

## "دور تحليل محتوى منشورات الشبكات الاجتماعية في دعم عمليات إدارة المعرفة في معهد البنك الإسلامي للتنمية"

“The Role of content Analysis of social media Posts in Supporting Knowledge management Processes in Islamic Development Bank Institute”

إعداد الباحثات:

أ.نعيمة محمد الدميني

باحثة دكتوراه

أ.إيناس محمد النجا

باحثة دكتوراه

أ.د.سوسن طه ضليمي

قسم علم المعلومات / جامعة الملك عبد العزيز / المملكة العربية السعودية

**Researcher:**

**Mrs. Naima Mohammed Dmini**

PhD Researcher

**Mrs. Enas Mohammed Alnajjar**

PhD Researcher

**Sawsan Taha Dulaymi Professor**

Department of Information Science, King Abdulaziz University. KSA

**Received: 22/06/2026 | Revised: 23/06/2026 | Accepted: 29/06/2026 | Published: 02/07/2026**

**Objectives:** The study aimed to examine how sentiment analysis reveals trends related to KM processes; to assess the effectiveness of LinkedIn in enhancing the four KM processes (knowledge acquisition, sharing, organization, and application); and to evaluate the degree to which IsDBI applies these processes through its digital content.

**Key Findings:** Results indicated that 72% of audience comments were positive. Knowledge application accounted for the largest share of analyzed keywords (35%), followed by knowledge storage (30%), knowledge creation (14%), knowledge acquisition (12%), and knowledge sharing (9%). IsDBI achieved an overall compliance rate of 87.5% against the KM criteria

**Abstract:**

The study aimed to investigate the detection of spatial and This study investigates the role of social media, specifically LinkedIn, in supporting knowledge management (KM) processes at the Islamic Development Bank Institute (IsDBI). A descriptive-analytical approach (content analysis) was employed, utilizing the Apify tool to extract 1,256 posts from IsDBI's official LinkedIn account over the period from May 2025 to May 2026. Data analysis was further supported by a review checklist grounded in established KM literature, and sentiment analysis was conducted on a sample of 32 audience comments

الشبكات الاجتماعية في تعزيز عمليات إدارة المعرفة الأربعة (اكتساب – مشاركة – تنظيم – تطبيق)، وتقييم مدى تطبيق المعهد لهذه العمليات عبر محتواه الرقمي. وكشفت النتائج أن 72% من التعليقات كانت إيجابية، وأن عملية تطبيق المعرفة حصلت على النسبة الأكبر من الكلمات المفتاحية المحللة (35%)، تلتها تخزين المعرفة (30%)، فتوليدها (14%)، واكتسابها (12%)، ومشاركتها (9%). وحقق المعهد نسبة انطباق إجمالية بلغت 87.5% على معايير دور الشبكات الاجتماعية في عمليات إدارة المعرفة، مع تحقيق عمليتي المشاركة والتنظيم نسبة 100%. وأشارت النتائج إلى فجوتين تطويريتين: غياب محتوى يعالج الحواجز المعرفية والثقافية، وضعف توظيف بيانات التفاعل الرقمي في صنع القرار المؤسسي.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة المعرفة، الشبكات الاجتماعية، LinkedIn، تحليل المحتوى، تحليل المشاعر، معهد البنك الإسلامي للتنمية.

framework, with knowledge sharing and organization both reaching 100% compliance. Two development gaps were identified: the absence of content addressing cross-cultural knowledge barriers, and the limited use of digital engagement data in institutional decision-making.

**Keywords:** Knowledge Management, Social Media, LinkedIn, Content Analysis, Sentiment Analysis, Islamic Development Bank Institute.

### ملخص البحث

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الشبكات الاجتماعية، وتحديدًا منصة LinkedIn في دعم عمليات إدارة المعرفة في معهد البنك الإسلامي للتنمية **Islamic Development Bank Institute (IsDBI)**، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي (تحليل المحتوى)، إذ استُخدمت أداة **Apify** لاستخراج 1256 منشورًا من الحساب الرسمي للمعهد على LinkedIn خلال الفترة من مايو 2025 إلى مايو 2026، إلى جانب قائمة مراجعة مستندة إلى معايير مستخلصة من الأدبيات العلمية، وتحليل مشاعر على عينة من 32 تعليقًا.

وركزت الدراسة على التعرف على دور تحليل المشاعر في الكشف عن الاتجاهات المتعلقة بعمليات إدارة المعرفة، وقياس مدى فعالية

### How to Cite This Article

الدميني، ن. م.، والنجا، إ. م.، وضليبي، س. ط. (2026). دور تحليل محتوى منشورات الشبكات الاجتماعية في دعم عمليات إدارة المعرفة في معهد البنك الإسلامي للتنمية. *المجلة العربية للنشر العلمي (AJSP)*، 9(93)، (434-469).



### المقدمة:

شهد العالم خلال العقد الأخيرين طفرة علمية غير مسبوقة، ويأتي في مقدمتها التطور الكبير في مجال التقنيات المعلوماتية والحاسب الآلي وما يرتبط بهما من تقدم متسارع في تكنولوجيا الاتصال الإلكتروني، نتج عن ذلك ظهور وسائل إلكترونية حديثة للتواصل الاجتماعي، أحدثت تحولًا واضحًا في طبيعة العلاقات الاجتماعية بين الناس، وفي أنماط تفاعلهم وأساليب تواصلهم ومن أبرز مظاهر هذا التطور التكنولوجي ظهور ما يعرف بشبكات التواصل الاجتماعي عبر شبكة الإنترنت.

وتعرف الشبكات الاجتماعية بأنها منظومة من الشبكات والتطبيقات الإلكترونية التفاعلية التي تعتمد على نظم الجيل الثاني من شبكة الانترنت Web 2 تتيح للمستخدمين إنشاء مواقع وصفحات خاصة بهم، يمكن من خلالها تبادل المعلومات وتكوين صداقات والتعليق والتفاعل مع المحتوى المنشور (النزهة والقرناس، 2026: 665)

ويبرز دور تحليل وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز ممارسات إدارة المعرفة من خلال دعم تبادل المعرفة المستدام، اكتساب المعرفة من خلال تبسيط وجمع المعلومات بشكل واسع، وتقليل حالة عدم اليقين والغموض، وتنظيم المعرفة عبر عمليات التخزين والاسترجاع والتصنيف. وعند تطبيق هذه المعرفة على المستوى العملي، فإنها تسهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز الإبداع داخل المؤسسات (Alghamdi, 2023:23).

وفي هذا السياق، سوف نتناول هذه الدراسة دور الشبكات الاجتماعية في دعم عمليات إدارة المعرفة في معهد البنك الإسلامي للتنمية، من خلال استخدام أدوات متقدمة في التحليل واستخراج النتائج.

## 1-2 مشكلة الدراسة:

تواجه المنظمات المعاصرة تحدياً متزايداً في الاستفادة من الكميات الهائلة من البيانات التي تولدها منصات التواصل الاجتماعي وتحويلها إلى معرفة تنظيمية ذات قيمة، حيث تنتج محتوى منصات التواصل الاجتماعي (LinkedIn وTwitter/X وFacebook) معرفياً غزيراً إلا أن هناك فجوة معرفية واضحة في فهم كيفية مساهمة هذا المحتوى في دعم عمليات إدارة المعرفة المؤسسية، وكيف يمكن تحليل أنماط التفاعل الاجتماعي لتعزيز تدفق المعرفة داخل المنظمة.

ويستثمر معهد البنك الإسلامي للتنمية موارد كبيرة في إنتاج ونشر المحتوى المعرفي عبر هذه الشبكات الاجتماعية إلا أنه لا يوجد فهم واضح لكيفية توظيف هذه الشبكات الاجتماعية في دعم عمليات إدارة المعرفة (توليد-تنظيم-مشاركة-وتطبيق) كما أن التكامل بين أنشطة التواصل الاجتماعي وأنظمة إدارة المعرفة في المعهد البنك الإسلامي للتنمية غير واضح بشكل كافٍ

بالإضافة إلى ذلك، تشير مراجعة الأدبيات نادرة في الدراسات التي تجمع بين تحليل الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة في سياق المنظمات المالية الإسلامية، وعلى الرغم من تزايد الاهتمام بالبحث العلمي في موضوع تحليل الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة إلى أنه الدراسات السابقة التي تربط بينهما في بيئة المنظمات الدولية وتحديداً المعهد التابع لمنظمة البنك الإسلامي للتنمية لا زالت محدودة للغاية، ومن هذا المنطلق تتحدد مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

"ما هو دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم عمليات إدارة المعرفة في معهد البنك الإسلامي للتنمية؟"

## 1-3 أسئلة الدراسة:

وانطلاقاً من السؤال الرئيس يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما دور تحليل المشاعر في الكشف عن اتجاهات مستخدمي الشبكات الاجتماعية؟
2. ما مدى فعالية الشبكات الاجتماعية في تعزيز عمليات إدارة المعرفة؟
3. ما واقع تطبيق معهد البنك الإسلامي للتنمية لعمليات إدارة المعرفة؟

## 1-4 أهداف الدراسة:

وفي ضوء مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، يتحدد الهدف الرئيس للدراسة الحالية في "الكشف وتحليل دور الشبكات الاجتماعية في معهد البنك الإسلامي للتنمية في دعم عمليات إدارة المعرفة" ولتحقيق هذا الهدف الرئيس يتفرع منه الأهداف تتمثل في:

1. التعرف عن دور تحليل مشاعر مستخدمي الشبكات الاجتماعية في الكشف عن الاتجاهات المتعلقة بعمليات إدارة المعرفة.
2. التعرف على مدى فعالية الشبكات الاجتماعية في تعزيز عمليات إدارة المعرفة.
3. التعرف على مدى تطبيق معهد البنك الإسلامي للتنمية لعمليات إدارة المعرفة.

## 1-5 أهمية الدراسة

### الأهمية النظرية:

#### • سد فجوة بحثية في تحليل منصة LinkedIn المؤسسية:

تعد الدراسة الحالية من أول الدراسات -على حد علم الباحثات- التي تتناول تحليل محتوى منصة LinkedIn كمصدر لدعم عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات المالية الإسلامية، حيث ركزت الدراسات السابقة على منصات التواصل العامة (Twitter, Facebook) دون التعمق في المنصات المهنية المتخصصة التي تتميز بطبيعة تفاعلاتها المعرفية والمهنية.

#### • تطوير إطار نظري لفهم العلاقة بين الشبكات الاجتماعية المهنية وإدارة المعرفة:

تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات البحثية من خلال تقديم إطار نظري يربط بين خصائص المنشورات على LinkedIn (كمنصة مهنية متخصصة) وعمليات إدارة المعرفة (توليد، خزن، مشاركة، تطبيق المعرفة)، مما يوفر أساساً علمياً لدراسات مستقبلية في هذا المجال.

#### • إضافة بعد تحليل المشاعر في سياق إدارة المعرفة

تقدم الدراسة مساهمة نظرية في استخدام تقنيات تحليل المشاعر (Sentiment Analysis) كأداة لقياس فعالية المحتوى المعرفي المنشور على الشبكات الاجتماعية المهنية.

#### • توسيع نطاق البحث في المعاهد التابعة للمنظمات الدولية

تسهم الدراسة في علاج فجوة بحثية متعلقة بندرة الدراسات التي تتناول إدارة المعرفة في المعاهد التابعة للمنظمات الدولية الإسلامية، خاصة من منظور الشبكات الاجتماعية المهنية، مما يوفر مرجعاً علمياً متخصصاً لهذا القطاع الحيوي.

### الأهمية العملية

#### • تحسين استراتيجيات المحتوى الرقمي المؤسسي:

تقدم الدراسة للقائمين على إدارة المحتوى الرقمي في معهد البنك الإسلامي للتنمية برؤى عملية مستندة إلى بيانات فعلية من LinkedIn، مما يمكنهم من تطوير استراتيجيات نشر أكثر فعالية تراعي أنماط التفاعل المعرفي للجمهور المستهدف.

#### • تعزيز التفاعل المعرفي مع أصحاب المصلحة:

تمكن الدراسة من فهم أنماط المحتوى الأكثر جذباً للتفاعل الإيجابي على LinkedIn مما يساعد معهد البنك الإسلامي للتنمية في تحسين آليات مشاركة المعرفة مع الباحثين والمهنيين والمستفيدين من خدماته من خلال فهم، مما يعزز دوره كمؤسسة معرفية في مجال التمويل الإسلامي.

#### • توفير أدوات تحليلية قابلة للتطبيق:

تقدم الدراسة منهجية عملية لاستخدام تحليل الشبكات الاجتماعية وتحليل المشاعر في تقييم أداء المحتوى الرقمي، يمكن تبنيها من قبل المنظمات المماثلة لقياس فعالية استراتيجياتها المعرفية الرقمية.

## 1-6 حدود الدراسة

**الحدود الموضوعية:** تحليل منشورات شبكات التواصل الاجتماعي تحديداً LinkedIn ودورها في عمليات إدارة المعرفة الأربعة (توليد المعرفة، خزن المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة)، دون التطرق إلى منصات التواصل الاجتماعي لمعهد البنك الإسلامي للتنمية.







### المصدر: الموقع الرسمي للبنك الإسلامي للتنمية

ويمكن القول إن البنك الإسلامي للتنمية يقوم بتمويل وتنفيذ مشاريع تنموية شاملة في الدول الأعضاء، والتي تشمل تنمية القدرات وتعزيز التجارة ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطوير صناعة الخدمات المالية الإسلامية وحماية الاستثمار، ويأتي دور معهد البنك الإسلامي للتنمية بوصفه الذراع الفكري والبحثي للمجموعة. حيث يُرَوِّد البنك بالأبحاث والتحليلات الاقتصادية اللازمة لاتخاذ قرارات تمويلية مدروسة، ويصمم البرامج التدريبية التي تبني الكوادر البشرية القادرة على تنفيذ مشاريعه، بالإضافة إلى تطوير الأطر التنظيمية والحلول المعرفية المبتكرة التي تدعم منظومة التمويل الإسلامي. وبهذا تتضح العلاقة التكاملية بين المؤسستين؛ فكل ما يُموِّله البنك على أرض الواقع يجد سنده المعرفي والمنهجي فيما ينتجه المعهد من بحوث ومعرفة وتدريب، مما يجعلهما معاً منظومة متكاملة تسعى إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة للدول الأعضاء وفق مبادئ الشريعة الإسلامية.

## 2- الإطار النظري والدراسات السابقة

### 2-1- الإطار النظري

#### 2-1-1- الأسس النظرية لإدارة المعرفة

##### أ. مفهوم إدارة المعرفة

تعرف إدارة المعرفة بأنها مجال برز بوصفه قوة فكرية متسارعة في علم الإدارة حيث ازدادت أهميته بشكل واضح خلال العقد الماضي، وأصبح استخدامه شائعاً لدى مديري الموارد البشرية بحلول عام 1997، وغالباً ما توصف إدارة المعرفة بأنها أداة إدارية، أو بشكل أكثر تحديداً أداة تشغيلية ذات توجه استراتيجي، تهتم لإنشاء المعرفة وإدارتها واستثمارها. كما عرفها الموسوي 2021 نقلاً عن Nedelko & Jevsenak بأنها سعي منظم لفهم المعرفة، ويتم ذلك إما بصورة مباشرة من خلال التقنيات المعتمدة على المعلومات، أو بصورة غير مباشرة عبر إدارة العمليات الاجتماعية، والهيكلي التنظيمي، والثقافة التنظيمية بالإضافة إلى إدارة الافراد (مدلول والموسوي، 2021، ص 687). ترتبط بعض الأدبيات بتعريف الإدارة من منظور قائم على العمليات والمراحل المنفصلة والمتراصة في الوقت نفسه، إذ تتمحور إدارة المعرفة حول اكتساب معرفة العاملين وتخزينها وإتاحتها للموظفين الآخرين داخل المنظمة، ويتم ذلك غالباً باستخدام تقنيات متعددة مثل الانترنت وقواعد البيانات، بما يسهم في تحويل المعرفة الضمنية إلى

معرفة صريحة. كما تعرف إدارة المعرفة بأنها القدرة على جمع المعرفة الداخلية أو الخارجية للمنظمات وتحويلها الى أفكار واستراتيجيات جديدة يمكن تطبيقها وحمايتها، ويمكن أيضا تعريفها بأنها عملية منهجية تهدف الى جمع المعرفة الضمنية والصريحة وتنظيمها وتوصيلها للموظفين بما يساعدهم على استخدامها في أداء أعمالهم (صخراوي ، 2023، ص21). وتعد إدارة المعرفة عملية منهجية تهدف إلى استثمار المعرفة التي تملكها المنظمة بشكل فعال لتحقيق الأهداف التنظيمية، حيث تلعب إدارة المعرفة دورا مهما في تحسين جودة الخدمات وذلك من خلال تحويل المعلومات والخبرات إلى حلول عملية تدعم القرارات وتسهم في تعزيز كفاءة العاملين وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة (القحطاني والعمار، 2026:ص5).

### ب. عمليات إدارة المعرفة

تُعد عمليات إدارة المعرفة من الممارسات الأساسية التي تقوم بها المنظمات بهدف معالجة أصولها المعرفية وتطويرها. وتشير بعد الدراسات الى أن هذه العمليات بوصفها أنشطة أو ممارسات أو قدرات، في حين تصفها دراسات أخرى بعمليات إدارة المعرفة، إلا أن جميع هذه المصطلحات تدل على المفهوم ذاته. وتتكون إدارة المعرفة من نموذج رباعي للعمليات يشمل إنشاء المعرفة داخليا أو اكتسابها من مصادر خارجية، ثم التقاطها وتخزينها داخل مستودعات المنظمة، يلي ذلك مشاركتها ونشرها عبر المستويات التنظيمية المختلفة، وأخيراً استخدامها من خلال تطبيق المعرفة المكتسبة في الممارسات العملية، وترتبط عمليات إدارة المعرفة، بما تتضمنه من توليد المعرفة والتقاطها ومشاركتها وتطبيقها، ضمن دورة مستمرة، حيث يتيح توليد المعرفة إمكانية التقاطها، ثم مشاركتها تمهيداً لتطبيقها، ومن خلال تطبيق المعرفة يمكن الاستفادة من الدروس المستفادة لتوليد معرفة جديدة، مما يؤدي الى استمرار دورة إدارة المعرفة والتحسين المستمر.

● **توليد المعرفة:** يُعرف توليد المعرفة بأنه عملية إنتاج محتوى معرفي جديد أو تطوير المحتوى القائم الذي يمثل جزءاً من المعرفة الصريحة أو الضمنية داخل المنظمة. كما يُعد قدرة تنظيمية تهدف الى توليد أفكار جديدة انطلاقاً من البيانات والمعلومات والموارد المتاحة بما يسهم في تحسين الأداء التنظيمي. وتتأثر عملية توليد المعرفة بعدة عوامل، مثل الفرص والدافعية والقدرات، الأمر الذي يتطلب من المنظمات التركيز عليها لضمان فاعلية توليد المعرفة. ومن الأساليب الفعالة في تعزيز تفاعل الموظفين إشراكهم ومنحهم الفرصة للتعبير عن أفكارهم والمشاركة في اتخاذ القرار، كما أن تطوير نظام مكافآت يقدّر الأفكار الجديدة والمبتكرة يُعد من الوسائل الفعالة لتحفيز الموظفين وتعزيز توليد المعرفة (Alharbi & Aloud, 2024, P3).

● **مشاركة المعرفة:** تُعرف مشاركة المعرفة بأنها عملية نشر المعرفة الصريحة والضمنية بما يسهم في تسهيل التعلم التنظيمي واكتساب المهارات الجديدة، وزيادة المعرفة داخل المنظمة، ويمكن للمنظمات تعزيز مشاركة المعرفة من خلال عدد من الأساليب، مثل البرامج التدريبية، وورش العمل، ومنصات التعاون، ومجتمعات الممارسة. وقد أشارت عدة دراسات إلى وجود عوامل تؤثر في تطبيق مشاركة المعرفة، من أبرزها فرص تبادل المعرفة، والدافعية، والثقافة التنظيمية. كما أوضحت دراسة الحربي 2024 أن هذه العوامل تساعد في إيجاد بيئة تدعم وتشجع مشاركة المعرفة بين العاملين. ويزداد استعداد الموظفين لمشاركة معارفهم عندما يحصلون على مكافآت مادية أو معنوية، مما يسهم في ترسيخ ثقافة مشاركة المعرفة داخل المنظمة، وينعكس ذلك على تحسين الأداء العام من خلال وجود قوى عاملة كفؤة (Alharbi & Aloud, 2024, P4):

● **التقاط المعرفة:** يشير التقاط المعرفة الى عملية استرجاع المعرفة التنظيمية، سواء كانت صريحة أو ضمنية، من مصادر متعددة مثل مستودعات المنظمة، والأفراد، والوثائق، والكيانات التنظيمية المختلفة. وتتضمن هذه العملية إنشاء المعرفة ودمجها داخل مستودعات المعرفة في المنظمة. كما يمكن للمنظمات الاستفادة من المعرفة غير الموثقة أو الضمنية من خلال تقليل حجم المعرفة غير المستغلة. فعلى سبيل المثال، يساهم استخدام المنصات الرقمية مثل أنظمة إدارة المعرفة (Knowledge Management Systems) في تسهيل الوصول الى المعلومات المطلوبة بسرعة وكفاءة، وضمان حصول العاملين على المعرفة اللازمة، كذلك تسهّل البرامج التدريبية في تمكين الموظفين من اكتساب المهارات والقدرات الضرورية لالتقاط المعرفة بصورة فعالة

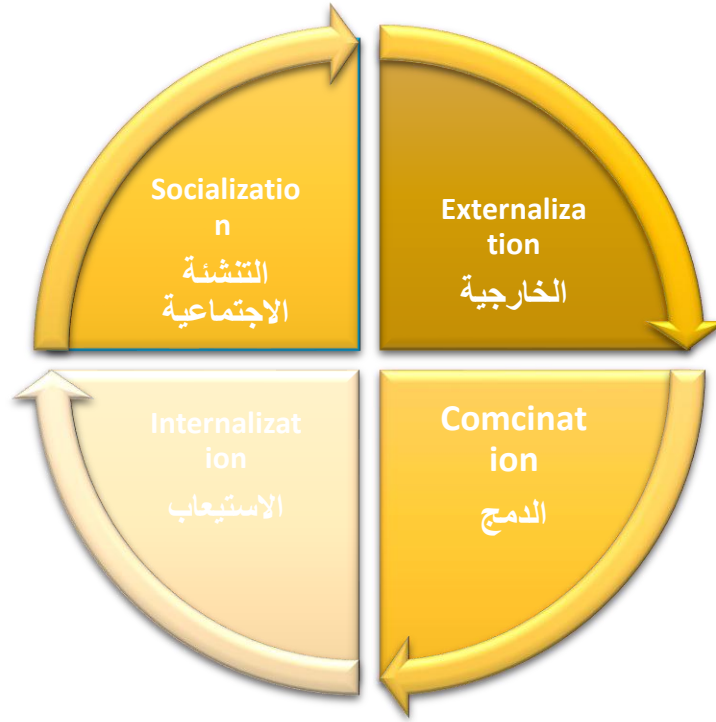
- **تطبيق المعرفة:** يقصد بتطبيق المعرفة استخدام المعرفة المشتركة داخل المنظمة لدعم العمليات والوظائف المختلفة، والمساهمة في اتخاذ القرارات وتنفيذ المهام التي تهدف إلى تحقيق نتائج محددة، مثل تحسين الخدمات والمنتجات، ويتطلب نجاح تطبيق المعرفة امتلاك الأفراد أو الفرق للمهارات والكفاءات المناسبة، ولذلك فإن ممارسات تطبيق المعرفة تسهم في رفع الكفاءة من خلال تقليل الأخطاء وتوفير الوقت. كما توجد عدة عوامل تؤثر في تطبيق المعرفة من أهمها المعرفة التي يمتلكها الأفراد، وقدراتهم المعرفية، وخبراتهم السابقة. فالأفراد الذين يتمتعون بدافعية مرتفعة وقدرات معرفية جيدة وخبرة سابقة في مجال المعرفة المشتركة يكونون أكثر قدرة على التفاعل مع أنشطة تطبيق المعرفة بصورة فعالة. كما يتضمن تطبيق المعرفة توظيفها من خلال التعلم والتجربة والتفسير بما يعزز استخدامها في اتخاذ القرارات وتحسين الأداء، حيث يظهر أثر المعرفة من خلال استثمارها وتطبيقها بصورة فعالة داخل المؤسسة (البرناني، 2026، ص211).
- **تخزين المعرفة:** يُقصد بتخزين المعرفة الاحتفاظ بها داخل بيئة تتيح سهولة الوصول إليها واسترجاعها واستخدامها داخل المؤسسة، ويتم ذلك عبر أنظمة إدارة الوثائق التي تعمل على تصنيفها ضمن إطار متكامل يشمل الوثائق وقواعد البيانات المعرفية، إلى جانب الأنظمة الأخرى التي تساعد في تحويل المعرفة إلى عمليات تنظيمية. كما يتطلب ذلك دعماً من الإدارة لأنظمة التخزين، وتحفيز العاملين على تحديث الوثائق وحفظها باستمرار. وعليه، فإن تخزين المعرفة يتمثل في الاحتفاظ بها داخل الذاكرة التنظيمية وتمكين العاملين من استرجاعها والاستفادة منها (بلعالم ومناصرية، 2017، ص10). كما يُعرف تخزين المعرفة بأنه الأساليب المستخدمة في حفظ المعرفة وإتاحتها للعاملين داخل المؤسسة، مع ضرورة اختيار طرق التخزين والعرض المناسبة بما يتوافق مع طبيعة العمل واحتياجات الأفراد. لذلك ينبغي تقديم المعرفة بأسلوب يسهل استرجاعها عند الحاجة. وترتبط عملية تخزين المعرفة بمفهوم الذاكرة التنظيمية، حيث قد تواجه المنظمات خطر فقدان جزء من معارفها عند مغادرة الأفراد للعمل، الأمر الذي يجعل الاحتفاظ بالمعرفة وحفظها ضرورة لضمان استمرارية المنظمة وتحقيق أهدافها وتطوير خدماتها (مدلول والموسوي، 2021، ص689). تشير عملية تخزين المعرفة إلى حفظ المعلومات والبيانات داخل ذاكرة تنظيمية تتضمن أشكالاً متعددة، مثل الوثائق الإلكترونية والمطبوعة وقواعد البيانات، بهدف تسهيل استرجاعها واستخدامها عند الحاجة، وذلك من خلال الأنظمة والخبرات والمعارف المتوفرة داخل العمليات التنظيمية (البرناني، 2026، ص211).

### ج. نموذج SECI

يُعد نموذج SECI من أبرز النماذج النظرية في مجال إدارة المعرفة، حيث طوره كل من نوناكا وتاكيوتشي في سياق دراستهما للابتكار داخل الشركات اليابانية خلال ثمانينيات وتسعينيات القرن العشرين. ويقوم هذا النموذج على فكرة أن المعرفة تتولد من خلال تفاعل مستمر بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة، ضمن عملية ديناميكية حلزونية تسهم في تطوير المعرفة وتوسيعها داخل المنظمات. ويتضمن النموذج أربعة أنماط رئيسية لتحويل المعرفة، تُعرف بمصطلح (SECI)، وموضحة بالشكل (3) وهي:

- 1- التثنية الاجتماعية (Socialization): انتقال المعرفة الضمنية بين الأفراد من خلال التفاعل المباشر وتبادل الخبرات.
  - 2- الخارجية (Externalization): تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة يمكن التعبير عنها وتوثيقها.
  - 3- الدمج (Combination): دمج المعارف الصريحة المختلفة وتطويرها ضمن أنظمة المعرفة في المنظمة.
  - 4- الاستيعاب (Internalization): تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية لدى الأفراد من خلال التطبيق والممارسة.
- ويمكن توظيف هذا النموذج في تفسير كيفية توليد المعرفة داخل المنظمات، حيث يوضح آليات انتقالها بين الأفراد وتحويلها إلى معرفة قابلة للاستخدام والتطبيق. وفي ظل البيئة الرقمية، تسهم الشبكات الاجتماعية في دعم هذه العمليات من خلال تعزيز التفاعل بين الأفراد، وتسهيل تبادل المعرفة، وتحويل الخبرات الضمنية إلى محتوى معرفي قابل للنشر والمشاركة. كما يمكن الاستفادة من أدوات تحليل البيانات والمشاعر في الشبكات الاجتماعية لفهم تفاعلات الأفراد وتوجهاتهم، مما يسهم في تحسين عملية إنتاج المعرفة وتطبيقها داخل المنظمة. وبذلك، يتيح نموذج SECI بناء دورة معرفية مستمرة تدعم التعلم التنظيمي، وتعزز من كفاءة إدارة المعرفة واستدامتها (الجهني والمقاطي، 2025: ص4).

شكل رقم 3: نموذج SECI لتحويل المعرفة



المصدر: Nonaka & Takeuchi, 1995

2-1-2 الشبكات الاجتماعية

أ- مفهوم الشبكات الاجتماعية

أسهمت شبكات التواصل الاجتماعي بصورة كبيرة في تعزيز التفاعل والتواصل بين الأفراد، إذ أتاحت للمستخدمين التعبير عن آرائهم وأفكارهم، والتعرف على أشخاص يشاركونهم الاهتمامات نفسها في مختلف مجالات الحياة. كما تدعم ذلك الإحصاءات المنشورة على موقع Statista، التي تشير إلى تزايد أعداد المستخدمين، خاصة على منصة فيسبوك، حيث بلغ عدد مستخدميها النشطين نحو مئاري مستخدم عام 2017. وتمثل الشبكات الاجتماعية منظومة عصرية أحدثت تحولاً واضحاً في أسلوب الحياة، سواء على المستوى الإداري أو في الممارسات اليومية. وفي تعريف آخر، تعد الشبكات الاجتماعية خدمات الكترونية قائمة على الإنترنت، تمكن المستخدمين من التفاعل والتواصل فيما بينهم، إلى جانب البحث وتبادل المعلومات والمعرفة والاهتمامات المختلفة. ومن أبرز أمثلتها: Facebook, YouTube, Instagram, Google Plus (غريب والطلحي، 2020، ص115).

تعددت تعريفات الشبكات الاجتماعية تبعاً لاختلاف توجهات الباحثين، إلا أنها تتفق في مضمونها على أنها منصات رقمية تفاعلية تعتمد على تقنيات الإنترنت، وتتيح للأفراد التواصل وتبادل المعلومات والبيانات الإلكترونية بسهولة، كما توفر هذه الشبكات بيئة افتراضية تساعد المستخدمين على التفاعل مع الآخرين الذين يشاركونهم الاهتمامات ذاتها، مما يسهم في تكوين مجتمعات افتراضية.

وقد أشار بعض الباحثين إلى أنها مواقع الكترونية تنشأ عبر شبكة الانترنت، تمكن الأفراد من إنشاء ملفات شخصية والتواصل مع الآخرين ومشاركة المحتوى والتعبير عن آرائهم، مع تنوع أساليب التفاعل ووسائل الاتصال من منصة الى أخرى، كذلك يمكن النظر الى شبكات التواصل الاجتماعي

بوصفها بيئة رقمية تفاعلية تتيح للمستخدمين التواصل في أي وقت أو مكان، وتبادل المعرفة والمعلومات، وبناء العلاقات الاجتماعية، وتحقيق أهداف معرفية واجتماعية بصورة سريعة ومرنة (الحمادي و العلماني، 2026، ص311).

### ب- أشكال شبكات التواصل الاجتماعي:

يمكن تصنيف شبكات التواصل الاجتماعي وفق مجموعة من المعايير المتنوعة، بحيث لا يقتصر التصنيف على التخصص، أو المحتوى، أو اللغة، أو أساليب الاستخدام فقط، بل يشمل أيضاً طبيعة الشبكة ونطاقها، إضافة إلى نوع الخدمات التي تقدمها وآليات التواصل المستخدمة فيها، الأمر الذي يساعد على فهم وظائف هذه الشبكات واستخداماتها بصورة أوسع، وتشمل هذه التصنيفات ما يأتي:

- من حيث التخصص: عامة مثل Facebook، متخصصة مثل LinkedIn
- من حيث المحتوى: شبكات تركز على النصوص مثل Twitter وأخرى على الصور مثل Flickr وغيرها على مقاطع الفيديو مثل: YouTube.
- من حيث اللغة: شبكات متعددة اللغات - شبكات تقتصر على لغات محددة
- من حيث الاستخدام: على هيئة مواقع الكترونية - على هيئة تطبيقات مثل WhatsApp
- من حيث نطاق الشبكة: شبكات داخلية تستخدم داخل المنظمة لتبادل المعرفة وشبكات خارجية عامة متاحة لجميع المستخدمين مثل Facebook.
- من حيث الخدمات وطريقة التواصل: شبكات تتيح التواصل النصي، أو الصوتي أو المرئي (غريب والطلحي، 2020، ص 114-115).

### 2-2 الدراسات السابقة:

#### 2-2-1 الدراسات السابقة العربية:

- دراسة (القحطاني، 2025) بعنوان: "اتجاهات تواصل أعضاء هيئة التدريس بمعهد الإدارة العامة نحو إتاحة المعرفة عبر استخدام الشبكات الاجتماعية المؤسسية (آيبا) نموذجاً"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بمعهد الإدارة العامة نحو إتاحة المعرفة من خلال استخدام الشبكات الاجتماعية، والكشف عن دور منصة (آيبا) في دعم عمليات إدارة المعرفة داخل البيئة التدريبية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة من الذكور وأن معظمهم يحملون درجة الماجستير، بالإضافة إلى امتلاكهم خبرات مهنية طويلة، مما يعكس ارتفاع المستوى العلمي والمهني لأعضاء هيئة التدريس، ويسهم في تعزيز جودة الممارسات التدريبية داخل المعهد. كما أظهرت النتائج وجود درجة عالية من الموافقة على دور منصة (آيبا) في تعزيز إتاحة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس، خاصة في الجانب التنظيمي، حيث تسهم المنصة في توفير بيئة تعاونية تدعم تبادل المعرفة، وتعزز ثقافة العمل الجماعي والتفاعل بين الأفراد. كذلك أوضحت النتائج وجود موافقة مرتفعة على دور المنصة في الجانب التقني، من خلال دعم أدوات التواصل الرقمي، وتوفير محتوى تدريبي متنوع وجذاب، بما يسهم في تسهيل الوصول إلى المعرفة وتعزيز مشاركتها بين الأعضاء، وفي المقابل، جاء البعد المعرفي بدرجة متوسطة مما يشير إلى الحاجة إلى تطوير استخدام المنصة في إنتاج المعرفة وتوسيع رأس المال المعرفي، وليس الاقتصار على نشر المعرفة وإتاحتها فقط. كما أظهرت النتائج وجود رضا مرتفع تجاه المقترحات التطويرية الخاصة بالمنصة، والتي تهدف إلى تحسين جودة المحتوى، وتعزيز التفاعل، وزيادة مشاركة المعرفة بين الأعضاء. وتشير هذه النتائج إلى أن الشبكات الاجتماعية والمنصات الرقمية تعد أداة فعالة في دعم إتاحة المعرفة داخل المؤسسات، إلا أن تفعيل دورها في إنتاج المعرفة وتطويرها لا يزال بحاجة إلى مزيد من التطوير.

- دراسة (الخليل و بشير، 2024) بعنوان "أثر إدارة المعرفة مع مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق جودة التعليم العالي: بالتنظير على الأكاديمية الليبية فرع إجدابيا حيث هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الإدارة المتكاملة للمعرفة المرتبطة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق جودة التعليم

العالي داخل البيئة الأكاديمية، وانطلقت الدراسة من تساؤل رئيس يتمحور حول مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة، التي تشمل تشخيص المعرفة وتوليدها وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها، في جودة التعليم العالي في ظل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من عينة من المنتسبين والعاملين في المؤسسات الأكاديمية، ثم جرى تحليل البيانات إحصائياً لاختبار فرضيات الدراسة. وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة المعرفة المختلفة وجودة التعليم العالي، كما أوضحت أن مواقع التواصل الاجتماعي تؤثر بدرجات متفاوتة في أنشطة البحث والمعرفة، إذ يمكن أن تسهم في دعم تداول المعرفة، لكنها قد تؤدي في المقابل إلى إهدار الوقت وزيادة الاعتماد على المصادر السريعة على حساب المصادر العلمية. وخلصت الدراسة إلى أن تعزيز جودة التعليم العالي يتطلب توظيفاً رشيداً لمواقع التواصل الاجتماعي ضمن إطار معرفي منظم، مع ضرورة توسيع الاعتماد على المكتبات والمراجع العلمية، وتعزيز الممارسات الأكاديمية التي تدعم إنتاج المعرفة وتطبيقها بصورة فعالة.

دراسة (قتبر ومحمد، 2023) بعنوان "أهمية استخدام موقع التواصل الاجتماعي (LinkedIn) بين الباحثين والمتخصصين في مجال المعلومات وتقنيات المعرفة" حيث هدفت إلى التعرف على أهمية استخدام موقع LinkedIn ووسائله من قبل الباحثين والمتخصصين في مجال المعلومات وتقنيات المعرفة، واعتمدت الدراسة على المنهج الإحصائي باستخدام الأسلوب التحليلي، حيث جُمعت البيانات من خلال أداة الاستبانة التي وُزعت إلكترونياً عبر Google Forms على مجتمع الدراسة من التدريسيين، والبالغ عددهم 55 تدريسياً. وقد أظهرت النتائج أن 46 من أفراد العينة مشتركين في موقع LinkedIn، في حين أن 9 غير مشتركين بالموقع. كما تم تحليل البيانات إحصائياً واستخراج الوسط الحسابي العام والوسط الفرضي بهدف تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، وتوصلت الدراسة إلى أن التدريسيين المتخصصين في المعلومات وتقنيات المعرفة داخل المؤسسات الأكاديمية يدركون أهمية الاشتراك في المواقع الأكاديمية، ومن بينها LinkedIn، لما له من تأثير إيجابي محلياً وعالمياً على الباحثين والمتخصصين الأكاديميين.

دراسة (العشي وبادي، 2021) بعنوان: "تحليل البيانات الضخمة من الشبكات الاجتماعية كعامل تمكين لإدارة المعرفة المستدامة للاتجاهات التسويقية، مع التركيز على مفهومها وركائزها ومراحلها واعتمدت الدراسة على منهج تحليل المحتوى لتحقيق أهدافها. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة تكاملية بين تحليل البيانات الضخمة المستمدة من الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة المستدامة، حيث يسهم هذا التكامل في دعم اتخاذ القرارات التسويقية الفورية، إضافة إلى التنبؤ بالقرارات المستقبلية التي تتوافق مع الاحتياجات المعرفية المتغيرة، كما أظهرت النتائج أن تحليل البيانات الضخمة في الشبكات الاجتماعية يعد مصدراً مهماً لاستخراج المعرفة، من خلال الكشف عن الأنماط والاتجاهات الخفية داخل البيانات، مما يسهم في إنتاج معرفة جديدة تدعم تحسين الأداء التسويقي. كذلك أكدت الدراسة أن امتلاك المعرفة بآليات إدارة البيانات الضخمة وتحليلها يسهم بصورة مباشرة في تمكين أنظمة إدارة المعرفة المستدامة داخل المؤسسات التسويقية، ويعزز قدرتها على تحقيق أهدافها قصيرة وطويلة المدى، كما أوضحت الدراية أن تحقيق إدارة المعرفة المستدامة يعتمد على مجموعة من العمليات المتكاملة تشمل التشخيص، والاكتساب، والتطوير والتوزيع إلى جانب التقييم المستمر التغذية الراجعة، بما يسهم في تلبية الاحتياجات المعرفية الحالية والمستقبلية. وتشير هذه النتائج إلى أن تحليل البيانات الضخمة المستخرجة من الشبكات الاجتماعية يمثل أحد العوامل الرئيسية الداعمة لتطوير إدارة المعرفة، من خلال تحويل البيانات إلى معرفة قابلة للاستخدام في اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحقيق الاستدامة المعرفية داخل المنظمات.

## 2-2-2 الدراسات السابقة الأجنبية:

دراسة (Alghamdi et al., 2023) بعنوان Knowledge Management: Social Media Analysis to Enhance Sustainable A Concise Literature Review حيث هدفت إلى مناقشة تحليل الشبكات الاجتماعية في عمليات إدارة المعرفة بصورة شاملة مع التركيز على دوره في تعزيز مشاركة المعرفة والإبداع والإنتاجية وبناء الثقة داخل المؤسسات، واعتمدت الدراسة على المراجعة المنهجية للأدبيات خلال الفترة (2012-2022) وفق إرشادات PRISMA، وتوصلت النتائج إلى أن تحليل الشبكات الاجتماعية يسهم في تسهيل اكتساب المعرفة من خلال تبسيط

وتسريع جمع المعلومات، وتقليل الغموض وعدم اليقين، وتنظيم المعرفة عبر التخزين والاسترجاع والتصنيف، كما يساعد في تحسين جودة الخدمات وتعزيز الإبداع في مجالات متعددة مثل الرعاية الصحية والتسويق والسياحة وإدارة الفعاليات.

دراسة (Terán-Bustamante et al., 2021) بعنوان "Knowledge Management for Open Innovation: Bayesian Networks Through Machine Learning" التي تهدف إلى دراسة وتحليل إدارة المعرفة من خلال Bayesian Networks باستخدام تقنيات التعلم الآلي، بهدف تحديد وقياس العوامل المؤثرة في الإدارة الفعالة للمعرفة داخل المنظمات بما يساهم في توليد القيمة وتحسين الأداء التنظيمي. واعتمدت الدراسة على بناء نموذج تحليلي قائم على Bayesian Networks، كما طبقت الدراسة على شركة خدمات تقنية في مدينة مكسيكو بوصفها حالة دراسية. وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة تتأثر بعدة عوامل مترابطة، وأظهرت النتائج أن أهم العوامل المرتبطة بتحقيق إدارة معرفة فعالة تتمثل في إدارة المعلومات، ورأس المال العلاقتي، ورأس المال الفكري، وإدارة الجودة والمخاطر، بالإضافة إلى استيعاب التكنولوجيا كما أوضحت الدراسة أهمية العلاقات السببية بين المتغيرات في فهم إدارة المعرفة وتحسينها داخل المنظمات.

دراسة (Sivakumar et al., 2023) بعنوان "Social Media Influence on Students' Knowledge Sharing and Learning: An Empirical Study" وتهدف الدراسة إلى التعرف على فاعلية وسائل التواصل الاجتماعي بوصفها أداة تعليمية، وبيان أثرها في مشاركة المعرفة بين طلبة الكليات والجامعات، واعتمدت الدراسة على النظريتين المعرفية الاجتماعية والاتصالية لتطوير نموذج يفسر تأثير الدوافع الشخصية، مثل السمعة، وخصائص الشبكات الاجتماعية مثل مشاركة الملفات وتفاعل الطلبة في تبادل المعلومات ومشاركة المعرفة. وتوصلت الدراسة إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي تساهم في تعزيز مشاركة المعرفة، كما تساعد في رفع دافعية الطلبة وتحسين أدائهم الأكاديمي. وأظهرت النتائج أن الشبكات الاجتماعية تعد وسيلة فعالة لنشر المعلومات وتشجيع مشاركة الطلبة وتفاعلهم داخل البيئة التعليمية. كما تناولت الدراسة مجموعة من الآثار والتحديات والتوجهات البحثية المستقبلية المتعلقة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التعليم، مؤكدة أهمية دمجها ضمن استراتيجيات التعليم والتعلم في المؤسسات التعليمية.

دراسة (Aazami et al., 2023) بعنوان "The Effect of Strategic Management on Knowledge Management of Human Resources: The Mediating Role of Social Media" التي تهدف إلى تحليل أثر الإدارة الاستراتيجية وإدارة المعرفة للموارد البشرية، مع التركيز على الدور الوسيط لوسائل التواصل الاجتماعي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، كما صنفت ضمن الدراسات الارتباطية بهدف تحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة. وتم تطبيق الدراسة على عينة من موظفي الإدارة العامة للرياضة والشباب في محافظة كرمانشاه، حيث بلغ عدد أفراد العينة 127 موظفاً تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية. واستخدمت الدراسة مجموعة من الاستبانات المتعلقة بالإدارة الاستراتيجية، وإدارة المعرفة للموارد البشرية، ووسائل التواصل الاجتماعي، كما جرى تحليل البيانات باستخدام الإحصاءات الوصفية والاستدلالية عبر برنامج Smart PLS. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير مباشر وغير مباشر للإدارة الاستراتيجية في إدارة المعرفة للموارد البشرية. كما أظهرت النتائج أن وسائل التواصل الاجتماعي تؤثر بصورة مباشرة في إدارة المعرفة للموارد البشرية، مع تأكيد الدور الوسيط لوسائل التواصل الاجتماعي في العلاقة بين الإدارة والاستراتيجية وإدارة المعرفة للموارد البشرية.

دراسة (Tajpour et al., 2022) بعنوان "The Effect of Knowledge Management on the sustainability of Technology-Driven Businesses in Emerging Markets: The Mediating Role of Social Media" التي تهدف إلى فحص أثر مكونات إدارة المعرفة في استدامة الأعمال المعتمدة على التكنولوجيا، مع التركيز على الدور الوسيط لوسائل التواصل الاجتماعي داخل الأسواق الناشئة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، وتم تطبيقها على عينة من موظفي البحث والتطوير في الشركات المعتمدة على التكنولوجيا، حيث بلغ العينة 224 موظفاً. كما استخدمت الدراسة استبانة مكونة من 25 فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SmartPLS. وتوصلت الدراسة إلى أن تحقيق الاستدامة في الشركات المعتمدة على التكنولوجيا يتطلب تطبيق مكونات إدارة المعرفة في جميع أقسام الشركة، لما لذلك من دور في خلق القيمة وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة داخل بيئة ديناميكية، كما أظهرت النتائج أن المشاركة الفعالة في

الشبكات الاجتماعية التنظيمية تسهم في تنشيط إدارة المعرفة وتعزيز خلق القيمة داخل المؤسسات. كذلك بينت الدراسة ان اكتساب المعرفة عبر وسائل التواصل الاجتماعي يساعد في تحسين التعلم وتوليد الأفكار، كما يمكن الشركات التي تعاني من محدودية الموارد من تحقيق التطور والاستدامة داخل بيئة متغيرة.

## 2-2-3 التعقيب عن الدراسات السابقة

ركزت الدراسات العربية على البعد التطبيقي لإدارة المعرفة في المجالات الأكاديمية والتدريبية، حيث تناولت استخدام منصات مثل LinkedIn والمنصات المؤسسية في تعزيز إتاحة المعرفة والتفاعل المهنية، حيث أشارت دراسة قنبر ومحمد (2023) إلى الوعي المتزايد لدى الأكاديميين بأهمية الشبكات المهنية الرقمية في دعم حضورهم العلمي وتوسيع نطاق تأثيرهم البحثي، وهو ما يتقاطع مع ما توصلت إليه دراسة القحطاني (2025) بشأن الدور التنظيمي والتقني الفاعل للمنصات الاجتماعية المؤسسية في تعزيز بيئات التعلم التشاركي. ومع ذلك، تشير هذه الدراسات إلى فجوة نسبية في جانب إنتاج المعرفة مقارنة بإتاحتها، وهو ما يعكس محدودية توظيف هذه الأدوات في بناء رأس المال الفكري بشكل متكامل.

من جهة أخرى، أكدت دراسة الخليل وبشير (2024) أن وسائل التواصل الاجتماعي، رغم دورها في تسهيل تداول المعرفة، قد ينتج عنها آثار سلبية مثل الاعتماد على مصادر غير موثوقة أو إهدار الوقت، مما يبرز الحاجة إلى حوكمة استخدام هذه الوسائل ضمن أطر معرفية منظمة. أما دراسة العشي وبادي (2021)، فقد وسعت نطاق التحليل من خلال الربط بين تحليل البيانات الضخمة المستخرجة من الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة المستدامة، حيث أكدت أن القيمة الحقيقية تكمن في تحويل البيانات إلى معرفة قابلة للتوظيف الاستراتيجي، وهو توجه يعكس الانتقال من إدارة المعرفة التقليدية إلى إدارة المعرفة القائمة على البيانات (Data-driven Knowledge Management).

واتسمت الدراسات الأجنبية بعمق نظري ومنهجي أكبر، حيث اعتمدت على نماذج تحليلية متقدمة وأساليب كمية مثل نماذج المعادلات الهيكلية وشبكات بايز. فقد تناولت دراسة Alghamdi et al. (2023) الدور المحوري لتحليل الشبكات الاجتماعية في تحسين جودة المعرفة وتقليل الغموض، وقدمت دراسة Terán-Bustamante et al. (2021) نموذجاً تفسيرياً يربط بين إدارة المعرفة وعوامل متعددة مثل رأس المال الفكري وإدارة الجودة باستخدام تقنيات التعلم الآلي، مما يعكس توجهاً واضحاً نحو دمج الذكاء الاصطناعي في تطوير أنظمة إدارة المعرفة.

كما ركزت دراسة Sivakumar et al., 2023 على الدور التحفيزي لوسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز مشاركة المعرفة في البيئات التعليمية، بينما أكدت دراستا Aazami et al., 2023 و Tajpour et al., 2022 على الدور الوسيط لوسائل التواصل الاجتماعي في العلاقة بين إدارة المعرفة ومتغيرات تنظيمية أخرى مثل الإدارة الاستراتيجية والاستدامة، وهو ما يعزز الفهم الديناميكي لإدارة المعرفة كمنظومة متكاملة تتأثر بعوامل متعددة.

يتضح مما سبق وجود اتفاق عام بين الدراسات العربية والأجنبية على أهمية وسائل التواصل الاجتماعي كأداة فاعلة في دعم إدارة المعرفة، خاصة في مجالات مشاركة المعرفة والتفاعل والوصول إلى المعلومات. إلا أن الدراسات الأجنبية تميزت بالتركيز على النماذج التفسيرية والتحليلية المتقدمة، بينما ركزت الدراسات العربية على التطبيقات العملية والوصفية داخل سياقات محددة. كما تبين أن الدراسات الأجنبية تميل إلى دمج تقنيات حديثة مثل التعلم الآلي وتحليل البيانات الضخمة، في حين لا تزال معظم الدراسات العربية في مرحلة استكشاف الاستخدامات والتأثيرات العامة.

## 3- الإطار التطبيقي

### 3-1 منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي تحليل المحتوى بما يتناسب مع لأهداف الدراسة التي تركز على دور منصة LinkedIn لمعهد البنك الإسلامي للتنمية في دعم عمليات إدارة المعرفة، وتم الاعتماد على تحليل المحتوى الرقمي لصفحة المعهد وتحليل المنشورات والوسوم والنصوص

الرقمية وتحليل تكرار الكلمات المفتاحية، التي أتاحت قياس مستوى تحقيق عمليات إدارة المعرفة الأربع (توليد المعرفة وتنظيمها ومشاركتها وتطبيقها) بالإضافة إلى الكشف عن الأنماط والتفاعلات.

### 2-3 مجتمع الدراسة:

غطت الدراسة الحالية المحتوى الرقمي الذي ينشره معهد البنك الإسلامي للتنمية عبر منصته LinkedIn.

### 3-3 أدوات الدراسة

#### 1-3-3 قائمة المراجعة:

اعتمدت هذه القائمة في بنائها على ما أثبتته الأدبيات أن الشبكات الاجتماعية لها دور في دعم عمليات إدارة المعرفة واستخلاص معايير علمية اعتماداً على الدراسات التالية جدول رقم (1):

#### جدول رقم (1) معايير دور الشبكات الاجتماعية في عمليات إدارة المعرفة

دراسة (Alghamdi et al.,2023)	
معايير دور الشبكات الاجتماعية في عمليات إدارة المعرفة	عمليات إدارة المعرفة
<ul style="list-style-type: none"> <li>جمع وتبسيط المعلومات بشكل يقلل الغموض وعدم التأكد</li> <li>تعزيز التعلم التعاوني والابتكار</li> <li>التغلب على الحواجز المعرفية والثقافية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اكتساب المعرفة</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسين التواصل الداخلي والخارجي للمؤسسات عبر وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>بناء الثقة من خلال مشاركة المعرفة</li> <li>تعزيز الإبداع والإنتاجية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مشاركة المعرفة</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>تخزين المعرفة واسترجاعها وتصنيفها بشكل أفضل</li> <li>استخدام الوسوم (Tags) والوسوم المميزة (Hashtags) لتسهيل الوصول</li> <li>توظيف الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات لتحسين توزيع المحتوى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تنظيم المعرفة</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>دعم الإبداع والتطوير</li> <li>تحسين جودة الخدمات والعمليات</li> <li>اتخاذ قرارات مستنيرة من خلال تحليلات شبكات التواصل الاجتماعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تطبيق المعرفة</li> </ul>
دراسة (Terán-Bustamante et al,2021)	
معايير دور الشبكات الاجتماعية في عمليات إدارة المعرفة	عمليات إدارة المعرفة
<ul style="list-style-type: none"> <li>توفير رؤى حول كيفية استفادة المؤسسة من تدفقات المعرفة الداخلية والخارجية</li> <li>فتح قنوات لاكتساب المعرفة من مصادر خارجية ودمجها مع المعرفة الداخلية</li> <li>تبادل المعرفة بين الخبراء لتوليد معرفة جديدة من خلال تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة قابلة للمشاركة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اكتساب المعرفة</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير الظروف المثالية للأفراد للتعلم والاستفادة من تجارب الآخرين</li> <li>• تشجيع التفاعلات الاجتماعية بين الأفراد والمنظمات لضمان ديناميكية المعرفة</li> </ul>	<b>مشاركة المعرفة</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ربط الأفراد بمصادر المعرفة المناسبة وتنظيم تدفقاتها لتسهيل الاسترجاع</li> <li>• تسهيل الربط بين من يمتلك المعرفة من الخبراء بمن يحتاج إليها</li> </ul>	<b>تنظيم المعرفة</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعزيز الابتكار المفتوح من خلال الاستفادة من رأس المال العلائقي والتعاون مع مختلف الجهات</li> <li>• تشجيع توليد الابتكارات وتطبيقها لتعزيز القدرات التنافسية للمؤسسة</li> </ul>	<b>تطبيق المعرفة</b>

المصدر: (Terán–Bustamante et al,2021) (Alghamdi et al.,2023)

بعد استعراض وتحليل المعايير المستخرجة من الأدبيات السابقة، وتحديداً دراسة (2023) Alghamdi et al. ودراسة Terán–Bustamante et al. (2021)، تبين وجود تكامل واضح بين المعايير التطبيقية والاستراتيجية. وبالتالي ستعتمد الدراسة الحالية على دمج هذه المعايير لبناء معايير تستخدم في قياس دور الشبكات الاجتماعية في عمليات إدارة المعرفة، في معهد البنك الإسلامي للتنمية وذلك على النحو التالي جدول رقم (2):

جدول رقم (2): المعايير المستخرجة لقياس دور الشبكات الاجتماعية في عمليات إدارة المعرفة

معايير دور الشبكات الاجتماعية في عمليات إدارة المعرفة	عمليات إدارة المعرفة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• جمع وتبسيط المعلومات بشكل يقلل الغموض وعدم التأكد</li> <li>• تعزيز التعلم التعاوني والابتكار</li> <li>• التغلب على الحواجز المعرفية والثقافية</li> <li>• توفير رؤى حول كيفية استفادة المؤسسة من تدفقات المعرفة الداخلية والخارجية</li> <li>• فتح قنوات لاكتساب المعرفة من مصادر خارجية ودمجها مع المعرفة الداخلية</li> <li>• تبادل المعرفة بين الخبراء لتوليد معرفة جديدة من خلال تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة قابلة للمشاركة</li> </ul>	<b>اكتساب المعرفة</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحسين التواصل الداخلي والخارجي للمؤسسات عبر وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>• بناء الثقة من خلال مشاركة المعرفة</li> <li>• تعزيز الإبداع والإنتاجية</li> <li>• توفير الظروف المثالية للأفراد للتعلم والاستفادة من تجارب الآخرين</li> <li>• تشجيع التفاعلات الاجتماعية بين الأفراد والمنظمات لضمان ديناميكية المعرفة</li> </ul>	<b>مشاركة المعرفة</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحسين التواصل الداخلي والخارجي للمؤسسات عبر وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>• بناء الثقة من خلال مشاركة المعرفة</li> <li>• تعزيز الإبداع والإنتاجية</li> </ul>	<b>تنظيم المعرفة</b>

• توفير الظروف المثالية للأفراد للتعلم والاستفادة من تجارب الآخرين • تشجيع التفاعلات الاجتماعية بين الأفراد والمنظمات لضمان ديناميكية المعرفة	
• دعم الإبداع والتطوير • تحسين جودة الخدمات والعمليات • اتخاذ قرارات مستنيرة من خلال تحليلات شبكات التواصل الاجتماعي • تعزيز الابتكار المفتوح من خلال الاستفادة من رأس المال العلائقي والتعاون مع مختلف الجهات • تشجيع توليد الابتكارات وتطبيقها لتعزيز القدرات التنافسية للمؤسسة	تطبيق المعرفة

المصدر: (Alghamdi et al.,2023) (Terán–Bustamante et al,2021)

### 3-3-2 الأداة المستخدمة في التحليل (أداة Apify)

تم استخدام في تحليل حساب معهد البنك الإسلامي للتنمية على منصة LinkedIn أداة **Apify** وهي أداة سحابية لأتمتة الويب واستخراج البيانات من المواقع الإلكترونية، تساعد على تنفيذ مهام مثل جمع البيانات وأتمتة التفاعل مع المواقع، وتعد مصدر بيانات منظم يمكن استخدامه في التحليل والبحث والأتمتة واستخراج الأنماط من الشبكات الاجتماعية.

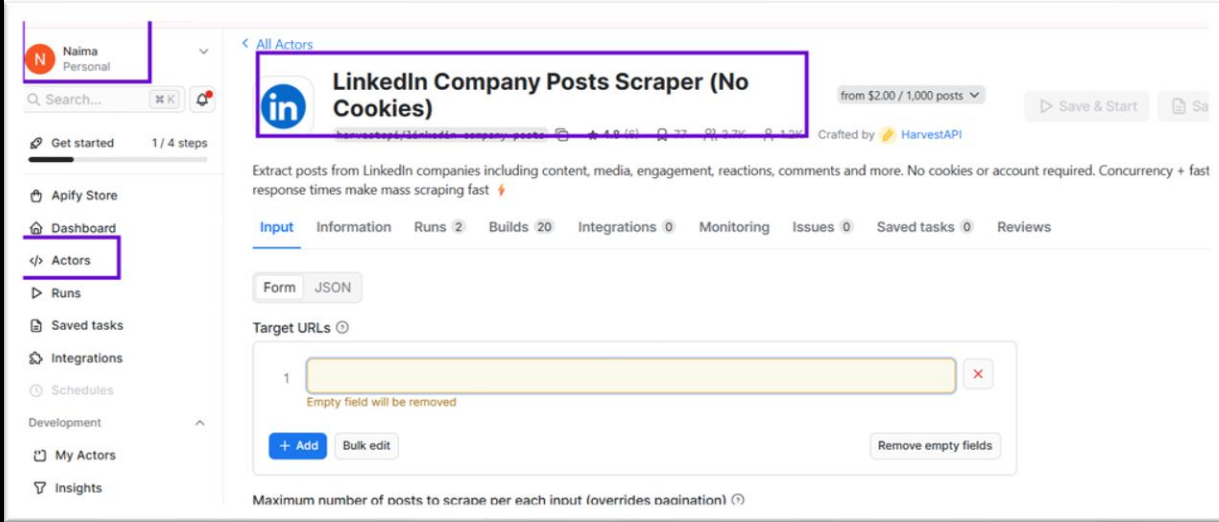
#### • نظرة عامة عن أداة Apify

أطلق كل من Jan Čurn و Jakub Balada لشركة Apify عام 2015، وذلك من خلال برنامج (Y Combinator Fellowship) في Mountain View، كاليفورنيا. كانت الفكرة الأصلية تتمحور حول تسهيل مهمة المطورين في بناء زواحف ويب مرنة وقابلة للتوسع، وذلك باستخدام JavaScript للواجهة الأمامية فحسب، مستفيدة من تقنية المتصفح (Headless Browser) التي كانت جديدة في ذلك الوقت.

وتعد Apify أكبر سوق في العالم للأدوات المتعلقة بالتجريف الآلي للويب، واستخراج البيانات، وأدوات الأتمتة. لاستخراج البيانات من وسائل التواصل الاجتماعي، ومواقع التجارة الإلكترونية، ومحركات البحث، والخرائط؛ وذلك لأغراض التحليل التنافسي، وتوليد العملاء المحتملين، وأبحاث المنتجات. وتتكامل مع n8n و Make و LangChain و Zapier، كما يتيح دعمها لبروتوكول لوكلاء الذكاء الاصطناعي اكتشاف الأدوات واستخدامها من السوق بشكل ديناميكي دون الحاجة إلى كتابة أكواد مخصصة. تتولى Apify إدارة البنية التحتية، والبروكسيات، والتوسع التلقائي، حتى يتمكن المستخدمون من التركيز على البيانات موثوق بها من قبل شركات كبرى مثل Siemens و Intercom و Groupon و Microsoft، فضلاً عن أكثر من 10,000 عميل حول العالم (الموقع الإلكتروني: <https://apify.com>).



شكل رقم 5: خطوة اختيار الفاعل (Actor) للملائم لمنصة LinkedIn



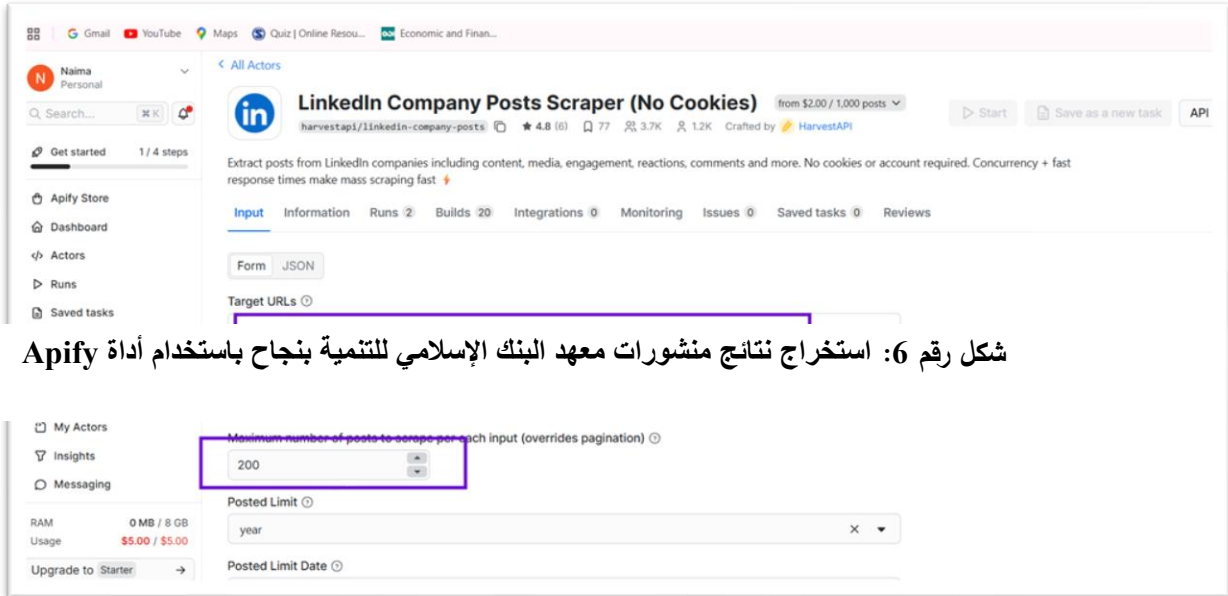
بعد ذلك تأتي  
خطوة استخدام  
أداة

LinkedIn  
Company  
Posts  
Scraper

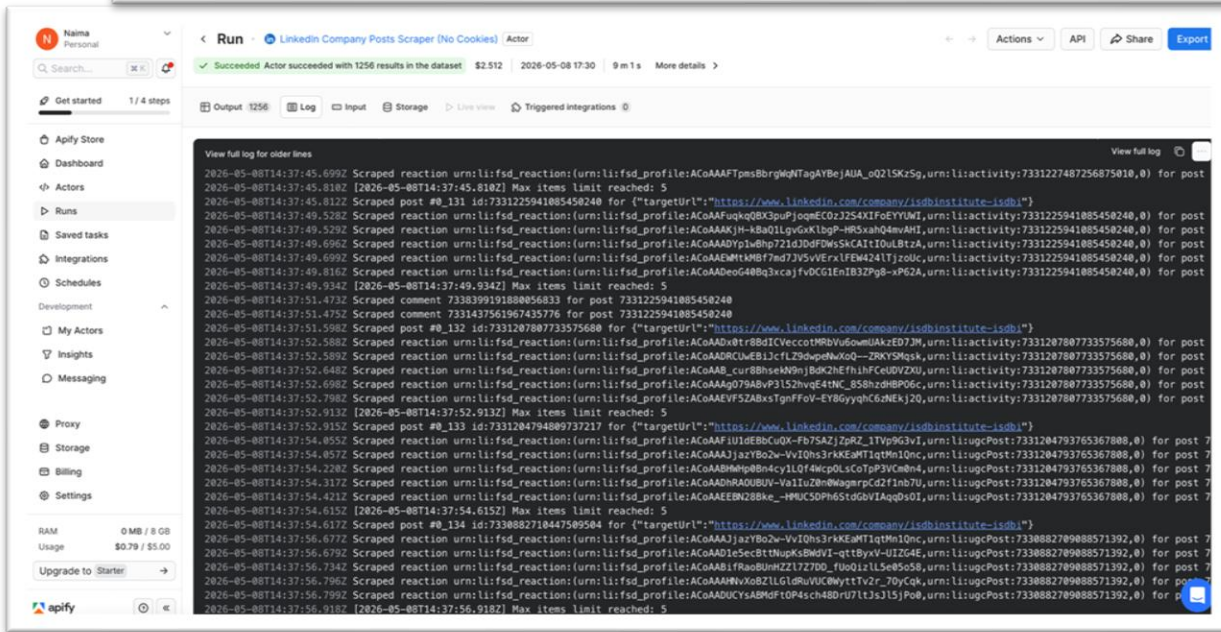
داخل منصة  
Apify، حيث  
يتم فيها إدخال  
رابط صفحة  
شركة معينة في

دراستنا الحالية رابط معهد البنك الإسلامي للتنمية على LinkedIn في حقل Target URLs ثم تحديد الحد الأقصى لعدد المنشورات المراد استخراجها وهو 200 منشور، مع ضبط Posted Limit على year أي استخراج المنشورات خلال السنة الماضية فقط. وتعمل هذه الأداة على استخراج المنشورات كاملةً بما تتضمنه من محتوى ووسائط وتفاعلات وتعليقات شكل رقم (6)

شكل رقم 5: إدخال رابط معهد البنك الإسلامي للتنمية على LinkedIn



شكل رقم 6: استخراج نتائج منشورات معهد البنك الإسلامي للتنمية بنجاح باستخدام أداة Apify



ثم تأتي  
مرحلة  
استخراج  
البيانات؛ هذه  
المرحلة  
تُظهر نتائج  
تشغيل الأداة  
بعد اكتمالها  
بنجاح، حيث  
ظهرت رسالة

Succeeded تؤكد أن الأداة استخرجت 1,256 نتيجة من صفحة شركة ISDB Institute على LinkedIn، واستغرقت العملية 9 دقائق بتكلفة \$2.512. أما الشاشة السوداء فتعرض السجل التفصيلي (Log) للعملية، والذي يُظهر كل ما تم استرجاعه من منشورات وتفاعلات وتعليقات بشكل تلقائي ومتسلسل، وعند الانتهاء يمكن تصدير جميع البيانات بالضغط على زر Export في أعلى يمين الشاشة شكل رقم (7)

#### 4- نتائج الدراسة

#### 4- 1 دور تحليل المشاعر في الكشف عن الاتجاهات المتعلقة بعمليات إدارة المعرفة

شملت العينة المدروسة 32 تعليقا صادرة من متابعين ومهتمين من مختلف المجالات في أنحاء العالم تفاعلوا مع صفحة معهد البنك الإسلامي للتنمية، حيث تتوعد لغاتهم بين العربية والإنجليزية، واختلفت اهتماماتهم بين الشأن الديني والتنمية والاقتصادي. ومن خلال تحليل تفاعل الجمهور مع منشورات معهد البنك الإسلامي للتنمية خلال فترة البحث من 8 مايو 2025 إلى 8 مايو 2026 ويمكن توظيف هذه المعطيات في تحليل المشاعر والكشف عن علاقتها بعمليات إدارة المعرفة

#### نتائج تحليل أداة Apify

#### شكل رقم (8) بيانات تحليلية شاملة لمشاعر التعليقات



يعرض شكل رقم (8) لوحة بيانات تحليلية شاملة لمشاعر التعليقات، إذ تظهر أن 72% من إجمالي 32 تعليقا كانت إيجابية، فيما بلغت نسبة التعليقات المحايدة 19% وبواقع 6 تعليقات،

أما التعليقات السلبية أو الإشكالية فلم تتجاوز 9% بواقع 3 تعليقات فقط. ويجسد المخطط الدائري هذا التوزيع بصريا، وأما بالنسبة للمواضيع الأبرز، تصدّر موضوع "التشجيع والإطراء" القائمة بـ 11 تعليقا، يليه "التهنئة الدينية" بـ 8 تعليقات، ثم "مشكلة وصول الكتاب الإلكتروني" بـ 5 تعليقات.

### • نماذج التعليقات الإيجابية

ويستعرض الشكل رقم (9) عينات من التعليقات الإيجابية التي أبدى أصحابها إعجابهم وتقديرهم. حيث أشاد أحد المعلقين بمنطق تمديد الموعد النهائي باعتباره دليلاً على الطلب المتزايد على القيادة الفكرية في المنطقة، بينما أعرب نادي Muslim Capital Club عن استعداده لمشاركة البرنامج مع أعضائه حول العالم. كما تضمنت التعليقات تهنئة بالإنجازات المميزة بقيادة الدكتور سامي سويلم، فضلاً عن تعليق شخصي لأحد المتقدمين السابقين الذي عبّر عن عزمه إعادة التقدم هذا العام شاكرًا الفرصة المتاحة.

### شكل رقم (9) نماذج التعليقات الإيجابية

#### نماذج التعليقات المحايدة

😊 محايد

.Very important. I'm interested  
إبداء اهتمام دون تفاعل عميق

.Interesting to see how it is aligned with sustainable finance  
ملاحظة تحليلية محايدة

.The startup ecosystem... the IDB needs to build a YC for the OIC  
اقتراح استراتيجي — Rushdi Siddiqui

😊 إيجابي

This is excellent news! The logic of extending the deadline shows how much demand there is for world-class thought leadership in the region  
حسب كبير للبرنامج القيادي — Sagor Karmoker

Very impressive initiatives from IsDBI. We are willing to share this program with our members around the world.  
دعم ومشاركة — Muslim Capital Club

ألف مبروك على هذه الإنجازات المميزة بقيادة الدكتور سامي سويلم  
تهنئة بالإنجازات

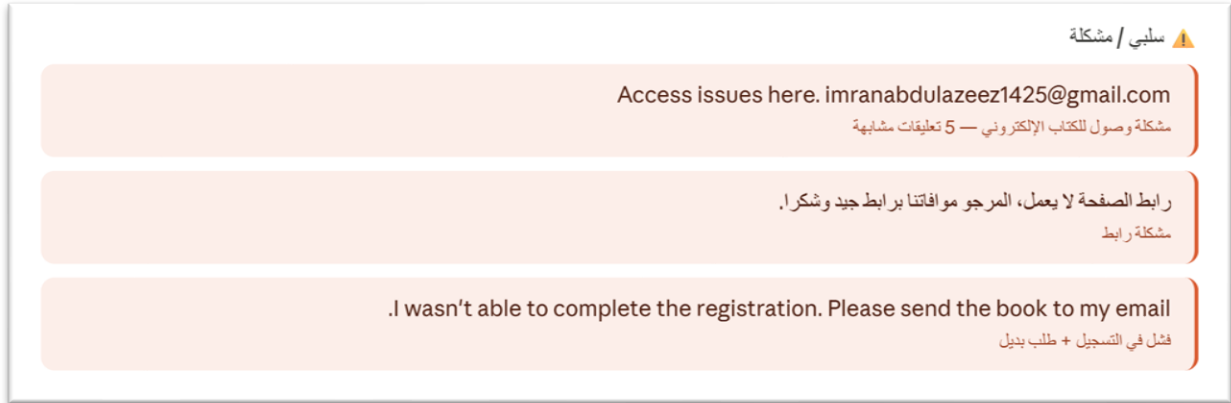
I applied last time, lost it at interview stage but this year by the will of Allah I shall apply. We appreciate IsDB and partners for this opportunity  
تحفيز ذاتي + تقدير — تجربة شخصية

### شكل رقم (10) نماذج التعليقات المحايدة

يكشف الشكل رقم (10) عن طبيعة التعليقات المحايدة التي تتسم بالاهتمام دون الانخراط العميق أو التفاعل العاطفي المباشر. إذ أعرب أحد المتابعين عن اهتمامه دون إبداء موقف محدد، في حين لاحظ آخر التوافق بين البرنامج والتمويل المستدام من منظور تحليلي. بينما قدم أحد المتابعين Rushdi Siddiqui اقتراحاً استراتيجياً. بأن يبني البنك الإسلامي منظومة مشابهة لـ Y Combinator تخدم دول منظمة التعاون الإسلامي.

### • نماذج التعليقات السلبية

يوضح الشكل (11) التعليقات التي رصدت مشكلات عملية واجهها المستخدمون. فقد أفاد أحدهم بوجود مشكلة في الوصول مرفقاً بريده الإلكتروني، مشيراً إلى وجود 5 تعليقات مشابهة ذاتها. وكما أشار مستخدم آخر إلى أن رابط الصفحة لا يعمل طالباً استبداله، فيما واجه مستخدم ثالث إشكالية في إكمال عملية التسجيل وطلب إرسال الكتاب إلى بريده الإلكتروني، مما يكشف عن خلل تقني يستوجب المعالجة الفورية.



### شكل رقم (11) نماذج التعليقات السلبية

### • لغة التعليقات ونبرة المنشورات

يستعرض الشكل (12) تحليلاً للغة وأسلوب محتوى المنشورات، حيث تبين أن 71% من التعليقات كُتبت بالإنجليزية، و 22% بالعربية، و 7% بلغة مختلطة. ويوضح التحليل أن التعليقات العربية كانت أكثر عاطفية وتضمنت إرشادات دينية، بينما اتّسمت الإنجليزية بالطابع التحليلي والاقتراحي. أما بالنسبة لنبرة المنشورات الرسمية فتوزعت بين 55% تحفيزي يركّز على برامج القيادة والتدريب، و 30% إعلامي يتناول إطلاق الكتب وبراءات الاختراع، و 15% احتفالي ديني مرتبط برمضان وعيد الفطر.



**شكل رقم (12) تحليل لغة التعليقات ونبرة المنشورات**

وانطلاقاً من تحليل مشاعر متابعي صفحة معهد البنك الإسلامي للتنمية خلال الفترة الممتدة من مايو 2025 إلى مايو 2026، تكشف النتائج عن وجود علاقة بين تحليل المشاعر وعمليات إدارة المعرفة المؤسسية. إذ لا يقتصر تحليل مشاعر منشورات حساب معهد البنك الإسلامي للتنمية على منصة LinkedIn على قياس درجة الرضا أو الاستياء لدى المستخدمين، بل يتجاوز ذلك ليُشكّل أداةً استراتيجية فاعلة تُغذّي دورة حياة المعرفة في مراحلها المختلفة، بدءاً من توليد المعرفة واستخلاصها من ردود الفعل الضمنية للمتابعين، مروراً بتنظيمها وتصنيفها، وصولاً إلى قياس فاعلية نشرها وتكيفها وفق احتياجات الجمهور المتنوعة. نقدم فيما يلي عرض تفصيلي لأبرز هذه العلاقات وما كشفت عنه البيانات من أنماط ودلالات في جدول رقم (3):

عمليات إدارة المعرفة	دور تحليل المشاعر	المؤشر في التحليل
اكتساب المعرفة	استقطاب الاقتراحات الاستراتيجية والأفكار الإبداعية من تفاعل الجمهور	اقتراح بناء منظومة Y Combinator إسلامية لخدمة دول منظمة التعاون الإسلامي
توليد المعرفة	استخلاص المعرفة الضمنية الكامنة في مشاعر المتابعين وتحويلها إلى معرفة صريحة قابلة للتوظيف	72 % تعليقات إيجابية تكشف عن قيمة البرامج المعرفية عند المتابعين
مشاركة المعرفة	رصد مدى استعداد الجمهور لنشر المحتوى ومشاركته في حساباتهم الخاصة	أعرب Muslim Capital Club عن استعداده لمشاركة البرنامج مع أعضائه
تنظيم المعرفة	تصنيف التعليقات إلى إيجابي/محايد/سلبي وتحديد المواضيع الرئيسة بدقة	تصنيف ست مواضيع رئيسية: إطراء وتهنئة ودينية واهتمام ومشكلة وصول ملاحظات تقنية ودعم
تطبيق المعرفة	توجيه استراتيجية المحتوى وتحسين البرامج استناداً إلى نتائج التحليل	55 % نبرة تحفيزية و30% إعلامية تعكس توظيف واضح للمعرفة في المنشورات

**جدول رقم (3) تحليل المشاعر في الكشف عن الاتجاهات المتعلقة بعمليات إدارة المعرفة**

يوضح جدول رقم (3) نتائج تحليل مشاعر تعليقات صفحة معهد البنك الإسلامي للتنمية أن تحليل المشاعر يلعب دوراً أساسياً في إدارة المعرفة المؤسسية؛ إذ أسهم في اكتساب أفكار استراتيجية من الجمهور، واستخلاص معرفة ضمنية قيّمة، ورصد قنوات مشاركة المحتوى، وتنظيم التغذية الراجعة وهيكلتها، وتوجيه استراتيجية المنشورات نحو تطبيق معرفي أكثر فاعلية. وبذلك يمكن القول أن تحليل المشاعر يشكل مدخلاً استراتيجياً لا غنى عنه في تعزيز عمليات إدارة المعرفة وتطويرها.

#### 4-2 التعرف على مدى فعالية الشبكات الاجتماعية في تعزيز عمليات إدارة المعرفة

#### استخلاص الكلمات المفتاحية المرتبطة بعمليات إدارة المعرفة

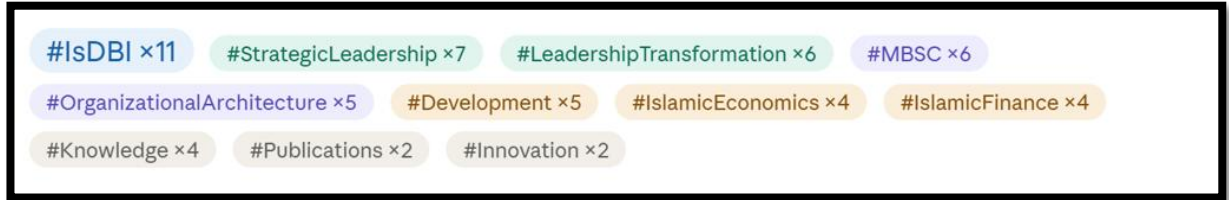
اعتمدت الدراسة الحالية في استخلاص الكلمات المفتاحية المرتبطة بعمليات إدارة المعرفة على مستويين تحليليين:

المستوى الأول: تحليل الوسوم (الهاشتاق) المستخدمة في منشورات صفحة معهد البنك الإسلامي للتنمية على منصة LinkedIn، إذ كشف الشكل رقم (13) أن وسم #IsDBI تصدر القائمة بـ 11 تكراراً، يليه #StrategicLeadership بـ 7 تكرارات، ثم #LeadershipTransformation و #MBSC بـ 6 تكرارات لكل منهما، فضلاً عن وسوم دالة على المحتوى المعرفي كـ #Islamic Economics و #Knowledge و #Innovation و #Publications. وقد أسهم هذا التحليل في الكشف عن التوجهات الاستراتيجية للمعهد في توصيف محتواه المعرفي.

شكل

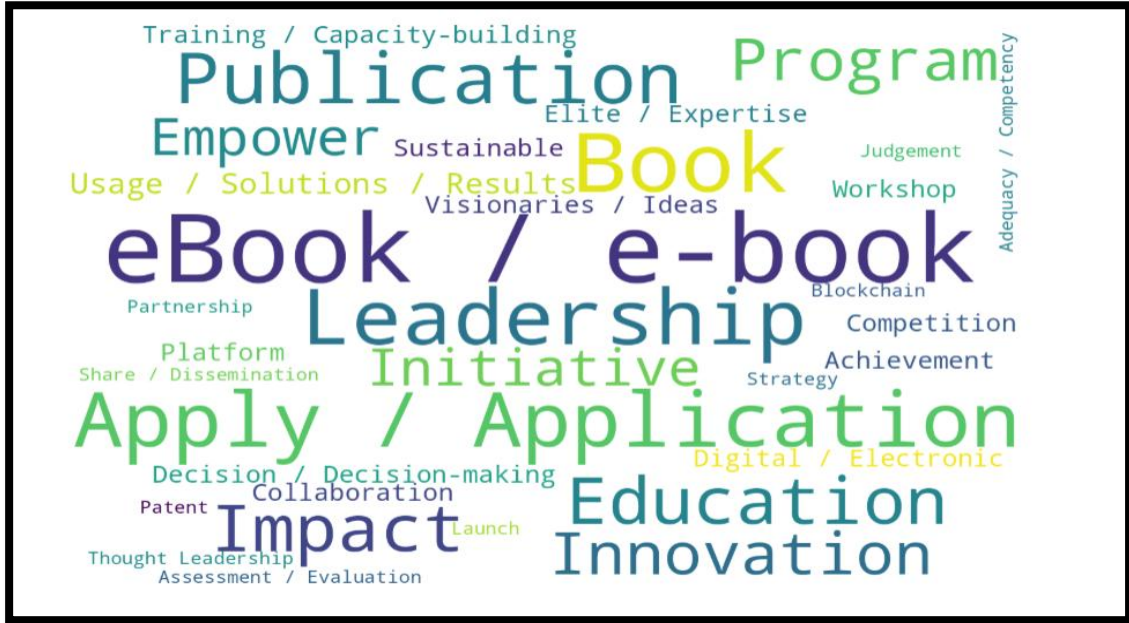
رقم

(13)



#### الوسوم (الهاشتاق) المستخدمة في منشورات صفحة معهد البنك الإسلامي للتنمية

المستوى الثاني: تمثل في تحليل تكرار الكلمات في نصوص المنشورات ذاتها، حيث أنتج سحابة الكلمات الواردة في الشكل رقم (14) التي أبرزت بوضوح الكلمات الأعلى حضوراً في المحتوى، وفي مقدمتها "eBook / e-book" و "Apply / Application" و "Leadership" و "Education" و "Innovation"، وقد تفاوتت أحجام الكلمات في السحابة تبعاً لتكرارها، مما يعكس النقل النسبي لكل مفهوم في الخطاب المعرفي للمعهد. وانطلاقاً من هذين



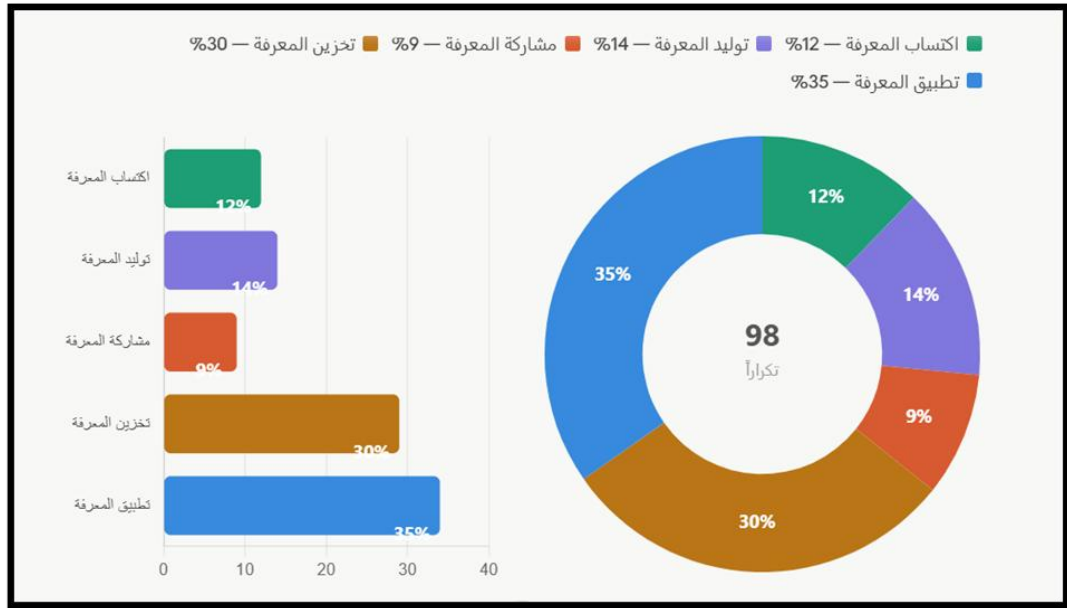
شكل رقم (14) سحابة الكلمات الأعلى تكراراً في محتوى المنشورات  
المستويين التحليليين معاً، تم تصنيف الكلمات المستخلصة وربطها بعمليات إدارة المعرفة الخمس وفق الإطار النظري المعتمد في الدراسة معهد  
البنك.

- الكلمات المفتاحية المرتبطة بعمليات إدارة المعرفة

## جدول رقم (4) الكلمات المفتاحية المرتبطة بعمليات ادارة المعرفة

تخزين المعرفة — Knowledge Storage   المجموع: 29				
21	تخزين المعرفة	كتاب إلكتروني	eBook	11
22	تخزين المعرفة	كتاب	Book	8
23	تخزين المعرفة	منشور	Publication	6
24	تخزين المعرفة	منصة	Platform	2
25	تخزين المعرفة	رقمي / إلكتروني	Digital / Electronic	2
تطبيق المعرفة — Knowledge Application   المجموع: 34				
26	تطبيق المعرفة	قيادة	Leadership	7
27	تطبيق المعرفة	تطبيق	Apply / Application	7
28	تطبيق المعرفة	أثر	Impact	5
29	تطبيق المعرفة	برنامج	Program	4
30	تطبيق المعرفة	تمكين	Empower	3
31	تطبيق المعرفة	مبادرة	Initiative	3
32	تطبيق المعرفة	استخدام / حلول	Usage / Solutions	3
33	تطبيق المعرفة	استدامة	Sustainable	2

#	عملية إدارة المعرفة	الكلمة المفتاحية (عربي)	الكلمة المفتاحية (إنجليزي)	عدد التكرار
<b>اكتساب المعرفة — Knowledge Acquisition   المجموع: 12</b>				
1	اكتساب المعرفة	تعليم	Education	5
2	اكتساب المعرفة	قرار	Decision-making	2
3	اكتساب المعرفة	نخبة / خبراء	Elite / Expertise	2
4	اكتساب المعرفة	تقييم	Assessment	1
5	اكتساب المعرفة	كفاية	Competency	1
6	اكتساب المعرفة	حكم / تقدير	Judgement	1
<b>توليد المعرفة — Knowledge Generation   المجموع: 14</b>				
7	توليد المعرفة	ابتكار	Innovation	4
8	توليد المعرفة	إنجاز	Achievement	2
9	توليد المعرفة	رؤية / أفكار	Visionaries / Ideas	2
10	توليد المعرفة	براءة اختراع	Patent	1
11	توليد المعرفة	سلسلة الكتل	Blockchain	1
12	توليد المعرفة	استراتيجية	Strategy	1
13	توليد المعرفة	شراكة	Partnership	1
14	توليد المعرفة	قيادة فكرية	Thought Leadership	1
15	توليد المعرفة	إطلاق	Launch	1
<b>مشاركة المعرفة — Knowledge Sharing   المجموع: 9</b>				
16	مشاركة المعرفة	ورشة عمل	Workshop	2
17	مشاركة المعرفة	تعاون	Collaboration	2
18	مشاركة المعرفة	تدريب	Training	2
19	مشاركة المعرفة	مسابقة	Competition	2
20	مشاركة المعرفة	نشر / مشاركة	Share / Dissemination	1



شكل رقم (15) نتائج تحليل تكرار الكلمات المفتاحية المرتبطة بعمليات إدارة المعرفة

يوضح الشكل رقم (15) التوزيع النسبي للكلمات المفتاحية من منشورات صفحة معهد البنك الإسلامي للتنمية على منصة LinkedIn موزعة على عمليات إدارة المعرفة الخمس، وذلك من خلال مخططين متكاملين يبلغ مجموع تكراراتهما 98 تكراراً. وتكشف نتائج التحليل أن عملية تطبيق المعرفة لها النصيب الأكبر بنسبة 35%، وهو ما يعكس توجه المعهد نحو ترجمة المعرفة إلى برامج قيادية ومبادرات تنموية قابلة للتطبيق الفعلي. وجاءت عملية تخزين المعرفة في المرتبة الثانية بنسبة 30%، مما يدل على اهتمام واضح بتوثيق المعرفة ونشرها رقمياً عبر الكتب الإلكترونية والمنشورات. في حين حلت عملية توليد المعرفة ثالثة بنسبة 14% مما يدل عن حضور الابتكار وإنتاج المعرفة الأصلية في خطاب المعهد، تلتها عملية اكتساب المعرفة بنسبة 12% ويعني أن الاهتمام ببناء الكفاءات وتطوير المهارات. أما عملية مشاركة المعرفة فقد سجلت أدنى نسبة بـ 9%، مما قد يشير إلى فرصة استراتيجية لتعزيز حضور التعاون والتدريب والتشارك المعرفي في المحتوى المنشور مستقبلاً.

#### 3-4 مدى تطبيق معهد البنك الإسلامي للتنمية لعمليات إدارة المعرفة

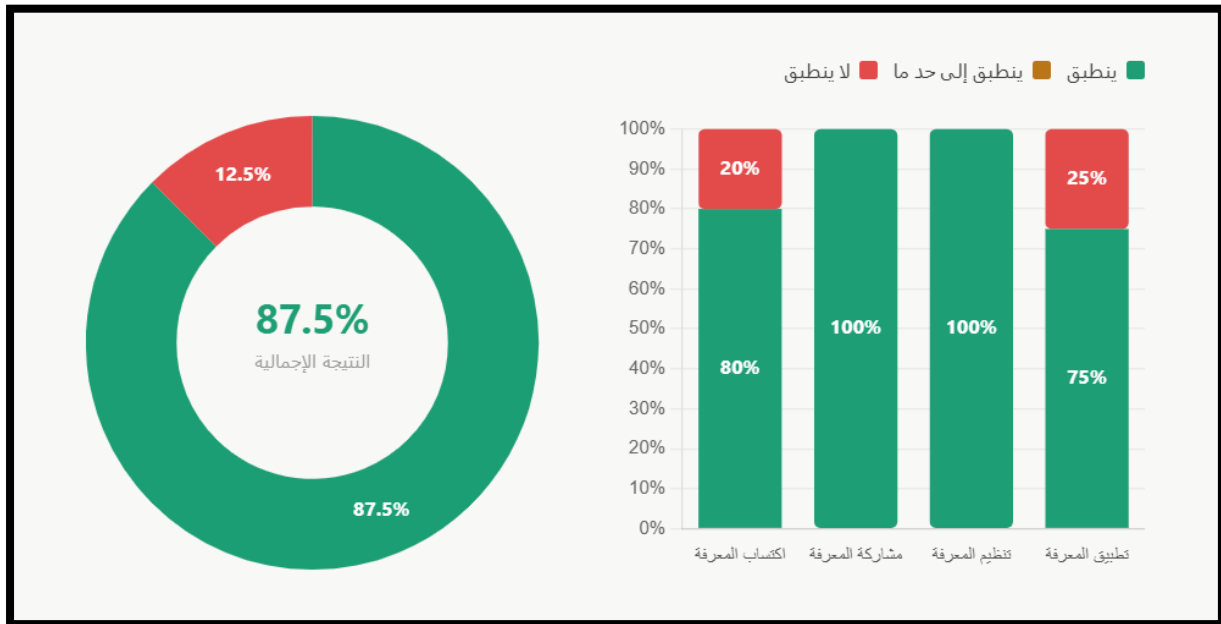
انطلاقاً من المعايير المستخلصة من الإطار النظري لدور الشبكات الاجتماعية في عمليات إدارة المعرفة، جرى تحليل منشورات صفحة معهد البنك الإسلامي للتنمية على منصة LinkedIn بهدف تقييم مدى انعكاس هذه العمليات في المحتوى الرقمي المنشور فعلياً. وقد اعتمد التقييم على ثلاثة مستويات للحكم على كل معيار (ينطبق-ينطبق إلى حد ما-لا ينطبق).

ويعرض الجدول (5) نتائج هذا التقييم التطبيقي على عينة مؤلفة من عشرين منشوراً موزعةً على أربع عمليات رئيسية لإدارة المعرفة، هي: اكتساب المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتنظيم المعرفة، وتطبيق المعرفة، مستنداً في ذلك إلى معايير (Alghamdi et al. (2023) و Terán-Bustamante et al. (2021) بوصفها مرجعاً نظرياً للتقييم.

اكتساب المعرفة			
لا ينطبق	ينطبق إلى حد ما	ينطبق	المعيار المطبق
		✓	تعزيز التعلم التعاوني وتحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة قابلة للمشاركة
		✓	جمع المعلومات وتبسيطها بشكل يقلل الغموض
		✓	إتاحة قنوات لاكتساب المعرفة من مصادر خارجية ودمجها مع المعرفة الداخلية
✓			التغلب على الحواجز المعرفية والثقافية بين المؤسسات
		✓	توفير رؤى حول كيفية استفادة المؤسسة من تدفقات المعرفة الداخلية والخارجية
مشاركة المعرفة			
		✓	بناء الثقة من خلال مشاركة المعرفة وتشجيع التفاعلات الاجتماعية بين الأفراد والمنظمات
		✓	تعزيز التواصل الخارجي للمؤسسة عبر وسائل التواصل الاجتماعي
		✓	توفير الظروف المثالية للأفراد للتعلم والاستفادة
تنظيم المعرفة			
لا ينطبق	ينطبق إلى حد ما	ينطبق	المعيار المطبق
		✓	توفير الظروف المثالية للأفراد للوصول إلى المعرفة المخزنة والاستفادة منها
		✓	تشجيع التفاعلات الاجتماعية بين الأفراد والمنظمات لضمان ديناميكية المعرفة
		✓	بناء الثقة من خلال مشاركة المعرفة
		✓	ربط الأفراد بمصادر المعرفة المناسبة وتنظيم تدفقاتها لتسهيل الاسترجاع
تطبيق المعرفة			

✓			اتخاذ قرارات مستنيرة من خلال تحليلات شبكات التواصل الاجتماعي
		✓	دعم الإبداع والتطوير وتحسين جودة الخدمات والعمليات المؤسسية
		✓	تشجيع توليد الابتكارات وتطبيقها لتعزيز القدرات التنافسية للمؤسسة
		✓	تشجيع الابتكار المفتوح من خلال الاستفادة من رأس المال العلائقي والتعاون مع جهات مختلفة

جدول (5) نتائج مدى تطبيق معهد البنك الإسلامي للتنمية لعمليات إدارة المعرفة



شكل رقم (16) توزيع نسب مدى تطبيق معهد البنك الإسلامي للتنمية لعمليات إدارة المعرفة

يوضح الجدول (5) وشكل (16) نتائج تحليل منشورات صفحة معهد البنك الإسلامي للتنمية على منصة LinkedIn، استناداً إلى المعايير المستخلصة، عن مستوى انطباق إجمالي مرتفع بلغ 87.5% على معايير دور الشبكات الاجتماعية في عمليات إدارة المعرفة الأربع، في حين لم تتجاوز نسبة المعايير غير المنطبقة 12.5%، مما يعكس توظيفاً واعياً ومنهجياً لمنصة LinkedIn في إدارة المعرفة وظهرت النتائج كالتالي:

**عملية اكتساب المعرفة:** حقق المعهد نسبة انطباق بلغ 80% من إجمالي خمسة معايير، إذ تجلّى ذلك في تعزيز التعلم التعاوني وتحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة من خلال برامج القيادة الاستراتيجية، وفي إتاحة قنوات لاكتساب المعرفة الخارجية عبر ورش العمل التدريبية المنعقدة بالتعاون مع مؤسسات دولية غير أن معيار التغلب على الحواجز المعرفية والثقافية جاء غير منطبق، مما يشير إلى غياب محتوى رقمي يعالج الفجوات المعرفية بين الثقافات المختلفة بصورة مباشرة.

**عملية مشاركة المعرفة** حققت انطباقاً كاملاً بنسبة 100% على معايير الثلاثة، إذ أسهمت المنشورات في بناء الثقة وتعزيز التفاعل الاجتماعي بين المتابعين، وتحسين التواصل الخارجي للمعهد، وتوفير الظروف المثالية للتعليم والاستفادة من التجارب المشتركة.

**عملية تنظيم المعرفة** التي حققت بدورها نسبة 100%، حيث تبين أن المعهد يوفر سهولة الوصول إلى المعرفة المخزنة من خلال إتاحة كتبه الإلكترونية مجاناً، وربط المتابعين بمصادر المعرفة المناسبة وتنظيم تدفقاتها عبر المنصة الرقمية.

**عملية تطبيق المعرفة** بلغت نسبة الانطباق 75% من إجمالي أربعة معايير، وقد تجلّت في دعم الإبداع والتطوير من خلال إطلاق المؤلفات العلمية، وتشجيع الابتكار المفتوح بالتعاون مع شركاء استراتيجيين، وتعزيز القدرات التنافسية عبر برامج القيادة. في المقابل، جاء معيار اتخاذ القرارات المستنيرة من خلال تحليلات شبكات التواصل الاجتماعي غير منطبق، مما يُنبئ إلى أن المعهد لم يُوظف بيانات التفاعل الرقمي بعد في عمليات صنع القرار بصورة معلنة وواضحة في محتواه المنشور.

ويمكن القول إن النتائج تُؤكد مجتمعةً أن معهد البنك الإسلامي للتنمية يُجسّد نموذجاً مؤسسياً ناضجاً في توظيف الشبكات الاجتماعية لتعزيز عمليات إدارة المعرفة، مع وجود فرصتين للتطوير المستقبلي تتمثلان في تعزيز محتوى يعالج الحواجز المعرفية والثقافية، وتفعيل تحليلات البيانات الرقمية في عمليات صنع القرار المؤسسي.

## 5- نتائج الدراسة

بناء على سبق توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

### أولاً: تحليل المشاعر وعمليات إدارة المعرفة

- غلبت التعليقات الإيجابية على منشورات المعهد، مما يعكس تقبلاً واسعاً للمحتوى المعرفي المنشور
- تصدّر موضوع التشجيع والإطراء اهتمامات المتابعين، يليه التهئة الدينية
- سيطرت اللغة الإنجليزية على التعليقات، واتّسمت بالطابع التحليلي والاقتراحي، في حين جاءت التعليقات العربية أكثر عاطفية ودينية
- اتّسمت نبرة المنشورات الرسمية بالطابع التحفيزي في معظمها، يليه الطابع الإعلامي، ثم الاحتفالي الديني
- أسهم تحليل المشاعر في استخلاص أفكار استراتيجية من الجمهور وتحويلها إلى معرفة قابلة للتوظيف المؤسسي

### ثانياً: فعالية الشبكات الاجتماعية في عمليات إدارة المعرفة

- تصدّر وسم المعهد الرسمي قائمة الهاشتاق، يليه وسم القيادة الاستراتيجية والتحول المؤسسي
- هيمنت مفاهيم الكتب الإلكترونية والتطبيق والقيادة والتعليم والابتكار على نصوص المنشورات
- احتلّت عملية تطبيق المعرفة المرتبة الأولى في الكلمات المفتاحية المحللة، مما يعكس توجّه المعهد نحو ترجمة المعرفة إلى برامج عملية
- جاءت عملية تخزين المعرفة في المرتبة الثانية، دلالةً على اهتمام واضح بالتوثيق والنشر الرقمي
- سجّلت عملية مشاركة المعرفة أدنى حضور في المحتوى، مما يمثل فرصة استراتيجية للتطوير

### ثالثاً: مدى تطبيق المعهد لعمليات إدارة المعرفة

- حقق المعهد مستوى انطباق مرتفعاً على معايير دور الشبكات الاجتماعية في عمليات إدارة المعرفة
- تجلّى اكتساب المعرفة في برامج القيادة الاستراتيجية وورش العمل الدولية، مع غياب محتوى يعالج الحواجز الثقافية بين الدول الأعضاء
- حققت مشاركة المعرفة انطباقاً كاملاً، إذ أسهمت المنشورات في بناء الثقة وتعزيز التفاعل بين المتابعين
- تجلّى تنظيم المعرفة في إتاحة الكتب الإلكترونية مجاناً وربط المتابعين بمصادر المعرفة المناسبة
- دعمت منشورات المعهد الإبداع والابتكار المفتوح، غير أن توظيف بيانات التفاعل الرقمي في صنع القرار لم يتضح بصورة كافية في المحتوى المنشور

### 6- التوصيات

#### على مستوى المحتوى الرقمي

- تعزيز المحتوى الذي يعالج الحواجز المعرفية والثقافية بين الدول الأعضاء لسد الفجوة الملحوظة في هذا الجانب
- رفع حضور محتوى مشاركة المعرفة من خلال التركيز على التعاون والتدريب والتشارك المعرفي بين المؤسسات
- التنوع في لغة المنشورات لاستيعاب الجمهور العربي بصورة أوسع وتعزيز التفاعل معه

#### على مستوى التحليل واتخاذ القرار:

- توظيف بيانات التفاعل الرقمي من إعجابات وتعليقات ومشاركات في عمليات صنع القرار المؤسسي بشكل منهجي ومعلن.
- اعتماد تحليل المشاعر أداة دورية منتظمة لقياس فعالية المحتوى المعرفي وتطوير استراتيجيات النشر.
- معالجة المشكلات التقنية المتكررة كالروابط المعطوبة وصعوبة الوصول للكتب الإلكترونية التي رصدتها التعليقات السلبية.

#### على مستوى الاستراتيجية المؤسسية:

- الاستفادة من الاقتراحات الواردة في تعليقات المتابعين لبناء منظومة تفاعلية تخدم دول منظمة التعاون الإسلامي على غرار نموذج Y Combinator.
- توسيع شبكة الشراكات المعرفية بالاستفادة من اهتمام المتابعين المهنيين والمؤسسات المتخصصة التي أبدت استعدادها للتعاون.
- إجراء دراسات مماثلة على منصات التواصل الاجتماعي الأخرى كـ Twitter/X و Facebook لاستكمال الصورة وتعميق فهم دور الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة المؤسسية.

### 7- الخاتمة

تناولت هذه الدراسة دور تحليل منشورات الشبكات الاجتماعية في دعم عمليات إدارة المعرفة في معهد البنك الإسلامي للتنمية، من خلال تحليل المحتوى الرقمي المنشور على منصة LinkedIn خلال عام كامل. وقد كشفت النتائج أن المعهد يُجسّد نموذجاً مؤسسياً ناضجاً في توظيف الشبكات

الاجتماعية لخدمة أهدافه المعرفية، إذ حقق مستوى انطباق مرتفعاً على معايير عمليات إدارة المعرفة الأربع، وأثبت قدرته على تحويل تفاعلات جمهوره الرقمي إلى رصيد معرفي قابل للاستثمار.

غير أن الدراسة كشفت عن فجوتين جوهريتين تستدعيان الاهتمام؛ الأولى تتعلق بمحدودية المحتوى الموجه لمعالجة الحواجز المعرفية والثقافية بين الدول الأعضاء المتنوعة، والثانية تتصل بضعف توظيف بيانات التفاعل الرقمي في عمليات صنع القرار المؤسسي بصورة معلنّة ومنهجية. ومعالجة هاتين الفجوتين من شأنها أن ترتقي بالمعهد من مرحلة النشر المعرفي إلى مرحلة الإدارة المعرفية التكاملية الحقيقية.

وختاماً، تؤكد هذه الدراسة أن الشبكات الاجتماعية المهنية لم تعد مجرد قنوات للتواصل والنشر، بل باتت أدوات استراتيجية فاعلة قادرة على تغذية دورة حياة المعرفة في مراحلها كافة، من التوليد والاكتساب إلى التنظيم والتطبيق. ويبقى التحدي الأبرز أمام المنظمات المعرفية الدولية في تحويل هذا الحضور الرقمي من طابعه الإعلامي والتحفيزي إلى منظومة معرفية متكاملة تُسهم فعلياً في تحقيق التنمية المستدامة وفق مبادئ الاقتصاد الإسلامي.

## المراجع:

### المراجع العربية

البرناني، مفيدة علي. (2026). دور إدارة المعرفة في تعزيز قدرات الأداء المؤسسي: دراسة نظرية حول أهمية الدور وصعوبات التطبيق. المجلة الأفراسيوية للبحث العلمي 208-217، 4(1)، <https://aajsr.com/index.php/aajsr/article/view/784>

بلعالم، أسماء، ومناصرية، رشيد. (2017). أثر إدارة المعرفة على السلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة للمؤسسات الصحية بولاية ورقلة (المرشد، المصطفى، الضياء) خلال فترة 2017 (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/934513>

الجهني، روان خالد، المقاطي، رهن محمد. (2025). تحليل محتوى منشورات الشبكات الاجتماعية ودورها في دعم عمليات إدارة المعرفة في وزارة التعليم السعودية. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، 11(4)، 1-25 <https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q301025>

الحربي، فهد عبد الرحمن، والحربي، فهد بدر. (2026). دور إدارة المعرفة لتحقيق التنمية المستدامة في ضوء التحول الرقمي بالتعليم الجامعي: دراسة نظرية تحليلية. المجلة الدولية للعلوم التربوية والإنسانية المعاصرة، 5(1)، 1-56. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1646344>

الحمادي، نبيهة علي محمد، العلماني، علي مطهر. (2026). دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز الوصول إلى المعلومات لدى طلبة الدراسات العليا بجامعة صنعاء. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، 5(2)، 302-324 <https://doi.org/10.59628/jhs.v5i2.2166>

الخليل، مبارك محمد علي، بشير، المنتصر محمد إبراهيم. (2026). أثر إدارة المعرفة مع مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق جودة التعليم العالي: بالتطبيق على الأكاديمية الليبية فرع إجدابيا. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 5(7) <https://doi.org/10.53796/hnsj75/4.7>

صخراوي، أسماء. (2023). دور إدارة المعرفة في تحسين القدرة على الإبداع (رسالة دكتوراه)، جامعة الجزائر - <https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/9594>

العشي، شهد عبد الحلیم، وبادي، ضحی هزاع بادي. (2021). تحليل البيانات الضخمة من الشبكات الاجتماعية كعامل تمكين لإدارة المعرفة المستدامة للاتجاهات التسويقية. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، مج4، ع2، 1، 12. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1249941>

غريب، ماجدة بنت عزت، والطلحي، بيان عوض. (2020). واقع مشاركة المعرفة الضمنية باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى الموظفين في مكتبة الملك فهد العامة بجدة: دراسة حالة. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، مج55، ع4، 108. 137. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1105006>

القحطاني، رباب هادي. والعمار، عبد الله علي. (2026). دور إدارة المعرفة في تعزيز استراتيجيات ريادة الأعمال: دراسة ميدانية على العاملين بفرع وزارة الصحة بمنطقة عسير. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 10(2)، 1-25. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q071125>

القحطاني، عبد الله إبراهيم. (2025). اتجاهات تواصل أعضاء هيئة التدريب بمعهد الإدارة العامة نحو إتاحة المعرفة عبر استخدام الشبكات الاجتماعية المؤسسية (أبياً نموذجاً). المجلة الجزائرية للبحوث الإعلام والرأي العام، 8(2)، 171-219. <https://asjp.cerist.dz/index.php/en/downArticle/641/8/2/283327>

قنبر، هدى عباس، ومحمد، أحلام جبار قاسم. (2023). أهمية استخدام موقع التواصل الاجتماعي LinkedIn بين الباحثين والمتخصصين في مجال المعلومات وتقنيات المعرفة. مجلة آداب المستنصرية، 47(103)، 287-310. <https://amm.uomustansiriyah.edu.iq/index.php/mustansiriyah/article/download/1052/898>

مدلول، كرار محمد، والموسوي، حسن إسماعيل. (2021). دور استراتيجيات إدارة المعرفة في تنمية الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية لعينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الكوفة. مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، ع63، 681. 705. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1252785>

<https://isdbinstitute.org/> الموقع الرسمي لمعهد البنك الإسلامي للتنمية

النزهة، مشاعل سليمان عبد العزيز، والقرناس، هند رشيد. (2026). واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تدريس اللغة الإنجليزية لدى معلمات المرحلة المتوسطة بمدينة حائل. المجلة العربية للتربية النوعية، 44(4)، 655-720. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1664274>

#### المراجع الأجنبية:

Aazami, M., Akbari, P., & Karimi, A. (2023). The Effect of Strategic Management on Knowledge Management of Human Resources: The Mediating Role of social media. *Sciences and Techniques of Information Management*, 9(2), 371-400. [https://journals.qom.ac.ir/article\\_2335\\_c47555389ff30c7899706dc03be193c4.pdf](https://journals.qom.ac.ir/article_2335_c47555389ff30c7899706dc03be193c4.pdf)

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>

Alharbi, G. L., & Aloud, M. E. (2024). The effects of knowledge management processes on service sector performance: Evidence from Saudi Arabia. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 378. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02876-y>

Singh, S. Muhuri, S. Mishra, S. Srivastava, D. Shakya, H and Kumar, N. 2024. Social Network Analysis: A Survey on Process, Tools, and Application. *ACM Computing Surveys*, Vol. 56, No. 8, Article 192, April 2024. <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>
- Tajpour, M., Hosseini, E., Mohammadi, M., & Bahman-Zangi, B. (2021). The Effect of Knowledge Management on the Sustainability of Technology-Driven Businesses in Emerging Markets: The Mediating Role of Social Media. *Sustainability*, 14(14), 8602. <https://doi.org/10.3390/su14148602>
- Terán-Bustamante, A., Martínez-Velasco, A., & Dávila-Aragón, G. (2021). Knowledge management for open innovation: Bayesian networks through machine learning. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 40. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010040>