



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع



مذكرة بعنوان:

تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحوارى ودورها فى معالجة
المشكلات الاجتماعية الشخصية
دراسة ميدانية على طلبة جامعة الشاذلى بن جديد -الطارف

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر أكاديمي
تخصص علم اجتماع الاتصال

إشراف الأستاذ:

د. حمزة غندور

من إعداد الطلبة:

- بوكوس ريم
- لعبار عبد الرؤوف

السنة الجامعية: 2026/2025

"وما أوتيتم من العلم إلا قليلاً"

شكر وتقدير

قال صلى الله عليه وسلم: "أفضل الذكر لا إله إلا الله، وأفضل الدعاء الحمد لله"

"اللهم لك الحمد كما ينبغي، لجلال وجهك وعظيم سلطانك"

الحمد لله الذي علمنا أن ما وراء السعي نجاح، وما بينهما صبر، وأن الثقة به تصنع المعجزات، وأن الإخلاص في طلب العلم يفتح أبواب التوفيق ويرفع الدرجات فالحمد لله والشكر على بلوغ هذه الدرجة العلمية
ثم بعد ذلك...

أتقدم بأسمى عبارات الشكر والإحترام إلى الأستاذ المتميز والخلق "حمزة غندور" كان لنا عظيم الشرف في إشرافه علينا وله عظيم الفضل على كرمه ودعمه اللامتناهي

كما أتقدم بالشكر إلى كافة أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية على تميزهم وتواضعهم ورتقي فكرهم

"شكر خاص"

إلى من تقف كل عبارات الشكر عاجزة أمام عظيم فضلها

الأستاذة المتميزة

"بن وهيبة نورة"

إهداء

إلى من أحمل اسمه بكل إفتخار... ألي الغالي...

إلى من دعائها سر نجاحي وتوفيقتي... ألي الحنونة...

إلى سندي ورفيقة دربي... أختي أشواق...

إلى أجمل هدية من السماء... أختي أبة الرحمان...

أخي الغالي... عبد الرؤوف لعبار...

إلى من كانوا السند والدعم في كل خطوة "عماتي" اللهم إحفظهم وبارك في

أعمارهم وأعمالهم...

ريم بوكوس

إهداء

أهدي هذا العمل إلى من علمتني الصمود في هذه الحياة

أمي العزيزة...

وإلى سندي إخوتي...

خير الدين وأيوب...

وإلى أختي ورفيقتي في هذه الرحلة الدراسية

ريم...

وإلى أساتذتي في هذا المشوار...

وإلى كل من ساندني في دراستي...

زملائي وزميلاتي الطلبة....

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية، انطلاقاً من تساؤل رئيسي مفاده: ما هو دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية، إستناداً على المقاربات النظرية التالية: نظرية معالجة المعلومات الاجتماعية "جوزيف والثر"، نظرية هرم "ماسلو" للحاجات، والتفاعلية الرمزية، لتفسير الظاهرة وربط كل ما هو نظري بالواقع متبعين بذلك للوصول إلى الحقيقة المنهج الكمي والكيفي معتمدين بذلك على أداة الاستبيان لجمع المعلومات حول الظاهرة محل الدراسة على عينة من طلبة قسم العلوم الاجتماعية بجامعة الشاذلي بن جديد بالطارف والمتمثلة في 50 طالب، تم إختيارهم بالعينة الطبقية نظراً لطبيعة المجتمع الذي يتكون من أقسام ومستويات، ووصولاً إلى حقائق تم تلخيصها كالتالي:

- تطبيق chatgpt التحدّثي يقدم دعماً عاطفياً من خلال الكلمات الترحيبية التي يستخدمها، بحيث أن هذه الكلمات تزيد من الشعور بالاحترام والتقدير والتفاعل البشري وتفتح المجال للتواصل المستمر مع ChatGPT لمعالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية.
- تطبيق ChatGPT التحدّثي يوفر بيئة آمنة وثقة متزايدة أفضل من التواصل الاجتماعي كونه يمنح الحرية في التعبير والافصاح دون خوف أو رفض وهذا من خلال الدعم العاطفي الذي يقدمه والذي يدفع بالمستخدمين لعرض مشكلاتهم الشخصية على التطبيق.
- تطبيق ChatGPT الحواري يعالج جميع أنواع المشكلات الصعبة والمعقدة وذلك من خلال تبسيط المشكلات مهما كان نوعها وتفكيكها من خلال عدم إسقاط أحكام (النقد والتقييم أو الرفض) على المستخدمين وهذا ما دفع بهم إلى عرض مشكلاتهم الاجتماعية الشخصية على التطبيق.
- التواجد الدائم والاستجابة الفورية لتطبيق ChatGPT جعل من العلاقة الاتصالية والتفاعلية بين الإنسان والآلة تتجاوز العلاقات الاجتماعية من خلال سد فجوة الفراغ العاطفي وضعف التواصل الاجتماعي.

Abstract

This study aims to identify the role of conversational AI applications in addressing personal social problems. It begins with the central question: What is the role of conversational AI applications in addressing personal social problems? The study draws on the following theoretical approaches: Joseph Walther's Social Information Processing Theory, Maslow's Hierarchy of Needs, and symbolic interactionism. These approaches aim to explain the phenomenon and connect theory to practice. The study employs both quantitative and qualitative methods, utilizing a questionnaire to collect data on the phenomenon under investigation. The sample consisted of 50 students from the Faculty of Social Sciences at Chadli Bendjedid University in El Tarf. The sample was stratified due to the diverse nature of the student body, which comprises different levels and social strata. The findings can be summarized as follows: The ChatGPT conversational application provides emotional support through its use of greetings. These greetings enhance feelings of respect, appreciation, and human interaction, and facilitate ongoing communication with ChatGPT to address personal social problems:

- The chat application ChatGPT provides a safe and trustworthy environment, superior to traditional social interaction, as it grants freedom of expression and disclosure without fear of rejection. This is achieved through the emotional support it offers, which encourages users to share their personal problems on the application.
- ChatGPT addresses all kinds of difficult and complex issues by simplifying and breaking them down, regardless of their nature, without judgment (criticism, evaluation, or rejection). This is what motivates users to share their personal social problems on the application.
- ChatGPT's constant presence and immediate response have transformed the communication and interaction between humans and machines, surpassing traditional social interactions by bridging the emotional void and addressing weak social connections.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	ملخص بالعربية
	ملخص بالأجنبية
أ-ب	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة
02	أولا- إشكالية
05	1- فرضيات الدراسة
05	ثانيا- أسباب اختيار الموضوع
06	ثالثا: أهمية الدراسة
07	رابعا- أهداف الدراسة
07	خامسا- تحديد مفاهيم الدراسة
16	سادسا: الدراسات السابقة
26	سابعا- المقاربة النظرية
	الفصل الثاني: تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحوارية كانتقال رقمي مستجد
47	تمهيد
48	أولا- نشأة الذكاء الاصطناعي
48	1- تطور تطبيقات الذكاء الاصطناعي
53	2- مفهوم الذكاء الاصطناعي الحواري
53	3- خصائص ومميزات الذكاء الاصطناعي الحواري
54	4- تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري
55	ثانيا- تطبيق ChatGpt
55	1- نشأة تطبيق ChatGpt
58	2- مفهوم تطبيق ChatGpt
61	3- مجالات إستخدام تطبيق ChatGpt:
63	4- مخاطر وسلبيات تطبيق ChatGpt:
66	خلاصة
	الفصل الثالث: المشكلات الاجتماعية الشخصية كواقع راهن في ظل تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي

68	تمهيد
69	أولاً-المشكلات الاجتماعية
69	ثانياً-المشكلات الشخصية
70	ثالثاً-أنواع المشكلات الاجتماعية
71	رابعاً- أسباب المشكلات الاجتماعية
71	خامساً- آثار المشكلات الاجتماعية
72	سادساً- المشكلات الشخصية
72	1- أنواع المشكلات الشخصية
72	2- أسباب المشكلات الشخصية
73	3- آثار المشكلات الشخصية
73	4- طرق معالجة المشكلات
75	خلاصة
الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة	
77	تمهيد
78	أولاً- منهج الدراسة
81	ثانياً- مجالات الدراسة
84	ثالثاً: أدوات جمع البيانات
87	رابعاً- عينة الدراسة
90	خامساً- عرض البيانات الشخصية للمبحوثين
93	خلاصة
الفصل الخامس: الإطار الميداني للدراسة	
95	تمهيد
96	أولاً- عرض وتحليل البيانات الميدانية للدراسة
96	1- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الأولى
111	2- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثانية
123	3- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثالثة
132	ثانياً- نتائج الدراسة الميدانية
132	1-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
141	2-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات

143	النتيجة العامة للدراسة
145	خاتمة
147	قائمة المراجع
	ملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
57	جدول رقم (01): يمثل تطور نشأة تطبيق ChatGpt
90	جدول رقم (02): يمثل جنس المبحوثين
91	جدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية
91	جدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المناطق السكنية
96	جدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب إدراكهم لاستخدام تطبيق ChatGPT للعبارات الترحيبية وتبريراتهم لهذا الاستخدام
97	جدول رقم (06): يمثل دور الكلمات الترحيبية التي يقدمها تطبيق ChatGPT في زيادة الشعور بالاحترام والتقدير لدى أفراد العينة وفتح المجال للتواصل المستمر
98	جدول رقم (07): يمثل نوع الأسلوب الحواري الذي يستخدمه ChatGPT حسب رأي أفراد العينة
100	جدول رقم (08): يمثل استخدام تطبيق ChatGPT لعبارة "الإصغاء والاستماع إلى المستخدم" ورأي أفراد العينة في هذه العبارة
101	جدول رقم (09): يمثل علاقة الاستماع الفعال من طرف تطبيق ChatGPT التحادثي بعرض المشكلات
102	جدول رقم (10): يمثل تفضيلات الجمهور الاتصالية مع ChatGPT من خلال استخدام المحادثات الصوتية أم الدردشة النصية
104	جدول رقم (11): يمثل رأي أفراد العينة في التواصل مع ChatGPT لمعالجة المشكلات الشخصية في كونه يوفر بيئة آمنة وثقة متزايدة أفضل من التواصل الاجتماعي
105	جدول رقم (12): يمثل شعور أفراد العينة لتطبيق ChatGPT في كونه آلة أم صديق ورفيق دائم
106	جدول رقم (13): يمثل نبذة صوت ChatGPT إذا كانت هادئة ولطيفة أم عادية حسب رأي الفرد المستخدم وشعوره تجاه نبذة الصوت الهادئة واللطيفة
108	جدول رقم (14): يمثل عبارة "أنا هنا من أجل مساعدتك" التي يستخدمها ChatGPT وكيفية مساعدة المستخدمين في معالجة مشكلاتهم
109	جدول رقم (15): يمثل مدى إعادة تكرار عبارة "أنا أفهمك" من قبل تطبيق ChatGPT
110	جدول رقم (16): يمثل دور ChatGPT في حياة الأفراد أثناء مواجهتهم صعوبات في التواصل الاجتماعي
111	جدول رقم (17): يمثل تفضيلات الجمهور في التواصل مع ChatGPT أو مع الجمهور الواقعي
112	جدول رقم (18): يمثل طريقة معالجة ChatGPT للمشكلات الصعبة والمعقدة
113	جدول رقم (19): يمثل استخدامات أفراد العينة لـ ChatGPT عند الخطأ
114	جدول رقم (20): يمثل مدى شعور أفراد العينة بالخوف من ردود فعل الآخرين عند طرح مشكلاتهم عليهم

115	جدول رقم (21): يمثل مدى إصدار أحكام قاسية أو انتقادية من طرف ChatGPT على أفراد العينة عند طرح مشكلاتهم
116	جدول رقم (22): يمثل رأي أفراد العينة في عدم انتقاد وتقييم ChatGPT لهم في كونه أمراً سلبياً أم إيجابياً
117	جدول رقم (23): يمثل اهتمام ChatGPT بمشكلات أفراد العينة مهما كان نوعها
118	جدول رقم (24): يمثل مدى معاملة ChatGPT لأفراد العينة المستخدمين بنفس المعاملة
119	جدول رقم (25): يمثل مستويات ردود فعل ChatGPT المهذبة واللطيفة
119	جدول رقم (26): يمثل تفضيلات أفراد العينة في التواصل مع الآخرين
120	جدول رقم (27): يمثل مدى مراعاة ChatGPT للقيم والعادات والتقاليد والدين في حل المشكلات وأبرز القيم التي يأخذها بعين الاعتبار
121	جدول رقم (28): يمثل ميزة الفضول لتطبيق ChatGPT بالاستماع لمشكلات المستخدمين من أفراد العينة، ورأيهم في هذا الفضول في كونه مهم لفهم مشكلاتهم والإحساس بمشاعرهم
123	جدول رقم (29): يمثل رأي أفراد العينة في دور ChatGPT في سد الفراغ العاطفي وضعف التواصل الاجتماعي
124	جدول رقم (30): يمثل دور التواجد الدائم والاستجابة الفورية لـ ChatGPT في التواصل مع التطبيق فور مواجهة أي مشكلة بدلاً من التواصل الاجتماعي
125	جدول رقم (31): يمثل مدى اعتبار ChatGPT صديقاً رقمياً يشاركه أفراد العينة مشاعرهم وأفكارهم والمشكلات التي تواجههم في حياتهم اليومية
126	جدول رقم (32): يمثل تصنيف تطور علاقة المبحوثين مع ChatGPT من مجرد أداة تقنية إلى وسيط اجتماعي لحل المشكلات
127	جدول رقم (33): يمثل دور الاستجابة الفورية لـ ChatGPT في توفير الوقت والجهد في حل المشكلات التي تواجه المبحوثين
128	جدول رقم (34): يمثل المشكلات الاجتماعية التي تدفع أفراد العينة للتواصل مع ChatGPT من خلال التواجد الدائم والاستجابة الفورية
129	جدول رقم (35): يمثل رأي أفراد العينة في دور التواجد الدائم لـ ChatGPT واعتباره كصديق رقمي
130	جدول رقم (36): يمثل مدى إيجابية أو سلبية الاستجابة الفورية لـ ChatGPT حسب رأي المستخدمين من أفراد العينة

مقدمة

لقد بدأ الذكاء الاصطناعي في إعادة تشكيل ملامح عالم جديد تراجعت فيه المهام البشرية ليتم تعويضها بآلات اصطناعية تعمل بمحاكاة الذكاء الإنساني بحيث أن تراجع اليد العاملة البشرية سوف يحدث تغييرًا جذريًا في حياة الأفراد، إذ يسرع الذكاء الاصطناعي وتيرة الأعمال لتحقيق الإنتاجية، هذا ما سوف يعظم أرباح الشركات الكبرى في العالم، كذلك من خلال تغيير الإستراتيجية الاتصالية للمؤسسات، من العلاقات الإنسانية الداخلية والخارجية في المؤسسة إلى التفاعل الآلي مع العملاء والمساعدين الافتراضيين بالذكاء الاصطناعي الحواري، هذا الأخير الذي يعمل على فهم تفضيلات الجمهور وتوجهاتهم هذه الخدمات التي تقدمها تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري لا تقتصر فقط على المؤسسات، إذ أصبح كل فرد يستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في هاتفه الذكي ومن بين هذه التطبيقات تطبيق chatgpt هذا الأخير الذي يعد أكثر استخدامًا عبر العالم حسب إحصائيات العديد من العلماء والباحثين نظرًا للمميزات التي يقدمها للمستخدمين، إذ إنتقل هذا التطبيق التحادسي من خدمة العملاء في المجال المؤسسي من مؤسسات إقتصادية وتعليمية إلى المؤسسة الأسرية، إذ يُستخدم chatgpt في الإستشارات الزوجية والإرشاد النفسي والمشكلات العاطفية ومشكلات التواصل الاجتماعي مع الأصدقاء والعائلة وغيرهم ومن هنا يمكننا القول بأن موضوع دراستنا الحالية الموسوم بدور تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية، سوف يتناول المشكلات التي تم ذكرها سالفًا ومعالجتها من طرف تطبيق chatgpt بطريقة منهجية وذلك وفقًا للخطة التالية:

الفصل الأول: الذي عنون بـ"الإطار المفاهيمي للدراسة"، وقد تم فيه إستعراض الإشكالية و اعتباراتها ومنه تطرقنا الى اشكالية الدراسة وفرضياتها واهداف الدراسة واهميتها ومفاهيم الدراسة والدراسة الإستطلاعية فيما بعد تم عرض للمقاربة السوسيولوجية وإسقاطها على موضوع الدراسة وأهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

الفصل الثاني: الذي حمل عنوان " تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحوارية كانتقال رقمي مستجد"، وفيه تطرقنا الى مفهوم الذكاء الاصطناعي ونشأته وخصائص ومميزاته وتطبيقاته عنها كما تطرقنا في المبحث الثاني قمنا بعرض مفهوم ونشأة تطبيق chat-gpt، مجالات استخدامه ومخاطر وسلبات التطبيق، كما تم في المبحث الثالث بالتطرق الى تعريف المشكلة و المشكلة الاجتماعية والشخصية انواعها وكذلك أسبابها.

الفصل الثالث: الذي كان موسوما بـ "المشكلات الاجتماعية الشخصية كواقع رهن في ظل تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي"، والذي تطرقنا فيه لعناصر (المشكلات الاجتماعية، أنواعها، أسبابها، المشكلات الشخصية، أنواعها، آثارها، أسبابها، معالجتها).

الفصل الرابع: الذي حمل عنوان "الإطار المنهجي للدراسة"، حيث تطرقنا فيه لمجموع العناصر التالية (تحديد المنهج المستخدم، مجالات الدراسة، أدوات جمع البيانات، عينة الدراسة، تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين).

الفصل الخامس: الذي عنون بـ"الإطار الميداني للدراسة"، وفيه تم عرض البيانات وتفرغها في جداول ومن ثم تحليلها وتفسيرها في ضوء فرضيات الدراسات الجزئية، ووصولاً الى النتائج ومناقشتها حسب الفرضيات والنظريات الموجهة، والتي تساعدنا في الإجابة على الإشكالية المطروحة، وفي الأخير خاتمة والتي نختم بها موضوع دراستنا وما توصلنا إليه في الدراسة، وقائمة المراجع والمصادر المستخدمة.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للدراسة

أولاً- إشكالية:

في عالم تغيرت فيه أنماط التواصل، من تواصل بشري بحت، إلى التفاعل مع الآلة، هذه الأخيرة ليست كغيرها من الابتكارات التي جاءت بها الثورات الصناعية في العقود الماضية، فالثورة الصناعية الرابعة أفرزت ابتكاراً أحدث تحولات جذرية في جميع القطاعات، حيث أفرزت نموذجاً يحاكي البشر مدرب على أنظمة ضخمة من البيانات إذ يفهم ويعالج اللغة الطبيعية، يمتلك دماغاً اصطناعياً متكون من شبكات عصبونية تشبه الدماغ البشري، هذه التركيبة الفريدة من نوعها، والتي تعد أحدث الاختراعات في تاريخ البشرية وربما هي الأخيرة، لأنها أحدثت وسوف تحدث تغييراً جذرياً في جميع المجالات والقطاعات، هذا التحول الذي يصفه البعض بالإيجابي فيما يلتمس البعض الآخر مدى خطورته.

فالذكاء الاصطناعي هذا المفهوم الذي أبهر الحياة البشرية على خلفية الميزات التي يقدمها والمهام التي يعتزم بها، إذ يميزها بعض العلماء بأنها أكثر دقة وسرعة منا البشر، هذا ما جعل العالم يدخل في منافسة شرسة حول من يمتلك تقنيات الذكاء الاصطناعي وتوظيفها في جميع المجالات خاصة في مجال الحروب وصناعة الأسلحة الذكية والطائرات بدون طيار وفي مجال الاتصال وتطوير الحواسيب والخوارزميات الذكية، كذلك مجال الاقتصاد والصحة والتعليم بحيث أصبح وكلاء الذكاء الاصطناعي يقومون بإنجاز المهام في هذه المجالات.

ومن أبرز المجالات والأكثر استخداماً لوكلاء الذكاء الاصطناعي في الدول الكبرى، مجال الاقتصاد حيث بدأت المؤسسات الاقتصادية في هذه الدول في توظيف وكلاء الذكاء الاصطناعي لأتمتة المهام بدلاً من الأفراد الموظفين، بحيث يعمل الوكلاء المدعّمين بالذكاء الاصطناعي على تحقيق التواصل الفعال، من خلال تنظيم المقابلات وتقديم الاستجابة الفورية بشكل أفضل وفهم تفضيلات الجمهور والعمل على توجيههم واتخاذ القرارات وبالتالي إنجاز المهام بدقة وسرعة أكثر تتفوق على البشر من ناحية الدقة في الإنجاز والسرعة فقط في ظل غياب التواصل الاجتماعي والعلاقات الإنسانية من فهم مشاعر الآخرين وتقدير حالاتهم الاستثنائية وظروفهم، وهذه هي نقطة العجز في الذكاء الاصطناعي عنه توظيفه كبديل للتواصل البشري في المؤسسات، وهذا ما يبرز الفارق الجوهرى بين الإنسان والآلة في غياب المشاعر الإنسانية وتعابير الوجه والإيماءات والإيحاءات التي تساعد في عملية التواصل والتفاعل مثل ما جاء في نظرية التفاعلية الرمزية ونظرية معالجة المعلومات الاجتماعية، فقط مع بقاءه على بعض العبارات العاطفية التي تمت برمجتها في الذكاء الاصطناعي التحادثي محاولة في ذلك محاكاة المشاعر الإنسانية، وهذا ما يتم العمل به كذلك في المجال الصحي، إذ أن

التواصل مع المرضى أصبح يتم عبر تقنيات الذكاء الاصطناعي والتي تعمل على فهم اللغة الطبيعية ومعالجتها واستخدام المحادثات الصوتية لتعزيز عملية التفاعل مع المرضى، في خضم العديد من التحديات خاصة في هذا الجانب الذي يحتاج إلى الدعم الإنساني، وهذا لا يعني الاستغناء عن مزايا وإيجابيات توظيف هذه التقنيات المدعمة بالذكاء الاصطناعي في هذا المجال، الذي يحتاج إلى أحدث الأجهزة والتكنولوجيات الحديثة لأتمتة المهام وتسريعها، وتقديم أفضل الخدمات المتعلقة بالرعاية الصحية ودعم العمليات الطبية والإدارية خاصة منها في الجانب الإداري والتنظيمي ومن الناحية التقنية، وهذا ما يتم توظيفه والعمل عليه وتطويره في خضم التنافس الحاد على ابتكار وتوظيف أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي في أبرز الميادين والقطاعات لتحقيق ثورة العصر الحديث وهي ثورة الذكاء الاصطناعي. أما على الصعيد العربي وفي ظل مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية، ومحاولة سد الفجوة الرقمية والتكنولوجية بين العالمين العربي والغربي ومحاكاة آخر الابتكارات والاختراعات في مجتمع المعرفة والمعلومات، نجد أن السعودية والتي تعد الأولى عربياً في استحداث وتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، نحو الانتقال إلى اقتصاد رقمي بحلول سنة 2030، وإرساء بنية تحتية تكنولوجية مواكبة للمعايير العالمية كذلك الإمارات ومصر من أبرز الدول العربية التي بدأت تتجلى فيها بوادر تفعيل تقنيات الذكاء الاصطناعي، في حين على المستوى المحلي وفي الجزائر، فإن استخدامات الذكاء الاصطناعي تقتصر فقط على قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، بتأسيس المدرسة العليا للذكاء الاصطناعي، واستخدامات الطلاب للتطبيقات الذكية مثل تطبيق Chat GPT و Gemini و Grok وتطبيقات الذكاء الاصطناعي الحوارية الأكثر استخداماً Chat GPT والذي تم تطويره من طرف شركة Open AI، هذا الأخير هو عبارة عن روبوت محادثة مدعم بالذكاء الاصطناعي التوليدي، يعمل على فهم ومعالجة لغة الأفراد المستخدمين والتحاور معهم، بطريقة تشبه التفاعل البشري مما عزز من استخدامات هذا التطبيق في جميع الأصعدة والميادين والمجالات.

ومع احتلال هذه الانظمة التحوارية الذكية بشكل كبير البيئة الاجتماعية والحياة الاجتماعية الشخصية للأفراد، أصبح هنالك الكثير من الحديث حول تداعيات هذه البرمجيات ودورها في معالجة الكثير من القضايا والمعضلات الاجتماعية، فالأفراد اليوم يستخدمون على نطاق واسع الكثير من التطبيقات التحادثية التي تم ذكرها سابقاً وأخرى غيرها، في الكثير من الأمور الشخصية التي كانت تعد خزانة وقسماً خاصاً من حياة الأفراد لا يمكن لأي كائن عضوي أو مادي الاطلاع عليه، كالاضطرابات النفسية وانفصال الشخصية، العنف الرمزي، المشاكل الأسرية، المشاعر والأحاسيس وغيرها، فعلى خلفية

ظهور هذه، حيث شكلت هذه المشكلات وغيرها نموذجاً حياً اجتماعياً تم دمجها مع تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحوارية، التي أصبحت تشكل كملجاً ومهرباً من الحياة الواقعية للأفراد، خاصة فئة المراهقين وبالأخص الطلبة الجامعيين الذين يستخدمون تلك التطبيقات بشكل رهيب، وكذا على اعتبار أن هذه الفئة تعترضها الكثير من التحديات الاجتماعية المرتبطة بالمراهقة وكذا طبيعة الحياة المجتمعية والنفسية وحتى الاقتصادية التي يعيشونها.

وعلى إثر هذا يتبادر للذهن أشكال محورية يجب الوقوف عنده حول مدى تأثر الأفراد من تلك الفئات بتطبيقات الذكاء الاصطناعي الحوارية حقاً، وهل تم الاندماج بشكل فعلي مع تلك التطبيقات التحادثية حتى أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياتهم الشخصية التي يشاركونها مختلف أمور وقضايا ومشكلات حياتهم الشخصية، وهل فعلاً توفر تلك التطبيقات بيئة اتصالية تجعل من المستخدم يتفاعل معها ويوحد بأسرها داخلها دون هاجس وخوف من مخاطرها الرقمية، وهل حقاً يعالج الذكاء الاصطناعي المشكلات مثله مثل المعالج النفسي أو الاجتماعي الواقعي، وما هي الاستراتيجيات الاتصالية الرقمية الذكية التي يستخدمها (عاطفية، اقناعية، تساندية،...)، وهو ما دفع بنا إلى اجمال مختلف هذه التساؤلات في تساؤل رئيسي مفاده: **إلى أي مدى تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحوارية في تخفيف حدة المشكلات الاجتماعية الشخصية لدى المستخدمين؟**

ومن أجل التعمق أكثر في الإشكالية البحثية المطروحة تم طرح التساؤلات البحثية التالية:

- ما العلاقة بين التواجد الدائم والاستجابة الفورية لتطبيق ChatGPT بمعالجة المشكلات التي تواجه الأفراد في الحياة اليومية ؟
- هل للدعم العاطفي الذي يقدمه تطبيق ChatGPT التحادثي دور في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية ؟
- هل عدم إسقاط أحكام من طرف تطبيق ChatGPT الحوارية دفع بالمستخدمين إلى معالجة مشكلاتهم؟

1-فرضيات الدراسة:

أ-الفرضية العامة:

تتطلق دراستنا من فرضية دراسية عامة مفادها "تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري في تخفيف حدة المشكلات الاجتماعية الشخصية، من خلال توفير بيئة اتصالية آمنة، مما يعزز من قدرة الفرد على التكيف والابتعاد عن الاعترا ب الاجتماعي".

ب-الفرضيات الجزئية:

- الدعم العاطفي الذي يقدمه تطبيق ChatGPT التحدثي، يؤدي إلى معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية.
- التواجد الدائم والاستجابة الفورية لتطبيق ChatGPT الحواري، يؤدي إلى معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية.
- عدم إسقاط الأحكام من طرف تطبيق ChatGPT الحواري، يؤدي إلى معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية.

ثانيا - أسباب اختيار الموضوع:

تتعدد الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار موضوع تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري ودورها في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية، حيث يمكن تقسيم أسباب اختيار للموضوع إلى:

1- أسباب موضوعية:

- نيل شهادة الماستر.
- التخصص الأكاديمي الذي يتطلب البحث والتقصي في مواضيع الاتصال، ومن بين المواضيع الجديرة بالاهتمام الذكاء الاصطناعي، والذي يعتبر محل بحث دراستنا الحالية.
- ملاحظة ظاهرة التحدث الآلي مع تطبيق ChatGPT والاستعانة به في معالجة مختلف المشكلات التي تواجههم في الحياة اليومية.

2- أسباب ذاتية:

- اهتمامنا الشخصي بالموضوع.
- ميولاتنا نحو دراسة موضوعات الاتصال الاجتماعي، نظراً لتأثيراتها المباشرة على الأفراد والمجتمع في هذا العصر الرقمي المتسارع.
- تقديم إضافة معرفية لم يسبق تناولها من قبل في الدراسات العربية.

ثالثاً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تقديم إضافة معرفية جديدة في بحوث الاتصال، هذا الأخير الذي يستدعي البحث والنقصي في موضوعات التكنولوجيا والاتصال ومواكبة كل ما هو جديد من الابتكارات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها مجال الاتصال، والتأثيرات الناجمة عن هذا التطور المتسارع، خاصة في ظل بروز الذكاء الاصطناعي هذا الأخير الذي أخذ حيزاً كبيراً من الاهتمام من طرف الجمهور المتلقي، حيث أصبح يوظفه البعض محل الذكاء البشري، في التفكير، التعليم والاستعانة به في معالجة المشكلات التي تواجههم في الحياة اليومية.

وهنا تبرز أهمية دراستنا في كونها تطرقت إلى ظاهرة جديدة وهي ظاهرة التحادث الآلي عبر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الموضوعات الشخصية والعاطفية، على غرار الموضوعات العلمية التي تم تناولها في الدراسات السابقة.

كما تكمن أهمية هذا البحث في كونه نقطة إنطلاق لأبحاث مستقبلية، بإعتبار أن الذكاء الاصطناعي الحواري وتطبيقاته المتعددة، التي لا تقتصر على مجال واحد فقط، فهو وسيط إتصالي جديد يعتمد على الحوار والتواصل الفوري مع الآلة، بحيث تتعدد إستخداماته في التعليم، التشخيص الطبي والرعاية الصحية، خدمة العملاء والتجارة الإلكترونية وغيرها من مجالات الذكاء الاصطناعي الحواري التي تستدعي البحث والنقصي، وفتح آفاق جديدة للدراسة، وإثارة إهتمام الباحثين لمعالجة أبرز الجوانب الأخرى.

رابعاً-أهداف الدراسة:

- معرفة دور الميزات التفاعلية (الدعم العاطفي - عدم إسقاط أحكام - التواجد الدائم والاستجابة الفورية) التي يستخدمها تطبيق ChatGPT الحواري في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية.
- التقرب من المستخدمين (أفراد العينة) ومعرفة مدى تفاعلهم مع روبوت الدردشة التحادثي ChatGPT.
- التعرف على أنواع المشكلات التي يعالجها تطبيق ChatGPT ومدى مصداقية الحلول التي يقدمها.

خامساً- تحديد مفاهيم الدراسة:

إن إلمام الباحث بجميع جوانب موضوع دراسته يستوجب عليه الوقوف عند أبرز المفاهيم الأساسية والثانوية لدراسته، من خلال إعطائها تعريفها النظري السوسيولوجي وكذا وضعها في إطارها الإجرائي، حسب رؤية الباحث لمؤشرات أبعاد بحثه وكذا طبيعة دراسته الميدانية، وعليه فلقد تم تحديد مفاهيم دراستنا على النحو التالي:

1- مفهوم الدور:

أ- اصطلاحاً: عبارة عن مجموعة من الأنشطة والمهام التي يتم تأديتها، لتحقيق ما هو متوقع في مواقف معينة.¹

وتشير زلاقي أن مفهوم الدور: "هو ذلك المفهوم المرتبط بالتنشئة الاجتماعية للأفراد وما يؤمنون له من معتقدات ومفاهيم عن ذلك الدور أو الأدوار التي يؤدونها من خلال احتلالهم لمناصب معينة في المجتمع، كما يرتبط بما يتوقعه الأفراد الآخرون من تأدية تلك الأدوار."²

كما أنه عبارة عن مجموعة من الأنماط المرتبطة أو الأطر السلوكية، التي تحقق ما هو متوقع في مواقف معينة، وتترتب على الأدوار إمكانية التنبؤ بسلوك الفرد في المواقف المختلفة.³

¹- غنام صليحة.. دور الأسرة الجزائرية في رعاية كبار السن (دراسة ميدانية في مدينة باتنة). أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الحاج لخضر باتنة-01، الجزائر (2020)، ص16.

²- حبيبة زلاقي، نظرية الدور بين الأصول الاجتماعية والتوظيف في التحليل السياسي، مجلة العلوم القانونية والسياسية، 17، باتنة، الجزائر، 2018، ص774.

³- بن عروس محمد لمين، الدور والمكانة الاجتماعية في المجتمع، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، ع4، م7 الجلفة، الجزائر، 2021، ص556.

ويمثل الدور نوعاً من الممارسات السلوكية المتميزة التي ترتبط بموقع اجتماعي معين، والتي تتسم نسبياً بالاستمرار والثبات.¹

ويعرف جوف مان الدور على أنه ما يساعد على تحديد معنى الواجبات والحقوق، فالأدوار تخضع لمجموعة من المعايير المفروضة عليها وهي التي تحدد واجباتنا على أنها الأفعال التي يمكننا أن نقرر مشروعيتها أداء الآخرين لها.²

وهو الفعل المتوقع من الفرد في الجماعة، وهو الجانب الديناميكي لمركز الفرد، فبينما يشير المركز إلى مكانة الفرد في الجماعة، فإن الدور يشير إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، ويتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين منه، وهذه تتأثر بفهم الفرد والآخرين للحقوق والواجبات المرتبطة بمركزه الاجتماعي، وحدود الدور تتضمن تلك الأفعال التي تتقبلها الجماعة في ضوء مستويات السلوك في الثقافة السائدة.³

ب- إجراءات: من خلال ما تم التطرق إليه من مفاهيم حول مصطلح الدور يتضح لدينا أنّ هذا المصطلح يُعنى به مجموعة من المهام والوظائف التي يقوم بها "الفرد" في الأسرة أو في أي مؤسسة إجتماعية، لتحقيق أهداف محدّدة، والذي ينتج عنه سلوك معيّن.

أما من الجانب الميداني فالمقصود بمفهوم الدور من خلال دراستنا الحالية، هو مجموع الوظائف والمهام التي يقدمها تطبيق chatgpt للمستخدم، والتي تتمثل في الميزات التفاعلية التي يستخدمها تطبيق chatgpt التحادثي، لتحقيق أهداف من بينها التواصل والتفاعل الآلي المستمر مع تطبيق الذكاء الاصطناعي chatgpt وجمع بيانات حول المستخدم، لفهم سلوك الجمهور وتفضيلاته وتوجيهه عبر خوارزميات الذكاء الاصطناعي لإبراز مدى تفهمه لمشاعر وأفكار، كمجرد محاكاة للذكاء البشري، إذن كل هذه المهام والوظائف التي يقوم بها التطبيق يمكن تلخيصها في مفهوم الدور، كذلك يمكننا القول بأنّ له دور في تقديم الدعم العاطفي والاستجابة الفورية.

¹ - بن عروس محمد لمين، نفس المرجع، ص 556.

² - عبد الله محمد عبد الرحمن، النظرية في علم الاجتماع، دار المعرفة، 1997، ص 187.

³ - أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1993، ص 395.

2- مفهوم التطبيق:

أ- اصطلاحاً: يعرف التطبيق أنه "مقابلة الفعل بالفعل والاسم بالاسم، ويقال له أيضاً: المطابقة والطباق والتكافؤ".¹ كما يعرفه الكفوي: التطبيق: تطبيق الشيء على الشيء: جعله مطابقاً له، بحيث يصدق هو عليه.²

فالتطبيق عبارة عن نوع من البرمجيات المصممة لتعمل على الأجهزة النقلة، عن طريق ربطها بخدمة الإنترنت، وتهدف إلى مساعدة الأستاذة والطالبات في عملية التعلم؛ ففتيح لهن الاستخدام في أي مكان، وأي وقت، مما يوفر لهن فرصة تبادل المحتوى الإلكتروني المنشور، والتفاعل حوله. ويمكن أن تأتي هذه التطبيقات محملة مسبقاً على الأجهزة، أو يمكن تحميلها من مخازن التطبيق أو الإنترنت.³

تعد التطبيقات الذكية Smart Apps بأنها برامج تصمم بواسطة مجموعة برمجيات إلكترونية، تثبت على الأجهزة النقلة والحواسيب المحمولة والمكتبية، وتعرف بأنها " برامج تصممها الشركات المصنعة للهواتف أو الشركات المقدمة لخدمة الهاتف أو شركات أخرى متخصصة في صناعة التطبيقات، ويقوم المشترك بتنزيلها على هاتفه متاجر شركات الهواتف العالمية على حسب نوع نظام تشغيل الهاتف". وتتاح تلك التطبيقات الذكية على العديد من الأجهزة الإلكترونية مثل: أجهزة الكمبيوتر المحمولة واللوحية، بالإضافة إلى الأجهزة المكتبية الحديثة وأجهزة الهواتف المدعومة بأنظمة التشغيل البرمجية، Android، IOS، Windows، وغيرها من أنظمة التشغيل الشهيرة الخاصة بالشركات المصنعة لتلك التطبيقات.⁴

التطبيقات الذكية هي مجموعة برمجيات إلكترونية تثبت على الأجهزة النقلة والحواسيب المحمولة والمكتبية، تصممها شركات متخصصة في صناعة التطبيقات ويقوم المشترك بتنزيلها على هاتفه من

¹- الجرجاني علي بن محمد، التعريفات، حققه وقدم له ووضع فهارسه إبراهيم الأبياري، دار الكتاب العربي، بيروت-الطبعة 2، د س ، ص 84.

²- الكفوي أبو البقاء، الكليات معجم في المصطلحات والفروق اللغوية، قابله ووضع فهارسه الدكتور عدنان درويش، ومحمد المصري، مؤسسة الرسالة الطبعة الأولى د س ، ص 313.

³- آلاء الجريسي، تغريد الرحيلي، عائشة العمري، أثر تطبيقات الهاتف النقال في مواقع التواصل الاجتماعي على تعلم وتعليم القرآن الكريم لطالبات جامعة طيبة واتجاههن نحوها، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 11، عدد 1-15، ص13.

⁴- أحمد عطية ربيع الفايد، أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية، المجلة العربية للنشر العلم ، العدد الثاني والثلاثون، الأردن، 02/06/2021، ص424.

متاجر شركات الهواتف العالمية على حسب نظام تشغيل هاتفه، يمكن أن يشمل ذلك إنشاء تطبيقات لمنصة معينة.¹

ب-إجرائياً: إنطلاقاً من المفاهيم التي تم ذكرها سالفاً يمكننا القول بأنّ التطبيق هو عبارة عن مجموعة من التعليمات والأوامر والتوجيهات، يتم برمجتها لتأدية مهام معينة وتقديم الاستجابة الفورية للمستخدم مثل تطبيق chatgpt الذي هو محل دراستنا الحالية، إذ بإمكاننا القول من خلال الجانب الميداني أنّ تطبيق chatgpt هو عبارة عن برنامج ذكي تمت برمجته بناءً على إستراتيجية معينة لتأدية مهام ووظائف معينة مثل الاستجابة الفورية وإتاحة الأتمتة والدعم العاطفي.

3- مفهوم الذكاء الاصطناعي:

أ- اصطلاحاً: عرفه جون مكرثي بأنه " علم وهندسة صناعة الآلات الذكية وخاصة برامج الكمبيوتر الذكية."²

كما يعبر عن مجموعة من التقنيات أو التطبيقات التي تمكن الآلات أو أجهزة الكمبيوتر القادرة على محاكاة الوظائف المعرفية للدماغ للبشري مع وجود اختلافات في وجهات النظر فيما يتعلق بالتكنولوجيا المحدد والطرق الحسابية التي يتم تضمينها ضمن معاني الذكاء الاصطناعي.³

وهو عبارة عن مجموعة الجهود المبذولة لتطوير نظم المعلومات المحوسبة، بطريقة تستطيع أن تتصرف فيها وتفكر بأسلوب مماثل للبشر، هذه النظم تستطيع ان تتعلم اللغات الطبيعية وإنجاز مهام فعلية بتنسيق متكامل، كما تستطيع في نفس الوقت خزن الخبرات والمعارف الإنسانية المتراكمة واستخدامها في عملية اتخاذ القرارات.⁴

¹-حموش رانية، وشماع، ذكرى، التطبيقات الذكية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المؤسسة: دراسة حالة منتسبي الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ميله، رسالة ماستر، إدارة اعمال، كلية العلوم الإقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، 2024، ص3.

²-منسل كوثر، دور الإدارة الالكترونية في الجزائر: نحو بروز قانون للإدارة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون عام، قسم الحقوق، جامعة قالمه 8 ماي 1945، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قالمه، الجزائر، 2023، ص ص 477 - 478.

³-منسل كوثر، نفس المرجع، ص ص 477 - 478.

⁴-حمادي العطرة، نون زازة الزهرة، تحديات الذكاء الاصطناعي، مذكرة ماستر، تخصص قانون عام، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012، ص ص 11 - 12.

جزء من علم الحاسبات التي يهتم بأنظمة الحاسوب الذكية تلك الأنظمة التي تمتلك الخصائص المرتبطة بالذكاء واتخاذ القرار والمثابرة لدرجة ما للسلوك البشري فيما يخص اللغات والتعلم والتفكير وحل المشاكل.¹

بأنه ذلك الفرع من علوم الحاسب computer science الذي يمكن بواسطته خلق وتصميم برامج للحاسبات تحاكي أسلوب الذكاء الإنساني لكي يتمكن الحاسب من أداء بعض المهام والتي تتطلب التفكير والتفهم والسمع والتكلم والحركة وذلك بدلاً من الإنسان.²

العلم المعني بجعل الحاسبات الآلية تقوم بمهام مشابهة - وبشكل تقريبي - لعمليات الذكاء البشرية ومنها التعلم، والاستنباط، واتخاذ القرارات³، القدرة على التصرف كما لو كان الإنسان هو الذي يتصرف من خلال محاولة خداع المستجوب وإظهار كما لو إن إنساناً هو الذي يقوم بالإجابة على الاسئلة المطروحة من قبل المستجوب.⁴

ب-إجرائياً: من خلال المفاهيم التي تم التطرق إليها يمكننا القول بأنّ الذكاء الاصطناعي هو محاكاة الذكاء البشري، ومحاولة تقليده في القيام بالعديد من الأنشطة والمهام المعقدة، التي يقوم بها البشر، أما من خلال دراستنا الحالية والتي تطرقت إلى مفهوم الذكاء الاصطناعي من خلال تطبيق الذكاء الاصطناعي chat gpt الذي يحاول محاكاة النموذج البشري، من خلال تقديم ميزات تفاعلية للمستخدم لتحقيق التفاعل المستمر مع التطبيق، مثل الدعم العاطفي مثال عن ذلك العبارات العاطفية التي تحاكي مشاعر المستخدمين والاستجابة الفورية والتواجد الدائم الذي يعمل على تحقيق التواصل الاجتماعي.

¹- بشير علي عرنوس، الذكاء الاصطناعي، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008م، ص9.

²-محمد علي الشراوي، الذكاء الاصطناعي والشبكات العصبية، سلسلة علوم وتكنولوجيا حاسبات المستقبل، مركز الذكاء الاصطناعي للحاسبات، مطابع المكتب المصري الحديث، القاهرة، 1996، ص23.

³- أحمد محمد غنيم، الذكاء الاصطناعي، ثورة جديدة في الإدارة المعاصرة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2017، ص19.

⁴- صلاح الفضلي، آلية عمل العقل عند الإنسان، عصر الكتب للطباعة والنشر، القاهرة، 2019، ص 147.

4- مفهوم المعالجة:

أ- اصطلاحاً: معنى عالج الشيء معالجة وعلاجاً: زاوله وكل شيء زاولته فقد عالجته، وعالج المريض معالجة، وعلاجاً عايناه، المعالج المداوي.¹

المعالجة ترتبط بالمعنى الطبي وهي بذلك توحى بـ: الفحص، التشخيص، تحديد الأسباب والعلاج والتكهن بالشفاء، وهي وقائي من الفشل، وفي الوقت نفسه هي عملية تصحيحية لكونها تعالج الأسباب وتستثير كل العوامل.²

هي التدخلات المهنية المقصودة والأدوات الفنية التي يطبقها الأخصائيين الاجتماعيين لتعديل الظروف المسببة للمشكلة أو إزالة آثارها، بما يستعيد قدرة الطلبة على التكيف مع البيئة المدرسية.³

ب- إجرائياً: من خلال المفاهيم التي تم التطرق إليها حول مفهوم المعالجة يمكننا القول بأنها تعتمد على الفهم أولاً فهم المعلومات المقدمة أو الحالة، حالة مرضية مثل ما تم التطرق إليه سابقاً ثم بعد ذلك تحديد الأسباب و لتقديم حلول معينة، أمّا من خلال الجانب الميداني للدراسة الحالية يعتبر مفهوم المعالجة بأنه معالجة المشكلات التي يقوم بعرضها المستخدمين لتطبيق chatgpt المحادثي وذلك من خلال الميزات التفاعلية التي يقدمها التطبيق مثل الاستماع الفعال للمشكلات والفضول في جمع المعلومات لفهم سلوك المستخدمين والمساعدة في تقديم الحلول والبدائل التي يأخذها الأفراد بعين الاعتبار.

¹ -روحي البعلبكي ومنير البعلبكي، المورد قاموس عربي إنجليزي - إنجليزي عربي، ط8، دار العلم، بيروت، 2014، ص337.

² -عبد القادر أمير، إسماعيل إيمان، المعالجة البيداغوجية، درس تكويني، الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد، وزارة التربية الوطنية، ديسمبر 2008، ص 17.

³ -ابتهام ميلاد حديدان، دور الخدمة الاجتماعية في معالجة المشكلات في المجال المدرسي: دراسة تحليلية، المجلة الليبية للدراسات الأكاديمية المعاصرة، جامعة طرابلس، ليبيا، مجلد4، العدد1، 2026، ص21.

5- مفهوم المشكلة:

أ- اصطلاحاً: المشكلة موقف مربك أو سؤال محير أو مدهش يواجهه الفرد ويشعر بحاجة لحل هذا السؤال (...) وللوصول إلى الحل بسهولة وبسرعة عليه بذل جهد معرفي ومهاري للعثور على هذا الحل.¹

وتعريف "هكس" Hicks المشكلة: هي الموقف الذي يستدعي من متخذ القرار سواء أكان فرداً أم جماعة أم منظمة _ النظر في _ هذا الموقف باعتباره خارجاً عن المألوف، وبالتالي التفكير في بديل أو عدد من البدائل والحلول للتعامل مع هذا الموقف وتنفيذها.²

والمشكلة عند "جون ديوي" هي حالة حيرة وشك وارتباك يعقبها تردد وتتطلب بحثاً خاصاً يجرى، لاكتشاف الحقائق التي توصل إلى الحل.³

"هي وجود عوائق تعترض الفرد للوصول إلى هدف. وشعور الفرد بالعجز في أن يجد حلاً مباشراً، والمشكلات هي تحديات تكون عقبة في سبيل تحقيق النتيجة المأمولة."⁴

مجموعة من أحداث متشابكة ومتداخلة، يحيطها الغموض تواجه الفرد أو الجماعة ويصعب حلها قبل معرفة عواملها وتحليلها من أجل التوصل إلى قرار بشأنها.⁵

ب- إجرائياً: من خلال المفاهيم التي تم ذكرها سالفاً نستطيع القول بأن المشكلة هي عبارة عن حيرة ودهشة الفرد في موقف معين نتيجة لحادثة ما، تنتج منها تساؤلات عديدة يسعى الفرد لإيجاد حلول لها، وعلى الصعيد الميداني في دراستنا الحالية يمكننا القول بأن الأفراد المستخدمين لتطبيق chatgpt

¹ - حسن حسين زيتون، استراتيجيات التدريس رؤية معاصرة لطرق التعليم والتعلم، ص 325.

² - عبد الرحمن أحمد هيجان، المدخل الإبداعي لحل المشكلات، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 1999، ص 82.

³ - عبد السلام عبد الله الجقندي، دليل المعلم العصري في التربية وطرق التدريس، دار قتيبة، دمشق، سوريا، ط1، 2008، ص 279.

⁴ - أحمد الزكي وفاروق عبده فلية، معجم مصطلحات التربية لفظاً واصطلاحاً، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2004، ص 224.

⁵ - مصلح الصالح، الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، الرياض، ط1، 1999، ص 417.

الحواري يتعرضون لمواقف وحوادث في حياتهم اليومية وتصيبهم الدهشة والحيرة ونتيجة لضعف التواصل الاجتماعي، حيث يقومون بعرض مشكلاتهم على التطبيق لإيجاد حلول وأخذها بعين الاعتبار.

2- مفهوم المشكلة الاجتماعية:

أ- اصطلاحاً: وهي ظاهرة اجتماعية سلبية وغير مرغوب فيها لأنها تخلق مشاكل وصعوبات لأفراد المجتمع، وهي نتاج ظروف مؤثرة على عدد كبير من الأفراد، وعادة ما يصعب علاجها بشكل فردي، إنما يتم علاجها من خلال الفعل الاجتماعي الجمعي، وتكاثر الجهود المجتمعية.¹

موقف يواجهه الفرد أو الجماعة أو المجتمع تعجز إمكانات هذه الوحدات سواء كانت إنسان أو جماعة أو مجتمع مواجهة هذا الموقف، تحتاج هذه الوحدات إلى مصدر خارجي يساعد على مواجهة هذه المواقف سواء كان عن طريق الدعم المادي أو الاجتماعي.²

موضوع اجتماعي من المسائل العامة التي لا توافق عليها الشريحة السائدة في المجتمع وتمثل مشكلة وتتطلب تدخل المجتمع.³

عرف احمد زكي بدوي المشكلات الاجتماعية في معجم العلوم الاجتماعية هي الاختلافات بين المستوى المرغوب والظروف الواقعية، تؤدي بذلك في تعطيل سير الامور المرغوبة، لها صفة الجمعية تعني عدد كبير من أفراد المجتمع لا يمكنهم القيام بأدوارهم الاجتماعية وفق الاطار العام المعترف به وفق المستويات المألوفة للجماعة.⁴

عرف روبرت ميرتون **Robert Mirton** المشكلات الاجتماعية، من خلال وجود مشكلة اجتماعية معينة تكون بتعارض مرئي بين ما هو موجود وما ينبغي أن يكون. تبدو المشكلات الاجتماعية عند ميرتون في شكلين هما اما انها مشكلة اجتماعية ظاهرة وتكون في الحالات التي تدركها المجتمعات بشكل واسع وهي مؤذية تحتاج لحلول كالجريمة، والمشكلات الكامنة التي تظهر في حالات التعارض مع القيم والمصالح السائدة بالمجتمع وهي لا يدركها أفراد المجتمع.⁵

¹- غول لخضر، محاضرات في مقياس المشكلات الاجتماعية (مطبوعة بيداغوجية)، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2020، ص2.

²- جميلة بن زاف، المشكلات الاجتماعية من منظور سوسيولوجي، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، 05،01، جامعة ورقلة، الجزائر، 2022، ص600.

³- مصلح الصالح، مرجع سابق، ص417.

⁴- دلال ملحق استيتية، المشكلات الاجتماعية، ط1، دار وائل للنشر، الاردن، 2011، ص16.

⁵- المرجع نفسه، ص18.

ب-إجرائياً: هي تحديات وعوائق تواجه الأفراد نتيجة للعديد من العوامل، إقتصادية، إجتماعية، سياسية، دينية،... إلخ تدفع بالأفراد للبحث عن حلول لمواجهتها ومن ناحية الجانب الميداني في دراستنا الحالية يمكننا القول بأن المشكلات الإجتماعية تتمثل في المشكلات التي يتم عرضها على تطبيق chatgpt الحواري بهدف إيجاد حلول لها ومعالجتها مثل مشكلات التمر الإجتماعي إلخ.

3- مفهوم المشكلة الشخصية:

أ- اصطلاحاً: عبارة عن مجموعة من المشكلات التي تعترض الفرد نتيجة لعدة أسباب، من بينها اضطراب الشخصية الذي حالة من حالات الصحة العقلية يتسم فيها الشخص بنمط ثابت مدى الحياة لطريقة رؤيته لنفسه وتفاعله مع الآخرين على نحو يؤدي به إلى مواجهة المشكلات، ويواجه الأشخاص المصابون باضطرابات الشخصية غالباً صعوبة في فهم المشاعر والتعامل مع التوتر، ويتصرفون بان دفاع ورعونة. ويُصعّب ذلك عليهم التعامل مع الآخرين، ويؤدي إلى حدوث مشكلات جسيمة، ويؤثر في حياتهم العائلية وأنشطتهم الاجتماعية وأدائهم في العمل والمدرسة وجودة الحياة عموماً¹، فهي عبارة عن مشكلة تتعلق بسوء التوافق لدى الشخصية.²

كما أن شخصية تتطوي على خصائص معينة تسبب اضطراب توافق الفرد مع نفسه أو مع الآخرين، مع شعوره بالمعاناة وعدم السعادة لوجود مثل هذا الاضطراب³، كذلك هي عبارة عن أنماط سلوكية عميقة الجذور ومستمرة تظهر في شكل استجابات غير مرنة لنطاق عريض من المواقف الخاصة والاجتماعية، وتعكس انحرافات شديدة أو ذات الدلالة عن الأسلوب الذي ينتهجه الشخص العادي في ثقافة بعينها عندما يفكر ويشعر، خاصة حين يتعامل مع الآخرين.⁴

ب-إجرائياً: من خلال ما تقدم من تعريفات لمصطلح المشكلة الشخصية يمكن القول أنها مشكلات خاصة بالجانب النفسي للأفراد تنتج عنها سلوكيات معينة تظهر في الفرد من قلق وتوتر وخوف وكبت للمشاعر إضافة إلى ضعف في التواصل الإجتماعي مع الأصدقاء والعائلة.

¹ -مايو كلينيك، www.mayoclinic.org، 2023/09/29، تم الإطلاع بتاريخ: 2026/03/04.

² -مصلح الصالح، مرجع سابق، ص417.

³ -عبد الستار إبراهيم، عبد الله عسكر، علم النفس الإكلينيكي في ميدان الطب النفسي، مكتبة الأنجلو المصرية، ط4، القاهرة، 2008، ص84.

⁴ -أحمد عكاشة، طارق عكاشة، الطب النفسي المعاصر، مكتبة الانجلو المصرية، ط15، القاهرة، 2010، ص672.

أما من الناحية الميدانية لموضوع دراستنا فالمشكلات الشخصية تكمن في المشكلات العاطفية للأفراد خاصة منها جنس الإناث اللاتي هم أكثر عاطفة، وبما أن تطبيق chatgpt يوفر بيئة آمنة وسرية للمستخدم فهذا ما يحقق التواصل الفعال مع تطبيق chatgpt التحادثي لمعالجة المشكلات الشخصية التي تواجه الأفراد.

سادسا: الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة من بين أهم خطوات البحث العلمي خاصة في ميدان علم الاجتماع، حيث تعتبر بمثابة خلفية علمية يعود لها الباحث أثناء اجراء بحثه، وهذا من أجل وضع أسس بحث علمي جديد مبني وفق ما تم التوصل إليه من معارف نظرية وميدانية سابقة، على خلفية أن البحث العلمي عبارة عن كم هائل من المعارف التراكمية المكملة لبعضها البعض، فالدراسات السابقة تعطي للباحث نظرة مسبقة عن تلك المؤشرات والأبعاد البحثية التي تم التطرق لها سابقا، وكذا تعمل بمثابة منبه خاص لمؤشرات بحثية مستجدة يمكن الانطلاق منها، وعليه ونظرا لحدثة موضوع دراستنا وندرة المصادر البحثية السابقة وشحها، استوجب علينا الامر الاكتفاء ببعض الدراسات العربية والاجنبية التي تم تناولها باقتضاب شديد من قبل الباحثين، حيث كان عرض الدراسات السابقة في بحثنا على النحو التالي:

1-الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة الباحثان "موسى سليمان الشعيلي" و"إلهام عبد الرحمان الريامي"، الموسومة بعنوان "درجة استخدام طلبة الجامعة العربية المفتوحة بسلطنة عمان لتطبيق الذكاء الاصطناعي ChatGPT في مجال الإرشاد النفسي"، وهي دراسة إستطلاعية، لسنة 2025، حيث استغرقت هذه الدراسة الفصل الثاني من السنة الأكاديمية 2024-2025 ، والتي تم تطبيقها بالجامعة العربية المفتوحة بسلطنة عمان.¹

حسب طبيعة هذه الدراسة (دراسة إستطلاعية) التي تم ذكرها سالفاً ، فإن هذا النوع من الدراسات لا تعتمد على صياغة الفرضيات والسؤال المركزي ، وبهذا يمكن القول أنّ الدراسة الحالية تضمنت 3 تساؤلات وهي كالتالي:

¹ -موسى سليمان الشعيلي، إلهام عبد الرحمان الريامي، درجة استخدام طلبة الجامعة العربية المفتوحة بسلطنة عمان لتطبيق الذكاء الاصطناعي ChatGPT في مجال الإرشاد النفسي، دراسة إستطلاعية، الجامعة العربية المفتوحة، سلطنة عمان، 2025/2024.

- ما درجة استخدام تطبيق ChatGPT لدى طلبة الجامعة العربية المفتوحة بسلطنة عمان بشكل عام؟

- ما درجة استخدام تطبيق ChatGPT لدى طلبة الجامعة العربية المفتوحة بسلطنة عمان بالمواضيع المتعلقة بالإرشاد النفسي؟

- مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي (الجنس) في درجة استخدام تطبيق ChatGPT في المواضيع المتعلقة بالإرشاد النفسي؟

من حيث المنهج استخدم الباحثان المنهج الوصفي للتعرف على درجة استخدام طلبة الجامعة لتطبيق ChatGPT في مجال الإرشاد النفسي، استخدم الباحثان أداة الاستبانة لاستطلاع رأي الطلبة والتي تكونت من مجالين: الجانب الشخصي وجانب الإرشاد النفسي، تمثلت عينة الدراسة في 208 طالباً وطالبة من طلبة الجامعة العربية المفتوحة بسلطنة عُمان تم إختيارهم عشوائياً في المراحل الدراسية المختلفة حيث شارك في الدراسة 139 من الإناث و 69 من الذكور.

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أنَّ درجة استخدام طلبة الجامعة العربية المفتوحة لبرنامج ChatGPT كانت عالية حيث تراوحت بين (4,18) و (2,89).

- أن درجة استخدامهم لنفس البرنامج في الإرشاد الطلابي كانت متوسطة، حيث تراوحت بين (3,80) و (2,85).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيري النوع الاجتماعي والعمر في درجة استخدام برنامج ChatGPT لدى طلبة الجامعة العربية المفتوحة.

التعقيب على الدراسة:

تبرز مواطن التوافق في هذه الدراسة السابقة مع موضوع دراستنا الحالية في نقاط موجزة يمكننا عرضها كالتالي:

من خلال تناول هذه الدراسة لإحدى مؤشرات موضوع دراستنا تطبيق ChatGPT، هذا الأخير تطرقت له العديد من الدراسات التي تعتبر حالة نظراً لحدثة هذا الموضوع والاهتمام به من طرف الباحثين. كذلك تتطابق مع دراستنا في كونها استخدمت نفس الأداة (الاستبانة)، وهذا نظراً لشيوع استخدامها في بحوث العلوم الاجتماعية.

يبرز الاختلاف بين الدراستين في كون أن الدراسة الحالية اهتمت بالجانب النفسي وذلك بالتطرق إلى مدى استخدام تطبيق ChatGPT في مجال الصحة النفسية والإرشاد النفسي وذلك بالاستعانة بربوت الدردشة ChatGPT في معالجة المشكلات النفسية لتحسين صحتهم النفسية. في حين أن دراستنا الحالية تتضمن الجانب النفسي والاجتماعي كونها تطرقت إلى متغير المشكلات الاجتماعية النفسية. كما يبرز الاختلاف من حيث المنهج المستخدم كونها لم تتطرق إلى المدخل.

الدراسة الثانية: دراسة "عبد الرحمن الزهراني"، بعنوان: "استكشاف أثر روبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي على التواصل الإنساني والدعم العاطفي بين طلاب التعليم العالي"، وهي عبارة عن مقال علمي منشور في مجلة سيج جورنال، بتاريخ 2025/05/26.¹

تتناول هذه الدراسة تأثير روبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي على فقدان التواصل الإنساني والدعم العاطفي لدى طلاب التعليم العالي، كما تبحث في الآثار السلبية المحتملة لاستخدام هذه الروبوتات على شعور الطلاب بالانتماء، وتجاربهم، ورضاهم في السياقات الأكاديمية. وتطرح الدراسة ثلاثة أسئلة بحثية:

- ما هي المخاوف والتجارب ومستويات الرضا لدى طلاب التعليم العالي عند التفاعل مع روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي في البيئات التعليمية؟
- كيف تؤثر التركيبة السكانية للطلاب على وجهات نظرهم حول التفاعلات مع روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي؟

¹-Abdulrahman M. Al-Zahranihttps, Exploring the Impact of Artificial Intelligence Chatbots on Human Connection and Emotional Support Among Higher Education Students, Sage Journal, Volume 15, Issue 2, April 2025,

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21582440251340615>

- ما هي العلاقة بين مخاوف الطلاب بشأن التواصل البشري، وتجاربهم مع روبوتات الدردشة، ورضاهم عن تفاعلات روبوتات الدردشة؟

استخدم الباحث منهج بحثي كمي لتحديد مخاوف الطلاب حول التواصل الإنساني، وتجاربهم مع روبوتات الدردشة، ومستويات رضاهم، قام الباحث باستخدام أداة الاستبيان الإلكتروني لاستطلاع رأي الطلبة و لتقييم مخاوفهم بشأن التواصل الإنساني، وتجاربهم مع روبوتات الدردشة، ومستويات رضاهم، تمثلت عينة الدراسة في 819 طالبًا وطالبة في التعليم العالي.

- كشفت نتائج البحث عن مخاوف المشاركين بشأن تراجع الشعور بالتواصل الإنساني والدعم العاطفي عند التفاعل مع روبوتات الدردشة، يُقرّ المشاركون أيضًا بفوائد روبوتات الدردشة من حيث المساعدة الشخصية، وتحسين تجارب التعلم، وتسهيل الوصول إلى المعلومات والموارد.

- يُظهر تحليل الانحدار وجود ارتباط وثيق بين مخاوف المشاركين بشأن التواصل الإنساني وتجاربهم مع روبوتات الدردشة ورضاهم عن التفاعل معها.

- يرتبط ارتفاع مستوى التجارب مع روبوتات الدردشة وزيادة الرضا عن التفاعل معها ارتباطًا إيجابيًا بزيادة المخاوف بشأن التواصل الإنساني والدعم العاطفي.

التعليق على الدراسة:

تظهر مواضع الاتفاق بين هذه الدراسة ودراستنا من خلال تطرق هذه الدراسة الى روبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي والذي تطرقنا في دراستنا لتطبيق chatgpt الحوارية كذلك فقد ركزت هذه الدراسة على التواصل والدعم العاطفي لدى طلاب التعليم العالي في السياق الأكاديمي وهذا الأخير يتداخل مع عينة الدراسة التي تطرقنا إليها.

يظهر الاختلاف بين الدراستين كون هذه الدراسة لم تركز على دور روبوتات الدردشة الإلكترونية في حل المشكلات الاجتماعية الشخصية وهذا ما تطرقت اليه دراستنا كمتغير.

2-الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى: دراسة "سامسون أوبالولوا أوجو و أديبايو أولا أفولارانمي"، بعنوان: "آثار الذكاء الاصطناعي على العلاقات الشخصية البشرية"، وهي عبارة عن مقال علمي منشور في مجلة "مجلة ليد سيتي للأديان والتواصل بين الثقافات"، قسم الدراسات الدينية والثقافية، كلية الآداب، جامعة ليد سيتي، إيبادان، نيجيريا، ديسمبر 2024.¹

تمحورت الاشكالية حول البحث في تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيراته على العلاقات الإنسانية مع التركيز بشكل خاص على التواصل والتعاطف والثقة والألفة، تقدم هذه الدراسة تقييماً نوعياً لتأثير الذكاء الاصطناعي على العلاقات الشخصية، مع التركيز على كل من الفوائد والمساوئ المحتملة. و يستكشف هذا البحث الأسئلة الرئيسية التالية:

- كيف يؤثر الذكاء الاصطناعي على جودة وطبيعة التواصل في العلاقات الإنسانية؟
 - ما هي آثار الذكاء الاصطناعي على تنمية التعاطف والذكاء العاطفي والتعبير عنهما؟
 - بأي طرق يؤثر الذكاء الاصطناعي على الثقة والألفة في السياقين الشخصي والمهني؟
- من حيث المنهج استخدم الباحثان منهج نوعي يتضمن دراسات حالة متعمقة ومراجعة شاملة للأدبيات. تكشف النتائج الخاصة بالدراسة، أنه في حين أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يعزز الاتصال وإمكانية الوصول، فإنه يطرح أيضاً تحديات مثل الاعتمادية والعزلة الاجتماعية وانخفاض الذكاء العاطفي. ولمعالجة التحديات المحددة، توصي هذه الدراسة بتطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي لتعزيز الذكاء العاطفي، وتشجيع التفاعلات الحقيقية، ودمج مبادئ التصميم الأخلاقي لضمان مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل إيجابي في تنمية علاقات صحية ومتوازنة في بيئة رقمية متزايدة.

¹-Samson Obalolowa Ojo and Adebayo Ola Afolaranmi, The Effects of Artificial Intelligence on Human Interpersonal Relationships, Lead City Journal of Religion and Intercultural Communication, Department of Religious and Cultural Studies, Faculty of Arts, Lead City University, Ibadan, Nigeria, Volume 2, No. 2, 2024.

التعقيب على الدراسة:

تتطابق هذه الدراسة السابقة مع بحثنا الحالي في عدة جوانب جوهرية، يمكن رصد أبرز نقاط التوافق بينهما باختصار على النحو التالي:

من خلال تطرق هذه الدراسة للذكاء الاصطناعي وآثاره والذي تطرقت إليه الكثير من الدراسات نظراً لأنه موضوع معاصر يشهد اهتمام كبير حالياً من الباحثين كذلك تتداخل هذه الدراسة مع دراستنا كونها تدرس الجانب البشري والعلاقات الشخصية كما ركزت بشكل خاص على التواصل والتعاطف والثقة.

يبرز الاختلاف بين الدراستين كون هذه الدراسة تطرقت إلى الذكاء الاصطناعي وتأثيره على العلاقات الإنسانية ولم تتطرق إلى تطبيق Chatgpt الذي يعد أحد متغيرات دراستنا، في حين دراستنا تطرقت إليه وإلى دوره في معالجة الجانب الاجتماعي والجانب الشخصي، هذه الدراسة لم تحتوي على الآداة و العينة.

الدراسة الثانية: دراسة "ستيفن سو ليم، تشينغها يانغ، جينجبو منغوستيفن أ. رينز"، بعنوان: دور التواصل في الذكاء الاصطناعي التفاعلي الموجه نحو الصحة: مراجعة للمراجعات المنهجية التي تتناول سمات المحادثة وخصائص التصميم ووظائف التفاعل"، وهي عبارة عن مقال علمي منشور في مجلة السلوك وتكنولوجيا المعلومات، الصادرة عن دار النشر العالمية تايلور و فرانسيس ، سنة 2025.¹ انطلقت اشكالية الدراسة من أن الذكاء الاصطناعي التفاعلي، الذي يتضمن برامج قادرة على التفاعل بطريقة شبيهة بالتفاعل البشري، بشكل متزايد كجزء من التدخلات لمعالجة طيف واسع من الحالات الصحية، ورغم الدور المحوري للتواصل في الذكاء الاصطناعي التفاعلي الموجه نحو الصحة، لم تحظ خصائص التواصل في هذه التقنيات بالاهتمام الكافي. طرحت الدراسة التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هي ميزات المحادثة، خصائص التصميم، وظائف التفاعل التي تم تقييمها في المراجعات المنهجية/التحليلية الشاملة للذكاء الاصطناعي المحادثة الذي يركز على الصحة؟

أجرى الباحثون مراجعة منهجية لـ 79 دراسة منهجية أو تحليلية شاملة للذكاء الاصطناعي التفاعلي الموجه نحو الصحة من منظور التواصل، حيث استعنوا بإطار عمل "الحواشيب هي فاعلون

¹-Sue Lim, Qinghua Yang, Jingbo Meng and Stephen A. Raind, The role of communication in health-focused conversational AI: a review of systematic reviews examining conversational features, design characteristics, and Interaction functions, Behaviour & Information Technology , Taylor & Francis, 2025.

اجتماعيون" (CASA) كدليل لدراسة ثلاثة أبعاد للذكاء الاصطناعي التفاعلي المُوجّه نحو الصحة: (أ) خصائص المحادثة، (ب) خصائص التصميم، و(ج) وظائف التفاعل.

خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج التي ركزت على أن طريقة التواصل هي أكثر خصائص المحادثة التي خضعت للمراجعة، بينما حظي مظهر الذكاء الاصطناعي التفاعلي، أو مظهره الشبيه بالبشر، بأكبر قدر من الاهتمام الأكاديمي كخاصية تصميم.

- ركزت غالبية المراجعات على الدعم الاجتماعي كوظيفة تفاعلية للذكاء الاصطناعي التفاعلي، يليه التعليم والتدريب/التوجيه.

- بشكل عام، يقدم مشروعنا ملخصاً شاملاً لدور التواصل في الذكاء الاصطناعي التفاعلي الذي يركز على الصحة، ويحدد المفاهيم والنظريات التي يجب إعطاؤها الأولوية في الدراسات المستقبلية. **التعليق على الدراسة:**

تبرز مواطن توافق هذه الدراسة السابقة مع دراستنا في نقاط جوهرية يمكننا عرضها كالتالي:

كونها تطرقت للذكاء الاصطناعي التفاعلي كأحد متغيراتها بصفاتها برامج قادرة على التفاعل بطريقة شبيهة بالتفاعل البشري وهذا ما يتداخل مع دراستنا كون "chatgpt" أحد متغيراتها.

يبرز الاختلاف بين الدراستين كون هذه الدراسة ركزت على الذكاء الاصطناعي التفاعلي ودوره في الجانب الصحي مهمة الجانب الاجتماعي والشخصي الذي ما تطرقت إليه دراستنا، كذلك هذه الدراسة لم تحتوي على الآداة و المنهج.

الدراسة الثالثة: دراسة "جينجو منغ، ستيفن أ. رينز، جياكي تشينومينجين ريو"، بعنوان: "دراسة محتوى وشكل المحادثات الداعمة مع روبوتات الدردشة"، وهي عبارة عن مقال علمي منشور في المجلة الدولية للتفاعل بين الإنسان والحاسوب، الصادرة عن دار النشر العالمية "تايلور و فرانسيس"، فيفري 2025.¹

انطلقت الدراسة من محاولة تناول بنية المحادثات بين الإنسان وبرنامج الدردشة الآلي، التي تعتبر سلسلة من السلوكيات الحوارية المحددة التي تشكل مراحل أوسع تظهر في المناقشات الداعمة، بدءًا من الاستعداد للتحدث عن مشكلة ما وانتهاءً بإنهاء المحادثة، حيث تركز الدراسة على فهم سلوكيات المحادثة لدى طالبي الدعم أي الأفراد المفصحين عن مشاكلهم الشخصية. تبرز اشكالية الدراسة من خلال طرح التساؤلات التالية:

- كيف سيختلف سلوك المحادثة لدى طالبي الدعم نتيجة لانتهاك التوقعات الإيجابية أو السلبية؟
- هل هناك اختلافات في التسلسلات التي تظهر فيها مراحل المحادثة بناءً على خبرة روبوت الدردشة وظروف الرسالة أو بالنسبة لمقدم الدعم البشري؟

تقيم هذه الدراسة السلوك الحواري لدى المشاركين الذين انخرطوا في محادثات مع روبوت محادثة أو مع مُقدّم دعم بشري، من خلال تحليل 1232 عبارة في 114 محادثة داعمة جُمعت من تجربة شملت حالات مختلفة لروبوتات المحادثة (روبوت خبير مقابل روبوت مبتدئ؛ روبوت ذو احتمالية عالية مقابل روبوت ذو احتمالية منخفضة) ومُقدّم دعم بشري، اكتشفت الدراسة خمسة تسلسلات حوارية، تشمل التمهيد المطوّل، والنموذج الأولي، والعرض المطوّل، والاستنتاج المبكر، وتسلسل التضمين الضمني. وبمقارنة المحادثات مع البشر ومع روبوتات المحادثة.

أظهرت النتائج أن المحادثات مع البشر كانت على الأرجح تتبع تسلسل العرض المطوّل الذي يتضمن وصفًا مُفصّلًا للمشكلة، مقارنةً بأي من حالات روبوتات المحادثة، وكان الاختلاف الرئيسي بين حالات روبوتات المحادثة هو أن المشاركين كانوا أقل ميلًا للانخراط في سلوك العرض الذي يتضمن وصفًا للمشكلة عند التفاعل مع روبوت المحادثة الخبير مقارنةً بروبوت المحادثة المبتدئ.

¹-Jingbo Meng, Stephen A. Rains, Jiaqi Qin & Minjin Rheu, Examining the Content and Form of Supportive Conversations with Chatbots, International Journal of Human-Computer Interaction, Taylor & Francis, Volume 41, Issue 20, 2025. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10447318.2025.2467450#abstract>

التعقيب على الدراسة:

تتداخل وتتوافق هذه الدراسة السابقة مع دراستنا في النقاط التالي ذكرها تفصيلياً:

كون هذه الدراسة تطرقت إلى طبيعة وبنية المحادثات بين الإنسان وبرنامج الدردشة الآلي، وهذا ما تطرقنا إليه كذلك في دراستنا حول الذكاء الاصطناعي الحواري بذكر استخدام طلاب الجامعة لتطبيق chatgpt الحواري في معالجة المشكلات الاجتماعية والشخصية وفي الحلول وتقديم الدعم العاطفي.

أما مواطن الاختلاف فتبرز في عدم تركيز هذه الدراسة على الجانب الاجتماعي والشخصي، عكس ما تطرقنا له في دراستنا، هذه الدراسة لم تحتوي على الآداة و المنهج.

الدراسة الرابعة: دراسة "مولي جي. سميث توماس ن. برادبري ، وبنيامين ر. كارني"، بعنوان: "هل تستطيع روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي التوليدي محاكاة التواصل البشري؟ منظور علم العلاقات"، عبارة عن مقال علمي منشور في مجلة وجهات نظر في علم النفس، الصادرة عن دار النشر سيج جورنال، بتاريخ 2025/07/31.¹

تنطلق الدراسة من البحث في الخلفيات التي أدت إلى تطوير الذكاء الاصطناعي التوليدي القادر على إجراء محادثات معقدة والذي أدى بدوره إلى ازدهار سوق برامج الدردشة الآلية (Chatbots) التي تعد بتوفير روابط اجتماعية وعاطفية، يهدف هذا التحليل إلى توفير أطر لتقييم العلاقات بين البشر وبرامج الدردشة الآلية القائمة على الذكاء الاصطناعي، بالاستناد إلى الخمسين عامًا الماضية من الأبحاث والنظريات حول العلاقات الوثيقة بين البشر. ولتحقيق هذا الهدف، تتناول هذه المقالة ثلاثة أسئلة:

- إلى أي مدى يمكن للتفاعلات مع برامج الدردشة الآلية أن تستوفي معايير العلاقة الوثيقة؟
- هل تستطيع برامج الدردشة الآلية أداء الوظائف الأساسية للعلاقات الوثيقة (أي توليد مشاعر التواصل، وتقديم الدعم الاجتماعي، وتيسير النمو الشخصي)؟
- ما هي التحديات والمخاطر الحالية التي يواجهها البشر عند سعيهم إلى بناء علاقات وثيقة مع برامج الدردشة الآلية؟

¹-Molly G. Smith, Thomas N. Bradbury, and Benjamin R. Karney, Can Generative AI Chatbots Emulate Human Connection? A Relationship Science Perspective, Perspectives on Psychological Science Journal , Sige Journals, Volume 20, Issue 6, 2025.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/17456916251351306?icid=int.sj-full-text.similar-articles.3>

خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج من بينها:

- تستطيع روبوتات الدردشة الاستجابة لمستخدميها بطرق يراها البشر مناسبة وداعمة، ويمكن لهذه الاستجابات أن تولد مشاعر الترابط وفرصًا للتطور والنمو الشخصي.
- لا تزال وظائف روبوتات المحادثة محدودة في مستوى تطورها الحالي. فقدرتها على استرجاع التفاعلات السابقة والبناء عليها لا تزال محدودة، ما قد يجعلها متوقعة ومملة لبعض المستخدمين. ولأنها لا تمتلك وجودًا ماديًا، فإن الدعم الذي تقدمه يقتصر على التشجيع والتأكيد بدلًا من توفير الموارد أو المساعدة.
- لا توفر العلاقات مع روبوتات المحادثة المزايا العديدة للتفاوض والتنازل والتضحية من أجل شريك حقيقي.
- رغم إمكانية تطور روبوتات المحادثة بهذه الطرق، إلا أن هناك جوانب من التواصل الإنساني يبدو من غير المرجح أن تتمكن هذه الروبوتات من محاكاتها. فقد جادل البعض بأن الذكاء الاصطناعي لن يكون قادرًا أبدًا على "نقل جوهر التعاطف الإنساني".

التعقيب على الدراسة:

تتقاطع هذه الدراسة السابقة مع دراستنا كونها تناولت روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي وهو الذي تطرقنا إليه في دراستنا حول تطبيق "chatgpt" كأحد متغيرات الدراسة، كما ركزت الدراسة في محاكاة هذه الروبوتات للتواصل البشري.

وتختلف هذه الدراسة عن دراستها كونها ركزت على الجانب النفسي والشخصي ودراستنا ركزت على الجانب الاجتماعي والشخصي منها، كما أن هذه الدراسة لم تحتوي على المنهج و الأداة و العينة.

سابعاً - المقاربة النظرية:

تعد المقاربة النظرية في البحوث العلمية من بين الخطوات الرئيسية التي يستوجب على الباحث الوقوف عندها، حيث تعتبر بمثابة البوصلة التي توجه الباحث أثناء القيام ببحثه سواء كان نظرياً أو تطبيقياً، الأمر الذي يجعله يسلك طريقة بحثية واحدة تعتمد على مفاهيم ومصطلحات نظرية محددة، وعليه فلقد تم الاعتماد في دراستنا على المقاربات النظرية التالية:

1- النظرية التفاعلية الرمزية:

تعتبر نظرية التفاعل الرمزية من النظريات السلوكية الاجتماعية، حيث شرعت هذه النظرية بالتركيز على الوحدات الاجتماعية الصغرى مثل الأسرة وجماعة الأصدقاء، والسلوك الواقعي والمنظور الذي يمارسه الأفراد في مختلف التشكيلات المحددة والمناسبات المألوفة.

وبالتالي تُعرف التفاعلية الرمزية على أنها عملية تفاعل اجتماعي يكون فيها الفرد على علاقة واتصال بعقول الآخرين وحاجاتهم ورغباتهم الكامنة في تحقيق أهدافهم، ويتم استخدامها لتفسير بعض الملاحظات الخاصة بالإنسان وسلوكه وتفاعله مع غيره من أعضاء مجتمعه، وتلك التفاعلات تقوم على استخدام الرموز حيث تتخذ أشكالاً وصوراً مختلفة.¹

وبالنظر إلى مصطلح النظرية التفاعلية الرمزية نجد أنه يتضمن مصطلحات عديدة، نذكر فيما يلي مفاهيم هذه المصطلحات:²

- **التفاعل Interaction**: هو سلسلة متبادلة ومستمرة من الاتصالات بين الفرد مع الفرد، أو بين الفرد وجماعة من الأفراد، أو بين جماعة من الأفراد مع جماعة أخرى.

- **الرموز Symbols**: وهي مجموعة من الإشارات المصطنعة، التي يستخدمها الناس فيما بينهم بهدف تسهيل عملية التواصل، وهي سمة خاصة في الإنسان، وتشمل على اللغة والمعاني والانطباعات والصور الذهنية.

فالتفاعلية الرمزية هي التفاعل الذي ينشأ بين مختلف العقول والمعاني والذي يعد سمة مميزة للمجتمع الإنساني، ويستند هذا التفاعل الاجتماعي على: أخذ الفرد ذاته في عين الاعتبار، وأن يحسب

¹-مختار، أسماء، بحث شامل حول نظرية التفاعلية الرمزية في الإعلام، <https://2u.pw/61V27LQ>، 2023، تاريخ الإطلاع 2026/5/10.

²-Guy E. Swanson, «Symbolic Interaction», In: International Encyclopedia of Social Science, David Sills (et al), (editors), The Macmillan Company, Vol., 4, 1968, P. 442.

الفرد حساباً للآخرين، بمعنى أن يتفهم ادوارهم ويراعيها، وبالتالي تكون التفاعلية الرمزية معبرة عن التوجه الاجتماعي لعلم النفس الاجتماعي، فهي التي كشفت عن المصادر الاجتماعية للسلمات الفريدة للإنسان، وأوضحت أن الفعل والذات هما أبسط صور المجتمع، ووصفت كيف يستطيع أعضاء الجماعات الإنسانية اظهار تصوراتهم للعالم الذي يعيشون فيه، كما ألقت الضوء على عملية التفاعل حيث كشفت أن الناس يشاركون بعضهم بعضاً من خلال هذا التفاعل أكثر من كونهم يستجيبون للسلوك الظاهر المتبادل، فهي بعبارة أخرى وضعت الفرد في قلب المجتمع كما جعلت المجتمع يعيش في الأفراد.¹

كما يُقصد بالتفاعل الرمزي ذلك التفاعل الذي يقوم بين الأفراد، ضمن نسق مجتمعي معين، ويظهر ذلك التفاعل في مجموعة من السلوكيات التي يقوم بها فاعل ما، في علاقة بالسلوك الذي يصدر عن الفاعل الآخر، وبتعبير آخر تصدر عن الذات المتبادلة مجموعة من الأفعال وردود الأفعال في تماثل مع بنية المجتمع، وتتخذ هذه الأفعال معاني ودلالات رمزية متنوعة تستلزم الفهم والتأويل، ومن هنا ركزت المقاربة التفاعلية الرمزية على أفعال الذات أثناء عمليات التبادل والتواصل في حضن المجتمع، بهدف تحصيل المعاني الاجتماعية التي تعبر عنها تلك الأفعال والسلوكيات الرمزية.²

ويُشير مصطلح التفاعل الرمزي إلى عملية التفاعل الاجتماعي التي يكون فيها الفرد على علاقة واتصال بعقول الآخرين وحاجاتهم ورغباتهم الكامنة ووسائلهم في تحقيق أهدافهم، ولقد استخدم هذا المفهوم في البداية وذلك تمييزاً لنمط من العلاقات الاجتماعية، وكذلك لتفسير بعض الملاحظات الخاصة بالإنسان وسلوكه في تفاعله مع غيره من أعضاء جماعته ومجتمعه في ضوء بعض الرموز والمعاني.³ وتُعتبر التفاعلية الرمزية عن مختلف العقول والمعاني التي تميز المجتمعات الإنسانية، ويتخيل انصارها العلاقة بين الفرد والمجتمع من خلال النظر إليهما باعتبارهما وحدات اجتماعية متلازمة، وإن محاولة فهم أحدهما إنما تتطلب الفهم الكامل للآخر، حيث إنه يمكن فهم المجتمع في ضوء عمل الافراد، وكذلك النظر إلى هؤلاء الأفراد من خلال المجتمعات التي يعيشون فيها، وذلك لأن تلك الكائنات الإنسانية يكون لديها القدرة على أن تعكس ذاتها، وهذه الذات هي التي تعمل على توجيه السلوك الإنساني في المجتمع.⁴

¹-مسلم عدنان، محاضرات في علم الاجتماع (المحاضرة السادسة): نظريات اجتماعية، مديرية الكتب الجامعية، دمشق، 2003.

²-حمداوي جميل، نظريات علم الاجتماع، ط1، جامع الكتب الإسلامية، 2015، <https://2u.pw/1Qolvmj>، تم الإطلاع: 2026/4/20.

³-Guy E. Swanson, «Symbolic Interaction», In: International Encyclopedia Of Social Science, David Sills (et Al), (editors), The Macmillan Company, Vol., 4, 1968, P. 442.

⁴-غنيم، السيد ، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2008.

و من أبرز روادها: جورج هربرت ميد:

استطاع جورج ميد ان يُبلور الأفكار الأساسية للنظرية الرمزية على نحو مُتقن، فقد كان نتاج عمله كتاباً جمعه تلاميذه بعد وفاته، حصيلة المحاضرات التي كانوا يحضرونها ويدونون فيها أفكاره ومعتقداته، وحمل الكتاب اسم: (1934) Mind, Self and Society, حيث كان جورج ميد يعتبر التنشئة الاجتماعية خلاصة عملية التفاعل أولاً مع الآخر ذي الدلالة ثم مع الآخر العام؛ فالطفل في مرحلته الأولى يكون سلوكيات جديدة داخل ألعابه، وفي مرحلته الثانية أن يبلور سلوكياته بطريقة ابداعية نحو الدور الذي يلعبه كما يفهمه، حيث يكون الدور من اختياره وفقاً لميوله ورغباته، وفي مرحلة متقدمة ينتقل الطفل من طريقة اللعب الحر إلى طريقة اللعب المنظم؛ فحين يريد الطفل لعب كرة القدم مثلاً يجب عليه احترام قواعد وقوانين معينة للعبة، وأخذ أدوار ومواقع محددة خاصة بها، فكل عنصر في الفريق له علاقة بما يطلق عليه جورج ميد الآخر المعمم أو الآخر العام.¹

هربرت بلومر: اتفق هربرت مع جورج ميد على أن التفاعل الرمزي هو السمة التي تميز التفاعل البشري، وأن تلك السمة الخاصة تعمل على ترجمة الرموز والأحداث والأفعال الخاصة بالأفراد، وقد افترض هربرت بشأن النظرية التفاعلية: أن البشر يتصرفون حيال الأشياء وفق ما تعنيه لهم، لا وفق حقيقتها الأصلية الثابتة، وهذه المعاني هي حصيلة التفاعل الاجتماعي، وبالتالي هي قابلة للتبديل والتعديل والتغيير، ويتم استخدامها من خلال عمليات تفسير خاصة بكل فرد في تعامله مع الإشارات والمواقف التي تصادفه، كما افترض بولمر أن التفاعلية الرمزية لا تُحدد ولا تُحصر بالأفراد فقط، وإنما تحدث بين الأفراد والمؤسسات والمنظمات والجماعات المحلية والطبقات.²

إرفنج جوفمان: لقد وجه ارفنج اهتماماً واضحاً في تطوير مدخل التفاعلية الرمزية وفي تحليل الأنساق الاجتماعية، وأكد على أن التفاعل بما فيه النمط المعياري والأخلاقي، ما هو إلا انطباع ذهني إرادي يتم ضمن نطاق مواجهة معينة، بالإضافة إلى أن المعلومات المتاحة تُسهم في التعريف عن المواقف، وتوقع الأدوار المُحتملة، وحاول ارفنج توسيع النظريات التي عمل عليها كولي وميد وغيرهما من اتباع النظرية التفاعلية الرمزية، من خلال مدخله المسرحي الذي ارتكز أساساً على العلاقات المباشرة والصريحة، وقد

¹-Tamotsu Shibutani, (Georg H. Mead), In: International Encyclopedia of Social Science, David Sills, (et. al), (ed - i), N. Y., The Macmillan Company, Vol., 10, 1968, pp. 83-84.

²-B. N. Meltzer, (Et Ol), Symbolic Interactionism: Genesis, Varieties And Criticism, London, Routledge & Kegan Paul, 1975, PP. 1-2.

اعتبر أرفنج المسرح نموذجاً لفهم الحياة الاجتماعية، ونظر إلى المتفاعلين في الحياة الاجتماعية على أنهم أشخاص يقومون مكان الممثلين على المسرح، فمن خلال قيام الممثل بدوره على خشبة المسرح ومحاولته تقديم هذا الدور بطريقة واضحة ومؤثرة بحيث يستطيع من خلالها عكس هذا الدور على المشاهدين في المسرح وجعلهم يندمجون ويتفاعلون معه، فهذه الطريقة يقوم فيها الممثل بالتعبير عن أفكاره وإيصالها للمشاهد من خلال الدور الذي يقدمه.¹

خصائص التفاعلية الرمزية:

- اهتمام أنصار التفاعلية الرمزية بتحديد دور العوامل الاجتماعية باعتبارها عناصر هامة لفهم السلوك الإنساني، من قاعدة ضرورة النظر إلى الأفراد كونهم وحدات متفاعلة فيما بينهم يُطلق عليهم الجماعات.
- تأكيد معظم أنصار المنظور التفاعلي الرمزي على بعض افتراضات منها أن تنظيم الحياة الاجتماعية ينبع من داخل المجتمع ذاته، ومن عمليات التفاعل بين أعضاء المجتمع.
- تركيز الباحثين في هذا المنظور على ضرورة الاهتمام بعمليات التفاعل الاجتماعي والتي تحدث في سياقات خاصة، وأن ما يحدث فيها من عمليات هي التي تعكس جانب كبير من ردود أفعال الآخرين، كما أن الأشخاص في تفاعلهم مع بعضهم البعض إنما يميل كل منهم إلى التفاعل مع الآخر في ضوء فكرته عن نفسه.
- كان تفسيرهم لنشأة الذات ليس مقصوراً على تلك التفسيرات التي تتحدد في العوامل الفردية، بل يقوم على فكرة مضمونها أن الفرد يكون قادراً على استنتاج دور الآخرين في عقله حتى يتمكن من تكوين أنماط جديدة من الأفعال تجاه نفسه والآخرين.
- اهتمام الكثيرين بالأوضاع الضرورية واللازمة لتدعيم النظام الاجتماعي، وذلك من أجل تقديم فهم أفضل للسلوك، وعملوا على توسيع مفهوم السلوك الرمزي حيث أصبح يتضمن اللغة باعتبارها عنصراً هاماً من عناصر الاتصال في عملية التفاعل بين الأشخاص في المجتمع، كما أكد البعض أن تحليل الموقف يجب أن يكون موضوعاً أساسياً في الدراسة الاجتماعية، باعتبار الموقف هو الذي يشتمل

¹-Lewis A., Coser, Masters of Sociological Thought, 2nd., Edition.U. S. A., Harcourt Brace Jovanvich, 1977.

على العناصر الأساسية من الأشخاص المتفاعلين، ومكان التفاعل، والمعاني التي تظهر في الموقف، والوقت الذي يستغرقه التفاعل في موقف التفاعل...أخ.

المبادئ الأساسية للتفاعلية الرمزية:

يحدث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد الشاغلين لأدوار اجتماعية معينة ويأخذ زمن يتراوح من أسبوع إلى سنة. بعد الانتهاء من عملية التفاعل يشكل الأفراد المتفاعلون صورة رمزية ذهنية حول الأشخاص الذين يتفاعلون معهم، وهذه الصور لا تعكس جوهر الشخص وحقيقته الفعلية وإنما تعكس الحالة الانطباعية السطحية التي كونها الشخص تجاه الآخر خلال فترة زمنية معينة. وعند تكوين الصورة الانطباعية عن الفرد فإنها تصبح ملاصقة له بمجرد مشاهدته أو السماح عنه أو التحدث إليه من دون التأكد من صحة وماهية هذه الصورة؛ ويعود السبب في ذلك إلى الرموز التي شكلها الشخص تجاه الآخر، وهذه الرموز هي التي تحدد طبيعة التفاعل وشكله.¹

فرضيات التفاعلية الرمزية:

تؤكد نظرية التفاعلية الرمزية علي دور اللغة في صياغة الأنشطة الذهنية للأفراد ودورها في الاتصال الاجتماعي في بناء معاني الرموز من خلال التفاعل الاجتماعي، كما أنها تعتبر مدخلاً لتفسير كيفية اكتساب الفرد المعاني التي تشكل الصور والانطباعات والتوقعات عن الآخرين بواسطة الرموز، ويمكن تلخيص فروض النظرية كما يلي:²

- يعتبر المجتمع نظام تتشكل فيه المعاني والرموز التي تُعد جزءاً من النشاط الاجتماعي الإنساني.
- يتم بناء الحقائق والاتفاق عليها من خلال التفاعل الرمزي بين الأفراد في المجتمع.
- تُعتبر الانطباعات التي يكونها الأفراد عن أنفسهم وعن الآخرين بمثابة بناءات شخصية للمعاني الناتجة عن التفاعل الرمزي والتي بدورها تمثل أهم حقائق الحياة الاجتماعي.
- يعتبر السلوك الإنساني حيال المواقف الحياتية المختلفة عبارة عن بناءات شخصية عن الذات وعن الآخرين في المجتمع.

¹-مُختار أسماء، بحث شامل حول نظرية التفاعلية الرمزية في الإعلام، 2023، <https://2u.pw/61V27LQ>، تم الإطلاع: 2026/5/22.

²-مُختار، أسماء، نفس المرجع.

- إن البشر يتصرفون تجاه الأشياء على أساس ما تعنيه لهم تلك الأشياء ووفق ما يرونها بنظرهم.
- المعاني هي نتاج تفاعل الأفراد في المجتمع الإنساني، وهذه المعاني تتغير وتتعدل وتُستخدم عبر عملية فهم وتأويل يستخدمها كل فرد في تعامله مع الإشارات التي يواجهها.

ملخص حول مضمون النظرية:

نظرية التفاعلية الرمزية هي نظرية نفسية واجتماعية، كونها تميزت بدراسة وفهم سلوك الفرد، من خلال أحد مفاهيمها الأساسية التي تقوم عليها وهو مفهوم التفاعل الرمزي، تأسست على يد المفكر جورج هربرت ميد في نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين من أهم روادها هربرت بلومر وإرفنج جوفمان.

تهتم هذه النظرية بدراسة عملية التفاعل، هذا التفاعل الذي يتميز به الفرد عن غيره من الكائنات لأنه يتم عن طريق الإدراك، بحيث يقوم بتفسير وتأويل أفعال الآخرين وسلوكهم والمعاني الناتجة عن هذا السلوك، ومن خلال هذا التفاعل تتشكل الرموز هذا المفهوم الذي جاءت به النظرية، هو عبارة عن إشارات غير لفظية، حركات وإيماءات وغيرها، وذلك لتسهيل عملية التواصل وتعزيزها وإضفاء معنى لها، بحيث أن هذه الرموز لها معاني ودلالات متفق عليها إجتماعياً، إذ تفسر نظرية التفاعلية الرمزية المجتمع من خلال المعاني التي يضيفها الأفراد على الأشياء، وذلك لأن عملية التواصل والتفاعل للفرد لا تتم إلا في سياق المجتمع.

التطبيق على الدراسة:

تدرس عملية الاتصال والتفاعل الاجتماعي، هذا التفاعل كما تم ذكره سلفاً، يسمح بتشكيل الرموز، هذه الرموز لها معاني ودلالات كثيرة تسمح بفهم وتفسير السلوك الناتج عن عملية التفاعل في الحياة اليومية، وتمكننا من فهم وتحليل الظواهر النفسية والاجتماعية.

وبإسقاط هذه العملية الاتصالية على دراستنا الحالية، في عصر التواصل عبر الفضاء الرقمي، حيث تغيرت عملية الاتصال والتواصل التي كانت تحدث بين فرد وفرد آخر أو بين فرد وجماعة، في

سياق اجتماعي واقعي تتضمن الجانب الوجداني من عواطف ومشاعر وأحاسيس وجانب عقلي من إدراك وتفكير ونقد، هذه العملية تعمل على نقل وتبادل الأفكار والمشاعر.

وفي ظل التطور التكنولوجي انتقلت العملية الاتصالية من التواصل في العالم الواقعي، إذ أصبح التواصل الإنساني يتم في عالم افتراضي، عبر لغة مكتوبة ورموز تعبيرية رمزية، وإذن هذا التواصل والتفاعل في الفضاء الافتراضي نتج عنه تحول في الرموز التي كانت لها معاني ودلالات، كالتعبير عن الفرح والحزن والغضب والكآبة وغيرها، والتي تساعد في فهم وتفسير سلوك الآخرين من خلال التواصل المباشر مع الآخر في الواقع.

وفي ظل الاتصال الرقمي تغيرت الرموز التفاعلية من بنيتها حركات جسدية وإيماءات ولغة تعبيرية، كل منها تحمل في طياتها حزمة من المشاعر والأحاسيس، إلى لغة مكتوبة وصور رقمية تعبيرية، تُعرف عبر الفضاء الرقمي "بالإيموجي" تحمل ملامح مشابهة للملامح الإنسانية الطبيعية التي يتعامل بها الفرد في الواقع عند الشعور بالحزن أو الفرح أو الغضب.

وكما جاء به رواد التفاعلية الرمزية بأن الرموز التفاعلية التي يتفاعل بها الأفراد مع الجماعة أو في مجتمع معين تكون متفق عليها محلياً في حدود الجماعة أو المجتمع المحلي، كونها تمثل ثقافة ذلك المجتمع باعتبار أن المجتمع نظام من المعاني، وهذه الأخيرة هي نتاج للتفاعل الرمزي.

غير أن التفاعل عبر الفضاء الرقمي في ظل العولمة فرض (وضع) رموزاً تفاعلية تجاوزت الحدود الجغرافية المحلية، لتصبح بذلك متفق عليها عالمياً، من حيث المعاني التي تحملها، إذ أن هذا التواصل الرقمي الذي يتم بين الأفراد من عوالم متباينة تختلف في لغتها وثقافتها يحمل في ديمومته رموزاً متفق عليها، فعندما يتواصل شخص مع آخر بلغة تختلف عن لغته، أو يعبر عن رأيه حول صورة أو منشور في صفحة أجنبية، فيكتفي بالتفاعل بالرموز التي تتيحها هذه اللوحات الرقمية ليفهم المتلقي المعنى الذي يدُل عليه هذا الرمز وبالتالي تتسع حلقة التواصل ودائرة العلاقات الإنسانية، حتى في غياب المشاعر الإنسانية، والحركات الجسدية والإيماءات والعبارات اللفظية.

وبالرغم من التطور المتسارع لتقنيات التواصل المباشر عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وبرز تقنية البث المباشر والتفاعل المباشر مع الجمهور، والتحدث مباشرة مع أي فرد عبر مكالمات الفيديو

وجه لوجه، إلا أنّ التواصل باللغة والرموز "الإيموجي" الأكثر استخدامًا عبر الفضاء الرقمي، وفي ظل هذا التواصل الرقمي بين الأفراد، الذي تعددت أنواعه وتطبيقاته، مثل فايسبوك وأنستغرام وغيرها.

هذه التطبيقات بالرغم من أنها أحدثت تغيرات في عملية التواصل نتج عنها أنواع من السلوك السلبي مثل الإدمان الرقمي، التمر الإلكتروني وغيرها، إلا أنها عززت عملية التواصل والتفاعل البشري في فضاء عمومي إفتراضي كاد أن لا ينفصل عن العالم الواقعي إذ أصبح جزء لا يتجزأ منه، أخذ إهتمام العديد من العلماء والباحثين، بحيث تعددت الدراسات والأبحاث، وأخذت في طياتها جميع الجوانب والأبعاد النفسية، الاجتماعية، الاقتصادية، وغيرها، لما أحدثته من تغيرات إيجابية وسلبية على سلوك المتفاعلين.

هذا التفاعل يدخل ضمن دائرة العلاقات الإنسانية والاتصال والاجتماعية، إلا أنّ التطور التقني المتسارع حقق قفزة نوعية، إنتقل فيها الإنسان من التفاعل البشري الفردي إلى التفاعل مع الآلة، حيث تقاجئ وإنبهر العالم بابتكار يحاكي النموذج البشري، وبروز ما يسمى بالذكاء الاصطناعي التوليدي وتطبيقاته، ومن بين التطبيقات التي أثارت ضجة كبيرة وأحدثت تفاعلاً واسعاً هو تطبيق ChatGPT ، ناهيك عن الشخصيات الافتراضية المدعمة بالذكاء الاصطناعي، هذه الشخصيات الافتراضية تحمل نفس الملامح البشرية من لغة، وصوت، وحركات وعبارات عاطفية لتعزيز عملية التفاعل مع الآلة المدعمة بالذكاء الاصطناعي.

2- نظرية معالجة المعلومات الاجتماعية جوزيف والتر 1992:

تصف نظرية معالجة المعلومات الاجتماعية عمليتين متداخلتين في التواصل الشخصي عبر الإنترنت: تكوين الانطباع وإدارة الانطباع. حيث يشير تكوين الانطباع إلى كيفية جمعنا وتفسيرنا للمعلومات حول الآخرين لتكوين صورة ذهنية عن هويتهم. ووفقاً لنظرية SIP، عندما يتم التوسط في التواصل عن طريق النص، يشكّل الأفراد انطباعات من خلال جمع القرائن تدريجياً من الرسائل بمرور الوقت. تساهم كل رسالة بريد إلكتروني أو رسالة فورية أو منشور بقطعة في اللغز - تكشف أجزاءً من شخصية الشخص ومواقفه وقرائنه الاجتماعية. في البداية، قد تكون هذه الانطباعات غامضة أو حتى غير شخصية إلى حد ما، ولكن مع استمرار التفاعل، تصبح فردية ومفصلة بشكل متزايد. وصف والتر هذه العملية بأنها عملية تراكمية: فمثلما قد يقيّم الأشخاص بعضهم بعضاً بسرعة شخصياً عبر وفرة من المعلومات غير اللفظية الفورية، فإنهم في الاتصال عبر الكمبيوتر "يقيمون بعضهم البعض" من خلال تدفق التبادلات النصية البطيء، مما يتطلب ببساطة المزيد من الوقت والرسائل للوصول إلى المستوى المعادل من الألفة.

تؤكد النظرية بشكل خاص أنه إذا تواصل المتفاعلون بشكل كافٍ - وتبادلوا قدرًا كافيًا من الإفصاح عن الذات من حيث العمق والاتساع - فإن غياب القرائن غير اللفظية لا يمنع تطوير تقارب شخصي طبيعي. وبمرور الوقت، يتكيف المتواصلون عن طريق كتابة رسائل أطول أو أكثر تعبيراً، وطرح الأسئلة، والإفصاح عن معلومات شخصية، واستخدام علامات لغوية (مثل الفكاهة، والتسديد الإيملائي، أو الرموز التعبيرية) التي تؤدي وظيفة اجتماعية مماثلة للسلوك غير اللفظي.

بالتوازي مع تكوين الانطباع، توجد عملية إدارة الانطباع، والتي تتضمن كيفية تقديم الأفراد لأنفسهم عمدًا بطرق مواتية للتأثير على كيفية إدراك الآخرين لهم. في رأي والتر، لا يجبر الاتصال عبر الكمبيوتر الأشخاص على جمع القرائن بعناية فحسب، بل يمنح أيضاً مرسل الرسائل تحكماً غير مسبوق في عرض ذواتهم. في الإعدادات النصية عبر الإنترنت، يمكن للمرء أن يأخذ وقته في صياغة الرسائل، والكشف الانتقائي عن المعلومات، أو تعديل كلماته - وهو تناقض صارخ مع تلقائية التفاعل وجهاً لوجه. وهكذا، تشمل نظرية SIP فكرة (تم تفصيلها لاحقاً كـ "نموذج فوق الشخصي" لوالتر) أن المتواصلين عبر الإنترنت غالباً ما يحسنون سلوك عرض ذواتهم، ويظهرون "أفضل ما لديهم" للآخرين. هذا يمكن أن

يؤدي إلى تكوين انطباعات مثالية لدى المتلقين: نظرًا لأن القناة تقوم بتصفية القرائن التي قد لا تؤكد (مثل لغة الجسد المحرجة أو الأخطاء الاجتماعية الفورية)، يميل الأشخاص إلى ملء الفجوات بافتراضات إيجابية حول شركاء التواصل لديهم. وقد أطلق والتر على هذا الاسم المشهور تأثير فوق الشخصي وهو الاكتشاف المتناقض بأن علاقات الاتصال عبر الكمبيوتر يمكن أن تصبح أحيانًا أكثر حميمية أو مرغوبة اجتماعيًا من علاقات الاتصال وجهًا لوجه، بسبب المثالية المتبادلة وحلقات التغذية الراجعة التي تعزز الانطباعات الإيجابية. على سبيل المثال، يقوم المرسلون بتخصيص رسائلهم بعناية (صياغة مصقولة، إفصاحات استراتيجية) وقد يبالغ المتلقون، مع معلومات محدودة، في تصوراتهم لخصائص المرسل. يمكن لهذه التصورات المعززة أن تحفز بعد ذلك تبادلات أكثر دفئًا أو شخصية، مما يخلق دوامة صعودية من الألفة تتجاوز ما قد يحدث في لقاء وجهًا لوجه فوضوي وغير مصفى. تفسر نظرية SIP ذلك بالإشارة إلى أن عرض الذات الانتقائي والتواصل غير المتزامن (الذي يتيح وقتًا للتعديل والتأليف) هما سمتان متأصلتان في العديد من التفاعلات عبر الإنترنت يمكن أن تضخم التقارب.

بالإضافة إلى ذلك، قدم والتر لاحقًا مفاهيم مثل حلقات التغذية الراجعة (الرسائل الإيجابية المتبادلة) و التبرير فكرة أن الأشخاص يتقنون في المعلومات أكثر إذا لم يتم التلاعب بها بسهولة من قبل المرسل، مثل التحقيقات الخارجية) لشرح كيفية ترسيخ الانطباعات عبر الإنترنت. باختصار، جوهر نظرية SIP هو أن مستخدمي الاتصال عبر الكمبيوتر يعوضون بنشاط عن القرائن غير اللفظية المفقودة باستخدام القرائن اللفظية المتاحة والآليات الزمنية، مما يسمح لهم بتكوين انطباعات عن الآخرين وإدارة الانطباعات التي يحدثونها على الآخرين بشكل استراتيجي. من خلال التواصل الكافي، تمكن هذه العمليات تطوير العلاقات بشكل مماثل لـ - وفي بعض الظروف، يتجاوز - العمليات التقليدية وجهًا لوجه.

منذ نشأتها، طُبِّقت نظرية معالجة المعلومات الاجتماعية بما يتجاوز العلاقات الشخصية لتشمل العديد من السياقات، بما في ذلك العمل الجماعي التنظيمي، والتعليم عبر الإنترنت. في مجال تصميم التعليم والتعلم عن بعد، تقدم نظرية SIP رؤى قيمة حول كيفية بناء المتعلمين والمعلمين للعلاقات والثقة والشعور بالانتماء للمجتمع دون الالتقاء شخصيًا على الإطلاق. مع تزايد انتشار المقررات التعليمية عبر الإنترنت والفصول الدراسية الافتراضية (خاصة في أعقاب جائحة كوفيد-19)، استخدم الباحثون نظرية والتر لدراسة كيفية تأثير أنماط التفاعل في المنتديات ورسائل البريد الإلكتروني ومؤتمرات الفيديو على

النتائج التعليمية. أحد الآثار الرئيسية لنظرية SIP هو أن الديناميكيات الاجتماعية والعلاقية يمكن أن تزدهر بالفعل في بيئات التعلم عبر الإنترنت، ولكن الأمر يتطلب جهدًا ووقتًا متعمدين لرعايتها. على سبيل المثال، أشارت الدراسات المبكرة التي أجراها¹ على مقررات ماجستير إدارة الأعمال عبر الإنترنت إلى أن خصائص "الفصل الدراسي الافتراضي" - مثل مستوى الاستجابة الفوري للمعلم، وثراء المناقشة، وفرص التعاون - أثرت بشكل كبير على رضا الطلاب.

يتوافق ما سبق مع فكرة نظرية معالجة المعلومات الاجتماعي في أنه من خلال زيادة تبادل المعلومات الاجتماعية (من خلال المناقشات المتكررة، والتغذية الراجعة الفورية، والقصص الشخصية، وما إلى ذلك)، يمكن للمدرسين عبر الإنترنت التعويض عن غياب التواجد المادي وبناء علاقات إيجابية بين الطلاب والمعلمين. بعبارة أخرى، تساعد عناصر تصميم المقرر الإلكتروني التي تشجع المزيد من التفاعل والتعبير الشخصي الطلاب على تكوين انطباعات شخصية عن الأقران والمعلمين، مما يؤدي إلى مشاركة ورضا أقوى، وهو ما يعكس نظرية والتر في السياق التعليمي.

ركزت التطبيقات الأكثر مباشرة لنظرية معالجة المعلومات الاجتماعية في أبحاث التعليم على منتديات المناقشة غير المتزامنة، والتي تعد وسيلة شائعة للتفاعل بين الأقران والطلاب والمعلمين عبر الإنترنت. على سبيل المثال، أجرى² تحليلًا متعمقًا لمنتديات المناقشة في المقررات التعليمية عبر الإنترنت بالكامل لتقييم جودة التفاعلات التي تحدث. استخدمت دراستهم - التي شملت طلاب البرمجة على مدى فصول دراسية متعددة - منظور نظرية معالجة المعلومات الاجتماعية لوالتر لفهم كيفية تطور العلاقات والفهم من خلال تبادل الرسائل. كشفت النتائج أن بعض السلوكيات الاتصالية (مثل مشاركة الخبرات الشخصية، واستجابات المعلم في الوقت المناسب والمتعاطفة، وتقديم الطلاب لتغذية راجعة بناءة لبعضهم البعض) اعتبرها كل من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس مؤشرات على "جودة التفاعل" في الفصل عبر الإنترنت. بعبارة أخرى، معالجة المعلومات الاجتماعية، تنثري هذه السلوكيات مجموعة المعلومات حول كل مشارك (مما يجعل الأفراد يبدون "أكثر واقعية" وحاضرين بنسبة لزملائهم الآخرين) وتساعد على استبدال بعض القرائن الاجتماعية المفقودة في التواصل النصي فقط.

¹-Arbaugh, J. B, Virtual classroom characteristics and student satisfaction with Internet-based MBA courses. Journal of Management Education, 24, (1), 2000, p p 32-54.

²-Nandi, D., Hamilton, M., & Harland, J, Evaluating the quality of interaction in asynchronous discussion forums in fully online courses. Distance Education, 33,(1), 2012, p p 5- 30.

لقد استخدم إطار SIP أيضاً لمعالجة مفهوم الحضور الاجتماعي في التعلم عبر الإنترنت - أي الشعور بوجود أشخاص حقيقيين آخرين "هناك" ومتاحين للتواصل في بيئة افتراضية. من المعروف أن الحضور الاجتماعي يخفف من مشاعر العزلة في التعليم عن بعد ويعزز التماسك الجماعي والثقة، مما يؤدي بدوره إلى تحسين التعاون ونتائج التعلم. تقليدياً، كان يُعتقد أن الحضور الاجتماعي يعتمد بشكل كبير على قدرات الوسيط (النص مقابل الفيديو، وما إلى ذلك). ومع ذلك، من خلال دمج نظرية SIP، يجادل العلماء المعاصرون بأن الحضور الاجتماعي ينشأ أيضاً من المعلومات الاجتماعية المتراكمة بمرور الوقت حول زملاء الدراسة والمعلمين.

يجمع إطار نظري حديث لـ كريجنز وآخرين (2024) صراحةً بين SIP ونظريات أخرى لشرح كيف يدرك المتعلمون الآخرون على أنهم "حقيقيون" في المقررات التعليمية عبر الإنترنت والمختلطة والمدمجة. تماشيًا مع SIP، يشير الإطار إلى أن التفاعلات النصية يمكن أن تولد إحساسًا قويًا بالارتباط إذا تبادل المتعلمون الرسائل باستمرار التي تنقل شخصياتهم وعواطفهم وهوياتهم (على سبيل المثال، من خلال الإفصاح عن الذات والتواصل غير الرسمي). إن التأثير على تصميم التعليم واضح: يجب أن تُنظم مقررات التعليم الإلكتروني بحيث تسمح بتبادل وفير للمعلومات الشخصية، خاصةً في البداية. يمكن أن توفر الاستراتيجيات مثل منتديات تعريفية بالأعضاء، والمشاريع الجماعية، ومدونات الزملاء وغيرها من الحلول المبتكرة.

في الواقع، غالبًا ما تشجع أدلة التدريس عبر الإنترنت على استخدام أنشطة كسر الجليد ومنتديات المناقشة غير الرسمية في بداية المقرر عبر الإنترنت - حيث تتبع هذه الممارسات من الاعتراف الراسخ في أبحاث SIP بأن بناء العلاقات أساسي للتعلم الفعال عبر الإنترنت. أظهرت الدراسات أنه عندما يشعر الطلاب أنهم يعرفون بعضهم البعض ومعلمهم (حتى من خلال الملفات الشخصية والردشة النصية فقط)، فمن المرجح أن يشاركوا وي طرحوا الأسئلة ويتعاونوا، وبالتالي يقللون من المسافة الاجتماعية الكامنة في التعليم الافتراضي.

برزت قابلية تطبيق نظرية SIP في التعليم بشكل أكبر خلال التحول إلى التعلم عن بعد الذي فرضته الجائحة. وجد المعلمون، الذين أصبحوا فجأة مقيدين بـ Zoom والبريد الإلكتروني، أنفسهم يكافحون مع نقص التغذية الراجعة غير اللفظية من الطلاب. استخدم منظور SIP الخاص بوالتر لشرح

سبب شعور المعلمين "بالعمى" تجاه احتياجات الطلاب: فكثر الإشارات المعتادة في الفصول الدراسية - وضعية الجلوس المترهلة التي تشير إلى الارتباك أو اليد المترددة المرفوعة لطرح سؤال - كانت غائبة الآن أو منخفضة بشكل كبير. لاحظ أحد التربويين أن سؤال والتر الاستباقي، "كيف يمكن وصف نفس المجموعة من التقنيات بأنها قيد وتحرير؟" لخص تجربة الفصول الدراسية في Zoom. لقد حررت التكنولوجيا التعلم من خلال السماح باستمرار التعليم عبر المسافات، ومع ذلك فقد حدث أيضًا من المعلومات الاجتماعية التلقائية التي يمكن للمدرسين والطلاب تبادلها، مما أدى أحيانًا إلى عدم المشاركة أو سوء الفهم. تشير نظرية SIP إلى أنه للتغلب على هذه القيود، كان على المعلمين البحث عمدًا عن قرائن بديلة (مثل مطالبة الطلاب باستخدام أيقونات التفاعل، أو كتابة تأملات حول مشاعرهم) لجمع المعلومات الاجتماعية التي يتم الحصول عليها عادة من الملاحظة الشخصية. التأثير الأوسع هو أن معالجة المعلومات الاجتماعية أمر حيوي للتدريس الفعال: يعتمد المدرسون على التغذية الراجعة المستمرة حول الحالات العاطفية والمعرفية للطلاب، وفي الإعدادات عبر الإنترنت يجب طلب هذه التغذية الراجعة والتعبير عنها من خلال أي قنوات متاحة (النص، تعليقات الفيديو، إلخ). باختصار، أثرت نظرية SIP لوالتر بعمق في الاستراتيجيات التعليمية للتعليم عبر الإنترنت من خلال التأكيد على أهمية تعزيز الروابط الشخصية بالتزامن مع تقديم محتوى المقرر. إنها تؤكد للمربين أن العلاقات الهادفة يمكن أن تتشكل عبر الإنترنت، بينما تتحداهم لتهيئة الظروف (الوقت الكافي، والتفاعل الغني، والاستخدام المدروس لأدوات الوسائط) التي تسمح لتلك العلاقات - وبالتالي مجتمع التعلم الداعم - بالازدهار.

التطبيق على الدراسة:

ركزت هذه النظرية على فكرة أساسية مفادها كيفية تكوين العلاقات الاجتماعية وإدارتها عبر التواصل الحاسوبي (الرقمي)، حيث أن الأفراد يعوضون غياب الإشارات غير اللفظية في التواصل عبر الإنترنت من خلال الاعتماد على اللغة المكتوبة والزمن الممتد للتفاعل، ما يسمح بتكوين علاقات عميقة مشابهة للعلاقات وجهًا لوجه.

ويمكننا إسقاط فجوى هذه النظرية على موضوع دراستنا في ظل بروز أنماط جديدة للتواصل في عصر الذكاء الاصطناعي وذلك من خلال التحادث الآلي مع روبوتات الدردشة مثل تطبيق Chat Gpt الذي يعتبر إحدى متغيرات دراستنا الحالية.

هذا النمط الجديد للتواصل تطرقت له نظرية جوزيف والترز سابقًا، والذي يحدث في ظل غياب الإشارات غير اللفظية الموجودة في الاتصال وجهاً لوجه مثل تعابير الوجه ونبرة الصوت ولغة الجسد وغيرها بحيث أن العلاقة الاتصالية الافتراضية القائمة في العالم الافتراضي، تجاوزت العلاقات القائمة في العالم الواقعي، من ناحية عمق التواصل.

كما جاء في نظرية جوزيف والترز حيث جادل والترز بأن العلاقات المتكونة عبر الإنترنت يمكن أن تحقق نفس مستوى الألفة والعمق العائلي، كذلك المكونة خارج الإنترنت وفي بعض الأحيان قد تتجاوزها في الألفة. هذه الأفكار التي تقوم عليها النظرية تستدعي إستحضارها في عصر الذكاء الاصطناعي، لتفسير العلاقة القائمة بين الإنسان والآلة، هذه الأخيرة التي هي عبارة عن روبوت دردشة مثل تطبيق Chat Gpt، الذي يعمل على فهم وتفسير فوري اللغة البشرية ومعالجتها، مما جعله التطبيق الأكثر إستخدامًا في العالم، يتفاعل معه الجمهور بصفة مستمرة، حتى أنه أصبح التعامل مع هذا التطبيق Chat Gpt يتجاوز التفاعل مع البشر، بحيث يفضل العديد المحادثة مع Chat Gpt الروبوت بدلاً من التواصل البشري مع أشخاص حقيقيين وهذا ما تؤكدته نظرية جوزيف والترز خلال اعترافه القائل أن غياب القرائن الغير لفظية لا يمنع تطوير تقارب شخصي طبيعي، هذا التقارب مع الآلة نراها مثل اليوم في عصر الذكاء الاصطناعي، فالمستخدمين لتطبيق chat Gpt لا يتعاملون مع التطبيق على أنه روبوت حيث أن التوافق الفكري من خلال الأفكار والمعلومات التي يقدمها التطبيق، إذ تلعب الخوارزميات دورًا هامًا في تقديم أفكار ومعلومات تتوافق مع ميولات وتفضيلات الجمهور، والتوافق الروحي من خلال الدعم العائلي الذي يقدمه التطبيق، وهذا ما تعدى التقارب الشخصي الطبيعي مع الفرد.

3-نظرية التدرج الهرمي لأبراهام ماسلو:

صاحب هذه النظرية هو عالم النفس الأمريكي الشهير أبراهام ماسلو Abraham Maslow (1 أبريل 1908، بروكلين)، وترجع شهرته أساسًا إلى نظريته في تحقيق الذات. وهو أوضح في كتابيه Motivation and Personality وToward a Psychology of Being أن كل شخص عنده هرم من الاحتياجات التي يجب تلبيتها. وتشتمل نظرية ماسلو في التحفيز على نموذج طبقي من خمسة احتياجات إنسانية كثيرًا ما يتم تصويرها في شكل مستويات متسلسلة داخل شكل هرمي. أراد ماسلو أن يفهم ما يحفز الناس. وهو اعتقد أن لكل إنسان مجموعة من نظم التحفيز لا علاقة لها بالجوائز أو

الرغبات غير الواعية .وقد أقرّ ماسلو بأن الناس مدفوعون لإشباع احتياجات معينة، وأن بعض هذه الاحتياجات لها الأسبقية على بعضها الآخر، وهذا هو ما يحدد سلوكنا. إن أبسط حاجتنا هو البقاء أحياء، وبمجرد تحقيق هذا المستوى، نأتي للمستوى الثاني لما يحفزنا، وهكذا دواليك. هذا النموذج ذو المراحل الخمس يمكن تقسيمه إلى احتياجات مُفْتَقَدَة واحتياجات نمو. ويُشار إلى الاحتياجات الأربعة الأولى كاحتياجات مفقّدة، ويعرف أعلى مستوى باحتياجات النمو. ويقال إن الاحتياجات المفقّدة تحفّز الناس عندما لا يتم تحقيقها. وأيضًا تصبح الحاجة لتلبية هذه الاحتياجات أقوى، وتبقى لمدة أطول حتى يتم تلبيتها. وكمثال لذلك: حالة بقاء الإنسان جائعًا بلا طعام. وطبقًا لنظرية ماسلو، يجب على الإنسان أن يلبي أولاً مستوى الاحتياجات المفقّدة قبل التقدم لمقابلة مستويات أعلى من احتياجات النمو. وبمجرد تلبية حاجة مفقّدة تتلاشى هذه الحاجة.

وتصبح أنشطتنا موجهة بالعادة نحو مقابلة مجموعة الاحتياجات التالية التي علينا أن نلبيها. وتصبح هذه بدورها هي الاحتياجات الأهم والأبرز. وعلى أية حال، فإن احتياجات النمو يستمر الإحساس بها وقد تصبح حتى أقوى بمجرد أن يتم الارتباط بها. ولكن ما إن يتم تلبية احتياجات النمو هذه بطريقة معقولة حتى يصبح الفرد قادرًا على الوصول إلى مستوى أعلى يطلق عليه تحقيق الذات. ولكل إنسان الرغبة والقدرة على الصعود لأعلى الهرم نحو مستوى تحقيق الذات. ولكن لسوء الحظ، كثيرًا ما يتم تعويق الإنسان بالفشل في تحقيق احتياجات المستوى الأدنى. فالتجارب الإنسانية والصعوبات التي يمر بها الإنسان في حياته بما فيها من أحداث سيئة مثل الطلاق أو فقد الوظيفة، إلخ. تسبب للفرد نوعًا من التذبذب بين مستويات الهرم. ولذلك، لا يتحرك كل الناس من خلال الهرم باتجاه أحادي ثابت، لكن الشخص قد يتقدم أو يتراجع بين الأنواع المختلفة من الاحتياجات، نتيجة لما يقابله في الحياة من ظروف مختلفة.¹

وقد لاحظ ماسلو، في البداية، أن واحدًا فقط في كل مائة من الناس يصبح قادرًا على تحقيق ذاته، وذلك لأن "مجتمعنا"، كما يوضح، يكافئ الدافع بالدرجة الأولى بناء على احترام الذات والحب واحتياجات اجتماعية أخرى. ويشمل النموذج الهرمي الأصلي ذو المراحل الخمس للاحتياجات ما يلي:

– **الاحتياجات البيولوجية والفيزيولوجية:** الهواء، الغذاء، الشراب، المأوى، الدفء، الجنس، النوم، إلخ

¹ - طه عبد الباقي الطوخي، نظرة على هرم ماسلو للحاجات الإنسانية، مجلة النفس المطمئنة، العدد 124، مصر، سبتمبر 2017، ص6.

- **إحتياجات السلامة والأمن والأمان:** الحماية من قوى الطبيعة مثل الرياح والبرد والأمطار وضوء الشمس، إلخ. وما قد تؤدي إليه تلك القوى من دمار وأذى، والأمن، والنظام، والقانون، والاستقرار، والتحرر من الخوف.

- **احتياجات الحب والانتماء:** الصداقة، العلاقات الحميمة، الثقة والقبول، مَوَدَّة/ عاطفة الأخذ والعطاء، والحب، والانتساب: كون الفرد جزءًا من جماعة العائلة، الأصدقاء، العمل، إلخ

- **احتياجات احترام/ تقدير الذات:** الإنجاز، الإتيان، الاستقلال، المركز، السيطرة الذاتية، الهيبة، احترام الذات، واحترام الآخرين.

- **احتياجات تحقيق الذات:** إدراك الإمكانيات والقدرات والمهارات الشخصية الكامنة والتحقق منها، تحقيق الذات، السعي للنمو الشخصي، خبرات الذروة.

وكما سبق ذكره، طرح ماسلو الاحتياجات الإنسانية مرتبة في شكل تسلسل هرمي وطبقًا له: من الصحيح تمامًا أن الإنسان يحيا بالخبز فقط - حين لا يكون هناك خبز. ولكن، ماذا يحدث لرغبات الإنسان عندما يتوافر الخبز بكثرة وعندما تكون معدته ملأنة دائمًا؟ في هذه الحالة، تنشأ فورًا حاجات أخرى (أعلى)، وهي غير الجوع والتحكم الذاتي، وعندما يتم إشباع هذه بدورها، تنشأ مرة أخرى احتياجات جديدة أعلى، وهكذا. وهذا ما يعنيه بالقول إن الاحتياجات الإنسانية الأساسية منظمة في شكل تسلسل هرمي بالأسبقية.

هرم الاحتياجات الموسع: من المهم ملاحظة أن نموذج ماسلو ذا المراحل الخمس قد تم توسعته ليشمل الاحتياجات المعرفية والجمالية، ولاحقًا احتياجات التفوق والسمو، كما يلي:

الاحتياجات البيولوجية والفيزيولوجية: الهواء، الغذاء، الشراب، المأوى، الدفء، الجنس، النوم، إلخ¹

احتياجات السلامة والأمن والأمان: الحماية من قوى الطبيعة مثل الرياح والبرد والأمطار وضوء الشمس، إلخ. وما قد تؤدي إليه تلك القوى من دمار وأذى، والأمن، والنظام، والقانون، والاستقرار، والتحرر من الخوف، إلخ.

¹ - طه عبد الباقي الطوخي، مرجع نفسه، ص7.

احتياجات الحب والانتماء: الصداقة، العلاقات الحميمة، الثقة والقبول، مودة/ عاطفة الأخذ والعطاء، والحب، والانتساب: كون الفرد جزءاً من جماعة (العائلة، الأصدقاء، العمل، إلخ.

احتياجات احترام/ تقدير الذات: الإنجاز، الإتقان، الاستقلال، المركز، الهيمنة، السيطرة الذاتية، احترام الذات، واحترام الآخرين، المسؤولية الإدارية، إلخ.

الاحتياجات المعرفية: المعرفة والفهم، حب الاستطلاع، الاستكشاف، الاحتياج للمعنى، والقدرة على التنبؤ.

الاحتياجات الجمالية: البحث عن الجمال وتقديره، والتوازن، والمثل أو النموذج، إلخ.

احتياجات تحقيق الذات: إدراك الإمكانيات والقدرات والمهارات الشخصية الكامنة والتحقق منها، والسعي للنمو الشخصي وخبرات الذروة.

احتياجات التفوق والسمو: مساعدة الآخرين والوصول لتحقيق الذات.

تحقيق الذات: بدلاً من التركيز على الأمراض النفسية وما يصيب الناس من سوء، أرسي ماسلو فهماً أكثر إيجابية للسلوك البشري مركزاً على ما يحققه الإنسان من إيجابيات. وقد كان أكبر اهتمامه بالإمكانيات والقدرات والمهارات الكامنة للإنسان، وكيف يمكنه تحقيقها. وهو ذكر أن الدافع الإنساني مبني على سعي الإنسان للإنجاز والتغيير من خلال النمو الشخصي. وأن الأشخاص المحققين لذواتهم هم أولئك الذين تم لهم فعلاً إنجاز ما كانوا مؤهلين له وقادرين عليه. إن نمو تحقيق الذات عند ماسلو يشير إلى أن الحاجة للنمو والاكتشاف الشخصي حاضرة طوال حياة الفرد. وطبقاً له، فالشخص دائماً (يصبح) ولا يبقى أبداً ساكناً في هذه المراحل. وفي تحقيق الذات، يجد الشخص معنى لحياته وهذا مهم جداً له. ولأن كل شخص متفرد في حد ذاته، فإن دافع تحقيق الذات يقود الناس في اتجاهات مختلفة. فبالنسبة لبعض الناس، يمكن أن يتم الوصول إلى تحقيق الذات عن طريق خلق أعمال فنية أو أدبية، وبالنسبة للبعض الآخر قد يتم ذلك من خلال الرياضة، أو في الفصول الدراسية، أو في أي من مجالات العمل المختلفة، إلخ.

وقد اعتقد ماسلو أن تحقيق الذات يمكن قياسه من خلال مفاهيم خبرات الذروة. ويظهر هذا عندما يختبر الشخص العالم بأسره ويفهمه كما هو تماماً، ويتكون لديه شعور بالنشوة والبهجة والتعجب. ومن المهم أن نلاحظ أن تحقيق الذات هو عملية مستمرة يصبح الإنسان معها في حالة ممتازة ويصل إلى قمة السعادة.. "سعادة ما بعدها سعادة".

ويعرض ماسلو الوصف الآتي لتحقيق الذات: يشير تحقيق الذات إلى رغبة الشخص في الإشباع الذاتي، وبالتحديد: ميله لأن يصبح متمكناً مما هو مؤهل له وقادر عليه. وتختلف صورة تحقيق هذه الاحتياجات بطبيعة الحال فيما بين شخص وآخر. فبالنسبة لشخص ما قد تعني هذه الصورة رغبة الأم مثلاً في أن تكون أمًا مثالية، وبالنسبة لشخص آخر ربما تتخذ شكل أن يكون لائقاً رياضياً مثلاً، وبالنسبة لثالث ربما يعبر تحقيق الذات عن رسم صورة فنية مثلاً، أو الوصول إلى اختراعات، إلخ).

ويعتقد ماسلو أنه يجب على المربين أن يُظهروا الاحترام للتلاميذ وبأن للآخرين شأنًا وقيمة في الفصول الدراسية، كما يجب على المدرسين أيضًا أن يخلقوا بيئة مساندة للتلاميذ داخل الفصول. فتدني احترام الذات بالنسبة للتلاميذ لن ينتج عنه سوى التخلف الأكاديمي لأدنى درجة حتى يتم تقوية هذا الاحترام الذاتي وهذا أكيد وحقيقي الى أبعد حد.¹

ملخص النظرية:

تكمّن فجوى هذه النظرية في كونها تلم بجميع الحاجات الإنسانية التي يحتاجها الإنسان لبناء حياته، والتي تم ذكرها سابقاً من حاجته إلى الغذاء والهواء والشعور بالأمن، والإحساس بالانتماء، وتبادل المشاعر والعواطف مع الأفراد وتحقيق التواصل المستمر، ثم بعد ذلك الحاجة إلى التقدير وإثبات الذات بمختلف الطرق، هذه الحاجات وإن اختلفت وتفاوتت فإننا لا نستطيع فصل أي حاجة عن الأخرى، وهذا ما جاءت به نظرية ماسلو، كونها تأخذ بعين الاعتبار دور كل مستوى من مستويات الهرم، بحيث أنّ الفرد بمجرد إشباع احتياجات معينة فإنه يسعى مباشرة إلى تحقيق متطلبات أخرى أكثر أهمية، ليتدرج هي الأخرى من الضروريات، فعند إشباع الجسم بالغذاء والماء - إلخ، ينتابه الإحساس بإنعدام الأمن فيسعى جاهداً إلى تحقيق حاجة الأمن والاستقرار وهي حاجة أساسية حيث أنها تأتي في المستوى الثاني من الهرم مباشرة، بعد الحاجات الفسيولوجية، بعد الشعور بالأمن في محيطه، يصبح بذلك يفقد إلى الأمن النفسي الداخلي، الذي يتم إشباعه من خلال تكوين بناء علاقات وصدقات ونقل وتبادل المشاعر والعواطف وبعد تحقيق الانتماء وسط الجماعة يسعى إلى الحصول على مكانة واحترام وتقدير بين الأفراد، ثم بعد ذلك يصل إلى مرحلة تحقيق الذات والتي وضعها ماسلو في قمة الهرم، كونه يرى أنّ تحقيق الذات يأتي بعد العديد من المراحل التي يمر بها الفرد، أي أنه يصل إلى درجة من الوعي التام

¹ - طه عبد الباقي الطوخي، مرجع نفسه، ص 8.

بكل ما هو حوله، ويصبح متمكناً ومؤهلاً لتحقيق مهاراته وقدراته وتفعيلها على أرض الواقع، من خلال هذا التسلسل الهرمي الذي وضعه ماسلو في نظريته يؤكد على تكامل وترابط الاحتياجات الإنسانية، وبالتالي أي نقص في هذه الحاجات، ينتج عنه سلوك غير سوي يؤدي إلى اختلال التوازن لدى الفرد، وإذا اختل التوازن لدى الفرد يسبب عدم استقرار المجتمع.

التطبيق على الدراسة:

تبرز العلاقة بين نظرية الحاجات لماسلو وموضوع دراستنا الحالية، الموسومة بـ (دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية)، والتي تفترض أن الدعم الذي تقدمه هذه التطبيقات التكنولوجية المدعمة بالذكاء الاصطناعي، يلجأ إليها الفرد عند افتقاره للدعم الاجتماعي أو الحاجات الاجتماعية، والتي جاءت بها نظرية ماسلو، والتي تعني بها حاجة الفرد إلى الانتماء من طرف العائلة والأصدقاء وغيرهم، كذلك الحاجة إلى التواصل والتفاعل المستمر مع الآخر، كون أن الإنسان اجتماعي بطبعه لا يمكنه العيش بعزلة من المجتمع.

وفي ظل العولمة والانفتاح الخارجي على العوالم الأخرى وبروز قيم دخيلة على المجتمع المحلي، كالقيم المادية مثل الثقافة الاستهلاكية في اللباس والأكل وغيرها، وتحول الكماليات إلى ضروريات، بحيث يسعى الفرد إلى تحقيق بعض الماديات والتي أصبحت من أولويات الحياة، إذ بإمكاننا تصنيفها في هذا العصر الرقمي وعصر السرعة، في المستوى الأول من هرم ماسلو، إلى جانب الحاجات الفسيولوجية والتي تحتل قاعدة الهرم في نظرية ماسلو للاحتياجات الإنسانية، إذ لا يستطيع الفرد أن يستغني عن السيارة كوسيلة ضرورية في هذا العصر أو الهاتف الذكي، أو الحاسوب المحمول في ظل الرقمنة، كذلك التعليم الخاص ودروس الدعم، الذي أصبح ضرورة لجميع الأطوار والفئات، وحتى الترفيه الذي يستدعي إنفاق الكثير من الأموال.

وفي ظل هذا الزخم المادي أصبح الفرد يفتقر إلى الجانب المعنوي والإحساس بالانتماء (الاجتماعي والأسري) وبروز القيم الفردانية، وهنا يأتي دور مستوى الحاجات الاجتماعية في هرم ماسلو، فعند غياب هذه الحاجات الاجتماعية بما تشمله من انتماء ودعم عاطفي وتواصل وتفاعل، ولإشباع هذه الحاجات وتعويض الدعم العاطفي والاجتماعي وتعزيز الانتماء وسد الفجوة يلجأ الأفراد إلى فضاء عمومي افتراضي يتم فيه التفاعل باستمرار وبناء العديد من العلاقات الافتراضية، ومع التطور المتسارع

للتكنولوجيا وبروز ما يسمى بالذكاء الاصطناعي، هذا الإنجاز الذي يحاكي النموذج البشري جعل البعض لا يميز بين الذكاء البشري والذكاء الاصطناعي، هذا الأخير الذي يعتبر محل اهتمام العلماء والباحثين، إذ يصنفه البعض، حيث يرى البعض منهم أنه سيعوض المهام التي يقوم بها البشر مما يساهم في تسهيل العديد من الأعمال، في حين يصنفه البعض الآخر من المخاطر التي تهدد البشرية.

الفصل الثاني

تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحوارية كانتقال رقمي مستجد

تمهيد:

شهد العصر الجديد ثورة تكنولوجية متسارعة أعادت تكوين نمط الحياة الإنسانية، وتأتي تقنيات الذكاء الاصطناعي في مقدمة هذه التحولات الجديدة، ولم يعد دور هذه التقنيات مقتصرًا على الجوانب الصناعية أو الاقتصادية فقط، بل امتد ليشمل ابعاد تفاعلية واجتماعية بفضل ظهور "الذكاء الاصطناعي الحواري"، وتعد البرمجيات والتطبيقات الذكية، وعلى رأسها تطبيق (ChatGPT)، نموذجاً بارزاً للقدرة على محاكاة التفاعل البشري وتقديم استجابات ودعم فوري.

وفي المقابل، يواجه الأفراد في المجتمعات المعاصرة جملة من المشكلات الاجتماعية الشخصية المعقدة التي تؤثر على جودة حياتهم واستقرارهم الاجتماعي والشخصي، ومن هنا تبرز الحاجة لبحث نقطة الالتقاء بين الذكاء الاصطناعي والأفراد لبيان مدى قدرة هذه الأدوات الحوارية الذكية على تقديم الدعم والمعالجة في حل المشكلات الاجتماعية و الشخصية مع رصد حدودها ومخاطرها.

تهدف هذه الدراسة الى استكشاف دور الذكاء الاصطناعي الحواري مثل تطبيق "شات جي بي تي" في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية لدى أفراد المجتمع، وهذا من خلال الفهم العميق و العوامل المؤثرة.

أولاً- نشأة الذكاء الاصطناعي:

1-تطور تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

يتجذر الذكاء الاصطناعي في تاريخٍ طويلٍ من البحث العلمي والتطوير، والذي يعود تاريخًا إلى فترات قديمة، حيث كانت أفكار الروبوتات والأجسام ذاتية الحركة جزءًا من الأساطير والقصص.¹

يعود تاريخ نشأة الذكاء الاصطناعي إلى الخمسينيات من القرن الماضي، حيث كانت هناك مجموعة من العلماء والمهندسين الذين عملوا على تطوير النظم الحاسوبية التي تستطيع تحقيق الذكاء الصناعي، ومن بين هؤلاء العلماء المشهورين جون مكارثي ومارفين مينسكي وآلن نيول وكلايتون لويس وغيرهم.²

أول محاولة لبناء آلة ذكية يمكنها تقليد (محاكاة) العقل البشري كانت للعالم فرانك روزنالت عام (1957)، عندما قام بوضع نموذج مبسط للشبكة العصبية يشبه إلى حدٍ كبير الخلايا العصبية في الدماغ البشري.³

ويمكن توسيع الحديث حول نشأة الذكاء الاصطناعي عن طريق الإشارة إلى بعض الأحداث الرئيسية التي ساهمت في تطوره، وهي على النحو التالي:

في الستينيات من القرن الماضي، تم تطوير الخوارزميات اللازمة لبناء نظم الذكاء الاصطناعي، مثل خوارزمية شجرة القرار وخوارزمية إعادة الصياغة وغيرها.

¹-McCorduck P, Cfe C. Machines who think: A personal inquiry into the history and prospects of artificial intelligence: CRC Press; 2004.

²-أزيبي محمد ربيع يحي، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفيات صحة جازان، مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، المجلد 4، العدد 8، 2024.

³-Russell & Norvig ,Poole ،Mackworth & Goebel 1998،414-408 ،Luger & Stubblefield 2004،505-453، Nilsson, 1998.

في السبعينات، تم تطوير النظم الخبيرة **Expert Systems**، وهي نظم تستند إلى قواعد المعرفة والتي تهدف إلى تطوير نظم يمكنها اتخاذ القرارات بشكل مستقل.

في الثمانينات، تم تطوير تقنيات التعلم الآلي وشبكات العصب الاصطناعي وذلك لتحسين قدرة النظم الحاسوبية على تعلم الأنماط والعلاقات في البيانات.

في السنوات الأخيرة، تم تطوير تقنيات تعلم العمق **Deep Learning**، والتي تعتمد على استخدام الشبكات العصبية الاصطناعية لتحسين قدرة النظم الحاسوبية على فهم الصور والصوتيات والنصوص بشكل أفضل، لذلك يمكننا القول أن نشأة الذكاء الاصطناعي كانت متعددة الأبعاد ومتشعبة، وهو ما

أدى إلى تطوره المتسارع في السنوات الأخيرة واستخداماته المتعددة في العديد من المجالات.¹

وفي نفس السياق، قام البروفيسور كيفن وارويك، أستاذ علم التحكم الآلي بجامعة ريدينج البريطانية، عام (1998) بدراسة مدى تفاعل الحاسب الآلي والجهاز العصبي للإنسان، من خلال زرع شريحة إلكترونية في ذراعه وتوصيلها سلكيًا، بهدف إرسال إشارات من الدماغ يستقبلها الحاسب الآلي ويحولها إلى حركة، فكانت تفتح الأبواب وتُضيء المصابيح بمجرد أن يتجول في الجامعة.²

- انبعاث الذكاء الاصطناعي (1990-2010): بفضل التقدم في تكنولوجيا الحاسوب، بدأ الذكاء الاصطناعي في الظهور مجددًا، خاصة مع نجاح النماذج المبنية على الشبكات العصبية وظهور تقنيات جديدة مثل تعلم الآلة والتعلم العميق.

¹-مرجع سابق ص 302.

²-Barfield, W., et al, *Cyborgs and enhancement technology*. University of Washington, 2017.

- ابتداءً من 2010: تطور الذكاء الاصطناعي تطوراً هائلاً، فأصبح يُستخدم في العديد من التطبيقات الحياتية والصناعية، من الرعاية الصحية إلى القيادة الذاتية للسيارات والترجمة الفورية وغيرها، وبموازاة ذلك زاد الاهتمام بالقضايا الأخلاقية والمخاطر المحتملة للذكاء الاصطناعي.¹

إنّ الباحثين اختلفوا بشأن وضع تعريفات محدّدة لهذا العلم، وعلى الرغم من هذا الاختلاف فقد كانت هناك محاولات لإمكانية تعيين مفاهيم لهذا العلم، حيث ذُكر أنّه ينحصر في العلم الذي يهتم بدراسة وتصميم وبرمجة الحاسبات، بغرض تحقيق المهام والأعمال التي تحتاج من البشر عادةً استخدام ذكائه للقيام بها.²

الذكاء الاصطناعي هو قدرة الآلة على محاكاة العقل البشري وطريقة عمله، مثل قدرته على التفكير والاكتشاف والاستفادة من التجارب السابقة. ومنذ التطور الذي شهده الحاسوب في منتصف القرن العشرين، تمكّن البشر من إنشاء الحواسيب بامتلاكها قدرات حسابية معقّدة، مثل القدرة على اكتشاف الأنماط الرياضية المعقّدة، بالإضافة إلى قدرته على حلّ المشكلات بمهارة كبيرة، ومع ذلك لا يزال بعيداً عن أن يصل إلى مرونة العقل البشري، خصوصاً في ما يتعلّق بالمهام التي تتطلب الاستنتاجات الوجدانية والتلقائية لما لم يتم التعرّض له من قبل.³

إنّ الذكاء الاصطناعي ملازم لمسيرة الإنسان على كوكب الأرض، منذ أن بدأ في استخدام الآلات لكي تُعينه في تنفيذ أعماله. هكذا يمكن القول: إنّ الذكاء الاصطناعي كامن في أية آلة صنعها الإنسان،

¹-عليوي مريم قيس، الذكاء الاصطناعي: تطوره، تطبيقاته وتحدياته، مجلة لباب للدراسات الاستراتيجية، 20، ص 16.

²-عادل عبد النور، مدخل إلى عالم الذكاء الاصطناعي، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، السعودية، 2005، ص 258.

³-نورمان سليمان، تكنولوجيا الإعلام المتخصص: ديناميات مستقبلية، الريادة للنشر والطباعة، الإمارات العربية المتحدة، 2020، ص 95.

حيث تتم إغارة جزء من الذكاء الطبيعي للآلة حتى تستطيع أن تنوب عن الإنسان في جانب مخصوص وتصبح امتداداً لقدراته الذاتية، أو تطويراً لها، أو بديلاً عنها.¹

أو هو العلم الذي يشغل بابتكار وتطوير خوارزميات مفيدة تسهم في المحاكاة الآلية لقدرات الدماغ البشري من إدراك للبيئة المحيطة والاستجابة المناسبة لمثيراتها، وتعلم، وتخطيط، وإيجاد الحلول للمسائل المستجدة، والتواصل اللغوي، وإدارة للتراكم المعرفي، ... إلخ، ويطلق البعض على هذه القدرات وأمثالها "الملكات العليا" للإنسان، ويخرج من هذا التعريف المسائل المعلوم لها تعريف رياضي محكم والمعلوم لها حلول مفيدة مبرهنة رياضياً.²

الذكاء الاصطناعي هو التشغيل أو البرمجة الآتية لجميع جوانب الإدراك البشري، ويعد من أسس العلوم المعرفية خلال مباشرة العمل بالرمزية والرمزية الفرعية للذكاء الاصطناعي، ومعالجة اللغات الطبيعية، ورؤية الكمبيوتر، والنظم التطورية أو التكيفية. وبهذه الطريقة فإن برمجة الذكاء الاصطناعي تختلف وبشكل ملحوظ من حيث مقاييس نهج هندسة البرمجيات، حيث إن البرمجة عادة ما تبدأ من مواصفات رسمية منفصلة، بينما برمجة الذكاء الاصطناعي تقوم على الجهود التطبيقية الفعلية كجزء من مشكلة عملية التخصيص.³

¹ -مسعودي يونس، واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسة الرياضية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تسيير الموارد البشرية والمنشآت الرياضية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، امعة محمد بوضياف - المسيلة، الجزائر، 2023، ص19.

² -المعتز بالله السعيد، العربية والذكاء الاصطناعي: دار وجوه للنشر والتوزيع، الرياض، 2019، ص29.

³ -Neumann, G, Programming Languages in Artificial, Intelligence, German Research Center for Artificial Intelligence (LT-Lab, DFKI), 2002, p3.

يتكون الذكاء الاصطناعي من كلمتين، الأولى هي الذكاء والتي تعني القدرة على التعلم والفهم والتفكير، أما الكلمة الثانية فهي الاصطناعي من الفعل يصطنع، والتي تشير إلى كل ما هو مصنوع بشكل غير طبيعي كدخل الإنسان، ويتميز الذكاء الاصطناعي عن البرمجيات التقليدية بقدرته على التعلم والتكيف من خلال تحليل البيانات واستخدامها في اتخاذ القرارات.¹

أما التشريع الأمريكي فقد عرف الذكاء الاصطناعي في قانون لجنة الأمن القومي للذكاء الاصطناعي بأنه "نظام اصطناعي يؤدي المهام في ظل ظروف متفاوتة وغير متوقعة دون إشراف بشري كبير، أو يمكنه التعلم من التجربة وتحسين الأداء عند تعرضه لمجموعات البيانات، نظام اصطناعي يتم تطويره في برامج الكمبيوتر، أو في الأجهزة المادية، أو أي سياق آخر يحل المهام التي تتطلب شبيهة بالبشر لكل استقبال، أو إدراك، أو تخطيط، أو تعلم، أو اتصال، أو فعل جسدي؛ نظام مصطنع للتفكير أو التصرف كإنسان بما في ذلك البنى المعرفية والشبكات العصبية، مجموعة من التقنيات، بما في ذلك التعلم الآلي، المصممة لتقريب مهمة معرفية، نظام مصطنع مصمم للعمل بشكل أصلي، بما في ذلك وكل برمجيات ذكي أو روبوت مجسد يحقق الأهداف باستخدام الإدراك والتخطيط والاستدلال والتعامل والتواصل واتخاذ القرار.²

¹ -هاشمي رشيدة، ميلاني عبد الوهاب، الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي، مجلة المعارف، المجلد 14 العدد: 02 جوان 2024، ص 49.

² -منسل كوثر، دور الإدارة الالكترونية في الجزائر: نحو بروز قانون للإدارة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون عام، قسم الحقوق، جامعة قالمة 8 ماي 1945، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قالمة، الجزائر، 2023، ص 471.

2- مفهوم الذكاء الاصطناعي الحواري:

الذكاء الاصطناعي (AI) التحواري هو تقنية تجعل البرامج قادرةً على فهم المحادثات البشرية الصوتية أو المحادثات البشرية النصية والرد عليها، تقليدياً اقتصرَت الدردشة البشرية مع البرامج على مُدخلات مبرمجة مسبقاً يقوم فيها المستخدمون بإدخال أوامر محددة مسبقاً أو نطقها، الذكاء الاصطناعي التحواري يتفوق على ذلك بكثير، يُمكنه التعرف على جميع أنواع الكلام وجميع مدخلات النصوص، ويمكنه محاكاة التفاعلات البشرية وفهم الاستفسارات والرد عليها بلغات مختلفة. تستخدم المؤسسات الذكاء الاصطناعي التحواري في العديد من حالات استخدام دعم العملاء، حيث يرد البرنامج على استفسارات العملاء بطريقة مخصصة.¹

3- خصائص ومميزات الذكاء الاصطناعي الحواري:

من الخصائص التي تميز بها تقنية أو أداة Gemini تفوقه على الخبرة البشرية في فهم وتحليل اللغة متعددة المهام والمعروفة باختصار (MMLU) ويرجع هذا التفوق إلى دور النظم الخبيرة أحد فروع الذكاء الاصطناعي التي تم تطويرها على مستوى شركة google، واستخدام 57 موضوعاً مثل الرياضيات والفيزياء والتاريخ وعلم الاجتماع وعلم النفس والقانون والطب والأخلاق لاختبار المعرفة على مستوى عالمي، ويتميز بإيجاد حلول.²

¹ - ما المقصود بالذكاء الاصطناعي التحواري؟ aws.amazon.com، تم الإطلاع بتاريخ: 11/03/2026.

² - خصائص ومميزات الذكاء الاصطناعي، مقال منشور على الرابط: <https://www.aljazeera.net>، تم الإطلاع بتاريخ: 2026/04/14.

4- تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري:

إن التحسينات في سلامة وموثوقية الأجهزة Hardware سوف تحفز الإبداع في السنوات القادمة، حيث سوف تصبح أجهزة الروبوتات في خدمة المنازل كما في شكل المكنس الكهربائية على سبيل المثال ومستشعرات ثلاثية الأبعاد بتكلفة منخفضة، إلى جانب أوجه التقدم في فهم الحديث التي سوف تعزز جميعها مستقبل خدمات الروبوتات وتعاملها مع الناس¹، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي هي عبارة عن نظم تعليمية تعتمد على الحاسوب ولها قواعد بيانات مستقلة أو قواعد معرفية للمحتوى التعليمي تحدد ما يتم تدريسه، فهي تحدد كيفية التدريس مع استخدام استنتاجات عن قدرة المتدرب لفهم المواضيع وتحديد مواطن ضعفه وقوته لكي تتمكن تكييف عملية التعليم ديناميكيا.²

هي مجموعة من التقنيات والأدوات التكنولوجية المستخدمة في استخدام مثل هذه النماذج من أجل إنشاء ووضع أي محتوى حديث، ومن الممكن أن يكون مشتملا على النصوص، والوسائط المتعددة من تسجيلات صوتية وفيديوهات، بالإضافة إلى البيانات الهيكلية. وهي تستخدم خوارزميات، نذكر منها الشبكات العصبية الخصومية (GANs)، وكذلك عددا من نماذج التعلم العميق التي تعين على تعلم تكرار المعلومات البيانية وتوليدها، وبخاصة تلك المشابهة لما تم التدريب عليها.³

1- تطبيق chat gpt-4: هو من التقنيات الواقعة ضمن الجيل الرابع، عُمل على تطويره وفق Open

AI. يقوم على اللغة، وباستطاعته أن يُجري المحادثات والدردشات بصورة طبيعية وحقيقية، كما بإمكانه

¹ -محمد محمد الهادي، الذكاء الاصطناعي معالجته وتأثيراته التنموية والمجتمعية، الدار المصرية اللبنانية، 2021، ص 390.

² -تسنيم داود محمد الإمام داود، إسماعيل محمد إسماعيل حسن، تصميم بيئة تدريب مصغر تكييفية قائمة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي (النظم الخبيرة - الشات بوت) لتنمية مهارات إنتاج الخرائط الرقمية وتحليل البيانات الضخمة لدى معلمي التعليم العام، المجلة الدولية لتكنولوجيا والحوسبة التعليمية، جمعية تكنولوجيا البحث العلمي والفنون، المجلد 1، العدد 1، 2022، ص 23.

³ -الهادي، الذكاء الاصطناعي التوليدي ومستقبله، مجلة الجمعية المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات، العدد 32، (2023)، ص 33.

توليد ردود نصية مقنعة ضمن جملة من الأساليب ومجموعة متنوعة من الموضوعات الوارد طرحها ضمن أية دردشة، جرى تدريبه على بيانات نصية لا تُحصى، وبإستطاعته أن يُؤدّي مهامًا متنوعة، كالإجابة على أي نوع من الأسئلة، وبناء المقالات، والأعمال اللغوية، كالترجمة والتلخيص والاستدلال، وغيرها.¹

ثانياً - تطبيق ChatGpt:

1- نشأة تطبيق ChatGpt:

ظهرت فكرة روبوتات الدردشة (chatbot) في عام 1950 وكانت محدودة في قدراتها واستخدمت بشكل أساسي لمهام بسيطة ومع تقدم التكنولوجيا، تطورت قدرات روبوتات الدردشة بشكل كبير، مما جعلها تستطيع فهم مجموعة واسعة من المدخلات والاستجابة لها بشكل أفضل برنامج ChatGPT من شركة OpenAI، التي تأسست عام 2015 بمشاركة إيلون ماسك وجريج بروكمان وإيليا سوتسكيفير ووجسيخ زاريمبا وسام التمان، يُعتبر أحدث نماذج تعلم الآلة، تم إنشاء هذا البرنامج على أساس نماذج روبوتات المحادثة وتعلم اللغات، مثل OpenAI's GPT-3 وهو يخضع لإشراف دقيق لتطوير اللغة التي يستجيب بها لطلبات المستخدمين وذلك من خلال تقنيات التعلم التعزيزي.²

بدأت شركة OpenAI الحديث عن نموذج المحادثة الجديد ChatGPT في عام 2021، عندما أعلنت عن إصدار النسخة الأولى من نموذج اللغة (Language Model) الذي يمكنه توليد عبارات منطقية

¹-عبد محي الدين عبد الرحيم، وصرفاف، سكارلت، مقترح لبناء وتطوير استبانة علمية أولية اصطناعياً في البحوث الإنسانية باستخدام تطبيقي الذكاء الاصطناعي التوليدي (Chatgpt-4 & Gemini)، المجلة التربوية الشاملة، العدد الرابع، 2024، ص41.

²-السويدي سيف يوسف، الجهني ماجد بن محمد، نموذج الذكاء الاصطناعي Chat GPT وحوار افتراضي حول البناء الشخصي وتطوير الذات، دار الأصالة للنشر والتوزيع وخدمات الترجمة والطباعة، تركيا، 2023، ص23.

استنادًا إلى العبارات المقدمة له أو الأسئلة التي يطرحها عليه المستخدم يتمثل دور هذا النموذج في الاستفادة من كميات ضخمة من البيانات المخزنة لديه مما يمكنه من استخدام خوارزميات تحليل اللغة الطبيعية لاستنتاج معاني الجمل بناءً على الاحتمالات الظاهرة للكلمات في السياق لا يقتصر دور النموذج على الرد المباشر على الأسئلة، بل يمكنه أيضًا كتابة رسائل، خطابات، أعمال أدبية، مسرحيات، قصص، وشعر، مما يظهر مرونة وقدرة متنوعة في توليد النصوص بناءً على السياق المقدم له.¹

في السنوات الأخيرة شهدت مجالات الذكاء الاصطناعي ومعالجة اللغة الطبيعية تطورات كبيرة ومن بين هذه التطورات تقنية ChatGPT التي أثارت اهتمام العديد من المتخصصين في هذا المجال فهذه التقنية تعتمد على الذكاء الاصطناعي والتعلم العميق لتحليل وفهم اللغة الإنسانية وتوليد النصوص الطبيعية مثل الإنسان تقريبًا. يُعد بوت المحادثة ChatGPT نموذجًا لغويًا يعتمد على الذكاء الاصطناعي ويهدف إلى إنشاء حوار يشبه حوار الإنسان ويمكن إرجاع بداية ChatGPT إلى العمل المبكر على نماذج اللغة العصبية Neural language Model ونماذج التسلسل sequence Models فقد قدمت نماذج اللغة العصبية في أوائل العقد الأول من القرن الحادي والعشرين كبديل لنماذج N-gram.²

طُوّر بوت المحادثة بواسطة شركة OpenAI التي أنشأت في عام 2015 ومقرها في سان فرانسيسكو من قِبَل مجموعة من رواد الأعمال والعلماء والمهندسين الذين يعملون في مجال الذكاء الاصطناعي،

¹-لطفي محمد حسام محمود، وآخرون، دليل أخلاقيات تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال البحث العلمي، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، دار سوهام للنشر والتوزيع، 2023، ص 11.

²- يارة ماهر محمد قناوي، استخدام تقنية ChatGPT كأداة ذكية لتحليل البيانات في المكتبات: دراسة استكشافية، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، مج 11، ع 1، إبريل، 2024، ص 517.

مثل: إيلون ماسك وسام ألتمان وجريج بروكمان وإيليا سوتسكيفر وجون شولمان ووجسيخ زاريمبا، بعدها توالى التطورات لنشر إليها في الآتي:¹

جدول رقم (01): يمثل تطور نشأة تطبيق ChatGpt

الرقم	التاريخ	مرحلة التطور
1	جوان 2018	أصدرت الشركة نموذج GPT-1 وكان يحتوي على 117 مليون كلمة أو معلومة، وكان يتميز بقدرته على إنشاء نصوص طويلة وشاملة بأسلوب جيد، ومع ذلك كان أداء النموذج في إنتاج نصا متماسكا ومناسبا للسياق محدودا.
2	فيفري 2019	أطلقت الشركة نموذج GPT-2 وهو نموذج أكبر حجما من GPT-1 ، فقد كان يحتوي على 1.5 مليار معلومة، وكانت له القدرة على إنشاء نصوص بجودة أفضل وأكثر تنوعا وإقناعا.
3	جوان 2020	أطلقت الشركة نموذج GPT-3 وهو أكبر حجما من GPT-2 ، فقد جرى تدريبه على كمية هائلة من البيانات ما يزيد عن 175 مليار كلمة، بما في ذلك الكتب وصفحات الويب والمصادر النصية الأخرى، مما يجعله أحد أكبر وأقوى النماذج اللغوية الموجودة، وقد مكّن هذا العدد الكبير من البيانات النموذج من إنشاء نص متماسك للغاية بلغة أقرب ما تكون إلى اللغة الطبيعية للإنسان من كونها مولدة من آلة.
4	جويلية 2021	أطلقت الشركة نموذج GPT-3.5-turbo وهو ترقية لنموذج GPT-3 أضيفت به ميزات جديدة، مثل دعم اللغات الأخرى غير الإنجليزية.
5	14 مارس 2023	أعلنت OpenAI أن النموذج الجديد GPT-4 قد أصبح متاحا للمطورين ومستخدمي خدمة ChatGPT Plus، مع تأكيد شركة Microsoft أن متصفح Bing الجديد صار يعمل باستخدام نموذج GPT-4 ، وهو نموذج كبير الحجم (لم يُعلن رسميًا عن حجم البيانات التي تدرب عليها النموذج، وما ذكر عن أن حجم البيانات هي 100 تريليون معلومة هي مجرد تكهنات) متعدد الوسائط، إذ يمكنه قبول مدخلات الصور والنصوص وإنتاج مخرجات نصية فقط.

¹ -مصطفى أمعان، تعرف على بوت المحادثة الذكي شات جي بي تي ChatGP ، 18 أبريل 2023، أكاديمية حاسوب، academy.hsoub.com، تاريخ الإطلاع: 2026/03/22.

2- مفهوم تطبيق ChatGpt:

إن مفهوم (GPT) هو اختصاراً (Generative pre-trained transformer): والتي تعني المحول التوليدي المدرب مسبقاً، إشارة إلى اعتماد التطبيق على تقنية الذكاء الاصطناعي التوليدي التي كان يجري تطويرها لسنوات بهدف توليد محتوى جديد اعتماداً على بيانات موجودة مسبقاً وهذه الإمكانيات المتميزة لتطبيق شات جي بي تي تجعله قادراً على المساعدة في العديد من الإستخدامات.¹

ويعرف على أنه نموذج لغوي ضخم يعتمد على هيكلية والتي هي تقنية تعلم آلي متقدمة تستخدم لمعالجة اللغة الطبيعية وتوليد النصوص.²

كما عرف على أنه عبارة عن نموذج ذكاء اصطناعي تم تدريبه لتوليد استجابات نصية شبيهة بالبشر بطريقة محاثة واستخدام تقنيات التعلم العميق لفهم النصوص وتوليدها بطريقة ذكية، وتم تصميمه لفهم المدخلات النصية والاستجابة لها مثل الأسئلة أو المطالبات بأسلوب محاثة وتقديم إجابات مفصلة وذات صلة بالسياق.³

هو عبارة عن تطبيق ذكاء اصطناعي يستخدم في الإجابة على جميع الأسئلة التي يتم طرحها لهم، ونجد أن شركة أوبن إي الأمريكية تطرح Chat GPT بالعربي حيث إنه يستخدم تقنيات تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، والتطبيق يحتوي على قواعد بيانات ضخمة تتوفر من خلال الإنترنت تساعد في

¹-لعماري مروة، نحينج ملاك، استخدام تقنية شات جي بي تي ChatGPT في البحث العلمي: دراسة مسحية لطلبة دكتوراه جامعة قالمة، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، 2024، ص39.

²-لمياء محسن محمد، مجالات الذكاء الاصطناعي تطبيقات وأخلاقيات، دار العربي للنشر والتوزيع، ب م، 2023، ص 159.

³-الجمال صلاح الدين عبد الحكيم هبة، النموذج اللغوي chat gpt وتطبيقه في مجال المكتبات والمعلومات: دراسة إستطلاعية، مصر، 2023، ص 133.

تعلم وفهم أي شيء من خلال الكلام ورد على جميع الأسئلة فهو لديه القدرة الهائلة على الفهم العميق لجميع الكلمات والعبارات والجمل بأكثر من لغة.¹

ويعرف كذلك أنه "برنامج حاسوبي لديه القدرة على فهم اللغة البشرية والتفاعل معها بالإجابة عن الأسئلة من خلال البحث في قواعد البيانات العالمية، كما أنه قابل للتعليم من خلال استجابات الإنسان.²

يعتبر Chat GPT بمثابة ذكاء اصطناعي شديد التطور متخصص في معالجة النصوص، يفهمها وينتج ردودًا مناسبة، ويمكن لـ Chat GPT أن يكتب القصص والشعر بل ظهرت مقالات علمية باسمه، وأسهم في تأليف كتب علمية، وأخيرًا ظهر كتاب يحمل عنوان "الحياة الداخلية لذكاء اصطناعي: مذكرات من تأليف Chat GPT"، ويتبع مشروع Chat GPT شركة Open AI، وهي شركة غير هادفة للربح، تسعى إلى تطوير الذكاء الاصطناعي.³

كما يعرف على أنه: تقنية جديدة تعرف بآلة اللغة التي تستخدم الإحصاء والتعلم المعزز وتعلم فهرسة الكلمات والعبارات والجمل، وهو بمثابة روبوت لغة كبير مصمم لمساعدة المستخدمين في إنشاء نص يشبه الإنسان بناءً على مدخلات معينة، ويمكن استخدامه أيضًا في أداء مجموعة متنوعة من المهام

¹ -يوسف سليمان عبد الواحد، غنايم أمل محمد، اتجاهات الباحثين العرب نحو توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البحث النفسي والتربوي أنموذجاً (Chat GPT)، مجلة التراث، المجلد 4، العدد 13، (2023)، ص 66.

² -المقرن نوره أحمد عبد الله، مراجعة منهجية لاستخدامات وتحديات ChatGPT في التعليم، مجلة التربية، 2(201)، 2024، ص 368.

³ -محمد محمد سعد أحمد، دور التأمين في مواجهة المخاطر الناشئة عن الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا المعلومات: دراسة تحليلية، مجلة مصر المعاصرة، الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والإحصاء والتشريع، 112 (543)، 459 - 504، (2021)، ص 469.

بما في ذلك إنشاء المحادثة وترجمة اللغة، كما تم تدريب هذا الروبوت على كمية هائلة من البيانات مما يسمح له بإنشاء نص يصعب غالباً تمييزه عن النص الذي يكتبه الإنسان.¹

وعليه، يُعد Chat GPT تطبيقاً مذهلاً من تطبيقات الذكاء الاصطناعي المتقدم والمعني بمعالجة النصوص والتفاعل مع المستخدمين بشكل يشبه البشر، وقد تم تدريبه على معالجة النصوص باستخدام كميات ضخمة من البيانات النصية، وهو أداة ذكاء اصطناعي مجانية عبر الإنترنت تستخدم لفهم وإعادة إنتاج اللغة البشرية بدقة، ويمكنها الرد على أسئلة واستفسارات متنوعة.²

ويتميز برنامج شات جي بي تي بقدرته على فهم الكلمات المختلفة وتقديم الردود المناسبة لإجراء محادثة بشكل طبيعي. ويدعم التطبيق العديد من اللغات من بينها اللغة العربية، كما يقدم الإجابات على الاستفسارات والأسئلة المطروحة بسهولة وسلاسة. فيمكنك الاستمتاع بتجربة دردشة متميزة ومبهره باللغة العربية مع شات جي بي تي. ويقوم شات جي بي تي بتنفيذ مجموعة من المهام الكتابية لقدرته على تحديد الأخطاء الكتابية وتصحيحها، إلى جانب كونه وسيلة رائعة يمكن الاعتماد عليها في حل المسائل الرياضية الصعبة وعمل الأكواد المعقدة المطلوبة في بعض الأعمال.³

¹ -محمد، مرفت إسرائيل محمود، تصور مقترح لتفعيل أداة Chat GPT لرفع الأداء التعليمي لدى معلمات رياض الأطفال، مجلة الطفولة، كلية التربية، جامعة القاهرة، (44)، 1930 - 1951، (2023)، ص1941.

² -أحمد دينا علي حامد، استراتيجية مقترحة لمواجهة مخاطر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البحث التربوي تشات جي بي تي Chat GPT نموذجاً. مجلة كلية التربية ببها، 34(135)، يوليو، ج 3، (2023)، ص34.

³ -رغيد أيوب، شات جي بي تي... تطبيق الدردشة الذكي الذي أبهر الأذكاء، 2024/01/25، الجزيرة، aljazeera.net/tech، تاريخ الإطلاع: 2026/3/22.

3- مجالات استخدام تطبيق ChatGpt:

يستخدم تطبيق شات جي بي تي ChatGPT في مختلف المجالات إذ يركز على قسمين، هما :

أ- القسم الأول: العمل كمحرك بحث متقدم جدا.

ب- القسم الثاني: العمل كمنظم ومحاكي. ويختلف هذا القسم عن القسم الآخر في الخصائص التالية:

❖ المحادثة.

❖ الترجمة.

❖ إكمال الجمل والعبارات.

قدرة التطبيق من خلال المحادثة استكمال العبارات والجمل يشمل فهم السياق الحوارية واستخدام الذكاء الاصطناعي لتوقع النص الأمثل الذي يكمل الفراغ بشكل مفهوم ومتناسق ويعبر عن الفكرة المقصودة.¹

❖ التلخيص:

يمكن التطبيق من إجراء عمليات تلخيص للنصوص الكبيرة دون فقدان المعنى أو الجزء الأساسي منها، حيث يبرز النقاط الرئيسية دون إغفالها، مما يجعله مفيداً للباحثين في تلخيص أبحاثهم العلمية. ومع ذلك، يشير هذا النوع من التلخيص قلقاً بشأن مدى مصداقية التلخيصات في الأبحاث العلمية.²

❖ التصنيف.

¹ -محمد السيد سليمان أحمد شرف، البحث في العلوم الإنسانية بين الهوية والهوية في عصر الذكاء الاصطناعي شات جي بي تي ChatGPT نموذجاً، مجلة جامعة البيضاء، المجلد 7، العدد 1، 2025، ص751.

² -الأكلبي و آخرون، مرجع سابق، ص30.

❖ إبداء الرأي في المحتوى.

❖ إبداء محتوى متكامل.

يمكن للتطبيق بسهولة إعداد دراسات، أو بحوث، أو كتابة مقال، أو حتى كتب علمية، أو روايات أدبية باستخدام البيانات والمعلومات غُذي بها سابقاً في حالة ChatGPT أو من خلال اتصاله المستمر بشبكة الإنترنت مثل تطبيق Bing أو Bard¹

من أهم فوائد استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي والتي منها شات جي بي تي بالتأكيد هي المساعدة في حصر المعلومات وتجميعها وفرزها بصورة منظمة، لذا يمكن استخدامه في عملية التقييمات المستمرة للطلاب، وكذلك المساعدة في وضع الدرجات، علاوة على إنشاء مناهج متكاملة، بناء على تحديدات المعلمين. مما يعني زيادة الانتاجية، وسهولة الحصول على مناهج أو تنظيم للمعلومات بصورة أسهل وأسرع.²

يمكن لـ ChatGPT تقديم اقتراحات يومية لتحسين إدارة الوقت، من أولويات العمل إلى استراتيجيات التركيز، ما يساعد على استغلال كل دقيقة بشكل فعال. وأكد الخبراء أن دمج هذه الحيل في الروتين اليومي لا يساعد فقط على إنجاز المهام بشكل أسرع، بل يعزز أيضاً القدرة على التركيز والتحكم بالوقت والطاقة. ويشيرون إلى أن استخدام ChatGPT بنكاء يمكن أن يحوّل الأداة من مجرد مساعد رقمي إلى حليف قوي في الحياة اليومية والمهنية على حد سواء.³

¹ -محمد السيد سليمان أحمد شرف، مرجع سابق، ص752.

² -أسماء ماضي، أهم استخدامات شات جي بي تي ChatGPT للطلاب والجامعات، Hotcourses، 5 يونيو 2023، hotcourses.ae، تم الإطلاع بتاريخ: 2026/3/22.

³ -رضا أبو العينين، كيف يستخدم المحترفون ChatGPT؟، البيان، 2025/10/2، albayan.ae، تم الإطلاع بتاريخ: 2026/3/22.

يتيح ChatGPT للمستخدمين تعديل أسلوبه ونبرته وفقاً لتفضيلاتهم، مثل استخدام مصطلحات تقنية لمطوري البرمجيات أو تقديم نصائح تسويقية لمتخصصي التسويق، ما يجعل المحادثات أكثر فاعلية وملاءمة.¹

يمكن الاستعانة بـشات جي بي تي، في طرح أفكار إبداعية في مجالات متعددة. فالخوارزميات المستخدمة في شات جي بي تي بإمكانها توليد نصوص جديدة وفقاً للموضوع المطلوب، مما يمكن المستخدمين من الحصول على وجهات نظر مختلفة وفريدة تساعدهم على تطوير الأفكار بل والتفكير خارج الصندوق، مثلاً: "أريد أفكاراً تسهم في زيادة وعي الموظفين ومعرفتهم عن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي".²

4- مخاطر وسلبيات تطبيق ChatGpt:

بالرغم من الفرص الهائلة التي يوفرها شات جي بي تي ChatGPT، فإنه يحمل أيضاً بعض المخاطر المحتملة للمؤسسات، تقرر شركة الذكاء الاصطناعي المفتوح OpenAI بأن الإصدار التجريبي لبرنامج شات جي بي تي ChatGPT لا يزال محدود ويتخلله أمور شائكة، بما في ذلك إعطاء معلومات غير صحيحة أو محتوى متحيز في بعض الأحيان، كما وأن الإصدار التجريبي لبرنامج شات جي بي تي ChatGPT لديه معرفة محدودة بالأحداث ما بعد عام 2021، بناءً على الفترة التي تم فيها تدريب الإصدار على معالجة المعلومات. هناك أيضاً مخاطر محتملة تتعلق بالخصوصية، يمكن أن يكون شات جي بي تي ChatGPT عرضة لهجمات الأمن السيبراني، لأنه متصل بالإنترنت ويمكن استخدامه

¹-رضا ابو العينين، نفس المرجع.

²-فريق الذكاء الاصطناعي بمختبر التطوير التقني بدائرة الخدمات الرقمية، دليل استخدام برنامج الذكاء الاصطناعي ChatGPT نسخة A فئة القيادات الإدارية والتنفيذية، عمان، وزارة التربية و التعليم، المديرية العامة لتقنية المعلومات، 2023.

لنشر المحتوى الضار أو الفيروسات، ويمكن لمجرمي الإنترنت أيضاً التلاعب بخصوصيات الأشخاص ونشر معلوماتهم الشخصية باستخدام روبوت المحادثة، ثم استخدام هذه المعلومات لأغراض احتيالية أو لهجمات التصيد المستهدفة targeted phishing attacks¹.

يتوقع الخبراء أن أدوات مثل شات جي بي تي ChatGPT ستهدد سبل عيش الناس لأنها تقوم بأتمتة العديد من المهام التي يقوم بها البشر حالياً. يمكن استخدام روبوتات الدردشة القائمة على الذكاء الاصطناعي لأتمتة بعض المهام، إلا أن هذه الروبوتات هي غير قادرة على اكتساب العديد من المهارات التي يتقنها الأشخاص، مثل التفكير الانتقادي أو الإبداع أو اتخاذ القرار الاستراتيجي. وبناءً على ذلك، يمكن استخدام روبوتات المحادثة لتكملة أعمال موظفي خدمة العملاء، مما يسمح للأشخاص بالتركيز على مهام أكثر تعقيداً وأكثر إنسانية، يمكن للمؤسسات استخدام أدوات مثل شات جي بي تي ChatGPT لتقليل التكاليف المرتبطة بتدريب موظفي خدمة العملاء وتوظيفهم، مما يساعد المؤسسات في توفير المال وتقليل الكلفة والحفاظ على قدراتهم التنافسية.²

في معظم الأحيان لا يكون Chat GPT مثالياً للحوار وللإجابة على الأسئلة، حيث تحذر شركة OpenAI من مثل هذه القيود في الذكاء الاصطناعي، فأحياناً يُولد أموراً غير معقولة ويمكن للشبكة العصبية كتابة إجابة واقعية تبدو كذلك، ولكن عند قراءتها، يمكن أن تتضح أنها خاطئة أو بلا معنى تماماً، وعند صياغة السؤال بطريقة معينة، قد يدعي النموذج عدم معرفته بالإجابة، وإذا أعاد المستخدم صياغة الطلب بشكل بسيط، سيجيب الذكاء الاصطناعي بشكل كامل، وفي بعض الأحيان، يستخدم Chat GPT الكثير من العبارات الإضافية عند الإجابة على الأسئلة البسيطة، ويميل Chat

¹ - سهى معاد، آفاق الذكاء الاصطناعي شات جي بي تي فرص ومخاطر، إتحاد المصارف العربية، ص 6.

² - سهى معاد، نفس المرجع، ص 6.

GPT إلى تجنب الإجابة على الأسئلة حول أشخاص محددين وأحداث جارية، مستشهداً بقاعدة معرفية محدودة.¹

ومن أهم السلبيات التي نددت بها العديد من الجامعات العالمية ومنعت استخدامه هي الاحتيال والغش، وعدم التحقق من المعلومات الواردة في الأبحاث وكذلك الأنشطة والمهام التي تطلب من الطلاب لتنمية مهارات معينة، والتي قد لا يتم تنميتها بالاعتماد على أداة ذكاء اصطناعي، وبالتالي يؤدي لتخريج طلاب ليسوا على درجة كبيرة من الكفاءة العلمية. أغلب التخوفات منه كانت تخوفات أخلاقية في الأساس. مع التأكيد على أهمية العامل البشري والإنساني في العملية التعليمية بين الطلاب والأساتذة.²

¹-لعماري مروة، نحينج ملاك، مرجع سابق، ص 47.

²-أسماء ماضي، مرجع سابق.

خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل النظري إلى مجموعة من العناصر التي مثلت انتقال المجتمعات إلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحديثة، التي تعتبر كحتمية تكنولوجية لا بد منها، حيث تحدثنا عن الذكاء الاصطناعي ومختلف تطبيقاته وكذا ظروف نشأته، مخاطره وسلبياته، ناهيك عن الايجابيات. كما تم التطرق بالحديث إلى مختلف العناصر التي تمثل ظهور تطبيقات ChatGpt وكذا خلفيات ظهورها وأساليب استخدامها، ناهيك عن تحديد أبرز مبادئها والتحديات التي تواجهها.

الفصل الثالث

المشكلات الاجتماعية الشخصية كواقع راهن في ظل تكنولوجيا
الذكاء الاصطناعي

تمهيد:

تعتبر المشكلات الاجتماعية بمثابة واقع مفروض في ظل المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية الحاصلة، حيث تمثل جملة من الصعوبات التي تشكل في حد ذاتها تحدياً للأفراد والمجتمعات، خاصة في ظل انتشار تكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة، بالأخص تلك المتعلقة بالذكاء الاصطناعي، الذي أصبح واقعا تكنولوجيا مفروضا.

حيث سنقوم في هذا الفصل بتحديد مختلف المشكلات الاجتماعية الشخصية وتداعياتها وخلفياتها، ناهيك عن أسبابها ونتائجها، مروراً بالمشكلات الاجتماعية الشخصية التي تخص الجوانب الاجتماعية، النفسية، الاقتصادية للأفراد من خلال التحدث عن أبرز أسبابها ومخاطرها، وأساليب وطرق علاجها من أجل الحد والتخفيف من خطورتها.

أولاً-المشكلات الاجتماعية:

هي صعوبات تؤثر على مجموعات من الأفراد أو المجتمع ككل، وتتعرض على العلاقات الإنسانية أو النظم الاقتصادية أو الثقافية أو السياسية.

عرف احمد زكي بدوي المشكلات الاجتماعية في معجم العلوم الاجتماعية هي الاختلافات بين المستوى المرغوب والظروف الواقعية، تؤدي بذلك في تعطيل سير الامور المرغوبة، لها صفة الجمعية تعني عدد كبير من أفراد المجتمع لا يمكنهم القيام بأدوارهم الاجتماعية وفق الاطار العام المعترف به وفق المستويات المألوفة للجماعة، عرف روبرت ميرتون Robert Mirton المشكلات الاجتماعية، من خلال وجود مشكلة اجتماعية معينة تكون بتعارض مرئي بين ما هو موجود وما ينبغي أن يكون، تبدو المشكلات الاجتماعية عند ميرتون في شكلين هما اما انها مشكلة اجتماعية ظاهرة وتكون في الحالات التي تدركها المجتمعات بشكل واسع وهي مؤذية تحتاج لحلول كالجريمة، والمشكلات الكامنة التي تظهر في حالات التعارض مع القيم والمصالح السائدة بالمجتمع وهي لا يدركها أفراد المجتمع.¹

ثانياً-المشكلات الشخصية:

هي صعوبات يواجهها الفرد على مستوى شخصيته أو حياته اليومية، تؤثر على قراراته، سلوكه، صحته النفسية، أو علاقاته بالآخرين.

يُمكن تعريف اضطراب الشخصية (Personality disorder) على أنه شكل من أشكال اختلال وعدم مرونة السلوك والتفكير والشعور، والذي يرافق الفرد لفترات طويلة الأمد، فيُسفر عنه تبعات ومشكلات مختلفة، قد تتعلق بصعوبة تغيير السلوك وآلية التصرف مع المواقف المختلفة، لذلك

¹ - دلال ملحق استثنائية، مرجع سابق، ص16.

قد يواجه بعض المصابين باضطرابات الشخصية مشكلة في تشكيل علاقات شخصية إيجابية مع الآخرين، أو حتى الاحتفاظ بالوظائف.¹

ومن الجدير بالذكر أنه من الضروري التمييز بين السمات الشخصية واضطرابات الشخصية، فالسمات الشخصية تختلف من شخص لآخر، وهي التي تُعطي كلّ فرد طابعاً خاصاً به، أمّا اضطرابات الشخصية كما ذكر سابقاً فإنّها تكون عائناً في حياة المصاب وتؤثر على سير حياته، كما أنها تستدعي العلاج، مثال: مواجهة الفرد لضغوط العمل أو الخلافات الأسرية التي تؤثر على حالته النفسية.²

ثالثاً-أنواع المشكلات الاجتماعية:

يمكن تصنيف المشكلات الاجتماعية إلى عدة أنواع رئيسية وفقاً لطبيعتها:

- اقتصادية: البطالة، الفقر، التضخم، عدم تكافؤ الفرص، مثال: ارتفاع معدل الفقر في المناطق الريفية يؤدي إلى تهيمش الأطفال في التعليم .
- سياسية: كالفساد، تقييد الحريات، عدم المساواة في المشاركة السياسية، مثال: الاحتجاجات الجماهيرية ضد نظام يحد من حرية التعبير.
- ثقافية واجتماعية: كالنزاعات بين الثقافات أو الأجيال، التمييز بين الجنسين، العنف الأسري، مثال: ارتفاع معدلات الطلاق بسبب تغير القيم الأسرية.

¹-ماهي إضطرابات الشخصية، mindclinicgroup.com، 2023، تم الإطلاع بتاريخ: 2026/3/17.

²-الطيب سامي، علم الاجتماع التطبيقي: دراسة المشكلات الفردية والجماعية، دار النهضة العربية، بيروت، 2020، ص31.

- **صحية:** الأمراض المزمنة، انتشار المخدرات والإدمان، عدم توفر الخدمات الصحية، مثال: انتشار مرض السكري في المجتمعات ذات العادات الغذائية غير الصحية.¹

رابعاً- أسباب المشكلات الاجتماعية:

أجمع الكثير من الباحثين والمفكرين أن أسباب حدوث المشكلات الاجتماعية تتعد بتعدد الظروف الاجتماعية والمتغيرات التي تحيط بالمجتمع والفرد على حد سواء، حيث يمكن اجمال أبرز الأسباب في مايلي:²

1. أسباب اقتصادية: ضعف الدخل، البطالة، التفاوت في الثروة.
2. أسباب اجتماعية وثقافية: قلة التعليم، انتشار الأمية، الاختلافات الثقافية.
3. أسباب سياسية: ضعف المؤسسات، فساد الحكومات، غياب العدالة.
4. أسباب نفسية وسلوكية: ضعف الوعي الفردي، تأثير الأقران، ضغوط الحياة.

خامساً- آثار المشكلات الاجتماعية:

تتجسد المشكلات الاجتماعية حسب طبيعة الآثار التي تخلفها على الفرد والمجتمع، كونها تمثل هاجساً يصيب الأفراد نظراً لوجود اختلالات معينة في نمط الحياة الاجتماعية والنفسية والثقافية والاقتصادية السائدة، حيث يمكن حصر آثارها في الآتي:

على الفرد: توتر نفسي، إحباط، انحراف سلوكي.

¹-الحسن فاطمة، علم النفس الاجتماعي: تأثير المشكلات الشخصية على الفرد والمجتمع، دار الشروق للنشر، عمان، 2008، ص20.

²- علي محمود، المشكلات الاجتماعية الحديثة وآليات معالجتها، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 12، 2023، ص ص 45-67.

على الأسرة: تفكك الأسرة، العنف الأسري، صعوبة تربية الأطفال.

على المجتمع: زيادة الجريمة، البطالة، تراجع التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

سادسا: المشكلات الشخصية

1- أنواع المشكلات الشخصية

تتعدد أنواع المشكلات الاجتماعية الشخصية بتعدد الصعوبات التي تعترض الأفراد في عامة حياتهم اليومية والتي تكون غالبا مرتبطة بجوانب اجتماعية ونفسية وثقافية، حيث يمكن تعداد أنواع المشكلات الشخصية في الآتي: ¹

- نفسية: القلق، الاكتئاب، ضعف الثقة بالنفس.
- اجتماعية: صعوبة بناء العلاقات، الانعزال الاجتماعي، مشاكل مع الزملاء أو الأصدقاء.
- سلوكية: الإدمان، المماثلة، صعوبة اتخاذ القرارات.
- صحية: الإرهاق النفسي والجسدي، الأرق، مشاكل التغذية.

2- أسباب المشكلات الشخصية

- ضغوط العمل أو الدراسة.
- الصراعات العائلية أو الاجتماعية.
- التغيرات الحياتية المفاجئة كالانتقال، الفقد، الطلاق.

¹- مصطفى خالد، التدخلات النفسية والاجتماعية لمعالجة المشكلات الشخصية، مجلة علم النفس التطبيقي، العدد 8، 2020، ص ص 88-105.

- العوامل البيولوجية والنفسية وراثية، اضطرابات عقلية.¹

3- آثار المشكلات الشخصية

- تدني الإنتاجية والكفاءة.
- ضعف العلاقات الاجتماعية.
- اضطرابات نفسية وجسدية.

4- طرق معالجة المشكلات

أ. معالجة المشكلات الاجتماعية:

لمعالجة المشكلات الاجتماعية التي تحدث في الحياة المجتمعية الخاصة بالأفراد وجب التقيد بمجموعة من الإجراءات اللازمة والتي يمكنها الحد من خطورة تلك المشكلات ومعالجتها، والتي تم اختصارها في العناصر التالية:

- ❖ التعليم والتوعية: رفع الوعي الصحي والاجتماعي والثقافي.
- ❖ السياسات الحكومية: برامج اجتماعية، دعم الفقراء، خلق فرص عمل.
- ❖ القوانين والتشريعات: مكافحة الجريمة، حماية حقوق الإنسان، مكافحة التمييز.
- ❖ المبادرات المجتمعية: الجمعيات الخيرية، المنظمات غير الحكومية، حملات التثقيف.

¹ - المرجع نفسه.

ب. معالجة المشكلات الشخصية:

من أجل معالجة المشكلات الشخصية التي تصيب الفرد داخل المجتمع، وجب توفير مجموعة من الحلول التي تكون في الغالب استباقية، كي يتم تجنب المشكلات نظراً لما تخلفه من آثار وأضرار تم التطرق لها في العنصر السابق، وعليه فلقد اقترح الكثير من الباحثون مجموعة من الإجراءات والحلول التي يمكنها التخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية الشخصية أو حتى معالجتها، والتي تم حصرها واختصارها في العناصر التالية:¹

- **الدعم النفسي:** جلسات استشارة نفسية، علاج سلوكي معرفي.
- **التخطيط الشخصي:** إدارة الوقت، وضع أهداف واضحة، التعلم المستمر.
- **العلاقات الاجتماعية الصحية:** بناء شبكة دعم من الأسرة والأصدقاء.
- **الرعاية الصحية:** الحفاظ على الصحة الجسدية والنوم والتغذية الجيدة.

¹ - المرجع نفسه، بتصرف.

خلاصة:

تم التطرق في هذا الفصل المخصص للحديث عن المشكلات الاجتماعية الشخصية في ظل تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، إلى مجموعة من العناصر البحثية التي تشكل هيكل هذا الفصل وقوامه العلمي الذي تناولنا فيه (أنواع المشكلات الاجتماعية، آثار المشكلات الاجتماعية، أسباب المشكلات الشخصية، طرق معالجة المشكلات...).

حيث تشكل هذه العناصر الرئيسية مع تلك الثانوية ضرورة علمية وجب الوقوف عندها كونها تحدد طبيعة المشكلات الاجتماعية الشخصية وطرق معالجتها.

الفصل الرابع

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

يعد الإطار المنهجي والميداني من أهم مراحل البحث العلمي حيث يوضح الطريقة التي اعتمدها الباحث في دراسة الظاهرة موضوع البحث فالإطار المنهجي يبين المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات وكيفية اختيار العينة، كما قمنا في هذا الفصل بعرض البيانات الشخصية للمبحوثين.

أولاً- منهج الدراسة:

إن كلمة منهج ليست مصطلحاً أحادي المعنى في العلم. فقد نسعى إلى تجنبها ولكننا لا نستطيع تجاهلها طالما هي مستعملة. إن استعمالها عادة ما يكون مقروناً بنعت يحدد ماهو المنهج المأخوذ بعين الاعتبار: مناهج كمية، كيفية، منهج علمي، تجريبي، تاريخي، أو تحقيق ميداني، وذلك على سبيل ذكر البعض منها فقط.¹

انطلاقاً من مستوى عام ومجرد جداً، ينبع المنهج من موقف فلسفي حول تصورنا للعالم الذي يحيط بنا، فمثلاً إذا كنا نعتقد أن مصدر المعرفة يأتي من الأشياء المحسوسة، فإننا نكون من أتباع المنهج الاستقرائي بإمكاننا أن نقبل بفكرة أن يكون لكل باحث أثناء تناوله لبحث ما تصوراً من هذا النوع منذ البداية، سواء أظهر هذا التصور أو لم يظهره، أما إذا انطلقنا من مستوى أقل عمومية، وأكثر محسوسة، فقد تسعى باحثة ما، مثلاً، ومنذ الوهلة الأولى إلى تقديم عرض حول طريقة تفسير موضوع دراستها، ويكون ذلك بمثابة إطار لبحثها، فقد تستعمل المنهج الجدلي عندما تقوم بتعريف موضوع بحثها باعتباره يتكون من ظواهر متناقضة وذلك بهدف إظهار العلاقات المتناقضة والمتصلة في نفس الوقت، وعلى العكس من ذلك فإن استعمال المنهج الوظيفي يتم لما تقوم بتعريف موضوع بحثها كموضوع يتكون من ظواهر مندمجة مع بعضها وفقاً لآفاق منفعة المتبادلة.²

¹-موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات علمية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، دار الحكمة، الجزائر، 2006، ص 98.

²-موريس أنجرس، المرجع نفسه، ص 99.

1- المنهجين الكمي والكيفي:

إن المناهج الكمية تهدف في الأساس إلى قياس الظاهرة موضوع الدراسة، وقد تكون هذه القياسات من الطراز الترتيبي (ordinales)، مثل: «أكثر من أو أقل من»، أو عددية وذلك باستعمال الحساب، إن أغلبية البحوث في العلوم الإنسانية تستعمل القياس؛ وكذلك الأمر حينما يتم استعمال المؤشرات، النسب، المتوسطات أو الأدوات التي يوفرها الإحصاء بصفة عامة، إننا نستجد بالمناهج الكمية أثناء محاولة معرفتنا، مثلاً، تطور أسعار الاستهلاك منذ عشر سنوات، نية التصويت في الانتخابات القادمة، الارتباط بين درجة التحضر ونسبة المواليد، أما المناهج الكيفية فتهدف في الأساس إلى فهم الظاهرة موضوع الدراسة، وعليه ينصب الاهتمام هنا أكثر على حصر معنى الأقوال التي تم جمعها أو السلوكات التي تمت ملاحظتها. لهذا يركز الباحث أكثر على دراسة الحالة أو دراسة عدد قليل من الأفراد، فعندما يحاول الباحث معرفة أطوار تعلم الطفل، أو الأحداث التي طبعت عشرية زمنية، أو تصورات الحب في بلدان مختلفة، فإنه يستعين في ذلك بالمناهج الكيفية.¹

2- تبرير المنهج المستخدم في الدراسة:

يعتبر المنهج العلمي بمثابة الطريق الذي يسلكه الباحث للوصول إلى الحقائق العلمية، لكن يجب على كل باحث وباحثة أن يأخذ بعين الاعتبار أن للمنهج العلمي عدة طرق، كل منها يؤدي إلى نتائج معينة، وإكتشاف حقائق جديدة، ولا يجب على الباحث إتباع نفس الطريق الذي يسلكه غيره من الباحثين الذين تناولوا، إحدى متغيرات دراسته، أي التطرق إلى نفس الظاهرة من منظور آخر، وهذا ما يتميز به البحث العلمي خاصة في العلوم الإجتماعية، هو دراسة الظواهر بمختلف أبعادها وكما هو

¹ -موريس أنجرس، المرجع نفسه، ص ص 101-100.

معروف في البحوث الإجتماعية، بأن معظم الدراسات تستخدم المنهج الوصفي، كمنهج مستقل في حد ذاته، وحسب طبيعة موضوعنا، التي تفرض علينا إختيار المنهج المناسب حسب الظاهرة محل الدراسة وجدنا أنّ المنهج المناسب لدراستنا الحالية الموسومة بـ "دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري في معالجة المشكلات الإجتماعية الشخصية"، هما المنهجين الكمي والكيفي، اللذان تتداخل ضمنهما باقي الأساليب البحثية الأخرى، فاعتمادنا على كل من المنهجين الكمي والكيفي نابع من طبيعة دراستنا النظرية التطبيقية التي تستوجب البحث في المادة العلمية المعرفية النظرية التي تعد تراكمية مستوحاة من البحوث العلمية والكتابات السابقة والتأصيل النظرية، حيث لا تعتبر هذه المعارف النظرية كافية في عملية القيام بالبحوث العلمية السوسيولوجية بل يجب ان تخضع للبحث الميداني المعتمد على الاحصاء والأرقام والحساب النسبي والتكراري أي عملية جمع للمادة العلمية الخام، التي يتم تحليلها وتفسيرها في ضوء تأصيل البحث النظري والمعرفي وبالتالي ضرورة اللجوء للمنهج الكيفي الذي يبحث يحاول تحليل وتفسير المعلومات الخام وفق اطارها النظري لكي تصبح معرفة علمية نظرية ميدانية، وهذا لا ينفي اعتمادنا على أسلوب بحثي وصفي كون الظاهرة تحتاج لعملية وصف دقيق ومنظم عبر أدوات بحثية، كي يستطيع الباحث دراستها كمياً وتحليلها وتفسيرها كيفياً.

ثانيا- مجالات الدراسة:

1-المجال المكاني:

إن محاولة القيام بالبحوث السوسيو اتصالية يستوجب على الباحث الوقوف عند أبرز مرحلة من مراحل انجاز بحثه، حيث يعد تحديد المجال المكاني الذي ستجرى فيه الدراسة بمثابة محاولة حصر الدراسة في حيز جغرافي ومكاني واحد وهذا من أجل الغوص في حيثيات الظاهرة المدروسة من كافة النواحي البحثية، بحكم أن شساعة ميدان الدراسة يصعب على الباحث القيام ببحثه خاصة إذا ما تعلق الأمر بمحاولة دراسة مدى تفاعل المبحوثين مع التطبيقات والوسائط الرقمية الحديثة التي تعد من بين الأمور الشخصية الخاصة بالأفراد، وعليه فلقد تم حصر دراستنا في جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف، حيث أن دراستنا ستجرى على مجتمع بحثي أساسه اختيار مفردات بحثية متمثلة عموما في طلبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، وتحديدًا قسم العلوم الاجتماعية.

ومن أجل اعطاء لمحة مختصرة عن المجال المكاني لدراستنا "جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف"، وجب تقديم عرض مختصر لهذه المؤسسة التعليمية، على النحو التالي:

أ- تعد جامعة الشاذلي بن جديد الطارف مؤسسة جامعية عمومية جزائرية تقع بولاية الطارف وقد أنشأت سنة 1992 كملحقة تابعة لجامعة باجي مختار بعبانة ثم تحولت إلى مركز جامعي سنة 2001 إلى أن أرقبت جامعة مستقلة سنة 2012.

تضم الجامعة عدة كليات في مجالات العلوم والتكنولوجيا، العلوم الإنسانية والاجتماعية، العلوم الطبيعية والحياة، الآداب واللغات العلوم الاقتصادية والقانونية وتقدم تكوينا في أطوار الليسانس والماستر والدكتوراه مما يجعلها قطبا علميا مهما في شرق الجزائر.

تقع جامعة الشاذلي بن جديد في الجهة الغربية لمدينة الطارف ضمن النطاق الحضري للمدينة وتتميز بموقع استراتيجي يسهل الوصول إليه عبر الطرق الرئيسية كما تقع على إحداثيات جغرافية تقريبية 36° - شمالا و $19^{\circ} 8'$ شرقا تحدها من الشرق مرافق عمومية وخدماتية من بينها مؤسسات صحية قريبة من محيط الجامعة وتحدها من الغرب طرق رئيسية تربط الجامعة بمختلف أحياء المدينة إضافة إلى مساحات عمرانية حديثة، ومن الجنوب تجاورها أراضي شبه حضرية ومساحات مفتوحة وبعض المرافق التابعة للجامعة، ويحدها من الشمال أحياء سكنية حضرية وبعض الطرق المحلية المرتبطة بمركز مدينة الطارف.

تحتوي جامعة الشاذلي بن جديد على 507 طالب في قسم العلوم الاجتماعية تتمثل في 141 طالب في السنة الأولى علم اجتماع و 128 طالب في السنة الثانية علم اجتماع و 46 طالب في السنة الثالثة علم اجتماع، و 33 طالب أولى ماستر اتصال و 33 طالب أولى ماستر تنظيم وعمل، و 67 طالب ثانية ماستر تنظيم وعمل و 59 طالب ثانية ماستر اتصال حسب إحصائيات سنة 2026.¹

2- المجال الزمني:

يعد المجال الزمني أحد أبرز خطوات البحوث السوسيولوجية التي يأخذها الباحث في عين الاعتبار نظرا لعدة اعتبارات أساسية من بينها، تغير الظاهرة المدروسة وفق الفترات الزمنية وكذا تغير الظروف الاجتماعية ومختلف الظروف الأخرى المحيطة التي تتحكم في سير الظاهرة وتأثيراتها المختلفة، وبما أن دراستنا تحاول البحث في ظاهرة اتصالية حديثة فهي بالتأكيد معرضة لمختلف المتغيرات السوسيو زمنية التي تجعل منها سريعة التأثير والأدوار وكذا بالغة التغير بحكم أن الوضع الاجتماعي الحالي المتصل بتكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة يتغير ويتطور بصفة دورية وسريعة تجعل من الظاهرة صعبة الدراسة، فالمجال الزمني للدراسة هو المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة انطلاقاً من

¹ -وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الاعلام والاتصال في الوسط الجامعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

مشاهدة الظاهرة في الواقع، وضبط عنوان موضوع الظاهرة ثم بعد ذلك البحث والتقصي عن المصادر والمراجع التي تناولت موضوع هذه الظاهرة، ثم القيام بدراسة استطلاعية أولية للاستفادة من الدراسات السابقة، وإثراء الجانب النظري، هذا الأخير الذي لا يقل أهمية عن الجانب الميداني، وهذه هي الفترة الأولى من الدراسة (وجه الدراسة النظرية) والتي بإمكاننا تحديدها من تاريخ 2025/08/01 إلى 2025/10/18.

وتليها الفترة الزمنية الثانية والتي كانت بدايتها منذ طرح الموضوع على الأستاذ المشرف والموافقة عليه، وتحديد أبعاد الظاهرة ومتغيراتها، ثم بعد ذلك عرض الموضوع على اللجنة العلمية في الجامعة للموافقة عليه وبعد الموافقة على موضوع الدراسة، ثم وضع خطة محكمة للبحث والشروع في العمل عليها، والمرحلة الرابعة كانت من التطبيق للمقاربة النظرية، ويمكن تحديد هذه الفترة الزمنية من 2025/10/30 إلى 2025/12/23.

أما الفترة الزمنية الثالثة والأخيرة وهي الدراسة الميدانية تبدأ من 20 أبريل إلى 07 ماي بحيث تم ضبط أسئلة الاستمارة والشروع في توزيعها على أفراد العينة والتي تتمثل في طلبة قسم علم الاجتماع الذين يقدر عددهم بـ 50 طالب وطالبة من مجموع الطلبة ومنا ثم تفرغ الجداول وتحليل البيانات وتفسيرها وصولاً إلى النتائج.

3-المجال البشري:

يعد تحديد المجال البشري لدراستنا بمثابة خطوة رئيسية أثناء عملية القيام بالدراسة الميدانية، التي تستوجب منا حصر مجتمع البحث وتحديد كمي يسهل على الباحث القيام ببحثه، وعليه فلقد تمثل مجال دراستنا البشري في طلبة جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف، تحديداً الطلبة المتدربين في قسم العلوم

الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، حيث تم اختيار هذا المجتمع البشري لعدة اعتبارات من بينها شساعة وحجم المجتمع الكلي، وكذا ضيق الوقت المخصص للدراسة، ناهيك عن اعتبارات خاصة بطبيعة الدراسة بحيث يسهل على طلبة علم الاجتماع فهم الموضوع والتجاوب مع البحث الميداني.

ثالثا: أدوات جمع البيانات:

1- المقابلة:

من أجل استقصاء معلومات وبيانات ميدانية أكثر ندعم بها الاستثمار البحثية، ونستنتج منها بعض الأفكار المدعمة لتحليل أسئلة الاستثمار، قرر الباحث الاستعانة بتقنية المقابلة، كونها أداة مهمة من أدوات جمع البيانات الميدانية في البحوث العلمية المختلفة، "فالمقابلة هي أداة من أدوات البحث السوسيولوجي فهي تستخدم لدراسة سلوك فرد أو أفراد للحصول على استجابة لموقف معين أو لأسئلة معينة، ولملاحظة النتائج المحسوسة للتفاعل الاجتماعي".¹

حيث سمحت لنا تقنية المقابلة بالغوص والتعمق أكثر في موضوع تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحوارية والبحث في مختلف أدواره التي نريد من خلالها معرفة مدى معالجته للمشكلات الاجتماعية الشخصية للأفراد، حيث قمنا بتطبيق أداة المقابلة على مجموعة من طلبة قسم العلوم الاجتماعية في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف، وهذا عبر طرح مجموعة من الأسئلة البحثية التي نريد من خلالها التعمق أكثر في تفاصيل الظاهرة المدروسة وجمع أكبر قدر ممكن من المعطيات الميدانية، حيث كان استخدامها لأداة المقابلة بشكل بسيط على اعتبار أنها أداة تدعمية لبحثنا التي أعتمدنا فيه بشكل رئيسي على تقنية الاستثمار البحثية.

¹ - خير الله عصار، محاضرات في منهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982، ص72.

2-الاستمارة: يعرفها "موريس أنجرس" على أنها تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد وبطريقة موجهة، ذلك لأن صيغ الإجابات تحدد مسبقاً، هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية. إن الاستمارة هي وسيلة للدخول في اتصال بالمخبرين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحداً واحداً وبنفس الطريقة، بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد، انطلاقاً من الأجوبة المتحصل عليها. في هذه الحالة فإن الأسئلة ليست من نوع واحد مقارنة بتلك المستعملة في مقابلة البحث، لهذا وفي حالة وجود المستجوب فإن دوره لا يكتسي أهمية كبيرة.¹

تم الاعتماد على أداة الاستمارة نظراً لعدة أسباب، حيث يمكن القول أن أداة الإستمارة وكما مرّ معنا في تعريفاتها لدى العديد من العلماء والباحثين، بحيث تتفق كل هذه التعريفات في نقطة واحدة مفادها أن الإستمارة هي مجموعة من الأسئلة المتنوعة من مغلقة ومفتوحة إلخ، لكنها أبعد من ذلك إذ يمكن القول أن الإستمارة هي أداة تتضمن أسئلة غير مباشرة تعتمد على الوضوح في ظاهرها "وهذا من شروط أسئلة الإستمارة في البحث العلمي" لكنها أبعد من ذلك، ويجب أن تحمل دلالات نستطيع من خلالها معرفة جوانب وأبعاد أخرى، وهذا ما يبرز أهمية هذه الأداة في البحث العلمي لذلك قد تم الإعتماد عليها في دراستنا كأداة رئيسية للدراسة، وهذا نظراً لطبيعة الموضوع التي تلامس جوانب شخصية تتطلب السرية التامة وذلك لضمان موضوعية الإجابات وعدم إحراج المبحوثين، وإعطاء الوقت الكافي للإجابة والإفصاح والتعبير بكل حرية عن بعض الجوانب الخاصة التي تم التطرق إليها في الموضوع، خاصة كونه يعالج المشكلات الاجتماعية الشخصية ولأنها الأداة الأكثر كفاءة في الوصول إلى مستخدمي التطبيقات الحوارية المدعمة بالذكاء الاصطناعي عبر البيئة الرقمية مما يُتيح لنا إمكانية تحليل البيانات

¹موريس أنجرس، المرجع نفسه، ص204

إحصائياً للوصول إلى مؤشرات دقيقة حول دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية، وذلك بتحويل البيانات الكيفية إلى معطيات رقمية والوصول إلى نتائج وإعطاء الصبغة الإحصائية لإضفاء الحقيقة والدقة والإثبات صحة النتائج، وكذلك لأننا محددين بوقت معين وبمجالات محددة فإن إختيارنا لهذه الأداة والتي هي من أكثر الأدوات شيوعاً واستخداماً في البحوث الاجتماعية، وقمنا بتوظيف مجموعة من الأسئلة التي تتناسب مع طبيعة موضوعنا والتي تؤدي للوصول إلى الحقيقة، فقد كانت أداة الإستمارة التي تم توظيفها في دراستنا تتضمن 35 سؤالاً.

حيث كان استخدامنا للاستمارة على مرحلتين هامتين، الأولى قمنا فيها بإجراء استمارة تجريبية من خلال توزيعها على مجموعة محددة من أفراد العينة، من أجل ضبط أسئلة الاستمارة بكيفية جيدة وصياغة الأسئلة بالشكل الذي يخدم موضوع الدراسة وأهدافها.

لتأتي بعدها المرحلة الثانية، والتي قمنا فيها بالتوزيع النهائي للاستمارة على أفراد العينة، حيث قمنا بتوزيع 50 استمارة على 50 مفردة، تم استرجاع جميع الاستمارات من أجل الشروع في تفريغها وتحليلها.

وقمنا بتقسيم أسئلة الاستمارة إلى أربعة محاور أساسية حسب فرضيات الدراسة وهي:

المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين، والذي تضمن (الجنس، السن، مكان الإقامة)، من السؤال رقم 01 إلى السؤال رقم 03.

المحور الثاني: أسئلة خاصة بالفرضية الجزئية الأولى وتضمن 12 سؤال، من السؤال رقم 04 إلى السؤال رقم 15.

المحور الثالث: أسئلة خاصة بالفرضية الجزئية الثانية وتضمن 12 سؤال، من السؤال رقم 16 إلى السؤال رقم 27.

المحور الرابع: أسئلة خاصة بالفرضية الجزئية الثالثة وتضمن 08 أسئلة، من السؤال رقم 28 إلى السؤال رقم 35.

رابعاً - عينة الدراسة:

عموماً في البحوث العلمية خاصة تلك السوسيولوجية منها، وبعد طرح إشكالية الدراسة وتحديد تخمينات لفرضياتها، نتساءل: مَنْ نستجوب؟ وكيف نستجوب؟ أي ما هي العينة المناسبة للدراسة وكيف نختارها؟ خاصة إذا علمنا بصعوبة وأحياناً استحالة إستجواب كل مجتمع البحث.

ولاستحالة إجراء دراسة شاملة تضم كل أعضاء مجتمع البحث لأسباب كثيرة منها الجانب المادي والميزانية، والوقت الكبير المستغرق في الدراسة، لذا نكتفي باختيار جزء من الكل الذي نسميه عينة الدراسة التي تخضع لشروط منهجية حتى نقول عنها أنها تمثل المجتمع الكلي، والمعاينة هي مجموعة من الطرق التي تعطي للباحث فرصة اختيار عينة مستمدة من عينة نابعة من مجموعة كبيرة هي المجتمع الأم التي نرمز لها بحرف N^1 .

1- تبرير إختيار العينة ونوعها:

بما أن الباحث الأكاديمي مقيد بمدة زمنية معينة لإنجاز وإتمام بحثه، وجهد فكري معين من خلال المكتسبات العلمية والمعرفية، حيث أن هذا الجهد الفكري له علاقة بطبيعة الموضوع، إذ يفرض علينا دراسة ليست معقدة ومتداخلة تتطلب تفكير عميق وعملية بحث وتقصي طويلة المدى، كما يفرض علينا اختيار عينة صغيرة الحجم من المجتمع الكلي، وذلك حسب القواعد المنهجية المعتمد عليها في البحث العلمي، والتي اعتمدنا عليها في اختيارنا للعينة ونوعها، وفي نفس الوقت تكون ملمة بجميع خصائص وعناصر المجتمع الكلي، وبحكم أن المجتمع الكلي لدراستنا "طلبة جامعة الشاذلي بن جديد-

¹-قاسمي ناصر، لاراري عبد السلام، المنهجية التطبيقية، دار التل للطباعة والنشر، البليدة، الجزائر، الطبعة الأولى، سنة 2021، ص 31 - 35.

الطارف" غير متجانس من حيث عدة متغيرات كالجنس والسن، والمستويات التعليمية وكذا طبيعة التخصصات العلمية، الأمر الذي استوجب منا الاعتماد على **العينة التطبيقية**، بحيث أن عينة دراستنا الحالية تتمثل في طلبة قسم علم الاجتماع، الذي بدوره يتكون من طبقات، إذ قمنا باختيار **50 طالب و طالبة** بطريقة منهجية موزعين على أقسام علم الاجتماع.

تم اختيار هذه العينة البحثية وفق عدة اعتبارات أساسية مفادها، انتماء الباحثين لقسم علم الاجتماع، جعل منهما على دراية تامة بمحيط المؤسسة (الجامعة) الذي سمح لنا بإجراء الدراسة الميدانية، بدون عراقيل بحكم الانتماء للجامعة، كذلك بحكم العراقيل الإدارية التي تواجهها في المؤسسات الجزائرية والتي تصعب علينا إجراءات الدراسة الميدانية والحصول على العينة.

كذلك بالنسبة لموضوع الدراسة ومتغيراتها دور في اختيار الفئة المستهدفة (أي العينة)، إذ بإمكاننا القول أن الذكاء الاصطناعي أكثر فئة تعنى به وتستخدمه هم الطلبة الجامعيين، وبما أن العينة هي جزء من الكل، وتحمل نفس مواصفات وخصائص المجتمع الكلي، إذ يمكن القول بأن ما ينطبق على قسم علم الاجتماع ينطبق على باقي الأقسام الكلية والجامعة، كون أن الطلبة يستخدمون الذكاء الاصطناعي في العديد من المجالات (شخصية، علمية، ثقافية،...) ونظرًا للميزات التي تتيحها هذه التطبيقات ومواكبة الطلبة للتطور التكنولوجي في عصر الذكاء الاصطناعي، هذا الأخير الذي تتعدد استخداماته وأنواعه منها الذكاء الاصطناعي الحواري، هذا التنوع يسمح لهم باستخدامه في العديد من المجالات من في معالجة مشكلاتهم.

وعليه فلقد تم حساب حجم العينة كالتالي:

يقدر حجم مجتمع الدراسة الكلي (قسم علم الاجتماع) 507 طالب جامعي.

141 طالب في السنة الأولى علم اجتماع، **128** طالب في السنة الثانية علم اجتماع، **46** طالب في السنة الثالثة علم اجتماع، **33** طالب أولى ماستر اتصال، **33** طالب أولى ماستر تنظيم وعمل، **67** طالب ثانية ماستر تنظيم وعمل، **59** طالب ثانية ماستر اتصال.

نريد أخذ ما نسبته 10%، من مجموع الحجم الكلي:

- $141 = 100/10 * 14$ طالب من سنة أولى.
- $128 = 100/10 * 13$ طالب من سنة ثانية.
- $46 = 100/10 * 4$ طالبة من سنة ثالثة.
- $33 = 100/10 * 3$ طالبة سنة أولى علم اجتماع تنظيم وعمل.
- $33 = 100/10 * 3$ طالبة سنة أولى ماستر علم اجتماع الاتصال.
- $67 = 100/10 * 7$ طالبة سنة ثانية ماستر علم اجتماع تنظيم وعمل.
- $59 = 100/10 * 6$ طالبة سنة ثانية ماستر علم اجتماع الاتصال.

نتحصل على مجموعة 50 طالب، أي 50 عينة بحثية من المجموع الكلي لقسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف.

خامسا- عرض البيانات الشخصية للمبحوثين

في هذا الجزء سنقوم بعرض وتحليل مختلف البيانات الشخصية للمبحوثين وهذا من أجل ضبط دقيق لطبيعة العينة ومنغیراتها البحثية كالجنس والسن ومكان الإقامة، كونها تعتبر من بين المتغيرات الغير متجانسة التي تحدد نوع وطبيعة العينة البحثية التي قمنا بالتركيز عليها.

جدول رقم (02): يمثل جنس المبحوثين

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
12%	6	ذكر
88%	44	أنثى
100%	50	المجموع

انطلاقاً من المعطيات الرقمية المدونة في الجدول أعلاه والذي يمثل جنس المبحوثين نجد أن أكبر نسبة رأي تُقدّر بـ 88% والتي تمثل نسبة الإناث من أفراد العينة ثم تليها نسبة 12% والتي تعتبر النسبة الأقل تمثل نسبة الذكور ومن خلال النسبة الكبرى في الجدول نجد أن النسبة تقدر بـ 88% والتي تمثل جنس الإناث إذ يمكننا القول انطلاقاً من هذه النسبة أن الإناث هم أكثر استخداماً لهذه التطبيقات التكنولوجية المدعمة بالذكاء الاصطناعي، كون أن هذه الأخيرة تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري تحاكي المشاعر وتعالج المشكلات الشخصية، ولأن جنس الإناث هم أكثر عاطفة من الذكور.

لذلك تعتبر هذه التطبيقات التحدّثية أكثر استخداماً عند الإناث كونهم أكثر عاطفة حيث أن المحادثة النصية مع تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري وتطبيق chat gpt خاصة والذي يعتبر محل دراستنا الحالية يوفر بيئة آمنة وسرية يتفاعل معها الأفراد خاصة منها جنس الإناث في معالجة المشكلات الشخصية.

جدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية

النسبة المئوية	التكرارات	السن
56%	28	من 19 الى 22
24%	12	من 23 الى 26
12%	6	من 27 الى 30
8%	4	من 30 فما فوق

من خلال المعطيات الرقمية المدونة في الجدول أعلاه والذي يشمل الفئات العمرية للمبحوثين، بحيث يتضح لنا أن أكبر نسبة في الجدول قُدرت بـ 56% تعنى بالفئة العمرية من 19 سنة إلى 23 سنة ثم تليها نسبة 24% والتي تمثل الفئة العمرية من 23 سنة إلى 26 سنة ثم بعد ذلك نسبة 12% للفئة من 27 الى 30 سنة ثم أقل نسبة والتي تقدر بـ 8% والتي تمثل فئة أكثر من 30 سنة فما فوق ومنه يمكننا القول ومن خلال النسبة الكبرى والتي تعنى بالفئة العمرية الأقل من 19 إلى 23 سنة هي الأكثر استخدامًا لتطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري، نظرًا لمواكبتها لهذه التكنولوجيات الحديثة في عصر الذكاء الاصطناعي.

جدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المناطق السكنية

النسبة المئوية	التكرارات	المناطق السكنية
60%	30	ريفي
16%	8	حضري
24%	12	شبه حضري
100%	50	المجموع

من خلال الإحصائيات الرقمية المدونة في الجدول أعلاه والذي يمثل المنحدر السكني للمبحوثين نجد أن أكبر نسبة والتي تقدر بـ 60% لأفراد العينة الذين يقطنون في المناطق الريفية في حين تليها نسبة 24% لأفراد العينة الذين يقطنون في المناطق الشبه حضرية، أما أقل نسبة من أفراد العينة والتي تقدر بـ 16% فهي تمثل المناطق الحضرية، ومن خلال النسبة الكبرى في الجدول والتي تقدر بـ 60%

كما تم ذكرها سالفًا لأفراد العينة الذين يقطنون في الريف وهذا ما يدل على أن ظاهرة التحدث الآلي مع تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحوارية، أكثر إستخدامًا في المناطق الريفية، هذه البيئة التي تكون نوعًا ما مغلقة وخاصة التواصل في المشكلات الشخصية، وبالتالي يصبح تطبيق chat gpt التخاطبي يمثل بيئة سرية آمنة بالنسبة لهذه الفئة لمعالجة مشكلاتهم الاجتماعية الشخصية ولسد فجوة وعزلة التواصل الاجتماعي.

■ نتائج:

وعليه يمكن القول أن البيانات الشخصية للمبحوثين، قد أفرزت لنا مجموعة من النتائج التي كانت كالآتي:

- غالبية المبحوثين من الجنس الأنثوي بنسبة 88%، وهذا راجع لكون غالبية الطلبة المتدرسين في جامعة الشاذلي بن جديد الطارف من الجنس الأنثوي، نظرا لاعتبارات ديموغرافية وكذا تعليمية.
- غالبية المبحوثين ينحصر يسنهم في الفئة العمرية بين 19 و 22 سنة بنسبة 56%، ويعود هذا لكون الدراسة شملت بنسبة الطلاب في مرحلة الليسانس، بحكم عددهم الكبير مقارنة بمرحلة الماستر، حيث تنحصر مرحلة الليسانس فيما يخص العمر بين 18 و 23 سنة على الأكثر.
- غالبية المبحوثين يقطنون في مناطق سكنية ريفية، بنسبة 60%، وهذا راجع لطبيعة المنطقة أو المجال المكاني التي تتواجد فيه جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف، حيث تتواجد في مدينة الطارف، التي تعد ولاية في طور التطور تتخلى تدريجيا عن طابعها الريفي، وكذا كون الجامعة تضم العديد من الطلبة الذين يقطنون في بلديات ومناطق سكنية ريفية بعيدة عن مقر الولاية، مما يعكس التنوع الديموغرافي والسكاني في ولاية وجامعة الطارف.

خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل إلى مختلف الإجراءات المنهجية التي يستوجب التقيد بها من أجل النجاح في القيام بالدراسة الميدانية، حيث قمنا بتحديد طبيعة منهج الدراسة، ومجالاتها المكانية، الزمانية، البشرية، ناهيك عن ضبط أدوات الدراسة التي سيتم الاعتماد عليها، وكذا تحديد نوع العينة وحسابها وكذا عرض وتحليل مختلف البيانات الشخصية للمبحوثين، وهذا من أجل الشروع في انجاز الدراسة الميدانية التي سنتطرق لها بالتفصيل في الفصل الموالي.

الفصل الخامس

الإطار الميداني للدراسة

تمهيد:

سنقوم في هذا الفصل الأخير الذي خصص للجانب الميداني للدراسة بعرض وتحليل مختلف البيانات الميدانية التي تم جمعها عن طريق أدوات جمع البيانات، حيث سنقوم بتحليل البيانات وفق كل فرضية جزئية من فرضيات الدراسة الحالية، لنتطرق بعدها إلى مناقشة نتائج الدراسة وفق النظريات والفرضيات.

أولاً- عرض وتحليل البيانات الميدانية للدراسة

1- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الأولى:

في هذا الجزء من تحليل البيانات الميدانية سنتطرق بالعرض والتحليل لمختلف الأسئلة الخاصة بالفرضية البحثية الثالثة التي كان مفادها "الدعم العاطفي الذي يقدمه تطبيق ChatGPT التصادفي، يؤدي إلى معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية".

جدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب إدراكهم لاستخدام تطبيق ChatGPT للعبارة الترحيبية وتبريراتهم لهذا الاستخدام

النسبة المئوية		التكرارات		الاجابة	
%20	%96	10	48	الشعور بالراحة والاطمئنان والثقة و الأمان	نعم
%36		18		الاحترام والتقدير والإهتمام	
%12		6		فتح المجال للتواصل والتفاعل المستمر	
%24		12		اللطافة وحسن المعاملة	
%2		1		البرمجة الخاصة بالتطبيق للتفاعل مع المستخدمين	
%2		1		إعطاء إنطباع جيد للمستخدم	
%4		2			لا
%100		50		المجموع	

بناءً على المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه، الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب إدراكهم

لاستخدام تطبيق chat gpt للعبارة الترحيبية وتبريراتهم لخلفيات هذا الاستخدام نجد أن من بين 50

مبحوث، أجاب نسبة 96% بنعم في حين أجاب نسبة 4% من المبحوثين ب لا، كما يتضح لدينا أن نسبة

96% من أفراد العينة الذين أجابوا بنعم كان رأيهم حول استخدام chat gpt للكلمات الترحيبية ذلك كونه

يزيد لديهم من الشعور بالراحة والاهتمام واللفظ والتقدير والاحترام وحسن المعاملة، كذلك لهذه الكلمات

الترحيبية دور في فتح المجال للتواصل المستمر في حين كان رأي المبحوثين الذين أجابوا ب لا والذين تُقدّر

نسبتهم ب 4% أن هذه الكلمات الترحيبية هي برمجة خاصة بالتطبيق لتعزيز التفاعل وإعطاء إنطباع جديد

للمستخدم، وهذا ما يوضح أن هذه النسبة الأقل كانت لديها وعي وإدراك بالبرمجة الخاصة بالتطبيق للتفاعل

مع المستخدم والتي لا تدل على الاهتمام والاحترام والتقدير عكس ما كان يدرك المبحوثين الذين أجابوا بنعم، كون هذا الأخير عبارة عن آلة يتم برمجتها وفق بيانات معينة، وهذا ما يتضح جلياً من خلال الفصل النظري الذي تم التطرق فيه إلى البرمجة التي تقوم عليها روبوتات الدردشة التفاعلية، والتي تقدم ميزات تفاعلية، تحاكي سلوك ومشاعر الأفراد، وهذا ما جعل العلاقة بين أفراد المبحوثين الذين أجابوا بنعم وتطبيق chat gpt تتجاوز العلاقة القائمة بين الأفراد في العالم الواقعي، وهذا ما جاءت به نظرية معالجة المعلومات الاجتماعية لجوزيف والثر بأن العلاقات الاتصالية الافتراضية تجاوزت في عمقها العلاقات الاجتماعية بين الأفراد.

وفي الأخير يمكننا القول من خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 96% أن تطبيق chat gpt التحادثي يستخدم كلمات ترحيبية تدل على الدعم العاطفي وذلك لتحقيق التواصل المستمر وتعزيز عملية التفاعل مع المستخدم في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية.

جدول رقم (06): يمثل دور الكلمات الترحيبية التي يقدمها تطبيق ChatGPT في زيادة الشعور بالاحترام والتقدير لدى أفراد العينة وفتح المجال للتواصل المستمر

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
96%	48	نعم
4%	2	لا
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية المدونة في الجدول أعلاه الذي يمثل دور الكلمات الترحيبية التي يقدمها تطبيق chat gpt الحوار في زيادة الشعور بالاحترام والتقدير لدى أفراد العينة وفتح المجال للتواصل المستمر، يتضح أن نسبة 4% كانت إجاباتهم بـ لا.

ومن خلال إجابات المبحوثين الذين أجابوا بنعم وتقدر نسبتهم بـ 96% تبين لنا أن الاستراتيجية الاتصالية التي يتخذها تطبيق chat gpt التحادثي تزيد من الشعور بالاحترام والتقدير لدى المستخدم مما

يفتح المجال للتواصل الدائم والمستمر، في حين يضيف إحساس بالتفاعل البشري، هذا الإحساس والمشاعر التي يستخدمها التحدثي وكما جاء في الجدول رقم 04 بأنها عبارة عن برمجة لإعطاء انطباع جديد للمستخدم، وهذا كذلك ما تم التطرق إليه في الفصل النظري إذ أن هذه المشاعر والأحاسيس يبادلها الطرف الآخر الذي هو الفرد المستخدم بمشاعر حقيقية في ظل التفاعل الآلي، في حين كانت إجابة نسبة 4% من أفراد العينة بـ لا إذ بإمكاننا القول أن هذه النسبة من أفراد العينة لا تبدي أي إهتمام لهم، كون أن هذه النسبة مشبعة عاطفياً ولا تبدي إهتمام إلى الدعم العاطفي الذي يقدمه chat gpt للأفراد المستخدمين.

وفي الأخير نستنتج ومن خلال النسبة الكبرى في الجدول والتي تقدر بـ 96% أن تطبيق chat gpt التحدثي يقدم دعماً عاطفياً من خلال الكلمات الترحيبية التي يستخدمها حسب إجابات المبحوثين، بحيث أن هذه الكلمات الترحيبية تزيد من الشعور بالاحترام والتقدير والتفاعل البشري وفتح المجال للتواصل المستمر مع chat gpt لمعالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية.

جدول رقم (07): يمثل نوع الأسلوب الحواري الذي يستخدمه ChatGPT حسب رأي أفراد العينة

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
36%	18	أسلوب عاطفي
4%	2	أسلوب موضوعي
60%	30	أسلوب عاطفي و موضوعي حسب طبيعة السؤال
0%	0	أسلوب تقني بعيدا عن الواقع
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الرقمية المدونة في الجدول أعلاه والذي يمثل نوع الأسلوب الذي يستخدمه

chatgpt الحواري حسب رأي أفراد العينة، إذ يتبين لدينا من خلال هذه المعطيات الرقمية أن نسبة 60% والتي تمثل أكبر نسبة في الجدول والتي تعنى بإجابة المبحوثين حول الأسلوب العاطفي والموضوعي الذي يستخدمه تطبيق chatgpt حسب طبيعة السؤال، في حين تليها نسبة 36% من إجابة أفراد العينة الذين

أجابوا بأن أسلوب chatgpt هو أسلوب عاطفي أما نسبة 4% فهي تمثل أفراد العينة الذين أجابوا بأن أسلوب chatgpt هو أسلوب موضوعي وبناءً على هذه المعطيات يمكننا القول أن تطبيق chatgpt أن يكون حسب طبيعة المستخدم، فبإمكان المستخدم في حل المشكلات عاطفي عندما يتفاعل معها بكلمات عاطفية، ويكون فيها الفرد المستخدم في حد ذاته عاطفي مع الآلة، وهذا نظرًا إلى الأسلوب عاطفي بحث يخلو من الموضوعية وتتمثل في التواصل الاجتماعي هذا الفراغ العاطفي لضعف التفاعل البشري كل هذا يجعل من بحوث chatgpt سد فجوة الإجابات الاجتماعية كما جاء في نظرية ماسلو للحاجات بأن الدعم الذي تقدمه هذه التطبيقات التكنولوجية الحديثة بالذكاء الاصطناعي يلجأ إليها الفرد عند افتقاده الدعم الاجتماعي، والإحساس بالاحترام وعدم الاشتياق، كذلك ضعف التواصل الأسري والاجتماعي وهذا ما جعل الميزات التفاعلية التي يقدمها التطبيق تسد هذه الفجوة لدى الكثير من الأفراد.

وفي الأخير يمكننا القول وذلك حسب النسبة الكبرى في الجدول والتي تُقدر بـ 60% أن تطبيق chatgpt التصادفي يستخدم الأسلوب العاطفي والموضوعي، وذلك حسب طبيعة السؤال وطبيعة الفرد المستخدم حيث أن chatgpt يستخدم الأسلوب الموضوعي عند معالجة المواضيع البحثية والأكاديمية كما أنه يستخدم الأسلوب العاطفي وذلك من خلال الدعم العاطفي الذي يقدمه تطبيق chatgpt في معالجة المشكلات الشخصية.

جدول رقم (08): يمثل استخدام تطبيق ChatGPT لعبارة "الإصغاء والاستماع إلى المستخدم" ورأي

أفراد العينة في هذه العبارة

النسبة المؤية		التكرارات		الإجابة	
%24	%96	12	48	الشعور بالراحة والأمان و الثقة	نعم
%10		5		لفهم المستخدم وإعطاء الحلول للمشكلات	
%60		30		الإهتمام بمشكلات الأفراد	
%2		1		للتفاعل المستمر مع التطبيق	
%4		2		لا	
%100		50		المجموع	

إنطلاقاً من الإحصائيات الرقمية المدونة في الجدول أعلاه والذي يمثل استخدام تطبيق chat gpt

لعبارة الإصغاء والاستماع إلى المستخدم، يتبين لدينا أن نسبة 96% من المبحوثين أجابوا بنعم في حين تُقدّر نسبة المبحوثين الذين أجابوا بلا ب 4% كذلك لدينا من المعطيات أن نسبة 96% من أفراد العينة الذين كانت إجاباتهم بنعم كانت آرائهم حول عبارة أنا في الإصغاء والاستماع التي يرددها chat gpt أثناء المحادثة، بأنها تدل على تفهم تطبيق chat gpt لهم والاهتمام بمشكلاتهم وتقديم الحلول لها، كما تساعدهم هذه العبارة في التواصل المستمر مع التطبيق لمعالجة مشكلاتهم كما أن لهذه العبارة دور في زيادة الشعور بالراحة والأمان والثقة، وبهذا يمكننا القول بأن للاستماع الفعال دور كبير في عملية التواصل، فالإصغاء للطرف الآخر يزيد في الشعور بالراحة والاطمئنان والاهتمام، كما يعمل على بعث الثقة في النفس لدى المرسل، وهذا ما يؤدي إلى تعزيز عملية التواصل وجذب المستخدمين وهذا ما جاء في دراسة سامسون أو باولو أو أديبايو أولا أفولارامي والذين أكدوا بأن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يوفر بيئة اتصال راقية وسريعة للوصول لخدماتهم في حين أن أفراد العينة الذين أجابوا ب لا، وهذا ما يعني أن نسبة 4% من أفراد العينة الذين أجابوا ب لا، وهذا ما يوضح أن هؤلاء لا يستخدم هذه النسبة من المبحوثين للتطبيق في الموضوعات و المشكلات

التي لا تستدعي الإستماع الفعال من chatgpt والدعم العاطفي والتي تفرض التواصل بل يهرب موضوعي وذلك حسب المستخدم كما تم التطرق إليه في الجدول رقم 06.

من خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تُقدّر بـ 96% يمكننا القول أن عبارة الإصغاء والاستماع التي يرددها تطبيق chat gpt التحادثي تساهم في تقديم الدعم العاطفي كونها تبدي للمبحوثين اهتمام بمشكلاتهم من خلال ميزة الاستماع الفعال التي لها دور في تحقيق عملية التواصل المستمر مع التطبيق في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية التي تواجه الأفراد في الحياة اليومية.

جدول رقم (09): يمثل علاقة الاستماع الفعال من طرف تطبيق ChatGPT التحادثي بعرض المشكلات

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	48	96%
لا	2	4%
المجموع	50	100%

يتبين لدينا من خلال الإحصائيات الرقمية المرضية في الجدول أعلاه، الذي يمثل علاقة الاستماع الفعال من طرف تطبيق chat gpt التعادلي بعرض المشكلات، إذ أجابت نسبة 96% من أفراد العينة بنعم، في حين أجاب نسبة 4% بـ لا، ومن خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 96% للمبحوثين الذين أجابوا بنعم، هذه النسبة توضح لنا أن ميزة الاستماع الفعال لتطبيق chat gpt لها دور في دفع الأفراد المستخدمين لعرض مشكلاتهم على التطبيق، حيث أن الاستماع الفعال له دور في عملية التواصل، إذ يعزز الثقة، ويدل على إهتمام الطرف الآخر المتلقي، كما أن للاستماع الفعال له دلالات رمزية في عملية التفاعل، وذلك من خلال الإيماءات وملامح وتعابير الوجه، التي يُبديها المتلقي عند الاستماع وهذا ما جاءت به نظرية التفاعلية الرمزية، من خلال إحدى المفاهيم الأساسية التي تقوم عليها وهو التفاعل الرمزي، الذي يقوم بتفسير وتأويل أفعال الآخرين وسلوكهم والمعاني الناتجة من هذا السلوك ومن خلال عملية التفاعل تتشكل الرموز إذ بإمكاننا القول أنه عن المحادثة بين الطرفين المرسل والمتلقي هذا الأخير عند الاستماع تتشكل

لديه رموز التي هي عبارة عن إشارات غير لفظية وحركات وإيماءات وغيرها، لإضفاء معنى معين، وبالتالي تدل على الاهتمام والتعاطف مع الطرف الآخر، وبالرجوع إلى معطيات الجدول نجد أن نسبة 4% لا يبدي لهم الاستماع الفعال لتطبيق chat gpt أي إهتمام ولا يكون دافع لهم لعرض مشكلاتهم على التطبيق، وذلك كون أنه هناك فئة قليلة من أفراد المبحوثين على وعي تام بالاستراتيجيات الاتصالية التي يستخدمها التطبيق. في الأخير وعندنا خلال النسبة الكبرى في الجدول والتي تُقدّر بـ 96% يمكننا القول أن ميزة الاستماع الفعال لتطبيق chat gpt الحواري لها دور في تقديم الدعم العاطفي مما دفع بأفراد العينة إلى التواصل مع التطبيق لمعالجة مشكلاتهم.

جدول رقم (10): يمثل تفضيلات الجمهور الاتصالية مع ChatGPT من خلال استخدام المحادثات الصوتية أم الدردشة النصية

النسبة المئوية		التكرارات		الإجابة	
%4	%78	2	39	سهولة المحادثة دون جهد أو عناء	الدردشة الصوتية
%20		10		الإحساس بالتفاعل البشري	
%24		12		التعبير والإفصاح أكثر عن المشكلات والتعمق أكثر في المحادثة الصوتية	
%16		8		الشعور بالراحة والإطمئنان والهدوء من خلال الصوت	
%4		2		الفهم والإحساس أكثر	
%8		4		الإعجاب بصوت chatgpt	
%2		1		ميزة جديدة في الذكاء الاصطناعي	
%22		11		الدردشة النصية	
%100		50		المجموع	

من خلال المعطيات الرقمية في الجدول أعلاه، والذي يمثل تفضيلات الجمهور الاتصالية مع chatgpt من خلال استخدامهم للمحادثات الصوتية أو الدردشة النصية، وتمثل نسبة 78% من المبحوثين الذين يفضلون المحادثة الصوتية في حين نسبة 22% يفضلون الدردشة النصية، كما يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن المبحوثين الذين أجابو بنعم والذين تقدر نسبتهم بـ 78% يفضلون التواصل مع

chatgpt عبر المحادثة الصوتية نظرًا لإعجابهم بصوت chatgpt التحادثي ولتفادي الوحدة والعناء وللشعور بالراحة والاطمئنان أكثر والهدوء أثناء المحادثة الصوتية، ودفعهم للتعبير والإفصاح أكثر عن مشكلاتهم من خلال التعمق في المحادثة الصوتية التي تفتح لهم المجال أكثر للتواصل والإحساس بالتفاعل البشري، كما أن المحادثة الصوتية تجعلهم يعتقدون أن chatgpt يتفهمهم أكثر ويحس بمشاعرهم. إذ بإمكاننا القول أن تطبيق chat gpt الحواري يستخدم ميزة الصوت كإستراتيجية إتصالية جديدة لها دور كبير في عملية التواصل والتفاعل، بحيث أن لهذا الصوت دور في المواساة وعدم الشعور بالاغتراب، والعزلة الاجتماعية والإحساس بالانتماء نتيجة لضعف التواصل الاجتماعي في الأسرة أو مع الأصدقاء وكما جاء في نظرية ماسلو للحاجات، أن في ظل العولمة والانفتاح الخارجي على العوالم الأخرى وبروز القيم المادية كقيم داخلية في المجتمع المحلي الذي كان يتكون من الأسرة الممتدة التي تقوم على التماسك والتواصل الأسري الفعال، وفي ظل الأسرة النووية وانشغال الأبوين لتوفير الماديات أصبح هناك إختلال في الجانب المعنوي الذي يقوم به الحوار والتواصل والدعم العاطفي ولسد هذه الأخيرة وتعويضها في التواصل لجأ الأفراد إلى التحادث والاتصال بـ chatgpt الذي هو مصمم لمحاكاة الإنسان ويوفر بعض الميزات التي أصبح يفتقدها الأفراد في الحوار والتواصل، في حين أن 22% من أفراد العينة يفضلون الدردشة النصية، وهذا لضمان السرية والأمان أكثر، إذ بإمكاننا القول أن chatgpt يوفر بيئة تواصلية آمنة لمعالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية.

وفي الأخير يمكننا القول ومن خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 78% أن الإستراتيجية الاتصالية للتطبيق chatgpt الحواري تستخدم ميزة تفاعلية جديدة وهي المحادثة الصوتية التي يفضلها أفراد العينة عن الدردشة النصية وذلك كونها تقدم دعمًا عاطفيًا من خلال الإحساس بالراحة والاصغاء والتفاعل البشري، وهذا ما يدفع بالمستخدم إلى عرض مشكلاتهم على التطبيق.

جدول رقم (11): يمثل رأي أفراد العينة في التواصل مع ChatGPT لمعالجة المشكلات الشخصية في كونه يوفر بيئة آمنة وثقة متزايدة أفضل من التواصل الاجتماعي

النسبة المئوية		التكرارات		الإجابة	
%8	%88	4	44	الخدلان والرفض الاجتماعي	نعم
%36		18		الراحة النفسية والسرية والأمان	
%24		12		الحرية في التعبير والإفصاح دون خوف أو رفض	
%16		8		الإحراج والرهاب الاجتماعي	
%4		2		التوافق الفكري	
%12		6		لا	
%100		50		المجموع	

من خلال المعطيات الرقمية في الجدول أعلاه يمكننا القول أن نسبة 88% من أفراد العينة أجابو بنعم في حين نجد أن نسبة 12% كانت إجابتهم بـ لا وحيث أن المبحوثين الذين أجابو بنعم والذين تقدر نسبتهم بـ 88% كما تم ذكره سابقاً، كانت نظرتهم لتطبيق chatgpt على أنه بيئة إتصالية آمنة أفضل من التواصل الاجتماعي، كون أن هذا التطبيق التحادتي، يمنح الحرية في التعبير والإفصاح دون خوف أو رفض في ظل الإحراج والرهاب الاجتماعي والخدلان الاجتماعي، كما أنه يتوافق مع أفكارهم ويمنحهم راحة نفسية وسرية وزمان وثقة أمر الغير لفظية والمشاعر الإنسانية والإيماءات والأحاسيس وكل ما هو إنساني.

هذا ما تطرقت له نظرية جوزيف والثر حول العلاقة القائمة في التواصل الافتراضي ومدى عمقها في ظل غياب تعابير الوجه ولغة الجسد الخ. مع ذلك فإن هذه العلاقات تتجاوز العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في لغة والمودة حيث تؤكد نظرية جوزيف والثر أن غياب القرائن الغير لفظية لا يمنع تطوير تقارب شخصي طبيعي، هذا التقارب والتفاعل البشري مع الآلة هو الحاصل اليوم مع تطبيق الذكاء الاصطناعي فالمستخدمين لتطبيق chat gpt لا يتعاملون معه على أنه روبوت من حيث التوافق الفكري من خلال المعلومات والأفكار التي يقدمها كما صرح به أفراد العينة الذين أجابو بنعم حيث تلعب خوارزميات دورها

هاما في التوافق مع ميولات وتفضيلات الجمهور، في حين كانت إجابة 12% من أفراد العينة بـ لا حول إعتبار chat gpt بيئة تواصلية تحقق الأمن أفضل من التواصل الاجتماعي وهذا ربما يعود لهم، ووعيمهم بالاستخدام الأمثل والصحيح لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، كونها لا توفر بيئة آمنة بل تزيد من خطر العزلة الاجتماعية.

وفي الأخير يمكننا القول ومن خلال النسبة الكبرى في الجدول والتي تُقدّر بـ 88% أن تطبيق chat gpt التحادشي يوفر بيئة آمنة وثقة متزايدة أفضل من التواصل الاجتماعي حسب إجابات أفراد العينة وذلك كونه يمنح الحرية في التعبير والإفصاح دون خوف أو رفض وهذا من خلال الدعم العاطفي الذي يقدمه التطبيق والذي يدفع بالمستخدمين لعرض مشكلاتهم الشخصية على التطبيق.

جدول رقم (12): يمثل شعور أفراد العينة لتطبيق ChatGPT في كونه آلة أم صديق ورفيق دائم

الإجابة	التكرارات	النسب المئوية
نعم	8	16%
لا	42	84%
المجموع	50	100%

إنطلاقاً من حيث المعطيات الرقمية المدونة في الجدول أعلاه والذي يمثل شعور أفراد العينة لتطبيق chatgpt في كونه آلة أم رفيق وصديق مقرب، يتبين لدينا أن نسبة 84% من المبحوثين كانت إجاباتهم بأنهم يشعرون أثناء المحادثة مع chatgpt بأنه صديق مقرب ورفيق دائم، في حين يرى نسبة 16% من أفراد العينة بأن chatgpt هو مجرد آلة، وهذا ما جاء في دراسة "موني جي وسميث توماس وبرادبري وكارني" المعنونة بـ "هل تستطيع روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي التوليدي محاكاة التواصل البشري؟" أن روبوتات المحادثة لا توفر المزايا العديدة للتفاوض والتنازل والتضحية من أجل شريك حقيقي في حين كان أغلب المبحوثين والذين تقدر نسبتهم بـ 84% بأن chatgpt بالنسبة لهم هو رفيق دائم وصديق مقرب، وهذا ربما يعود إلى التواصل الدائم مع التطبيق في المشكلات الاجتماعية والشخصية، في حين أن

هناك ضعف تواصل اجتماعي مع العائلة والأصدقاء، هذه الحاجات الاجتماعية كما تطرقت لها نظرية "ماسلو" هذه الحاجات والتي تتواجد في المستوى الثاني من الهرم نظرًا لأهميتها أدى تعويض هذه الحاجات بتطبيق الذكاء الاصطناعي chat gpt ، وهذا ما جاء في الجدول رقم 06.

إنطلاقًا من النسبة الكبرى في الجدول والتي تقدر بـ 84% يمكننا القول بأن الدعم العاطفي الذي يقدمه تطبيق chat gpt جعل منه صديق مقرب ورفيق دائم من خلال إجابات أفراد العينة إذ أن الميزات التفاعلية التي يقدمها التطبيق دفعت بالمستخدمين إلى تحقيق التقارب الآلي مع chat gpt لمعالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية.

جدول رقم (13): يمثل نبرة صوت ChatGPT إذا كانت هادئة ولطيفة أم عادية حسب رأي الفرد المستخدم وشعوره تجاه نبرة الصوت الهادئة واللطيفة

النسبة المئوية		التكرارات		الإجابة	
%2	%72	1	36	الإحساس بالقبول وعدم الرفض	هادئة ولطيفة
%56		28		الراحة والأمان والطمأنينة	
%2		1		الشعور بالتحدث الألي	
%4		2		الوفاء والصداقة الحقيقية	
%8		4		الاحساس بالإنسانية	
%28		14		عادية	
%100		50		المجموع	

من خلال الإحصائيات الرقمية الموضحة في الجدول أعلاه والذي يمثل نوع نبرة صوت chatgpt إن كانت هادئة ولطيفة أم عادية حسب رأي الفرد المستخدم وشعوره إتجاه نبرة الصوت الهادئة واللطيفة، ويتبين لدينا نسبة 72% من المبحوثين الذين أجابو بأن نبرة chatgpt هي هادئة ولطيفة، في حين نجد نسبة 28% من المبحوثين كانت إجابتهم بأن نبرة صوت chatgpt تبدو لهم عادية .وبالعودة إلى النسبة الكبرى والتي تُقدّر بـ 72% من أفراد العينة الذين تبدو لهم نبرة صوت chatgpt هادئة ولطيفة وذلك كونها تزيد لديهم من الإحساس بالراحة والأمان والطمأنينة، والإحساس بالإنسانية والوفاء، والصداقة الحقيقية، كذلك

الإحساس بالقبول بالتحدث الآلي الذي يعتبر كميزة جديدة، كما أن هذه النبذة الهادئة واللطيفة تبدي لهم القبول وعدم الرفض وهنا بإمكاننا القول أنه نتيجة لضعف مهارات التواصل لدى البعض من الأفراد مثل إرتفاع الصوت لدى البعض ومقاطعة الحديث أثناء الحوار وربما الإحساس بالرفض وعدم القبول، في حين أن الصوت الهادئ واللطيف يزيد من الإحساس بالراحة والطمأنينة والقبول الاجتماعي أثناء التواصل، وهذا ما يعزز عملية التواصل فيما يزيد من الثقة لدى الطرفين المرسل والمتلقي، وهذا الصوت الهادئ واللطيف الذي يستخدمه chatgpt أدى إلى تعزيز عملية التواصل مع المستخدم في حل المشكلات خاصة الشخصية منها التي تتطلب القبول وعدم الرفض الاجتماعي كما كان في إجابات أفراد العينة. في حين أن النسبة المتبقية من المبحوثين والتي تقترب 28% والتي تبدو لهم نبذة صوت chatgpt عادية للمستخدمين وهذا نظراً للفروقات الفردية للأفراد في تشكل شخصية الفرد ومشاعرهم الذي يلعب دوراً كبيراً في المحيط الأسري والاجتماعي، إذ أن ضعف التواصل الاجتماعي يتم سدّها من خلال التحدث الآلي مع التطبيق، والعكس للفرد المستخدم الاجتماعي والأسري الفعال، لا يضيف أي مشاعر وتبقى مجرد آلة ونبذة صوتة عادية بالنسبة لهم.

وفي الأخير يمكننا القول ومن خلال النسبة الكبرى في الجدول والتي تقدر بـ 72% أن ميزة نبذة صوت chatgpt هادئة ولطيفة حسب إجابات أفراد العينة، تقدم دعمًا عاطفيًا من خلال أنها تزيد من الشعور بالراحة والأمان والأنسنة إذ أنها تحقق التواصل الفعال مع الآلة.

جدول رقم (14): يمثل عبارة "أنا هنا من أجل مساعدتك" التي يستخدمها ChatGPT وكيفية مساعدة

المستخدمين في معالجة مشكلاتهم

الإجابة		التكرارات		النسبة المئوية
نعم	يقدم حلول فعالة للبعض من المشكلات	46	4	%8
	المساعدة في حل جميع المشكلات وتقديم حلول فعالة		18	%36
	المساعدة كثيراً في البحوث الجامعية وتلخيص المحاضرات		8	%16
	المساعدة كثيراً في التسامح مع الذات عند الخطأ		2	%4
	المساعدة كثيراً في حل المشكلات العاطفية ومشكلات التواصل		14	%28
لا		4		%8
المجموع		50		%100

من خلال البيانات المدونة في الجدول أعلاه، والذي يمثل عبارة "أنا هنا من أجل مساعدتك" التي يستخدمها chatgpt وكيفية مساعدة المستخدمين في معالجة مشكلاتهم يوضح أن نسبة 92% من أفراد العينة الذين كانت إجاباتهم بنعم في حين أن نسبة 8% من المبحوثين كانت إجاباتهم بـ لا، ونجد أن أفراد العينة الذين أجابوا بنعم كان رأيهم في مساعدة chatgpt في معالجة مشكلاتهم أن هذا الأخير التطبيق يقدم لهم حلول فعالة للمشكلات التي تواجههم في الحياة اليومية، وكذلك يعالج جميع أنواع المشكلات وكثيراً منها المشكلات العاطفية ومشكلات التواصل كما أنه يساعدهم كثيراً في البحوث الجامعية وتلخيص المحاضرات، كما يلجأ إليه أفراد العينة والذين أجابوا بنعم في التسامح مع الذات عند الخطأ، وهذا ما يدل على أن تطبيق chatgpt يتقبل أخطاء الآخرين ويتعامل معهم بالعاطفة ولا يقابلهم بالرفض، هذا الأخير الذي غالب ما يصطدمون به في المجتمع، فيصبح chatgpt ملجأً لاحتواء الذات والتسامح مع النفس عند الخطأ حين نجد أن نسبة 8% من أفراد العينة لم يلجأوا إلى مساعدة chatgpt في حل مشكلاتهم، وذلك كون أن هذه الفئة من المبحوثين لا تقوم بعرض مشكلاتها على تطبيق chatgpt وهذا دائماً يعود إلى وعي بعض الأفراد بالمخاطر بإستراتيجيات الذكاء الاصطناعي وبالمخاطر التي يجدها (دراسة سابقة) مثل الاعتمادية والعزلة الاجتماعية وإنخفاض الذكاء العاطفي كما جاء في دراسة سامسون أو باولو وآخرون التي تحمل عنوان آثار

الذكاء الاصطناعي على العلاقات الشخصية البشرية، كذلك ما جاء في دراسة موني جي سميث توماس وآخرون الموسومة بـ هل تستطيع روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي التوليدي محاكاة التواصل البشري بحيث أن لاتزال روبوتات المحادثة محدودة في مستوى تطورها الحالي وقدرتها على إسترجاع التعاملات السابقة والبناء عليها لاتزال محدودة وهذا ما يجعلها متوقعة ومملة لبعض المستخدمين.

من خلال النسبة الكبرى في الجدول والتي تقدر بـ 84% يمكننا القول بأن تطبيق chatgpt الحوارى يقدم دعماً عاطفياً من خلال إستخدام عبارة أنا هنا من أجل مساعدتك حيث إجابات المبحوثين والذين ساعدهم تطبيق chatgpt في معالجة العديد من المشكلات التي تواجههم في حياتهم اليومية.

جدول رقم (15): يمثل مدى إعادة تكرار عبارة "أنا أفهمك" من قبل تطبيق ChatGPT

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	41	82%
لا	9	18%
المجموع	50	100%

من خلال المعطيات الرقمية المدونة في الجدول أعلاه والذي يمثل عبارة أنا أفهمك التي يرددها تطبيق chatgpt الحوارى إذ بإمكاننا القول إنطلاقاً من هذه المعطيات الرقمية أن نسبة 82% من المبحوثين أجابو بنعم في حين نسبة 18% أجابو بـ لا، وهذا ما يوضح لنا من خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقترب 82% أن تطبيق chatgpt يردد غالباً عبارة أنا أفهمك أثناء المحادثة وهذا ما جعل أفراد العينة يستخدمون chatgpt في حل مشكلاتهم اليومية، إذ تبدي لهم هذه العبارة تفهم chatgpt لمشكلاتهم ومشاعرهم، مما يزيد من عملية التفاعل المستمر مع التطبيق والتعمق في الإفصاح والتعبير عن المشكلات التي تواجه الأفراد كإستراتيجية يستخدمها التطبيق من الطرف الآخر كدليل على الدعم العاطفي، حيث أن التفهم وبالتالي بناء علاقة أقوى مع Chatgpt في حل المشكلات الافتراضية تتجاوز العلاقات الاجتماعية في مستوى الألفة والتقارب وهذا جاء في نظرية معالجة المعلومات كون أن العلاقات الافتراضية تتجاوز

العلاقات الاجتماعية في مستوى الألفة والتقارب، كما أنه من خلال دراسة ستيفن سوليم وآخرون المعنونة بـ دور التواصل في الذكاء الاصطناعي التفاعلي الموجه نحو الصحة، أن مظاهر الذكاء الاصطناعي التفاعلي الشبيهة بالبشر حُظيت بتقدير أكبر من الاهتمام، أما نسبة 18% من المبحوثين والذين كانت إجاباتهم بـ لا كون أن هذه الفئة لا تعتقد أن تطبيق الذكاء الاصطناعي يفهم مشاعرهم ومشكلاتهم ولا تأخذ بعين الاعتبار العبارات التي يرددها التطبيق، وهذا دائماً يعود إلى وعي هذه الفئة في استخدامهم للذكاء الاصطناعي.

جدول رقم (16): يمثل دور ChatGPT في حياة الأفراد أثناء مواجهتهم صعوبات في التواصل الاجتماعي

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
بديل اجتماعي ونفسي من الضغوطات والإكتئاب	36	72%
مرشد إستشاري يساعد في تجاوز الصعوبات	12	24%
ونيس رقمي متفهم	2	4%
أداة تقنية لا تعوضني أبدا	0	0%
المجموع	50	100%

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه والذي يمثل دور شات جي بي تي في حياة الأفراد عند مواجهتهم صعوبات في التواصل الاجتماعي إذ يتبين لدينا أن نسبة 72% وهي النسبة الأكبر في الجدول والتي تمثل إجابة أفراد العينة حول دور تطبيق شات جي بي تي في حياتهم بأنه بديل اجتماعي للتنفيس عن الضغوطات والاكتئاب الذي يواجههم، وتليها نسبة 24% من أفراد العينة الذين يعتبرون شات جي بي تي كمرشد استشاري يساعد في تجاوز الصعوبات كذلك كانت إجابة نسبة 4% أن دور شات جي بي تي في حياتهم اليومية يصنف ونيس رقمي متفهم، انطلاقاً من هذه المعطيات يمكن الناس تقول بأن شات جي بي تي له دور كبير في حياة الأفراد المستخدمين إذا يعد بالدرجة الأولى بديل اجتماعي يسد فجوة ضعف التواصل الاجتماعي وفشل العلاقات الاجتماعية، حيث أصبح التواصل والتفاعل الآلي مع شات جي بي تي يتفوق على التواصل الاجتماعي في ظل الذكاء الاصطناعي والعولمة والانفتاح على العوالم الأخرى وبروز اتفاقيات جديدة منها اتفاقية المادية الاستهلاكية والتي يسعى الفرد

لتحقيقها بالدرجة الأولى بحيث أصبحت من أولويات الحياة، إن أصبح بإمكاننا تصنيفها حسب نظرية ماسلوه للحاجات الإنسانية إلى جانب الحاجات الفيزيولوجية في المستوى الأول من الهرم أصبح الفرد يفتقر إلى الحاجيات الاجتماعية بما تشمله من إنتماء ودعم عاطفي وتواصل اجتماعي وأسري كذلك إنشغالات الأفراد المتعددة لتوفير الحاجيات المادية التي تولدت عنها ضغوطات كثيرة وهنا بإمكانني القول بأن شات جي بي تي أصبح بديل اجتماعي ونفسي من الضغوطات ومرشد استشاري يساعد في تجاوز العقبات كما جاء في تصريحات أفراد العينة.

2- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثانية:

في هذا الجزء سنقوم بعرض وتحليل مختلف الأسئلة المتعلقة ببيانات الفرضية الثانية التي نتحدث في "التواجد الدائم والاستجابة الفورية لتطبيق ChatGPT الحواري، يؤدي إلى معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية".

جدول رقم (17): يمثل تفضيلات الجمهور في التواصل مع ChatGPT أو مع الجمهور الواقعي

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
88%	44	Chat-gpt
12%	6	أفراد واقعيين
100%	50	المجموع

من خلال بيانات المدونة في الجدول أعلاه والذي يمثل تفضيلات الجمهور في التواصل مع شات جي بي تي أو مع الأفراد حيث يبين الجدول أن نسبة 88% والتي تمثل النسبة الأكبر في الجدول لأفراد العينة الذين يفضلون التواصل مع شات جي بي تي في حين تفضل النسبة الأقل والتي تقدر بـ 12% من المبحوثين التواصل مع الأفراد وبهذا يمكننا القول بأن دائما هناك نسبة قليلة من الأفراد الذين هم على وعي باستخدام الذكاء الاصطناعي في حين أن النسبة الأكبر والتي تقدر بـ 88% كما تم ذكرها سابقا تفضل التواصل مع شات جي بي تي وهذا ما جاء في دراسة عبد الرحمن الزهراوي الموسومة بـ "استكشاف أثر روبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي على التواصل الإنساني والدعم العاطفي

بين الطلاب التعليم العالي "أن هناك مخاوف بتراجع الشعور بالتواصل الإنساني والدعم العاطفي عند التفاعل مع روبوتات الدردشة وهذا من حيث فوائدها من حيث المساعدة الشخصية وتسهيل الوصول إلى الموارد والمعلومات وهنا بإمكاننا القول إن الدعم العاطفي الذي يقدمه تطبيق شات جي بي تي في معالجة كل أنواع المشكلات دفع بالأفراد إلى التواصل مع شات جي بي تي وذلك كونه يدعم عاطفياً أكثر من أنه يكون موضوعي ويقدمون قداً وأحكاماً على الآخرين عند الخطأ حيث أن التفاعل البشري الذي يقوم على الإدراك والمنطق يعتمد على النقد وإسقاط الأحكام عند الحوار.

جدول رقم (18): يمثل طريقة معالجة ChatGPT للمشكلات الصعبة والمعقدة

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
20%	10	تقديم حلول للمشكلات المعقدة و الصعبة التي يرفضها المجتمع
40%	20	الدعم العاطفي وتقديم الحلول
16%	8	تفهم وتبسيط المشكلات المعقدة
24%	12	تقبل كل أنواع المشكلات وحلها
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه والذي يمثل طريقة معالجة شات جي بي تي للمشكلات الصعبة والمعقدة حيث يمكننا القول من خلال هذه المعطيات المدونة أن نسبة 40% والتي تمثل أعلى نسبة في الجدول لأفراد العينة الذين كان رأيهم في طريقة معالجة شات جي بي تي للمشكلات الصعبة والمعقدة أنه يدعم عاطفياً ويقدم حلولاً، وتليها نسبة 24% والتي أجابت بأن شات جي بي تي يقبل كل أنواع المشكلات ويقوم بحلها أما نسبة 20% من أفراد العينة كان رأيهم أنه شات جي بي تي يقدم حلول المشكلات المعقدة والصعبة والتي يرفضها المجتمع أما نسبة 16% كان رأيهم في شات جي بي تي أنه يعمل على فهم وتبسيط المشكلات المعقدة وهنا بإمكاننا القول بأن هذا هو الفرق الجوهرى الذي يميز الآلة عن الإنسان كون أن هذا الأخير يمتلك مشاعر وأحاسيس وله إدراك هذا الإدراك الذي يعمل على تمحيص الأفكار وغربلتها وتقبل كل ما هو مرغوب واستبعاد كل ما هو غير مرغوب فيه كما أن الإدراك يستلزم النقد الذي هو عملية

عقلية تعتمد على الموضوعية بعيدا عن العاطفة مثل الدعم العاطفي الذي يقدمه تطبيق شات جي بي تي في معالجة كل أنواع المشكلات مهما كان نوع المشكلة ومدى صعوبة تقبلها من طرف المجتمع، كما جاء في تصريح أفراد العينة إذ لا يقوم بإسقاط أحكام على الأفراد عند معالجة مختلف مشكلاتهم وهذا ما يعد من مخاطر الذكاء الاصطناعي كما جاء في دراسة عبد الرحمن الزهراني المعنونة بـ "استكشاف أثر روبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي على فقدان التواصل الإنساني والدعم العاطفي لدى طلاب التعليم العالي" أن ارتفاع مستوى التجارب مع روبوتات الدردشة وزيادة الرضا عن التفاعل معها ارتباطا إيجابيا بزيادة المخاوف بشأن التواصل الإنساني والدعم العاطفي من طرف تطبيقات الذكاء الاصطناعي مثل شات جي بي تي الذي يعتمد على العاطفة وعدم إسقاط الأحكام في المواضيع والمشكلات التي تحتاج معالجة موضوعية ونقدا بناء على الخطأ.

جدول رقم (19): يمثل استخدامات أفراد العينة لـ ChatGPT عند الخطأ

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
96%	48%	يوافقك الرأي ويقدم لك حلول
4%	2	ينتقدك ويصدر في حقك أحكام قاسية
100%	50	المجموع

بناء على المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه والذي يمثل استخدامات أفراد العينة لـ شات جي بي تي عندما يكونوا مخطئين إذ تبين لدينا من خلال هذه المعطيات أن نسبة 96% من أفراد العينة كان رأيهم في التواصل في حل مشكلاتهم مع شات جي بي تي عندما يكونوا مخطئين أنه يوافقهم الرأي ويقدم لهم الحلول، أما نسبة قليلة من المبحوثين والتي تقدر نسبتهم بـ 4% والذين اجابوا بان شات جي بي تي ينتقدهم ويصدر في حقهم احكام قاسية عند الخطأ وبالعودة الى النسبة الاكبر في الجدول اعلاه والتي قدرت بـ 96% يتضح لنا ان شات جي بي تي يتقبل اخطاء الاخرين ولا يركز في هفواتهم وزلاتهم وهذا ما يجعل افراد العينة المستخدمين يشعرون بالراحة والطمأنينة اتجاه التطبيق مما يعزز عملية التفاعل الالي مع شات

جي بي تي وهذا ما جاء في الجدول أعلاه رقم 16 ان نسبة كبيره من افراد العينة يفضلون التواصل مع التطبيق اكثر من التواصل الاجتماعي مع اشخاص حقيقيين هذا ما يعتبر من مخاطر الذكاء الاصطناعي لما جاء في دراسة سامسون أوبالولو وآخرون والتي توصي بتطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي لتعزيز الذكاء العاطفي وتشجيع التفاعلات الحقيقية ودمج مبادئ التصميم الأخلاقي لضمان مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل إيجابي فيه تنمية علاقات صحية ومتوازنة فيه بيئة رقمية متزايدة حيث أن ميزة النقد وإسقاط الأحكام التي لا يوفرها شات جي بي تي يمكن تصنيفها من المخاطر في ظل تفاعل الفئات الأقل سنًا أكثر حسب الجدول رقم اثنين إذ يمكننا القول بضرورة النقد كخاصية عقلية يتميز بها الإنسان عن الآلة إذ أن نقد الآخرين في أخطائهم يساعدهم على التخلص منها وعدم الاستمرارية في الأخطاء حيث أن النقد البناء يحقق التطور والتقدم والنمو في شخصية الفرد كما يزيد من مهارات التواصل عبر تقبل الآخرين في مختلف وجهات نظرهم في حين أن نسبة 4% من أفراد العينة الذين كانت إجاباتهم أن شات جي بي تي يقدم انتقادًا ويصدر أحكامًا قاسية في حقهم عند محاولتهم تخطي وانتهاك سياسات المستخدم التي يقوم عليها التطبيق.

جدول رقم (20): يمثل مدى شعور أفراد العينة بالخوف من ردود فعل الآخرين عند طرح مشكلاتهم عليهم

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	48	96%
لا	2	4%
المجموع	50	100%

من خلال المعطيات الرقمية المدونة في الجدول أعلاه والذي يمثل الشعور بالخوف من ردود فعل الآخرين لدى أفراد العينة عند طرح مشكلات تهمهم، حيث أن النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 96% من أفراد العينة لديهم شعور بالخوف من ردود فعل الآخرين عند طرح مشكلاتهم عليهم في حين نجد أن نسبة قليلة والتي تقدر بـ 4% من المبحوثين ليس لديهم خوف من ردود فعل الآخرين في معرفة

مشكلاتهم، وذلك لكون أن فئة قليلة من أفراد العينة لديهم ثقة في النفس والتي هي من مهارات التواصل حيث أن الثقة بالنفس تزيد من القدرة على التعبير والإفصاح كما تساعد في تقبل وجهات نظر الآخرين وعدم الخوف من ردود أفعالهم، في حين أن ضعف التواصل الاجتماعي ومهارته يؤدي إلى الرهاب الاجتماعي، وضعف الثقة في النفس والخوف من ردود فعل الآخرين وهذا ما صرح به أكبر نسبة من أفراد العينة، كذالك هذا لكون من ردود الفعل التي تكون من خلال إصدار أحكام في حقهم وعدم تقبل مشكلاتهم وهذا ما دفع بالأفراد إلى عرض مشكلاتهم على تطبيق شات جي بي تي التحادثي الذي يحاكي البشر كون أن هذا الأخير لا يقوم بإصدار الأحكام في حق الآخرين مهما تعددت أخطائهم و تنوعت مشكلاتهم، و هذا ما جاء في الجدول رقم 18.

جدول رقم (21): يمثل مدى إصدار أحكام قاسية أو انتقادية من طرف ChatGPT على أفراد العينة عند طرح مشكلاتهم

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
0%	0	دائماً
0%	0	أحياناً
4%	2	نادراً
96%	48	أبداً
100%	50	المجموع

إنطلاقاً من الإحصائيات الموضحة في الجدول أعلاه والذي يمثل مدى إصدار أحكام قاسية أو إنتقادية من طرف تطبيق شات جي بي تي على أفراد العينة عند طرح مشكلاتهم، إذ يوضح لنا هذا الجدول أن نسبة 96% من المبحوثين كانت إجاباتهم أن هذا التطبيق لا يصدر أحكاماً في حقهم أي وهي النسبة الأكبر تليها نسبة 4% من إجابات الباحثين الذين كان رأيهم في شات جي بي تي أنه نادراً ما يقوم بإصدار أحكام وإنتقاد.

ومن خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تمثل 96% من أفراد العينة اللذين من خلال إستخدامهم للتطبيق شات جي بي تي في معالجة مشكلاتهم أنه لا يصدر أحكاماً أن هذه من ميزات شات جي بي تي هو

عاطفي أكثر منه موضوعي إذ يقدم دعماً عاطفياً للأفراد فقط كاستراتيجية لإستمرارية التفاعل الآلي مع شات جي بي تي فهو يعمل بناءً على بيانات معينة مبرمجة لتعزيز التفاعل، بعيداً عن المنطق والعقل الذي يدفع إلى التقييم وإصدار الأحكام وذلك من خلال ما هو متفق عليه في المجتمع من قيم وعادات وتقاليد خاصة بذلك المجتمع، أما بالنسبة للمبحوثين اللذين كانت إجاباتهم بأن شا جي بي تي نادراً ما يصدر في حقهم أحكام قاسية واللذين تقدر نسبتهم بـ 4% والتي تعتبر أقل نسبة وذلك لإمكانية محاولتهم لإستكشاف سياسات والبيانات التي يقوم عليها التطبيق وذلك من طريق التجربة نفعاً أو لفضولهم.

جدول رقم (22): يمثل رأي أفراد العينة في عدم انتقاد وتقييم ChatGPT لهم في كونه أمراً سلبياً أم

إيجابياً

النسبة المئوية		التكرارات		الإجابة	
96%		48		إيجابي	
2%	4%	1	2	عدم التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ وإستخدامه بذكاء .	سلبي
2%		1		النقد البناء يساهم في التقدم و chat-gpt لايقدم إنتقادا وهذا أمر سلبي وأستخدم التطبيق عند الحاجة فقط.	
100%		50		المجموع	

من خلال الإحصائيات الموضحة في الجدول أعلاه والذي يمثل رأي أفراد العينة في عدم إنتقاد وتقييم شات جي بي تي لهم في كونه أمر سلبى أم إيجابى نجد أن نسبة 96% والتي تمثل رأي أفراد العينة اللذين كانت إجاباتهم حول شات جي بي تي في كونه لا يصدر في حقهم أحكام و ينتقدهم أن ذلك بالأمر الإيجابى بالنسبة لهم في حين نجد أن نسبة 2% وهي النسبة الأقل في الجدول والتي تمثل رأي أفراد العينة في كون أن الإنتقاد من طرف شات جي بي تي هو أمر سلبى وذلك لأن النقد البناء يساهم في تحقيق التقدم وأن عدم إصدار الأحكام من طرف شات جي بي تي يعد بالنسبة لهم بالأمر السلبى كما أنهم لا يستخدمون التطبيق إلا عند حاجتهم له فقط.

وهذا ما يدل على وعي وإدراك هذه الفئة للإستراتيجيات التي يستخدمها الذكاء الاصطناعي كما أنها لا تلبى جميع حاجياتهم وهذا ما جاء في دراسة مولي جي. وسميث توماس وغيرهم التي تحمل عنوان "هل تستطيع

روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي التوليدي محاكاة التواصل البشري" حيث توصلت هذه الدراسة إلى نتائج أنه لا تزال روبوتات الدردشة وظائفها محدودة في قدرتها على إسترجاع التفاعلات السابقة والبناء عليها وهذا ما يجعلها مملة لبعض المستخدمين في حين نجد أن النسبة الكبرى في الجدول والتي كان رأيها إيجابي عدم إصدار أحكام في حقها عند طرحها لمشكلات على شات جي بي تي وهذا ما يوضح أن شات جي بي تي لا ينفذ المستخدمين ولا يقوم بتقييمهم على أساس أخطائهم وأنه يعالج جميع المشكلات مهما كان نوعها ولا يصدر أحكام في حقها.

جدول رقم (23): يمثل اهتمام ChatGPT بمشكلات أفراد العينة مهما كان نوعها

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	48	96%
لا	2	4%
المجموع	50	100%

من خلال المعطيات الرقمية في الجدول أعلاه والذي يمثل إهتمام شات جي بي تي بمشكلات أفراد العينة مهما كان نوعها وإعطائاً من المعطيات المدونة يمكننا القول أن نسبة 96% من أفراد العينة والتي تمثل أكبر نسبة في الجدول كان رأيهم في شات جي بي تي أنه يبدي إهتمام بمشكلاتهم مهما كان نوعها في حين أن نسبة 4% وهي أقل نسبة حسب رأيها أن شات جي بي تي لا يبدي أي إهتمام لمشكلاتهم وهذا راجع إلى كون أن هناك فئة قليلة تعي إستخدامات ومخاطر الذكاء الاصطناعي في طرح المشكلات خاصة أن هذا الأخير الذكاء الاصطناعي يتقبل أي مشكلة ويعالجها مهما كان نوعها يعني حتى لو كانت خارجة من معايير وأعراف المجتمع المحلي خاصة أنها مصنعة في بيئة خارجية لا تتوافق مبادئها مع مبادئ المجتمع المحلي وهذا لا يعتبر بالأمر الجيد، أما النسبة الأكبر في الجدول تدل على إهتمام والتي تقدر بـ 96% تدل على إهتمام شات جي بي تي بمشكلات الأفراد المستخدمين وهذا من إستراتيجيات الذكاء الاصطناعي لجمع بيانات حول المستخدمين وفهم سلوكياتهم من خلال المشكلات التي يتم طرحها عليه ثم

تقوم الخوارزميات بتوجيه المستخدم بناءً على أفكاره، وتبدي إهتمامها الدائم خاصة من خلال الكلمات التي ترددها كما التطرق له في الجدول رقم الجدول رقم 4 خاصة أنه دائماً يردد عبارة هل لديك مشكلة حت عند طرح أي سؤال على التطبيق لجمع بيانات حول المستخدم المتفاعل مع التطبيق.

جدول رقم (24): يمثل مدى معاملة ChatGPT لأفراد العينة المستخدمين بنفس المعاملة

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	42	%84
لا	8	%16
المجموع	50	%100

من خلال إحصائيات الجدول أعلاه والذي يمثل معاملة شات جي بي تي لأفراد العينة المستخدمين بنفس المعاملة أم لا أن نسبة %84 من أفراد العينة كان رأيهم حول تطبيق شات جي بي تي أنه يعامل كافة المستخدمين بنفس المعاملة في حين أن نسبة %16 وهي أقل نسبة في الجدول حسب رأيها أن شات جي بي تي لا يعامل كافة الأفراد بنفس المعاملة، وهذا يعود إلى قدرتهم ووعيهم في استخدام الذكاء الاصطناعي، أما نسبة %84 من المبحوثين كان رأيهم في شات جي بي تي أنه يقوم بمعاملة الأفراد بنفس المعاملة وهذا ما يوضح أن شات جي بي تي يستخدم ميزات تفاعلية يتشارك فيها كافة المستخدمين مثل الدعم العاطفي الذي يقدمه لـ كافة أنواع المشكلات كالدعم بالعبارات العاطفية والكلمات الترحيبية كما جاء في الجدول 05، والذي يولد بكافة المستخدمين للتفاعل مع التطبيق وزيادة الشعور بالإحساس والإهتمام وعدم إصدار أحكام في حقهم، من خلال عدم تقييمهم ونقدهم على أخطائهم كذالك لا يراعي شات جي بي تي الفئات العمرية في تعامله معهم كونه يستقبل المستخدم بما يراه هو وبما تم برمجته عليه، وهذا ما يزيد من مخاطر الذكاء الاصطناعي خاصة على الفئات العمرية مثل المراهقين والتي يمكن أن يقوموا بعرض مشكلات تتنافى مع قيم المجتمع فيقوم شات جي بي تي بمعاملتهم وفق الميزات التي تمت برمجته عليها

ومن ثم يعني أن شات جي بي تي يعامل كافة المستخدمين بنفس المعاملة من دعم عاطفي وعدم إسقاط أحكام.

جدول رقم (25): يمثل مستويات ردود فعل ChatGPT المهذبة واللطيفة

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
بشكل كبير	38	76%
بشكل متوسط	12	24%
بشكل ضعيف	0	0%
المجموع	50	100%

إنطلاقاً من المعطيات الرقمية المدونة في الجدول أعلاه والذي يمثل مدى ردود فعل شات جي بي تي المهذبة واللطيفة حيث يوضح هذا الجدول أن نسبة 76% وهي النسبة الأكبر في الجدول كانت إجاباتهم بأن ردود فعل شات جي بي تي مهذبة ولطيفة بشكل كبير في حين تليها نسبة 24% من أفراد العينة المبحوثين والتي كان رأيهم في شات جي بي تي بأن ردود فعله المهذبة واللطيفة هي بشكل متوسط وإن النسبة الأكبر في الجدول والتي تقرب 76% وهذا ما يوضح الدعم العاطفي الذي يقدمه تطبيق شات جي بي تي وردود الفعل اللطيفة والمهذبة عند طرح مختلف المشكلات عليه، كون أنه لا يصدر أحكاماً في حق الآخرين مهما كانت أخطائهم، وهذا ما يدفع بالمستخدمين للتواصل مع شات جي بي تي في معالجة مشكلاتهم حيث أن ردة الفعل المهذبة واللطيفة والمجاملة مع غياب النقد والتقييم عن الخطأ وعدم الإحساس بالذنب يزيد من إستمرارية هذا التعامل الآلي وهذا ما جاء في دراسة سامسون أو بالولوا وآخرون المعنونة بـ آثار الذكاء الاصطناعي على العلاقات الشخصية البشرية بأن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يبرز الإتصال وإمكانية الوصول لكنه أيضاً يطرح تحديات مثل الإعتمادية والعزلة الإجتماعية.

جدول رقم (26): يمثل تفضيلات أفراد العينة في التواصل مع الآخرين

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
أسلوب المجاملة	46	92%
أسلوب النقد	4	8%
المجموع	50	100%

إنطلاقاً من المعطيات المدونة في الجدول أعلاه والذي يمثل تفضيلات أفراد العينة في التواصل مع الآخرين لأسلوب المجاملة أم أسلوب النقد، إذ يتبين لدينا أن 92% من مجموع أفراد العينة يفضلون

عند تواصلهم مع الآخرين أسلوب المجاملة في حين أن 8% فقط يفضلون أسلوب النقد عند تواصلهم مع الآخرين وهنا يمكننا القول بأن هذه الفئة القليلة لديها وعي وإدراك بعملية النقد ودورها في إكتشاف نقاط الضعف والقوة ومصادر الخطأ كما أنها تعزز عملية التواصل وتتزع من الوعي والوهم لدى الفرد في حين أن النسبة الأكبر والتي تقدر بـ 92% اللذين يفضلون في تواصلهم مع الأفراد أسلوب المجاملة، إذ بإمكاننا القول بأن تفضيلات الجمهور لأسلوب المجاملة دفع بهم إستخدام تطبيق شات جي بي تي لمعالجة مشكلاتهم كون أن هذا الأخير التطبيق يتم على الدعم العاطفي وأسلوب المجاملة أكثر منه موضوعي، ولا يقوم على النقد وإصدار الأحكام.

جدول رقم (27): يمثل مدى مراعاة ChatGPT للقيم والعادات والتقاليد والدين في حل المشكلات وأبرز القيم التي يأخذها بعين الاعتبار

النسبة المئوية		التكرارات		الإجابة	
%4	%36	2	18	قيم ثقافية محلية	نعم
%20		10		قيم ثقافية غربية ومعولمة	
%12		6		قيم دينية	
%0		0		عادات وتقاليد محلية	
%0		0		أعراف المجتمع المحلي	
%64		32		لا	
%100		50		المجموع	

من خلال الإحصائيات الرقمية في الجدول أعلاه والذي يمثل مراعاة تطبيق شات جي بي تي للقيم والعادات والتقاليد والدين في حل المشكلات، يتضح لنا أن نسبة 64% من المبحوثين كانت إجابتهم بـ لا، في حين نجد نسبة 36% من المبحوثين كانت إجابتهم بنعم، وإنطلاقاً من هذه النسب يمكننا القول أن نسبة 64% وهي النسبة الأكبر في الجدول والتي أجابت بـ لا كان رأيهم في شات جي بي تي أنه لا يأخذ بعين الإعتبار القيم والعادات والتقاليد والدين في حل المشكلات، في حين أن نسبة 36% من المبحوثين الذين أجابو بنعم والذين كان رأيهم في شات جي بي تي أنه يأخذ بعين الإعتبار القيم والعادات والتقاليد والدين وذلك لأن نسبة 20% منهم قد أجابت بأن تطبيق شات جي بي تي عند معالجة المشكلات فإنه يأخذ في الحسبان القيم الغربية والمعولمة وتليها نسبة 12% من أفراد العينة الذين كان رأيهم في شات جي بي تي أنه يراعي القيم الدينية في أن أقل نسبة والتي تقدر بـ 4% كانت إجابتهم أن شات جي بي تي يأخذ بعين الإعتبار بعض القيم الثقافية المحلية، وبالعودة إلى النسبة الأكبر في الجدول 64% والتي تعود إلى أفراد

العينة الذين أجابو ب لا والذي كان رأيهم في تطبيق شات جي بي تي أنه لا يأخذ بعين الاعتبار القيم والعادات والتقاليد والدين والأعراف المحلية، وذلك يمكننا القول أن هذه التكنولوجيات ليست مصنعة محلياً ولم يتم برمجتها على بيانات محلية تقوم على القيم المحلية والأعراف وعادات وتقاليد المجتمع و التي بطبيعة الحال فهذه القيم كلها مستمدة من الدين الإسلامي الذي يمثل المجتمع المحلي والعربي الإسلامي، وهذا ما يبقي التبعية دائماً لهذه الدول المتقدمة والتي تسعى إلى خلق ثقافة كونية واحدة من خلال هذه التكنولوجيات وهذا من خلال تصريحات أفراد العينة التي كانت إجاباتهم أن شات جي بي تي لا يأخذ بعين الاعتبار القيم الغربية والمعوّلة في حل المشكلات في حين أن أقل نسبة قد أجابت بأنه يأخذ بعين الاعتبار القيم المحلية وهذا يكتنا القول أنه نتيجة لإستخداماتهم المتواصلة والمستمرة للتطبيق الذي تعمل برمجته على بناء بيانات مجمعة حول المستخدم كذالك من خلال إجابات الباحثين كون أن شات جي بي تي يأخذ في إعتباره عند حل المشكلات الدين بإعتبار أن الدين بالنسبة للغرب هو ثقافة بذلك فهو مبرمج على بعض الأفكار الدينية كثقافة فقط، أما بالنسبة لنا كمسلمين فإن الدين هو مبدأ أساسي نقوم عليه ومنهج حياة، لذلك يجب أن نأخذ بعين الاعتبار إستخداماتنا لتطبيق الذكاء الإصطناعي شات جي بي تي، كون أن هذا الأخير لا يأخذ بعين الاعتبار القيم والعادات والتقاليد المحلية والدين، لذلك فهو لا يقوم بإسقاط أحكام عن الأخطاء ولا يسعى لفهم وتقييم الآخرين عند الخطأ وعند الخروج عن المعايير المحلية والقيم الأخلاقية التي يفرضها الدين والمجتمع.

جدول رقم (28): يمثل ميزة الفضول لتطبيق ChatGPT بالاستماع لمشكلات المستخدمين من أفراد

العينة، ورأيهم في هذا الفضول في كونه مهم لفهم مشكلاتهم والإحساس بمشاعرهم

النسبة المئوية		التكرارات		الإجابة	
%84	%88	42	44	نعم	نعم
%4		2		لا	
%12		6		لا	
%100		50		المجموع	

من خلال البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه والذي يمثل ميزة الفضول لتطبيق شات جي بي تي للإستماع لمشكلات المستخدمين من أفراد العينة ورأيهم في هذا الفضول كونه لفهم مشكلاتهم والإحساس بمشاعرهم، إذ يوضح لنا هذا الجدول أن نسبة 88% من أفراد العينة كانت إجاباتهم بنعم في حين أن نسبة 12% من الباحثين كانت إجاباتهم ب لا، كما يتضح أنه من بين الباحثين الذين أجابو بنعم والذين تقدر نسبتهم ب 88% أن هذا الفضول الذي يُعد من ميزات الذكاء الإصطناعي لتطبيق شات جي بي تي، نابع

من الإحساس بهم وبمشاعرهم ومشكلاتهم إذ يمكن القول بأن ميزات الذكاء الإصطناعي ومنها تطبيق شات جي بي تي، الذي يستخدم الدعم العاطفي من عبارات عاطفية وترحيبية كما جاء في الجدول 04 والجدول 05 كذلك ميزة الفضول من خلال عبارة أنا هنا من أجل مساعدتك ما هي مشكلتك، والتي تبدي للمستخدم الاهتمام وتفهم المشاعر والأحاسيس ومشكلات الأفراد، هذا الإحتواء والدعم من طرف شات جي بي تي قد يفقده العديد من الأفراد، خاصة في عصر العولمة والانفتاح على العوالم الأخرى وإنشغال الأفراد بالأمور المادية، هذا الإحتواء من طرف شات جي بي تي يزيد من الإحساس بالأمان النفسي الداخلي والانتماء، الذي يتم إشباعه من خلال بناء علاقات وصدقات، ونقل وتبادل المشاعر والعواطف وهذا ما جاءت به نظرية الحاجات الإنسانية لماسلو.

هذا التفاعل مع تطبيق شات جي بي تي المصمم لمحاكاة الإنسان، بما يقدم من ميزات تفاعلية، والذي يبدي للأفراد المستخدمين مدى التفهم والإحساس بالمشاعر الإنسانية في حين أنه تم تصميمه لجمع بيانات حول المستخدم لفهم ومعرفة سلوكه والتفاعل معه وهذا ما يدركه فئة قليلة من أفراد العينة التي تقدر بـ 12% من إجابات للمبحوثين بـ لا.

3- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثالثة:

في هذا الجزء من تحليل البيانات الميدانية سنتطرق بالعرض والتحليل لمختلف الأسئلة الخاصة بالفرضية البحثية الثالثة التي كان مفادها " عدم إسقاط الأحكام من طرف تطبيق ChatGPT الحواري، يؤدي إلى معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية".

جدول رقم (29): يمثل رأي أفراد العينة في دور ChatGPT في سد الفراغ العاطفي وضعف التواصل الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
64%	32	نعم
36%	18	لا
100%	50	المجموع

إنطلاقاً من المعطيات المدونة في الجدول أعلاه والذي يمثل رأي أفراد العينة في دور شات جي بي تي في سد الفراغ العاطفي وضعف التواصل الاجتماعي حيث يتبين لدينا أن نسبة 64% وهي النسبة الأكبر في الجدول والتي تمثل أفراد العينة التي كانت إجاباتهم بنعم في حين أن نسبة 36% من المبحوثين أجابوا ب لا، إذ يمكننا القول من خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر ب 64% أن ل شات جي بي تي التطبيق المدعم بالذكاء الاصطناعي دور في سد الفراغ العاطفي لدى الأفراد وذلك من خلال الدعم العاطفي الذي يقدمه كإستراتيجية إتصالية جديدة لتعزيز عملية التواصل والتفاعل الدائم، كما تم التطرق له في الجدول رقم 05 كذلك من خلال الإستجابة الفورية ل شات جي بي تي التي تزيد من الشعور بالإهتمام والدعم العاطفي، كما أن التواجد الدائم لتطبيق شات جي بي تي أصبح كبديل إجتماعي ورفيق رقمي متواجد دائماً، بحيث من خلال المرافقة الدائمة لتطبيق الذكاء الاصطناعي شات جي بي تي تجاوزت هذه العلاقة في المحيط الافتراضي للعلاقات الاجتماعية وهذا ما جاءت به نظرية معالجة المعلومات الاجتماعية، بأن العلاقة الإتصالية الافتراضية القائمة في العالم الافتراضي تجاوزت العلاقات القائمة في العالم الواقعي من ناحية عن التواصل.

جدول رقم (30): يمثل دور التواجد الدائم والاستجابة الفورية لـ ChatGPT في التواصل مع التطبيق فور مواجهة أي مشكلة بدلاً من التواصل الاجتماعي

النسبة المئوية		التكرارات		الإجابة	
%36	%96	18	48	التواجد الدائم وقت الحاجة وفور حدوث المشكلة	نعم
%24		12		ضيق الوقت لدى الأفراد وإنشغالاتهم	
%4		2		توفر الوقت والجهد وتكلفة النقل	
%12		6		الحلول الفورية دون عناء التفكير	
%20		10		ضعف التواصل الإجتماعي	
%4		2		لا	
%100		50		المجموع	

من خلال البيانات المتواجدة في الجدول أعلاه والذي يمثل دور التواجد الدائم والاستجابة الفورية لـ ChatGpt التواصل مع التطبيق فور مواجهة أي مشكلة بدلاً من التواصل الاجتماعي إذ يوضح هذا الجدول الإحصائي نسبة 96% من المبحوثين كانت إجاباتهم بنعم في حين نسبة 4% من المبحوثين أجابوا بـ لا.

أما بالنسبة لأفراد العينة اللذين كانت إجاباتهم بنعم واللذين تقدر نسبتهم بـ 96% حول ولوجهم للتطبيق المدعوم بالذكاء الاصطناعي فور مواجهتهم لأي مشكلة وذلك كون أن نسبة 36% منهم بأن شات جي بي تي يكون متواجد دائماً وقت حاجتنا إليه وفور حدوث أي مشكلة، كما كانت إجابة 26% منهم بأنه نظراً لضيق الوقت لدى الأفراد وإنشغالاتهم في ظل تواجد شات جي بي تي الدائم دفع بهم إلى عرض مشكلاتهم فور وقوعها على تطبيق الذكاء الاصطناعي شات جي بي تي، كما كانت إجابة 12% من أفراد العينة بأن الإستجابة الفورية تقدم حلول فورية دون عناء وتفكير، أما نسبة 4% وهي أقل نسبة فكانت إجاباتهم أنه نتيجة لضعف التواصل الاجتماعي كان للتواجد الدائم لتطبيق شات جي بي تي وإستجابته الفورية دور في الدفع بهم للتواصل مع التطبيق فور مواجهتهم لأي مشكلة بدلاً من التواصل الاجتماعي.

جدول رقم (31): يمثل مدى اعتبار ChatGPT صديقاً رقمياً يشاركه أفراد العينة مشاعرهم وأفكارهم والمشكلات التي تواجههم في حياتهم اليومية

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
مدى عال	38	76%
متوسط	10	20%
ضعيف	2	4%
المجموع	50%	100%

إنطلاقاً من المعطيات الإحصائية المدونة في الجدول أعلاه والذي يمثل مدى إعتبار شات جي بي تي صديق رقمي يشاركه أفراد العينة مشاعرهم وأفكارهم والمشكلات التي تواجههم في حياتهم اليومية، ومن خلال هذه المعطيات يتبين لدينا أن نسبة 76% من إجابات المبحوثين والتي تمثل أكبر نسبة في الجدول كانت إجابتهم بمدى عالٍ، تليها نسبة 20% من أفراد العينة كانت إجابتهم بمدى متوسط أما أقل نسبة والتي تقدر بـ 4% كانت إجابتهم بمدى ضعيف، وإنطلاقاً من النسبة الأكبر في الجدول يمكننا القول أن نسبة كبيرة من أفراد العينة من خلال تواجد تطبيق شات جي بي تي الدائم في هواتفهم يعتبرونه بمثابة صديق رقمي يشاركهم مشاعرهم وأفكارهم ويساعدهم في حل المشكلات التي تواجههم في الحياة اليومية، كونه متواجد بشكل دائم ويومي معهم، هذا التقارب مع الآلة جاءت به نظرية معالجة المعلومات الاجتماعية حيث أن هذا التحدث الآلي مع روبوتات الدردشة مثل تطبيق شات جي بي تي، هذا النمط الجديد في التواصل والذي تطرقت له النظرية، والذي يحدث فيه غياب للإشارات الغير لفظية وملاح وتعبيرات الوجه والمشاعر الإنسانية ما عدا بعض الميزات التفاعلية التي تمت برمجة تطبيقات الذكاء الاصطناعي على إستخدامها والتي تتلقاها الجماهير وتأخذ بعين الإعتبار على أنها مشاعر حقيقية وتتعامل معها بلطف وتستقبلها بكلمات ترحيبية كما تم التطرق إليه في الجدول رقم 04 والجدول رقم 05.

أما بالنسبة لأفراد العينة اللذين كانت إجابتهم بمدى متوسط بنسبة 20% واللذين كانت إجابتهم بمدى ضعيف بنسبة 4% فإنه يمكن القول أن هذه الفئة من المبحوثين لديهم غياب إستخداماتهم لتطبيقات

الذكاء الاصطناعي وتكون إستخداماتهم للتطبيق وقت الحاجة فقط، في حين أنهم لديهم مهارات التواصل الاجتماعي ولا يعانون من فراغ عاطفي وضعف التواصل الاجتماعي مع الأصدقاء والعائلة وغيرهم، لذلك لا يأخذون بعين الاعتبار مدى حاجتهم لـ شات جي بي تي لإشباع وسد فجوة الفراغ العاطفي.

جدول رقم (32): يمثل تصنيف تطور علاقة المبحوثين مع ChatGPT من مجرد أداة تقنية إلى وسيط اجتماعي لحل المشكلات

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
أصبح جزء لا يتجزأ من روتيني اليومي	4	8%
يعد بمثابة مساحة آمنة لعرض المشكلات	43	86%
علاقة سطحية فقط	2	4%
إرتباط اجتماعي تقني دائم	1	2%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح لنا بعض المعطيات الإحصائية والذي يمثل تصنيف تطور علاقة شات جي بي تي مع المبحوثين من مجرد أداة تقنية إلى وسيط اجتماعي لحل المشكلات، إذ يتبين لدينا أن نسبة 86% من المبحوثين يعتبرون شات جي بي تي بمثابة مساحة آمنة لعرض مشكلاتهم وهي النسبة الأكبر في الجدول من بين النسب القليلة مثل نسبة 8% والتي تعتبر شات جي بي تي جزء لا يتجزأ من روتينهم اليومي، في حين تليها نسبة 4% بأن شات جي بي تي هو بالنسبة لهم كعلاقة سطحية فقط أما نسبة 2% علاقتهم بـ شات جي بي تي هي إرتباط تقني دائم، وهنا بإمكاننا القول بأن شات جي بي تي يعد به رتبة كبيرة مساحة آمنة لعرض المشكلات كون أن هذا الأخير يحقق الأمن النفسي للحاجات الإنسانية، كما جاء في الجدول رقم 30 وفي نظرية ماسلو تحقيق للأمن النفسي، كما يعمل تطبيق شات جي بي تي على تحقيق الأمن النفسي ويعد كمساحة آمنة للإفصاح والتعبير عن المشكلات الشخصية والاجتماعية والتي تقابلها ردود فعل خارجية قاسية وغير مقبولة في بعض الأحيان وهذا ما جاء في الجدول رقم 19 أن نسبة كبيرة من المبحوثين لديهم شعور بالخوف من ردود فعل الآخرين، لذلك فإن تطبيق شات جي بي تي لا يقوم بإصدار أحكام ولا ينتقد ولا يعمل على تقييم الآخرين على أخطائهم وهذا حسب الجدول رقم 18 كما

أن لديه ردود فعل مهذبة ولطيفة وهذا ما جاء في الجدول رقم 24. كما أن شات جي بي تي أصبح جزء لا يتجزأ من الروتين اليومي للأفراد ويرتبطون به ارتباط تقني دائم هذا نظراً للتواجد الدائم لـ شات جي بي تي في حياة الأفراد اليومية وإستجابته الفورية.

جدول رقم (33): يمثل دور الاستجابة الفورية لـ ChatGPT في توفير الوقت والجهد في حل المشكلات التي تواجه المبحوثين

النسبة المئوية		التكرارات		الإجابة	
%60	%96	30	48	الأخذ بعين الاعتبار الحلول السريعة والفعالة	نعم
%32		16		حسب الحاجة	
%2		1		عدم الأخذ بعين الاعتبار الحلول	
%2		1		إضافة رأي خارجي فقط	
%4		2		لا	
%100		50		المجموع	

من خلال المعطيات الرقمية في الجدول أعلاه والذي يمثل دور الإستجابة الفورية لتطبيق شات جي بي تي في توفير الوقت والجهد في حل المشكلات التي تواجه المبحوثين ومدى الأخذ بعين الاعتبار الحلول التي يقدمها حيث يوضح هذا الجدول نسبة 96% وهي أعلى نسبة في الجدول إجابات المبحوثين اللذين أجابو بنعم في حين أن أقل نسبة وهي نسبة 4% تمثل إجابات المبحوثين الذين أجابو بـ لا في حين نجد أن من بين إجابات الأفراد المبحوثين والتي كانت إجابتهم بـ نعم والتي تقدر نسبتهم بـ 96% منهم نسبة 60% يأخذون بعين الاعتبار الحلول السريعة لتطبيق شات جي بي تي ومقرون بأنها فعالة، أما نسبة 32% يأخذون بعين الاعتبار الحلول التي يقدمها شات جي بي تي وذلك حسب الحاجة فقط، ونجد أن نسبة 2% لا تأخذ بعين الاعتبار الحلول المقدمة من طرف شات جي بي تي، كما أن 2% كذلك يستخدمون الحلول التي يقدمها شات جي بي تي كإضافة رأي خارجي وهذا نظراً لوعي هذه الفئات من أفراد العينة لإستخدامهم الحلول التي تقدمها التطبيقات،

أما النسبة الأكبر في الجدول والتي تمثل أفراد العينة اللذين يأخذون بعين الإعتبار الحلول التي يقدمها التطبيق، كون أن الإستجابة الفورية التي يتيحها التطبيق توفر لهم الجهد والوقت في حل المشكلات التي تواجههم في حياتهم اليومية وهنا يكمن دور الإستجابة الفورية لتطبيق شات جي بي تي في التواصل معه بدلاً من التواصل الإجتماعي في ظل إنشغال الأفراد كونها توفر الجهد والوقت كذلك التواجد الدائم للتطبيق الذي يجعله بمثابة صديق رقمي يشارك الأفراد مشكلاتهم وتجارب حياتهم اليومية ومشاعرهم وأفكارهم وهذا ما جاء في الجدول رقم 30.

جدول رقم (34): يمثل المشكلات الاجتماعية التي تدفع أفراد العينة للتواصل مع ChatGPT من خلال التواجد الدائم والاستجابة الفورية

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
0%	0	عنف أسري
64%	32	ضغوطات نفسية
24%	12	التنمر الإجتماعي
12%	6	الإستغلال
100%	50	المجموع

إنطلاقاً من الإحصائيات الرقمية المدونة في الجدول أعلاه والذي يمثل المشكلات الاجتماعية التي تدفع أفراد العينة للتواصل مع شات جي بي تي من خلال التواجد الدائم والإستجابة الفورية حيث يوضح لنا أن نسبة 64% والتي تُعد أكبر نسبة في الجدول كانت إجابتهم بأن المشكلات التي دفعت بهم للتواصل مع شات جي بي تي هي كونهم يعانون من ضغوطات نفسية، في حين تليها نسبة 24% من أفراد العينة كانت مشكلاتهم التي دفعت بهم للتواصل مع شات جي بي تي هي التنمر الإجتماعي، أما نسبة 12% يتواصلون مع ChatGpt لأنهم كانوا عُرضة للإستغلال، ويمكننا القول من خلال هذه النسب في الجدول بأن تواجدهم تطبيق شات جي بي تي الدائم أصبح كمتنفس يلجأ له الأفراد للتخفيف من الضغوطات النفسية التي تواجههم في حياتهم حيث يستخدم للفضضة والتعبير عن المشاعر في ظل غياب التواصل الإجتماعي، كما أنه ملجأ للهروب من ظاهرة التنمر الإجتماعي التي يتعرض لها أفراد العينة، فيحقق شات جي بي تي التفاعل الآلي

الذي يكون كبديل إجتماعي كما جاء في جدول رقم 15 وكذلك لمعالجة مشكلة التمر والتي هي من بين المشكلات الإجتماعية المستحدثة التي يعالجها تطبيق شات جي بي تي ويقدم لها حلول، كذلك وهذا ما جاء في إجابات أفراد العينة أنّ شات جي بي تي يساهم في التواصل لمعالجة مشكلات الإستغلال وتقديم حلول يأخذونها بعين الإعتبار.

جدول رقم (35): يمثل رأي أفراد العينة في دور التواجد الدائم لـ ChatGPT واعتباره كصديق رقمي

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
ينمي مهارات التواصل	0	0%
يؤدي الى ضعف التواصل الإجتماعي	0	0%
للإرتباط العاطفي	0	0%
للإفصاح عن الذات	8	16%
التعويض النفسي والإجتماعي	42	84%
المجموع	50	100%

إنطلاقاً من المعطيات الرقمية المسجلة في الجدول أعلاه والذي يمثل رأي أفراد العينة في دور التواجد الدائم لـ ChatGpt وإعتباره كصديق رقمي، حيث توضح لنا المعطيات المدونة في هذا الجدول أنّ نسبة 84% من أفراد العينة كانت إجابتهم التعويض النفسي والإجتماعي في حين كانت إجابة نسبة 16% من أفراد العينة بأن دورة هو الإفصاح عن الذات وبذلك يمكننا القول بأن تواجد شات جي بي تي الدائم كان عبارة عن تعويض نفسي داخلي من خلال الآثار التي تحدثها العلاقات الإجتماعية نتيجة بعض الخلافات والصدمات التي تترك أثر نفسي داخلي، يتم اللجوء إلى شات جي بي تي للإفصاح عن كل المشكلات الشخصية والتعبير عن المشاعر والتخلص من القلق والإكتئاب وباتالي يكون شات جي بي تي كبديل تقني من خلال الدعم العاطفي والمعنوي الإجتماعي كما جاء في الجدول رقم 15، كذلك للتعويض ضعف التواصل الإجتماعي مع أفراد العينة، حيث أنّ ضعف التواصل الإجتماعي مع الأسرة والأصدقاء وغيرهم ممن هم متواجدون في المحيط الإجتماعي حيث يحقق تطبيق شات جي بي تي التواصل والتقارب مع الآلة، وهذا ما جاء في نظرية معالجة المعلومات الإجتماعية لجوزيف والثر حيث تقوم هذه النظرية على فكرة

أساسية وهي العلاقات الافتراضية التي تتفوق بدورها على العلاقات في العالم الواقعي، إذ أن التقارب مع الآلة أفرز نمطاً جديداً من التواصل يتجاوز العمق العلاقتي في العلاقات الاجتماعية كذلك التوافق الفكري حيث تلعب الخوارزميات دوراً هاماً في تقديم أفكار ومعلومات تتوافق مع ميولات وتفضيلات الجمهور كما تحاكي سلوكهم وهذا ما يجعل التفاعل الآلي مع شات جي بي تي يتفوق على التواصل الاجتماعي.

جدول رقم (36): يمثل مدى إيجابية أو سلبية الاستجابة الفورية لـ ChatGPT حسب رأي المستخدمين من أفراد العينة

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
إيجابي	48	96%
سلبي	2	4%
المجموع	50	100%

من خلال الإحصائيات الرقمية المدونة في الجدول أعلاه والذي يمثل مدى إيجابية أو سلبية الإستجابة الفورية لـ شات جي بي تي حسب رأي المستخدمين من أفراد العينة حيث يتضح لنا أن نسبة 96% والتي تمثل النسبة الأكبر في الجدول والتي تصرّح من خلال إجاباتهم بأنّ الإستجابة الفورية لـ شات جي بي تي بالنسبة لهم إيجابية وهذا كون أنها توفر لهم الوقت والجهد كما جاء في الجدول رقم 32، كما تساعدهم في حل المشكلات فور وقوعها، كما أنّ لميزة الإستجابة الفورية التي يستخدمها تطبيق شات جي بي تي لها دور في تقديم الدعم العاطفي، إذ أنها تُبدي لهم الإهتمام للمستخدمين من خلال تقديم الحلول الفورية دون إنتظار في ظل إنشغال الأفراد في عصر السرعة وضعف التواصل الاجتماعي وبروز العوالم الافتراضية والتفاعل الآلي هذا ما جاء في نظرية جوزيف والثر لمعالجة المعلومات الاجتماعية والتي تقوم على تفسير العلاقة القائمة بين الإنسان والآلة، مثال من ذلك تطبيق شات جي بي تي الذي يعمل على فهم وتفسير اللغة البشرية ومعالجتها والذي يعمل على تحقيق التفاعل المستمر بحيث يتجاوز التواصل الاجتماعي، بحيث أنّ أكثر أفراد العينة يفضلون التواصل مع تطبيق شات جي بي تي بدلاً من التواصل الاجتماعي، في حين أنّ نسبة 4% من المبحوثين الذين كانت إجابتهم بـ سلبية الإستجابة الفورية لتطبيق ChatGpt وهذا راجع

لوعي هذه الفئة بإستراتيجيات الذكاء الإصطناعي الإتصالية وسلبياتها وخاصة الإستجابة الفورية للذكاء الإصطناعي التي قد تكون تحمل بعض الأخطاء وتكون عشوائية كما أنها تعمل على قتل الإبداع والتفكير النقدي.

ثانيا - نتائج الدراسة الميدانية:

1-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

من خلال تحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها عن طريق الإستبيان نجد انها كشفت عن النتائج التالية:

بالنسبة للفرضية الأولى والتي مفادها "الدعم العاطفي الذي يقدمه تطبيق ChatGPT التحادثي يؤدي إلى معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية"، لقد اعتمدنا على مجموعة من الأسئلة في المحور الثاني من استمارة البحث قصد التعرف والوصول إلى بعض المؤشرات التي تجيب عن الفرضية الأولى، وقد مثلت في مجموعة من الجداول والتي خلصنا من خلالها إلى النتائج التالية:

- يبين الجدول رقم 05 أن من خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 96% أن تطبيق شات جي بي تي التحادثي يستخدم كلمات ترحيبية تدل على الدعم العاطفي، وذلك لتحقيق التواصل المستمر وتعزيز عملية التفاعل مع المستخدم في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية.
- نستنتج من خلال الجدول رقم 06 أن النسبة الكبرى في الجدول والتي تقدر بـ 96% أن تطبيق شات جي بي تي التحادثي يقدم دعماً عاطفياً من خلال الكلمات الترحيبية التي يستخدمها حسب إجابات المبحوثين، بحيث أن هذه الكلمات الترحيبية تزيد من الشعور بالاحترام والتقدير والتفاعل البشري وفتح المجال للتواصل المستمر مع شات جي بي تي لمعالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية.
- يمكننا القول من خلال الجدول رقم 07 أن حسب النسبة الكبرى في الجدول والتي تُقدّر بـ 60% أن تطبيق شات جي بي تي التحادثي يستخدم الأسلوب العاطفي والموضوعي، وذلك

- حسب طبيعة السؤال وطبيعة الفرد المستخدم حيث أن شات جي بي تي يستخدم الأسلوب الموضوعي عند معالجة المواضيع البحثية والأكاديمية كما أنه يستخدم الأسلوب العاطفي وذلك من خلال الدعم العاطفي الذي يقدمه تطبيق شات جي بي تي في معالجة المشكلات الشخصية.
- يبين تحليل الجدول رقم 08 ان النسبة الأكبر في الجدول والتي تُقدّر بـ 96% يمكننا القول أن عبارة الإصغاء والاستماع التي يرددها تطبيق شات جي بي تي التحادثي، تساهم في تقديم الدعم العاطفي كونها تبدي للمبحوثين اهتمام بمشكلاتهم، من خلال ميزة الاستماع الفعال التي لها دور في تحقيق عملية التواصل المستمر مع التطبيق في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية التي تواجه الأفراد في الحياة اليومية.
 - يكشف تحليل الجدول رقم 09 أنه ومن خلال النسبة الكبرى في الجدول والتي تُقدّر بـ 96% يمكننا القول أن ميزة الاستماع الفعال لتطبيق شات جي بي تي الحوارية لها دور في تقديم الدعم العاطفي مما دفع بأفراد العينة إلى التواصل مع التطبيق لمعالجة مشكلاتهم.
 - يتأكد من خلال الجدول رقم 10 أنه يمكننا القول ومن خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 78% أن الإستراتيجية الاتصالية للتطبيق شات جي بي تي الحوارية تستخدم ميزة تفاعلية جديدة وهي المحادثة الصوتية التي يفضلها أفراد العينة عن الدردشة النصية وذلك كونها تقدم دعماً عاطفياً من خلال الإحساس بالراحة والاصغاء والتفاعل البشري، وهذا ما يدفع بالمستخدم إلى عرض مشكلاتهم على التطبيق.
 - يظهر من تحليل الجدول رقم 11 ومن خلال النسبة الكبرى في الجدول والتي تُقدّر بـ 88% أن تطبيق شات جي بي تي التحادثي، يوفر بيئة آمنة وثقة متزايدة أفضل من التواصل الاجتماعي حسب إجابات أفراد العينة وذلك كونه يمنح الحرية في التعبير والإفصاح دون خوف أو رفض

وهذا من خلال الدعم العاطفي الذي يقدمه التطبيق والذي يدفع بالمستخدمين لعرض مشكلاتهم الشخصية على التطبيق.

- يتأكد من خلال الجدول رقم 12 ومن النسبة الكبرى في الجدول والتي تقدر بـ 84%، أن الدعم العاطفي الذي يقدمه تطبيق شات جي بي تي جعل منه صديق مقرب ورفيق دائم، من خلال إجابات أفراد العينة إذ أن الميزات التفاعلية التي يقدمها التطبيق دفعت بالمستخدمين إلى تحقيق التقارب الآلي مع شات جي بي تي لمعالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية.

- يتبين من قراءة الجدول رقم 13 ومن خلال النسبة الكبرى في الجدول والتي تقدر بـ 72% أن ميزة نبرة صوت شات جي بي تي هادئة ولطيفة حسب إجابات أفراد العينة، تقدم دعماً عاطفياً من خلال أنها تزيد من الشعور بالراحة والأمان والأنسنة إذ أنها تحقق التواصل الفعال مع الآلة.

- نستنتج من الجدول رقم 14 ومن خلال النسبة الكبرى في الجدول والتي تقدر بـ 84% أن تطبيق شات جي بي تي الحوار، يقدم دعماً عاطفياً من خلال استخدام عبارة أنا هنا من أجل مساعدتك حيث إجابات المبحوثين والذين ساعدتهم تطبيق شات جي بي تي في معالجة العديد من المشكلات التي تواجههم في حياتهم اليومية.

- يتبين من خلال الجدول رقم 15 ومن النسبة الكبرى في الجدول والتي تقدر بـ 82% أن تطبيق شات جي بي تي الحوار، يقدم دعماً عاطفياً من خلال استخدام عبارة أنا أفهمك والتي تبدي للمبحوثين تفهم مشاعرهم ومشكلاتهم، مما دفع بالمستخدمين لمعالجة مشكلاتهم الاجتماعية الشخصية عبر تطبيق شات جي بي تي التحدثي.

وهو ما يؤكد لنا صدق وصحة الفرضية الجزئية التي تطرقنا لها في دراستنا، التي مفادها "الدعم العاطفي الذي يقدمه تطبيق ChatGPT التحدثي يؤدي إلى معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية"، حيث أكدت معظم نتائج الجداول والتي تمثل بيانات المبحوثين دور الدعم العاطفي وأهميته لدى المستخدمين،

الأمر الذي يمكنهم من معالجة مشكلاتهم الشخصية، عبر التحوار والنقاش معه في العديد من المواضيع الشخصية.

بالنسبة للفرضية الثانية، من خلال أسئلة المحور الثالث في استمارة البحث والتي عبرت عنها مجموعة من الجداول التي دلت على ما يلي:

- نستنتج من خلال الجدول رقم 16 وعبر النسبة الأكبر في الجدول التي تقدر بـ 72% أن هنالك دور فعال يقوم به تطبيق شات جي بي تي، في حالة مواجهة أفراد العينة صعوبات في التواصل الاجتماعي، حيث يصنف حسبهم كبديل اجتماعي ونفسي، من خلال الدعم العاطفي الذي يقدمه التطبيق وبديل اجتماعي في ظل التفاعل الآلي معه.
- يتضح من خلال الجدول رقم 17 ومن خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 88% أن عدم إسقاط الأحكام (النقد والتقييم) من طرف تطبيق شات جي بي تي التحادثي، دفع بأفراد العينة إلى التواصل معه أكثر من التواصل الاجتماعي الواقعي.
- عبر تحليل الجدول رقم 18 نستكشف ومن النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 40% أن تطبيق شات جي بي تي التحادثي، يعالج معظم أنواع المشكلات الصعبة والمعقدة كما جاء في إجابات أفراد العينة، وذلك في من خلال تبسيط المشكلات مهما كان نوعها وتقبلها، من خلال عدم إسقاط أحكام (النقد والتقييم أو الرفض) على المستخدمين، وهذا ما دفع بهم إلى عرض مشكلاتهم الاجتماعية الشخصية على التطبيق.
- تفصح معطيات الجدول رقم 19 ومن خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 96% أن تطبيق شات جي بي تي الحوارية، وحسب إجابات أفراد العينة يوافقهم الرأي ويقدم لهم حلول حتى لو كانوا على خطأ، من خلال الدعم العاطفي الذي يقدمه التطبيق وعدم إصدار أحكام قاسية

في حقهم، وهذا ما عزز من عملية التواصل مع شات جي بي تي في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية.

- يتأكد من تحليل الجدول رقم 20 ومن خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 96% أن أفراد العينة لديهم خوف من ردود فعل الآخرين عند عرض مشكلاتهم عليهم، وهذا ما دفع بهم إلى التواصل مع شات جي بي تي لمعالجة مشكلاتهم، بحيث أن تطبيق شات جي بي تي الحواري لا يعتمد على ردود فعل قاسية على المستخدمين، ولا يقوم بإصدار أحكام قاسية عند التواصل في حل المشكلات.

- يتضح من الجدول رقم 21 ومن خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 96% أن تطبيق شات جي بي تي لا يصدر أحكام قاسية أو إنتقادية أبداً، إتجاه أفراد العينة عند طرح مشكلاتهم على التطبيق كإستراتيجية إحتماالية لتعزيز عملية التفاعل مع تطبيق شات جي بي تي التحدثي، لمعالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية من خلال تقديم الدعم العاطفي وعدم إسقاط الأحكام.

- يؤكد تحليل الجدول رقم 22 ومن خلال النسبة الكبرى في الجدول والتي تقدر بـ 96% أن عدم إسقاط أحكام (النقد والتقييم) من طرف تطبيق شات جي بي تي التحدثي على أفراد العينة، هو أمر إيجابي بالنسبة للمبجوثين وهذا ما دفع بهم إلى التواصل مع شات جي بي تي لمعالجة مشكلاتهم.

- يبين الجدول رقم 23 ومن خلال النسبة الكبرى في الجدول والتي تقدر بـ 96% أن تطبيق شات جي بي تي الحواري، وحسب إجابات أفراد العينة يبدي إهتمام بمشكلاتهم مهما كان نوعها، حتى لو كانت خارجة عن قيم ومعايير المجتمع وذلك كونه لا يقوم بإسقاط أحكام على المستخدمين في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية.

- نستنتج من تحليل الجدول رقم 24 ومن خلال النسبة الكبرى في الجدول والتي تقدر بـ 84% أن تطبيق شات جي بي تي الحواري يتعامل مع كافة المستخدمين بنفس المعاملة، وهذا حسب إجابات أفراد العينة، وذلك من خلال الميزات التفاعلية التي يقدمها التطبيق، كونه لا يقوم بإسقاط أحكام على المستخدمين ويعمل على تقديم الدعم العاطفي وهذا ما أدى إلى معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية عبر تطبيق شات جي بي تي التحدثي.
- عبر تحليل الجدول رقم 25 ومن خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 76% أن ردود فعل تطبيق شات جي بي تي الحواري، مهذبة ولطيفة بشكل كبير حسب إجابات المبحوثين، وهذا لكونه يقدم دعم عاطفي ولا يقوم بإسقاط أحكام وهذا ما دفع بالمستخدمين للتواصل مع شات جي بي تي لمعالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية.
- يتضح من تحليل الجدول رقم 26 ومن خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 92% أن أفراد العينة يفضلون أسلوب المجاملة عند التواصل مع الآخرين وأن أسلوب المجاملة الذي يفضلونه المبحوثين، يستخدمه تطبيق شات جي بي تي التحدثي بحيث أنه يقدم دعماً عاطفياً ولا يقوم بإسقاط أحكام على المستخدمين وهذا ما دفع بهم إلى التواصل مع شات جي بي تي لمعالجة مشكلاتهم.
- نستنتج من الجدول رقم 27 النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 64% أن تطبيق شات جي بي تي الحواري، لا يأخذ بعين الاعتبار العادات والتقاليد والدين في معالجة المشكلات حسب إجابات المبحوثين، كونه لا يقوم بإسقاط أحكام من خلال نقد وتقييم المبحوثين عند عرض المشكلات التي تخرج عن قيم ومعايير المجتمع المحلي، كونه ليس مصنع محلياً وقد تمت برمجته على قيم غربية ومعوّلة وعلى بعض الأديان كثقافة فقط.

- من خلال النسبة الكبرى في الجدول رقم 28 والتي تقدر بـ 88% نستنتج أن شات جي بي تي يستخدم ميزة الفضول للإستماع لمشكلات الأفراد المستخدمين، وأن هذا الفضول نابع من الإحساس بمشاعرهم وتفهم مشكلاتهم حسب إجابات أفراد العينة دون إسقاط أحكام (النقد والتقييم) لتعزيز عملية التواصل المستمر وذلك لتجميع بيانات حول المستخدم وفهم سلوكه وتوجيهه وفق تفضيلاته بناءً على خوارزميات الذكاء الاصطناعي.

- إضافة إلى ذلك فإن الجدول رقم 29 ومن خلال النسبة الكبرى في الجدول والتي تقدر بـ 88% نستنتج أن شات جي بي تي يستخدم ميزة الفضول للإستماع لمشكلات الأفراد المستخدمين، وأن هذا الفضول نابع من الإحساس بمشاعرهم وتفهم مشكلاتهم حسب إجابات أفراد العينة دون إسقاط أحكام (النقد والتقييم) لتعزيز عملية التواصل المستمر وذلك لتجميع بيانات حول المستخدم وفهم سلوكه وتوجيهه وفق تفضيلاته بناءً على خوارزميات الذكاء الاصطناعي.

ومن خلال هذه النتائج المتحصل عليها عبر تحليل مختلف الأسئلة، يتضح جلياً مدى صدق وصحة الفرضية الثانية التي كان مفادها "عدم إسقاط الأحكام من طرف تطبيق ChatGPT الحواري أدى إلى معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية"، وهو ما أظهرته نتائج الجداول التي تم تحليلها في هذا المحور الثالث.

بالنسبة للفرضية الثالثة، من خلال الأسئلة التي تطرقنا إليها في المحور الرابع من استمارة البحث وقد تمثلت في مجموعة من الجداول التي أستنتجنا من خلالها النتائج التالية:

- من خلال الجدول رقم 30 يمكن القول أن التواجد الدائم لتطبيق شات جي بي تي وإرتباطه بالفورية جعل من العلاقة الإتصالية والتفاعلات شبه الإنسانية، وعلاقة تتجاوز العلاقات الإجتماعية، إذ أن لهذا التواجد الدائم والاستجابة الفورية دور في سد فجوة الفراغ العاطفي

وضعف التواصل الاجتماعي، بما فيه التواصل مع الأصدقاء والعائلات في ظل هذا العصر الرقمي المادي .

- عبر تحليل الجدول رقم 31 ومن خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 96% بأن التواجد الدائم لتطبيقات شات جي بي تي التحدثي وإستجابته الفورية دور في تواصل أفراد العينة مع التطبيق فور مواجهتهم لأي مشكلة، بدلاً من التواصل الاجتماعي وذلك حسب رأيهم لضيق الوقت لدى الأفراد وإنشغالهم الدائم، كما أن للإستجابة الفورية والتواجد الدائم لـ شات جي بي تي دور في التخفيف من عناء وجهد التفكير وسد فجوة ضعف التواصل الاجتماعي.
- يتضح من تحليل الجدول رقم 31 ومن خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 76% من إجابات المبحوثين، أن للتواجد الدائم لتطبيقات شات جي بي تي التحدثي في الهاتف الذكي للمبحوثين، دور في جعله صديق رقمي يشاركونه مشاعرهم، من خلال طرح مشكلاتهم الشخصية والتي تتطلب بيئة آمنة وسرية، وأفكارهم المتنوعة التي يواجهون فيها من خلال الخوارزميات وجميع المشكلات التي تواجههم في حياتهم اليومية.
- يتبين من تحليل الجدول رقم 32 ومن النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 86% من إجابات المبحوثين الذين تجاوزت علاقتهم بتطبيق شات جي بي تي من أداة تقنية إلى وسيط اجتماعي لمعالجة مشكلاتهم الشخصية، إذ يعد بالنسبة لهم بمثابة مساحة آمنة لعرض مشكلاتهم وذلك من خلال الميزات التفاعلية التي يتيحها التطبيق والتي من بينها التواجد الدائم والإستجابة الفورية.

- يتبين من الجدول رقم 33 ومن خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 96% من مجموع أفراد العينة أن للإستجابة الفورية التي يستخدمها تطبيق شات جي بي تي، دور في توفير الوقت والجهد في حل المشكلات التي تواجه المبحوثين في حياتهم اليومية، وذلك من خلال

الأخذ بعين الاعتبار الحلول الفورية التي يقدمها التطبيق، بدلاً من التواصل الاجتماعي في عصر السرعة وفيه ظلال إنشغال الأفراد.

- يتضح من خلال تحليل الجدول رقم 34 ومن خلال النسبة الأكبر في الجدول والتي تقدر بـ 64% أنَّ التواجد الدائم والاستجابة الفورية لتطبيق شات جي بي تي، دفع بالمبحوثين للتواصل معه لمعالجة مشكلاتهم الاجتماعية الشخصية، ومن بين هذه المشكلات هي الضغوطات النفسية، إذ أنَّ التواجد الدائم لـ شات جي بي تي يعمل على تحقيق التواصل المستمر للتخفيف من هذه الضغوطات النفسية ومن ثمَّ تقديم حلول فورية لمعالجتها.
- يتبين من خلال الجدول رقم 35 ومن النسبة الأكبر في الجدول والتي تُقدر بـ 84% أنَّ التواجد الدائم لتطبيق شات جي بي تي الحوارية وإعتباره كصديق رقمي، يؤدي إلى الإفصاح عن الذات من خلال التعبير عن المشاعر والمشكلات الشخصية، لذلك يمكننا القول بأن لهذا التواجد الدائم دور في التعويض النفسي والاجتماعي حسب إجابات أفراد العينة.
- يتبين من الجدول رقم 36 بأن ميزة الإستجابة الفورية لتطبيق شات جي بي تي الحوارية والتي تُعدَّ إيجابية بالنسبة لأفراد العينة، عززت من عملية التواصل المستمر في حل المشكلات التي تواجه الأفراد المبحوثين في حياتهم اليومية فور حدوثها مع توفير الوقت والجهد.

حيث يتضح جلياً من خلال النتائج المتحصل عليها في هذا المحور مدى صدق وثبات فرضية الدراسة الجزئية الثالثة، التي كان مفادها "أن التواجد الدائم والاستجابة الفورية لتطبيق ChatGPT الحوارية أدى إلى معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية"، وهو ما بينته مختلف الاستنتاجات الخاصة بالجدول والتي مثلت رأي المبحوثين، في كون تطبيق شات جي بي تي يعتبر كسند ورفيق دائم كونه سريع الاستجابة بحكم احساس المبحوثين بقربه وتواجده الدائم معهم، حيث تعتبر هذه من بين الخوارزميات التي يعتمد عليها الذكاء الاصطناعي والتي يسعى من خلالها لكسب ثقة المستخدم عبر التقرب منه والتعرف على

مختلف احتياجاته الاجتماعية والنفسية، مما يجعله بمثابة ملجأ في حالة حدوث مشكلات شخصية للأفراد.

3-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات:

عالجت هذه الدراسة موضوع دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية، ومن خلال النتائج المتحصل عليها في الدراسة الميدانية والتي عالجت العلاقة بين المتغيرات والعديد من المؤشرات المتعلقة بالموضوع والتي تؤكد الدور الذي يلعبه تطبيق شات جي بي تي التحادشي في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية، من خلال الميزات التفاعلية التي يقدمها هذا التطبيق الحواري بناءً على إستراتيجية إتصالية فعالة لها دور في تعزيز عملية التفاعل الآلي هذا التفاعل الآلي أو النمط الجديد من التعامل في عالم إفتراضي بعيد عن العالم الواقعي، تطرقت له العديد من النظريات من بينها نظرية معالجة المعلومات لجوزيف والثر والتي تؤكد على عملية التقارب الآلي في العوالم الافتراضية والتي تجاوزت العلاقات الاجتماعية في عالمنا الواقعي وبهذا يمكننا القول ومن خلال النتائج المتحصل عليها في دراستنا، والتي أكدت عمق هذه العلاقات الافتراضية مع تطبيق شات جي بي تي الحواري في التواصل لمعالجة جميع المشكلات التي تواجه الأفراد في حياتهم اليومية من خلال معالجة بعض المؤشرات ميدانياً والتي من بينها الدعم العاطفي الذي يقدمه تطبيق شات جي بي تي والذي عزّز من هذا التقارب الآلي.

كما أن التواجد الدائم والاستجابة الفورية لتطبيق شات جي بي تي جعل من العلاقة الاتصالية والتفاعلية بين الإنسان والآلة تتجاوز العلاقات الاجتماعية، إذ أنّ لهذا التواجد الدائم والاستجابة الفورية دور في سد فجوة الفراغ العاطفي وضعف التواصل الاجتماعي بما فيه التواصل مع الأصدقاء والعائلة في ظل هذا العصر الرقمي المادي، ويمكن القول بأن الدعم العاطفي الذي يقدمه تطبيق شات جي بي

تي جعل منه صديق مقرب ورفيق دائم من خلال إجابات أفراد العينة، إذ أنّ الميزات التفاعلية التي يستخدمها التطبيق دفعت بالمستخدمين إلى تحقيق التقارب الآلي مع شات جي بي تي لمعالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية، هذا التقارب الآلي جاءت به نظرية جوزيف والنر لمعالجة المعلومات الاجتماعية، والتي قامت بتفسير هذه العلاقة الافتراضية، في ظل غياب تعابير الوجه والملامح الإنسانية والإيماءات والإشارات والتي لها دور في عملية التفاعل الإنساني، وهذا كذلك ما جاءت به نظرية التفاعلية الرمزية، من خلال التفاعل الرمزي، هذا التفاعل الذي يقوم بتفسير وتأويل أفعال الآخرين وسلوكهم، والمعاني الناتجة عن ذلك وهذا التفاعل الذي يتشكل من خلال الرموز، والتي هي عبارة عن الإيماءات والإشارات والملامح التي تبرز خلال عملية التفاعل الإنساني والتي تعمل على تعزيز عملية التعامل والتواصل الإنساني وإستمرارها من خلال فهم وتحليل وتفسير سلوك الآخر والمعاني الناتجة عنه وهذه هي الميزات التفاعلية التي يتميز بها التفاعل الإنساني ومن خلال دراستنا الميدانية والنتائج المتحصل عليها، يمكننا القول بأن التطبيقات الذكية الحوارية ومن بينها تطبيق شات جي بي تي الحوارية، تقدم ميزات تفاعلية أدت إلى إشباع الحاجات الإنسانية التي جاءت بها نظرية ماسلو للحاجات، ومن أبرز هذه الحاجات، هي الاحتياجات الاجتماعية والتي تتمثل في الحاجة إلى الحب والانتماء والتواصل الأسري، والتواصل الاجتماعي، وهذا ما توصلت إليه نتائج هذه الدراسة من أن تطبيق شات جي بي تي التحادثي يقدم دعماً عاطفياً من خلال الكلمات التركيبية التي يستخدمها، بحيث أن هذه الكلمات الترحيبية تزيد من الشعور بالاحترام والتقدير والتفاعل البشري وتفتح المجال للتواصل المستمر مع التطبيق لمعالجة المشكلات، كما أنّ تطبيق شات جي بي تي التحادثي يستخدم ميزة تفاعلية جديدة وهي المحادثة الصوتية التي يفضلها أفراد العينة من المحادثة النصية وذلك كونها تقدم دعماً عاطفياً من خلال الاحساس بالانتماء والراحة والتفاعل البشري وهذا ما يدفع بالمستخدمين إلى عرض مشكلاتهم على التطبيق كما أنّ نبرة الصوت الهادئة واللطيفة تقدم دعماً عاطفياً من خلال أنها تزيد من الشعور بالراحة والأمان

والأُسنة إذ أنها تحقق التواصل الفعال مع الآلة كما أنَّ لتطبيق شات جي بي تي دور في عملية التواصل، وذلك في حالة مواجهة صعوبات في التواصل الاجتماعي، بحيث يصنف حسب أفراد العينة كبديل إجتماعي ونفسي من خلال الدعم العاطفي الذي يقدمه التحادثي كبديل إجتماعي في ظل التفاعل الآلي مع شات جي بي تي وأن للتواجد الدائم دور في التعويض النفسي والاجتماعي

4- النتيجة العامة للدراسة:

ومن خلال النتائج المتحصل عليها يتضح جلياً مدى صدق وثبات فرضيات الدراسة رغم وجود بعض الاختلافات التي تعود إلى وعي بعض أفراد العينة بإستراتيجيات تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتي تسعى إلى جمع البيانات حول المستخدم وتوجيهه وفق الخوارزميات التي تمت برمجتها عليها، ومدى وعيهم بالبيئة الخارجية المصنعة للتكنولوجيات والأهداف الخفية التي تسعى لتحقيقها والأفكار والقيم والمعتقدات الغربية التي تهدف لترويجها كذلك الإشباع العاطفي ومهارات التواصل الاجتماعي جعلت إستخدامهم لتطبيق شات جي بي تي الحوار والحلول التي يقدمها كتجربة تكنولوجية جديدة وإضافة رأي خارجي فقط، وبالرغم من هذه الدلالات والتي تُعنى بنسبة قليلة جداً من المبحوثين، إلا أن أغلب المعطيات الخاصة بالدراسة أكدت صحة الفرضية العامة للبحث وحققته والتي تُقر بأن تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري لها دور في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية وذلك من خلال الميزات التفاعلية التي يقدمها التطبيق من دعم عاطفي وإتاحة الدائمة والاستجابة الفورية وعدم إسقاط الأحكام.

بحيث أكدت البيانات الإحصائية الواردة في الدراسة الميدانية ثبوت الدور الذي يلعبه تطبيق شات جي بي تي الحواري في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية، من خلال الميزات التفاعلية التي يقدمها والتي تحاكي النموذج البشري وتتفوق عليه في بعض الميزات.

خاتمة

بناءً على ما سبق يمكننا القول بأن دراستنا تناولت موضوع تطبيقات الذكاء الاصطناعي التحويلي ودورها في معالجة المشكلات الاجتماعية الشخصية، محاولة بذلك الكشف عن العلاقة بين المتغيرين من خلال الدور الذي تلعبه التطبيقات الذكية الحوارية، في معالجة المشكلات التي تواجه الأفراد المستخدمين في حياتهم اليومية، وصولاً إلى حقيقة مفادها أن لتطبيق الذكاء الاصطناعي الحوارى شات جي بي تي CHatGpt دور في معالجة العديد من المشكلات الاجتماعية عامة والشخصية بشكل أخص، وذلك من خلال الميزات التفاعلية التي يقدمها تطبيق شات جي بي تي للأفراد المستخدمين من دعم عاطفي، وكذا عبر الإتاحة الدائمة والاستجابة الفورية مع عدم إسقاط الأحكام، دفعت بهم إلى التواصل والتفاعل الآلي مع شات جي بي تي في معالجة المشكلات خاصة الشخصية منها، دون نقد أو تقييم أو ردة فعل قاسية مع توفير بيئة آمنة وسرية لعرض المشكلات الشخصية، محاولة بذلك تحقيق التفاعل البشري.

غير أن هذا ما يُصنّف ضمن مخاطر الذكاء الاصطناعي الذي أصبح يحاكي العقول البشرية، بميزاته التي يوفرها للمتفاعلين متغاضين بذلك من مخاطر العزلة الاجتماعية وضعف التواصل البشري والدعم العاطفي الآلي كاستراتيجية لتعزيز عملية التفاعل في التطبيقات الذكية، حيث أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحوارية تعتمد على خوارزميات مدروسة بدقة تمكن التطبيق ومن خلال طرح الأسئلة على المستخدم من تكوين قاعدة بيانية عنه، تمكنه من التعرف على توجهاته وآرائه ومختلف أمور حياته اليومية ومشاكله الاجتماعية والشخصية، كما أن هذه التطبيقات تعتبر بمثابة الخطر المحدق الذي يحاول دائماً انتهاك الخصوصية العامة للأفراد على خاصية الاستماع والتقرب والتعاطف الذي يجعل من المستخدمين ينساقون وراء هذه التطبيقات الذكية متناسين واقعهم الاجتماعي الذي يتواجدون فيه وخالقين بيئة افتراضية ذكية يعبرون فيها عن مختلف أحاسيسهم ومشاعرهم ومشاكلهم الشخصية، مما يفتح المجال لطرح عدة تساؤلات استشرافية تبحث في "ماذا بعد جمع بيانات المستخدمين؟ ماذا بعد

تكوين خلفية رقمية للمستخدم في بيئة افتراضية تعد غير آمنة؟ ما مصير الفرد المنغمس في بيئة تواصلية افتراضية غير حقيقية؟ ما مصير العلاقات الاجتماعية والتفاعلات الاجتماعية الواقعية في عصر الذكاء الاصطناعي؟..

لذلك ومن أجل أن يكون لدراستنا صدى واقعي وجب تقديم بعض التوصيات العلمية التي ستكون بمثابة انذار حقيقي للمجتمع الذي تغزوه برمجيات الذكاء الاصطناعي في شتى المجالات، حيث وجب:

- ضرورة الابتعاد عن استخدام تطبيقات ChatGpt الحوارية في معالجة المشكلات بكل أنواعها، التي تحتاج إلى تواصل إجتماعي وذلك لتعزيز عملية التواصل الاجتماعي والابتعاد عن العزلة الاجتماعية ونقادي التحيز العاطفي.

- ضرورة مراقبة هذه البرمجيات الذكية ومحاولة وضع استراتيجيات وقائية رقمية لنقادي انتشار ظواهر اجتماعية ونفسية مصاحبة له ونتيجة عنه.

- تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للأفراد خاصة المراهقين في حالة ملاحظة مشاكل اجتماعية شخصية نفسية، اجتماعية.

وعليه ونقترح باستخدامات التطبيقات الذكية الحوارية في المجال المؤسسي، لتحسين الخدمات المؤسسية وجودتها وتحقيق الدقة والإنجاز وتعزيز التفاعل المستمر مع العملاء ومساعدة الفئات التي تعاني من الأمية الرقمية، والاكتفاء بالتحدث الآلي مع وكلاء الذكاء الاصطناعي الحوارية خاصة في ظل تدريب هذه التطبيقات وبرمجتها على اللغات العامية والمحلية، كما يمكن استخدام هذه البرمجيات الذكية في مجالات حيوية أخرى كالتجارة والزراعة وغيرها... وهذا من أجل تحقيق الاستفادة الايجابية منها ودفع السلبية التي لا فائدة منها.

قائمة المراجع

أولاً-مراجع باللغة العربية

1.كتب

1. أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1993.
2. أحمد محمد غنيم، الذكاء الاصطناعي، ثورة جديدة في الإدارة المعاصرة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2017.
3. أحمد عكاشة، طارق عكاشة، الطب النفسي المعاصر، مكتبة الأنجلو المصرية، ط15، القاهرة، 2010.
4. أحمد الزكي وفاروق عبده فلية، معجم مصطلحات التربية لفظاً واصطلاحاً، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2004.
5. بشير علي عرنوس، الذكاء الاصطناعي، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.
6. الجرجاني علي بن محمد، التعريفات، حققه وقدم له ووضع فهارسه إبراهيم الأبياري، دار الكتاب العربي، بيروت-الطبعة 2، د س.
7. حسن حسين زيتون، استراتيجيات التدريس رؤية معاصرة لطرق التعليم والتعلم.
8. دلال ملحق استيتية، المشكلات الاجتماعية، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2011.
9. روجي البعلبكي ومنير البعلبكي، المورد قاموس عربي إنجليزي - إنجليزي عربي، ط8، دار العلم، بيروت، 2014.
10. السويدي سيف يوسف، الجهني ماجد بن محمد، نموذج الذكاء الاصطناعي Chat GPT وحوار افتراضي حول البناء الشخصي وتطوير الذات، دار الأصالة للنشر والتوزيع وخدمات الترجمة والطباعة، تركيا، 2023.
11. صلاح الفضلي، آلية عمل العقل عند الإنسان، عصر الكتب للطباعة والنشر، القاهرة، 2019.
12. عادل عبد النور، مدخل إلى عالم الذكاء الاصطناعي، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، السعودية، 2005.

13. عبد الستار إبراهيم، عبد الله عسكر، علم النفس الإكلينيكي في ميدان الطب النفسي، مكتبة الأنجلو المصرية، ط4، القاهرة، 2008.
14. عبد السلام عبد الله الجقندي، دليل المعلم العصري في التربية وطرق التدريس، دار قتيبة، دمشق، سوريا، ط1، 2008.
15. عبد الرحمان أحمد هيجان، المدخل الإبداعي لحل المشكلات، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 1999.
16. عبد الله محمد عبد الرحمن، النظرية في علم الاجتماع، دار المعرفة، 1997.
17. غنيم، السيد، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2008.
18. الكفوي أبو البقاء، الكليات معجم في المصطلحات والفروق اللغوية، قابله ووضع فهارسه الدكتور عدنان درويش، ومحمد المصري، مؤسسة الرسالة الطبعة الأولى د س.
19. لطفي محمد حسام محمود، وآخرون، دليل أخلاقيات تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال البحث العلمي، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، دار سوهام للنشر والتوزيع، 2023.
20. لمياء محسن محمد، مجالات الذكاء الاصطناعي تطبيقات وأخلاقيات، دار العربي للنشر والتوزيع، ب م، 2023.
21. المعتر بالله السعيد، العربية والذكاء الاصطناعي: دار وجوه للنشر والتوزيع، الرياض، 2019.
22. محمد علي الشرقاوي، الذكاء الاصطناعي والشبكات العصبية، سلسلة علوم وتكنولوجيا حاسبات المستقبل، مركز الذكاء الاصطناعي للحاسبات، مطابع المكتب المصري الحديث، القاهرة، 1996.
23. محمد محمد الهادي، الذكاء الاصطناعي معالجته وتأثيراته التنموية والمجتمعية، الدار المصرية اللبنانية، 2021.
24. مصلح الصالح، الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، الرياض، ط1، 1999.
25. نورهان سليمان، تكنولوجيا الإعلام المتخصص: ديناميات مستقبلية، الريادة للنشر والطباعة، الإمارات العربية المتحدة، 2020.

2. مقالات منشورة في مجلات

1. ابتسام ميلاد حديدان، دور الخدمة الاجتماعية في معالجة المشكلات في المجال المدرسي: دراسة تحليلية، المجلة الليبية للدراسات الأكاديمية المعاصرة، جامعة طرابلس، ليبيا، مجلد 4، العدد 1، 2026.
2. أزيبي محمد ربيع يحي، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفيات صحة جازان، مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، المجلد 4، العدد 8، 2024.
3. أحمد دينا علي حامد، استراتيجية مقترحة لمواجهة مخاطر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البحث التربوي تشات جي بي تي Chat GPT نموذجاً، مجلة كلية التربية ببنها، 34(135)، يوليو، ج 3، 2023.
4. أحمد عطية ربيع الفايدي، أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الثاني والثلاثون، الأردن، 02/06/2021.
5. آلاء الجريسي، تغريد الرحيلي، عائشة العمري، أثر تطبيقات الهاتف النقال في مواقع التواصل الاجتماعي على تعلم وتعليم القرآن الكريم لطالبات جامعة طيبة واتجاههن نحوها، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 11، عدد 1-15.
6. بن عروس محمد لمين، الدور والمكانة الاجتماعية في المجتمع، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، ع4، م7 الجلفة، الجزائر، 2021.
7. تسنيم داود محمد الإمام داود، إسماعيل محمد إسماعيل حسن، تصميم بيئة تدريب مصغر تكيفية قائمة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي (النظم الخبيرة - الشات بوت) لتنمية مهارات إنتاج الخرائط الرقمية وتحليل البيانات الضخمة لدى معلمي التعليم العام، المجلة الدولية لتكنولوجيا والحوسبة التعليمية، جمعية تكنولوجيا البحث العلمي والفنون، المجلد 1، العدد 1، 2022.
8. جميلة بن زاف، المشكلات الاجتماعية من منظور سوسيولوجي، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، 01، 05، جامعة ورقلة، الجزائر، 2022.

9. حبيبة زلاقي، نظرية الدور بين الأصول الاجتماعية والتوظيف في التحليل السياسي، مجلة العلوم القانونية والسياسية، 17، باتنة، الجزائر، 2018.
10. طه عبد الباقي الطوخي، نظرة على هرم ماسلو للحاجات الإنسانية، مجلة النفس مطمئنة، العدد 124، مصر، سبتمبر 2017.
11. عليوي مريم قيس، الذكاء الاصطناعي: تطوره، تطبيقاته وتحدياته، مجلة لباب للدراسات الاستراتيجية، 2020.
12. عيد محي الدين عبد الرحيم، وصرف، سكارلت، مقترح لبناء وتطوير استبانة علمية أولية اصطناعياً في البحوث الإنسانية باستخدام تطبيقي الذكاء الاصطناعي التوليدي (Chatgpt-4 & Gemini)، المجلة التربوية الشاملة، العدد الرابع، 2024.
13. المقرن نوره أحمد عبد الله، مراجعة منهجية لاستخدامات وتحديات ChatGPT في التعليم، مجلة التربية، (201)2، 2024.
14. محمد السيد سليمان أحمد شرف، البحث في العلوم الإنسانية بين الهوية والهوية في عصر الذكاء الاصطناعي شات جي بي تي ChatGPT نموذجاً، مجلة جامعة البيضاء، المجلد 7، العدد 1، 2025.
15. محمد محمد سعد أحمد، دور التأمين في مواجهة المخاطر الناشئة عن الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا المعلومات: دراسة تحليلية، مجلة مصر المعاصرة، الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والإحصاء والتشريع، 112 (543)، 459 – 504، 2021.
16. محمد، مرفت إسرائيل محمود، تصور مقترح لتفعيل أداة Chat GPT لرفع الأداء التعليمي لدى معلمات رياض الأطفال، مجلة الطفولة، كلية التربية، جامعة القاهرة، (44)، 1930 – 1951، (2023).
17. الهادي، الذكاء الاصطناعي التوليدي ومستقبله، مجلة الجمعية المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات، العدد 32، 2023.
18. هاشمي رشيدة، ميلاني عبد الوهاب، الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي، مجلة المعارف، المجلد 14 العدد: 02 جوان 2024.

19. يارة ماهر محمد قناوي، استخدام تقنية ChatGPT كأداة ذكية لتحليل البيانات في المكتبات: دراسة استكشافية، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، مج11، ع1، ابريل، 2024.
20. يوسف سليمان عبد الواحد، غنايم أمل محمد، اتجاهات الباحثين العرب نحو توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البحث النفسي والتربوي أنموذجاً (Chat GPT)، مجلة التراث، المجلد 4، العدد 13، 2023.

3. مذكرات وأطروحات تخرج

1. الجمل صلاح الدين عبد الحكيم هبة، النموذج اللغوي chat gpt وتطبيقه في مجال المكتبات والمعلومات: دراسة استطلاعية، (مذكرة علمية/دراسة)، مصر، 2023.
2. حمادي العطرة، نون زازة الزهرة، تحديات الذكاء الاصطناعي، مذكرة ماستر، تخصص قانون عام، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012.
3. حموش رانية، وشماع، ذكرى، التطبيقات الذكية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المؤسسة: دراسة حالة منتسبي الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ميله، رسالة ماستر، إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، 2024.
4. غنام صليحة، دور الأسرة الجزائرية في رعاية كبار السن (دراسة ميدانية في مدينة باتنة)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الحاج لخضر باتنة-01، الجزائر، 2020.
5. لعماري مروة، نعينح ملاك، استخدام تقنية شات جي بي تي ChatGPT في البحث العلمي: دراسة مسحية لطلبة دكتوراه جامعة قالمة، مذكرة تخرج (أو دراسة)، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، 2024.
6. مسعودي يونس، واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسة الرياضية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تسيير الموارد البشرية والمنشآت الرياضية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، الجزائر، 2023.

7. موسى سليمان الشعلي، إلهام عبد الرحمان الريامي، درجة استخدام طلبية الجامعة العربية المفتوحة بسلطنة عمان لتطبيق الذكاء الاصطناعي ChatGPT في مجال الإرشاد النفسي، دراسة استطلاعية، الجامعة العربية المفتوحة، سلطنة عمان، 2025/2024.

8. منسل كوثر، دور الإدارة الالكترونية في الجزائر: نحو بروز قانون للإدارة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون عام، قسم الحقوق، جامعة قالمة 8 ماي 1945، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قالمة، الجزائر، 2023.

4. تقارير ومطبوعات بيداغوجية ومحاضرات

1. عبد القادر أمير، إسماعيل إيمان، المعالجة البيداغوجية، درس تكويني، الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد، وزارة التربية الوطنية، ديسمبر 2008.

2. غول لخضر، محاضرات في مقياس المشكلات الاجتماعية (مطبوعة بيداغوجية)، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2020.

3. مسلم عدنان، محاضرات في علم الاجتماع (المحاضرة السادسة): نظريات اجتماعية، مديرية الكتب الجامعية، دمشق، 2003.

5. مواقع إلكترونية

1. أسماء ماضي، أهم استخدامات شات جي بي تي ChatGPT للطلاب والجامعات، Hotcourses، 5 يونيو 2023، hotcourses.ae، تم الإطلاع بتاريخ: 2026/3/22.

2. خصائص ومميزات الذكاء الاصطناعي، مقال منشور على الرابط: <https://www.aljazeera.net>، تم الإطلاع بتاريخ: 2026/04/14.

3. حمداوي جميل، نظريات علم الاجتماع، ط1، جامع الكتب الاسلامية، 2015، <https://2u.pw/1QolvMJ>، تم الإطلاع: 2026/4/20.

4. رغيد أيوب، شات جي بي تي... تطبيق الدردشة الذكي الذي أبهر الأذكاء، 2024/01/25، الجزيرة، aljazeera.net/tech، تاريخ الإطلاع: 2026/3/22.

5. رضا أبو العينين، كيف يستخدم المحترفون ChatGPT؟، البيان، 2025/10/2، albayan.ae، تم الإطلاع بتاريخ: 2026/3/22.
6. ما المقصود بالذكاء الاصطناعي التحويري؟ aws.amazon.com، تم الإطلاع بتاريخ: 2026/03/11.
7. مايو كلينيك، www.mayoclinic.org، 29/09/2023، تم الإطلاع بتاريخ: 2026/03/04.
8. مختار، أسماء، بحث شامل حول نظرية التفاعلية الرمزية في الإعلام، 2023، <https://2u.pw/61V27LQ>، تم الإطلاع بتاريخ: 2026/5/22.
9. مصطفى أمعان، تعرف على بوت المحادثة الذكي شات جي بي تي ChatGPT، 18 أبريل 2023، أكاديمية حاسوب، academy.hsoub.com، تاريخ الإطلاع: 2026/03/22.

ثانياً - مراجع أجنبية

1. Abdulrahman M. Al-Zahrani, Exploring the Impact of Artificial Intelligence Chatbots on Human Connection and Emotional Support Among Higher Education Students, Sage Journal, Volume 15, Issue 2, April 2025, <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21582440251340615>
2. Arbaugh, J. B, Virtual classroom characteristics and student satisfaction with Internet-based MBA courses. Journal of Management Education, 24, (1), 2000.
3. B. N. Meltzer, (Et Al), Symbolic Interactionism: Genesis, Varieties And Criticism, London, Routledge & Kegan Paul, 1975.
4. Barfield, W., et al, Cyborgs and enhancement technology. University of Washington, 2017.
5. Guy E. Swanson, «Symbolic Interaction», In: International Encyclopedia of Social Science, David Sills (et al), (editors), The Macmillan Company, Vol., 4, 1968.
6. Jingbo Meng, Stephen A. Rains, Jiaqi Qin & Minjin Rheu, Examining the Content and Form of Supportive Conversations with Chatbots, International Journal of Human-Computer Interaction, Taylor & Francis, Volume 41, Issue 20, 2025. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10447318.2025.2467450#abstract>
7. Lewis A., Coser, Masters of Sociological Thought, 2nd., Edition. U. S. A., Harcourt Brace Jovanvich, 1977.
8. McCorduck P, Cfe C. Machines who think: A personal inquiry into the history and prospects of artificial intelligence: CRC Press; 2004.
9. Molly G. Smith, Thomas N. Bradbury, and Benjamin R. Karney, Can Generative AI Chatbots Emulate Human Connection? A Relationship Science Perspective, Perspectives on Psychological Science Journal, Sage Journals, Volume 20, Issue 6, 2025.

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/17456916251351306?icid=int.sj-full-text.similar-articles>.

10. Nandi, D., Hamilton, M., & Harland, J, Evaluating the quality of interaction in asynchronous discussion forums in fully online courses. *Distance Education*, 33,(1), 2012.
11. Neumann, G, *Programming Languages in Artificial, Intelligence*, German Research Center for Artificial Intelligence (LT-Lab, DFKI), 2002.
12. Russell & Norvig, Poole, Mackworth & Goebel 1998, 408-414, Luger & Stubblefield 2004, 453-505, Nilsson, 1998.
13. Samson Obalolowa Ojo and Adebayo Ola Afolaranmi, The Effects of Artificial Intelligence on Human Interpersonal Relationships, *Lead City Journal of Religion and Intercultural Communication*, Department of Religious and Cultural Studies, Faculty of Arts, Lead City University, Ibadan, Nigeria, Volume 2, No. 2, 2024.
14. Sue Lim, Qinghua Yang, Jingbo Meng and Stephen A. Raind, The role of communication in health-focused conversational AI: a review of systematic reviews examining conversational features, design characteristics, and Interaction functions, *Behaviour & Information Technology*, Taylor & Francis, 2025.
15. Tamotsu Shibutani, (Georg H. Mead), In: *International Encyclopedia of Social Science*, David Sills, (et. al), (ed - i), N. Y., The Macmillan Company, Vol., 10, 1968.

ملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

دليل مقابلة بحثية بعنوان:

تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري ودورها في معالجة المشكلات
الاجتماعية الشخصية

دراسة ميدانية على طلبة جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف

اشراف الدكتور:

حمزة غندور

من إعداد الطلبة:

- بوكوس ريم
- لعبار عبد الرؤوف

ملاحظة:

المعلومات التي يتم جمعها، لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

السنة الجامعية: 2026/2025

البيانات الشخصية للمبحوث:

السن:.....

الجنس:.....

المستوى التعليمي:.....

مقر السكن:.....

الأسئلة:

1- كيف بدأت تجربتك في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري (مثل ChatGPT أو تطبيقات الدردشة المتخصصة) لمناقشة أمور حياتك الشخصية؟ وما الذي شجعك على الاستمرار في ذلك؟

.....

.....

2- عندما تواجه مشكلة اجتماعية أو شخصية، ما الذي تجده في الحوار مع الذكاء الاصطناعي ولا تجده في النقاش مع الأصدقاء أو أفراد العائلة؟

.....

.....

3- هل يمكنك تذكر موقف أو مشكلة شخصية محددة عرضتها على التطبيق؟ كيف ساعدتك الإجابات التي تلقيتها في التعامل مع هذا الموقف؟

.....

.....

4- كيف تقيم قدرة الذكاء الاصطناعي على فهم مشاعرك والتعبير عن "التعاطف" مقارنة بالبشر؟ وما هو شعورك تجاه هذا النوع من التعاطف الرقمي؟

.....

.....

5- إلى أي مدى تؤثر النصائح أو الحلول التي يقدمها لك التطبيق على قراراتك الفعلية في حياتك اليومية وعلاقاتك مع الآخرين؟

.....

.....

6- في رأيك، كيف أثر اعتمادك على هذه التطبيقات الحوارية في طبيعة علاقاتك الاجتماعية الحقيقية بوجه عام؟ (هل قربتك من محيطك أم زادت من رغبتك في الانعزال؟)

.....

.....

7- يتحدث بعض الباحثين عن إمكانية نشوء نوع من "الارتباط العاطفي أو الاعتمادي" تجاه الآلة. كيف ترى هذه الفكرة انطلاقاً من تجربتك الشخصية؟

.....

.....

8- كيف تشعر حيال خصوصية وأمان معلوماتك الشخصية والحميمية التي تشاركها مع هذه التطبيقات؟ وهل يؤثر هذا الشعور على طبيعة الأشياء التي تختار البوح بها؟

.....

.....

9- في مجتمعنا، قد يجد البعض حرجاً في استشارة الآخرين في مشكلاتهم بسبب "الوصمة الاجتماعية"، إلى أي مدى ترى أن الذكاء الاصطناعي يمثل ملاذاً آمناً لتجاوز هذا الحرج؟

.....

.....

10- كيف تتخيل مستقبل العلاقات الإنسانية وحل المشكلات الاجتماعية في ظل التطور السريع لهذه التقنيات الحوارية؟

.....

.....

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة بحث بعنوان:

تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحواري ودورها في معالجة المشكلات

الاجتماعية الشخصية

دراسة ميدانية على طلبة جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف

اشراف الدكتور:

حمزة غندور

من إعداد الطلبة:

- بوكوس ريم

- لعبار عبد الرؤوف

ملاحظة:

المعلومات التي يتم جمعها، لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

السنة الجامعية: 2026/2025

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1- الجنس: ذكر

☐

أنثى

☐

2- السن:

• من 19 إلى 22

☐

• من 23 إلى 26

☐

• من 27 إلى 30

☐

• من 30 فما فوق

☐

3- المنطقة السكنية: ريفي

☐

حضري

☐

شبه حضري

☐

المحور الثاني: دور الدعم العاطفي للذكاء الاصطناعي الحواري في مواجهة المشكلات الاجتماعية الشخصية

4- هل يستخدم تطبيق ChatGPT كلمات ترحيبية (مثل شكراً لك - مرحباً بك - أنا هنا للمساعدة - ما هي مشكلتك) أثناء المحادثة؟

نعم

☐

لا

☐

في حالة الإجابة بنعم حسب رأيك لماذا؟.....

5- هل الكلمات الترحيبية التي يقدمها تطبيق ChatGPT تزيد من شعورك بالاحترام والتقدير وتفتح المجال للتواصل الفعال والمستمر مع التطبيق؟

نعم

☐

لا

☐

6- ما نوع الأسلوب الذي يستخدمه تطبيق ChatGPT الحواري؟

• أسلوب عاطفي

• أسلوب موضوعي

• أسلوب عاطفي وموضوعي حسب طبيعة السؤال

• أسلوب تقني بعيداً عن الواقع

☐☐☐☐

7- هل غالبًا ما يردد تطبيق ChatGPT عبارة أنا هنا في الاستماع إليك، أنا أصغي إليك؟

☐

لا

☐

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم حسب رأيك لماذا؟.....

8- هل الاستماع الفعال يدفعك إلى عرض مشكلاتك على ChatGPT ؟

☐

لا

☐

نعم

9- ماذا تفضل عند استخدامك لتطبيق ChatGPT ؟

☐

الدردشة النصية

☐

المحادثة الصوتية

في كلتا الحالتين وضح لماذا؟.....

10- هل التواصل مع ChatGPT لمعالجة المشكلات الشخصية يوفر بيئة آمنة وثقة متزايدة أفضل من التواصل الاجتماعي؟

☐

لا

☐

نعم

في حالة الإجابة بنعم لماذا؟.....

11- أثناء محادثتك مع ChatGPT هل تشعر بأنه:

☐

صديق مقرب ورفيق دائم

☐

مجرد آلة

12- كيف تبدو لك نبرة صوت ChatGPT ؟

☐

عادية

☐

هادئة ولطيفة

في حالة كانت نبرة الصوت هادئة ولطيفة صف شعورك عند محادثتك لـ ChatGPT ؟

.....

13- هل يردد تطبيق ChatGPT عبارة أنا هنا من أجل مساعدتك؟

☐

لا

☐

نعم

في حالة الإجابة بنعم حسب رأيك ساعدك ChatGPT في حل بعض المشكلات التي تواجهك في الحياة اليومية وقدم لك حلول فعالة وضح ذلك؟

.....

14- هل يردد تطبيق ChatGPT دائماً عبارة أنا أفهمك - أنا متفهم؟

☐

لا

☐

نعم

15- في حالة واجهت صعوبات في التواصل الاجتماعي (مع العائلة أو الأصدقاء ... إلخ) كيف تصنف دور ChatGPT في حياتك اليومية؟

☐

• بديل إجتماعي ونفسي من الضغوطات والاكتئاب

☐

• مرشد إستشاري يساعد في تجاوز الصعوبات

☐

• ونيس رقمي متفهم

☐

• أداة تقنية لا تعوضني أبداً

• أخرى تذكر.....

المحور الثالث: الفورية والاتاحة الدائمة لتطبيق ChatGpt وعلاقتها بإدارة مشكلات الحياة اليومية

16- هل تفضل التواصل في حل مشكلاتك مع؟

☐

أفراد واقعيين

☐

ChatGPT

في حالة اختيارك الإجابة الأولى وضح لماذا؟

.....

17- عند عرض مشكلة صعبة ومعقدة على ChatGPT كيف سيعالج هذه المشكلة؟

.....

18- حسب استخدامك لـ ChatGPT لو كنت مخطئاً وتحدثت إليه:

يوافقك الرأي ويقدم لك حلول ☐ ينتقدك ويصدر في حقك أحكام قاسية ☐

19- هل لديك خوف في بعض الأحيان من ردود فعل الآخرين عند عرض مشكلة خاصة بك عليهم؟

نعم ☐ لا ☐

20- إلى أي مدى تشعر بأن ChatGPT يصدر أحكاماً قاسية أو انتقادية اتجاه المشكلات التي تطرحها؟

دائماً ☐ أحياناً ☐ نادراً ☐ أبداً ☐

21- عدم إسقاط أحكام (انتقادات وتقييمك) من طرف ChatGPT يعد أمراً؟

إيجابي ☐ سلبي ☐

في حالة أنه يعد أمراً سلبياً وضح ذلك ولماذا تستخدمه؟.....

22- هل يبدي ChatGPT اهتماماً بمشكلاتك مهما كان نوعها؟

نعم ☐ لا ☐

23- هل ترى بأن ChatGPT يتعامل مع كافة الأفراد المستخدمين بنفس المعاملة؟

نعم ☐ لا ☐

24- إلى أي مدى تكون ردود فعل ChatGPT مهذبة ولطيفة؟

بشكل كبير ☐ بشكل متوسط ☐ بشكل ضعيف ☐

25- ما هو الأسلوب الذي تفضله عند التواصل مع الآخرين؟

أسلوب النقد ☐ أسلوب المجاملة ☐

في كلتا الحالتين وضح نوع الأسلوب الذي يستخدمه ChatGPT؟.....

26- بحكم استخدامك لتطبيق ChatGPT هل ترى بأنه يأخذ بعين الاعتبار القيم والعادات والتقاليد والدين في حل المشكلات؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم فيما تتمثل أبرز القيم والتقاليد التي تأخذها بعين الاعتبار؟

- قيم ثقافية محلية ☐
- قيم ثنائية غربية ومعوّمة ☐
- قيم دينية ☐
- عادات وتقاليد محلية ☐
- أعراف المجتمع المحلي ☐
- أخرى تذكر..... ☐

27- هل ترى بأن ChatGPT لديه ميزة الفضول للاستماع لمشكلاتك دائماً؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم هل ترى بأن هذا الفضول نابع من الإحساس بمشاعرك وتفهم مشكلاتك؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع: الفورية والإتاحة الدائمة لتطبيق ChatGPT وعلاقتها بإدارة مشكلات الحياة اليومية.

28- هل ترى أن ChatGPT بإمكانه سد فجوة الفراغ العاطفي وضعف التواصل الاجتماعي؟

نعم ☐ لا ☐

29- هل التواجد الدائم لـ ChatGPT واستجابته السريعة تجعلك تتواصل معه فور مواجهتك لأي مشكلة بدلاً من التواصل مع الأفراد؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة إجابتك بنعم وضح لماذا؟

30- إلى أي مدى يمكن اعتبار تواجد ChatGPT الدائم في هاتفك صديق رقمي تشاركه مشاعرك وأفكارك والمشكلات التي تواجهك في حياتك اليومية؟

مدى عالٍ ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

31- كيف تصف تطور علاقتك بتطبيق ChatGPT من مجرد أداة تقنية إلى وسيط إجتماعي لحل المشكلات الشخصية؟

أصبح جزء لا يتجزأ من روتيني اليومي ☐ يعد بمثابة مساحة آمنة لعرض المشكلات ☐

علاقة سطحية فقط ☐ ارتباط إجتماعي تقني دائم ☐

32- هل الاستجابة الفورية لـ ChatGPT توفر لك الوقت وجهد التفكير لحل المشكلات التي تواجهك بسرعة؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة إجابتك بنعم حسب رأيك هل تأخذ بعين الاعتبار الحلول التي يقدمها التطبيق؟

.....

33- من خلال التواجد الدائم لـ ChatGPT في هاتفك واستجابته الفورية، إختبر من بين هذه المشكلات الاجتماعية التي تدفعك للتواصل مع ChatGPT من أجل معالجتها؟

عنف أسري ☐ ضغوطات نفسية ☐ التمر الاجتماعي ☐ الاستغلال ☐

• أخرى تذكر.....

34- حسب رأيك، هل التواجد الدائم لـ ChatGPT واعتباره كصديق رقمي:

ينمي مهارات التواصل ☐ يؤدي إلى ضعف التواصل الاجتماعي ☐ للارتباط العاطفي ☐

للإفصاح عن الذات ☐ التعويض النفسي والاجتماعي ☐

35- هل ترى بأن الاستجابة الفورية لـ ChatGPT أمر:

إيجابي ☐ سلبي ☐

في كلتا الحالتين وضح لماذا؟.....