فاعلية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تبادل المعرفة لدى طلاب الجامعات: دراسة ميدانية(*)

إعداد: أ.لمياء سامي المنيس
مدرس مساعد
قسم دراسات المعلومات
كلية العلوم الاجتماعية – جامعة الكويت

مستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تفاعل طلاب كل من جامعة الكويت بالكويت وجامعة حلوان بمصر مع مواقع شبكات التواصل الاجتماعيي، وذلك من خلال قياس الواقع الفعلي للاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، والتعرف على أنواع الشبكات التي يلجأ الطلاب إلى استخدامها والتعامل معها بهدف تبادل المعرفة بجميع أشكالها، وأيضا أنواع المعرفة وفق أشكالها المتنوعة التي تجذب اهتمامهم بهدف الإشباع المعرفي لهؤلاء الطلاب، حيث يعتبرها الطلاب الوسيلة الأساسية في الحصول على الأخبار والمعلومات الحديثة ، وهذا يعد تغييرا في روافد المعرفة التى تكون الرصيد المعرفي لدى شباب الجامعات. كذلك حاولت الدراسة أن تتعرف على دوافع ومبررات عزوف الطلاب عن تبادل وتشارك المعرفة فيما بينهم، فضلا عن الإتجاه السلوكي نحو التشارك المعرفي بين طلاب الجامعة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يقوم برصد الظاهرة موضوع البحث، وتحليل وتفسير نتائجها للخروج بنتائج نهائية للدراسة، وكذلك استخدام المنهج المقارن للخروج بدراسة مقارنة بين طلاب الجامعتين.

الكلمات الدالة: شبكات التواصل الاجتماعي – تبادل المعرفة – تشارك المعرفة – طلاب الجامعي – الكويت –حلوان

(*) بحث مقدم ضمن متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه لرسالة بعنوان: فاعلية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تبادل المعرفة لدى طلاب الجامعات: دراسة ميدانية على طلاب ما قبل التخرج في كل من جامعتي الكويت وحلوان بالقاهرة؛ إشراف أ.د. أسامة السيد محمود، قسم المكتبات والوثائق وتقنية المعلومات، كلية آداب–جامعة القاهرة، ود. لمياء مختار عبدالحميد، قسم المكتبات والوثائق وتقنية المعلومات، كلية آداب–جامعة حلوان.

تمهيد

منذ أوائل القرن الحالى ومع زيادة انتشار واستخدام الإنترنت في كافة انحاء العالم، فإنه قد أدى ذلك إلى ظهور أشكال وتطبيقات جديدة لمواقع الإنترنت تعرف بمواقع التواصل الاجتماعي والتي ظهرت مع الجيل الثاني للويب (web 2.0)، مثل الفيسبوك والتويتر والويكي واليوتيوب ولينكدن والمدونات واليوتيوب؛ وتعتمد تلك المواقع بشكل رئيسي على التفاعل والمشاركة بين المستخدمين والسماح لهم بتوصيل المعلومات والتجارب الشخصية حيث أصبح الأمر غير قاصر على مجرد مواقع تتيح وتقدم معلومات عن موضوعات وقضايا معينة؛ بل إمكانية التفاعل والمشاركة في المعلومات من خلال إضافة التعليقات، وتبادل مقاطع الفيديو، والصور، ومشاركة الملفات وإجراء المحادثات الفورية، والتواصل والتفاعل المباشر بين متصفحي الإنترنت **(Boyd & Ellison 2007)**

كما بات واضحا أن الشباب هم أكثر فئات المجتمع تقبلا للجديد وأكثرهم استخداما لشبكة الإنترنت من برامج وشبكات التواصل الاجتماعي، فهم يتواصلون ويشاركون بالنص والصور مع أصدقائهم من خلال الهواتف المحمولة والإنترنت بما في ذالك مواقع شبكات التواصل الاجتماعي التي صارت جزءا أساسيا من نشاط الشباب، بل لقد وصلت درجة استخدامها إلى درجة الإدمان. ويؤكد **الشرنوبي (٢٠١٣)** على فاعلية أدوات شبكات التواصل الاجتماعي إذا ما استخدمت بشكل صحيح ووظفت لخدمة الفرد والمجتمع، كونها تؤثر بشكل كبير في تربية جيل المستقبل، وإكسابهم القيم والسلوكيات.

وباعتبار الجامعات مؤسسات تعليمية تحتوى على عدد لا بأس به من الشباب في مقتبل العمر بل أكثر الفئات العمرية شغفا بالطفرة الحديثة في مجال الإنترنت والمشاركة في إنشائها واستخدامها وتطويرها ؛ فإنه قد أصبحت الجامعات تتعامل مع جيل من الطلاب الرقميين أو جيل الإنترنت لديهم خبرات ومهارات لم تتح للأجيال السابقة خاصة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث محاولة توضيح العلاقة بين مواقع الشبكات الاجتماعية وطلاب الجامعات العربية (عينة الدراسة)؛ حيث تسعى الدراسة إلى التعرف على مدى تفاعل طلاب الجامعات العربية مع مواقع الشبكات الاجتماعية بهدف تبادل المعرفة بجميع أشكالها، وما أنواع المعرفة وفق اشكالها المتنوعة التي تجذب اهتمامهم، وهل تقوم الشبكات بالإشباع المعرفي لهؤلاء

الطلاب، وهل يعتبرها الطلاب الوسيلة الأساسية في الحصول على الأخبار والمعلومات الحديثة وغير ذلك من أشكال المعرفة، وهل هذا يعد تغييرا في روافد المعرفة التى تكون الرصيد المعرفي لدى شباب الجامعات.

منهج الدراسة

تستخدم الدراسة أسلوبين:

١. المنهج الوصفي المسحي

لتحقيق أهداف الدراسة، أعدت الباحثة استبانة لجمع بيانات ومعلومات مقننة عن واقع الظاهرة وتحليلها إحصائيا للإجابة على أسئلة الدراسة، وتستخدم هذه الدراسة مسح الجمهور من طلبة الجامعة – عينة الدراسة – للتعرف على تفضيلات ودوافع استخداماتهم لمواقع شبكات التواصل الإجتماعي كأحد مصدر من مصادر المعلومات، وسلوك تشارك المعرفة ومعوقات المشاركة فيما بينهم.

٢. المنهج المقارن

وذلك بالمقارنة بين مجتمع الدراسة من طلبة الجامعة ما قبل التخرج في جامعة الكويت (الكويت) وجامعة حلوان في القاهرة من حيث المتغيرات الديموغرافية (اسم الجامعة، والجنس، والتخصص العلمي واالسنة الدراسية)، واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تبادل المعرفة.

حدود الدراسة

اعتمدت الدراسة على عدد من المحددات الموضوعية والزمنية والمكانية، من أجل الحفاظ على دقة الدراسة من الناحية العلمية، إذا ارتبطت نتائج الدراسة بالمحددات الآتية:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على موضوع استخدام طلاب الجامعة ما قبل التخرج (مرحلة البكالوريوس) لشبكات التواصل الاجتماعي في تبادل المعرفة والإشباع المعرفي لهم .

الحدود الزمنية: اقتصرت حدود الدراسة الزمنية على الفصل الدراسي الثاني ٢٠١٧-٢٠١٨.

الحدود المكانية: جامعة الكويت بدولة الكويت وجامعة حلوان بالقاهرة بجمهورية مصر العربية.

مصطلحات الدراسة

شبكات التواصل الاجتماعي:

هناك فروق بين مفهوم الويب ٢.٠ ومفهوم الوسائط الاجتماعية (Social Media)، ومفهوم شبكات التواصل الاجتماعيي، وقد بين فروق المصطلحات كل من ليتسالا وسيركونين (**Lietsala& Sirkkunen, 2008**) وكيف أن الوسائط الاجتماعية تصنف إلى عدة أنواع منها: مواقع لإنشاء المحتوى ونشره مثل المدونات (Blog)، ومواقع لمشاركة المحتوى مثل اليوتيوب (Youtube)، ومواقع الانتاج المعرفي مثل المواقع الحرة (Wikis)، ومواقع العالم الافتراضي مثل موقع الحياة الثانية (Second Life)، ومواقع شبكات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك (Facebook)، وتويتر (Twitter)، وماي سبيس (MySpace)، وجوجل بلس (Googleplus).

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي، وذلك بتعدد الخلفيات العلمية للباحثين وتخصصاتهم، حيث يعرفه كل من **السون وبويد Elson & Boyd 2007)**) بأنها "مواقع تشكل من خلال الإنترنت تسمح للأفراد بتقديم لمحة عن حياتهم العامة، وإتاحة الفرصة للاتصال بقائمة المسجلين، والتعبير عن وجهة نظر الأفراد أو المجموعات من خلال عملية الاتصال، وتختلف طبيعة التواصل من موقع لآخر".

وعرفها (**الضراب ٢٠٠٩**) نقلا عن فضل جميل ولمى فاخر (٢٠١٤) بانها "مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب web 2 تتيح التواصل بين الأفراد في بنية مجتمع افتراضي يجمع بين أفرادها اهتمام مشترك أو انتماء (بلد– مدرسة – جامعة – شركة...إلخ) يتواصل بينهم من خلال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية، ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض. وهي وسيلة فعالة للتواصل الاجتماعي بين الأفراد سواء كانوا أصدقاء نعرفهم في الواقع أو أصدقاء نعرفهم من السياقات الافتراضية".

ويعرفها كل من (**الدبيسي والطاهات ٢٠١٣، ص ٦٨**) **بأنها** "مواقع على شبكة الإنترنت توفر لمستخدميها فرص الحوار وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والمشكلات من خلال الملفات الشخصية وألبومات الصور وغرف الدردشة وغير ذلك ، ومن الأمثلة على هذه الشبكات مواقع You tube, MySpace, Twitter, Facebook "

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الشبكات الاجتماعية **إجرائيا** على أنها مواقع تفاعلية

تشاركية تحتوي على مجموعة من الخصائص، والوسائط المتعددة، يسمح لطلاب الجامعة بإنشاء موقع خاص بهم وربطه بنظام اجتماعي افتراضي، للتواصل والعمل في بيئات تعاونية وخلق حوار ومشاركة في المحتوى العلمي، وتبادل المعلومات.

مفهوم المعرفة

لقد تنوعت المفاهيم التي تناولت المعرفة، ويرجع هذا التنوع لتنوع الخلفيات العلمية والمهنية للباحثين، فكل باحث ينظر إلى المعرفة من زاويته أو مجاله أو تخصصه.

المعرفة هي "معلومات تسجل في أذهان الأفراد وتخزن في وثائق المؤسسة ومنتجاتها وممتلكاتها ونظمها وعملياتها، وبناء على التعامل مع المعلومات يتوصل الفرد أو المؤسسة إلى المعرفة التي يمكن أن تكون احتياجا أو قرارا أو حقيقة" (**الصاوي ٢٠٠٧ ، ص ١٦**).

كما عرفها **ياسين (٢٠٠٧)** بأنها مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات. ويشار إلى المعرفة بأنها حصيلة امتزاج خفي يقع بين المعلومات والخبرة والمدركات الحسية والقدرة على الحكم، وتتم عملية المزج داخل عقل الفرد لتنتج بعدها المعرفة التي توصل لأفضل النتائج والقرارت.

وهناك من يرى أن المعرفة "تشتمل على الخبرات والمعلومات وتتضمن العوامل البشرية وغير البشرية، وأنها الحقائق الناتجة عن الاستخدام الكامل للمعلومات والبيانات والخبرة والتعلم التراكمي والمعلومات المنظمة، التي حللت لتصبح مفهومة وقابلة للتطبيق، وتتسم بأنها الأكثر قدرة على إضافة قيمة للأشياء ويستفاد منها" (**الخراصي ٢٠١٥ ، ص ٢٣٩**).

وأكدت **رزوقي (٢٠٠٤)** أن المعرفة ليست وثائق وملفات وبرامج تتقاسم، بل ما يمكن في عقول الأفراد، وهو الأهم.

تعتبر المعرفة مفهوما عائما، بسبب أنها مرتبطة بكل شيئ، ولا يمكن عزلها بدقة بشكل إفرادي، وتسعى للاستمرارية (**مسلم، ٢٠١٥**).

ومن خلال المفاهيم السابقة، يتضح لنا أن المعرفة هي معلومات مخزونة في عقول الأفراد، ولها حق ملكية للعقل البشري وشكلت من الخبرة والتعلم لدى الفرد ولا يمكن الكشف عنها وتبادلها إلا من خلال الاتصال والمحادثة والتعلم لدى الفرد.

هرم المعرفة

هرم المعرفة أو هيراركية المعرفة، فيقصد بها عمليات تحويل المعرفة بشكل متسلسل هرمي حيث تحول البيانات إلى معلومات ، ثم تحول المعلومات إلى المعرفة . وقد اختلفت الآراء حول مستويات الهرم فيبدأ البيانات في قاعدة الهرم وينتهي بالحكمة التي تشكل رأس الهرم، وهي أرقى مراتب المعرفة كما في الشكل رقم (١) .

شكل رقم (١) هرم المعرفة

المصدر(Jashapara, 2004)

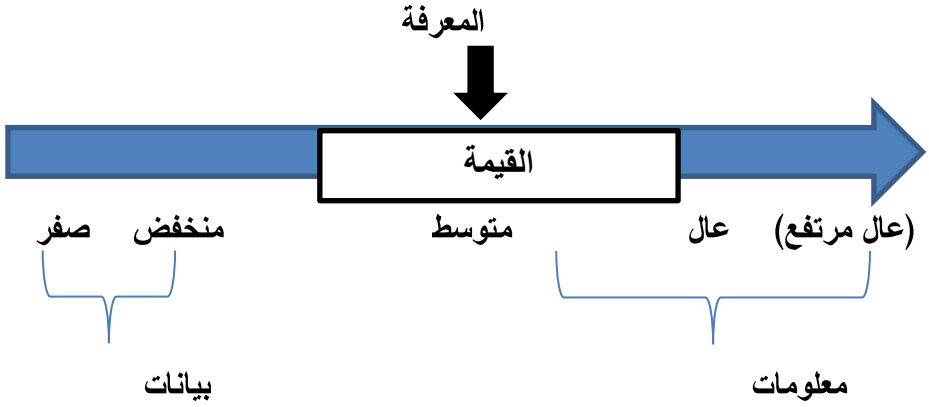
وفقا لهرم المعرفة، يقتضي الابتداء بالبيانات وهي المادة الأساسية للأفكار غير القيمة كالأرقام، والرموز، والصور تليها المعلومات وهي بيانات منظمة قابلة للفهم والتطبيق مثل الجداول، والإحصاءات، الوثائق، ثم المعرفة وهي الخبرة في استخدام البيانات والمعلومات لإصدار الأحكام والقرارات **(حجازي، ٢٠٠٥)**.

ويمكن القول بإن البيانات لا تعني شيئا بدون تحويلها إلى معلومات تفسر مضامينها وتحولها إلى سياق مفهوم، أما المعرفة فهي تضم ذالك كله في بيانات ومعلومات ذات قيمة وفائدة تؤثر في السلوك والاتجاه.

ويؤكد **الصاوي (٢٠٠٧، ص ١٩)** إلى الضرورة الفصل بين المصطلحين المعرفة والمعلومات لأنهما ليسا وجهين لعملة واحدة، فالمعلومات هي ما ينتج معالجة

البيانات التي تتوالد في البيئة وهي تزيد مستوى المعرفة لمن يحصل عليها، وهذا يعني أن المعرفة هي أعلى شأنا من المعلومات، فنحن نسعى للحصول على المعلومات لكي نعرف وبالتالي نزيد قدرتنا على المعرفة والإدراك.

وبالتالي تساعد المعرفة على إنتاج معلومات من البيانات أو معلومات أكثر قيمة من معلومات أقل قيمة. ووضح بيسيرا فرنانديز (**Becerra-Fernandez, 2010**) العلاقة بين البيانات (التي لها قيمة صفرية أو منخفضة في اتخاذ القرار) ، والمعلومات (التي لها قيمة أكبر من البيانات، على الرغم من أن هناك أنواعًا مختلفة من المعلومات لديها قيم مختلفة)، كما في الشكل رقم (٢).



شكل رقم (٢) علاقة البيانات، والمعلومات، والمعرفة

المصدر (Becerra-Fernandez, 2010)

أنماط المعرفة

المعرفة ليس لها شكل واحد محدد ولا يمكن أن توضع كلها في إطار واحد، فقد تعددت تصانيف الباحثين للمعرفة ما بين ثنائية وثلاثية ورباعية وجميعها تدور حول تصنيفين أساسيين (**الرزوقي، ٢٠٠٤**) وهما:

المعرفة الظاهرة "الصريحة": وهي المعرفة المنظمة المحدودة المحتوى التي تتصف بالمظاهر الخارجية لها، ويعبر عنها بالرسم والكتابة والتحدث، وتتيح التكنولوجيا تحويلها وتناقلها من شخص إلى شخص آخر عن طريق الرسائل المكتوبة أو الشفهية.

المعرفة الضمنية: وهي المعرفة القاطنة في عقول وسلوك الأفراد، وهي تشير إلى الحدس والبديهة والإحساس الداخلي، وهي معرفة خفية تعتمد على الخبرة، ويصعب

تحويلها بالتكنولوجيا ، بل هي تنتقل بالتفاعل الاجتماعي.

وعلاوة على ذلك ، يوضح شينج **(Cheng, Ho& Lau, 2009)** نقلا عن نوناكا **(Nonaka, 1991)** أن المعرفة الضمنية هي المعرفة أو المهارة التي يمتلكها الشخص، الذي لا يمكن توصيله بسهولة إلى الآخرين، ويصعب تحديدها ، لأنها تتكون من ذاكرة الفرد مثل المعتقدات والخبرات. وبالتالي، فإن تبادل المعرفة يركز على العامل البشري في إدارة المعرفة.

ومما سبق يتبين لنا أن أنواع المعرفة تتحدد طبقا لطبيعتها، والمجال أو الغرض التي تستخدم فيه، وقد تكون مخزنة لدى الأفراد وفي ذاكرتهم، وقد تكون محفوظة في كتب ووثائق ودراسات وأنظمة معلوماتية وغيرها من الوسائل المادية. ويمكن التمييز بين نوعي المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية على النحو التالي:

العوامل	المعرفة الصريحة	المعرفة الضمنية
مكانها	مكتوبة في الوثائق المطبوعة أو الإلكترونية	في عقول الأفراد
شكلها	كتب، مجلات، أدلة، تقارير، أشرطة فيلمية وأقراص ممغنطة ومدمجة	خبرات، معتقدات، مهارات
إمكانية نقلها	يمكن نقلها من جيل إلى جيل	إذا لم توظف أو تخزن ، ثم تنقل عن طريق الأفراد أو تموت بموته
إمكانية تبادلها	يسهل تبادلها	يصعب تبادلها والاشتراك بها
إمكانية التعبير عنها	سهل التعبير عنها في أشكال مختلفة	لا يمكن رؤيتها والتعبير عنها بسهولة
إمكانية قياسها	يمكن قياسها لأنها في صيغة قواعد بيانات ونظم وبرمجيات	يصعب قياسها بسبب صعوبة تحديدها وتحويلها إلى خدمات معرفية محددة

جدول رقم (١) أهم الفروق بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية

المصدر (عبدالعظيم ٢٠١٧)

تشارك المعرفة

المعرفة لا شيء ، ولكن عندما تتشارك بين أفراد لديهم مصلحة جماعية مشتركه يمكن أن تحصل على قيمة مفيدة، تساعد بشكل كبير في تحسين جودة العمل، واكتساب مهارات في حل المشكلات، واتخاذ القرار بالإضافة إلى الكفاءة التي ستفيد المنظمة ككل **(Cheng, Ho& Lau, 2009).**

ويؤكد بوردري وكويلارد **(Bourdreau & Couillard, 1999)** أن نقل المعرفة

وعملية التحول لا تبني فقط على الدوريات العلمية والكتب (المعرفة الواضحة) ولكن تشمل أيضا الأحاديث والحورات بين الزملاء وتعرف بالمعرفة الضمنية.

وأضاف **حجازي(٢٠٠٥)** أن المعرفة الضمنية إذا لم تحول إلى معرفة معلنة فهي تبقى محدودة الاستخدام والفائدة والقيمة لأنها غير متاحة إلا لحاملها.

و يرتبط تبادل المعرفة مع رغبة الأفراد في مشاركة المعرفة المكتسبة مع الآخرين. و لا يمكن الإجبارعلى تقاسم المعرفة، ولكن يمكن تشجيعه وتسهيله **(Liao et al 2013)**. وعادة مالكي المعرفة هم مالكون ويرغبون في مشاركتها مع جماعات يثقون بهم وفيهم.

ويتقاسم مالكو استخدام مصطلح التشارك المعرفي ومصطلح تبادل المعرفة، ويستخدم تبادل المعرفة عند مناقشة الدراسات التي تقيس تشارك المعرفة والبحث عن المعرفة من غيرهم **(Wang & Noe, 2010)**.

وبناء على المفاهيم السابقة تستخلص الباحثة أن التشارك في المعرفة عبارة عن عملية تعلم من خلال تبادل للأفكار، والمعارف، والخبرات، وترتبط بقدرة الفرد على تحويل معارفه الظاهرة والضمنية للآخرين.

من هذه التعاريف تبرز أهمية التشارك المعرفي بالنسبة للفرد ، ويمكن التطرق لهذه الأهمية من خلال الآتي:

الأهمية الفردية للتشارك المعرفي

تبرز أهمية التشارك المعرفي في اكتساب معارف وخبرات جديدة، وتحسين الفعالية الجماعية من خلال إشباع الاحتياجات الفردية، وتقليل التوتر الناجم عن نقص المعرفة أو الخبرة أو كليهما **(الزهراني،٢٠١٧)**. وقد وجدت دراسة عثمان **(Osman et al, 2015)** أن تبادل المعرفة يساعد الطلاب على تلقي ملاحظات إضافية ويحسن مبادراتهم البحثية، وبالتالي تمكين طلاب الجامعيين وطلاب الدراسات العليا في تعزيز مصداقيتهم بتغيير الثقافة التقليدية للمنظمة، والتي سوف تساعدهم في نهاية المطاف في الحصول على وظيفة مناسبة بعد التخرج.

سلوكيات التشارك المعرفي

وتقصد الباحثة بمصطلح سلوكيات تشارك المعرفة في هذه الدراسة بأنها عبارة عن عملية يتبادل من خلالها المعرفة الضمنية والصريحة وتتقاسم بين طلاب الجامعة

باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

وفي سياق التعليم الجامعي، اقترح كل من هوجبرغ وإدفنسون (**Hogberg &Edvinsson,1998**) تشارك المعرفة باعتباره عملية تبادل واكتساب المعرفة المطلوبة من خلال القنوات غير الرسمية والرسمية ومن خلال التسهيلات الفنية، ويمثل تبادل المعرفة بشكل نشط وطوعي حافزًا رئيسيًّا ومفتاحًا في التعلم التعاوني الناجح بين طلاب التعليم الجامعي، وتساعد هذه المشاركة بين الطلاب على الإجابة عن الأسئلة وحل المشكلات ومفاهيم التعلم الجديدة وتعزيز فهم موضوع معين ومن ثم مساعدة بعضهم البعض ، ومن الواضح أن التفاعل ومشاركة المعرفة بين الطلاب هي مكونات حيوية في عملية التعلم الخاصة بهم .

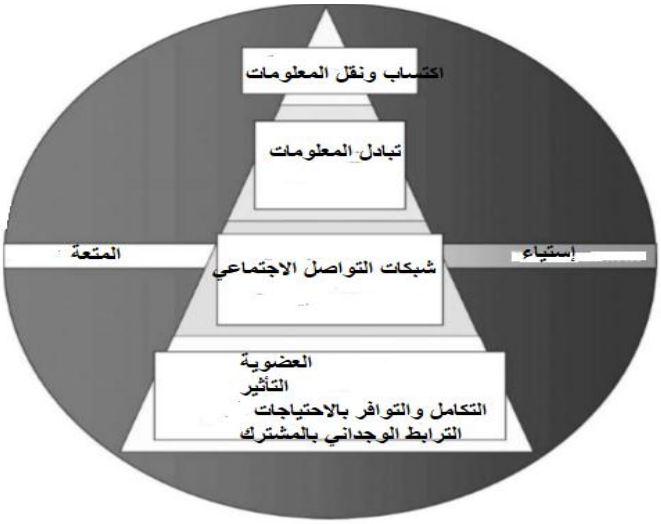
و يؤكد ذلك كل من زقوت وعباس (**Zaqout & Abbas, 2012**) فتبادل المعرفة بين الطلاب يتم من خلال العديد من القنوات: الإعدادات الرسمية مثل الندوات والمؤتمرات أو الأماكن غير الرسمية مثل اجتماعات ومناقشات وجها لوجه، وأيضا التكنولوجيا فهي الآن جزء من مشاركة المعرفة ساهم في تعزيز ثقافة التعلم وتعزيز تبادل المعرفة بين الطلاب.

بشكل عام تشير الدراسات السابقة إلى هناك مدخلين لدراسة العوامل المؤثرة في مشاركة المعرفة؛ المدخل الأول هو المدخل الفردي الذي يعتمد على شخصية الأفراد أو خصائصهم ومدى تأثيرها في مشاركة المعرفة ؛ بينما المدخل الثاني هو بعض العوامل والتدخلات البيئية التي يمكنها تشجيع الأفراد على مشاركة المعرفة (**Kim, Lee &Elias, 2015**). بالإضافة إلى أربعة عوامل تؤثر في فعالية عملية مشاركة المعرفة هي: العوامل التحفيزية، والعوامل المرتبطة ببيئة العمل، والعوامل التقنية، والعوامل المتعلقة بالفرد نفسه (العوامل الشخصية).

وفي ضوء دراسة هيربيرج وآخرين (**Herberga etal, 2007**) فقد وضحت أربعة عناصر لقياس فعالية شبكات التواصل الاجتماعي في عملية تبادل واكتساب المعرفة على النحو التالي: العضوية، والتأثير الوجداني، وتلبية احتياجات بالمشترك كلها مرتبطة بشكل ديناميكي. وتشكل القاعدة الأساسية لبناء مجتمع افتراضي على الإنترنت. وكما أشار إلى جميع المستويات الأربعة على شكل هرمي، يشير المجتمع إلى(الطبقة الأولى) والشبكات الاجتماعية (الطبقة الثانية) وتبادل المعلومات (الطبقة الثالثة)، والحصول على المعلومات

وتقاسمها (الطبقة الرابعة). والذي يعالج الأبعاد المرتبطة بالعاطفة في تماسك المجتمع.

ويلاحظ من النموذج التالي رقم (٣) أن شعور الفرد بالمتعة أو الاستياء قد تكون مختلفة لكل طبقة، على سبيل المثال قد يشعر الفرد بالرضا بشكل كامل على تبادل المعلومات (المستوى الثالث)، ولكن لا يشعر بالاندماج والتكامل مع المجتمع الافتراضي (المستوى الأول). فالترابط الوجداني يشير إلى درجة تقارب الأفراد ويعتمد على العلاقات والتاريخ المشترك ويزداد نمو الترابط الوجداني في المجتمع الافتراضي من خلال التفاعلات المتكررة.



شكل رقم (٣) نموذج يوضح تبادل واكتساب المعلومات في المجتمع الإفتراضي

المصدر: Hersberger etal., 2007

وفي ضوء الأبعاد السابقة في قياس فاعلية شبكات التواصل الاجتماعي، تعتمد الباحثة على الأبعاد التالية:

١. التواصل.
٢. الترابط الوجداني.
٣. المشاركة المستمرة : تتم من خلال النشر والرد على الرسائل.
٤. التفاعل: يعتمد على مدة استمرارية المحادثة بين أفراد، وأيضا يتحقق نتيجة تبادل المعلومات بين فردين أو أكثر وذلك من خلال النص أو الفيديو أو بواسطة وسائط رقمية (حسن، ٢٠١٦).

معوقات التشارك في المعرفة

على الرغم من المزايا المختلفة المرتبطة بمشاركة المعرفة ، إلا أن هناك العديد من الحالات التي لا تتبادل فيها المعرفة بفعالية، ويرجع ذلك لعوامل شخصية، ، وثقافية، وتنظيمية، وتكنولوجية (**Jer Yuen, 2007**).

كما أشار كل من **كانكنهالي ووانج (wang & Noe, 2010; etal, 2005 Kankanhalli**)إلى أسباب تردد الأفراد في مشاركة الآخرين فيما يمتلكونه من معرفة إلى خوف أصحاب المعرفة من أن يفقدوا سلطتهم وقوتهم نتيجة مشاركة المعرفة وبالذات فيما يمتلكونه من معرفة ضمنية، فالأفراد يقومون بتقييم المنافع التي من الممكن أن يحصلوا عليها من التشارك المعرفي قبل القيام بعملية التشارك نفسها وبدون تلك الفوائد، فإن التشارك في المعرفة لن تحصل. وأيضا وسلط كانكنهالي الضوء أيضًا على أن المعاملة بالمثل مع الثقة تعزز تبادل المعرفة.

ويؤكد وي (**Wei,٢٠١٢**) أن الطلاب قد يتبنون عقلية اكتناز المعرفة مع ميزة تنافسية ضد الطلاب الآخرين، وإذا استمر عدم رغبتهم في التشارك في المعرفة مع أقرانهم من المحتمل أن يصبح هذا جزءًا من شخصيتهم، وقد يظهر الطلاب نفس العقلية أثناء متابعة دراستهم أو أسوأها في مكان العمل.

يعتبر انعدام الثقة عاملا مهمًّا لأنه عامل أساسي في العلاقات الإيجابية بين الأشخاص في مختلف الظروف التي تشجع على تبادل المعرفة **(Yuen & Majid,2007)**. وبالإضافة إلى ذلك، فإن هناك عوامل أخرى مثل عدم وجود علاقة متعمقة بين مصدر ومتلقي المعرفة (**Chen 2007**) ، وعدم وجود الحافز أو المكافآت للمشاركة، وقلة الوقت ، وعدم وجود ثقافة تقاسم المعرفة في بيئة التعلم **(Chong,Yuen & Gan 2014)**.

وقد لاحظ كل من باناهي وواتسون وباتريدج **(Panahi, Watson& Partridge, 2013)** نقلا عن **(Haldin-Herrgard ,2000)** خمس صعوبات في تبادل المعرفة الضمنية:

١. الإدراك (انخفاط الوعي بأهمية مشاركة المعرفة)؛
٢. اللغة (ومحدوديتها في التعبير عن أشكال الخبرات المتنوعة)؛
٣. الوقت (مطلوب وقت طويل لمعالجة واستيعاب المعرفة الجديدة)؛
٤. القيمة (القيمة اللامحدودة لبعض أنواع المعرفة الضمنية)؛

٥. المسافة (الحاجة للتفاعل وجها لوجه) أي قصور الشبكات الاجتماعية.

وتوجز الباحثة ما أتيح لها من دراسات سابقة عن معوقات تشارك المعرفة في الجدول رقم (٢) وعلى أساسها بن بنود المحور السابع (مبررات عدم مشاركة المعرفة) من إستمارة البحث. نظرًا لأن السياق في هذه الدراسة يدور حول مشاركة المعرفة بين طلاب الجامعات ، يتم تعديل العوامل التنظيمية لعوامل الفصل الدراسي.

جدول رقم (٢) معوقات تشارك المعرفة من وجهة نظر الباحثين

إسم الباحث	العوامل
(Kankanhalli etal, 2005) (Wang & Noe, 2010)	تخوف أصحاب المعرفة من فقدان سلطتهم وقوتهم تدنية مشاركة المعرفة
(He & wei, 2009) (Yuen & Majid,2007)	ضيق الوقت، والجهد المبذول لنقل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة
(Panahi,Watson&Partridge, 2013)	الإدراك ، وغياب الوعي بأهمية مشاركة المعرفة
(Yuen & Majid,2007) (Chen 2007)	التنافس وعدم وجود عمق في العلاقة بين الطلاب و أقرانهما
(Yuen & Majid,2007)	الخوف من مشاركة المعرفة الخطأ
(Chong,Yuen & Gan 2014)	غياب الدعم التكنولوجي، وضعف شبكات الاتصال التي تقدمه المنظمة
(Chong,Yuen & Gan 2014)	غياب الحوافز والمكافآت
(Wang & Noe, 2010)	اختلاف الثقافة أو الخبرات بين الزملاء

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على الدراسات السابقة

عرض الإنتاج الفكري عن الموضوع

إن الإطلاع السريع للإنتاج الفكري الذي توصل إليه ورسمت له صورة مبدئية للدراسات التي سيعتمد عليها سيكون من خلال:

١. تحديد سنة محددة لبدء عرض الإنتاج الفكري لعام ٢٠٠٧ وهو العام الذي ظهرت فيه شبكة الفيسبوك كأشهر شبكة في العالم.
٢. اختيار وتنقيح الدراسات التي تنطبق عليها حدود الدراسة.
٣. حذف الدراسات ذات الطبيعة المتشابهة والتي انتهت لنفس النتائج.

ويشتمل الإطار النظري للموضوع على تحليل ببليومتري للدراسات في الموضوع واتجاهاتها الموضوعية والكمية والزمنية والمكانية واتجاهات التأليف. ثم المراجعة العلمية وهي مسح شامل للإنتاج الفكري ومحاولة الخروج بكافة الدراسات التي لها علاقة

بموضوع الدراسة، وعرض وطرح أهم ما تناولته هذه الدراسات وأهم ما خرجت به من نتائج.

السمات الكمية

بعد تحليل الانتاج الفكري الذي جمع، وجدت الباحثة ١٣٠ دراسة متشابهة مع موضوع دراستها، وبناء على القراءة الفاحصة لهذه الدراسات، رصدت ٦١ دراسة تقع في لب موضوع الباحثة، وقد وزعت هذه الدراسات كالتالي :

أ- التوزيع الزمنى للدراسات

بدأ موضوع الشبكات الاجتماعية في الظهور مع المدونات عام ٢٠٠٣، ولكن الكتابات عنه لم تأخذ الطابع الأكاديمي بشكل متسارع إلا بدءا من عام ٢٠٠٧ مع ظهور الفيسبوك، ولذلك بدأت الدراسات منذ ذلك الوقت تبحث عن حل للمشكلات التى طرحتها هذه الشبكات، كما موضح في جدول رقم (٣).

جدول (3) التوزيع الزمني للدراسات

السنة	الدراسات العربية	نسبة الدراسات العربية	عدد الدراسات باللغة الانجليزية	نسبة الدراسات باللغة الانجليزية	إجمالي العدد (ع)	اجمالي النسبة %
٢٠٠٧	٠	٠	4	6.6	4	6.6
٢٠٠٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٢٠٠٩	1	1.6	٣	4.9	4	6.6
٢٠١٠	٠	٠	٧	11.5	٧	11.5
٢٠١١	٠	٠	٣	4.9	٣	4.9
٢٠١٢	1	1.6	٥	8.2	6	9.8
٢٠١٣	5	8.2	٤	6.6	9	14.8
٢٠١٤	4	6.6	7	11.5	11	18
٢٠١٥	٣	4.9	٧	11.5	١٠	16.4
٢٠١٦	1	1.6	5	8.2	6	9.8
٢٠١٧	١	1.6	٠	٠	١	1.6
الإجمالي	١٦	26.1	45	73.9	61	100

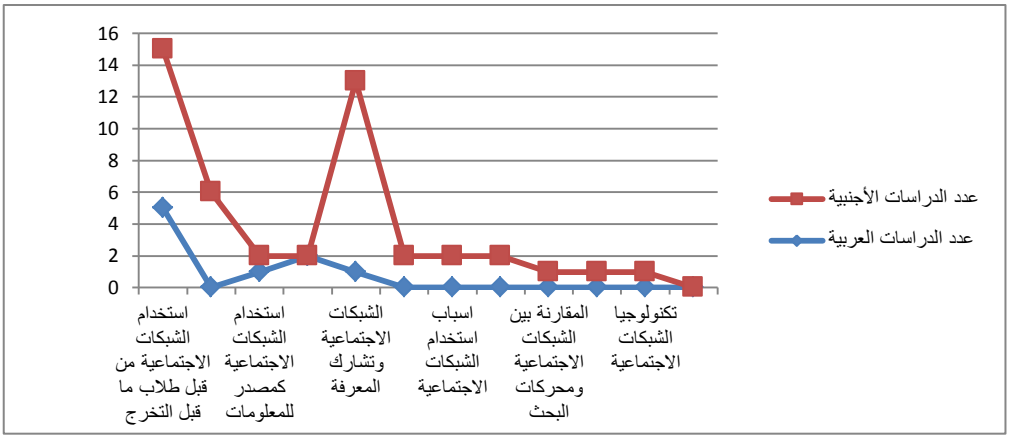
يتضح من الجدول السابق أن دراسة موضوعات استخدامات الشبكات الاجتماعية في التعليم بدأت منذ عام ٢٠٠٧ في الخارج، وبدأت عام ٢٠٠٩ في العالم العربي بفارق زمني عامين، وكانت أعلى سنة لهذه الدراسات وفقا لقراءات الباحثة هو عام ٢٠١٤ حيث

وصلت نسبة الدراسات إلى ١٨% من إجمالي نسبة عدد درسات العينة، بينما تمثل السنوات من ٢٠١٠ وحتى ٢٠١٦ أعلى نسب في سنوات موضوع استخدامات الشبكات الاجتماعية، كما أنه من الملاحظات أيضا عدم وجود دراسات خلال عام ٢٠٠٨، وهو العام الذي شهد انطلاق الشبكات الاجتماعية بشكل كبير كالفيسبوك وتويتر وغيرهما.

ب- التوزيع الموضوعي للدراسات

يلاحظ أن موضوع استخدام الشبكات الاجتماعية من قبل طلاب ما قبل التخرج كان صاحب أعلى نسبة من الدراسات والتي وصلت إلى ٢٩.٥% من إجمالي الدراسات، تلاه موضوع الشبكات الإجتماعية وتشارك المعرفة بنسبة ٢١.٣ %، ثم موضوع تفضيلات الطلاب لشبكات اجتماعية محددة وحظي بنسبة ١٨ % من نسبة الدراسات ثم تأتي الموضوعات الأخرى، وهو ما يوضح أن أغلب الدراسات في هذه المنطقة تمحورت حول هذه الموضوعات الثلاثة.

كذلك ارتفعت عدد الدراسات العربية التي تدرس موضوع استخدامات الشبكات الاجتماعية من قبل طلاب ما قبل التخرج، وهو ما يؤكد على هيمنة موضوع استخدامات الشبكات الاجتماعية على بقية الموضوعات في الطرح الأكاديمي العربي والأجنبي معا. كما يعرض الرسم البياني التالي شكل رقم (٤) النسب التى تمثل أعداد



الدراسات.

شكل رقم(4) التوزيع الموضوعي للدراسات العربية والأجنبية

وجه التميز للدراسة الحالية على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة في هذا الموضوع، فقد تبين ندرة الدراسات العربية التى تحدثت عن العلاقة بين فاعلية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تبادل المعرفة لدى طلاب الجامعة بشكل مباشر؛ مما يعطي أهمية للدراسة الحالية.

الجدول رقم (٤) مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث الزمان والمكان	أنجزت الدراسة خلال العام الجامعي ٢٠١٨/٢٠١٧	تمت في بيئة عربية وأجنبية من سنوات ٢٠١٠ إلى ٢٠١٧
المكان	أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في جامعة الكويت–الكويت وجامعة حلوان– القاهرة	حيث شملت الدراسات أماكن عدة في الدول العربية وشرق آسيا وأوربا وأمريكا وأمريكا الشمالية
العينة	العينة العشوائية، وهي جميع طلاب الجامعتين محل الدراسة	ركزت معظم الدراسات على عينات مختارة موجهة لطلبة من كليات نظرية في أغلب الدراسات
منهج الدراسة والأدوات	المنهج الوصفي والاستبيان	استخدمت معظم الدراسات على المنهج الوصفي وأيضا الاستبيان
المتغيرات	اعتمدت الدراسة على متغيرين: وهما تشارك المعرفة واستخدام شبكات التواصل	تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة: دوافع الطلاب والدراسات الأجنبية وتشارك المعرفة والعوامل المؤثرة في التشارك المعرفي
الهدف	هدفت الدراسة إلى الوقوف على مدى تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على التشارك المعرفي لدى طلاب الجامعة	هدفت معظم الدراسات السابقة إلى الوقوف على واقع الدوافع واستخدامات شبكات التواصل الاجتماعي وكذلك التشارك المعرفي لدى الطلبة في الدراسات الأجنبية

المراجع العربية

١. حجازي، هيثم علي ابراهيم.(٢٠٠٥). قياس أثر إدراك المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية: دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام والخاص باتجاه بناء أنموذج لتوظيف إدارة المعرفة (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.

٢. حسن، عبدالعزيز علي، المنباوي، عزة عبدالمنعم، وأبو زيد، أسماء أحمد. (٢٠١٦). العلاقة بين الثقة الإلكترونية وفعالية المجتمع الافتراضي: دراسة تطبيقية على عملاء مواقع الشبكات الاجتماعية للأحزاب السياسية *مجلة البحوث التجارية (كلية التجارة – جامعة الزقازيق) – مصر، مج٣٨، ع١* ، .151 - 121

٣. الخراصي، نبهان حارث، وعبدالله، خالد عتيق سعيد والهنائي، عبدالله بن سعيد. (٢٠١٥). تطبيق مكتبات جامعة السلطان قابوس لعمليات إدارة المعرفة من قبل موظفيها. *أعمال المؤتمر السادس والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات :اختصاصيو المكتبات والمعلومات كعمال للمعرفة – الأردن*، الأردن: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ٢٣٧ – ٢٦٢.

٤. الدبيسي،عبدالكريم علي والطاهات، زهير ياسين. (٢٠١٣). دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية. *دراسات–العلوم الإنسانية والاجتماعية–الأردن*. ٤٠ (١) ، ٦٦–٨١.

٥. رزوقي، نعيمة حسن جبر. (٢٠٠٤). رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة. *مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية –السعودية*، ٩ (٢) ، ١٥٥ – ١٨٣.

٦. الزهراني، ابتسام. حسن. (٢٠١٧). الاتجاهات الأدبية في استخلاص المعرفة: مراجعة أدبيات الموضوع *مجلة دراسات المعلومات*، ١٩ ، ١٤١–١٧٤.

٧. الشرنوبي، هاشم سعيد إبراهيم. (٢٠١٣). فاعلية توظيف الشبكات الاجتماعية عبر الإنترنت المصاحبة للمواقع التعليمية وأنماط الرسائل الإلكترونية فى التحصيل وتنمية المهارات وتشغيل واستخدام الأجهزة التعليمية الحديثة والقيم الأخلاقية الالكترونية لدى طلاب تكنولوجيا التعليم بكليات التربية *دراسات عربية في التربية وعلم النفس – السعودية*، ١ (٣٤) ، 226 - 113.

٨. الصاوي، ياسر.(٢٠٠٧). *إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات* (ط١). القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.

٩. عبدالعظيم، محمد حسن. (٢٠١٧). مشاركة المعرفة بين أعضاء مجالس إدارات

الجمعيات الأهلية ببني سويف: دراسة مسحية. *مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات – مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات – كلية الآداب – جامعة القاهرة* – مصر، ع١٩ ، 379. - 295.

١٠.مسلم، عبدالله حسن.(٢٠١٥).*إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات* (ط١).عمان: دار المعتز.

١١.ياسين، سعد غالب. (٢٠٠٧).*إدارة المعرفة: المفاهيم والنظم والتقنيات*. عمان– الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية

1. Becerra-Fernandezm, I& Sabherwal R.(2010).*Knowledge management :systems and processes*. Armonk, New York : M E Sharpe.
2. Bourdreau, A., & Couillard, G. (1999). Systems integration and knowledge management.*Information Systems Management, 16*(4), 1-32.
3. Boyd, d. m., & Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication, 13*(1), 210-230.
4. Chen, I. Y. L. (2007). The factors influencing members' continuance intentions in professional virtual communities– a longitudinal study. *Journal of Information Science*, 33(4), 451–467.
5. Cheng, M. Y., Ho, J. S. Y., & Lau, P. M. (2009). Knowledge sharing in academic institutions: a study of Multimedia University Malaysia. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 7(3), 313-324.
6. Chong C. W., Yuen Y. Y.& Gan G. C. (2014). Knowledge sharing of academic staff: A comparison between private and public universities in Malaysia. *Library Review* , 63 (3) ,203-223.
7. He, W., & Wei, K.-K. (2009). What drives continued knowledge sharing? An investigation of knowledge-contribution and -seeking beliefs. *Decision Support Systems*, 46(4), 826-838.
8. Hersberger, J. A., Murray, A. L., & Rioux, K. S. (2007). Examining information exchange and virtual communities: An emergent framework. *Online Information Review, 31*(2), 135–147.
9. Högberg,C. & Edvinsson, L.(1998). A design for futurizing knowledge networking. Journal of Knowledge Management, 2(2), 81-92.
10. Jer Yuen, T., & Shaheen Majid, M. (2007). Knowledge-sharing patterns of undergraduate students in Singapore. *Library Review, 56*(6), 485-494.
11. Kankanhalli, A., Tan, B. C. Y., & Wei, K. K. (2005). Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: An empirical investigation. *Mis Quarterly*, 29(1), 113-143.
12. Kim, J., Lee, C., & Elias, T. (2015). Factors affecting information sharing in social networking sites amongst university students: Application of the knowledge-sharing model to social networking sites. *Online Information Re-*

view, 39(3), 290-309.

13. Lietsala, Katri & Sirkkunen, Esa (2008). *Social Media: Introduction to the tools and processes of participatory economy*. Finland :University of Tampere.
14. Liao C., To P.&, Hsu F. .(2013). Exploring knowledge sharing in virtual communities. *Online Information Review*. 37 (6),891-909.
15. Nonaka, I. (1991). The knowledge-creating company. *Harvard business review*, 69(6), 96-104.
16. Osman, S., Kamal, S. N. I. M., Ali, M. N., Noor, J. M. M., WahiAnuar, M. A., & Othman, R. (2015). Mechanisms of Knowledge Sharing among Undergraduate Students in UiTM Johor. *Procedia Economics and Finance*, *31*, 903-908.
17. Panahi, S., Watson, J., & Partridge, H. (2013). Towards tacit knowledge sharing over social web tools. *Journal of Knowledge Management, 17*(3), 379-397.
18. Wang, S., & Noe, R. A. (2010). Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review, 20*(2), 115-131.
19. Wei. C. C., Choy S. C., Chew G. G. & Yen Y. Y. (2012). Knowledge sharing patterns of undergraduate students. *Library Review*. 61 (5), 327-344.
20. Yuen, T. J., & Majid, M. S. (2007). Knowledge Sharing Patterns of Undergraduate Students of Singapore. *Library Review*, 56(6), 485-494.
21. Zaqout, F., & Abbas, M. (2012). Towards a model for understanding the influence of the factors that stimulate university students' engagement and performance in knowledge sharing. *Library Review, 61*(5), 345-361.