما أن البيئة التفاعلية لهذه المنصات تدعم نموذج SECI (Nonaka & Takeuchi)، خاصة في مرحلتي "التنشئة الاجتماعية" (Socialization) و"التكامل" (Combination)، مما يُسهم في تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة. كما تشير الأبحاث إلى أن هذا التفاعل يعزز الابتكار ويحسن جودة المعرفة الناتجة (Kaur & Kaur, 2025). كما ذكر كلا من (Chinda & Okpor , 2023 :18–19) بدور الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة وأنه يمكن الاستفادة منها على النحو الاتي:

- منصات التواصل الاجتماعي كمستودعات للمعرفة: تتضمن الاستفادة من الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة استخدام منصات التواصل الاجتماعي كمستودعات لتخزين المعرفة. ويمكن لهذه المنصات أن تعمل كمراكز مركزية حيث يمكن للأفراد مشاركة وتوثيق والوصول إلى موارد المعرفة. ومن خلال استغلال ميزات الوسم (tagging)، والبحث، والتصنيف في هذه المنصات، يمكن للمؤسسات إنشاء مستودع معرفي قيم متاح للموظفين عبر الشبكة.
- يمكن توظيف تحليل الشبكات الاجتماعية لتحديد الخبرات والاستفادة منها داخل هذه الشبكات. فمن خلال تحليل الاتصالات والتفاعلات والمساهمات الخاصة بالأفراد، تستطيع المؤسسات تحديد خبراء المعرفة وقادة الفكر. وهذا يتيح تحديداً دقيقاً للخبرات، مما يسمح للموظفين بالتواصل مع الأشخاص المناسبين للحصول على المشورة والتوجيه والتعاون. كما يعزز تحليل الشبكات الاجتماعية تبادل المعرفة ويساعد في تحسين استغلال الخبرات داخل المنظمة.
- حل المشكلات وتوليد الأفكار القائم على الحشود: تتضمن الاستفادة من الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة الاستعانة بالذكاء الجماعي للشبكة لحل المشكلات وتوليد الأفكار. وتوفر الشبكات الاجتماعية منصة لحل المشكلات وتوليد الأفكار القائم على الحشود من خلال تسهيل المناقشات المفتوحة، والعصف الذهني، والتعاون بين مجموعة متنوعة من الأفراد. ويسخر هذا النهج المعرفة الجماعية والخبرات ووجهات النظر لأعضاء الشبكة لدفع عجلة الابتكار وإيجاد حلول للتحديات المعقدة.
- تحليلات الشبكات الاجتماعية لتقييم الأداء: يمكن استخدام تحليلات الشبكات الاجتماعية لتقييم أداء وفعالية مبادرات إدارة المعرفة داخل الشبكات الاجتماعية، وذلك عبر تحليل مقاييس الاتصال، والمركزية، وتدفق المعلومات لتقييم جهود مشاركة المعرفة ،توفر هذه التحليلات رؤى لتحديد الفجوات المعرفية وتوجيه التدخلات لتحسين الأداء لنهج شامل لإدارة المعرفة.

المجلد التاسع – العدد الخامس والتسعون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2026م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing

أ – الشبكات الاجتماعية وعملية جمع المعرفة:

ذكرت كلاً من (الجهني والمقاطي، 2025: 16) بأن جمع المعرفة أو اكتسابها هو السعي لجمعها من مصادرها المختلفة، بما في ذلك المعرفة الضمنية، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تعزز هذه العملية.

شكل (14) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في جمع المعرفة المصدر الباحثات

يوضح الشكل رقم (14) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في عملية جمع المعرفة حيث تتمثل في السعي النشط لجمع المعلومات من مصادر متنوعة من شبكات التواصل الاجتماعي ، مع التركيز الخاص على استقطاب المعرفة الضمنية والخبرات الكامنة في عقول الأفراد، حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً حاسماً في تعزيز هذه العملية وتقويتها لجعل اكتساب المعرفة أكثر سرعة وفاعلية .

ب. الشبكات الاجتماعية وعملية توزيع المعرفة

تعتبر الشبكات الاجتماعية المحرك رئيس لعملية توزيع المعرفة، فهي تتجاوز الحواجز لخلق بيئة تفاعلية رقمية تدعم تدفق المعلومات. وتحول المعرفة الضمنية إلى صريحة للشخص المناسب في الوقت المناسب، بغض النظر عن موقعه الجغرافي مع التركيز على المهارات والخبرات الكامنة في عقول الأفراد وتسهيل توزيعها لتحسين الإبداع ورفع مستوى أداء المنظمة.

حيث ذكرت كلا من (الجهني والمقاطي، 2025: 88) بأن توزيع المعرفة هي عملية نقل المعرفة الصحيحة إلى الأشخاص التي يحتاجون إليها في الوقت المناسب من أجل القيام بمهام جوهريه وذلك من خلال إيجاد وسائل اتصال جيدة وثقافة تشجع على نشرها ضمن حدود المنظمة فهي تمثل المشاركة المعارف المتوفرة سواء كانت ضمنية أم مصرحاً بها، ومن المهم التركيز عن المعارف الضمنية المتوفرة

في عقول العارفين بها وبخبراتهم ومهاراتهم وعلى كيفية توزيعها، ما يساعد على تحسين الإبداع وأداء المنظمات والوصول إلى منظمة متعلمة.

كما تُعتبر الشبكات الاجتماعية من أبرز الوسائل التي تسهم في توزيع المعرفة بسرعة وفعالية، إذ تتيح انتقال المعلومات عبر شبكات غير رسمية دون قيود تنظيمية معقدة. ويسهم هذا التدفق الأفقي للمعرفة في تقليص الفجوات بين الأفراد داخل المؤسسات، مما يعزز التعاون والعمل الجماعي. كما أن أدوات مثل المجموعات الرقمية (Groups) والمنتديات تسهم في تسهيل مشاركة المعرفة بين المستخدمين.

شكل (15) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في توزيع المعرفة المصدر الباحثات

يوضح الشكل رقم (15) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في عملية توزيع المعرفة حيث تكمن أهمية الشبكات الاجتماعية في كونها وسيلة اتصال فعالة لنقل المعرفة الصحيحة للمستفيدين في الوقت المناسب لإنجاز المهام الجوهرية، حيث تساهم في خلق ثقافة تشجع على مشاركة المعارف المصرح بها والضمنية الكامنة في عقول الخبراء وتوزيع مهاراتهم، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز الإبداع، وتحسين أداء المنظمات.

ج. الشبكات الاجتماعية وعملية تشخيص المعرفة:

تُوظَّف الشبكات الاجتماعية كوسيلة فعّالة في تشخيص المعرفة من خلال تحليل التفاعلات الرقمية، مثل التعليقات والمشاركات، التي تعكس أنماط واتجاهات سلوك المستخدمين. وتُساهم تقنيات تحليل البيانات الضخمة (Big Data Analytics) وتقنيات معالجة اللغة الطبيعية (NLP) في استخراج المعرفة من البيانات غير المهيكلة. ويُعتبر هذا الدور أساسيًا في تحويل البيانات إلى معلومات ذات دلالة، إذ تساعد هذه العمليات في تحديد الفجوات المعرفية والاتجاهات الناشئة داخل المجتمع الرقمي، وتشير الدراسات إلى أن تحليل المحتوى الاجتماعي يستطيع أن يوفر رؤى دقيقة تساعد في اتخاذ القرار (Fan & Gordon, 2014).

تبين كلاً من (الجهني والمقاطي ،2025: 16) بأن تشخيص المعرفة يتم من خلال تحديد المتاحة ومقارنتها بالمطلوبة لتحديد الفجوة، مما يساعد على وضع سياسات إدارة المعرفة.

كما يذكر (علي ، 2018: 119) بأنه يعد تشخيص المعرفة من الأمور المهمة ويتم وضع سياسات برامج العمليات الأخرى لأن من نتائج عمليات التشخيص معرفة أنواع المتوفرة ومن خلال مقارنتها بما هو مطلوب يمكن تحديد الفجوة عملية التشخيص أمر حتمي لأن الهدف منها هو اكتشاف معرفة المؤسسة وتحديد الأشخاص الحاليين لها ومواقعهم كذلك تحدد لنا مكان هذه المعرفة في القواعد وتعد عملية التشخيص من أهم التحديات التي تواجه منظمات الأعمال لأن النجاح يتوقف على دقة التشخيص. فالمعرفة ليست بحد ذاتها هي الغامضة لأن الغامض جدا هو الدور الذي تعد المؤسسة في عملية التشخيص تحدد لنا المعرفة الملائمة لوضع الحلول للمشكلة وتستخدم في عملية التشخيص آليات الاكتشاف آليات البحث والوصول وقد تكون عملية ليست من مرحلة واحدة.

وبهذا تعد عملية تشخيص المعرفة مفتاح لإدارة المعرفة وعملية جوهرية رئيسية تساهم مباشرة في إطلاق وتحديد شكل العمليات الأخرى لذلك إذا أرادت المؤسسة أن ترصد قدرات المعرفية عليها أن تتحرك ضمن محورين، وهما على النحو الآتي:

الأول: أن تعرف مصادر المعرفة الداخلية والمتمثلة بما لدى المؤسسة من إمكانات وما لدى أفرادها وخبرات من معلومات ذات فائدة للمؤسسة ومستقبل.

الثاني: التعرف عليها من مصادرها الخارجية التي تتمثل في البيئة المعرفية المحيطة بالمؤسسة والتي يجب دراستها بدقة وفقا الاهتمامات المؤسسة والسعي لارتباط المؤسسة مع ومن هنا يتوجب على المؤسسة إنشاء هذه المهمة من خلال تكليف الأفراد أصحاب الخبرة وإعطائه مسؤولية رصد وتحديد الموارد المعرفية الداخلية والخارجية على حد سواء.

شكل (16) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في تشخيص المعرفة: المصدر الباحثات

ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing

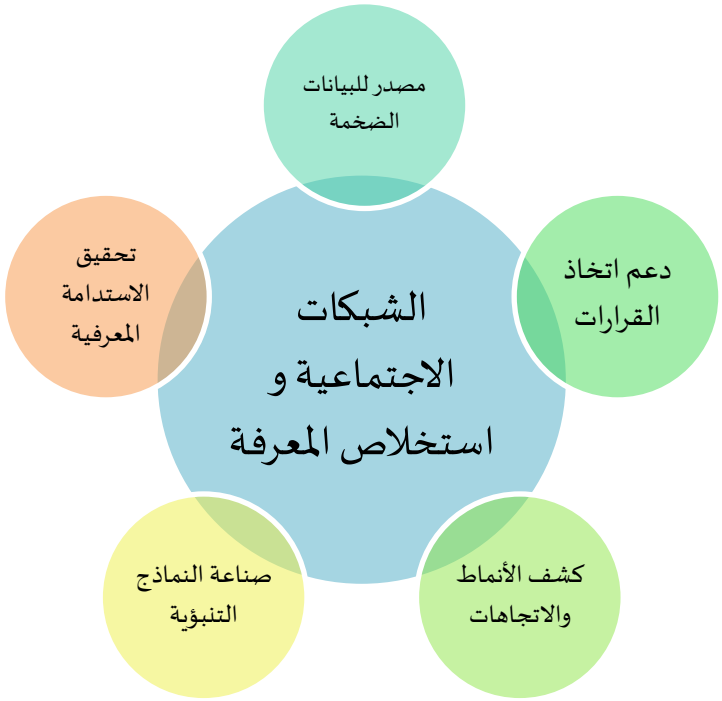
المجلد التاسع – العدد الخامس والتسعون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2026م
www.ajsp.net

يوضح الشكل رقم (16) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في عملية تشخيص المعرفة حيث تُمثل الشبكات الاجتماعية الأداة المحورية لتشخيص المعرفة داخل المنظمات، حيث تعمل كمنصة استراتيجية لرصد وتحديد المعرفة المتاحة ومقارنتها بالاحتياجات الفعلية لتحديد الفجوات المعرفية . وتتيح هذه الشبكات تحديد هوية الخبراء ومواقعهم، وتفعيل آليات بحث ووصول متطورة تربط بين المصادر الداخلية خبرات الأفراد والبيئة المعرفية الخارجية .وبذلك يتجاوز دورها مجرد التواصل الذي يوجه سياسات العمل ويحدد شكل العمليات المعرفية اللاحقة، مما يضمن بناء إدارة معرفة مستدامة قائمة على دقة التشخيص لاكتشاف الحلول الملائمة للمشكلات التنظيمية.

د. الشبكات الاجتماعية وعملية استخلاص المعرفة:

تُعتبر الشبكات الاجتماعية بمثابة مناجم للمعرفة، حيث يتم فيها إنشاء وتبادل واستخراج المعرفة لاكتشاف الأنماط والاتجاهات المخبأة في مجموعات البيانات الضخمة، مما يوفر نظرة ثاقبة للتنبؤ بالقرارات. حيث تزايدت في السنوات الأخيرة الدراسات التي تعرضت للبيانات الضخمة. وبشكل أساسي يشار إلى البيانات الضخمة، بأنها مصطلح يصف مجموعات البيانات الكبيرة جدا المنظمة والمعقدة في الشبكات الاجتماعية، أو تطبيقات الهواتف الذكية، أو بيانات الأدوات المستندة إلى الإنترنت. على سبيل المثال يستضيف الفيس بوك Facebookأكثر من 500 تيرابايت من البيانات يوميا، بما في ذلك الصور التي يتم تحميلها، والاعجابات، ومنشورات المستخدمين وبالمقارنة بالبيانات الصغيرة، فإن البيانات الضخمة تتطلب تقنيات وإجراءات متطورة ونظام استخلاص الأهمية، للوصول من ذلك إلى مخرجات جديدة، مكونة نماذج تنبئية مستنتجة من الرؤى والأفكار التحليلية.

كما عرفت كلا من تحليل البيانات الضخمة من الشبكات الاجتماعية بأنها البيانات الهائلة والعشوائية التي يتم استخلاصها من الشبكات الاجتماعية بهدفً تحليلها، وتنظيمها، والوصول من خلالها إلى معرفة تصب في مصلحة اتخاذ القرارات حتى تصل المنظمات بذلك إلى إدارة المعرفة المستدامة. (العشي وبادي ، 2021: 6-9).



شكل (17) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في استخلاص المعرفة المصدر الباحثات

يوضح الشكل رقم (17) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في عملية استخلاص المعرفة حيث إن الشبكات الاجتماعية تُمثل مصدراً استراتيجياً للبيانات الضخمة التي تتجاوز حجم الـ 500 تيرابايت يومياً، حيث تعمل هذه المنصات كمناجم معرفية غنية بالبيانات العشوائية والمعقدة. وتبرز أهمية تحليل هذه البيانات في استخدام تقنيات استخلاص متطورة تهدف إلى تحويل الفوضى المعلوماتية إلى نماذج تنبؤية ورؤى تحليلية دقيقة؛ مما يساهم في اكتشاف الأنماط المخبأة ودعم عملية اتخاذ القرار، وصولاً إلى تمكين المنظمات من إرساء قواعد إدارة المعرفة المستدامة وتحويل التفاعلات الرقمية إلى مخرجات معرفية ذات قيمة استراتيجية.

هـ. الشبكات الاجتماعية وعملية توليد المعرفة:

يبين (ثابت وشاكر2019: 10) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في عملية توليد المعرفة حيث يعد توليد المعرفة المحرك والناشط الفعال إدارة المعرفة من خلال تعزيزها بمعرفة إضافية وحديثه في حين أن المعرفة المتراكمة تعزز القدرة الاستيعابية للأفراد والتي بدورها تمكنهم من استيعاب أفضل إنتاج مزيد من المعرفة ، وعلاوة على ذلك فإن مشاركة المعرفة يدعم عمليات الأفراد إلى التعلم الفعلي وتشكل شبكات التواصل الاجتماعي مجموعة من الأدوات التي تمكن الأفراد من الاتصال والتواصل والتعاون من خلال شبكات اجتماعية منظمة ذاتيا والمشاركة في التفاعلات التخاطبية وردود الفعل الاجتماعية التي بدورها تسهل الثقة والتعاون ومشاركة معرفة وتوليدها داخل المجتمع. حيث أن شبكات التواصل الاجتماعي تمكن الأفراد من أثناء معارفهم في مراحل مختلفة من عملية تبادل المعرفة ، وتمثل هذه الشبكات انجع آلية لتوزيع المعلومات المفتوحة حيث تمكن الأفراد من التواصل من أجل المشاركة ومناظرة والتعلم من بعضهم البعض ، وتعتبر شبكات التواصل الاجتماعي في وقتنا الحاضر اللبنة الرئيسة لتوليد المعرفة وذلك بسبب قدرته على تمكين المشاركة وتسهيل الوصول وتوسيع تبادل مستودع المعرفة الاجتماعية وتسريع وتعزيز التفاعل في عمليات توليد المعرفة ، كما تمكن شبكات التواصل الاجتماعي الأفراد من القيام بدور نشط في بناء المعرفة المشتركة والمناقشات في المنتديات والتحرير التعاوني في مواقع الويكي وسرد الأحداث في مواقع المدونات والتواصل من خلال شبكات الاجتماعية والمجتمعات الافتراضية من شأنها توسيع القدرات المعرفية و توليد المعرفة للمستخدم ، أي أن شبكات تواصل الاجتماعي تشجع على توليد المعرفة من خلال رعاية وإثراء التفاعل بين العمليات الإدراكية الفردية والجماعية التي تتيحها التفاعلات الاجتماعية ضمن البيئة الداخلية للمنظمة وبيئتها الخارجية.

كما إن توافر المعايير المشتركة والهوية الجماعية يسهم في خلق بيئة تفاعلية قائمة على الحوار، تسمح بتبادل الأفكار وتكاملها، مما يؤدي إلى إنتاج معرفة جديدة ناتجة عن التفاعل الجماعي

(Kimote et al., 2025) .وتلخص الباحثات في الشكل رقم (18) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في توليد المعرفة على النحو الآتي :

شكل (18) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في توليد المعرفة بتصرف الباحثات

يوضح الشكل رقم (18) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في عملية توليد المعرفة من حيث تمكين المشاركة وتسهيل الوصول إليها ، و توسيع تبادل مستودع المعرفة الاجتماعية و تعزيز التفاعل في عمليات توليد المعرفة وكذلك بناء المعرفة المشتركة والمناقشات في المنتديات والتحرير التعاوني مثل wiki وغيرها . كما تشجع الشبكات على توليد المعرفة وذلك بالتفاعل بين العمليات الإدراكية الفردية والجماعية التي تتيحها التفاعلات الاجتماعية.

و. الشبكات الاجتماعية وعملية مشاركة المعرفة:

تعد مواقع شبكات التواصل الاجتماعي ومنصاتها من أبرز ما توصلت إليه التطورات التقنية الحديثة التي تمكن مستخدميها من التواصل مع الآخرين من خلال ما يتم مشاركته عبرها من تدوينات ومقالات وفيديوهات وصور وغيرها (المقرن ومتمبك ، 2021: 65) .

ومشاركة المعرفة يدعم عمليات الأفراد إلى التعلم الفعلي وتشكل شبكات التواصل الاجتماعي مجموعة من الأدوات التي تمكن الأفراد من الاتصال والتواصل والتعاون من خلال شبكات اجتماعية منظمة ذاتيا والمشاركة في التفاعلات التخاطبية وردود الفعل الاجتماعية التي بدورها تسهل الثقة والتعاون ومشاركة معرفة وتوليدها داخل المجتمع. (ثابت وشاكر ، 2019: 10).

انتشر في عصرنا الحاضر استخدام مواقع شبكات التواصل الاجتماعي لإنشاء محتوى معرفي ومشاركته بين الأفراد أو حتى على مستوى المنظمات على اختلاف أنواعها ويتضح ذلك من خلال زيارات مواقع شبكات التواصل الاجتماعي على سبيل الحصر لا المثال : YouTube Facebook ، WhatsApp ، Instagramأ و منصة إكس ...الخ . بالإضافة إلى انتشار الكم هائل من إنشاء

المحتويات ومشاركة الملفات والأنشطة الترفيهية التي يقوم بها الأفراد والمنظمات على اختلاف أنواعها. وهناك تصنيف لأربع أغراض لاستخدام مواقع وشبكات تواصل الاجتماعي التي يمكن أن تؤثر على مشاركة المعرفة وتشمل:

- الدردشة والمناقشة.
- إنشاء محتوى .
- مشاركة الملفات.
- الاستمتاع والترفيه. (المقرن ومتمبك ، 2021: 70) .

فشبكات التواصل الاجتماعي متباينة ، وهناك تفوق لبعض منها على غيرها في مشاركة الملفات والدردشة أو الاستماع والترفيه فبعض هذه المنصات يتمتع بخصائص قد تتلاءم مع طبيعة المهمة وتسهم في إنجازها بيسر وفي أقل وقت فعلى سبيل المثال ، حيث يعد تطبيق ال WhatsApp الأكثر شيوعا من شبكات التواصل الاجتماعي للدردشة والمناقشة وهو من أكثر وسائل التواصل الاجتماعي انتشارا وسهولة في الاستعمال كما أنه يتيح للأفراد خدمة إرسال الرسائل واستقبالها ويوفر خدمات إضافية منها المحادثة الصوتية الفيديو وهذا ما يجعل المستفيدين يقبلون على استعماله في المحادثات بينهم(المقرن ومتمبك ، 2021: 85) . وفي دراسة قام بها (المنصور 2013) نقلا عن (المقرن ومتمبك ، 2021: 85) تضمنت مقارنة بين استخدام المدونات وال Facebook لدعم أنشطة إدارة المعرفة الخاصة بالإنشاء والمشاركة والتطبيق وأشار إلى أن كل الأداتين تدعمان بشكل عام إدارة المعرفة لكن Facebook تمتلك إمكانات وقدرات أكثر من مدونات في دعم مشاركة المعرفة وقد حدد في النموذج النظري متطلبات مشاركة المعرفة وافترضها في خمس متغيرات مميزة و لها تأثيرها على مشاركة المعرفة الضمنية وهي على النحو الآتي :

- التفاعل الاجتماعي
- مشاركة الخبرات
- الملاحظة والعلاقة
- الشبكات غير الرسمية
- الثقة المتبادلة

كما تتعدد العوامل المؤثرة على مشاركة المعرفة في مواقع التوصل الاجتماعي ومنها العوامل التي تؤثر على رغبة المستخدم في استخدام مجموعات لمشاركة المعرفة فالسمعة تؤثر بشكل كبير على موقف مشاركة المعرفة والشعور بالقيم الذاتية يؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على مشاركة المعرفة ، كذلك السلوك البشري بما فيها المواقف والمعايير الذاتية والفعاليات الذاتية الخاصة بالويب وروابط الشبكات الاجتماعية تؤثر على مستوى مشاركة المعرفة ، باستخدام مواقع شبكات التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى العوامل السلوكية البشرية الأخرى مثل الإيثار ودوافع التعلق عبر الإنترنت والالتزام والعلاقة عبر الإنترنت لها تأثير كبير على مشاركة المعرفة في مواقع التوصل الاجتماعي.

(المقرن ومتمبك ، 2021: 71–72). وتلخص الباحثات في الشكل رقم ( ) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في مشاركة المعرفة على النحو الآتي :

شكل (19) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في مشاركة المعرفة بتصرف الباحثات

يوضح الشكل رقم (19) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في عملية مشاركة المعرفة **من خلال** التفاعل، وإنشاء المحتوى، ومشاركة الملفات عبر الدردشة، والترفيه تُسهل هذه المنصات التفاعل الاجتماعي والتعاون بين الأفراد، حيث تتفاوت كفاءة المنصات مثل واتساب وفيسبوك في دعم المعرفة اعتماداً على طبيعة المهمة والعوامل السلوكية كالثقة والسمعة وغيرها من العوامل الأخرى.

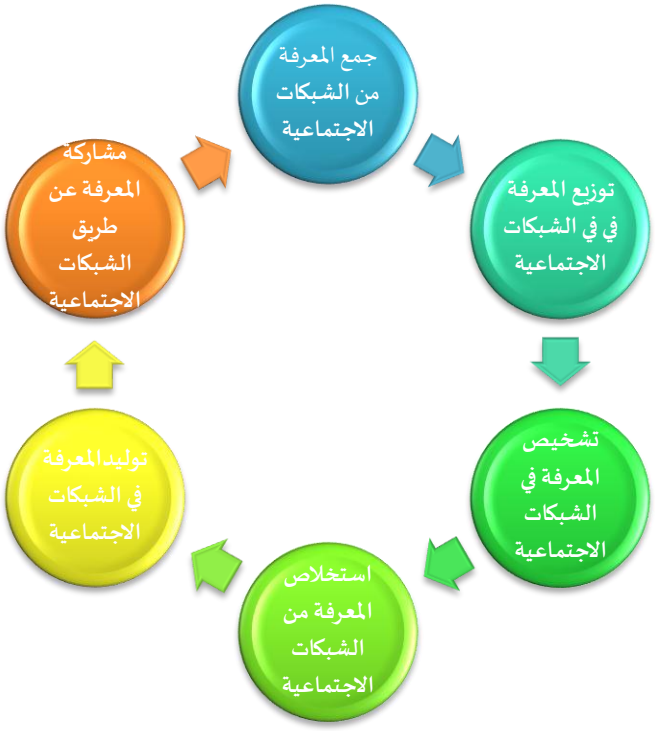
6- استراتيجيات توظيف الشبكات الاجتماعية في دعم دورة إدارة المعرفة

من خلال الأدوار السابقة التي تم استعراضها، اقترحت الباحثات نموذج لدورة حياة الشبكات الاجتماعية وعمليات إدارة المعرفة يربط بين الشبكات الاجتماعية وعمليات إدارة المعرفة، حيث تبدأ العملية بجمع المعرفة من التفاعلات الرقمية، ثم يتم تشخيصها واستخلاصها باستخدام أدوات التحليل، يلي ذلك توليد المعرفة من خلال التفاعل الجماعي، وأخيرًا مشاركتها عبر الشبكات. ويعتمد على التكامل بين المستخدمين والخوارزميات، حيث تلعب الخوارزميات دور الوسيط في تنظيم البيانات، بينما يسهم المستخدمون في إنتاج المعرفة وتطويرها. فإدارة المعرفة في البيئة الرقمية لم تعد عملية خطية، بل أصبحت عملية ديناميكية مستمرة تقوم على التفاعل والتغذية الراجعة (Feedback Loops). كما يعكس النموذج التكامل بين أطر DIKW وSECI، حيث يتم تحويل البيانات إلى معرفة من خلال التفاعل الاجتماعي والتحليل التقني. ويؤكد هذا الطرح أن الشبكات الاجتماعية تمثل بنية تحتية معرفية حديثة، تساعد في تعزيز الابتكار وتحسين كفاءة إدارة المعرفة داخل المنظمات (Kaplan & Haenlein, 2009).

كما تتضمن دورة حياة الشبكات الاجتماعية وعمليات إدارة المعرفة مراحل رئيسة تشكل بمجملها وحدة متكاملة ومتداخلة في آن واحد، هذه المراحل على النحو الآتي:

- جمع المعرفة من الشبكات الاجتماعية.
- توزيع المعرفة في الشبكات الاجتماعية.
- تشخيص المعرفة في الشبكات الاجتماعية
- استخلاص المعرفة من الشبكات الاجتماعية .
- توليد المعرفة في الشبكات الاجتماعية.
- مشاركة المعرفة عن طريق الشبكات الاجتماعية.

فكل عنصر من عناصر دورة حياة الشبكات الاجتماعية وعمليات إدارة المعرفة يمثل حلقة رئيسة من حلقات الدورة المتكاملة كما هو موضح في الشكل رقم (20) .



شكل رقم (20) دورة حياة الشبكات الاجتماعية وعمليات إدارة المعرفة المصدر الباحثات

يوضح الشكل رقم (20) دورة حياة الشبكات الاجتماعية وعمليات إدارة المعرفة وتتكون كل مرحلة من حزمة متنوعة من الأنشطة الفرعية المتكاملة ولكنها تختلف من حيث البنية والعناصر وشبكة العلاقات التي تربطها. فدورة حياة الشبكات الاجتماعية وعمليات إدارة المعرفة ذات طبيعة تفاعلية وتشاركية في آن واحد، فقد تدخل بعض المراحل المهمة في حركة حلزونية مع مراحل أخرى بهدف الوصول إلى نمذجة أولية للمعرفة التنظيمية باستخدام الأساليب الضرورية من توليد المعرفة داخل المنصات، ثم مشاركتها وتطويرها من خلال التفاعل بين المستخدمين، وتطبيقها في مواقف واقعية وعملية. ويحدث ذلك في إطار تفاعل مستمر وديناميكي بين الأفراد من جهة، والأنظمة الخوارزمية الذكية من جهة أخرى، بما يعزز من إنتاج المعرفة وتطورها ومشاركتها بشكل مستمر.

كما تلخص الباحثات في الجدول رقم (17) دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في إدارة عمليات المعرفة على النحو الآتي:

جدول (17) : دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في إدارة عمليات المعرفة المصدر: اعداد الباحثات

عمليات إدارة المعرفة	دور وأهمية الشبكات الاجتماعية
جمع المعرفة	• جمع المعرفة من مصادرها المختلفة والمتنوعة لضمان الشمولية. • استقطاب الخبرات الكامنة: التركيز على جمع المعرفة الضمنية والمهارات المخزنة في عقول الأفراد. • تفعيل التكنولوجيا واستخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة أساسية لتعزيز وتسريع عملية الاكتساب. • التمكين المعرفي تحويل عملية البحث إلى إجراء منظم يهدف إلى امتلاك المعرفة.
توزيع المعرفة	• تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة من خلال النقاشات، والتدوين. • تجاوز الحدود الزمانية والمكانية: تضمن وصول المعرفة للشخص المناسب في الوقت المناسب، بغض النظر عن موقعه الجغرافي بما يسهم في اتخاذ القرارات بكفاءة. • تعزيز الثقافة التشاركية حيث تشجيع المشاركة وتبادل المعارف (الضمنية والمصرح بها) داخل حدود المنظمة. • استخراج المعارف الضمنية والتركيز على المهارات والخبرات الكامنة في عقول الأفراد وتسهيل توزيعها. • دعم التطور المؤسسي بما يسهم في تحسين الإبداع ورفع مستوى أداء المنظمة
تشخيص المعرفة	• تحديد الفجوة المعرفية: تعمل الشبكات الاجتماعية كأداة لرصد المعرفة المتاحة ومقارنتها بالمطلوبة، مما يسهم في تحديد الفجوة المعرفية بدقة لوضع سياسات عمل فعالة. • اكتشاف وتوطين الخبرات: تساعد الشبكات الاجتماعية في اكتشاف معرفة المؤسسة عبر تحديد الأشخاص الحاملين لها ومواقعهم، مما يسهل الوصول إلى الخبراء والمهارات الكامنة. • رصد المصادر الداخلية والخارجية: توفر منصة لربط المنظمات ببيئتها المحيطة، مما يسهل رصد الموارد المعرفية الخارجية وربطها بالخبرات والقدرات الداخلية. • تفعيل آليات البحث والوصول: توفر الشبكات الاجتماعية آليات اكتشاف وبحث متطورة تتيح الوصول إلى المعرفة الملائمة لحل المشكلات المعقدة وتجاوز غموض العمليات المؤسسية. • توجيه عمليات إدارة المعرفة: يمثل التشخيص عبر الشبكات الاجتماعية المفتاح والركيزة الجوهرية التي تحدد شكل واتجاه العمليات الأخرى مثل خزن ومشاركة المعرفة بما يضمن نجاح المنظمة.
استخلاص المعرفة	• مصدر للبيانات الضخمة : الشبكات الاجتماعية تُعد مصدراً هائلاً لإنتاج وتبادل البيانات المتجددة يومياً ، حيث توفر تدفقاً هائلاً ومعقداً من البيانات (أكثر من 500 تيرابايت يومياً) وتجمع بين البيانات النوعية (المنشورات والصور) والكمية (الإعجابات). • دعم اتخاذ القرار: توفر مخرجات تحليلية دقيقة تخدم صناع القرار في المنظمات عبر تحويل العشوائية إلى معرفة منظمة وذات قيمة.

عمليات إدارة المعرفة	دور وأهمية الشبكات الاجتماعية
	• كشف الأنماط والاتجاهات : يكمن دور الشبكات في كونها وسيطاً يتطلب تحليلاً وتنظيماً للبيانات الهائلة لاكتشاف توجهات عامة يصعب حصرها بالوسائل التقليدية. • صناعة النماذج التنبؤية: تساهم في تحويل البيانات الضخمة إلى رؤى استشرافية تساعد في توقع السلوكيات والنتائج المستقبلية بدقة. • تحقيق الاستدامة المعرفية: يتجاوز دور الشبكات الاجتماعية مجرد جمع المعلومات إلى كونها أداة استراتيجية تمكّن المنظمات من الوصول إلى معرفة مستدامة تدعم اتخاذ القرارات وتحقق ميزة تنافسية طويلة الأمد.
توليد المعرفة	• تمكين المشاركة وتسهيل الوصول. • توسيع تبادل مستودع المعرفة الاجتماعية. • تعزيز التفاعل في عمليات توليد المعرفة. • تشجع الشبكات على توليد المعرفة وذلك بالتفاعل بين العمليات الإدراكية الفردية والجماعية. • بناء المعرفة المشتركة والمناقشات في المنتديات والتحرير التعاوني.
مشاركة المعرفة	• أداة للتواصل والتعاون المنظم :توفر منصات تقنية تتيح للأفراد الاتصال والتعاون عبر شبكات منظمة ذاتياً، مما يسهل الثقة وتوليد المعرفة داخل المجتمع. • تعدد أغراض الاستخدام :تخدم مشاركة المعرفة من خلال أربعة مجالات رئيسية هي: الدردشة والمناقشة، إنشاء المحتوى، مشاركة الملفات، والاستمتاع والترفيه. • دعم التعلم الفعلي :تسهم الأدوات التفاعلية وردود الفعل الاجتماعية في دعم عمليات الأفراد نحو التعلم الفعلي وتحويل المحتوى الرقمي إلى معرفة مطبقة. • تكامل المتطلبات الاجتماعية :تعتمد مشاركة المعرفة (خاصة الضمنية) على خمسة عوامل أساسية توفرها هذه الشبكات وهي: التفاعل، مشاركة الخبرات، الملاحظة، الشبكات غير الرسمية، والثقة المتبادلة. • تأثير الدوافع السلوكية :يتأثر نجاح مشاركة المعرفة بعوامل نفسية وسلوكية مثل السمعة، القيمة الذاتية، الإيثار، والالتزام بالعلاقات عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

يوضح الجدول الدور الجوهري للشبكات الاجتماعية في عمليات إدارة المعرفة حيث تبدأ بجمع واستخلاص البيانات الضخمة وتحويلها إلى رؤى استراتيجية. ويسلط الضوء على كيفية تشخيص الفجوات المعرفية وتوطين الخبرات الكامنة في عقول الأفراد وتحويلها من إطارها الضمني إلى محتوى صريح وقابل للتداول. كما يبرز أهمية التفاعل الرقمي في توليد معارف جديدة وتعزيز الثقافة التشاركية التي تتجاوز العوائق الزمنية والمكانية لدعم اتخاذ القرار. ويؤكد أن استثمار تكنولوجيا المعلومات يسهم في بناء مستودعات معرفية مستدامة ترفع من كفاءة الأداء والإبداع المؤسسي. و على الدوافع السلوكية والاجتماعية، مثل الثقة والتعاون، كركائز أساسية لضمان تدفق المعرفة بنجاح بين أعضاء المنظمة.

انطلاقًا مما سبق، يمكن اقتراح مجموعة من الاستراتيجيات التطبيقية التي تمكّن المؤسسات من توظيف الشبكات الاجتماعية بفاعلية ضمن دورة إدارة المعرفة:

- **استراتيجية الرصد المنظم لمصادر المعرفة:** اعتماد أدوات تحليل بيانات دورية لرصد الفجوات المعرفية داخل المنظمة وربطها بالخبرات المتاحة عبر الشبكات الاجتماعية، بدلاً من الاعتماد على الرصد العشوائي.
- **استراتيجية بناء مجتمعات ممارسة رقمية:** تأسيس مجموعات وشبكات داخلية موجهة (Communities of Practice) تحفّز الموظفين على تبادل المعرفة الضمنية وتوثيقها بشكل مستمر.
- **استراتيجية الحوكمة المعرفية للمحتوى المتولد:** وضع سياسات واضحة لتصنيف المعرفة الناتجة عن التفاعل الرقمي وتوثيقها، لضمان تحويلها من معرفة ضمنية متناثرة إلى معرفة صريحة قابلة للاسترجاع والتوظيف المؤسسي.
- **استراتيجية التحفيز السلوكي للمشاركة:** تصميم آليات تحفيزية (معنوية ومادية) تعزز الدوافع السلوكية للمشاركة المعرفية عبر الشبكات، نظرًا لدور عوامل الثقة والسمعة الذاتية في نجاح هذه العملية.
- **استراتيجية التكامل بين الخوارزميات والمستخدمين:** توظيف الذكاء الاصطناعي وأدوات التحليل الآلي كوسيط يسهّل تنظيم المعرفة، مع الحفاظ على الدور المحوري للمستخدم في التوليد والتطوير المعرفي، بما يحقق التوازن بين الأتمتة والتفاعل الإنساني.

وتشترك هذه الاستراتيجيات في هدف واحد، وهو الانتقال بالشبكات الاجتماعية من مجرد بيئة تفاعل عفوي إلى بنية تحتية معرفية موجَّهة تخدم أهداف المنظمة الاستراتيجية.

الحادي عشر: النتائج والتوصيات:

1- النتائج

توصل البحث إلى عدة نتائج من أهمها:

- أن الشبكات الاجتماعية تمثل بيئات رقمية تفاعلية مركبة، لا يمكن اختزالها في كونها أدوات تقنية للتواصل فقط؛ إذ تجمع بين البعد الاجتماعي، والبنية التقنية، والمحتوى الذي ينتجه المستخدمون، والعلاقات التي تتشكل
- تبين أن تعدد تعريفات الشبكات الاجتماعية لا يعكس تضاربًا مفاهيميًا، بقدر ما يكشف عن اتساع هذه الظاهرة وتعدد زوايا النظر إليها ووظائفها داخل البيئة الرقمية. كذلك أظهر هذا المحور أن الشبكات الاجتماعية لا تمثل نمطًا واحدًا متجانسًا، بل تضم أنواعًا متعددة تختلف بحسب طبيعة المنصة، والمحتوى الغالب، وآليات التفاعل، والجمهور المستهدف، وهو ما يجعل تصنيفها ضروريًا لفهم أدوارها بصورة أكثر دقة وتنظيمًا.
- تتجلى أهمية في تعدد مجالات استخدامها واتساع وظائفها؛ إذ أصبحت تُستخدم في التعليم، والتفاعل المؤسسي، وإدارة المعرفة، والتسويق، والخدمات الصحية، والابتكار، وغيرها من المجالات، بما يؤكد أنها لم تعد مجرد وسائل للتواصل، بل أصبحت موارد عملية تخدم أهدافًا معرفية ومؤسسية متنوعة.
- أن الشبكات الاجتماعية تمثل مصدرًا غنيًا للبيانات الرقمية بمختلف صورها النصية، والتفاعلية، والبصرية، والدلالية، والعلائقية، والزمنية، وأن تحليل هذه البيانات لا يقتصر على وصف المحتوى المنشور، بل يمتد إلى تحليل التفاعل، والمشاعر، والعلاقات، والبنية الشبكية، بالاستفادة من مؤشرات إحصائية، وأساليب تحليلية، وأدوات تقنية متعددة. وبناءً على ذلك، يتأكد أن الشبكات

الاجتماعية أصبحت جزءًا رئيسًا من البيئة الرقمية المعاصرة، ليس فقط بوصفها فضاءات للتفاعل، بل أيضًا بوصفها مصادر ثرية للبيانات والمعرفة القابلة للتحليل والتوظيف في الفهم والتخطيط ودعم اتخاذ القرار.

- تمثل البيانات المفتوحة أساسًا مهمًا في دعم بيئة الشبكات الاجتماعية، حيث تقوم على إتاحة البيانات وإمكانية الوصول إليها واستخدامها وإعادة توظيفها بحرية، مما يسهم في تعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية وتحسين جودة اتخاذ القرار
- توفر سمات البيانات المفتوحة، مثل غياب القيود، ومجانية الوصول، وإمكانية إعادة الاستخدام، يعزز من فاعلية تداول المعلومات داخل المنصات الرقمية.
- تمثل الدراسات الببليومترية أداة منهجية فعّالة في تحليل الإنتاج العلمي وفهم بنيته في البيئة الرقمية، حيث تعتمد على توظيف الأساليب الإحصائية لتحويل عناصر المعرفة إلى بيانات كمية قابلة للتحليل
- شبكات التواصل الاجتماعي ليست مجرد أدوات ترفيهية، بل هي بنية معرفية؛ إذا استُثمرت بشكل صحيح، تؤدي إلى تحسين جودة المخرجات وزيادة القدرة التنافسية للمنظمات.
- تُعد شبكات التواصل الاجتماعي محفزاً استراتيجياً لتوليد المعرفة، حيث تعمل على مد الجسور بين العمليات الإدراكية الفردية والجماعية. ويتحقق ذلك من خلال رعاية وإثراء التفاعلات الاجتماعية التي تدمج بين الأطر المعرفية داخل البيئة الداخلية للمنظمة وخارجها مما يحول التواصل الرقمي إلى أداة لإنتاج وتطوير معرفة المنظمة.
- أن تطوير أجهزة التصفية يمر بثلاث مراحل قواعد الشروط المنطقية والشروط اليدوية و القواعد القائمة على النماذج الإحصائية وخوارزميات التعلم الآلي و الذكاء الاصطناعي التوليدي مع التركيز على نماذج اللغة الكبيرة. ورغم أن المرحلة الثالثة تُحقق سرعة في الإنجاز، إلا أن القدرة على استخلاص الأنماط المخالفة بفعالية، وجمع ومعالجة البيانات غير المهيكلة، تعتمد على عدة معايير مهمة مثل: الملاءمة السياقية، ودعم اللغة العربية بلهجاتها المختلفة، وشفافية الخوارزميات المستخدمة في تطوير نماذج التعلم الآلي، والامتثال الأخلاقي والقانوني، والقدرة على الاندماج بنجاح في عمليات العمل المؤسسية.
- تطور الشبكات الاجتماعية من كونها مجرد أدوات تواصل بسيطة إلى منظومة متنامية تضم أشكالاً متعددة من المعرفة، مما يتيح جمع المعرفة وتوزيعها وتشخيصها واستخلاصها وتوليدها ومشاركتها مع الآخرين. إضافةً إلى ذلك استُخدمت النظريات الاجتماعية مثل نظرية رأس المال الاجتماعي، ونظرية الترابط، ومجتمعات الممارسة لفهم الآليات الاجتماعية والتقنية التي تُحوّل التفاعلات العشوائية إلى معرفة مؤسسية قابلة للاستخدام، ولتوضيح دور قادة المعرفة غير الرسميين ومؤشرات كثافة المعرفة في تيسير استمرار تدفقها.
- أن الشبكات الاجتماعية ليست مجرد أدوات تواصل، بل مستودعات معرفية استراتيجية تنتج بيانات ضخمة تتجاوز 500 تيرابايت يومياً في المنصة الواحدة وتفوق قدرة الأدوات التقليدية على التحليل واستخلاص المعرفة منها وتحويل تلك البيانات إلى قرارات ذكية .
- تعمل الشبكات الاجتماعية على تعزيز الثقافة التشاركية التي تشجع على تبادل المعارف الضمنية والصريحة لتحسين الإبداع وتطوير الأداء المؤسسي. فعندما تتوفر بيئة تدعم المشاركة، تندمج الخبرات الفردية لتشكل قوة جماعية تقود المنظمة نحو الابتكار .
- يلعب تفعيل التقنيات دوراً حاسماً كمسرع وأداة أساسية لتعزيز عملية اكتساب المعرفة وتوزيعها. وقد كشفت النتائج أن التقنيات الحديثة والشبكات الاجتماعية تنجح في تجاوز الحدود الزمانية والمكانية، مما يضمن تدفق المعلومات بكفاءة عالية ويجعل عملية الوصول إلى المعرفة وتداولها أمراً ممكناً بغض النظر عن العوائق الجغرافية.

- تعمل الشبكات الاجتماعية كأداة دقيقة لرصد المعرفة المتاحة ومقارنتها بالمطلوبة، مما يساعد في تحديد الفجوات المعرفية ووضع سياسات عمل فعالة.
- تُعد الشبكات الاجتماعية مصدراً هائلاً لإنتاج البيانات، حيث تضخ أكثر من 500 تيرابايت يومياً، وتجمع بين البيانات النوعية والكمية.
- برزت فجوات منهجية وتقنية واضحة، من أبرزها ندرة الموارد اللغوية المعيارية للعربية، تأثير الخلط اللغوي والتعقيد الصرفي على دقة النماذج، والتحيز الخوارزمي الناتج عن بيانات تدريب غير متوازنة، وانعدام الشفافية في المنصات التجارية. وفي المقابل، أظهرت المنهجيات الهجينة دمج التحليل الحاسوبي مع التدخل البشري والنوعي، واستخدام التجميع الموضوعي مع الترميز الكيفي قدرة على تحسين موثوقية المخرجات، وتقليل الضجيج المعرفي، وكشف الفجوات المعرفية بدقة أعلى.

2- التوصيات

توصل البحث إلى عدة توصيات من أهمها:

- ضرورة التعامل مع الشبكات الاجتماعية في الدراسات الأكاديمية بوصفها ظاهرة متعددة الأبعاد، وعدم اختزالها في جانبها الاتصالي فقط؛ إذ إن فهمها يتطلب الربط بين طبيعتها التقنية، وأدوارها الاجتماعية، وأنواعها المختلفة، واستخداماتها المتعددة، والبيانات التي تنتجها.
- التوسع في الدراسات التي تربط بين الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة، ولا سيما في السياقات المؤسسية والتعليمية، لما أظهرته الأدبيات من قدرة هذه المنصات على دعم تبادل المعرفة وتنظيمها وتطبيقها، فضلًا عن دورها في تعزيز التفاعل مع أصحاب المصلحة وفهم احتياجاتهم.
- الاهتمام بصورة أكبر بتحليل البيانات الناتجة عن الشبكات الاجتماعية باستخدام مداخل تكاملية لا تقتصر على أسلوب واحد، بحيث يجمع التحليل بين تحليل المحتوى، وتحليل المشاعر، والتحليل الشبكي، بما يتيح فهمًا أعمق للمضامين المتداولة، وأنماط التفاعل، وبنية العلاقات داخل البيئة الرقمية.
- دعم استخدام الأدوات التقنية المتخصصة في تحليل بيانات الشبكات الاجتماعية داخل البحوث العربية، مع العناية بتأهيل الباحثين على توظيف هذه الأدوات بصورة منهجية صحيحة، بما يسهم في رفع جودة الدراسات، وتعزيز جانبها التطبيقي، والانتقال من الطرح الوصفي العام إلى التحليل الأكثر عمقًا ودقة.
- إجراء مزيد من الدراسات التطبيقية العربية التي تتناول أنواع الشبكات الاجتماعية، واستخداماتها، وتحليل بياناتها في مؤسسات التعليم، والقطاعات الحكومية، والبيئات المهنية، نظرًا إلى أن كثيرًا من الأدبيات العربية ما تزال تركز على الجوانب الوصفية أكثر من تركيزها على التحليل المتقدم للعلاقات والبيانات الرقمية.
- أهمية تطوير أطر نظرية ومنهجية عربية أكثر اتساقًا في دراسة الشبكات الاجتماعية، بما يساعد على توحيد المفاهيم الأساسية، والتمييز بين الأنواع والاستخدامات والتحليل، وتقديم معالجات أكاديمية أكثر تنظيمًا لهذا المجال الذي يشهد توسعًا متسارعًا في الأدبيات والممارسة.
- للمؤسسات والجامعات: الدمج بين أدوات الذكاء الاصطناعي والعامل البشري في الوقت نفسه. والالتفات الى ضرورة انشاء وحدات متخصصة للإشراف على سير المحتوى الرقمي من التصفية إلى التوليد والمشاركة، وربط مؤشرات الأداء المعرفي بأهداف الابتكار والاستدامة للمنظمة.

- للمطورين والباحثين في مجال الذكاء الاصطناعي: العمل على تطوير نماذج متخصصة للغة العربية فضلا عن النماذج التي تستطيع العمل مع اللهجات العربية المختلفة. واعتماد معايير شفافية وقابلية لإعادة الإنتاج في خوارزميات التصفية، وتقليل التحيز الخوارزمي عبر تنويع مجموعات البيانات التدريبية وتمثيلها للسياقات الثقافية العربية.
- ضرورة وضع أطر تنظيمية مرنة حيثما أمكن لخلق بيئة متوازنة بين حماية خصوصية البيانات وتمكين البحث العلمي والابتكار داخل المنظمات على اختلاف أنواعها.
- تعزيز التعاون بين الدول العربية لبناء قاعدة بيانات معرفية موحدة سيقوي الروابط الإقليمية. فضلا عن إطلاق مشاريع بحثية مشتركة تخدم توطين التقنية وتدريب كوادر مؤهلة سيعطي دفعة للنمو المحلي.
- ضرورة إقامة ورش عمل وندوات ودورات تدريبية من أجل تطوير مهارات استخدام شبكات التواصل والتعرف على أهم الأساليب لاستخدامها والاستفادة من مزاياها وبيان أهميتها في عمليات توليد المعرفة ومشاركتها.
- تعزيز استخدام الشبكات الاجتماعية الداخلية لتحويل "المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة. وذلك لاستخراج المهارات والخبرات الكامنة في عقول الأفراد وتوزيعها بشكل ميسّر، مما يحمي المنظمة من فقدان رصيدها المعرفي برحيل الخبراء..
- ضرورة التعامل مع الشبكات الاجتماعية في الدراسات الأكاديمية بوصفها ظاهرة متعددة الأبعاد، وعدم اختزالها في بعدها الاتصالي فقط.
- تطوير أطر نظرية ومفهومية أكثر اتساقًا توضح العلاقة بين تعريف الشبكات الاجتماعية، وخصائصها، وأهميتها، وأنواعها المختلفة، بما يدعم ضبط المعالجة الأكاديمية لهذا المجال.
- التوسع في الدراسات التي تتناول استخدامات الشبكات الاجتماعية في البيئات التعليمية، والمؤسسية، والمهنية، مع تعزيز الربط بينها وبين إدارة المعرفة.
- زيادة الاهتمام بتحليل البيانات الناتجة عن الشبكات الاجتماعية باستخدام مداخل تكاملية تجمع بين تحليل المحتوى، وتحليل المشاعر، والتحليل الشبكي، مع دعم توظيف المؤشرات الإحصائية والأساليب والأدوات التقنية الحديثة في البحوث العربية.

وتلخص الباحثات في جدول (18) نتائج المحاور الرئيسة في البحث على النحو الآتي:

جدول (18) ملخص نتائج المحاور الرئيسة في البحث

م	المحور	النتائج
1	الإطار المفاهيمي للشبكات الاجتماعية	الشبكات الاجتماعية تمثل بيئات رقمية تفاعلية مركبة تتداخل فيها الأبعاد الاجتماعية، والتقنية، والمعرفية، ولا يمكن اختزالها في بعدها الاتصالي فقط. تعدد تعريفات الشبكات الاجتماعية لا يعكس تضاربًا مفاهيميًا، بل يكشف عن اتساع الظاهرة، وتنوع وظائفها وسياقاتها. الشبكات الاجتماعية لا تمثل نمطًا واحدًا متجانسًا، بل تضم أنواعًا متعددة تختلف بحسب طبيعة المنصة، والمحتوى الغالب، وآليات التفاعل، والجمهور المستهدف، وهو ما يجعل تصنيفها ضرورة لفهمها بصورة أدق.
2	استخدامات الشبكات	الشبكات الاجتماعية تمثل مصدرًا غنيًا للبيانات الرقمية بمختلف صورها النصية، والتفاعلية، والبصرية، والدلالية، والعلائقية، والزمنية

م	المحور	النتائج
	الاجتماعية وتحليل البيانات فيها	أهمية الشبكات الاجتماعية تتجلى في تعدد مجالات استخدامها واتساع وظائفها في البيئات التعليمية، والمؤسسية، والمهنية، والمعرفية، بما يؤكد أنها أصبحت موارد عملية تخدم أهدافًا متنوعة. تحليل الشبكات الاجتماعية لا يقتصر على وصف المحتوى، بل يمتد إلى تحليل التفاعل، والمشاعر، والعلاقات، والبنية الشبكية بالاستفادة من مؤشرات إحصائية، وأساليب تحليلية، وأدوات تقنية متنوعة.
3	علاقة مفهوم الحسابات المفتوحة بالشبكات الاجتماعية	يتضح من خلال هذا المحور أن البيانات المفتوحة تمثل أساسًا مهمًا في دعم بيئة الشبكات الاجتماعية، حيث تقوم على إتاحة البيانات وإمكانية الوصول إليها واستخدامها وإعادة توظيفها بحرية، مما يسهم في تعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية وتحسين جودة اتخاذ القرار. كما تبين أن توفر سمات البيانات المفتوحة، مثل غياب القيود، ومجانية الوصول، وإمكانية إعادة الاستخدام، يعزز من فاعلية تداول المعلومات داخل المنصات الرقمية. وفي هذا السياق، ترتبط الحسابات المفتوحة ارتباطًا وثيقًا بطبيعة الشبكات الاجتماعية، إذ تسهم في توسيع نطاق انتشار المحتوى وزيادة التفاعل بين المستخدمين بمختلف أنواع الشبكات (الشخصية، المتخصصة، والمهنية)، مما يدعم تبادل المعرفة والخبرات. ومع ذلك، يفرض هذا الانفتاح تحديات تتعلق بالخصوصية وحماية البيانات، الأمر الذي يستدعي تحقيق توازن بين الإتاحة والأمان. كما أظهر المحور أهمية وجود آليات لقياس فعالية البيانات المفتوحة، من خلال مؤشرات ترتبط بالشفافية، والمشاركة، والتعاون، واستخدام التقنيات الرقمية، بما يعكس دورها في تحسين الأداء الحكومي وتعزيز الابتكار في البيئة الرقمية.
4	علاقة الدراسات الببليومترية بالشبكات الاجتماعية	يتضح من هذا المحور أن الدراسات الببليومترية تمثل أداة منهجية فعّالة في تحليل الإنتاج العلمي وفهم بنيته في البيئة الرقمية، حيث تعتمد على توظيف الأساليب الإحصائية لتحويل عناصر المعرفة إلى بيانات كمية قابلة للتحليل، مما يسهم في الكشف عن اتجاهات النشر العلمي وأنماط التأليف والتواصل بين الباحثين. كما أظهرت النتائج وجود علاقة وثيقة بين الدراسات الببليومترية والشبكات الاجتماعية، إذ لا تقتصر على وصف الإنتاج الفكري، بل تمتد لتحليل العلاقات التفاعلية بين الفاعلين في البيئة العلمية والرقمية، مثل علاقات التأليف المشترك والاستشهادات. كذلك بيّن المحور أهمية الأدوات الببليومترية في تحليل شبكات التواصل الاجتماعي، من خلال تتبع التفاعلات، واكتشاف الاتجاهات، ورسم الخرائط المعرفية، مما يساعد على فهم سلوك المستخدمين وانتشار المعلومات. كما أكدت النتائج تنوع مجالات توظيف هذه الدراسات، لتشمل التعليم، والتسويق، والسياحة، وغيرها، بما يعكس دورها في دعم اتخاذ القرار وتوجيه البحث العلمي، وبالتالي تسهم في بناء رؤية شاملة لتطور المعرفة والتفاعل داخل الشبكات الاجتماعية في العصر الرقمي

م	المحور	النتائج
5	أدوات مصفيات المعلومات لتحليل وسائل التواصل الاجتماعي	بيّن المحور الخامس أدوات مصفيات المعلومات لتحليل وسائل التواصل الاجتماعي أن تطور أجهزة التصفية يمر بثلاث مراحل قواعد الشروط المنطقية والشروط اليدوية و القواعد القائمة على النماذج الإحصائية وخوارزميات التعلم الآلي و الذكاء الاصطناعي التوليدي مع التركيز على نماذج اللغة الكبيرة. ورغم أن المرحلة الثالثة تُحقق سرعة في الإنجاز، إلا أن القدرة على استخلاص الأنماط المخالفة بفعالية، وجمع ومعالجة البيانات غير المهيكلة، تعتمد على عدة معايير مهمة مثل: الملاءمة السياقية، ودعم اللغة العربية بلهجاتها المختلفة، وشفافية الخوارزميات المستخدمة في تطوير نماذج التعلم الآلي، والامتثال الأخلاقي والقانوني، والقدرة على الاندماج بنجاح في عمليات العمل المؤسسية.
6	دور وأهمية الشبكات الاجتماعية في إدارة عمليات المعرفة	يبين المحور السادس الدور الحيوي لشبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز إدارة المعرفة من خلال استراتيجيات متكاملة تبدأ بجمع الخبرات الكامنة وتوظيف التقنيات الحديثة. وتعمل هذه المنصات كأداة فعالة لتشخيص الفجوات المعرفية وتحديد مواقع الخبراء، مما يسهل نشر وتبادل المعلومات الصريحة والضمنية دون قيود زمنية أو مكانية. كما تبرز أهمية الشبكات في استخلاص وتحليل البيانات الضخمة لدعم صناعة القرار وبناء نماذج تنبؤية تضمن الاستدامة. ومن خلال تعزيز الثقافة التشاركية والتعلم الجماعي، يتم توليد معرفة متجددة تساهم في تحسين الإبداع ورفع كفاءة الأداء التنظيمي. مع بالإضافة إلى وجود دورة حياة ديناميكية تربط بين التفاعل البشري والأنظمة الذكية لتحويل المحتوى الرقمي إلى قيمة معرفية مضافة.

تأسيساً على ما تم استعراضه، نخلص إلى رؤية شاملة حول الشبكات الاجتماعية بوصفها عصب البيئة الرقمية المعاصرة واستخلاص النتائج والمقارنات التحليلية، على النحو الآتي:

- بين الوظيفة الاتصالية والوظيفة المعرفية: كشف البحث أن النظرة للشبكات الاجتماعية قد تحولت فبينما كانت تُختزل قديماً في كونها أدوات تواصل ترفيهية، أصبحت اليوم تُمثل بنية معرفية استراتيجية ومستودعات ضخمة للبيانات تضخ أكثر من 500 تيرابايت يومياً . هذا التحول جعلها محركاً أساسياً لتحويل المعرفة الضمنية الكامنة في عقول الأفراد إلى معرفة صريحة موثقة يمكن للمنظمات استثمارها لمنع فقدان رصيدها المعرفي.
- تطور أدوات المعالجة: تمت مقارنة بين أجيال تصفية المعلومات؛ حيث تم الانتقال من القواعد المنطقية واليدوية البسيطة التي تعجز عن استيعاب التدفق الهائل، إلى نماذج الذكاء الاصطناعي التوليدي واللغات الكبيرة . ورغم تفوق الذكاء الاصطناعي في السرعة والإنجاز، إلا أن المقارنة أظهرت أن الأدوات التقليدية كانت أكثر شفافية بينما تعاني النماذج الحديثة من فجوات في الملاءمة السياقية للغة العربية والتحيز الخوارزمي.
- المنهج الوصفي مقابل التحليل الببليومتري والشبكي: أظهرت النتائج أن كثيراً من الإنتاج الفكري العربي لا يزال أسيراً للجوانب الوصفية العامة، في حين أن الحاجة ملحة للتحول نحو الدراسات الببليومترية والتحليل الشبكي. فالدراسات الببليومترية لا تكتفي بوصف ماذا يُنشر، بل تحلل كيف يتفاعل الباحثون وترسم خرائط معرفية دقيقة لبنية العلم في البيئة الرقمية.

الثالث عشر: الخاتمة:

في ختام هذا البحث، يتضح أن الشبكات الاجتماعية لم تعد مجرد منصات للتواصل الاجتماعي، بل تحولت إلى ركيزة استراتيجية في بيئة إدارة المعرفة وبدعم من عملياتها والتي تتمثل في جمعها وتشخيصها واستخلاصها وتوليدها ومشاركتها. وأن الاستثمار الأمثل في هذه الشبكات يتجاوز مجرد جمع البيانات إلى القدرة على تشخيص الفجوات المعرفية واستخلاص المعارف الضمنية والكامنة لدى الخبراء، بما يسهم في دعم اتخاذ قرارات مبنية على نماذج تنبؤية دقيقة لرفع كفاءة الأداء وتعزيز الابتكار.كما أن توظيف الدراسات الببليومترية يساهم بشكل فعال في رسم الخرائط المعرفية وفهم سلوك المستخدمين، مما يدعم توجيه البحث العلمي في مجالات متعددة كالتعليم والتسويق. وهذا التحليل يتكامل مع أدوات تصفية المعلومات التي تطورت لتعتمد على الذكاء الاصطناعي التوليدي، مع ذلك تبقى التحديات المنهجية والأخلاقية، وفجوة التقنيات المخصصة للمحتوى العربي، عائقاً يتطلب تكاتف الجهود البحثية والتقنية. ويؤكد البحث على أهمية الاستمرار في تطوير الآليات التقنية مثل نماذج اللغة الكبيرة مع مراعاة الخصوصيات الثقافية واللغوية، لا سيما دعم اللغة العربية بلهجاتها المختلفة، لضمان استخلاص أنماط معرفية دقيقة تخدم أهداف التنمية المستدامة.

بالإضافة الى الدور الجوهري للحسابات والبيانات المفتوحة في تعزيز المشاركة المجتمعية وتحسين جودة القرار، مع التأكيد على ضرورة إيجاد توازن دقيق بين إتاحة المعلومات وحماية الخصوصية. فتوفر سمات البيانات المفتوحة يعد محركاً أساسياً لزيادة التفاعل وتبادل الخبرات في الشبكات المتخصصة والمهني

وبناء على ذلك يوصي البحث بالآتي:

- تكثيف الجهود لتطوير نماذج ذكاء اصطناعي متخصصة قادرة على معالجة اللغة العربية بلهجاتها المختلفة لرفع كفاءة استخلاص المعرفة.
- تبني منهجيات تكاملية في التحليل تجمع بين تحليل الشبكات، وتحليل المحتوى، وقياس المشاعر لضمان فهم أعمق للبيانات.
- ضرورة إيجاد توازن دقيق بين سياسات إتاحة البيانات المفتوحة ومعايير الخصوصية والأمان الرقمي.
- تعزيز التعاون المؤسسي العربي لبناء قواعد بيانات معرفية موحدة تدعم الابتكار والتحول الرقمي المستدام.

فالنجاح في استثمار الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة مرهون بالانتقال من دور المستهلك للمحتوى إلى دور المحلل للمنظومة المعرفية عبر دمج الذكاء الاصطناعي مع الخبرة البشرية، وتطوير أطر نظرية ومنهجية تتناسب مع تسارع التحولات في هذه البيئة الديناميكية. حيث يُمثل التكامل المنهجي بين الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة وعملياتها نقلة نوعية لبناء منظمات تتسم بالمرونة الفائقة والقدرة على التكيف مع المتغيرات والقيمة الجوهرية لهذا التكامل تكمن في التحول لمعارف تطبيقية ذات قيمة تؤدي إلى كفاءة الأداء وتحفيز الابتكار وتحقيق الاستدامة.

قائمة المراجع:

أولًا: المراجع العربية:

أبو ريدة، يارا إسماعيل. (2016). البيانات والمعلومات الرسمية المفتوحة. مكتبات نت، مج17, ع4 ، 5 – 18. مسترجع من http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/861972

إسماعيل، أيمن عبدالرحمن. (2023). إدارة وإتاحة البيانات الحكومية المفتوحة في سلطنة عمان: منصة عماننا نموذجا من خلال رؤية عمان 2040: الفرص والتحديات. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع77 ، 155 – 183. مسترجع من http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1399051

أبو فرحة، شيماء حلمي. (2020). تقنين حرية تداول المعلومات والبيانات المفتوحة تحقيقاً للتنمية المستدامة: دراسة وفق المعايير الدولية والإجراءات الوطنية. المجلة المصرية للدراسات القانونية والاقتصادية، ع14 ، 134 – 169. مسترجع من http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1020967

اللقماني، آمنة مبارك، والضحوي، هناء علي. (2025). إستراتيجية إدارة المعرفة في القطاع الصحي: التحديات والأدوار. المجلة العربية للنشر العلمي، 8(82).

ثابت، ثابت حسان، وشاكر، أنس إحسان. (2019). تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على توليد المعرفة وتعزيز الإبداع الوظيفي . متاح عبر الرابط :

_tathyr_shbkat_altwasl_alajtmay_ly_twlyd_almrft334730247https://www.researchgate.net/profile/ThabitThabit/publication/d/tathyr-shbkat-altwasl-alajtmay-ly-twlyd-almrft-wtzyz-5d59276e4585153e753d3d5_wtzyz_alabda_alwzyfy/links/alabda-alwzyfy.pdf

الحبابي، الحبابي مبارك . (٢٠٢٤) .مراجعة أدب الموضوع الهندسة الاجتماعية وعمليات إدارة المعرفة .المجلة العربية للنشر العلمي، ٧(٦٥) . متاح عبر الرابط:

https://www.ajsp.net/research/مراجعة_أدب_الموضوع_الهندسة_الإجتماعية_وعمليات_إدارة_المعرفة_7.pdf

الحربي، هيفاء مشعل. (2022). البيانات المفتوحة في مكتبة الملك فهد الوطنية: دراسة حالة. المؤتمر الثالث والثلاثون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات : تكامل مؤسسات المعلومات والمعرفة الوطنية في الدولة : المكتبات والأرشيفات والمتاحف، أبو ظبي: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات والأرشيف والمكتبة الوطنية، 1027 – 1044. مسترجع من http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1351796

الدكر، متولي علي محمد. (2023). برمجيات رسم الخرائط الببليومترية والسيانتومترية والتصور العلمي: دراسة تقويمية مقارنة. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، مج5, ع13 ، 6 – 63. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1330669

الدوسري، مها فهد ،النوح، عبد العزيز سالم. (2024). واقع توظيف الذكاء الاصطناعي لتطبيق عمليات إدارة المعرفة بوزارة التعليم في المملكة العربية السعودية. Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences, (113), 316-339. ..

السامرني، فاطمة.(2008). مقالات الدوريات الصادرة عن الجامعات الخاصة الاردنية: دراسة ببليومترية.جامعة البلقاء التطبيقة.الاردن.

السلمي، أبرار فالح، و الشريف، تغريد بنت عبدالله. (2024). استخلاص معايير إدارة المعرفة في الشبكات الاجتماعية لأمانة العاصمة المقدسة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ع29 ، 71 – 117.

الشافعي، اسلام بابكر، و كمال الدين، اميمة.(2018).الاتجاهات البحثية للرسائل الجامعية وفق الاولويات البحثية بكلية الاداب بجامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل: دراسة ببليومترية.مجلة اداب النيلين.مج3:ع3.

ضليمي ، سوسن طه .(١٤٤٤هـ). التكامل المعرفي بين العلوم وإدارة المعرفة.جدة : شركة تكوين المتحدة للنشر والتوزيع.

ضليمي، سوسن طه. (2025). الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة [محاضرات مقرر]. جامعة الملك عبدالعزيز

بلحنافي، أ.، وتسابت، ع. (2025). مؤشرات تكوين رأس المال الاجتماعي في الجزائر .مجلة آفاق علمية، 17(2)، 1046–1046 . https://asjp.cerist.dz/en/article/2780611069

تواتي ا. (2025). دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز ادارة المعرفة. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية, 9(1), 377–395. https://asjp.cerist.dz/en/article/266450

الجهني، روان خالد، و المقاطي، رهف محمد. (2025). تحليل محتوى منشورات الشبكات الاجتماعية ودورها في دعم عمليات إدارة المعرفة في وزارة التعليم السعودية. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مج11, ع4 ، 1 – 25. مسترجع من 1641712http://search.mandumah.com/Record/

زاوي، م.، وقادم، ج. (2024). رأس المال الاجتماعي: قراءة تحليلية لمفهومي رأس المال الاجتماعي الترابطي والتجسيري في المجتمع الافتراضي .مجلة الإعلام والمجتمع، 8(1)، 469–489 . https://asjp.cerist.dz/en/article/252287489

الزهراني، نجمة سعيد راشد الحسني. (2025). تحليل الشبكات الاجتماعية لـ "صندوق تنمية الموارد البشرية" ومعرفة اتجاهاته في إدارة المعرفة. المجلة الدولية لبحوث ودراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج13, ع20 ، 245 – 304. مسترجع من 1609764http://search.mandumah.com/Record/

السلمي، أبرار فالح، والشريف، تغريد بنت عبد الله. (2024). استخلاص معايير إدارة المعرفة في الشبكات الاجتماعية لأمانة العاصمة المقدسة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ع29 ، 71 – 117. مسترجع من 1517534http://search.mandumah.com/Record/

سوادي، إخلاص عبد الأمير، و محمدي، مهدي. (2026). دور الشبكات الاجتماعية والعلمية في تصنيف جامعة البصرة: غوغل سكولر وريسيرج كيت: دراسة تطبيقية .مجلة الجامعة العراقية، 74(10)، 583.597– . https://share.google/cDe1ZasQnj1EW1lGx

عبدالحميد، لمياء مختار. (2023). البيانات المفتوحة بمواقع الجامعات الحكومية المصرية: دراسة مسحية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مج10, ع2 ، 38 – 69. مسترجع من http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1444463

عبديش، صونية . (2015). الشبكات الاجتماعية على الإنترنت: دراسة مسحية لمستخدمي الفايس بوك من طلبة جامعات الجزائر العاصمة [أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3]. مستودع جامعة الجزائر 3. https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/1324

عرعار، باهية.(2024). دراسة ببليومترية وتحليل للاستشهادات المرجعية للمقالات المنشورة في مجلة علم المكتبات: للفترة الممتدة من 2001 الي 2022.جامعة الجزائر .مجلة علم المكتبات.مج16، ع1، 444–472.

عسيري، إيمان محمد ، و السريحي، منى داخل. (2018). منصة البيانات المفتوحة وتفعيلها عبر بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي: دراسة مقارنة مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي ودار جامعة حمد بن خليفة للنشر، مج 1، ع2 ، 1–22.

علي، حسين، و مراد، زايد. (2018). إسهام شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير إدارة المعرفة في مؤسسات قطاع الهاتف النقال: دراسة حالة. قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر.

العشي، شهد عبدالحليم، و بادي، ضحى هزاع بادي. (2021). تحليل البيانات الضخمة من الشبكات الاجتماعية كعامل تمكين لإدارة المعرفة المستدامة للاتجاهات التسويقية. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، مج4, ع2 ، 1 – 12.

الفزاري, ع. خ & .,الشاوي, ع. (2024). دور الذكاء الاصطناعي في تطبيق إدارة المعرفة: دراسة استقرائية .مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونيةg081024https://doi.org/10.26389/ajsrp. 98–65 ,(13)8 ,

الكحيل, ن. (2024). إدارة المعرفة الرقمية في المنطقة العربية (تحديات وحلول) .سلسلة الأوراق البحثية للشبكة الأكاديمية للحوار التنموي015.2022.andd/10.29117https://doi.org/ .1 .,

المحمادي، صفاء بنت معيلي. (2024). دور تكنولوجيا المعلومات والشبكات الاجتماعية في تعزيز تبادل المعرفة لدى طلبة وموظفي جامعة الملك عبدالعزيز. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز الاتصال والدراسات الإعلامية، مج1, ع2 ، 83 – 113. مسترجع من 1550095http://search.mandumah.com/Record/

محمد, م. ع. ا. (2020). أثر بيئات التعلم الشخصية عبر الشبكات الاجتماعية في تنمية بعض مهارات إدارة المعرفة الشخصية لدى طلاب شعبة تكنولوجيا التعليم .دراسات فى التعليم الجامعي .378–301 ,(48)48 , https://doi.org/10.21608/deu.2020.120206

محمد، نهى عبد القادر، وحسن، سكره عبدالرحمن.(2021). تحليل الاستشهادات المرجعية للمقالات المنشورة في مجلة جامعة أم درمان الإسلامية في الفترة من 2007م– 2011م دراسة ببليومترية.جامعة النيلين.

المطيري، الجوهرة . (2022). أدوات تحليل البيانات الضخمة على منصات التواصل الاجتماعي. رسالة الجامعة . جامعة الملك سعود. متاح عبر الرابط: –http://rs.ksu.edu.sa/ar/issue23624/1437

المقرن، عبدالله بن حمود، و متمبك، إبراهيم بن محمد. (2021). استخدام مواقع شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها على مشاركة المعرفة وأداء التعلم: دراسة حالة .مجلة الآداب، مج33, ع3 ، 65 .86 – مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1175882

ملكاوي، أ. ح. (2024). منهج تحليل الشبكات الاجتماعية والبحث العلمي. في م. الراجي (تحرير)، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال: المشكلات النظرية والتطبيقية (صفحات غير متوفرة). مركز الجزيرة للدراسات.

نيمور، عبد القادر، وعبد القادر، عبد الإله. (2019).الدراسات الببليومترية واستخداماتها في البحوث الكمية لعلم المكتبات: المفاهيم، النشأة والتطور .كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، جامعة وهران 1 أحمد بن بلة، الجزائر.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Aamir, S. M., Sikandar, S. M., Muhideen, S., & Ahmad, I. (2024). Social media users' engagement: Applying network effect theory in participatory platform business in moderating knowledge management decision. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 10, 100251. https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100251

Abdel-qawy, A. K. A., Elsayed, M. K., Betah, A. E. D. A., & Bekhet, M. F. S. (2025). Role of Social Media in Obtaining Developmental Information and Knowledge in The Rural Community in The Abis Area of Alexandria Governorate. دور وسائل التواصل الاجتماعي في الحصول على المعلومات والمعارف التنموية بالمجتمع الريفي المحلي بمنطقة أبيس في محافظة الإسكندرية. Journal of the Advances in Agricultural Researches, 30(1), 58–85. https://doi.org/10.21608/JALEXU.2025.357273.1253
Arnold, Ross & Wade, Jon. (2015). A Definition of Systems Thinking: A Systems Approach. Procedia Computer Science. 44. 678-669.
Alayba, A. M. (2025). Arabic Natural Language Processing (NLP): A comprehensive review of challenges, techniques, and emerging trends. Computers, 14(11), 497. https://doi.org/10.3390/computers14110497

Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. MIS Quarterly, 25(1), 107–136. https://doi.org/10.2307/3250961
Al-Kadi, O.S. (2020). Knowledge Management Systems Requirements Specifications. ArXiv, abs/2004.08961.
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
Al-Hail, M., Zguir, M. F., & Koç, M. (2024). Exploring Digital Learning Opportunities and Challenges in Higher Education Institutes: Stakeholder Analysis on the Use of Social Media for Effective Sustainability of Learning–Teaching–Assessment in a University setting in Qatar. Sustainability, 16(15), 6413. https://doi.org/10.3390/su16156413
Alharthi, S. (2025). Harnessing Knowledge: The robust role of knowledge management practices and business intelligence systems in developing entrepreneurial leadership and organizational sustainability in SMEs. Sustainability, 17(14), 6264. https://doi.org/10.3390/su17146264
Aliyu, M. B. (2017). Efficiency of Boolean search strings for information retrieval. American Journal of Engineering Research (AJER), 6(11), 216–222.
Alkhamsi, N. N., & Alqahtani, S. S. (2024). Compliance framework for personal data protection law standards. International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 15(7), 512–520. https://thesai.org/Downloads/Volume15No7/Paper_51-Compliance_Framework_for_Personal_Data_Protection.pdf
Alshemali, B. (2026). Dialectal substitution as an adversarial approach for evaluating Arabic NLP robustness. Scientific Reports, 16(1), 5996. https://doi.org/10.1038/s41598-026-36252-4
Andreeva, T., & Kianto, A. (2011). Knowledge processes, knowledge-intensity and innovation: a moderated mediation analysis. Journal of Knowledge Management, 15(6), 1016–1034. https://doi.org/10.1108/13673271111179343
Anugerah, A. R., Muttaqin, P. S., & Trinarningsih, W. (2022). Social network analysis in business and management research: A bibliometric analysis of the research trend and performance from 2001 to 2020. Heliyon, 8(4), e09270. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09270
APQC. (2025). 2025 communities of practice in modern organizations practices report: Performance comparison. American Productivity & Quality Center. https://www.apqc.org/resource-library/resource-listing/2025-communities-practice-modern-organizations-practices-18[reference:1]
Atoum, I. (2025). Evolving information retrieval: From traditional models to emerging paradigms. Journal of Advances in Information Technology, 16(9), 1277–1294. https://doi.org/10.12720/jait.16.9.1277-1294
Barba, G., Lezzi, M., Lazoi, M., & Corallo, A. (2025). Combined use of web scraping and AI-based models for business applications: research evolution and future trends. Management Review Quarterly. https://doi.org/10.1007/s11301-025-00551-3
Baskarada, S., & Koronios, A. (2013). Data, Information, Knowledge, Wisdom (DIKW): A Semiotic Theoretical and Empirical Exploration of the Hierarchy and its Quality Dimension. AJIS. Australasian Journal of Information Systems/AJIS. Australian Journal of Information Systems/Australian Journal of Information Systems, 18(1). https://doi.org/10.3127/ajis.v18i1.748
Bender, E. M., Gebru, T., McMillan-Major, A., & Shmitchell, S. (2021). On the Dangers of Stochastic Parrots. Association for Computing Machinery, 610–623. https://doi.org/10.1145/3442188.3445922
boyd, d. m., & Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. Journal of Computer-Mediated Communication, 13(1), 210–230. https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x
Charki, M. H., Boukef, N., Benitez, J., You, S., Mehra, A., & Robert, L. P. (2026). Knowledge contribution on enterprise social media and employee well-being. Information & Management, 63(3), Article 104302. https://doi.org/10.1016/j.im.2026.104302
Choudhary, S. (2025). Investigating knowledge hiding behavior through the lens of social network analysis. IBA SBS 4th International Conference 2025. https://ir.iba.edu.pk/sbsic/2025/program/37/[reference:2]
Chinda, F. E., & Okpor. (2023). The impact of social networks on knowledge management systems: A comprehensive analysis. International Journal of Applied Research and Technology, 12(7), 15–21.

Dai, S., Liu, W., Zhou, Y., Pang, L., Ruan, R., Wang, G., Dong, Z., Xu, J., & Wen, J. (2024). Cocktail: A Comprehensive Information Retrieval Benchmark with LLM-Generated Documents Integration. arXiv (Cornell University). https://doi.org/10.48550/arxiv.2405.16546

Darji, D. A., & Goswami, S. A. (2024). The Comparative study of Python Libraries for Natural Language Processing (NLP). International Journal of Scientific Research in Computer Science Engineering and Information Technology, 10(2), 499–512. https://doi.org/10.32628/cseit2410242

Darwish, K., Habash, N., Abbas, M., Al-Khalifa, H., Al-Natsheh, H. T., Bouamor, H., Bouzoubaa, K., Cavalli-Sforza, V., El-Beltagy, S. R., El-Hajj, W., Jarrar, M., & Mubarak, H. (2021). A panoramic survey of natural language processing in the Arab world. Communications of the ACM, 64(4), 72–81. https://doi.org/10.1145/3447735

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008[reference:3]

Deng, W., & Yang, Y. (2021). Cross-Platform Comparative Study of Public Concern on Social Media during the COVID-19 Pandemic: An Empirical Study Based on Twitter and Weibo. International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(12), 6487. https://doi.org/10.3390/ijerph18126487

Digital communities of practice and the knowledge transformation cycle: Enabling sustainable food systems through AI and Metaverse technologies. (2025). ScienceDirect. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160791X25003781[reference:4]

Downes, S. (2007). An introduction to connective knowledge. In T. Hug (Ed.), Media, knowledge & education: Exploring new spaces, relations and dynamics in digital media ecologies (pp. 77–102).: http://www.downes.ca/post/33034)[reference:5][reference:6]

Edgerly, S., & Thorson, K. (2020). Political communication and public opinion. Public Opinion Quarterly, 84(S1), 189–194. https://doi.org/10.1093/poq/nfaa019

Elswah, M. (2024). Moderating Maghrebi Arabic Content on Social Media. CDT Research Report. https://doi.org/10.31219/osf.io/3n849

Garcia, F., Grabot, B., & Paché, G. (2023). Creating and sharing interorganizational knowledge through a supply chain 4.0 project. Journal of Global Information Management, 31(1), 1–19. https://doi.org/10.4018/jgim.313187

Geetha, V., & Sujatha, N. (2022). A survey on divergent classification of social media networking. In 2022 International Conference on Computing, Communication, and Intelligent Systems (ICCCIS) (pp. 203–207). IEEE. https://doi.org/10.1109/ICCCIS56430.2022.10037606

Goswami, D., Kumar, J. K. N., & Das, S. (2026). NLP Privacy Risk Identification in Social Media (NLP-PRISM): a survey. arXiv (Cornell University). https://doi.org/10.48550/arxiv.2602.15866

Guellil, I., Saâdane, H., Azouaou, F., Gueni, B., & Nouvel, D. (2019). Arabic natural language processing: An overview. Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences, 33(5), 497–507. https://doi.org/10.1016/j.jksuci.2019.02.006

Guenduez, A. A., Fuchs, S., Mergel, I., Mettler, T., & Frowein, S. (2025). From patterns to meaning: a mixed-methods framework that integrates computational and qualitative text analysis. Quality & Quantity, 60(1), 2713–2738. https://doi.org/10.1007/s11135-025-02357-7

Gunarathne, P., Aljafari, R., Ayabakan, S., Khader, S., & Kulaç, İ. (2026). Signals that matter: Gender, content framing, and engagement in online communities of practice. Proceedings of the 59th Hawaii International Conference on System Sciences, 401–410. https://hdl.handle.net/10125/111440[reference:7]

Haas, A., Borzillo, S., & Bootz, J.-P. (2025). Communities of practice and innovation: A review and research agenda. Journal of Knowledge Management, ahead-of-print(ahead-of-print), 1–28. https://doi.org/10.1108/JKM-01-2025-0106[reference:8]

Hamdy, A., Youssef, A., & Ryan, C. (2025). Arab2Vec: An Arabic word embedding model for use in Twitter NLP applications. PLoS ONE, 20(8), e0328369. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0328369

Hanandeh, A., Ayasrah, S., Kofahi, I., & Qudah, S. (2024). Artificial intelligence in Arabic linguistic landscape: opportunities, challenges, and future directions. TEM Journal, 3137–3145. https://doi.org/10.18421/tem134-48

Harrag, F., Mahdadi, C., & Ziad, A. N. (2023). Detecting and measuring bias in Arabic generative models. In Proceedings of the Fourth International Workshop on Algorithmic Bias in Search and Recommendation (Bias 2023), held as part of the 45th European Conference on Information Retrieval (ECIR 2023), Dublin, Ireland.

Hatem, L., Omar, A., Ali, A. A., & Farghaly, H. M. (2025). Tackling toxicity in Arabic social media through advanced detection techniques. Scientific Reports, 15(1), 41449. https://doi.org/10.1038/s41598-025-25879-4

Helms, R. W., Cranefield, J., & van Reijsen, J. (2017). Social media and knowledge management: A perfect couple. In R. W. Helms, J. Cranefield, and J. van Reijsen (Eds.), Social knowledge management in action: Applications and challenges (pp. 1–13). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-45133-6_1

Hive Minds and communities of practice: A reflection on implementing a casual peer community of practice. (2026). SAE Creative Media Institute. https://creo.sae.edu.au/staffscholarship/136/[reference:9]
Islam, M. N., Ahmad, S., Aqil, M., Hu, G., Ashiq, M., Abusharhah, M. M., & Saky, S. a. T. M. (2025). Application of artificial intelligence in academic libraries: a bibliometric analysis and knowledge mapping. Discover Artificial Intelligence, 5(1). https://doi.org/10.1007/s44163-025-00295-9
Jafar, Z., Quick, J. D., Larson, H. J., Venegas-Vera, V., Napoli, P., Musuka, G., Dzinamarira, T., Meena, K. S., Kanmani, T. R., & Rimányi, E. (2023). Social media for public health: Reaping the benefits, mitigating the harms. Health Promotion Perspectives, 13(2), 105–112. https://doi.org/10.34172/hpp.2023.13
Ji, E., Rahman, S. M., Wilden, R., Lin, N., & Harrison, N. (2024). Leveraging customer knowledge obtained through social media: The roles of R&D intensity and absorptive capacity. Journal of Business Research, 182, Article 114811. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2024.114811
Jim, J. R., Talukder, M. a. R., Malakar, P., Kabir, M. M., Nur, K., & Mridha, M. (2024). Recent advancements and challenges of NLP-based sentiment analysis: A state-of-the-art review. Natural Language Processing Journal, 6, 100059. https://doi.org/10.1016/j.nlp.2024.100059
Kassab, A. (2016) 'Knowledge Management Practices in the Middle East: Challenges and Trends', Int. J. of Innovation and Knowledge Management in the Middle East and North Africa, Vol.5, No.2, pp. 71–80
Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. Business Horizons, 53(1), 59–68. https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003
Khorshidi, M. S., Merigó, J. M., & Beydoun, G. (2025). Academic research on Facebook: A bibliometric review. Social Network Analysis and Mining, 15, 109. https://doi.org/10.1007/s13278-025-01092-3
Kimote, Z., Wasike, J., Mageto, V., & Mutunga, D. (2025). Impact of social network structures on knowledge sharing dynamics for community empowerment: A study of mango farmers in Makueni County. Journal of KyU, 1(1). http://journal.kyu.ac.ke/index.php/library/article/view/170[reference:12]
Knowledge sharing in networked communities of practice: Computational network analysis of organizing dynamics in online crowdsourcing communities. (2026). Computers in Human Behavior, 182.
Kong, X., Shi, Y., Yu, S., Liu, J., & Xia, F. (2019). Academic social networks: Modeling, analysis, mining and applications. Journal of Network and Computer Applications, 132, 86–103. https://doi.org/10.1016/j.jnca.2019.01.029
Kostygina, G., Kim, Y., Seeskin, Z., LeClere, F., & Emery, S. (2023). Disclosure Standards for Social Media and Generative Artificial Intelligence Research: Toward Transparency and Replicability. Social Media + Society, 9(4). https://doi.org/10.1177/20563051231216947
Krantz, T., Jonker, A., & Gomstyn, A. (2025). Unstructured data examples applications and use cases. IBM. https://www.ibm.com/think/topics/unstructured-data-examples-use-cases
Library Technology guides: documents, databases, news, and commentary. (n.d.). https://librarytechnology.org/document/4031/
Manginas, A. (2025). Twitter-mediated knowledge brokering in STEM education reform: A social network analysis of key knowledge actors in a mid-sized Ontario school district during the first year of reform (Master's thesis, University of Ottawa). http://hdl.handle.net/10393/51048[reference:14]
Marikyan, D.& Papagiannidis, S. (2025) Technology Acceptance Model: A review. In S. Papagiannidis (Ed), TheoryHub Book. Available at https://open.ncl.ac.uk / ISBN: 9781739604400
McGuirk, M. (2021). Performing social media analytics with Brandwatch for Classrooms: a platform review. Journal of Marketing Analytics, 9(4), 363–378. https://doi.org/10.1057/s41270-021-00128-5
Mohamed, E. A., Ismail, W. N., Ibrahim, O. a. S., & Younis, E. M. G. (2024). A two-stage framework for Arabic social media text misinformation detection combining data augmentation and AraBERT. Social Network Analysis and Mining, 14(1). https://doi.org/10.1007/s13278-024-01201-4
Mohsen, K., Abdollahi, S., & Sena, V. (2025). Social capital and knowledge acquisition among new product development teams. Journal of General Management. https://doi.org/10.1177/03063070251333491[reference:15]
Mukhlis, H., Haenilah, E. Y., Sunyono, Maulina, D., Nursafitri, L., Nurfaizal, & Noerhasmalina. (2024). Connectivism and digital age education: Insights, challenges, and future directions. Kasetsart Journal of Social Sciences, 45(3), 803–814. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kjss/article/view/274837[reference:16]
Musiał, K., & Kazienko, P. (2013). Social networks on the Internet. World Wide Web, 16(1), 31–72. https://doi.org/10.1007/s11280-011-0155-z
Nagesh, T. (2015) 'Project Performance Improvement Through Application of Knowledge Management Processes', Int. J. Innovation and Knowledge Management in the Middle East and North Africa, Vol. 4, No. 2, pp.108]117.

Nguyen, N., Dang-Van, T., Vo-Thanh, T., et al. (2025). Academic community engagement on social networking sites, creative behaviour and work performance: The mediating mechanisms of knowledge sharing and relationship quality. Education and Information Technologies, 30, 2787–2808. https://doi.org/10.1007/s10639-024-12918-2
Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. Oxford University Press.
Oktavia, T., Warnars, H. L. H. S., & Adi, S. (2017). Conceptual model of knowledge Management and social Media to support learning process in Higher education institution. TELKOMNIKA (Telecommunication Computing Electronics and Control), 15(2), 678. https://doi.org/10.12928/telkomnika.v15i2.3491
Olteanu, A., Castillo, C., Diaz, F., & Kıcıman, E. (2019). Social data: biases, methodological pitfalls, and ethical boundaries. Frontiers in Big Data, 2, 13. https://doi.org/10.3389/fdata.2019.00013
ORF Online. (2025, April 3). Connectivism in the age of networks: How digital space is changing learning. Observer Research Foundation. https://www.orfonline.org/expert-speak/connectivism-in-the-age-of-networks-how-digital-space-is-changing-learning[reference:18]
Peña Benjumea, K. K., Marín Maldis, F., & Iguarán Magdaniel, L. (2025). Theoretical perspectives on connectivism: A comparative analysis of the contributions of George Siemens and Stephen Downes in the framework of the social management of educational knowledge. Philoling Investigaciones, 1(1). https://www.philolinginvestigations.com/index.php/journal/article/view/675[reference:19]
Perez, E., Manca, S., Fernández-Pascual, R., & Guckin, C. M. (2023b). A systematic review of social media as a teaching and learning tool in higher education: A theoretical grounding perspective. Education and Information Technologies, 28(9), 11921–11950. https://doi.org/10.1007/s10639-023-11647-2
Pilgun, M. (2025). Explicit and Implicit Knowledge in Large-Scale Linguistic Data and Digital Footprints from Social Networks. Big Data and Cognitive Computing, 9(4), 75. https://doi.org/10.3390/bdcc9040075
Qi, C., & Chau, P. Y. K. (2018). Will enterprise social networking systems promote knowledge management and organizational learning? An empirical study. Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce, 28, 31 - 57. https://doi.org/10.1080/10919392.2018.1407081
Rowley, J. (2007). The wisdom hierarchy: Representations of the DIKW hierarchy. Journal of Information Science, 33(2), 163–180.
Rujachan, P., Chanthana, T., & Rattanaprapha, P. (2025). Mechanisms of building and sustaining social capital in online communities: The dynamics of interaction in the digital society. Bodhisastra Review Journal, 5(2), 61–72. https://so09.tci-thaijo.org/index.php/BRJ/article/view/7399[reference:21]
Shaheen, H. (2025). Social media marketing research: A bibliometric analysis from Scopus. Future Business Journal, 11(1), Article 41.
https://doi.org/10.1186/s43093-025-00465-2
Siemens, G. (2005). Connectivism: A learning theory for the digital age. International Journal of Instructional Technology and Distance Learning, 2(1), 1–9.
Starčević, S., & Sher, F. (2021). The impact of social media on knowledge management. In M. Stanković & V. Nikolić (Eds.), Proceedings of the 3rd Virtual International Conference Path to a Knowledge Society—Managing Risks and Innovation (PaKSoM 2021) (pp. 221–228). Complex System Research Centre. https://paksom.cosrec.org/wp-content/uploads/2022/02/PaKSoM2021.pdf
Singh, S. S., Muhuri, S., Mishra, S., Srivastava, D., Shakya, H. K., & Kumar, N. (2024). Social Network Analysis: A survey on process, tools, and application. ACM Computing Surveys, 56(8), 1–39. https://doi.org/10.1145/3648470
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
Seufert, A., von Krogh, G., & Bach, A. (1999). Towards knowledge networking. Journal of Knowledge Management, 3(3), 180–190. https://doi.org/10.1108/13673279910288608
Taherdoost, H., & Madanchian, M. (2023). Artificial intelligence and Knowledge Management: Impacts, benefits, and implementation. Computers, 12(4), 72. https://doi.org/10.3390/computers12040072
Thakral, P., Sharma, D., & Ghosh, K. (2024). Evidence-based knowledge management: a topic modeling analysis of research on knowledge management and analytics. VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, 55(4), 809–827. https://doi.org/10.1108/vjikms-03-2023-0079
Ubaldi, B. (2013). Open Government Data: Towards Empirical Analysis of Open Government Data Initiatives. OECD Working Papers on Public Governance, No. 22, OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/5k46bj4f03s7-en
United Nations. (2020). Social media, development and governance. Asian and Pacific Training Centre for Information and Communication Technology for Development (APCICT/ESCAP). unapcict.org 2020:Social Media, Development and Governance - APCICT (PDF)

United Nations. (2020). Social media, development and governance. Asian and Pacific Training Centre for Information and Communication Technology for Development (APCICT/ESCAP). https://www.unapcict.org/sites/default/files/2020-07/Social%20Media%2C%20Development%20and%20Governance%20Module_FINAL.pdf
Van Eck, N. J., & Waltman, L. (2023, October 31). VOSviewer manual (Version 1.6.20) [Software manual]. Universiteit Leiden. https://www.vosviewer.com/documentation/manual_vosviewer_1.6.20.pdf
Vicari, S. (2013). Quantitative Narrative Analysis. Software Options Compared: PC-ACE and CAQDAS (ATLAS.ti, MAXqda, and NVIVO). Quality and Quantity.
Yang, S., Chen, Z., & Zhu, M. (2024). Enhancing information diffusion prediction by addressing noise in social connection data. arXiv preprint arXiv:2410.18492. https://arxiv.org/pdf/2410.18492v1
Yaqub, M. Z., & Alsabban, A. (2023). Knowledge sharing through social media platforms in the silicon age. Sustainability, 15(8), 6765. https://doi.org/10.3390/su15086765[reference:24]
Zeng, X., et al. (2025). Empowering radical innovation: How digital technologies drive knowledge transfer and co-creation in innovation ecosystems. R&D Management. (Advance online publication). https://eprints.whiterose.ac.uk/id/eprint/225134/[reference:25]
Zhang, W., Deng, Y., Liu, B., Pan, S., & Bing, L. (2024). Sentiment Analysis in the Era of Large Language Models: A Reality Check. ACL Anthology.

حقوق الطبع والنشر © 2026 محفوظة لـ: المجلة العربية للنشر العلمي(AJSP)