

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص : اتصال و علاقات عامة

دور الذكاء الاصطناعي في إدارة الاتصال الرقمي عبر

وسائل التواصل الاجتماعي

تقنية CHAT BOT عبر منصة فيسبوك نموذجاً

المشرف :

د- مكى رجاء

إعداد الطالبة:

بلخادم وهيبه

لجنة المناقشة :

الصفة	الرتبة العلمية	اسم و لقب الأستاذة(ة)
رئيساً	أستاذ محاضر أ	د. بكرى شكيب
ممتحناً	أستاذ محاضر ب.	د. ناصلي بكرى دليلة.
مشرفاً	أستاذ متعاقد	د. مكى رجاء

.2024/2025



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

المركز الجامعي صالي أحمد - النعامة

University Centre Of Nâama



المركز الجامعي صالح أحمد بالنعامة

معهد العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم الإعلام والاتصال و علم المكتبات

النعامة في :



خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز المذكرة

أنا الممضي أسفله :

الطالب (ة) : بلخادم و عبيدة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم : 205265515

الصادرة بتاريخ : 29/10/2019

المسجل (ة) بمعهد : العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم : الإعلام والاتصال و علم المكتبات

التخصص : اتصال وعلاقات عامة

والمكلف بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج - مذكرة ماستر - أطروحة دكتوراه) وعنوانها

: دور المذكاء الإلكتروني في إدارة الاتصال الرقمي عبر وسائل التواصل الاجتماعي (تأثيرات ثورة المعلومات على المستهلك)

أصرح بشرفي أنني التزم بمراعات المعايير العلمية والمنهجية والأخلاقيات المهنية و النزاهة الأكاديمية في إنجاز المذكرة المذكورة أعلاه .

التاريخ : 25/10/2019

توقيع المعنى :

شكر و تقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبذكره تيسر الطاعات، وبشكره تنزل الرحمات

ويضاعف الأجر و الحسنات. و الصلاة والسلام على سيدنا محمد خير الأنام وحبیب

الرحمن وشفیع الخلائق، وشمس الهدى ونبی الرحمة، بعثه الله رحمة للعالمين ومعلما، وأمر

الخلق كافة بالاعتداء به وانتهاج سنته، وعلى آله وأصحابه نجوم الحق،

وسادة الخلق، و على من سار على دربهم واقتفى.

و بعد، لما كان شكر العباد هو من تمام شكر رب العباد، فقد صدق من

قال: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"، ولأن لكل نجاح شكر وعرفان.

وقبل أن أمضي أتقدم أسمى آيات الشكر والأمنيات والتقدير إلى

الأستاذة مكي رجاء.

الإهداء

الفضل لله الذي وفقني في إتمام هذا العمل فالحمد لله حتى يرضى و الحمد لله

بعد الرضى

أهدي هذا العمل إلى :

إلى أمي العزيزة.....قدوتي ، ومثلي الأعلى في الحياة فهي من علمتي

كي أعيش بكرامة وشموخ

إلى أبي.....رمز التفاني و الإخلاص الذي فارقتنا بجسده، ولكن روحه ما

زالت ترفرف في سماء حياتي

إلى أفراد أسرتي..... هم نبع المحبة والكرم والإيثار

إلى زوجي..... من ملأ حياتي بالتحدي، وتخطي الصعاب

إن إنهاء عملي لم يكن ليتم لولا دعمكم، وأتمنى أن ينال رضاكم

الملخص :

سعت الدراسة في تحقيق هدف رئيسي يتمثل في فاعلية استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين وتوجيه الاتصال الرقمي من خلال دراسة ميدانية لتقنية شات بوت على منصة فيسبوك حيث رصدت الانطباعات الإيجابية و السلبية على إثر التعامل مع الشات بوت، واستندت الدراسة في بناء مراحلها على نظرية انتشار الأفكار المستحدثة بدءا بالتعرف أو إكتشاف التقنية وصولا إلى تبنيها واعتمادها في الاتصال الرقمي وقد تم أخذ المجتمع المحلي بولاية النعامة كعينة للدراسة من خلال مجموعات بؤرية تمثل ثلاث فئات مختلفة أولها مجموعة مديري الصفحات الذين يستعملون التقنية كوسيلة تساعدهم في أداء مهامهم ثانيا مجموعة المستخدمين الذين تعاملوا مع التقنية كعملاء أو زبائن وثالثها مجموعة الخبراء باعتبارهم أكثر دراية ومعرفة بتقنية الشات بوت، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة وهي فاعلية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الاتصال الرقمي عبر مواقع التواصل الاجتماعي حيث خدمت كثيرا الاتصال الرقمي وزيادة نسبة التفاعلية ولكن لا زال المجتمع المحلي بولاية النعامة في بداية تعامله مع هذه التقنيات مهما حيث لاحظنا ضعف في استعمال هذه التكنولوجيا.

الكلمات المفتاحية :

الذكاء الاصطناعي ، الاتصال الرقمي ، مواقع التواصل الاجتماعي ، تقنية الشات بوت Chat bot

Résumé :

L'étude visait à atteindre un objectif principal : évaluer l'efficacité de l'intelligence artificielle pour améliorer et orienter la communication numérique. Cette étude a porté sur la technologie des chatbots sur la plateforme Facebook. Les impressions positives et négatives liées à l'interaction avec le chatbot ont été analysées. L'étude s'appuyait sur la théorie de la diffusion des nouvelles idées, commençant par l'identification ou la découverte de la technologie et aboutissant à son adoption dans la communication numérique. La communauté a été prise en charge L'État de Naama a servi d'échantillon à l'étude, au travers de groupes de discussion représentant trois catégories différentes. Le premier groupe est celui des gestionnaires de pages qui utilisent la technologie pour accomplir leurs tâches. Le deuxième groupe est celui des utilisateurs qui utilisent la technologie en tant que clients. Le troisième groupe est celui des experts, considérés comme plus compétents et familiarisés avec la technologie des chatbots. L'étude a abouti à un résultat : l'efficacité des technologies d'intelligence artificielle pour améliorer la communication numérique Grâce aux médias sociaux, la communication numérique a considérablement augmenté le niveau d'interactivité, mais la communauté locale de Naama en est encore aux premiers stades de son engagement avec ces technologies, car nous avons remarqué une faiblesse dans l'utilisation de cette technologie.

- Mots-clés :

Intelligence artificielle - communication numérique - réseaux sociaux - technologie des chatbot.

Summary :

The study sought to achieve a primary objective, namely, the effectiveness of using artificial intelligence to improve and guide digital communication through a field study of chatbot technology on the Facebook platform. It monitored positive and negative impressions resulting from interaction with the chatbot. The study relied on the diffusion theory in constructing its stages Innovative ideas starting with identifying or discovering technology and reaching its adoption and adoption in digital communication. The local community in Naama state was taken as a sample for the study through focus groups representing three different categories. The first is the group of page managers who use technology as a means to help them perform their tasks. Second is the group of users who They dealt with the technology as clients or customers, and the third is the group of experts, as they are more knowledgeable and familiar with the chatbot technology. The study reached a result, which is the effectiveness of using artificial intelligence technologies in improving digital communication through social networking sites, as it greatly served digital communication and increased the rate of interaction, but the local community in the state of Naama is still at the beginning of its dealing with these technologies, as we noticed a weakness in the use of This technology.

- Keywords:

Artificial intelligence - digital communication - social media - chatbot technology.

خطة البحث

مقدمة

الفصل الأول: الذكاء الاصطناعي و الاتصال الرقمي

(1) الذكاء الاصطناعي:

1.1. تاريخ الذكاء الاصطناعي

2.1. مفهوم الذكاء الاصطناعي

3.1. أنواع الذكاء الاصطناعي

(2) الاتصال الرقمي :

1.2. نشأته ومفهومه

2.2. عناصر و مميزات الاتصال الرقمي

3.2. مهارات الاتصال الرقمي عبر الفضاء الافتراضي.

(3) تطبيقات الذكاء الاصطناعي

1.3. تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ميدان الإعلام و الاتصال

2.3. مستقبل الذكاء الاصطناعي وتأثيره على الاتصال البشري

3.3. تحديات ومساوئ استخدام الذكاء الاصطناعي

الفضل الثاني: الذكاء الاصطناعي و الاتصال الرقمي في مواقع التواصل الاجتماعي

1) مواقع التواصل الاجتماعي

1.1. تعريف مواقع التواصل الاجتماعي ونشأتها

2.1. خصائص مواقع التواصل الاجتماعي ونماذج عنها

3.1. إيجابيات و سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي

2) الذكاء الاصطناعي في مواقع التواصل الاجتماعي

1.2. مجالات استخدام الذكاء الاصطناعي في مواقع التواصل الاجتماعي

2.2. تقنيات الذكاء الاصطناعي المستعملة بمواقع التواصل الاجتماعي

3.2. استخدامات تقنية الدردشة الآلية Chat bot على Facebook

الفضل الثالث : الدراسة الميدانية : تقنية شات بوت Chat bot على منصة فيسبوك

منهجية الدراسة

1. تفرغ المعلومات

2. تحليل المحتوى

3. المناقشة

4. نتائج الدراسة

- الخاتمة

- قائمة المراجع و المصادر

- الملاحق

لاشك أنا في زمن أبطاله تكنولوجيات الاتصال الحديثة حيث تتسارع وتيرة تطور تقنيات الاتصال بشكل مخيف ليصبح الابتكار والتكنولوجيا أكثر أهمية من أي وقت مضى، أما بطل المرحلة الحالية فعليا، والذي بات مفتاح تقدم الاتصال ، فهو الذكاء الاصطناعي، ليتكون المفتاح الجديد الذي يفتح أبوابا جديدة وغير مسوقة في مجالات الاتصال الرقمي والمؤدي إلى تحولات كبيرة في الطريقة التي نتواصل ونتفاعل بها مع العالم من حولنا. لقد أثبتت تقنيات الذكاء الاصطناعي دورها الفعال عبر الاتصال الرقمي من خلال مواقع التواصل الاجتماعي على تنوعها واختلافها حيث يوجه هذا الذكاء التحليلات السريعة والآلية والدقيقة التي تستخلص حلولاً مبكرة وتخطيطاً أفضل ومشاركة أسرع للمعرفة، وقد نجح فيسبوك Facebook كأهم وأقوى موقع من مواقع التواصل الاجتماعي في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، ونتيجة ذلك تم تأسيس مجموعة أبحاث الذكاء الاصطناعي Facebook Air Search، أو ما يعرف اختصاراً « FAIR »، وكان هدف Facebook من تأسيس هذه المجموعة فهو الحصول على أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي، محاولة منه لفهم آليات الذكاء الاصطناعي كي يتمكن فيما بعد من استخدامها وتطويرها.

حيث ركز يان لوكا الذي يعتبر من أكبر العلماء المتخصصين في الذكاء الاصطناعي عبر فيسبوك على تطوير قدرات التوقع التي تمكن المنصة من وضع توقعات مدروسة بخصوص ما يريده المستخدمون من أجل ضمان تفاعل أفضل، حيث تعدل صفحات الأخبار الرئيسية لتناسب أكثر مع المستخدم وتوجه الإعلانات إلى جانب تحسين وتطوير في برامج الدردشة الآلية "شات بوت" " Chat bot " و هي برامج حاسوبية تتحلى بالذكاء الاصطناعي، و مهمة لتقديم المعلومات.

المقدمة

و قد أشارت تقنية الدردشة الآلية شات بوت Chat bot عبر منصة فيسبوك إشكالات عديدة عن دورها في توجيه الاتصال الرقمي و قضيته من جهة و من جهة أخرى عن مدى استفادة المستخدمين منها و هل نجحت في إشباع رغبات و إرضاء المستخدمين .

و بناء على ذلك جاءت الدراسة الحالية للتعرف على دور تقنية شات بوت Chat bot في توجيه و تحسين الاتصال الرقمي و مدى فاعليتها و إرضائها للمستخدمين عبر منصة فيسبوك .

الإطار المنهجي:

1. إشكالية الدراسة:

فتحت تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في ميدان الاتصال الرقمي آفاق جديدة و غير محدودة مما أدى إلى تغيرات جذرية في مختلف جوانب الحياة الاجتماعية وخصوصا ما هو معروف بمواقع التواصل الاجتماعي من خلال بناء مجتمع افتراضي عبر الشاشة ، و مع التطور الرهيب للإنترنت و آليات الذكاء الاصطناعي أصبح الاتصال الرقمي أكثر تطورا و من بين هذه الأشكال هناك مواقع التواصل الاجتماعي التي أصبحت أكثر تطورا و إشباعا لحاجات الجمهور. بفضل هذه التكنولوجيا الحديثة . و منه نصل إلى طرح إشكالية موضوعنا ألا و هي:

- كيف يسهم الذكاء الاصطناعي من خلال تقنية شات بوت Chat bot في تحسين و توجيه الاتصال الرقمي عبر منصة فيسبوك ؟

2. التساؤلات الفرعية:

- ✓ ماهي المجالات التي يستخدم فيها تقنيات الذكاء الاصطناعي في مواقع التواصل الاجتماعي ؟
- ✓ كيف تعمل تقنية Chat bot شات بوت عبر منصة فيسبوك ؟
- ✓ ما مدى استفادة المستخدمين من تقنية شات بوت Chat bot ؟
- ✓ هل تقنية شات بوت Chat bot كافية لإرضاء المستخدمين ، و تلبية حاجياتهم ؟

3. أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ ميول شخصي لميدان التكنولوجيا الحديثة و تطوراتها.
- ✓ محاولة فهم عميق لتأثير التطور التكنولوجي على حياة الأفراد.

✓ اكتشاف مدى تلبية الحديثة لرغبات المستخدم .

4. أهمية موضوع البحث:

يعتبر موضوع الدراسة في حد ذاته مهم و حديث في العصر الحالي و حقل خصب للدراسة حيث يمكن إثراء المكتبة الجامعية بمثل هذه الدراسات فهي بحاجة إليها ، إضافة إلى ذلك مواكبة التطور و التكنولوجيا في دراسة مواضيع معاصرة و حديثة غير مستهلكة تعطي دفعة نحو تطور مجال البحث العلمي نحو دراسات حديثة و معاصرة يمكنها مجارات عجلة التطور التكنولوجي الحديث .

5. أهداف الدراسة :

لا تخلو أي دراسة أكاديمية من أهداف يسعى الباحث للوصول إليها من خلال إجراء دراسة و يمكن تلخيص هذه الأهداف فيما يلي:

✓ بيان آلية عمل الذكاء الاصطناعي في الاتصال الرقمي .

✓ معرفة المميزات التي يمنحها الذكاء الاصطناعي للاتصال الرقمي .

✓ الذكاء الاصطناعي في إرضاء و اتباع رغبات الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي من خلال تقنية

شات بوت Chat bot عبر منصة فيسبوك .

المدخل النظري للدراسة

1. تحديد المفاهيم :

❖ الذكاء الاصطناعي :

اصطلاحا :هو علم إنشاء أجهزة و برامج كمبيوتر قادرة على التفكير بالطريقة نفسها التي يعمل بها الدماغ البشري .¹

و يمكننا تعريفه إجرائيا بأنه نظام إلكتروني قادر على القيام بمهام الإنسان ، مهمته دراسة و تكوين منظومات حاسوبية .² التعريف الاجرائي هة تعريف الباحث يمكنك حذف هذا التعريف

❖ الاتصال الرقمي :

هو وسيلة للتواصل داخل الفضاء الافتراضي، حيث يتمكن الأفراد من الاتصال و التواصل بشكل فعال و في الوقت الحقيقي، من بين أشكاله البريد الإلكتروني و وسائل التواصل الاجتماعي.

❖ وسائل التواصل الاجتماعي :

هي مواقع إلكترونية تسمح للأفراد بالتعريف عن أنفسهم و المشاركة في شبكات اجتماعية يقومون من خلالها بإنشاء علاقات اجتماعية ، و تتكون هذه الشبكات من مجموعة من الفاعلين الذين يتواصلون مع

¹ إيهاب خليفة ،الذكاء الاصطناعي تأثيرات تزايد دور التقنيات الذكية في الحياة اليومية للبشر، مجلة اتجاهات الأحداث 62/20.
² مريم نريمان نومار، استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر 2012ص 45.

بعضهم ضمن علاقات محددة، مثل صداقات عمل مشتركة أو تبادل معلومات وغيرها، وتتم المحافظة على وجود هذه الشبكات من خلال استمرار تفاعل الأعضاء فيما بينهم.¹

2. منهج البحث :

تلعب مناهج البحث العلمي دوراً أساسياً في الكشف عن الظواهر التي يجهلها الإنسان وتساعد في فهم ما يحيط به، فهو يعتبر العمود الفقري لتصميم البحوث العلمية. وقد اعتمد في الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعتبر أحد مناهج البحث العلمي الذي يدرس الظواهر الطبيعية والاجتماعية والسياسية الراهنة دراسة كيفية توضح خصائص هذه الظاهرة ودراسة كمية توضح حجمها وتغيراتها ودرجات ارتباطها لظواهر الأخرى وبذلك فالدراسة المطروحة هي دراسة وصفية، تقوم على دراسة الواقع أو الظاهرة موضوع البحث كما هي في واقعها ووصفها وصفاً دقيقاً من أجل الوصول إلى استنتاجات تسهم في التطوير والتغيير.²

3 الأداة المعتمدة في جميع البيانات :

اعتمدت هذه الدراسة على طريقة المجموعات البؤرية وهي إحدى طرق البحث الاجتماعي، وتعرف المجموعات البؤرية في موسوعة مناهج البحث الكيفي بأنها : شكل من أشكال المقابلات الكيفية، التي يستخدمها الباحث الذي يدير مناقشة الجماعة لتوليد بيانات كيفية، والحصول على بيانات هامة للبحث الذي يقوم به. و العنصر المميز لطريقة المجموعات البؤرية هو استخدام مناقشات المبحوثين (الذين يجري عليهم البحث) كأسلوب من أساليب جمع البيانات وبالتالي فهي طريقة من طرق البحث العلمي، ذات طبيعة كيفية تهدف إلى جمع بيانات كيفية عن موضوع محدد عن طريق التصورات والاتفاقات المشتركة بين الأعضاء

¹ سفيان غنيو، كتاب أعمال مؤتمر متقبل الذكاء الاصطناعي، تحديات قانونية وأخلاقية المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2023، ص22.

² عبد الغني محمد إسماعيل العمراني، دليل الباحث إلى إعداد البحث العلمي، ط 2، دار الكتاب الجامعي، اليمن 2012، ص 103.

المشاركين، تصمم وفقا لخطوات منهجية، تبدأ بعملية تحديد الهدف وإعداد موضوع المناقشة، وكيفية عقد المجموعات البؤرية ثم مرحلة انعقادها، وإدارتها وكيفية تسجيل البيانات تم استخلاص النتائج التي توصلت إليها المجموعة البؤرية.

أما بالنسبة لاختيار المشاركين في الجماعات البؤرية، فهي تركز على الأفراد المتشابهين مع بعضهم في معايير معينة، ويتحدد هذا التجانس والتشابه من خلال الغرض من الدراسة، كما يجب أيضا تحديد عدد المشاركين في المجموعات البؤرية، مع مراعاة أن الحجم الأمثل للجماعة يجب أن لا يزيد عن سبعة مشاركين.

تعتبر المجموعات البؤرية من أدق وأصلح الطرق المستخدمة في البحوث الاجتماعية ذات المنحنى الكيفي، خاصة حينما نكون بصدد مشكلات وقضايا نوعية، أو بصدد قضايا تهم فئات نوعية أو حينما نكون بصدد دراسات وبحوث استكشافية.

4. المقاربة النظرية المعتمدة في الدراسة الميدانية :

لقد تم تطبيق نظرية انتشار المستحدثات أو المبتكرات على مواقع التواصل الاجتماعي، وتقوم هذه النظرية على خمس مراحل حيث تبدأ من وقت سماع الفرد لابتكار إلى غاية مرحلة التبني النهائي لهذا الابتكار مروراً بمراحل وهي:

1. مرحلة الوعي بالفكرة وتكون بشكل عفوي و مقصود.
2. مرحلة الاهتمام حيث يسعى الفرد للحصول على مزيد من المعلومات حول الموضوع (الابتكار).
3. مرحلة التقييم حيث يقيم الفرد المعلومات و المعطيات ما إذا كان هناك فائدة من تجربة الفكرة المستحدثة أو الابتكار.
4. مرحلة التجريب حيث يجرب الفرد الابتكار بشكل عملي على نطاق ضيق لفترة محدودة.

5. مرحلة التبني حيث يخلص الفرد إلى نتيجة نهائية بخصوص الفكرة المستحدثة أو الابتكار. فإذا اقتنع الفرد بالموضوع فسيتبناه ويطبقه على نطاق أوسع. ويتفق معظم الباحثين على أن مواقع التواصل الاجتماعي تتميز بسرعة النمو والتطور وانتشار المبتكرات، وذلك وفقا أن تلك المواقع تقدم مستخدميها بالطريقة التي تناسبهم إلى جانب سهولة استعمالها وهذا ما ينطبق على نظرية انتشار المستحدثات حيث يمكن لنا تطبيق النظرية على عينة الدراسة الحالية من خلال تقييم اعتماد واستخدام منصة فيسبوك لتقنية الذكاء الاصطناعي شات بوت Chat bot. وتفسير المستويات المختلفة لتبنيها ومن جانب الاتصالي (تحسين، توجيه) وجانب الفائدة من اعتماد شات بوت وصولا إلى جانب تبني التقنية من عدم على حسب إرضاء وإشباع رغبات المستخدمين.

5. مجتمع البحث:

يعرف مجتمع الدراسة على انه جميع الوحدات الواقعة تحت الدراسة سواء كانت أفرادا أو أشخاصا أو أشياء، وتتشترك بنفس الخصائص فيما بينهما.¹

تم تطبيق الدراسة الميدانية على مستوى محلي جزائري حيث أخذنا مجموعة من صفحات محلية على مستوى ولاية النعامة حيث تتفق هذه العينة في الخلفية الثقافية والاجتماعية والاقتصادية لمنطقة النعامة وهذا ما تقوم وسائل التواصل الاجتماعي عليه في تصنيفاتها إذ تعتمد على بياناتهم الشخصية بالمنصات المختلفة.

❖ عينة الدراسة :

اعتمدت الدراسة على ثلاث مجموعات :

¹ عبد الغني محمد إسماعيل العمراني، دليل الباحث إلى إعداد البحث العلمي، ص 122. نفس المرجع سابقا.

المجموعة الأولى: مجموعة مديري صفحات فيسبوك و التي يبلغ عددها 10 مجموعات وقد تنوعت هذه الصفحات من صفحات تسويقية تجارية وصفحات جموعية وبطبيعة الحال فإنها تعتمد على تقنية شات بوت .Chat bot

المجموعة الثانية: مجموعة المستخدمين وهم مجموعة عشوائية من المستخدمين لديهم تجربة في التعامل مع تقنية شات بوت حيث تباينت مستوياتهم الدراسية من جامعيين إلى أناس بسطاء وبلغ عددهم 20 .
المجموعة الثالث: وهم مجموعة الخبراء بدار الذكاء الاصطناعي بالمركز الجامعي صالحى أحمد بالنعامة
مبررات اختيار العينة :

السبب الرئيسي وراء اختيار هذا النوع من الصفحات هو أن بعد رصد وبحت في جميع أنواع الصفحات المتاحة على مستوى ولاية النعامة وجدنا أن الصفحات ذات الطابع التجاري التسويقي والصفحات ذات طابع اجتماعي كالجمعيات هي التي تفعل خاصية الدردشة الآلية على صفحاتها (Chat bot) . وهي الأكثر استفادة من هذه التقنية.

6. الدراسات السابقة : هناك دراسات تناولت موضوع البحث من خلال محورين :

المحور الأول: الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي ومواقع التواصل الاجتماعي.

المحور الثاني: هناك دراسات تناولت تأثير وسائل التكنولوجيا الحديثة على المستخدمين.

أولاً: الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي ومواقع التواصل الاجتماعي:

هدفت دراسة Bechmann, Geoffrey C Browker Anja¹ إلى تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على إنتاج المعرفة البشرية عبر وسائل التواصل الاجتماعي خاصة فيسبوك Facebook، وذلك من خلال عمل نماذج للبيانات الضخمة كطريقة لتحويل البيانات لمعرفة قيمية، من خلال خوارزميات معدة مسبقا ومصممة خصيصا لحكومة هذه البيانات، وعلى درجة عالية من الشفافية و الاستقلالية.

كذلك سعت دراسة Andrew M.Gess etal (2023) إلى شرح مدى اعتماد مواقع التواصل الاجتماعي على تقنيات الذكاء الاصطناعي Algorithm Systems في التحكم في محتوى الانتخابات الأمريكية 2020 على منصتي Facebook و Instagram حيث قامت هذه التقنية بتقنية الأخبار التي تخص المرشح الديمقراطي جو بالين ضد المرشح الجمهوري دونالد ترامب حيث حجبت هذه المنصات كل أخبار حول المرشح الجمهوري مما يعد تقييدا سافرا لحرية التعبير التي تعتبرها هذه المنصات حذاء رئيسيا من سياستها.

سعت دراسة حسناوي مهدية (2022) تحت عنوان دور تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في الحد من خطاب الكراهية عبر منصات التواصل الاجتماعي والتي هدفت إلى معرفة دور تقنية الذكاء الاصطناعي الناشئة للكشف عن خطاب الكراهية الذي ينشره مستخدمي اكس و فيسبوك واكتشاف أهم المواضيع التي تمت مناقشتها في المنشورات والتغريدات التي تحتوي على كلام يحرض على الكراهية.

ثانيا: الدراسات التي تناولت تأثير وسائل التكنولوجيا الحديثة على مستخدميها:

¹ Anja Bechmann,Geoffrey C Bowker, Unsupervised by any other name : Hidden layers of knowledge production in artificial intelligence on social media, Big Data & Society/ January-June 2019/pp1-11, Published IN.

هدفت دراسة دعاء فتحي سالم 2020¹ بعنوان دراسة فاعلية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مواقع التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلاب الإعلام التربوي فيسبوك نموذجاً، سعت الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس يتمثل في دراسة مدى فاعلية الذكاء الاصطناعي على فئة معينة من المستخدمين حيث أكدت هذه الفئة معرفتها بهذه التقنيات الحديثة.

كذلك سعت دراسة كريمة كمال توفيق² بعنوان " تأثير استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في توجيه سلوك مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي ". حيث بينت مدى تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على سلوك مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي حيث أكدت على خطورة استخدام هذه التقنيات عبر المواقع لما لها من تأثير سلبي على المجتمع.

¹ دعاء فتحي سالم، فاعلية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مواقع التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلاب الإعلام التربوي، فيسبوك نموذجاً، جامعة المنصورة، المجلد العشرين، العدد الثالث 2021.

² د/كريمة كمال توفيق، تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في توجيه سلوك مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي، المجلد المصري لبحوث الإعلام، العدد 9 الجزء 2 (2025) عدد خاص بالمؤتمر العلمي الثامن للمعهد الكندي العالمي لتكنولوجيا الإعلام الحديث.

الفصل الأول

الذكاء الاصطناعي و الاتصال الرقمي

1. الذكاء الاصطناعي:

تمهيد:

بدأت الدراسة العلمية للذكاء الاصطناعي منذ منتصف الأربعينات حول ما إذا كان بإمكان الآلات اتخاذ القرارات, وفي الآونة الأخيرة اهتمت عدة دراسات بتوظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات كالصحة، التعليم، الأمن، النقل و الاتصالات وفي نفس الوقت باتت هناك ضغوطات على المؤسسات لتلبية احتياجات الجماهير و تقديم خدمات بصورة أحسن و أكثر فاعلية و استجابة سريعة لاحتياجات الجمهور مما رفض استعمال تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي .

1.1. تاريخه :

لا يتجاوز عمر تغذية الذكاء الاصطناعي 60 عاماً، وعلى الرغم من ذلك فإن له جذور راسخة في مجالات متعددة مثل : الرياضيات، العلوم، علوم الحاسوب، و الفلسفة، علم النفس و العفويات . يرى بعض العلماء أن بداية ظهور الذكاء الاصطناعي كان أثناء الحرب العالمية الثانية عندما قام رائد علم الحاسوب آلف تورينج بفك شفرة آلة انجما Enigma لاعتراض الاتصالات النازية، وهي نموذج حاسوب ذكي مثالي يطور نظرية الأوتوماتا Automata theory (نظرية التشغيل الذاتي).¹

ونتيجة لذلك اهتم الباحثون بإنشاء آلة تفكير لديها القدر على التفكير مثل البشر.

تمت صياغة مصطلح الذكاء الاصطناعي لأول مرة في مؤتمر دارتموث في عام 1956 في نفس الوقت بدأ الجيل الأول من الحواسيب الرقمية في الظهور لمختبرات الجامعات. ومع مرور الوقت تطور

¹ مجلة كلية الاقتصاد و العلوم السياسية، المجلد 23_ العدد 4 الرقم المسلسل للعدد 93 أكتوبر 2022 ص 145.

البحث في الذكاء الاصطناعي في أوروبا وأمريكا، وكان من أبرز المحطات في هذا المجال ابتكار لعبة الداما من قبل أتر تمويل في أواخر الخمسينات القرن العشرين، حيث تصدرت الأخبار قصة تعليم الكمبيوتر للعبة حيث تمكن من هزيمة تمويل نفسه، مما كان لمثابة مؤتمر على إمكانية تفوق الآت على الإنسان في الذكاء البشري¹.

2.1. مفهومه :

الذكاء الاصطناعي: مصطلح يتكون من كلمتين، وهما الذكاء ويقصد به القدرة على فهم الظروف أو الحالات الجديدة و المتغيرة، أي القدرة على إدراك وفهم وتعلم (الحالات أو الظروف الجديدة ، فمفاتيح الذكاء هيا الإدراك، الفهم، والتعليم أما كلمة الاصطناعي فترتبط بالفعل " يصنع" أو " يصطنع"، وتطلق الكلمة على كل الأشياء التي تنشأ نتيجة النشاط أو الفعل الذي يتم من خلاله اصطناع وتشكيل الأشياء. تمييزا على الأشياء الموجودة بالفعل والمولدة بصورة طبيعية من دون تدخل الإنسان، وعلى هذا الأساس يعني الذكاء الاصطناعي بصفة عامة الذكاء الذي يصنعه أو يصطنعه الإنسان في الآلة أو الحاسوب و بالتالي فإن الذكاء الاصطناعي فهو علم الآلات الحديثة (محمود عبد الرزاق مختار 2020، تطبيقات الذكاء الاصطناعي مدخل لتطوير التعليم في ظل تحديات جائحة فيروس كورونا، المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية، المجلد 3، العدد 4 صفحة 182) .

الذكاء الاصطناعي (Artificial intelligence (AI) هو العلم و الهندسة اللذان يجعلان الحاسب الآلي إلية ذكية هو اصطناعي لأنه عبارة عن برامج و أجهزة لتعاون لتؤدي فهم معقدة يمكن أن

¹مارجريت إيه بودين، 2022 الذكاء الاصطناعي (مقدمة قصيرة جدا)، (إبراهيم سند أحمد، المترجمون) المملكة المتحدة، مؤسسة هداوي ص

الفصل الأول : الذكاء الاصطناعي و الاتصال الرقمي

تضاهي ذكاء البشر من فهم وسمع ورؤية وشم ، كلام وتفسير ، أي أنه برامج ذكية + أجهزة = ذكاء اصطناعي¹.

و بتالي فإن الذكاء الاصطناعي هو أحد فروع علم الكمبيوتر، مهمته إنشاء آلات تستطيع القيام بمهام التي تحتاج إلى ذكاء بشري مثل: فهم اللغة الطبيعية و التعرف على الصور واتخاذ القرارات. حيث يتعامل الذكاء الاصطناعي مع تجميع البيانات و تصنيفها ومعالجتها وتصنيفها وإدارتها.

لقد بثت منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية OCED تعريف الذكاء الاصطناعي باعتبار نظام قائم على الآلة يمكنه وفق مجموعة معينة من الأهداف المحددة من قبل الإنسان. وضع تنبؤات أو توصيات أو قرارات تؤثر على البيانات الحقيقية أو الاحترافية.²

كما عرف العالم الآن بونيه بكونه: علم يهدف إلى فهم طبيعة الذكاء الإنساني عن طريق عمل برامج للحاسوب الآلي قادرة على محاكات السلوك الإنساني المقسم بالذكاء.³ وعليه يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي على أنه ذلك المجال الذي يعمل على تطوير الأنظمة والتقنيات التي تمكن الآلات من تنفيذ مجموعة من المهام التي تتطلب ذكاءً بشرياً.

وذلك عن طريق تصميم برامج و أنظمة تستطيع التعرف على النصوص والكلام و تعلم البيانات ووضع الخطط وحل المشكلات ب كفاءة مماثلة للفعل البشري ما يتطلب بالضرورة استخدام تقنيات تتيح تمثيل المعرفة

¹ أصول الذكاء الاصطناعي: د/خالد ناصر السيد-الرياض 1425هـ/2024م مكتبة الرشد مكتبة لمن فهد الوطنية/ دار الشبل للنشر والتوزيع، الطباعة/ص14.

² مجلة كلية الاقتصاد و العلوم السياسية ص 145.

³ ملتقى وطني مستقبل العلوم في ظل انتشار الذكاء الاصطناعي، الرؤى و التطلعات 05 نوفمبر 2024 جامعة عبد الحميد ابن باديس كلية العلوم الاجتماعية.

ومعالجتها بطرق فعالة، وتوظيفها في مختلف السياقات و التطبيقات، بما في ذلك التفاعل مع العالم الحقيقي و الأشياء الفعلية.

3.1. أنواع الذكاء الاصطناعي:

1.3.1 الذكاء الاصطناعي الضيق: "المحدود" Artificial Narrow

intelligence

يقوم هذا النوع من الذكاء الاصطناعي يمكن أن تكون مدفوعة بخوارزميات معقدة للغاية وشبكة عصبية، فهي مهام موجهة نحو الهدف، مثل التعرف على الوجوه، والبحث عن معلومات محددة وهو النوع الأكثر شيوعا الآن¹، حيث يرتبط بتطبيقات وأنظمة ذكية للقيام ومعالجة المهام النمطية اليومية والمتكررة على سبيل المثال التطبيقات الذكية التي تستعملها المؤسسات التربوية والحكومية من أجل تحسين الخدمة العامة.

2.3.1 الذكاء الاصطناعي العام: Artificial General intelligence

لديه القدرة على أداء أي مهمة فكرية بنجاح مثل استيعاب التجارب السابقة والتعلم منها، والقدرة على التنبؤ باستقرار، المعرفة من خلال مجموعة واسعة من المهام و المواقف التي لا تتناولها البيانات المدخلة سابقا، ولا الخوارزميات الموجودة ولديه القدرة على أداء الحسابات المعقدة في ثواني، وهو ما يتطلب قدرات حسابية لا توجد حاليا إلا على مستوى الحواسيب الفائقة². ومنه فإن الذكاء الاصطناعي العام يسير بشكل أكبر إلى أنظمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي لها أشكال مماثلة للبشر، كإنشاء آلة قادرة على أداء جميع المهام الفكرية التي يستطيع العقل البشري القيام بها، حيث يتمكن هذا النمط من التفكير، و العلم، وحل المشكلات في بيئات معقدة ومتغيرة مثل البشر.

¹ تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجال الإعلام بالدولة العربية ص 10.

² مراجعة وتحرير د/عبد المالك دناني، د/ خالد درار، د/عمر بن عمر كلية ليوا أبوظبي 2024 ص 10 و ص 11.

3.3.1 الذكاء الاصطناعي الفائق: Artificial Super intelligence

و هو أيضا ما يسمى بالذكاء الخالق وهو حالة افتراضية في المستقبل حيث تتفوق التكنولوجيا على الذكاء البشري وهذا موجود بشكل أكبر الخيال العلمي. و هو عبارة عن أجهزة أعقد من محاكاة أو فهم السلوك البشري، فهي مدعومة بقوة المعالجة و التحليل التي تتجاوز القدرات البشرية حيث يتجاوز هذا النوع من الذكاء الاصطناعي القابلية للقياس تماما.¹

2. الاتصال الرقمي:

تمهيد:

أحدث الاتصال الرقمي ثورة اتصال رائعة، وتجاوزت بفضلها الاتصالات و تناقل المعلومات وأصبحت التكنولوجيا مثابة للجميع وبأبسط الطرق وحلت تقنيات الاتصال الرقمي مكان طرق الاتصال التقليدية.

1.2. نشأته و مفهومه :

- مفهوم الاتصال الرقمي :

كان الاتصال و مزال عنصراً هاماً في حياة المجتمعات، وقد برزت أهميته وفاعليته مع زيادة التقدم التكنولوجي، يطلق مصطلح الثورة الرقمية على العصر الحالي و ذلك بعد أن تم الدمج بين التكنولوجيا المعلوماتية والاتصال وتعني كلمة رقمي من الناحية التقنية أن الحروف والصور و الأصوات يتم تحويلها إلى بيانات رقمية حيث يتم تخزينها و معالجتها و إرسالها بواسطة أجهزة الكمبيوتر. و بناءً على ذلك يمكننا أن نعرف الاتصال الرقمي على أنه وسيلة اتصال تقدم على تشفير المعلومات و الأفكار رقمياً، ونقلها إلكترونياً إلى

¹ مؤتمر العلمي الدولي الثاني.

المستخدمين و تدعى بالإنجليزية: Digital. ويعتمد هذا الاتصال القائم على الحاسوب و الأنترنت بالإضافة Communication لكونه متاح للهواتف الذكية.

وفي هذا الصدد يعرف كريستي أهو Kristi Aho الاتصال الرقمي بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن تكتسبها الفرد في إطار المفاهيم، والإنتاج، و التواصل، و الاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم و حياتهم، حيث أن الاتصال الرقمي هو « القدرة على الاتصال الفعال بواسطة الوسائل الرقمية »¹.

- نشأته :

أما البذرة الأولى ، التي أسهمت في ظهور الاتصال الرقمي فهي اختراع التليغراف عام 1838 على يد صموئيل مورصي، وهو الجهاز الذي يعتمد على نبضات كهربائية لنقل الرسائل تلاه اختراع آلة التصوير عام 1840. يأتي في خمسينات القرن الماضي اختراع الرقاقة الدقيقة التي أدت إلى تطور واختراع أجهزة كمبيوتر منزلية، وفي الستينات القرن الماضي أيضا اخترع الويب، ليكون التحول الأقوى في القرن 21 إذا انتشرت الهواتف المحمولة، وأجهزة الكمبيوتر الشخصية ، بان الوصول إلى شبكة الأنترنت صباحاً للجميع في أنحاء العالم.²

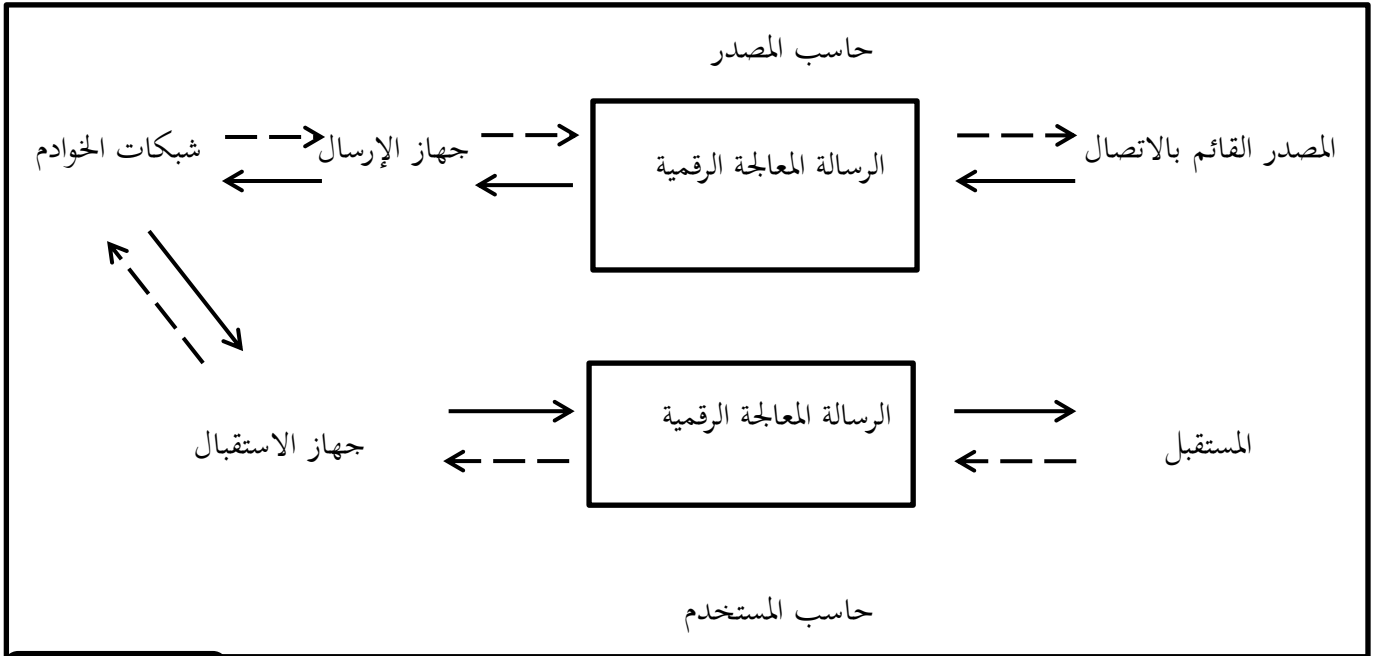
¹ بوشنافة كريمة، وسار نوال، مهارات التواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي مجلة الرواق الدراسات الاجتماعية و الإنسانية، جامعة العربي من مهدي أم بواقي الجزائر، المجلد9. العدد2. 2023.ص 195.

² المجلة الجزائرية للاتصال العدد 23، الطبعة 117، 2015.

2.2. عناصر الاتصال الرقمي و مميزاته:

1.2.2 عناصر الاتصال الرقمي:

لا تختلف عناصر الاتصال الرقمي عن عناصر الأشكال الأخرى من الاتصال سوى بإضفاء الطابع الرقمي على رقمنة القائم بالاتصال و أيضا جهاز الاستقبال، وبالمعالجة الرقمية للرسالة، والشكل التالي يوضح عناصر الاتصال الرقمي .



الشكل 01

الشكل البياني رقم (01) يوضح: عناصر الاتصال الرقمي

2.2.2. مميزات الاتصال الرقمي:

من المؤكد أن مميزات الاتصال الرقمي ساهمت في رسم معالم الاتصال الرقمي و إخفاء خصائص مميزة له و التي تتمثل في:

- التفاعلية : Interactivity

في عهد قريب كانت الهندسة العلمية الاتصالية تسير وفق اتجاه خطي مع نموذج هارود لا زويل ونموذج شانون ويفر وغيرهما، وظل هذا النموذج لفترة طويلة، المهيمن على كل أنواع التفسيرات التي قضت العملية الاتصالية، وهو أن الرسالة تأخذ مساراً محدداً أي من نقطة إلى نقطة، بحيث لا يمكن للمرسل أن يقيس ردود الأفعال إلا بشكل بسيط جداً، و لا يمكنه أن يعرف مدى مقبولية الرسالة الإعلامية لكن بظهور الاتصال الرقمي، تغير اتجاه العملية الاتصالية، ليصبح دائرياً إذا أصبح بإمكان المرسل أن يكون مستقبلاً و المستقبل مرسلًا، كما أتاح للجمهور أن يختار المعلومات و الأخبار بعينها حسب أوقات فراغية بعما كان يجلس لفترات طويلة رغبة منه في سماع أو رؤية آخر التطورات التي تطرأ على الأخبار خاصة بعد ظهور المرونات و شبكات التواصل الاجتماعي ومواقع الفيديو التشاركية كاليوتيوب، والموسوعات الحرة مثل ويكيبيديا.

- اللاتزامنية :

سقط في الاتصال الرقمي مفهوم الزمن، حيث يمكن إرسال الرسالة واستقبالها في الوقت الذي يختاره الفرد المستخدم ولا تتطلب من كل مشارك في العملية الاتصالية استخدام النظام في الوقت نفسه على سبيل المثال في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة أو من خلال تسخير تقنيات الاتصال الحديثة مثل الفيديو لتسجيل البرامج و تخزينها تم مشاهدتها في الأوقات المناسبة.¹

معنى ما سبق، أن الاتصال الرقمي يوفر إمكانية تبادل الرسائل في وقت مناسب للفرد المستخدم، دون إلزامية وجود المرسل و المستقبل في وقت واحد، بل إن المستخدم للاتصال الرقمي يستطيع أن يرسل رسائل و

¹ نوال مغزلي (2017)، دور التكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إرسال، ممارسة جديدة للديمقراطية: الديمقراطية الإلكترونية (مجلة العلوم السياسية و القانون العدد الثالث).

يستقبلها سواء كان الشخص المستقبل متصلا بالإنترنت أم غير متصل، فضلا عن أن الاتصال الرقمي وفر لمستخدميه إمكانية الحصول على المعلومات و الأخبار في الوقت الذي يريده في وقت قياسي.¹

3.2. مهارات الاتصال الرقمي عبر الفضاء الافتراضي:

تمهيد :

إن استخدام الاتصال الرقمي يكسب الأشخاص مهارات عديدة، فيصبحون قادرين على أداء الكثير من الأشخاص و المهام بسرعة وسهولة، و دون أي تعقيدات، حيث استطاع أن يكون الخيار الأول في جميع وسائل الاتصالات، لهذا فإن استخدامه لم يعد مجرد خيار و إنما ضرورة لا بد منها كما أن الاتصال الرقمي توافق واسع جداً وكان التحكم به بطريقة أفضل، و يستطيع أي شخص أن يتقنه و يتقن تطبيقاته المعتمدة عليه بسرعة و سهولة و بمعدات و تكاليف بسيطة مما ساهم في انتشاره بين الناس بدرجة كبيرة وبسرعة هائلة و بكل سلامة.

1.3.2. الاتصال الرقمي و الفضاء الافتراضي:

الاتصال الرقمي هو وسيلة التواصل داخل الفضاء الافتراضي، حيث يتم تمكين الأفراد من الاتصال و التواصل بشكل فعال، لكن قبل التطرق للفضاء الافتراضي لابد أن نرجع على مفهوم الفضاء العمومي فإن الباحث يورغن هاربرماس (Harbermas jurgens) في كتابه l'espace public عني بدءا بشرح ماهية خاصية العمومي انطلاقا من أسس تطوية سياسية كدولة و الحكم العمومي الذي يفترق وجوبا بهذه الميزة انطلاقا من المهام التي يؤديها.²

¹ عبير الرجاني (2012)، الإعلام و الاتصال الرقمي الإلكتروني د/أسامة للنشرة التوزيع، ص141.

² Harbermas jurgens(2008) (l'espace public) Marc B(France ce : Edition fayoul-18).

الفصل الأول : الذكاء الاصطناعي و الاتصال الرقمي

يرى هاريرماس أن الفضاء العمومي هو فضاء قضايا الشأن العام، وقضايا التواصل، في العالم المعاش فيه يتم الإعلان عن المواطنة ويرجى فيه المواطن وبممارستها كاملة، فلا معنى للفضاء العمومي ما لم يكن مجالاً لممارسة المواطنة.

أما الفضاء العمومي الرقمي فهو المجال الافتراضي الذي يتكون من البيانات و المعلومات المتاحة عبر الأنترنت والويب، والذي يمكن الوصول إليها و بحرية وبدون قيد لهدف تشجيع التفاعل بين الأفراد و المجتمعات.¹

فهو صيغة لغوية تحمل قيمة قد تكون لامتناهية الدلالة نظراً لاحتامية اللامتناهي التكنولوجي الاتصال الرقمي، فتغير الواقع الرقمي المجتمعي يبلور تغيراً على مستوى القيمة اللغوية تهمز المتغير في حد ذاته مفهوم، بالإضافة إلى إفرزات على مستوى المعاني الإستعمالاتية لهذا الطرح و توظيفه المحلي و الدولي وتحليلاته التفاعلية الإنسجامية أو الصراعية التي هي منتهى طبيعي حيث تتفاعل الذات البشرية بطابع الاختلافي مع الوساطة التكنولوجية، لتتخرط في عملية التواصل الاجتماعي ويقع التبادل للآراء و الأفكار في ظل ساحات النقاش الافتراضية.

إن ظهور ما اصطلح عليه بالفضاء العمومي الافتراضي ارتبط بتحلي و بروز شخصيات و أحداث و قضايا تخص الحياة اليومية الاجتماعية و السياسية، الثقافية وذلك من خلال تعبير الأفراد عن آراءهم ذات الشأن العالي بصورة علمية واسعة الانتشار عبر الفضاءات العمومية الافتراضية التي أنتجها الإعلام الجديد.

¹ بوشنافة كريمة، وسار نوال، 2022، ص 195. مرجع سبق ذكره.

الفصل الأول : الذكاء الاصطناعي و الاتصال الرقمي

يعرف فريدريك مايور Frédéric mayor العمومي الافتراضي أنه بيئة إنسانية وتكنولوجية جديدة لتعبير و تبادل المعلومات وهو يتكون أساسا من دائرة وسطية تكونت تاريخيا بين المجتمع المدني و الدولة، وهو متاح لجميع المواطنين.

أن الفضاء الافتراضي العمومي هو فضاء إلكتروني يجمع الأشخاص مع بعضهم البعض على اختلاف عرقهم، وجنسهم، دينهم و الطبقة الاجتماعية، كما أن الفضاء الافتراضي غير محدد مكانيا إذا ليكن لأي شخص الدخول للمحادثة و إعطاء رأيه.

1.3.2. مستويات المهارات الرقمية:

تشمل المهارات الرقمية التي يطلق عليها أيضا الكفاءات أو المؤهلات الرقمية و المعارف، المهارات المطلوبة لكي يتمكن الفرد من استخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتحقيق الأهداف في حياته الشخصية و المهنية (الاتحاد الدولي للاتصالات، 2018 ص 04، دليل لجنة العلم و التكنولوجيا من أجل التنمية.)

ونتيجة لتوتيرة التغيير في التكنولوجيا والمجالات التي تعتمد على البرمجة تشير المهارات الرقمية إلى مجموعة واسعة من المهارات التي تتغير بمرور الوقت، وتشمل المهارات الرقمية " توليفة من السلوكيات و الدراية و المعارف و عادات العمل، الخصائص الشخصية و الميول ومواقف الفهم الحرجة".

وبالتالي هي لا تشمل المهارات التقنية فقط بل أيضا المهارات الإدراكية وكذلك المهارات الشخصية غير الإدراكية مثل : مهارات التواصل و التعامل مع الآخرين و قد قسمت المهارات الرقمية إلى ثلاث مستويات وهي : الأساسية و المتوسطة و المتقدمة.

الفصل الأول : الذكاء الاصطناعي و الاتصال الرقمي

❖ المهارات الرقمية الأساسية:

هي عبارة عن أسس استخدام التكنولوجيا ، حيث يتطلب من الفرد إتقان مهارات أساسية في استخدام عدة أجهزة ، و يمكن اكتساب هذه المهارات من خلال التدريب الرسمي أو التعلم الذاتي أو من الأصدقاء ، بحيث تسهل المهارات الأساسية على الناس التواصل مع الآخرين و النفاذ إلى الخدمات العامة و الخاصة و استخدامها .

❖ المهارات الرقمية المتوسطة :

تمكن المهارات الرقمية المتوسطة الناس من استخدام التكنولوجيا بأساليب أكثر فائدة و جدوى . و على عكس المهارات الأساسية يحتاج الأشخاص إلى مجموعة مختلفة من المهارات المتوسطة حسب الهدف و الحاجة ، و مع تطور التكنولوجيا تتوسع و ترتقي المهارات التي تندرج ضمن إطار المهارات المتوسطة و تكتسب هذه الأخيرة من خلال التعلم الذاتي عبر متابعة دروس من خلال نت أو تعليم رسمي أو بمساعدة أصدقاء .

❖ المهارات الرقمية المتقدمة :

نجد هذا المستوى من المهارات الرقمية لذا متخصصي تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و هو يتطلب مهارة عالية في التخصص و متقدمة مثل : البرمجة الحاسوبية و تطوير البرمجيات و علوم البيانات و إدارة الشبكات، و حالها حال المهارات المتوسطة، يتواصل تطور المهارات المتقدمة و الوظائف التي تتطلبها من حيث العدد و النطاق و من المهارات الأحدث نجد ما يلي:

- الذكاء الاصطناعي Artificial intelligence

- البيانات الضخمة Bio DATA

- الأمن السيبراني Cyber Security

- ريادة الأعمال الرقمية Digital entrepreneurship

- الواقع الافتراضي Virtual reality

وتكتسب هذه المهارة غالبا عن طريق تعليم الرسم، كما توجد دورات على النت لتدريب على التشفير مثلا.

3.3.2. مهارات التواصل الرقمي:

1) مهارات خاصة بالتقنية :

من المهارات ما يتعلق بالتقنية في حد ذاتها والتي توافرها تتحقق فاعلية التواصل الرقمي وقد حددها المختصين إلى خمسة ممارسات رئيسية تعمل بشكل جيد وكل واحدة منها تركز على إثبات وجود المستخدم في الفضاء الافتراضي وتمكنه من تحديد كيفية ظهوره في البيئة الرقمية، فتطبيق هذه الأساليب البسيطة و الفعالة ينتج عنها إحداث فرقا كبيرا في تناول المحتوى الرقمي إرسالا و استقبالا.

● سلطة الصوت:

تعني سلطة الصوت في الاتصال الرقمي قدرة الشخص على التأثير و التحكم في الطريقة التي يتم بها فهم واستيعاب المعلومات التي يتم تبادلها عبر وسائل الاتصال الرقمي المختلفة. وهنا تظهر أهمية وضوح الصوت عن طريق الاستخدام الفعال للغة و الأسلوب اللغوي والتواصل اللفظي وغير اللفظي في الاتصالات الرقمية.

● جودة الفيديو:

تعتبر جودة الفيديو من العوامل الأساسية في الاتصال الرقمي، حيث أنها تؤثر على تجربة المستخدم وفهمه للمحتوى المعروض، والاعتماد على كاميرا الويب لإجراء مكالمة فيديو هي أسرع طريقة لتحسين جودة الاتصال وزيادة فاعليته عبر رؤية تعابير الوجه وفهم اللغة الغير لفظية ولتحسين جودة الفيديو في الاتصال الرقمي تستخدم تقنيات تحسين جودة الكاميرا وسرعة الأنترنت.

● تفاعل الجمهور :

تفاعل الجمهور في الاتصال الرقمي يشير إلى درجة تفاعل المستخدمين مع محتوى الاتصال الرقمي، حيث يساهم تفاعل الجمهور في تحسين جودة المحتوى وتعزيز تجربة المستخدمين في التفاعل مع المحتوى الرقمي.¹

● تعديل المرئيات:

هو القيام بعملية تعديل وتحرير الصور والفيديوهات و الرسومات البيانية و الرسوم المتحركة وغيرها من المحتويات الرقمية المرئية بهدف تحسني أو تفسيرها بنمط معين لغرض وصول الرسالة بالشكل المرغوب وتجنب أي خلل في فهم الرسالة.

● الإعداد المسبق:

نقصد به التحضير و التخطيط الجيد لتواصل الرقمي عن طريق التأكد من جاهزية الأدوات التقنية اللازمة مثل : الأنترنت و الحواسيب، الهواتف الذكية، البرامج المستخدمة للتواصل ويكون ذلك قبل البدء بعملية التواصل الرقمي بشكل فعلي.

(2) مهارات خاصة بالمستخدم:

بعد التطرق للمهارات التقنية للتواصل الرقمي، يمكننا تحديد مهارات خاصة بالشخص المتصل رقميا داخل الفضاء الافتراضي من خلال محاولة إسقاط مهارات التواصل التقليدية المتعلقة بالفرد في سياق الرقمنة و ما أحدثته التقنية عليها من تغييرات إضافة إلى المهارات الجديدة التي أنتجتها البيئة الرقمية.

● مهارات التواصل التقليدية في البيئة الرقمية:

¹ بوشنافة كريمة، وسار نوال، 2013، مرجع ذكر مسبقا، ص200.

الفصل الأول : الذكاء الاصطناعي و الاتصال الرقمي

يعيش العالم اليوم ثورة حقيقة بفضل التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا الاستخدامات المتعددة لشبكة الأنترنت من قبل الأفراد في مختلف المستويات، وعلى تعدد الأشكال التواصلية الرقمية. فتورة الاتصالات أحدثت تغيرات في أشكال و طرق الاتصال حيث ظهرت مجتمعات افتراضية متعددة واجب بين الإنسان و الآلة مما خلق مهارات تواصل في هذه المجتمعات الافتراضية.

● مهارة الاستماع:

تعني هذه المهارة القدرة على فهم وتفسير المعلومات الملقاة عبر الوسائل الاتصالية الرقمية مثل: الدردشات و المكالمات الصوتية و المرئية والقدرة على تحليل المحتوى وفهم النقاط الأساسية.

● مهارة التحدث:

هي القدرة على التعبير عن الأفكار بشكل واضح ومفهوم ودقيق عبر وسائل الاتصال الرقمية مثل: البريد الإلكتروني، المكالمات الصوتية و المرئية والدردشات عبر الأنترنت، حيث يجب على الفرد أن يمتلك رصيد لغوي جيد يمكنه من اتصال فكرته بشكل واضح وجذاب خالي من أي أخطاء لغوية لا يضمن وصول الفكرة المراد إيصالها.

● مهارة القراءة :

يطلق عليها القراءة الإلكترونية فقد عرفها مارزبان Marzban بأنها تتاج لتكامل القراءة التقليدية، أو المفهوم المؤلف للقراءة مع إمكانية تقديم خصائص هذه القراءة في إطار بيئة إلكترونية (عطية، 2017). فهي القدرة على فهم و استيعاب الرسائل الملقاة عبر الوسائل الرقمية.

● مهارة الكتابة :

يعتبر إتقان الكتابة من أهم مهارة التواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي، حيث يمتلك الفرد القدرة على صياغة نصوص مفهومة وواضحة تضمن وصول الفكرة بسلاسة. مع تجنب الاختصارات و الرموز التعبيرية بشكل مفرط مما يؤدي إلى التأويل الخاطيء، و بالتالي سوء فهم الرسالة المكتوبة. بالإضافة إلى التواصل بالإيموجي في المحادثات الرقمية بين المستخدمين نظرا لما تقدمه هذه الرموز من مزايا اتصالية متنوعة على غرار إكمال المعنى الناقص في اللغة المكتوبة و لذا إيصال الأحاسيس والعواطف التي يعجز الفرد عن التعبير عنها.

ففي واقع الأمر تعد هذه الرموز اختصارا للتعبيرات الملحية الموجودة بحيث تأخذ مكان التعبيرات اللفظية التي في العادة ما تترجم تنغيمات الصوت أو إيماءات الجسد فهذه الصور التعبيرية أحدثت قفزة نوعية في مجال اللغة و الاتصال مما ساهم في إثراء اللغة بشكل عام من خلال ما تقدمه من مزايا أهمها تكملة المعنى الناقص في الكلام المكتوب بوصفها نوعا من أنواع الاتصال غير اللفظي وعادلت بذلك لغة الجسد ك الإيماءات و الإشارات و الإيماءات.¹

● مهارة التواصل الحديثة التي أنتجتها البيئة الرقمية :

هي التحولات التي طرأت على العملية الاتصالية من شكلها التقليدي إلى شكلها الرقمي هناك مهارات أنتجها هذا التحول حيث يجب على المستخدم التواصل الرقمي التحلي واكتساب هذه المهارة.

● مهارة التفكير :

هو تطوير القدرة على التفكير الإبداعي و النقدي وتوليد الأفكار الجديدة و المبتكرة و سرعة استعمالها في المواقف خلال العملية الاتصالية إضافة إلى ابتكار حلول غير عادية للمواقف أو القضايا أو مشكلات .

¹ وسار نوال، 2022. مرجع ذكر سابقا، ص199.

● مهارة المشاركة :

يقصد به مشاركة المحتوى الرقمي سواء كان مكتوب أو على شكل فيديوهات....، مع رواد الفضاء الافتراضي من خلال نشرها عبر الحسابات الرقمية وخلق تشارك مع الآخرين والذي يولد بدوره جو من الحوار وتبادل الرأي والأفكار. ومنه مهارة المشاركة عبر الفضاء الافتراضي تعني القدرة على المشاركة والتفاعل بفاعلية في البيئة الرقمية، وهي جد أساسية ومهمة في العالم الافتراضي.

● مهارة الانتقاء:

نظرا لما يوجد من رقم هائل من المضامين أو المحتوى في الفضاء الافتراضي من معلومات مفيدة و ضارة يجب أن يكتسب الفرد مهارة الانتقاء للمضامين المفيدة ولا يكون متلقي أو مستهلك سلمي لكا ما تقع عينه عليه من المضامين التافهة فمهارة الانتقاء ضرورية لتعزيز معارف الفرد وإثراء تفكيره والابتعاد قدر الإمكان عن المحتوى التافه والمضيع للوقت.

● مهارة التحليل:

هي قدرة المستخدم على تحليل المضامين الرقمية وقرا معانيها الظاهرة و الضمنية ومقاصدها المباشرة و غير المباشرة، و تكوين رأي شخصي اتجاه ما يعرض عن قناعة وليس موجه من قبل أي جهة داخل الفضاء الرقمي، لذا ينبغي على المستخدم أن يمتلك مهارة التحليل لتجنب التبعية الفكرية المغلطة .

● مهارة النقد :

هي القدرة على تقييم المحتوى المعروض على النت وتحديد مدى مصداقيته وصحته، بمعنى إمكانية النقد البناء المضامين الرقمية المفروضة في الفضاء الافتراضي و يقوم المستخدم بعملية غريبة لما يتلقى من محتوى مفروض عليه عبر الفضاء الافتراضي. بعد عرض شامل للمهارات يمكننا القول أنهما مهمة جدًا لأنها تدعم

مواكبة الإنسان للتقنيات الحديثة التي أصبحت أساس لمهارات أخرى في الكثير من المجالات الحياتية وعصرنا، حيث يستلزم الأعلى الإنسان يضم المهارات الرقمية لأن التواصل الرقمي أصبح ضروريا في حياتنا اليومية؛ بل أمر حتمي للعديد من الأشخاص عبر العالم ناهيك عن استخدام منصات التواصل الاجتماعي باعتبارها أكثر المواقع استخداما على الأنترنت.

3. تطبيقات الذكاء الاصطناعي :

تمهيد :

أصبحت التطبيقات الذكية الحديثة و التي تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي من أحدث الاتجاهات في مجال الاتصال و الإعلام على حد سواء، حيث تساهم هذه التقنيات الذكية بشكل أساسي ومهم في إثراء تجربة المستخدم و توفير محتوى مميز، حيث تتنوع تطبيقات الذكاء الاصطناعي حسب الوظيفة أو المهمة التي تؤديها.

1.3 تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ميدان الاتصال و الإعلام :

Sentiment Analysis تحليل المشاعر

هو عملية تصنيف البيانات و النصوص غير المنظمة إلى فئات مثل: "إيجابي"، "سلي" و "محايد"، وذلك بهدف فهم آراء الأفراد اتجاه مواضيع معينة، يستخدم تحليل المشاعر في العديد من المجالات مثل: الإعلام، التسويق، ومراجعات المنتجات، والخدمات عبر الأنترنت، يتم ذلك باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وخاصة التعلم الآلي لتحليل و تحديد المشاعر من النصوص بشكل دقيق.¹

ويعمل هذا التحليل على تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التعلم الآلي لتدريب النماذج على التفاعل مع البيانات، ومنه نحصل على نتائج دقيقة في تحليل المشاعر من خلال النصوص المقدمة، فمن خلال استخدام

¹ Maunir,A,AFTab,S,Syed,S,& Sarfraz, A, (2017-04).Machine Learning technique for sentiment analysis : A Review . International journal of multi disciplinary sciences and Engineering, 08(03), pp 27.32.

الفصل الأول : الذكاء الاصطناعي و الاتصال الرقمي

هذه الخوارزميات في تحليل النصوص، تتمكن الأجهزة من فهم مشاعر المستخدمين من خلال منشوراتهم على منصات التواصل الاجتماعي .

الدرشة الآلية : Chat bot

هي عبارة عن أنظمة برمجية تستخدم معالجة اللغة الطبيعية و الذكاء الاصطناعي للتفاعل مع المستخدمين عن طريق النصوص أو الصوت، حيث يمكن لهذه التقنية إجراء محادثات مع البشر و إرسال إجابات تلقائية الأسئلة المتكررة، مما يعزز فاعلية الأنظمة والخدمات ويسهل عملية الاتصال و يسرعها.

المساعدين الافتراضيين : Virtual Assistans

يتمثلون في تطبيقات ذكية تستعمل الذكاء الاصطناعي و التعلم الآلي لتقديم المساعدة للمستخدمين من أجل أداء مهام متعددة، يمكن للمساعدين الافتراضيين إجراء محادثات صوتية أو مكتوبة، و المساعدة في تسيير و إدارة الجداول الزمنية، الرد على الأسئلة و القيام بأعمال أخرى مثل ضبط التذكيرات أو إرسال بريد إلكتروني.

معالجة اللغة الطبيعية : (NLP)

تمكننا تقنية NLP من فهم وتفسير وتوليد اللغة البشرية في الدردشة الآلية. وتستخدم عدة تقنيات من أجل هذه المعالجة وهي تقسيم النص إلى وحدات، التعرف على الكيانات المسماة وتحليل المشاعر مما يمكنها من تقديم إجابات للمتعاملين.

التعليم العميق : *Deeplearning*

تستخدم نماذج التعليم العميق بما في ذلك الشبكات العصبية المتكررة (NNS) و النماذج القائمة على المحولات مثل: GPT ، لتحسين وفهم وتوليد اللغة الطبيعية، تساهم هذه النماذج في التعامل مع الهياكل اللغوية المعقدة و توفير استجابات أكثر دقة.¹

التعليم المعزز :

تعمل هذه التقنية من التعلم من التفاعلات وتحسين الاستجابة مع مرور الوقت وبالتالي التحسن في الدردشة الآلية، حيث تستخدم هذه الخوارزميات مجموعة تفاعلات المستخدمين كمصدر تغذية لها من أجل تحسين أداء و دقة الدردشة الآلية.

التحليل البصري و الصوتي : *Visual and Audio Analysis*

هي تقنية تقوم على تحليل مشترك للمعلومات الصوتية و البصرية بغرض استنباط وفهم البيانات المرتبطة بأحداث معينة حيث يتم تحليل الصوت و الصورة لفديو من أجل معرفة العواطف في الحوسبة العاطفية. ويساهم في حل المشكل المرتبط بالتحليل الصوتي البصري كتحديد المواقع هدى المطابقة بين الصوت و الصورة.

أشهر تقنيات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في البحث العلمي :

Scite : AL for research Scite -

هو تقنية مصممة لدعم البحث الأكاديمي حيث تساعد الباحثين على تسهيل عملية البحث العلمي من عرض السياق من إحالات و إستشهادات في الأبحاث الداعمة منها أو المعارضة وحتى المحايدة.

¹ د/سفيان غنيو، (نوفمبر 2024) علم الإعلام و الاتصال في ظل تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، ملتقى وطني، جامعة عبد الحميد ابن باديس

Consensus -

هو عبارة عن محرك بحيث يعمل بالذكاء الاصطناعي يمكنك من :

- العثور على الأوراق البحثية باستخدام التعلم الآلي.
- استخراج النتائج واستخلاصها مباشرة من البحث العلمي.
- البحث في النتائج العلمية فقط من خلال المصادر المنشورة التي راجعها النظراء.¹

نتائج

Cat Gpt -

هو نموذج لغوي متقدم من تطوير Open AI مصمم معالجة النصوص وفهم اللغة الطبيعية بأداء يشبه البشر. يتميز بقدرته على أداء مجموعة من واسعة من المهام التي تشمل كتابة المقالات، تحليل البيانات، البرمجة، وتقديم الشروحات، مما يجعله فيدا جدا في مجالات متعددة مثل التعليم، الاستشارات، و إعداد المستندات القانونية، يعد Chat Gpt3 أداة قوية لدعم الأئمة و المساعدة في إنجاز المهام المعقدة، ولكنه قدر يرتكب أخطاء في بعض الحسابات البسيطة أو يفشل في التعامل مع مشكلات التحليل المتقدمة.²

You Com -

هو عبارة عن محرك بحث مصمم لعرض بحيث سريع ومتخصص عن طريق توفير أدوات تفاعلية للمساعدة على البحث و التحليل يعمل بتقنيات الذكاء الاصطناعي. من بين وظائفه أنه يسمح للمستخدم بتخصيص

¹ د/ سقيان غنيو (نوفمبر 2024) ذكر المرجع سابقا.

² Terwiesh, C.(2023). Would Chat GPT3 Get a Wharton MBA ? A Prediction Based on its Performance in the Operations Management Course. Mack institute for Innovation Management at the Wharton School,pp.1-26.

و تحديد نتائج البحث حسب احتياجه كما أنه يساعد في تحليل وكتابة النصوص وهو ما يحتاجه على وجه الخصوص المستخدمين أو الباحثين الأكاديميين.

Perplexity AI -

هو نموذج ذكاء اصطناعي يستخدم تقنيات معالجة اللغة الطبيعية (NLP) و التعلم الآلي لتقديم استجابات سريعة و دقيقة للاستفسارات من خلال البحث في الأنترنت، يعتمد النموذج على نموذج اللغة GPT-3.5 من Open AI لتوليد النصوص وتوفير معلومات محدثة.¹ من أهم وظائفه تقديم إجابات شاملة و دقيقة حسب طلبات المستخدم، كما أنه يعزز عملية البحث عبر الأنترنت بمعلومات جديدة ومباشرة.

Gemini -

تعتمد هذه التقنية على الذكاء الاصطناعي في معالجة اللغة الطبيعية وتوليد النصوص، حيث أنه يساعد في إنشاء نصوص وصور لعدد من الأغراض إلى جانب الكتابة الإبداعية والتحليل من وظائفه أيضا أنه يمثل مساعد شخصي في التطبيقات لتسهيل المهام اليومية للمستخدمين مثل : Google Works pace (Docs-Gmail) . تتميز تقنية جيني بالأمان و الخصوصية حيث يضمن الحفاظ على بيانات المستخدم، وكذلك تتميز بالتفاعل والتواصل مع المستخدمين بطريقة طبيعية استجابة للاستفسارات.

تمهيد :

مع تزايد اتصال العالم و رقمته، تظهر و تتطور أشكال جديدة من الاتصالات وبالموازاة مع هذا التطور في عالم الاتصال الرقمي هناك تطور في الذكاء الاصطناعي حيث يعزز هذا الأخير الاتصالات الرقمية من خلال

¹ سفيان غنيو ، (نوفمبر 2024). ذكر المرجع سابقا.

توفير خدمات وحلول مخصصة وقابلة لتكيف وذكية مثلا يمكن أن يساعدنا الذكاء الاصطناعي على التواصل عبر الحواجز اللغوية من خلال الترجمة الفورية في الوقت الفعلي.

2.3 مستقبل الذكاء الاصطناعي في ميدان الإعلام والاتصال وتأثيره على الاتصال البشري :

لقد طرحت تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي تحولات عميقة في مفاهيم الاتصال و أصبح مستقبل الاتصال مرتبط ب مفهوم كيفية دمج الذكاء الاصطناعي في عمليات الاتصال اليومية، مما يفتح عالم جديد يعاد فيه تشكيل تجربة التواصل الإنساني، تبعا للمعرفة المتجددة حيث أصبحت معادلة تفاعل الإنسان مع الآلة محورا أساسيا في تحديد طبيعة الاتصال المستقبلي ولا يقتصر فقط على تبسيط وتسهيل المهام بل يتعداه إلى تعزيز القدرات البشرية وتوسيع نطاقها.

في السابق كان الذكاء الاصطناعي يستخدم لفهم اللغة البشرية وإستثناء رسائل بلغة البشر باستخدام التقنيات مثل: معالجة اللغة الطبيعية (NLP) Natural Language Processing وتوليد اللغة الطبيعية Natural Language Geuerat (NLG) على سبيل المثال: المساعدات الصوتية تستخدم NLP لفهم ما يقوله الناس وتقديم إجابات مناسبة، بينما تستخدم برامج الكتابة الآلية NLG لإنشاء نصوص مشابهة التي يكتبها البشر، مثل الخدمات الصوتية (أليكسا Alexa) والروبوتات الاجتماعية، برامج الكتابة الآلية، هذه التقنيات تستخدم لأداء مهام كانت عادة من مسؤولية البشر مثل التفاعل مع الأشخاص وكتابة النصوص

1.

¹ سفيان غنيو، علوم الإعلام و الاتصال في ظل تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي: بحيث في الواقع و التحديات ملتقى وطني: مستقبل العلوم في ظل أنتشار الذكاء الاصطناعي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم نوفمبر 2024.

لكن حاليا مع تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي تجاوزت مهمة مساعدة البشر في عملية الاتصال عبر أوامر محددة سابقا. إلى تولي المهام التي كانت محصورة على البشر وتتفاعل مع تغيرات الأشخاص واحتياجاتهم. حيث أصبح لها دور فعال في صياغة التفاعلات عبر منصات اجتماعية متعددة.

وهذا ما تؤكدته دراسة (Gunk el2012) الموسومة.

Communication and artificial intelligence opportunités and challenge for the 21 st, التي ركزت على العلاقة المتزايدة بين الذكاء الاصطناعي وعلوم الإعلام و الاتصال في القرن الواحد و العشرين، حيث ناقشت الدراسة كيف أن الذكاء الاصطناعي لا يتفوق عن كونه مجرد أداة أو وسيلة لتواصل بين البشر بل يصبح مشاركا في عمليات التواصل نفسها، هذا يفتح مجالا لأسئلة جديدة حول كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يؤثر على المفاهيم الاتصالية، مثل هو الآخر في عملية الاتصال وكيف يمكن لآلات أن تتفاعل مع البشر بطرق قد تكون غير قابلة لتمييز عن التواصل بين البشر¹، ونستنتج من ما سبق ذكره أن تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي (AI) أحدثت تغييرا جذريا في التواصل البشري والمستقبل الرقمي علو العموم، حيث أصبحت الآلات الذكية جزءا من العملية الاتصالية ومنه نرسم معالم مستقبل تفاعل الإنسان مع الآلات الذكية أصبح أمر حتمي.

3.3 مساوي تحديات استعمال الذكاء الاصطناعي في العملية الاتصالية :

إن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي سلاح ذو حدين له العديد من المزايا والفوائد في الجانب الآخر نلمس تحديات وسلبيات استعمال هذه التكنولوجيا الحديثة. حيث لا يمكن اختزال الذكاء البشري في مجرد حسابات وآليات لأنه ينبغي الابتكار و الإبداع صفات بشرية فريدة يجب الحفاظ عليها وبالتالي فإن التحدي الرئيسي

¹ سفيان غنيو، علوم الإعلام و الاتصال في ظل تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي: بحيث في الواقع و التحديات ملتقى وطني: مستقبل العلوم في ظل أنتشار الذكاء الاصطناعي، كلية العلوم اجتماعية، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم نوفمبر 2024.

الفصل الأول : الذكاء الاصطناعي و الاتصال الرقمي

في المستقبل سيكون كيف يمكن لنا المحافظة على الخصائص الإنسانية في ظل تسارع دور الذكاء الاصطناعي في حياتنا اليومية. ظف إلى ذلك الاعتماد المفرط قد يؤدي إلى تراجع المهارات البشرية من إبداع و ابتكار.

أما بالنسبة لسلبيات استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في عمليات الاتصال أنها لا تعكس دائما التفاعل العميق و الجهوي المطلوب بين البشر وتكون خالية من المشاعر الإنسانية إضافة إلى جانب انتهاك جانب الخصوصية و الأمان لمستعملي العالم الرقمي أو مواقع التواصل الاجتماعي مما يتطلب توجيهات قانونية واضحة وسياسية تنظيمية. تتقن استعمال تقنيات الذكاء الاصطناعي.

الفصل الثاني

الذكاء الاصطناعي الرقمي في مواقع التواصل الاجتماعي

1. مواقع التواصل الاجتماعي:

تمهيد :

في ظل اندماج تكنولوجيات الاتصال الرقمي من عالم افتراضي وغيرها مع تقنيات الذكاء الاصطناعي التي أصبحت حقيقة في حياة الناس إذا لا يمكن الاستغناء عنها.

وتعتبر مواقع التواصل الاجتماعي من بين ما أنتجته هذه التكنولوجيا حيث أصبح بإمكان أي فرد في هذا العالم التعامل و التواصل دون تخطي الحدود الجغرافية.

1.1. تعريف مواقع التواصل الاجتماعي ونشأتها:

عرفت مواقع التواصل الاجتماعي رواجاً كبيراً في الآونة الأخيرة و أصبح لها دور مهم في حياتنا اليومية، وقد تنوعت تعريفاتها واختلفت من باحث إلى آخر ومنه سنذكر عدة تعريفات لها. عرفها الدكتور سعد البطوطي في كتابه (التسويق السياحي) بأنها مواقع ويب أنشأت بغرض جمع المستخدمين و الأصدقاء (العمل، الدراسة) ومشاركة الأنشطة و الاهتمامات و البحث عن تكوين صداقات و اهتمامات و أنشطة جديدة، كما تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين كمشاركة الملفات، المحادثة الفورية، البريد الإلكتروني، تقاطع الفيديو، الصور والتدوين.

الفصل الثاني : الذكاء الاصطناعي الرقمي في مواقع التواصل الاجتماعي

مواقع التواصل الاجتماعي هي عبارة عن تطبيقات تكنولوجية مستندة إلى الويب تتيح التفاعل بين الناس وتسمح بنقل البيانات الإلكترونية وتبادلها بسهولة، وتوفر للمستخدمين إمكانية العثور على آخرين يشتركون في نفس المصالح.¹

أما مركز الدراسات الاستراتيجية في جامعة الملك عبد العزيز فيعرفها بأنها وسيلة إلكترونية حديثة التواصل الاجتماعي إذا أنها تكون بنية اجتماعية افتراضية تجمع بين الأشخاص و المنظمات، تتمثل في نقاط التقاء متصلة بنوع محدد من الروابط الاجتماعية، إذ يجمع المشاركون فيها صداقة أو قرابة أو مصالح مشتركة، أو توافق في الهواية أو الفكر أو الرغبة في التبادل المادي و المعرفي.²

عرفت أيضا باعتبارها شكل مبسط من أشكال التواصل الإنساني لأنها تسمح بالتواصل مع عدد من الناس (أقارب، أصدقاء، زملاء... الخ) عن طريق مواقع وخدمات إلكترونية توفر سرعة توصيل المعلومات على نطاق واسع، فهي مواقع لا تعطيك معلومات فقط بل تتزامن وتتفاعل أثناء إمدادك بتلك المعلومات، وذلك تكون أسلوب لتبادل المعلومات بشكل فوري عن طريق شبكة الأنترنت.³

بعد استعراض هذه التعريفات لمواقع التواصل الاجتماعي نلاحظ أن هناك نقطة التقاء أو تشابه حيث اتفق معظمهم على أن مواقع التواصل الاجتماعي هي وسيلة إلكترونية تجمع بين الأفراد و الجماعات لمشاركة أفكارهم وتكوين صداقات وبناء روابط بينهم داخل هذا العالم الافتراضي.

¹ صالح العلي، مهارات التواصل الاجتماعي، أسس ومفاهيم وقيم، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمّان، 2015، ص 138.

² حسين محمود تميمي، العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015 ص 83.

³ أحمد قاسمي، سليم حدادي، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأمن المجتمعي لدول الخليجية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات

الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ألمانيا، 2019، ص 20.

■ نشأة مواقع التواصل الاجتماعي :

ذكر عالم الاجتماع جون بارنز في عام 1954 ما يعرف بالمواقع الاجتماعية التي كانت عبارة عن نوادي المراسلة العلمية التي تستخدم في ربط علاقات الأفراد في مختلف الدول عن طريق الرسائل المكتوبة، لكن ظهور الأنترنت عزز انتشار هذا المفهوم بشكل واسع عبر المواقع الإلكترونية و التطبيقات التي تقون بناء شبكات اجتماعية تربط الأشخاص ذوي الاهتمام والنشاط المشترك.

تعتبر بداية التسعينات في القرن العشرون البداية الفعلية لظهور المواقع الاجتماعية، حيث صمم (راندي كونواذر) موقعا اجتماعيا للتواصل مع أصدقائه وزملائه في الدراسة في بداية عام 1995 أطلق عليه اسم Classnates.cours ، وهذا الحدث سجل أول موقع تواصل إلكتروني افتراضي بين سائر الناس.¹

بعد ذلك في سنة 1997، ظهر موقع آخر عرض وظائف أولية هو موقع SIV Degress.com يضم قائمة من الأعضاء و جماعات يدور بينهم نقاش حول حياتهم الشخصية بغض النظر عن انتمائهم العرقي أو الديني أو الثقافي، لكن هذا الموقع لم يدم طويلا حيث أغلق لأسباب مالية وعدم جني أرباح مادية لصاحب الموقع.²

تم في سنة 2003 ظهر موقعها Friend ston.com وقد حقق نجاحا حتى حاولت شركة Google شراؤه، في نفس السنة بفرنسا ظهر موقع Skay rock لمنصة لتدوين وبعد ذلك تحول بشكل كلي إلى شبكة اجتماعية سنة 2007 حيث حقق نجاحا باهرا و صنف في المركز السابع للمواقع الاجتماعية ذات الاشتراك المرتفع.³

¹ عبد الرحمن ابن إبراهيم الشاعر، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 18-19 .

² حليلة قادري، التواصل الاجتماعي، الدار المنهجية للنشر و التوزيع، (دون مكان للنشر) 2016 ص 118-119.

³ أحمد قاسمي، سليم حدادي، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأمن المجتمعي لدول الخليجية، مرجع سبق ذكره، ص 19.

الفصل الثاني : الذكاء الاصطناعي الرقمي في مواقع التواصل الاجتماعي

أنشأ موقع الفيس بوك Facebook على يد مارك زكور بيرغ سنة 2004 بجامعة هارفرد وكان الهدف من إنشاء الموقع تمكين الطلبة من التواصل مع بعضهم البعض، وفي بدايته كان متاحا لفئة طلبة هارفرد فقط ثم بعدها ضم جميع طلبة الجامعات ليتوسع بعدها ويشمل طلبة المدارس الثانوية ليعمم بعد ذلك ويشمل فئة المدرسين والموظفين، وأخيرا أصبح متاحا لجميع أفراد المجتمع من سن 13 فما فوق.

لقد تأسس موقع يوتيوب You tube سنة 2004 في مدينة .. ، في ولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية، ثم سنة 2006 ظهر موقع تويتر Twiter على يد جاك دورزي Jack dorsy بيز ستون Biz stone، وإيفان ويليان Evan Willians ونسعى أيضا موقع التدوين المصغر حيث يسمح للمستخدم بكتابة رسالة لا تتجاوز 140 حرفا.

2.1. خصائص مواقع التواصل الاجتماعي ونماذج عنها :

لعبت الطبيعة الاجتماعية للإنسان دورا مهما في جعل مواقع التواصل الاجتماعي ذات أهمية بالغة وضرورة في حياتنا اليومية فالإنسان الاجتماعي حقا خصبا له لمشاركة أفكاره واهتماماته مع الآخرين بل سمحت هذا المواقع ليتكون التواصل على نطاق أوسع وأمثل وهذا ما ميزها وما نلاحظ أن هناك خصائص مميزة لمواقع التواصل الاجتماعي نذكر منها :

- شاملة:

بمعنى أنها على نطاق واسع جدا حيث ألغت الحواجز المكانية والجغرافية، وأصبح متاحا لأي فرد من أي مكان بالعالم أن يتواصل مع فرد آخر من أي مكان.

- التفاعلية :

الفصل الثاني : الذكاء الاصطناعي الرقمي في مواقع التواصل الاجتماعي

يكون الفرد في الواقع الاجتماعي مرسل وكاتب وشارك وقارئ في نفس الوقت حيث يمكن للفرد معرفة نسبة تفاعل المشتركين حول أي موضوع مطروح.

- سهولة الاستخدام:

سهولة استخدامها واستعمال لغة بسيطة إضافة إلى استعمال الرموز والصور من أجل تبسيط نقل الفكرة أو تعزيزها مما يضمن التفاعل مع الآخرين، إلى جانب سرعة نقل الأخبار والأحداث.

- اقتصادية :

مجانية الاشتراك لها ساعد على استعمالها الواسع، حيث يمكن لأي فرد فتح حساب على أي موقع للتواصل الاجتماعي.

إمكانية تحميل الصور والفيديوهات الخاصة بالمشاركين وشاركتها مع الأصدقاء.

أنشاء صفحات ومجموعات خاصة تكون غير محدودة وذات فاعلية وفائدة في المجتمع.

■ نماذج عن مواقع التواصل الاجتماعي:

1) الفيس بوك : أنشأ هذا الموقع الاجتماعي من طرف مارك في جامعة هارفرد الأمريكية سنة 2004، في البداية كان الهدف منه خلق مواقع إلكتروني من أجل تواصل الطلاب الجامعيين في بينهم حتى بعد تخرجهم وقصرا على طلاب جامعة هارفرد لينتشر بعد ذلك ويستعمل في بقية الجامعات و الكليات والمدارس والشركات والمؤسسات.

ويعرف فيسبوك من أشهر مواقع التواصل الاجتماعي، حيث يمكن للعضو أن يقوم بإعداد نبذة شخصية عن حياته وتكون بمثابة بطاقة هوية له وتعتبر فئة الشباب هم أكثر الفئات استخداما فيسبوك، حيث أن هؤلاء

الفصل الثاني : الذكاء الاصطناعي الرقمي في مواقع التواصل الاجتماعي

هم أكبر فئة تمتلك مهارات الحاسوب، وليدهم إطلاع واسع على الكمبيوتر واستخدامه وشبكة الأنترنت، وهذا ما يمكنهم من تصميم صفحة فيسبوك بكل سهولة.¹

وقد شهد موقع فيسبوك تغييرا في توجهاته من وقع ليعرض صور شخصية والتواصل مع الأصدقاء إلى منصة تواصل ما بين المجتمعات الإلكترونية ومنبرا لعرفه وجهات النظر والتوجهات الفكرية ومن ميزات فيسبوك ما يلي:

- الملف الشخصي: Profil : عند فتح حساب على منصة فيسبوك إلزاما على المشترك تدوين معلوماته الشخصية، صور، اهتماماته.

- إنشاء مجموعة Groupe: تسمح هذه الخاصية بإنشاء مجتمع إلكتروني خاص مثلا حول قضية معينة ويكون الاشتراك بها حصري كالأصدقاء والعائلة والأشخاص المهتمين بتخصص المجموعة.

- إضافة صديق Friend Add: تمكن هذه الخاصية المشترك من إضافة أي صديق أو البحث عن مشترك آخر على الشبكة.

- لوحة الحائط Wall : هي عبارة عن فضاء أو مساحة حيث يمكن الأصدقاء المشترك ترك رسائل مختلفة.

- الصور Photos: تمكن هذه الخاصية للمستخدم من تحميل صور من الأجهزة الشخصية على الحساب وعرفها.

- التقنية الإخبارية News feed: حيث يقوم بتمييز بعض البيانات، مثل التغييرات التي تحدث في الملف الشخصي، وكذلك الأحداث المرتقية و أعياد الميلاد الخاصة للأصدقاء والمستخدمين

- النقرة Pokes: عبر هذه الخاصية يمكن للمستخدمين إرسال افتراضية لإثارة بعضهم البعض و هي عبارة عن تنبيه للمستخدم بأن هناك شخص يرحب به.

¹ علي خليل شقرة، الإعلام الجديد، شبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2004، ص56-64.

- الحالة Statuts: هي مساحة تستعمل من طرف المستخدم لإعلام أصدقائه ما يقوم به في الوقت الحالي و مكان تواجده.

(2) تويتر Twiter: تعتبر منصة تويتر من أهم مواقع التواصل الاجتماعي المشهورة التي تتيح خدمة التدوين المصغر التي تمكنه من نشر الأفكار أو الأحداث حيث لا يتجاوز التدوين 144 كلمة و يقدم هذا الموقع عدة خدمات : من بينها الإعلانات من خلال نشر تغريدات تهدف لزيادة الوعي لعلامة تجارية معينة أو عبر حسابات الترويج التي تحفز المستخدمين على متابعة حسابها من أجل عدد متابعين أكبر و توسيع قاعدتها الجماهيرية.

(3) موقع لنكد إن: هو موقع اجتماعي خاص بالعمل و التجارة ظهر سنة 2003 في كاليفورنيا. و هو موقع مهني ففي الوقت الذي تركز فيه باقي المواقع مثل فيسبوك على العلاقات الشخصية و الاجتماعية ،لنكد إن يسمح للمهنيين بالحفاظ على العلاقات في المجال العلمي و كذا تعزيز خدماتهم و مهاراتهم التقنية و المهنية ، و هو اليوم من أهم المواقع المهنية و يتميز هذا الموقع بخلق هوية محترفة و يوفر منصة تطبيقات خاصة بالأعمال و أو شركة معينة و توجد به قائمة للوظائف الشاغرة ضمن شركات مختلفة و إمكانية التوظيف .

3.1. إيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي :

❖ إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي :

✓ أحدثت هذه المواقع ثورة في مجال الإعلام ،إذ ظهر مصطلح Social Media عام 2006 و هو عبارة عن موقع إلكتروني ينشر به بيان صحفي حيث يطرح بصيغة حوارية لا إخبارية و يتم ربطه بشبكات التواصل الاجتماعي بهدف مشاركة المستخدمين آرائهم و تعليقاتهم و فتح نقاشات أو سير الآراء ، إلى جانب تعزيزها بملفات مدنية كالصور للوصول إلى انتشار أكبر للمحتوى مع إثراء التقرير الصحفي بالمعلومات و الصور مما يحفز التفاعل .

الفصل الثاني : الذكاء الاصطناعي الرقمي في مواقع التواصل الاجتماعي

- ✓ سهولة الوصول إلى الأشخاص خاصة المتميزين منهم في عدة مجالات. و ذلك من خلال معلوماتهم الشخصية من أسماء و عناوين و و اهتمامات و حتى مجال اختصاصهم.
- ✓ إمكانية تبادل الخبرات من خلال فتح الحوارات مع أشخاص تجمعهم نفس الاهتمامات.
- ✓ استفادة الشركات من النشر المجاني لتوسيع نطاق عملها و تحسين مردوديتها .
- ✓ كسر الحواجز التي تعرقل العملية الاتصالية حيث مكنت وسائل التواصل الاجتماعي من نقل أفكار و آراء عدد كبير من الأشخاص بشكل سريع و سهل في أي مكان أو زمان .
- أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي أداة لتشكيل الرأي العام بخصوص بعض القضايا .
- ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في سرعة نقل الأخبار و المستجدات خصوصا في قضايا الساعة.

❖ سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي :

- ✓ نقص الرقابة : سعت هذه المواقع إلى فرض رقابة على محتواها لكن رغم ذلك هناك محتويات مثيرة للجدل و أخرى تحرض على العنف و ذلك راجع لإمكانية أي مشترك عرض و تقديم أي محتوى ينتجه بنفسه عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- ✓ حقوق النشر: تعتبر من أكبر الحالات التي واجهت مواقع التواصل الاجتماعي بين شركات النشر و الإنتاج.
- ✓ سهلت نشر الإشاعات والأخبار الكاذبة.
- ✓ انعزال المراهقين والشباب من واقعهم الاجتماعي وتعلقهم بالعالم الافتراضي .
- ✓ ظهور لغة جديدة بين الشباب من شأنها أن تضعف لغتنا العربية وإضافة هويتها.¹

¹ عبد الرحمان ابن إبراهيم الشاعر، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني، مرجع سبق ذكره، ص 49.

الفصل الثاني : الذكاء الاصطناعي الرقمي في مواقع التواصل الاجتماعي

✓ ضياع الوقت : بسبب شغل المستخدمين بمواقع التواصل الاجتماعي التابعة للمستجدات وكل ما يطرح من أخبار يمضي الأشخاص وقت كثير في تصفح هذه المواقع.

2. الذكاء الاصطناعي ومواقع التواصل الاجتماعي:

1.2. مجالات استخدام الذكاء الاصطناعي في مواقع التواصل الاجتماعي:¹

استفادة مواقع التواصل الاجتماعي من تقنيات الذكاء الاصطناعي، حيث أثرت على عدة جوانب هما تفاعل المستخدمين وجودة نشر المحتوى و أمانه على مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها، ويمكننا أن نحدد المجالات التي اعتمد فيها على تقنيات الذكاء الاصطناعي كما يلي:

المجال الأول:

انطلاقا من متابعة البصمة الرقمية للأشخاص على مواقع التواصل الاجتماعي وما يصيبها في تغيرات على مدار فترة زمنية تحدد تقنيات الذكاء الاصطناعي الصفات النفسية للأشخاص.

المجال الثاني :

على إثر استعمال خوارزميات مبرمجة على رصد التعليقات المسيئة واللغة الضارة والتدخل السريع لوقفها تقوم تقنيات الذكاء الاصطناعي بمحاربة التنمر الإلكتروني.

المجال الثالث:

¹ دعاء فتحي سالم، فاعلية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مواقع التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلاب الإعلام التربوي، فيسبوك نموذجيا، جامعة الملك عبد العزيز المجلد 20 العدد 03، 2021، ص18.

الفصل الثاني : الذكاء الاصطناعي الرقمي في مواقع التواصل الاجتماعي

يعد تحويل المشاعر الاجتماعية أحد طرق التي يتم بها استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الاجتماعية، حيث يعزز تحليل المشاعر اللغويات الحاسوبية ومعالجة اللغة الطبيعية لفك تشفير ما يقوله الناس على مواقع التواصل الاجتماعي بذكاء، ويستخدم هذا التحليل بالفعل في الترجمة، ومعالجة الكلمات وتطبيقات الاستجابة الصوتية، لتفاعلية، كما تعد معالجة اللغة الطبيعية NLP تقنية قوية، يتم نشرها بشكل متزايد في برامج الاستماع الاجتماعي لقراءة إشارات العلامات التجارية وتصنيفها.

المجال الرابع :

يمكن الذكاء الاصطناعي مواقع التواصل الاجتماعي من معالجة وتحليل كم كبير من البيانات حول المستخدمين لتحديد الأنماط ذات المغزى في البيانات الاجتماعية، وهناك أدوات مختلفة لتحليل البيانات الاجتماعية مثل: منصات ذكاء المستهلك، أدوات تحليل آراء المستهلكين، برامج خدمة العملاء... وغيرها. حيث تمكن هذه التحليلات الذكية ذكاء وسائل التواصل من تحليل المشاعر والاتجاهات، وتحديد الموضوعات الشائعة، وإنشاء محتوى ذي صلة وعرضه على الجمهور المستهدف.

المجال الخامس:

يسمح هذا الاتجاه لمؤسسات باستخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات مواقع التواصل الاجتماعي من أجل تنفيذ استراتيجيتها التجارية لكسب جمهورها المستهدف.

المجال السادس:

هناك تقنيات الذكاء الاصطناعي تتيح رصد السخرية في اللغة على مواقع التواصل الاجتماعي.

2.2. تقنيات الذكاء الاصطناعي المستعملة بمواقع التواصل الاجتماعي¹:

يلعب الذكاء الاصطناعي دورا مهما في وسائل التواصل الاجتماعي حيث يستخدم لفهم سلوك المستهلك، تحليل البيانات الموجودة على شبكات التواصل الاجتماعي، ومعرفة الاتجاهات الناشئة. وقد اعتمدت معظم كبرى شركات التواصل الاجتماعي بالفعل على تقنيات الذكاء الاصطناعي ومن أهمها ما يلي:

(1) روبوتات الدردشة (Chat bots):

هو برنامج يحاكي الدردشة البشرية من خلال المحادثات المكتوبة أو الصوتية مثل خدمة العملاء، وعلى الرغم من أهمية Chat bot إلا أن التدخل البشري مهم لمراقبة وتحسين وتطوير نظام التكنولوجيا الخاص به وتستخدم روبوتات الدردشة في مجالات عديدة، حيث يمكنها توجيه المستخدمين إلى العلامات التجارية و المنتجات في تطبيقات المراسلة الفورية أو حتى مرافقتهم أثناء التنقل على موقع الويب. كما تتيح بدء محادثة تفاعلية مع الزوار، فضلا عن تقديم المساعدة و المتابعة كما يتم الرد على غالبية استفسارات و شكاوي العملاء بسرعة استخدام برامج الدردشة الآلية.

(2) تقنية سلسلة الكتل Blockchain :

إجراء معاملات رقمية بين الأشخاص دون الرجوع إلى البنوك مثل مجال العملات الرقمية البيتكوين، وكذلك مجال تسجيل العقارات.

(3) البيانات الضخمة Big Data:

يتم من خلالها تجميع وتخزين بيانات العملاء في الشركات على سبيل المثال ومعالجتها لتحقيق فهم أعمق للعملاء ومتطلباتهم واتخاذ القرارات المناسبة مما يزيد من الكفاءة و الربح.

(4) تقنية تحليل ومعالجة اللغة الطبيعية NLP :

هي تقنية تفسير اللغة البشرية ومعالجتها وفهمها وتحليل النية أو المشاعر في الرسالة.

¹ دينا منصور محمود العلاقة بين توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في مواقع التواصل الاجتماعي ومعدلات استخدام الجمهور لتلك المواقع ومدى تقدم فيها، المجلة العلمية لبحوث إذاعة و التلفزيون، العدد 29 (الجزء الأول) سبتمبر 2024، ص 468، 469.

5) تقنية التعرف على الصور Image recognition :

مثل عند تحميل صورة على موقع فيسبوك يسأل التطبيق إذا كنت ترغب في عمل tag للأشخاص في الصور ويكتشف وجوههم و ينشئ رابطا مع ملفاتهم الشخصية.

6) تقنية توصية المستخدم User recommendation :

تقنية تهدف إلى تقديم محتوى مناسب ومخصص لكل مستخدم بشكل خاص.

7) تقنية التحليل العاطفي Sentimental Analysis:

تقنية قادرة على فهم الشعور الفعلي للرسالة من داخل الكلمات سواء سعادة أو حزن.

8) تقنية تحسين محركات البحث Search Engine Optimization (SEO) :

فبدلا من كتابة العديد من الكلمات للوصول إلى المحتوى الذي تهتم به، يتم تحسين محركات البحث بحيث تصل على الفور إلى المحتوى الذي تريده.

9) تقنية الترجمة الآلية للغات أخرى :

مثل ترجمة النصوص تلقائيا من لغة إلى أخرى بدون أي تدخل بشري.

10) تقنيات التصحيح الإملائي أو اللغوي تلقائيا :

تقنية مسؤولة عن التصحيح اللغوي و الإملائي تلقائيا.

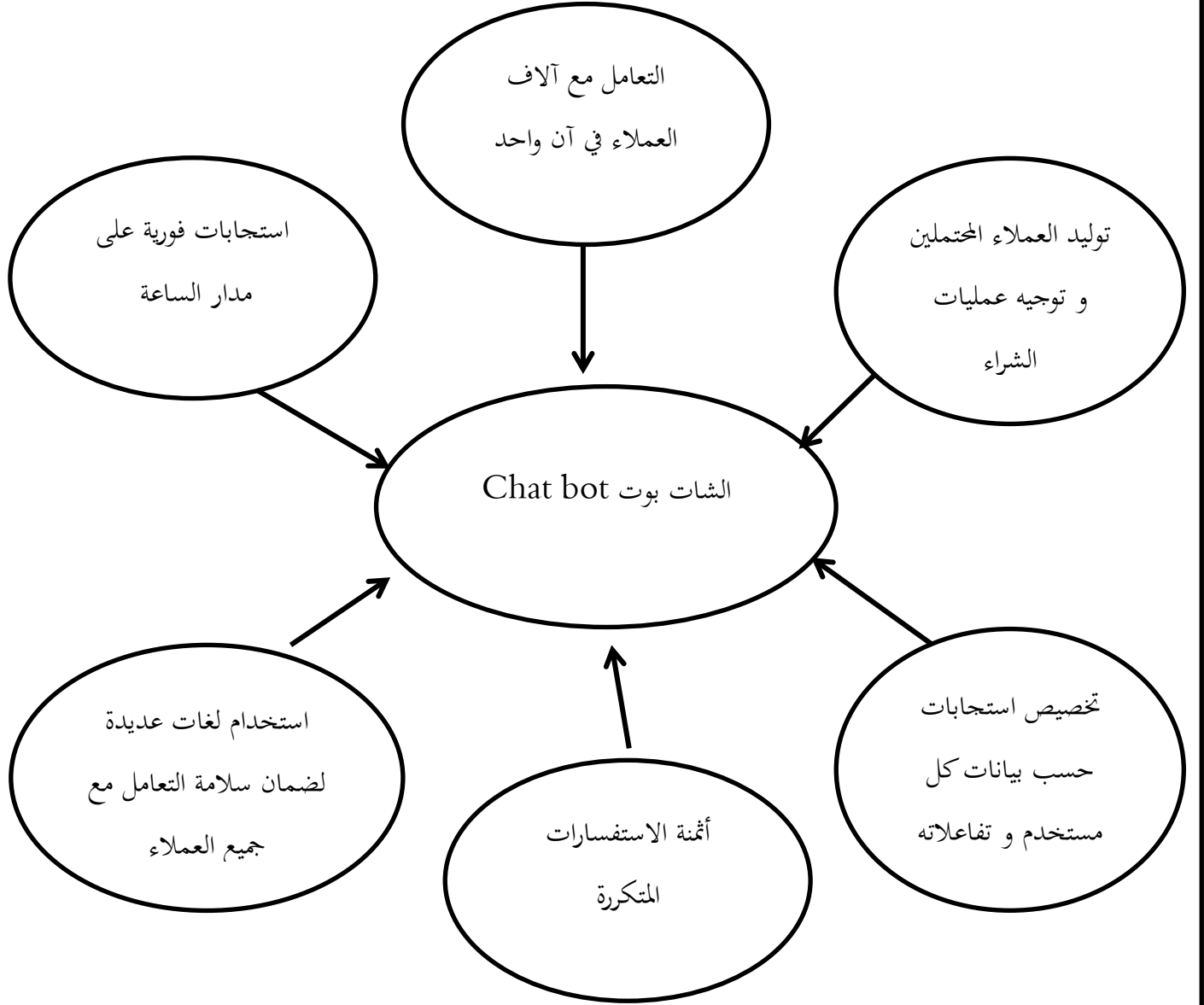
3.2. استخدامات تقنية الدردشة الآلية Chat bot على فيسبوك :

يتم استخدام chat bot ليتفاعل مع المستخدمين عبر فيسبوك Messenger لامتة محادثات ، أو تقديم الدعم للعملاء أو الإجابات عن الأسئلة حيث تقوم روبوتات الدردشة بالتعامل مع كل شيء بدءا من استفسارات خدمة العملاء إلى توصيات المنتجات و جدولة المواعيد و توليد العملاء المحتملين كل ذلك داخل

الفصل الثاني : الذكاء الاصطناعي الرقمي في مواقع التواصل الاجتماعي

Messenger. و يمكن برمجتها بإجابات محددة مسبقا أو يمكن تشغيلها بواسطة الذكاء الاصطناعي لإجراء

محادثات أكثر ديناميكية، و يمكن توضيح فوائد استخدام الشات بوت أكثر من خلال المخطط التالي :



الوثيقة 01

الوثيقة (01) : توضح استخدامات شات بوت عبر فيسبوك Messenger

1.3.2 أنواع روبوتات الدردشة :

1) روبوتات الدردشة القائمة على القواعد :

و تعد من أبسط أنواع Cat bot إذ أنها توفر للمستخدمين أزرارا أو قوائم للبحث عن معلومات حيث يمر المستخدمون بسلسلة من الخطوات و الأسئلة المحددة مسبقا لحل مشاكلهم .لا يمكنهم طرح سؤال محدد و لكن هناك أسئلة محددة مسبقا ينقرون على أحدها. و بالمقابل هناك إجابة محددة لكل سؤال و تعتبر روبوتات المستندة على القواعد خيارات ليست جيدة للسيناريوهات التي تتضمن عدة عوامل غير معروفة كما يهاب عليها أنها ذات نطاق ضيق يصعب توسيعه و تأخذ وقت أطول للرد على طلبات المستخدم .

2) روبوتات الدردشة القائمة على الكلمات الرئيسية :

يقوم هذا النوع على الكلمات الرئيسية أو التعريفية باستخراج كلمات رئيسية محددة من المحادثات و تقديم الردود المقابلة. حيث تستخدم تقنيات التعرف على الكلمات الرئيسية لاستخراج المقصد و الموضوع و المشاعر الكامنة في الأسئلة و الرد عليها باستخدام الردود النصية بطرق محددة مسبقا. لازالت روبوتات الدردشة القائمة على الكلمات الرئيسية محدودة في ردودها و تعمل ضمن نطاق الموضوعات المبرمجة لها مسبقا فقط.

3) روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي :

لقد أدت تقنيات الذكاء الاصطناعي AI الحديثة إلى توسيع ما يمكن أن يفعله روبوت الدردشة بدلا من الردود النصية أصبحت روبوتات الدردشة المعاصرة تقدم ردود ديناميكية للعملاء

الفصل الثاني : الذكاء الاصطناعي الرقمي في مواقع التواصل الاجتماعي

و لتحقيق ذلك استخدمت هذه الروبوتات المعالجة اللغة NLG وتوليد اللغة الطبيعية NLU وفهم اللغة الطبيعية NLP كما أن الذكاء الاصطناعي المولد جعل روبوتات الدردشة أكثر قدرة من خلال كميات كبيرة من بيانات اللغة البشرية وتساعد هذه النماذج روبوتات الدردشة على محاكاة المحادثة الطبيعية.

يمكن لروبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي المولد أيضا التعامل مع الأسئلة المعقدة واكتشاف السخرية و المشاعر و الاختلافات الدقيقة في المحادثة.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية : تقنية شات بوت *Chat bot* على منصة فيسبوك

منهجية الدراسة

لتقييم مدى فعالية تقنية شات بوت عبر منصة فيسبوك في توجيه وتحسين الاتصال الرقمي ومدى تلبيتها لرغبات و احتياجات المستخدمين ثم اختيار ثلاث مجموعات بؤرية ذات أنواع مختلفة من الخبرة والتجارب في ميدان الاتصال لتقديم رؤاهم الأكاديمية و المهنية وتجربتهم الشخصية مع هذه التقنية.

المجموعة الأولى: هي مجموعة مديري صفحات تعتمد تقنية شات بوت وتكون من 08 صفحات محلية بولاية النعامة ذات تخصصات في مجالات مختلفة.

المجموعة الثانية: عبارة عن مجموعة مستخدمين لمنصة فيسبوك لهم تجربة في التعامل مع تقنية شات بوت، وتتكون من 10 أشخاص 6 ذكور و 4 إناث بين موظفين وطلبة.

المجموعة الثالثة: مجموعة خبراء الذكاء الاصطناعي وتقديم الاستعانة بخبراء دار الذكاء الاصطناعي بالمركز الجامعي صالحى أحمد النعامة.

استخدام قائمة من الأسئلة تم إنشائها حيث لكل مجموعة أسئلتها الخاصة لها لأنه تختلف وجهة نظر كل مجموعة حسب استخدامها للتقنية فمجموعة مديري صفحات استعملوا التقنية من جانب عملي حيث ساعدتهم في عملهم أما المستخدمين فتعاملوا مع التقنية على أساس مستهلك لها، أما الخبراء فلهم نظرتهم الخاصة كخبراء في مجال الذكاء الاصطناعي.

ومنه يمكننا التوصل إلى مدى فعالية تقنية شات بوت في ميدان الاتصال الرقمي من جانب مستعمل للتقنية ومتعامل معها وكمميز في مجالها.

5. تفرغ المعلومات :

- المجموعة الأولى (مديري صفحات)

السؤال 1 : هل تعرف ما هو شات بوت على منصة فيسبوك ؟

الجواب 1 : - هو دردشة آلية.

- هو الرد الأتوماتيكي على مسنجر.

السؤال 2 : متى أستخدم تقنية شات بوت أول مرة؟

الجواب 2 : - تم تفعيل الدردشة الآلية عند فتح الصفحة (7 صفحات)

- تم تفعيل شات بوت بعد فترة من الزمن بعدما لفتت انتباهي (صفحة 01)

السؤال 3 : ماذا استخدمتم من استخدام هذه التقنية ؟ وكيف ساعدتم في إدارة صفحاتكم ؟

الجواب 3 : - الرد السريع على العملاء.

- ضمان التواصل مع العملاء.

- ساعدتنا تقنية شات بوت في الرد على جميع المستخدمين بدون استثناء وكسب رضاهم

و ضمان إعادة الاتصال بهم.

السؤال 4 : هل ساعدتكم في تحسين الاتصال بالمتعاملين ؟

الجواب 4 : نعم ساعدتنا كثيراً.

السؤال 5 : هل جاوبت تقنية شات بوت على جميع استفسارات المتعاملين ؟

الجواب 5 : يقتصر استخدامنا للدردشة فقط بإرسال رسالة نصية ترحب بالمتعاملين وبها رقم الهاتف للاتصال

المباشر مع مدير الصفحة.

السؤال 6 : يمكن لتقنية شات بوت الإجابة على استفسارات أكثر لماذا لم يتم استغلالها ؟

الجواب 6 : - نكتفي فقط برسالة استقبال بها رقم الهاتف لضمان الاتصال بالمتعامل.

- عدم المعرفة الجديدة باستعمال هذه التقنية.

السؤال 7 : ما هو تقييمكم لتقنية شات بوت أو لماذا ؟

الجواب 7 : جيدة لأنها تقوم بضمان التواصل مع العملاء.

- المجموعة الثانية (مستخدمين فيسبوك)

السؤال 1 : ماذا تعرف عن الردود الآلية التي تصلك على فيسبوك ؟

الجواب 1 : - هي ردود جاهزة من طرف فيسبوك.

- هي رسائل استقبال خاصة بصفحة معينة.

السؤال 2 : هي تعرف اسم هذه التقنية؟ هل تعرف أنها ذكاء اصطناعي؟

الجواب 2 :- اسمها الدردشة الآلية ولا أعرف أنها ذكاء اصطناعي.

- رسائل نصية جاهزة ولا أعرف أنها ذكاء اصطناعي.

السؤال 3 : هل تعاملت مع هذا النوع من الدردشة؟ كيف كان الحوار؟

الجواب 3 : - نعم تعاملت مع هذه الدردشة كثيرا خصوصا صفحات التسويقية أو البيع عبر الأنترنت.

- الحوار كان جيد حيث أجاب على الأسئلة بطريقة محددة.

- هناك صفحات لم يكن هناك حوار بل رسالة استقبال وبها رقم هاتف تخص المسؤول عن

الصفحة فقط.

السؤال 4 : ماهي الصفات التي أجابت على استفساراتك و التي لم تجب؟

الجواب 4:الصفحات المحلية يوجد بها رسالة استقبال هي رقم الهاتف أما الصفحات الجهوية أو الوطنية فهناك

صفحات تجيب على جميع الاستفسارات و التساؤلات.

السؤال 5 : هل لغة الحوار كانت مفهومة ؟

الجواب 5 : نعم تم التعامل باللهجة أحيانا و باللغة الفصحى أحيانا وكانت مفهومة في الحالتين ويتم الرد.

السؤال 6 : ما الذي أعجبك في تقنية الدردشة الآلية؟

الجواب 6 : - الرد السريع.

- ضمان التواصل مع مديري الصفحات وتلقي إجابات.

- الرد الدقيق و الواضح على الاستفسارات.

السؤال 7 : هل كانت الدردشة كافية لإجابة على جميع الاستفسارات ؟

الجواب 7: - في أغلب الأحيان نعم.

- أحيانا نحتاج تدخل صاحب الصفحة لتوضيح بعض الأمور.

السؤال 8 :هل تفضل إجابات الدردشة أو العنصر البشري ؟

الجواب 8 : نفضل الدردشة لأنها سريعة و آلية أما العنصر البشري ليس متاحا كل وقت.

- المجموعة الثالثة (مجموعة الخبراء)

السؤال 1 : ما رأيك في تقنية شات بوت من الناحية الاتصالية ؟

الجواب 1 : هي تقنية رائعة وتسهل التواصل مع المستخدمين.

السؤال 2 : هل عوضت تقنية شات بوت العنصر البشري عبر دردشتها الآلية؟

الجواب 2 : نعم عوضت العنصر البشري بشكل كبير جدا بنسبة 70%.

السؤال 3 : هل تلبى تقنية شات بوت جميع رغبات مستخدميها ؟

الجواب 3 :نعم تلبى جميع رغبات مستخدميها بنسبة كبيرة جدا.

السؤال 4 : هل فعلا هي تحسن وتوجه الاتصال عبر منصة فيسبوك ؟

الجواب 4 : نعم قدرت أنها تحسن وتوجه العملية الاتصالية.

الفصل الثالث : دراسة ميدانية تقنية Chat bot عبر منصة فيسبوك

السؤال 5 : هل مجتمع ولاية النعامة يستفيد من تقنية شات بوت في عملياتها الاتصالية عبر مختلف المؤسسات ؟

الجواب 5 : لا تعمل أي صفحة للمؤسسات الحكومية بالنعامة بهذه التقنية وحتى صفحات البيع على النت و الصفحات التسويقية هي فقط المستفيد من تقنية شات بوت رغم ذلك ليس بشكل كبير فهي تجيب على سؤال واحد فقط أو اثنين كأقصى حد يتم تدخل العنصر البشري.

السؤال 6 : هل تشكل اللغة العامية عائق أمام استعمال شات بوت ؟

الجواب 6 : لا تشكل اللغة عائقا لأن برمجة معالجة اللغة الطبيعية حلت هذه المشكلة.

السؤال 7 : هل أصبحت ضرورية في الاتصال الرقمي ولا تقدر أن تستغنى عنها؟ وماذا عن المستوى المحلي بالنعامة؟

الجواب 7 : أثبتت نجاحها وجدارتها هذه التقنية في الدول المتطورة وأصبح لها دور فعال في الاتصال الرقمي لكن على المستوى الوطني بشكل عام و المحلي بشكل خاص لا زالت بعيدة عن استعمال و الاستفادة من تقنية شات بوت. لكن المستقبل سيعرض هذه التقنية وغيرها من تقنيات الذكاء الاصطناعي.

السؤال 8 : ما هو الأمر الذي تراه يعيب هذه التقنية من الناحية الاتصالية ؟

الجواب 8 : الأمر الذي يعيبها هو ضعف في فهم واستيعاب جميع المشاعر البشرية فالشات بوت لا يستطيع التمييز بين جميع المشاعر البشرية ليستطيع التعامل معها مثلا بعض الحالات الاجتماعية.

6. تحليل المحتوى :

جدول رقم 1 : تحليل المحتوى

الموضوع الرئيسي	تصنيف الرموز	اقتباسات من حوار المشاركين			ملاحظات الباحث (مقارنة وجهات النظر
		مجموعة مديري الصفحات	مجموعة المستخدمين	مجموعة الخبراء	
شات بوت معرفة و التعامل معه	* تقنية شات بوت	- دردشة آلية الرد الأتوماتيكي على مسنجر.	- رسائل جاهزة على فيسبوك.	- تقنية روبوت آلي تتعامل مع المستخدمين (ذكاء اصطناعي).	نلاحظ أن تقنية شات بوت يختلف مفهومها من فئة لأخرى قد يرى صفحات يعتبرونها دردشة آلية فقط أو ردود سرعة على مسنجر تبرمج من طرفهم في حين المستخدمين يعتبرونها ردودا فيسبوك ورسائل استقبال خاصة بالصفحات في حين الخبراء هم الوحيدون الذين يعرفون أنها تقنية ذكاء اصطناعي
	* العمل بتقنية شات بوت	- تفعيل الدردشة الآلية عند إنشاء الصفحة.	- تعاملت مع الدردشة الآلية عبر صفحات تسويقية.	- يعمل شات بوت أما عن طريق رسائل نصية أو رسائل صوتية.	
		- الاستعانة بشخص آخر لتفعيل الخاصية.	- ليس هناك دردشة بل مجرد رسالة استقبال فقط.		

جدول رقم 2 : تحليل المحتوى

الموضوع الرئيسي	تصنيف الرموز	اقتباسات من حوار المشاركين			ملاحظات الباحث (مقارنة وجهات النظر
		مجموعة مديري الصفحات	مجموعة المستخدمين	مجموعة الخبراء	
استعمال شات بوت عبر الصفحات المحلية بولاية النعامة	* مجالات استخدام شات بوت	- رسالة نصية ترحب بالمتعاملين وتقدم رقم الهاتف الخاص بمدير الصفحة.	- الصفحات التسويقية و البيع عبر النت.	- لا تستعمل أي مؤسسة عمومية هذه التقنية بالولاية.	نلاحظ توافق بين ردود المجموعات الثلاثة فيما يخص استعمال شات بوت عبر صفحات محلية بالولاية ومدى الاستفادة منها حيث نلاحظ عدم استخدام للتقنية بشكل كامل ما عدا رسائل ترحيبية خاصة بالصفحات التسويقية فقط، ولا تفعل التقنية بشكل كبير بل تقتصر على رسائل ترحيبية على الأغلب في حين المؤسسات العمومية ولا تعمل بخاصية هذه التقنية.
	* فوائد استخدام تقنية شات بوت	- الرد السريع. - ضمان التواصل مع الزبون.	- الصفحات التسويقية و البيع عبر النت. - الرد السريع عبر رسالة استقبال فقط بها رقم الهاتف.	- تستخدم الصفحات التسويقية شات بوت. - لا تستفيد من التقنية جيدا. - تجيب على استفسار واحد أو اثنين على الأكثر	

جدول رقم 3 : تحليل المحتوي

الموضوع الرئيسي	تصنيف الرموز	اقتباسات من حوار المشاركين			ملاحظات الباحث (مقارنة وجهات النظر
	* تقييم تقنية شات	مجموعة مديري الصفحات	مجموعة المستخدمين	مجموعة الخبراء	في تقييم التقنية هناك إجماع على أنها جيدة جدا وتخدم الاتصال الرقمي كثيرا.

الفصل الثالث : دراسة ميدانية تقنية Chat bot عبر منصة فيسبوك

<p>تحديات و فرص</p>	<p>بوت. * صعوبات استعمال تقنية شات بوت.</p>	<p>- جيدة لأنها تضمن التعامل مع العملاء. - عدم المعرفة الجيدة باستعمال التقنية (ضعف التكوين).</p>	<p>- جيدة لأنها سريعة في الرد على الاستفسارات أحسن من العنصر البشري. -عدم تفعيل عدد كاف من الإجابات على استفسارات الزبائن.</p>	<p>- تلي تقنية شات بوت رغبات مستخدميها بنسبة كبيرة تصل ل 70%. - حسنت العملية الاتصالية كثيرا. - عدم فهم تقنية شات بوت لمشاعر العنصر البشري يعيق أحيانا فهم بعض الاستفسارات.</p>	<p>لكن هناك صعوبات تواجهها حيث أن الصفحات لم تستفيد كما يجب بل جنسية قليلة جدا مما يعيق تعامل المستخدمين واحتياجهم إلى ردود أكثر لتلبية رغباتهم مما يستدعي تكوين متخصص (دورات تكوينية في استعمال تكنولوجيا الحديثة كالشات بوت) في حين يرى الخبراء قصور في جانب فهم المشاعر البشرية للتقنية مما يؤثر في استيعاب شات بوت لجميع الاستفسارات.</p>
---------------------	---	---	--	---	---

7. المناقشة :

من خلال تحليل محتوى الجلسات والحوارات التي سجلت مع المجموعات البؤرية الثلاثة (مدير صفحات مستخدمين، خبراء) نلاحظ أن هناك ثلاث محاور أساسية وهي التعرف على التقنية و التعامل أو العمل بها. ثانيا مدى الاستفادة منها و ثالثا تقييم تقنية شات بوت بعد استعمالها في المجتمع المحلي لولاية النعامة و التحديات التي تواجهها.

1) المحور الأول : التعرف على تقنية شات بوت و العمل بها

من خلال الجدول رقم 1 نلاحظ أن مفهوم الشات بوت لم يتم تعريفه على أنه تقنية من تقنيات الذكاء الاصطناعي ما عدا مجموعة الخبراء أكيد حيث أن كل من مديري صفحات و المستخدمين اعتبروه كأنه خاصية بمنصة فيسبوك رغم أن العديد منهم ذو مستوى جامعي لكن يبقى هناك نقص كبير في الاطلاع على التكنولوجيا الحديثة رغم أن في الوقت الحالي تعتمد التكنولوجيا في جميع مجالاتها على الذكاء الاصطناعي وهناك جانب اجتماعي أيضا له تأثير في أن مجتمعنا المحلي بولاية النعامة مزال في بدايته في التعامل مع التقنيات التكنولوجية المتطورة وهذا ما أثر سلبا على بناء ثقافة تكنولوجية معاصرة. أما من ناحية التعامل مع التقنية هناك اتجاهين الأول الاستعانة بها كأداة تباعد على تسهيل عملية الاتصال وهو ما يخدم مديري الصفحات حيث أنهم يستخدمون تقنية شات بوت كأداة اتصالية فعالة لأنها سهلت عليهم عملية التعامل و التواصل الرقمي مع كم كبير من المستخدمين في نفس الوقت وهو ما أثر إيجابا على العملية الاتصالية بين مديري الصفحات و العملاء أو المستخدمين حيث تم ضمان التواصل بين الطرفين. أما الاتجاه الثاني وهو التعامل مع الشات بوت كمستخدم أو عميل حيث قدمت تقنية شات بوت للمستخدمين كثيرا حيث نلاحظ تجاوب كبير مع هذه التقنية لأنها قدمت للمستخدم الرد السريع على جميع استفساراته وهذا ما أعطى

الفصل الثالث : دراسة ميدانية تقنية Chat bot عبر منصة فيسبوك

الاتصال الرقمي أهميته وأكسبه دور فعال في المجتمع من خلال منصات التواصل الاجتماعي. فتقنية شات بوت تمكنت من ضمان الاتصال الرقمي مع جميع فئات المجتمع بشكل بسيط وسلس سريع.

تشير نتائج الجدول رقم (1) إلى وجود تباين واضح في الوعي المعرفي بتقنية الشات بوت بين الفئات المستهدفة في الدراسة، حيث أظهرت مجموعة الخبراء وحدها فهما دقيقا لطبيعة هذه التقنية بوصفها إحدى تطبيقات الذكاء الاصطناعي، في حين ظل الفهم لدى فئة مديري الصفحات والمستخدمين محدودا. وقد اتضح من خلال المناقشات الجماعية أن الشات بوت ينظر إليه من قبل هذه الفئات على أنه مجرد خاصية متاحة ضمن أدوات منصة فيسبوك، دون إدراك خلفيته التقنية كجزء من منظومة الذكاء الاصطناعي التفاعلي. هذا الخلل في الإدراك ليس مرتبطا بمستوى التعليم، إذ إن العديد من الأفراد المنتمين لهاتين الفئتين يمتلكون مستوى جامعا، لكنه يعود في جزء كبير منه إلى غياب التكوين الرقمي، والضعف العام في الثقافة التكنولوجية لدى المجتمع المحلي في ولاية النعامة. فبينما يعرف المستخدمون كيفية التعامل مع الأداة، يظل استيعابهم لوظيفتها البرمجية ومكانتها ضمن منظومة الذكاء الاصطناعي محدودا، مما يعكس فجوة معرفية بين الاستخدام العملي والفهم العلمي للتقنيات الحديثة. ويعزى ذلك أيضا إلى العوامل الاجتماعية والثقافية التي تؤثر في وتيرة تبني الابتكارات التكنولوجية، حيث إن المجتمع المحلي لا يزال في مرحلة أولية من التعامل مع أدوات الذكاء الاصطناعي، مما أعاق بناء ثقافة تكنولوجية متكاملة.

ومن خلال تحليل المجموعات البؤرية، تم رصد اتجاهين أساسيين في استخدام تقنية الشات بوت. يتمثل الاتجاه الأول في استخدام هذه التقنية من قبل مديري الصفحات كأداة فعالة في تحسين الاتصال الرقمي، إذ وجدوا فيها وسيلة ناجعة لتيسير عملية التفاعل مع عدد كبير من المستخدمين في وقت وجيز، ما انعكس إيجابا على أدائهم الاتصالي، وساهم في ضمان استمرارية الحوار الرقمي مع الجمهور المستهدف. وقد وصف

الفصل الثالث : دراسة ميدانية تقنية Chat bot عبر منصة فيسبوك

بعضهم الشات بوت بأنه "الذراع المساعد" في إدارة الردود والتفاعل اليومي، حيث خفف عنهم الضغط وضمن استجابة لحظية للطلبات المتكررة.

أما الاتجاه الثاني، فقد تجسد في تجربة المستخدمين، الذين أبدوا ارتياحا عاما في التعامل مع الشات بوت، نظرا لما يوفره من سرعة في الردود وسهولة في التفاعل. وقد أشار أغلبهم إلى أن هذه التقنية مكنتهم من الحصول على إجابات فورية على استفساراتهم دون الحاجة للانتظار أو التفاعل البشري المباشر، وهو ما عزز من قيمة الاتصال الرقمي وأكسبه طابعا عمليا مريحا يتماشى مع حاجياتهم.

في المجمل، أكدت الدراسة أن تقنية الشات بوت، رغم محدودية إدراك بعض فئات المجتمع لطبيعتها التكنولوجية، استطاعت أن تبرهن على فعاليتها كوسيلة اتصال رقمية مرنة وناجعة. غير أن تعظيم الاستفادة منها يقتضي معالجة الفجوة الرقمية عبر تكوينات متخصصة، وبرامج تحسيسية ترفع من الوعي الرقمي، خاصة في المجتمعات المحلية التي ما تزال في طور التفاعل الأولي مع الذكاء الاصطناعي. إن دمج هذه الأدوات الذكية ضمن الاستراتيجيات الاتصالية للمؤسسات، لا يجب أن يكون تقنيا فقط، بل معرفيا وثقافيا أيضا، حتى يتحقق الاستخدام الأمثل والمستدام لها.

2) المحور الثاني : مدى الاستفادة من شات بوت

بعد تحليل محتوى الجدول رقم 2 نلاحظ أن استعمال تقنية شات بوت على منصة فيسبوك يقتصر على الصفحات التسويقية و البيع على النت. في حين صفحات المؤسسات العمومية لم تفعل هذه التقنية وهو حال جميع مؤسسات الدولة في الجزائر.

رغم إمكانات تقنية شات بوت الكبيرة في التعامل مع المستخدمين سواء عبر رسائل نصية أو رسائل صوتية إلا أننا نلاحظ أنه لم يتم الاستفادة منها بشكل كبير حيث أكد كل من المجموعات الثلاث أن ردود شات

الفصل الثالث : دراسة ميدانية تقنية Chat bot عبر منصة فيسبوك

بوت اقتصرت على رسائل ترحيبية تعرف بالصفحة ومرافقتها برقم الهاتف من أجل الاتصال المباشر في حين صرح الخبراء أن يوجد رد واحد أو اثنين على الأكثر هذا بالنسبة للصفحات المحلية أما بعض الصفحات الجهوية أو الوطنية فهي تجيب على جميع الاستفسارات وهذا راجع لثقافة المجتمع المحلي ومدى تقبله لتكنولوجيا الحديثة لكن على العموم ما نلاحظه من خلال الحوار أن تقنية شات بوت رغم أنها لم تلبى جميع رغبات وتساؤلات المستخدمين إلا أنها عملت على تحسين الاتصال الرقمي و توجيهه حيث أنها ضمنت الرد السريع وكانت بمثابة همزة وصل بين مديري الصفحات و المستخدمين مما ساهمت في إنجاح الاتصال الرقمي وهذا ما أكسبه مكانته في الحياة الاجتماعية رغم التأخر والقصور الذي نلاحظه في الاستفادة من تقنية شات بوت لكنها رغم ذلك بدأت شيئا فشيئا تحتل دور مهم في تحسين وتوجيه الاتصال الرقمي عبر منصة فيسبوك بالمجتمع.

بالاعتماد على المعطيات المستخلصة من تحليل محتوى الجدول رقم (2)، يمكن القول إن استخدام تقنية الشات بوت عبر منصة فيسبوك في السياق الجزائري لا يزال محدودا من حيث الانتشار والتوظيف الوظيفي، حيث تبين أن هذه التقنية تستخدم بشكل شبه حصري في الصفحات ذات الطابع التجاري والتسويقي، لاسيما تلك المخصصة للبيع عبر الإنترنت. أما على مستوى الصفحات الرسمية للمؤسسات العمومية، فتكاد تكون هذه التقنية غائبة تماما، وهو ما يعكس غيابا واضحا في استثمار أدوات الذكاء الاصطناعي في القطاع الإداري العمومي. ويبدو أن هذا الغياب لا يرتبط فقط بنقص البنية التكنولوجية، وإنما أيضا بعوامل تتعلق بالثقافة التنظيمية وبطء التحديث الرقمي داخل هياكل الدولة الجزائرية.

رغم ما تتيحه تقنية الشات بوت من إمكانيات متعددة للتفاعل مع المستخدمين سواء عبر النصوص أو الرسائل الصوتية، فإن الواقع التطبيقي يشير إلى ضعف كبير في توظيف هذه القدرات. فقد أجمع المشاركون في المجموعات البؤرية الثلاث (مديرو الصفحات، المستخدمين، والخبراء) على أن التفاعل الذي توفره هذه التقنية يقتصر غالباً على رسائل ترحيبية نمطية، تتضمن تعريفاً مختصراً بالصفحة أو الخدمة، مع إضافة رقم هاتف للتواصل المباشر. وتوقفت الخدمة في أغلب الأحيان عند هذا الحد، دون أن تقدم للمستخدم إجابات تفصيلية أو ردوداً متقدمة على الاستفسارات، وهو ما أضعف من إمكانيات الشات بوت في خلق تجربة تفاعلية متكاملة.

وقد أشار الخبراء بشكل خاص إلى أن أغلب الصفحات المحلية تعتمد رداً أو رددين على الأكثر، مما يحد من فعالية الأداة، في حين أن بعض الصفحات الوطنية أو الجهوية - والتي غالباً ما تتم إدارتها من جهات ذات وعي تكنولوجي أوسع - تقدم خدمات أذكى وأشمل من خلال الشات بوت، حيث تجيب على استفسارات متعددة وتوجه المستخدم بشكل أكثر سلاسة. يعود هذا التفاوت في الاستخدام إلى الفروق في الثقافة الرقمية بين الفئات الاجتماعية، ومدى تقبل المجتمع المحلي للتكنولوجيا الحديثة، خصوصاً في المناطق الداخلية مثل ولاية النعامة.

ورغم هذه المؤشرات السلبية، إلا أن النقاشات داخل المجموعات البؤرية أظهرت أن تقنية الشات بوت، حتى في شكلها البدائي الحالي، قد ساهمت في تحسين الاتصال الرقمي بشكل عام. فقد وفرت ردوداً سريعة، وكانت بمثابة نقطة اتصال أولية بين مدير الصفحة والمستخدم، مما ساعد على تجاوز بعض العقبات الزمنية واللوجستية التي كانت تعيق التواصل التقليدي. كما ساهمت هذه التقنية في توجيه الاتصال نحو مزيد من الفاعلية والمرونة، وهو ما أكسبها موطئ قدم في الفضاء الرقمي الاجتماعي، رغم البطء الذي لا يزال يطبع مسار تبنيتها واستغلالها الكامل.

وعليه، فإن مستقبل الشات بوت في الجزائر - وبخاصة على منصات التواصل الاجتماعي كفيسبوك - مرهون بمدى تطور الثقافة الرقمية من جهة، وقدرة المؤسسات (سواء عمومية أو خاصة) على فهم واستغلال هذه التقنية بما يخدم احتياجات الاتصال الحديثة من جهة أخرى. فالتقنية موجودة، لكن الاستفادة منها تبقى مرهونة بالإرادة والوعي والبنية التحتية اللازمة للانتقال إلى بيئة رقمية أكثر تكاملاً.

3) المحور الثالث : تقييم تقنيات الشات بوت في المجتمع المحلي

نلاحظ أن استعمال تقنية شات بوت في مجتمعنا المحلي بولاية النعامة لا زال في بداياته إذ لم يستفاد منها بشكل كبير لحد الآن لكن هناك تقبل وإعجاب بالشات بوت حيث اتفقت جميع المجموعات على أهمية وضرورة استخدامها في العالم الرقمي لأنها تسهل وتضمن العملية الاتصالية بين المستخدمين وهو الهدف الرئيسي لاستعمالها أما بالنسبة لاستعمال شات بوت على أكمل وجه فذلك يحتاج إلى تكوين متخصص في مجال الذكاء الاصطناعي و التعامل مع هذه التقنية خصوصاً بالنسبة لمديري صفحات وذلك لتفعيل التقنية أكثر و الاستفادة منها على أكمل وجه لتلبية رغبات واحتياجات المستخدمين.

و منه نؤكد أن تقنية الشات بوت أثبتت دورها الفعال في تحسين و توجيه الاتصال الرقمي عبر منصة فيسبوك حيث أنها توفر استجابات فورية على مدار الساعة لعدد كبير من العملاء و التعامل مع آلاف الاستفسارات في نفس الوقت.

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية، يتضح أن استخدام تقنية الشات بوت داخل المجتمع المحلي بولاية النعامة لا يزال في مراحله الأولى. فرغم توافر التقنية وتضمينها في عدد من صفحات الفيسبوك، إلا أن الاستفادة منها لا تزال محدودة من حيث التفعيل الفعلي والوظيفي. ومع ذلك، فقد أبدت مختلف المجموعات البؤرية - من

الفصل الثالث : دراسة ميدانية تقنية Chat bot عبر منصة فيسبوك

مديري الصفحات والمستخدمين العاديين إلى الخبراء - موقفا إيجابيا تجاه هذه التقنية، مؤكدين على أهميتها وضرورتها في السياق الرقمي المعاصر. هذا التقدير والإعجاب بتقنية الشات بوت يعكس وعيا أوليا بقدرتها على تسهيل وتيسير العملية الاتصالية، وذلك من خلال توفير قناة تواصل دائمة وسريعة بين الأطراف.

لقد أجمعت جميع الآراء على أن الشات بوت يعد أداة اتصالية فعالة تضمن استمرارية التفاعل بين مديري الصفحات والمستخدمين، وهو ما يمثل الهدف الأساسي من توظيفها. غير أن التحدي الأساسي لا يكمن في تقبل التقنية، بل في كيفية استخدامها على النحو الأمثل. إذ يتطلب التفعيل الكامل والفعال لتقنية الشات بوت تكويناً متخصصاً في الذكاء الاصطناعي وفهما معمقاً لآلية عمل هذه الأداة، خصوصاً لدى مديري الصفحات الذين يلعبون دوراً محورياً في تطوير المحتوى الاتصالي وضمان استجابته لاحتياجات المستخدمين. فبدون هذا التكوين التقني والمعرفي، تبقى الاستفادة من الشات بوت محدودة في ردود نمطية وبسيطة لا ترتقي إلى مستوى التفاعل الذكي المطلوب في الاتصال الرقمي المعاصر.

وفي نهاية المطاف، يمكن التأكيد على أن تقنية الشات بوت قد أثبتت فاعليتها وجدواها في تحسين الاتصال الرقمي عبر منصة فيسبوك، حيث أتاحت استجابات فورية وآنية على مدار الساعة، الأمر الذي عزز من التفاعل الرقمي وخدمة المستخدمين في الوقت المناسب. كما أنها مكّنت الصفحات - التجارية منها والخدمية - من التعامل مع كمّ هائل من الاستفسارات في وقت واحد، ما يعد نقلة نوعية في مجال الاتصال الرقمي الجماهيري.

ومع تطور الثقافة الرقمية، وتزايد الحاجة إلى أدوات ذكية تسهّل عمليات الاتصال والخدمة، تبدو الشات بوت بوصفها أحد تجليات الذكاء الاصطناعي مرشحة لتأدية دور أكثر حضوراً في المستقبل. غير أن نجاحها

رهن بمدى استيعاب المستخدمين والمشرفين على الصفحات لإمكاناتها، واستثمارها بشكل مدروس ومهني يتمشى مع التحول الرقمي الذي تشهده المؤسسات والمجتمعات على حد سواء.

8. نتائج الدراسة :

يمثل الذكاء الاصطناعي أهم مخرجات الثورة التكنولوجية المعاصرة لتعدد استخداماته في مجالات مختلفة إذ أنه مع التطور التكنولوجي الهائل و المتسارع وما يشهده العالم من تحولات سيكون الذكاء الاصطناعي محرك التقدم و النمو و الازدهار خلال السنوات القادمة وبإمكانه وما يتبعه من ابتكارات أن يؤسس العالم قد يبدر الآن بعيدا، ولكن البوادر الحالية تؤكد أن خلق هذا العلم جات قريبا. استنادا لنظرية نشر الأفكار المستحدثة، اختبرت الدراسة فاعلية استخدام تقنية الشات بوت في تحسين وتوجيه الاتصال الرقمي. حيث لاحظنا تعرف المستخدمين على هذه التقنية بطريقة مقصودة أو غير مقصودة ومحاولة التعامل معها وتجربتها ليتم الإعجاب بالتقنية (شات بوت) و الاستفادة منها وانتهاء الأمر بتبني هذا الابتكار أو المستحدثة واعتماده في الاتصال الرقمي.

وأظهرت النتائج تقبل و اعتماد لتقنية شات بوت من طرف المجموعات البؤرية الثلاث (مديري صفحات مستخدمين، خبراء) وتأكيد أنها خدمت الاتصال الرقمي كثيرا، إذ سهلت عملية الاتصال وضمنت التواصل بين جميع الأطراف مما حسن الاتصال و كذلك لعبت دور كبير في توجيه اتصالات المستخدمين كل حسن اهتماماته إلى جانب ميزة الرد السريع على كم هائل من الاستفسارات في أي وقت.

في نفس الوقت نتائج الدراسة أن الاستفادة من ما تقدمه تقنية الشات بوت في المجتمع المحلي بولاية النعامة لا يتم بنسبة كبيرة حيث لا يتم تفعيل عدد كبير في الردود على استفسارات المستخدمين بل هناك رد واحد أو اثنين على الأكثر وهو عبارة على رسالة ترحيبية و تحتوي على رقم الهاتف من أجل التواصل المباشر وهذا ما

الفصل الثالث : دراسة ميدانية تقنية Chat bot عبر منصة فيسبوك

يتعارض ما تلبيه رغبات و احتياجات المستخدمين ونرجع هذا القصور في استعمال شات بوت إلى ثقافة المجتمع المحلي التي لازالت تفضل الاتصال المباشر بالعنصر البشري من أجل الاستفسار و ثانيا لضعف التكوين في مجال استعمال تقنية شات بوت لكي يستفد منها إلى أقصى حد.

وكنتيجة للدراسة نقر أن تقنية شات بوت تلعب دور فعال جدا في تحسين الاتصال الرقمي حيث ضمنت الرد السريع و التواصل بين المستخدمين في أي زمان أو مكان لكن لم يتم الاستفادة من كل ما تقدمه هذه التقنية بشكل كامل من تلبية لرغبات و متطلبات المستخدمين و توجيههم رغم ذلك فالتطور التكنولوجي السريع سيفرض نفسه على مجتمعنا المحلي كغيره من المجتمعات و سيتم اعتماد تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي في حياتنا اليومية بشكل أكبر.

ضعف الوعي العام بتقنية الشات بوت كأداة ذكاء اصطناعي:

أظهرت نتائج الدراسة أن معظم المشاركين، خصوصا من المستخدمين ومديري الصفحات، لا يدركون أن الشات بوت يعد إحدى تقنيات الذكاء الاصطناعي، بل يرونه كخاصية مرافقة لمنصة فيسبوك فقط. وحدثهم الخبراء التقنيون أشاروا بدقة إلى الخلفية التكنولوجية والتقنية لهذه الأداة.

نقص التكوين التقني لدى مديري الصفحات:

أكدت الدراسة أن مديري الصفحات يفتقرون إلى تكوين متخصص يمكنهم من الاستفادة القصوى من إمكانيات الشات بوت، حيث يقتصر استخدامهم له على الردود التلقائية الأساسية (ترحيب + رقم الهاتف)، دون تفعيل إمكانياته التفاعلية المتقدمة.

تفاوت كبير في مستوى تفعيل التقنية بين الصفحات:

لوحظ أن الصفحات الجهوية والوطنية تفعل الشات بوت بشكل أوسع مقارنة بالصفحات المحلية التي غالبا ما تستخدمه بشكل محدود وغير تفاعلي.

هذا التفاوت مرتبط بمستوى الانفتاح الرقمي والثقافة التكنولوجية في المجتمع المحلي بولاية النعامة.

فاعلية الشات بوت في تسهيل الاتصال الرقمي:

رغم محدودية التفعيل، اتفقت جميع الفئات المشاركة على أن الشات بوت يلعب دورا إيجابيا في تسهيل وتسريع العملية الاتصالية، حيث يوفر استجابات فورية على مدار الساعة، ويساهم في تحسين تجربة المستخدم.

إيجابية اتجاهات المستخدمين نحو التقنية:

أظهرت الدراسة تقبلا واضحا وإعجابا من طرف المستخدمين بهذه التقنية، معتبرين إياها أداة مفيدة وسهلة الاستخدام، تسهم في الرد على الاستفسارات دون الحاجة إلى انتظار طويل أو تواصل مباشر.

غياب تفعيل التقنية في المؤسسات العمومية:

لم تسجل الدراسة أي حالات لتفعيل الشات بوت على صفحات المؤسسات الرسمية أو العمومية، وهو ما يعزى إلى ضعف الاستراتيجيات الرقمية داخل هياكل الدولة، وعدم الاستثمار في أدوات الذكاء الاصطناعي لتحسين الخدمة العمومية.

الحاجة إلى توعية و تدريب متخصص:

خلصت الدراسة إلى ضرورة وضع برامج تدريبية لفائدة مديري الصفحات والمستخدمين حول كيفية تفعيل واستغلال الشات بوت بفعالية، وربط التقنية بهدفها الأساسي: تحسين الاتصال الرقمي وتوجيهه بما يخدم حاجات المجتمع.



خاتمة

على ضوء انتشار اختراق الذكاء الاصطناعي لجميع مواقع التواصل الاجتماعي و ختاماً لموضوعنا ،نخلص إلى أن الحديث عن تأثيرات تقنيات الذكاء الاصطناعي في الاتصال الرقمي عبر منصات التواصل الاجتماعي أحدثت ثورة و تغييرات كبيرة في مجال الاتصال الرقمي من خلال ما قدمته من إضافات و امتيازات ، و التي أثرت بدورها على حياتنا الشخصية و المهنية و الاجتماعية .

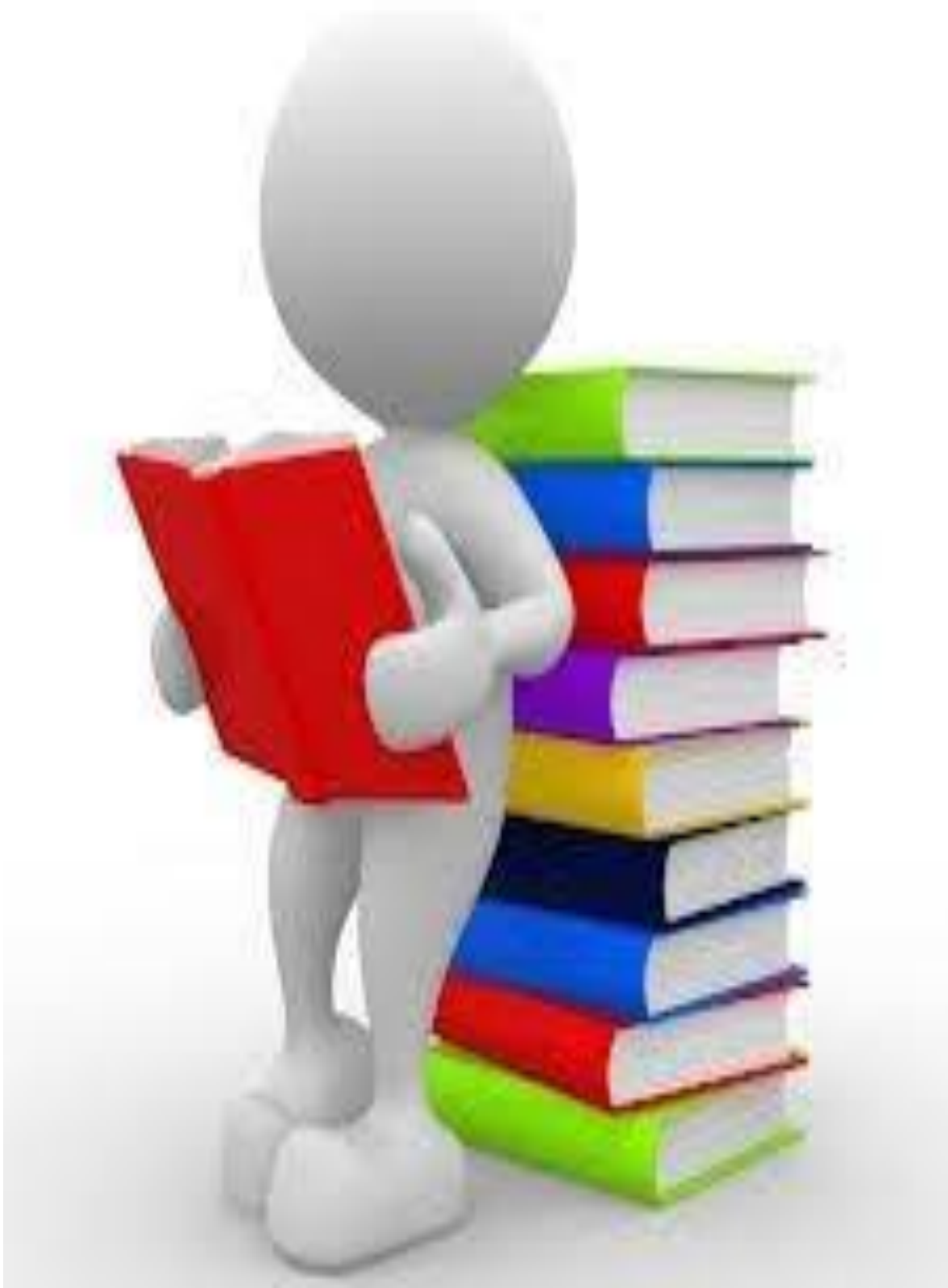
و من خلال الجانب التطبيقي للدراسة و تسليط الضوء على واحدة من تقنيات الذكاء الاصطناعي و هي شات بوت عبر منصة فيسبوك و دورها في تحسين و توجيه الاتصال الرقمي و مدى اعتماد مستخدمي المنصة لهذه التقنية و التواصل عبرها ، و ما إذا كانت تلي احتياجاتهم و رغباتهم رغم عدم استعمال جميع الإمكانيات و الخدمات التي تتيحها تقنية شات بوت لكن يبقى هذا الضعف في استعمال تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجتمعنا أمر مؤقت لأن التطور السريع للتكنولوجيات الحديثة يفرض علينا اعتماد أدوات الذكاء الاصطناعي بشكل أكبر في حياتنا لمواكبة عجلة التطور في المستقبل القريب .

و ختاماً لموضوعنا يمكننا أن الذكاء الاصطناعي اليوم ركيزة أساسية في إعادة تشكيل أنماط الاتصال الرقمي، خاصة عبر شبكات التواصل الاجتماعي التي باتت فضاءً مركزياً للتفاعل بين الأفراد والمؤسسات. وتأتي تقنية الشات بوت كإحدى الأدوات الذكية التي أحدثت تحولاً نوعياً في طريقة إدارة الاتصال، من خلال توفير استجابات فورية، وتيسير التفاعل، وتحسين تجربة المستخدم.

لقد سعت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الإمكانيات التي تتيحها هذه التقنية ضمن البيئة الرقمية، لا سيما عبر منصة فيسبوك، مع التركيز على أبعادها التواصلية والوظيفية. وقد بيّنت المعطيات المستخلصة من

الدراسة أن مستقبل الاتصال الرقمي يرتبط ارتباطا وثيقا بمدى جاهزية الفاعلين الرقميين لتبني هذه الأدوات وتكييفها مع حاجياتهم.

وفي ضوء ما تم تناوله، يمكن التأكيد على أن التحول نحو استخدام الذكاء الاصطناعي في الاتصال لم يعد خيارا، بل ضرورة تفرضها متغيرات العصر الرقمي، ما يستدعي توجها حقيقيا نحو الاستثمار في المعرفة التقنية، والتكوين المتخصص، وبناء ثقافة اتصالية رقمية حديثة تواكب هذا التحول.



قائمة المصادر والمراجع:

•الكتب باللغة العربية:

- أ. العمراني عبد الغني محمد إسماعيل ، دليل الباحث إلى إعداد البحث العلمي، ط 2، دار الكتاب الجامعي، اليمن 2012.
- ب. فتحي سالم دعاء ، فاعلية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مواقع التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلاب الإعلام التربوي، فيسبوك نموذجاً، جامعة المنصورة، المجلد العشرين، العدد الثالث 2021.
- ت. كمال توفيق كريمة ، تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في توجيه سلوك مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي، المجلد المصري لبحوث الإعلام، العدد9 الجزء 2 (2025) عدد خاص بالمؤتمر العلمي الثامن للمعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الإعلام الحديث.
- ث. إيه بودين مارجریت ،2022 الذكاء الاصطناعي (مقدمة قصيرة جدا) ،(إبراهيم سند أحمد، المترجمون) المملكة المتحدة ،مؤسسة هداوي .
- ج. ناصر السيد خالد أصول الذكاء الاصطناعي: -الرياض 1425هـ/2024م مكتبة الرشد مكتبة لمن فهد الوطنية/ دار الشبل للنشر والتوزيع، الطباعة..
- ح. ملتقى وطني مستقبل العلوم في ظل انتشار الذكاء الاصطناعي، الرؤى و التطلعات 05 نوفمبر 2024 جامعة عبد الحميد ابن باديس كلية العلوم الاجتماعية. تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجال الإعلام بالدولة العربية . مراجعة وتحرير د/عبد المالك دناني، د/ خالد درار، د/عمر بن عمر كلية ليوا أبوظبي 2024.
- خ. الرحماني عبير (2012)، الإعلام و الاتصال الرقمي الإلكتروني د/أسامة للنشر و التوزيع.

- د. غنيو سفيان ، (نوفمبر 2024) علم الإعلام و الاتصال في ظل تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي،
ملتقى وطني، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم.
- ذ. غنيو سفيان ، علوم الإعلام و الاتصال في ظل تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي: بحث في الواقع و
التحديات ملتقى وطني: مستقبل العلوم في ظل أنتشار الذكاء الاصطناعي، كلية العلوم الاجتماعية،
جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم نوفمبر 2024.
- ر. العلي صالح ، مهارات التواصل الاجتماعي، أسس ومفاهيم وقيم، دار الحامد للنشر والتوزيع، عما،
2015 .
- ز. محمود تميمي حسين ، العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع،
الأردن، 2015 .
- س. قاسمي أحمد ، سليم حدادي، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأمن المجتمعي لدول الخليجية،
المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ألمانيا، 2019.
- ش. خليل شقرة علي ، الإعلام الجديد، شبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر و التوزيع،
الأردن، 2004.
- ص. ابن إبراهيم الشاعر عبد الرحمان ، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني، مرجع سبق ذكره .
- ض. فتحي سالم دعاء ، فاعلية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مواقع التواصل الاجتماعي من
وجهة نظر طلاب الإعلام التربوي، فيسبوك نموذجيا، جامعة الملك عبد العزيز المجلد 20 العدد 03
، 2021 .

ط. منصور محمود دينا العلاقة بين توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في مواقع التواصل الاجتماعي

ومعدلات استخدام الجمهور لتلك المواقع ومدى تقدم فيها، المجلة العلمية لبحوث إذاعة و

التليفزيون، العدد 29 (الجزء الأول) سبتمبر 2024.

•الكتب باللغة الأجنبية:

1. Anja Bechmann,Geoffrey C Bowker, Unsupervised by any other name : Hidden layers of knowledge production in artificial intelligence on social media, Big Data & Society/ January-June 2019/ Published IN.
2. Terwiesh, C.(2023). Would Chat GPT3 Get a Wharton MBA ? A Prediction Based on its Performance in the Operations Management Course. Mack institute for Innovation Management at the Wharton School,pp.1-26.
3. Maunir,A,AFTab,S,Syed,S,& Sarfraz, A, (2017-04).Machine Learning technique for sentiment analysis : A Review . International journal of multi dis ciplinary sciences and Engineering, 08(03).
4. Anja Bechmann,Geoffrey C Bowker, Unsupervised by any other name : Hidden layers of knowledge production in artificial intelligence on social media, Big Data & Society/ January-June 2019/pp1-11, Published IN.

-المواقع الإلكترونية:-

http://khaleej.online/NM30Zz الفيس بوك. بقاء الهيمنة لعقود قادمة

<https://www.scientificamerican.com/arabic/articles/news/can-ai-really-solve-facebooks-problems1/>

<http://khaleej.online/NM30Zz>

<https://www.scientificamerican.com/arabic/articles/news/can-ai-really-solve-facebooks-problems1/>

•المجلات باللغة العربية:

1. مجلة كلية الاقتصاد و العلوم السياسية، المجلد 23_العدد 4 الرقم المسلسل للعدد 93 أكتوبر 2022 .

2. مجلة كلية الاقتصاد و العلوم السياسية .


3. المجلة الجزائرية للاتصال العدد 23، الطبعة 117، 2015.

4. مؤتمر العلمي الدولي الثاني.

5. مغزلي نوال(2017)،(دور التكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إرسال، ممارسة جديدة للديمقراطية:

الديمقراطية الإلكترونية) مجلة العلوم السياسية و القانون العدد الثالث

6. إيهاب خليفة، الذكاء الاصطناعي تأثيرات تزايد دور التقنيات الذكية في الحياة اليومية للبشر، مجلة اتجاهات الأحداث 62/20.



قائمة الملاحق

- المجموعة الأولى (مديري صفحات)

1. هل تعرف ما هو شات بوت على منصة فيسبوك ؟
2. متى أستخدم تقنية شات بوت أول مرة؟
3. ماذا استخدمتم من استخدام هذه التقنية ؟ وكيف ساعدتم في إدارة صفحاتكم ؟
4. هل ساعدتكم في تحسين الاتصال بالمتعاملين ؟
5. هل جاوبت تقنية شات بوت على جميع استفسارات المتعاملين ؟
6. يمكن لتقنية شات بوت الإجابة على استفسارات أكثر لماذا لم يتم استغلالها ؟
7. ما هو تقييمكم لتقنية شات بوت أو لماذا ؟

- المجموعة الثانية (مستخدمين فيسبوك)

1. ماذا تعرف عن الردود الآلية التي تصلك على فيسبوك ؟
2. هي تعرف اسم هذه التقنية؟ هل تعرف أنها ذكاء اصطناعي؟
3. هل تعاملت مع هذا النوع من الدردشة؟ كيف كان الحوار؟
4. ماهي الصفات التي أجابت على استفساراتك و التي لم تجب؟
5. هل لغة الحوار كانت مفهومة ؟
6. ما الذي أعجبك في تقنية الدردشة الآلية؟
7. هل كانت الدردشة كافية لإجابة على جميع الاستفسارات ؟
8. هل تفضل إجابات الدردشة أو العنصر البشري ؟

- المجموعة الثالثة (مجموعة الخبراء)

1. ما رأيك في تقنية شات بوت من الناحية الاتصالية ؟
2. هل عوضت تقنية شات بوت العنصر البشري عبر دردشتها الآلية؟

3. هل تلي تقنية شات بوت جميع رغبات مستخدميها؟
4. هل فعلا هي تحسن وتوجه الاتصال عبر منصة فيسبوك؟
5. هل مجتمع ولاية النعامة يستفيد من تقنية شات بوت في عملياتها الاتصالية عبر مختلف المؤسسات
6. هل تشكل اللغة العامية عائق أمام استعمال شات بوت؟
7. هل أصبحت ضرورة في الاتصال الرقمي ولا تقدر أن تستغنى عنها؟ وماذا عن المستوى المحلي بالنعامة؟
8. ما هو الأمر الذي تراه يعيب هذه التقنية من الناحية الاتصالية؟

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	الرقم
	الشكر و التقدير	
	الإهداء	
	الملخص	
	قائمة المحتويات	
ا-ب	مقدمة	
3	الإطار المنهجي	
3	إشكالية الدراسة	.1
3	التساؤلات الفرعية	.2
3	أسباب اختيار الموضوع	.3
4	أهمية موضوع البحث	.4
4	أهداف الدراسة	.5
5	المدخل النظري للدراسة	
5	تحديد المفاهيم	.1
6	منهج البحث	.2
7-6	الأداة المعتمدة في جميع البيانات	.3
7	المقاربة النظرية المعتمدة في الدراسة الميدانية	.4
8	مجتمع البحث	.5
11-9	الدراسات السابقة	.6
12	الفصل الأول: الذكاء الاصطناعي و الاتصال الرقمي	
13	الذكاء الاصطناعي	.1
13	تاريخه	.1.2
15-14	مفهومه	.2.1
16	أنواع الذكاء الاصطناعي	.3.1
16	الذكاء الاصطناعي الضيق (المحدود)	.1.3.1
16	الذكاء الاصطناعي العام	.2.3.1
17	الذكاء الاصطناعي الفائق	.3.3.1
17	الاتصال الرقمي	.2

18-17	نشأته ومفهومه	1.2
19	عناصر الاتصال الرقمي	2.2
19	عناصر الاتصال الرقمي	1.2.2
20-19	مميزات الاتصال الرقمي	2.2.2
21	مهارات الاتصال الرقمي عبر الفضاء الافتراضي	3.2
23-21	الاتصال الرقمي و الفضاء الافتراضي	.1.3.2
24-23	مستويات المهارات الرقمية	.2.3.2
25	مهارات التواصل الرقمي	.3.3.2
26-25	مهارات خاصة بالتقنية	(1)
29-26	مهارات خاصة بالمستخدم	(2)
30	تطبيقات الذكاء الاصطناعي	.3
34-30	تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ميدان الإعلام و الاتصال	.1.3
36-35	مستقبل الذكاء الاصطناعي في ميدان الإعلام والاتصال وتأثيره على الاتصال البشري	2.3
37-36	مساوي تحديات استعمال الذكاء الاصطناعي في العملية الاتصالية	3.3
الفصل الثاني : الذكاء الاصطناعي و الاتصال الرقمي في مواقع التواصل الاجتماعي		
39	مواقع التواصل الاجتماعي	.1
42-39	تعريف مواقع التواصل الاجتماعي ونشأته	.1.1
45-42	خصائص مواقع التواصل الاجتماعي ونماذج عنها	.2.1
46-45	إيجابيات و سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي	.3.1
47	الذكاء الاصطناعي في مواقع التواصل الاجتماعي	.2
48-47	مجالات استخدام الذكاء الاصطناعي في مواقع التواصل الاجتماعي	.1.2
50-49	تقنيات الذكاء الاصطناعي المستعملة في مواقع التواصل الاجتماعي	.2.2
52-50	استخدامات تقنية الدردشة الآلية Chat bot على فيسبوك	.3.2

54-53	أنواع الدردشة الآلية	1.3.2
54	الفصل الثالث : الدراسة الميدانية تقنية Chat bot عبر منصة فيسبوك	
55	منهجية الدراسة	
59-55	تفريغ المعلومات	.1
62-60	تحليل المحتوى	.2
69-63	المناقشة	.3
73-70	نتائج الدراسة	.4
76-74	الخاتمة	
80-77	المصادر و المراجع	
83-81	الملاحق	