المجلة العربية للعلوم الإدارية
مجلد ١٢، عدد ٢، مايو ٢٠٠٥، ١٩٥ – ٢٥٠

دراسة استكشافية لبعض العوامل التي تحدد الإقبال على المحادثات الرقمية بالإنترنت و آثارها على طلبة كلية العلوم الإدارية - جامعة الكويت

كمال مصطفى رويبح
سامية ولد علي

جامعة الكويت
دولة الكويت

مصطلحات علمية

المحادثات الرقمية المباشرة بالإنترنت، أضرار المحادثات، الدردشة، المجتمعات الرقمية، منتديات الحوار الإلكترونية، التخاطب الافتراضي، آثار المحادثات الفورية، المحادثات الكتابية بالصوت و الصورة.

الملخص

تناولت الدّراسة استكشاف سلوك عينة من طلبة كلية العلوم الإدارية أثناء استخدام تكنولوجيا المحادثات الرّقمية، و أثرها على مستواهم الدّراسي. و لتحقيق الهدف قامت الدراسة باستقصاء آراء ٢١١ عن طريق الاستبانة، و إجراء حوارات مفتوحة مع عينة تشمل ٣٠ من طلبة الكلية، حيث أظهرت النتائج: (١) عدم وجود اختلاف في استخدام برامج المحادثات الرقمية يعزي إلى متغير الجنس، (٢) عدم وجود اختلاف في استخدام المحادثات الرقمية (من حيث كثافة الاستخدام و أوقات الاستخدام) بين أفراد العينة الذكور و الإناث، (٣) عدم وجود علاقة بين كثافة الاستخدام و أداء الطلبة الدراسي، (٤) وجود علاقة بين كثافة الاستخدام و الدوافع الثقافية و الاجتماعية بغرض إخفاء الهوية، (٥) وجود علاقة بين كثافة الاستخدام والمحفزات الشخصية، كما توصلت الدراسة إلى وجود نوع من المرحلية في الاستخدام، وأنّ الأمر لا يعدو أن يكون مرحلة عابرة يمر بها الطالب هي بمثابة مرحلة اكتشاف الجديد، وخلصت الدّراسة إلى جملة من التوصيات لتعظيم الإيجابيات و تقليل السلبيات.

شكلت الثّورة التكنولوجية والانتشار الهائل للإنترنت تحديات جديدة للدّول العربية، حيث إنّ مستخدمي الإنترنت في تزايد مطرد (انظر مثلا موقع bits 2003). و قد وجدت الدّول العربية نفسها في مواجهة تحديات جديدة أفرزها توفر الكثير من خدمات الإنترنت؛ منها تصفح الواب، واستخدام البريد الإلكتروني،

– تم تسلم البحث في أكتوبر ٢٠٠٤، وأجيز للنشر في مارس ٢٠٠٥.
– البحث ممول من قبل جامعة الكويت تحت مشروع رقم IQ 01/05.

والهاتف المحمول، والإقبال الواسع على المحادثات الرقمية بحيث اختزلت الحواجز الجغرافية والزمانية بين الأفراد، وأنتجت قيم جديدة، نتج عنها تضارب في الكتابات واختلاف في الآراء حول نوعية الأعراض والآثار، وهو ما يحتاج إلى توضيح وتفصيل لبعض جوانب سلوك الاستخدام.

وتشير كثير من الدّراسات الحديثة التي تطرقت إلى أثر استخدام الإنترنت (الكندري والقشعان، ٢٠٠١؛ رندة روحي، ٢٠٠٢؛ تحسين منصور، ٢٠٠٤) أوالمقالات الصّحفية (انظر الملحق ١) إلى أنّ عدد العرب المستخدمين للمحادثات الرقمية في ازدياد مستمر. وعلى الرّغم من أنّ كثيرين تطرقوا إلى سلبياتها وإيجابياتها في كثير من المقالات الصحفية (انظر الملحق ١)، فقد حظيت بالنزر القليل من اهتمام الباحثين الأكاديميين (Saqaf, 2002)، مقارنة باستخدامات الإنترنت بصفة عامة، كما أنّ البحوث المنشورة -على محدوديتها- لم تتطرق إلى أثر المحادثات الرقمية على الطّلبة، وآثارها السّلبية أو الإيجابية بما فيها أداؤهم الدّراسي.

ولملء هذا الفراغ تهدف الدّراسة إلى استكشاف سلوك عينة من طلبة كلية العلوم الإدارية بالكويت أثناء استخدام تكنولوجيا المحادثات الرّقمية بالإنترنت، وهل لهذا الاستخدام تأثير على أدائهم الدّراسي؟

يتعرض البحث في البداية لدوافع الدراسة وأهميتها، مع تعريف ببعض المفاهيم الأساسية، يليه ذكر بعض النّظريات التي تساعد على فهم الإقبال على وسائل الاتصال الحديثة. ثم يتناول الفصل الذي يليه بعض الدّراسات المتعلقة بالموضوع، مع تحديد مشكلة الدّراسة، فيما يتعرض الفصل الذي يليه إلى شرح منهجية البحث، وأداة الدّراسة وكيفية تصميمها، ثم يتعرض البحث لاستعراض النّتائج ومناقشتها وأخيرا، يقدم البحث خلاصة الدّراسة، وبعض التّوصيات لتوجيه وتعظيم استخدام تكنولوجيا المحادثات الرّقمية.

دوافع البّحث

يركّز البحث على موضوع المحادثات الرّقمية بالإنترنت لعدة عوامل:

أولا: يوجد عدد كبير من مستخدمي الإنترنت في الكويت.

تعد الكويت حسب إحصائيات البنك العالمي (World Bank, 2002) من الدّول الرائدة في الشّرق الأوسط من حيث استخدام الإنترنت، إذ تصل نسبته إلى ٨٪ من عدد السّكان بعد الإمارات العربية المتحدة (٢٨٪) والبحرين (١٦,٦٧٪) وقطر (١٠,٢٧٪)، حيث ذكر البنك العالمي[١] وجود ٢٠٠ ألف مستخدم في سنة ٢٠٠١، ومن المتوقع أن يصل إلى ٣٥٠ ألفا سنة ٢٠٠٤، كما ورد في

(١) تعانى المنطقة العربية من نقص حاد فى البيانات والمعلومات الدقيقة من مصادر عربية، وذلك ما يضطر الباحث إلى اللجوء الى تقديرات دولية أومصادر أجنبية.

تقرير التّنمية الإنسانية العربية التّابع للأمم المتحدة (UNDP, 2002) أنّ عدد المتّصلين بالإنترنت مؤشر، وأحد متطلبات الانتفاع بفرص العولمة، كما أنّ تكلفة الاشتراك الشهري في انخفاض، إذ أصبحت تقدر الآن بمبلغ $٣٣ بعدما كانت $٢٣٠، هذا عدا بطاقات الدّفع المسبق المتوفرة بكثرة، والتي تسمح بالاتصال عن طريق (Dial-up connexion). ويوجد بالكويت ٣٠٠ مقهى إنترنت مرخّص لها توفر خدمة الإنترنت اللّاسلكي (حيث توجد ٢٨ مقهى ستار بيكس، و١٥ منها توفر الاتصال اللّاسلكي بالإنترنت و٢ نهاية ٢٠٠٤) و٢٦٠ ألف حاسوب في ٢٠٠١ (١٢,١٪ من نسبة عدد السّكان)؛ أي بعد البحرين (١٤ ٪) وقطر (١٣,٦ ٪) ومن المتوقع أن يصل العدد إلى ٤٠٠ ألف نهاية ٢٠٠٤، فيما بلغت نسبة الهواتف الثّابتة أكثر من ٥٠ ٪، وهي توفر لحامليها خدمة الاتصال بالإنترنت، ومن ثمّ المحادثات الرّقمية.

ثانيا: تعد جامعة الكويت من الجامعات الرائدة في الوطن العربي التي عملت على نشر التّقنية في العملية التّدريسية

فهي في العالم العربي من أوائل المؤسسات التي بدأت باستخدام شبكة المعلومات، ويرجع ذلك إلى سنة ١٩٩٢، وعملت الإدارات المتعاقبة على جامعة الكويت على ضمان استخدام الحاسوب لكل طالب؛ حيث تحتوى كلية العلوم الإدارية على ثمانية مختبرات مجهزة بأكثر من ٢١٠ من أحدث الأجهزة، عدا مختبرات أخرى قيد التّجهيز، بالإضافة إلى أنّ الكلية تقوم بتدريس كل الطّلبة مقرر "مدخل إلى الكمبيوتر" بشقيه النّظري والعملي، وأسهم هذا المقرر في انتشار استخدام ثقافة الحاسوب والإنترنت، كما يركز الباحثان على المحادثات الرقمية لأنّهم رأوا بحكم تجربتهم التّدريسية وإعطاء بعض الدّروس في مختبرات الكلية، الانتشار الواسع لاستخدام الطلبة للمحادثات الرقمية. وفي هذا الصّدد يشير الباحثان إلى وجود عدد لا يستهان به من الطّلبة الذين يستخدمون برامج المحادثات فور دخولهم المختبر، وفيهم من يستخدمها قبل المحاضرات وبعدها، وقد يصل الأمر ببعضهم إلى استخدامها أثناء المحاضرة، وهو ما يستدعي دراسة الظاهرة عن كثب.

ثالثا: يشكل استخدام المحادثات الرّقمية موضوع نقاش حاداً داخل المجتمع الكويتي والمجتمعات العربية الأخرى

لقد تم تطوير تكنولوجيا الإنترنت وبرامج المحادثات الرقمية في بيئات ثقافية غربية، وشهد استخدامها انتشارا واسعا في أوروبا وأمريكا الشمالية(٢)، وقد صممت هذه التكنولوجيا من أجل غايات نبيلة، منها على سبيل الذكر لا الحصر تعزيز التواصل بين

(٢) تذكر الإحصائيات أن عدد مستخدمي الإنترنت في أوروبا بلغ ١٩٠,٩١ مليون شخص، و أن العدد بلغ ١٨٢,٦٧ مليونا في كندا و الولايات المتحدة (انظر http://www.nua.ie/surveys/how_many_online).

مختلف الفئات، وتقريبهم بعضهم من بعض وتفعيل الإجراءات. وعلى رغم من قلة عدد مستخدمي الإنترنت والمحادثات الرقمية في العالم العربي مقارنا بالمجتمعات الغربية فإن عدد المستخدمين في تزايد مستمر. وقد شاعت الكتابات الصحفية حول طغيان المساوئ على حساب الإيجابيات (انظر الملحق ١)، حتى تفشى الاعتقاد بأنّ المحادثات الرقمية (والإنترنت) هي مرادفة لإفساد الأخلاق وتسويق الثقافات الغربية في البلاد العربية، وبذلك أصبح الموضوع يشكل مادة شد وجذب على مستوى الصحف ومنتديات الحوار بين مؤيد ومعارض لاستعماله. وهنا تظهر الحاجة لإلقاء الضوء على موضوع المحادثات الرقمية وأوجه استخدامها.

رابعا: استخدام تقنيات المعلومات (مثل المحادثات الرقمية) هو أحد مجالات البحوث في نظم المعلومات

يرى عدد من الباحثين من بينهم Laudon and Laudon (2004) أنّ الدّراسات الجارية في مجال نظم المعلومات يجب أن تتطرق إلى موضوعات الأبحاث من عدة زوايا (Multidisciplinary field)، ويرى الباحثان Laudon and Laudon (2004: 16) وجود طريقتين (Approaches): التقنية والسّلوكية، فبينما تركز الأولى على تصميم وتطوير نظم المعلومات والتّقنيات من خلال تطوير النّظريات واستعمال النّماذج الرّياضية، ترّكز الثّانية على استخدامات نظم المعلومات والتقنيات وآثارها البعيدة والقريبة على سلوك الأفراد والمنظمات.

وفي تعريفيهما الدّقيق لكلتا الطّريقتين، يرى الباحثان أنّه يجب أن لا تكون الأبحاث في مجال نظم المعلومات منصبّة فقط على التّقنية، بل ينبغي أن تتعداها كذلك لتشمل الجوانب السلوكية (Sociotechnical Approach)، ويدعم الباحثان رأييهما بالقول: إنّ تطوير البرامج أوالتقنيات يتم باشتراك كثير من المجالات البحثية، وذلك لأنّ البرامج أوالتّقنيات موجهّة للاستخدام من طرف أفراد ذوي ميول واهتمامات مختلفة تتخطى عدة مجالات (كالسسيولوجيا والبسيكلوجيا). ولا يكفي وجود دافع واحد من أجل استخدام برنامج معين كأن يكون هذا الأخير ممتازاً من النّاحية التّقنية، فهناك دوافع سلوكية، وثقافية أخرى وراء استخدامه أوإهماله. ولهذا أصبح التّركيز على دراسة استخدام نظم المعلومات وأثرها على الأفراد والجماعات أحد الجوانب البحثية المهمة في مجال نظم المعلومات. ونذكر على سبيل المثال دراسة الإقبال على البريد الإلكتروني واحتضانه من قبل الأفراد والشّركات (Hubona and Burton-Jones, 2003)، وتقبل الإنترنت واحتضانه (Hassan and Al-Shawaf, 2003) وتقبل هاتف الإنترنت المحمول (Lu *et al*., 2003). وبناء على تعريف Laudon and Laudon (2004)، يندرج موضوع المحادثات الرّقمية في إطار الطّريقة السّلوكية.

ولا شك إننا نتحمل بوصفنا باحثين أكاديميين وتربويين مسؤولية معالجة ظاهرة استخدام المحادثات الرّقمية بالتبيان والتحليل، بعيدا عن التّشنجات لرفع اللّبس

عن الموضوع الذي تضاربت الكتابات حول مضاره ومنافعه.

أهمية الدّراسة

يكتسب البحث أهمية كبيرة من النّاحية النّظرية والتّطبيقية، فمن النّاحية النّظرية ثمة أبحاث كثيرة، (انظر جدول١)، أسهمت في إبراز مزايا تقنيات المعلومات وآثارها، غير أنّها عالجت الظّاهرة من منظور غربي وعقلاني (Rational)، لأن الثّقافة الغربية تركز على كيفية الاستفادة القصوى من التّكنولوجيا بغض النظر عن الاعتبارات الثقافية. أمّا في الكويت والعالم العربي فهناك أبحاث معدودة، وهي -على محدوديتها- تطرقت لموضوع استخدام الإنترنت فقط، وكشفت عن استخدام غير عقلاني لتكنولوجيا الإنترنت، كما أن الدراسات الموجودة أغفلت التطرق لخدمات الإنترنت الأخرى، بما فيها استخدام برامج المحادثات الرقمية في الاتصال وآثارها السلوكية والاجتماعية. ولسد هذا النقص تظهر الحاجة للقيام بدراسات ميدانية يتم تصميمها لاستقصاء استخدام الظاهرة وآثارها الاجتماعية والسلوكية، أملا في إثراء المعارف حول أثر استخدام تقنيات المعلومات الجديدة في الاتصال (المحادثات الرقمية) من منظور ثقافة عربية وإسلامية. أمّا من النّاحية التّطبيقية فإنّ الدّراسة تهدف إلى إبراز نوعية الأثر الذي نتج عن استخدام المحادثات الرّقمية على سلوك الطّلبة، ومعالجة ما تتناوله الصّحف والمقالات المكتوبة حول الموضوع بالنفي أو الإثبات، وفي الوقت نفسه إشعار أولي الأمر بمدى انتشار الظّاهرة في المجتمع الكويتي وآثارها، وضرورة اتخاذ قرارات تساعد على الحد من انتشارها. كما يسهم البحث في إلقاء الضوء على استخدام هذه التكنولوجيا، وآثارها على أداء الطّلبة الدّراسي، ويعطي انطباعا حول مدى جدية ومثابرة الطلبة في كلية العلوم الإدارية، كما أنّ الدّراسة تسهم في إلقاء الضوء على بعض الأنماط والسلوكيات التي طغت على الثقافة العربية والإسلامية في الكويت نتيجة عولمة التكنولوجيا.

وقبل الخوض في أدبيات البّحث، يتطرق الفصل الآتي إلى تبيان خلفيات الموضوع من خلال إبراز بعض المفاهيم الأساسية.

مفاهيم أساسية حول المحادثات الّرقمية

يعود تاريخ إنشاء شبكة الإنترنت، الذي يسمى أيضا شبكة الشّبكات، إلى سنة ١٩٦٩، حيث نشأت في صورة مشروع لحساب وزارة الدّفاع الأميركية من أجل ربط مجموعة من القطاعات العسكرية والمنظمات الأمريكية معا وفي آن واحد، وكان يتألف من عدد كبير من شبكات الحاسب المترابطة والمتناثرة في أنحاء كثيرة من العالم، ويحكم ترابط تلك الأجهزة وتحادثها بروتوكول موحد يسمى بروتوكول تراسل الإنترنت (TCP/IP). ومن خدمات الإنترنت التي ذاع صيتها وشهدت إقبالا واسعا خدمات الاتصال أو برامج المحادثات الرقمية. وفي هذا الصدد نعرّف المحادثات الرقمية بأنّها "عبارة عن ساحات افتراضية للحوار عبر الإنترنت يجتمع فيها الأشخاص للتّحاور واستفادة

بعضهم من بعض، ويكون ذلك في مكان مستقل، ويتم التّحادث بالكتابة أو الصّوت أو الصورة، ويمكن للأفراد التواصل باستعمال وسائل كثيرة ومتنوعة؛ مثل البريد الإلكتروني والصوتي، ومنتديات الحوار المفتوحة والمغلقة، وبرامج المحادثات الفورية، والمحادثات الرّقمية المباشرة. إلّا أنّ موضوع بحثنا يقتصر فقط على استعمال برامج المحادثات الفورية المفتوحة (Chat Programs) أوالمحادثات الرّقمية المباشرة والمغلقة (Instant Messaging).

برامج المحادثات الفورية المفتوحة (Chat Programs)

وتسمح لأفراد بدخول غرف محادثات تسمى قنوات (Channel)، والاشتراك فيها، ومن ثمّ التّحدث المباشر بالكتابة أو بالصّوت أو بالصّورة في موضوعات مشتركة. ومن أشهر البرامج المتوافرة ICQ وMIRC وPalmtalk. كما يوجد كثير من البرامج العربية منها على سبيل الذّكر Kuwait25 وMaktoob وNaseej. ومن مزايا برامج هذا النوع أنّها سهلة الاستخدام ولا تحتاج إلى البريد الإلكتروني ولا إلى هوية الشخص الحقيقية، بل تشترط فقط الاتصال بالإنترنت مع تنزيل برنامج لهذا الغرض، زيادة على استعمال "اسم مستعار" أو كنية (Nickname) يعرف بها الشّخص داخل القناة، وتستخدم الكنية لإخفاء الهوية الحقيقية للمشارك أثناء التواصل المباشر (Synchronous Mode)، كما تسمح بالتخاطب مع كل عناصر القناة أو انتقاء شخص معين للتحاور معه على انفراد.

برامج المحادثات الرّقمية المباشرة والمغلقة أو الحوار المباشر (Instant Messaging)

وهو نقلة أخرى في عالم المحادثات ونقل المعلومات، وامتداد للبريد الإلكتروني العادي والصوتي، حيث يسمح بالمحادثات الفورية الرّقمية باستخدام الكتابة والصوت والصورة بين أشخاص يعرف بعضهم بعضا في زمن واحد وفي أماكن مختلفة. ويعد الحوار المباشر من أحسن وسائل الاتصال بالأهل والأصدقاء وهو بمثابة الهاتف، ومن البرامج المنتشرة والمستخدمة MSN وYahoo وLycos.

ولمحاولة فهم إقبال الطّلبة على المحادثات الرّقمية تتطرق الدّراسة لاستقصاء نظريات تكوين العلاقات بين الأفراد وجها لوجه. ونظريات أخرى تفسر احتضان تكنولوجيا الاتصال داخل المجتمعات الافتراضية، وذلك بالتّركيز على عناصر الاتصال: المرسل والمرسل إليه، ووسيلة الاتصال، ومضمون الرسالة.

نظريات إرساء العلاقات الاجتماعية وارتباطها بالمحادثات الرّقمية

يستعرض البحث نظريتين في علم البسيكلوجيا الاجتماعية حول إرساء العلاقات الاجتماعية وجها لوجه بين الأفراد: Social Penetration Theory

(Altman and Taylor, 1973)، وAttraction Theory (Levinger and Snoek, 1972). كما يتطرق البحث إلى نظريتين في استخدام وسائل الاتصال الحديثة Social Presence Theory (Short *et al.*, 1976)، ونظرية وسائل الاتصال الغنية (Daft and Lengel 1984, 1986).

نظرية إرساء العلاقات Social Penetration Theory: تتطرق النّظرية لشرح تطور العلاقات الاجتماعية وجها لوجه بين الأفراد، فترى أنّ العلاقة تبدأ بين غرباء، ثمّ تتطور حتى تصبح علاقة حميمة، كما ترى هذا التّطور عبارة عن سياق متواصل (Ongoing process) بخطوات بطيئة تتأثر العلاقة خلالها ومنذ بدايتها بثلاثة عوامل: استعمال الكلمات أثناء الخطاب، واستعمال الإشارات الجسدية كالضحك والابتسامة، واستعمال البيئة الملموسة كإهداء الزهور مثلا. كما تتأثر العلاقة بإدراك أحد الأطراف إلى ما ينوي الطرف الآخر إيصاله كمحاولة الارتباط به مثلا. وقد أضاف أصحاب هذه النّظرية ثلاثة مؤثرات أخرى؛ وهي خصائص الأفراد، ونتائج الاتصال كاحتمال عودة الفائدة على أحد أطرافها، والإطار أو المحيط (Situational context) ودوره في تسهيل إرساء العلاقة. ويعد هذا الأخير في اعتقادنا، من أهم العوامل التي تؤثر على تكوين العلاقات بين الأفراد وخاصة بين الجنسين المختلفين في بيئة عربية واللجوء إلى استخدام المحادثات الرّقمية.

نظرية الاجتذاب – Attraction Theory: تشير النّظرية إلى وجود عدة مستويات من العلاقات الاجتماعية، وإلى وجود عدة عوامل تؤثر على تأسيس أحد أنواع العلاقات بين الأفراد. ويرى أصحاب النّظرية، أنّ العلاقة بين شخصين تمر بثلاث مراحل: يتم إدراك وجود الطّرف الآخر في المرحلة الأولي ولكن من دون وجود تخاطب مثل رؤية الذاهبين للعمل كل صباح، ثم يتم استخدام نوع من الاتصال ولكنه قليل وخال من العواطف في أثناء المرحلة الثّانية، كالاتصال بسائق أجرة أو بمأمور البدالة. أمّا في المرحلة الثّالثة فيتم استخدام العواطف والاتصال المكثف، كما يتم فيها الانبهار والإعجاب بالشّخص الآخر. وقد وضع أصحاب هاته النّظرية جملة من العوامل التي تؤثر على تطور العلاقة من مرحلة إلى أخرى، من هاته المؤثرات: القرب المكاني؛ كتفضيل إقامة علاقة مع أصحاب المنطقة أو بلد ما على حساب المناطق الأخرى، أو التّقارب الاجتماعي كتفضيل عقد صداقة مع أفراد من نفس الوظيفة (أو المعتقد الديني)، أو الانبهار الجسدي، أو التّقارب الشخصي ويتم هذا التّطور أثناء حالات الاتصال حين يكتشف أحد الأطراف ميله للطّرف الثاني، أو التّكامل في الرّغبات، أو المهارات. ويقوم الذّكاء والنّجاح المهني بدور مهم في الميل للطّرف الآخر، أو التّقدير، أو التّكتم والإخفاء. وعلى ذكر عوامل التّأثير، يعتقد الباحثان أنّ عامل التّكتم وإخفاء الشّخصية عن طريق الكنية مثلا يشكّل أهم عامل للإقبال على المحادثات في المجتمعات العربية والإسلامية.

نظرية الوجود الاجتماعي – Social Presence Theory: تحاول النّظرية تفسير إقبال الأفراد على تكنولوجيا الاتصال الجديدة وتحديداً Video Conference بالتّركيز على قدرتها على نقل الشعور والإحاسيس بين المرسل والمرسل إليه. وتشير النّظرية إلى أنّه كلما ساعدت وسيلة الإتصال على إرسال الأحاسيس كالحركات والإشارات اليدوية والصّور كانت الوسيلة غنية بالوجود الاجتماعي، وكان إقبال الأفراد عليها كبيرا لتأسيس علاقات اجتماعية، كما تشير النّظرية إلى أنّ إحساس الفرد بالآخر أثناء الاتصال يقوم بالدور الأهم في تقبل التكنولوجيا، وينتج عن ذلك زيادة الإقبال عليها، ومتعة التسلية وزيادة الأداء وتحسين العمل الجماعي.

نظرية وسائل الاتصال الغنية Media Richness Theory: تشير النّظرية إلى أنّ اختلاف وسائل الاتصال يكمن في القدرة على نقل مضمون المعلومات. ولأن نقل المعلومات بطريقة فعالة بين طرفي الاتصال يتطلب توافقا بين سلوكيات الاتصال ومتطلبات تحليل المعلومات من طرف الأفراد. يقترح أصحاب النّظرية أن توضع وسيلة الاتصال ضمن سلسلة من تواصل المعلومات الغنية (Information Richness Continuum)، التي تؤدي إلى غنى أو فقر القناة أثناء نقل معنى المعلومات. ويعّرف أصحاب النّظرية هذا المصطلح بأنّه "قدرة وسيلة الاتصال على تجاوز الحواجز التّفكيرية (incertainty)، وتوضيح الغموض (Ambiguity) أثناء الاتصال"، وتحّدد النّظرية غنى الوسيلة (Media Richness) بأربعة عوامل: القدرة على الاسترجاع الفوري، وعدد الأحاسيس المنقولة وأنواعها، وعدد اللّغات المستعملة، وبناء على تلك العوامل يكون الاتصال (أو المحادثات) وجها لوجه هو الأكثر غنى، ومن ثم يكون الأكثر فعالية، يليه الهاتف، والملفات المكتوبة، ثم الملفات الرقمية كمخرجات الحاسوب. ووفقا لهذه النّظرية فإنّ تكنولوجيا المحادثات الرّقمية جد غنية، وتمتاز بقدرتها على نقل الأحاسيس، سواء بالكتابة أو الصوت أو الصورة، وهو ما يفسر الإقبال الهائل عليها.

يستعرض الفصل التالي الدّراسات السابقة التي تشارك هذا البحث في الموضوع، مع تبيان أهم نتائجها، والتّركيز على جوانب قصورها، والحاجة إلى هاته الدّراسة.

الدراسات السابقة

على خلفية ظهور تكنولوجيا الإنترنت والانتشار الواسع لخدماته ركزت كثير من الدراسات على جملة من جوانب الاستخدام وآثارها (انظر الجدول ١).

ندرة الدراسات حول آثار استخدام المحادثات الرقمية على الطلبة مقارنة باستخدام الإنترنت

قام الباحث الأمريكي Feldman (2000) بدراسة أثر استخدام الإنترنت على الأفراد وبناء العلاقات الإنسانية، وأشار إلى

أن احتمالات الكذب على الإنترنت عند بعض الأشخاص أكبر من احتمالات كذبهم إذا ما واجه بعضهم بعضاً، ووجهاً لوجه، كما أن احتمالات تغيير أي مستخدم لهويته الحقيقية أثناء المحادثات مثيرة للدهشة؛ فقد عثر Feldman على ٢١ حالة سعى فيها الأشخاص إلى جذب الانتباه إلى حالاتهم عبر مواقع المحادثات. وتتضمن هذه الحالات ادعاء التّعرض لأزمات كالاغتصاب أو الضرب أو إساءة المعاملة، وأضاف أن هذه الحالات تنبئ عن أن الأشخاص يستخدمون الإنترنت أحيانا لإعطاء معلومات مضللة عن حياتهم وتاريخهم الطبي بدافع الإشباع وشد الانتباه، فالإنترنت يوفر الغموض الذي يمكن استغلاله أيضا لتحقيق مكاسب عاطفية أو شخصية أو مادية. وقام باحثون آخرون (Young, 1996; Davis, 2003) بدراسة موضوع الإدمان فوجدوا عدة تفسيرات مختلفة للإدمان على الإنترنت -لا تعنينا في هذا المقال – ومن التعاريف الشائعة للإدمان ما توصلت إليه الباحثة (Young, 1996)، إذ عرفته بأنه حالة من حالات الاعتلال في القدرة على التخلص والاستغناء عن الاستخدام، مثله مثل الإدمان على المخدرات والكحوليات. وقامت الباحثة بأول دراسة عن إدمان الإنترنت شملت ٥٠٠ مستخدم، وتركزت حول سلوكهم أثناء استخدامهم لشبكة الإنترنت. وبينت النّتائج أنّ المدمن يقضي على الأقل ٣٨ ساعة أسبوعيا (٥,٤ ساعات في اليوم) على الشبكة مقارناً بـ٥ ساعات فقط أسبوعيا لغير المدمن، كما بينت نتائجها أن المدمن يستخدم الإنترنت من أجل الاتصال بالغير والمحادثات، وليس للبحث عن معلومات مفيدة في حياته ودراسته. كما أشار Davis (2003) إلى أن أنواع الإدمان كثيرة ومتنوعة، منها المحادثات، وجنس الإنترنت. وتوصلت دراسة صينية (Lu *et al*., 2003) إلى أن العوامل الاجتماعية لها أثر مباشر على نية المستخدمين في قبول الهاتف النقال بالإنترنت في الصين. كما أظهرت دراسة أمريكية Kraut *et al*., (1997) أن الإنترنت يستخدم أساسا للحصول على معلومات مهمة أو الاتصال بالأهل أو الأصدقاء، أو للتسلية.

أما بخصوص استخدام المحادثات الرّقمية فقد انصبت معظم الدراسات الغربية على أثرها في الخدمة التّعليمية[٣] ولم تتعد ذلك إلى دراسة الآثار الاجتماعية على سلوكيات الطّلبة أثناء استخدام برامج المحادثات، وفي هذا الصدد ذكرت الباحثة Burmeister (2000) بعض إيجابيات المحادثات الرّقمية: كزيادة التّفاعل مع الطّلبة بدلا من استقبالهم أثناء السّاعات المكتبية، وبعض السّلبيات، كالمجهود الكبير الذي يتطلبه التفاعل معهم. كذلك تطرقت دراسة Spencer and Hiltz (2003) إلى أثر استخدام المحادثات الرّقمية في الخدمة التدّريسية عن بعد، والمشكلات

(٣) انظر مثلا: www.alnresearch.org

والإيجابيات المصاحبة لها، وشملت الدراسة استقصاء رأي ٢٩ أستاذاً و١٣٣ من الطلبة، وأظهرت النّتائج أن المحادثات من وجهة نظر الأساتذة وسيلة لتقريبهم من الطّلبة، وعلى رغم من قلة نجاح تجربة استخدام المحادثات الرقمية في البداية فإنها لاقت تحسناً مع مرور الوقت، كما أظهرت النتائج رضا الطلبة أثناء استخدامهم المحادثات الرقمية، إذ وجدوها سهلة الاستعمال، فيما لم تظهر النتائج أي تحسن لمستوى العملية التدريسية. وأظهر مشروع جامعي (Rutkowski *et al.*, 2001) HKNET بين جامعة إندهوفن بهولندا وجامعة هوكونج بالصّين، شارك فيه ١٧٨ طالباً من كلا البلدين، أن التعاون عن بعد (Virtual collaboration) باستخدام تقنيات المحادثات الرقمية المباشرة من شأنه المساعدة على حل المشكلات جماعياً من طرف أشخاص ينتمون إلى بيئات ثقافية مختلفة، كذلك أظهرت الدراسة أن الطلبة االهولنديين يفضلون المحادثات الرّقمية المباشرة من أجل إقامة علاقات شخصية مع نظرائهم الصينيين، على حين يفضل الطلبة الصينيين المحادثات غير المباشرة بالبريد الإلكتروني، لأنّهم يولون الاهتمام للمحتوى أكثر من اهتمامهم بالعلاقات الشخصية. ويرى الطلبة الهولنديون أن صعوبة الاتصال وجهاً لوجه يسبب أكبر عائق أمام القيام بتعاون فعّال مع زملائهم الصينيين، هؤلاء الذين لا يشاطرونهم هذا التفكير، كما يرى الطلبة الهولنديون أنّ زملائهم الصينيين لا يقومون بتنفيذ واجباتهم والتزاماتهم إلا قبل المواعيد المحددة بقليل.

وثمة دراسة أجريت في بريطانيا لصالح شركة تجارية (BBC 2001)[٤] على نحو ألف امرأة ورجل حول استخدام المحادثات الرقمية، وقد توصلت الدراسة إلى أنّ الأمور التي يتحدث فيها الرّجال عبر برامج المحادثات الرّقمية قليلة، ولا تزيد على أربعة موضوعات (تشمل الحديث حول الرياضة، والنّساء والنّكت وهموم العمل)، في حين تتنوع الموضوعات بين النّساء لتصل إلى نحو الأربعين (منها الصحة، والجّنس، والوظيفة، والأصدقاء والأمور العائلية، والضغوط النفسية، والسّياسة، والموسيقا، والثقافة، وأسعار البيوت والعقارات).

وبالإضافة إلى ما سبق ذكره هناك دراسات غربية ركزت على استخدام تكنولوجيا الإنترنت في الكويت والعالم العربي؛ منها مثلا دراسات Wheeler التي أمضت حقبه من الزّمن في الكويت وكتبت أكثر من خمس مقالات حول استخدام الإنترنت في الكويت، وقد توصلت الباحثة إلى تفشي اعتقاد سائد مضمونه أنّ المحادثات الرّقمية تشكل ٩٥٪ من استخدامات الإنترنت، وأن مستخدميها من ذوى الفئات العمرية الصغيرة خاصة (Wheeler, 1998). كما أشارت الباحثة إلى أنّ

(٤) دردشة النّساء دسمة BBC Online Network 18/10/2001

جهود الغرب لتسويق ثورة الإنترنت في العالم الإسلامي تصطدم بالقيم المتوارثة منذ عقود (Wheeler, 2001). وأنّ الشّباب في العالم العربي يقبلون على غرف المحادثات الرّقمية فقط بهدف التّحاور مع أفراد الجنس الآخر (Wheeler, 2002).

وقد تخصص كثير من المواقع في الأمور المتعلقة ببرامج المحادثات الرقمية وإيجابياتها وسلبياتها. وفي هذا الصدد أشار موقع (Desmoine 2002) إلى كثير من إيجابيات المحادثات الرقمية وسلبياتها؛ منها أنّ إخفاء الهوية يساعد ذوي الشّخصيات الخجول على التّحدث بطلاقة وحرية ودون الخوف من عقدة مواجه الغير أو الإحراج والزجر والنّهي والتقريع، كما أنّه وسيلة لإيجاد شريك أو شريكة الحياة، ومكان للنّفاق والكذب وإخفاء الهوية والعمر والسن والوظيفة، كما أنّ المحادثات الرقمية وسيلة للتّفاعل مع الآخرين من أجل كسر الحواجز الثقافية بين أبناء الوطن الواحد أو بين جنسيات مختلفة.

وقد توسع موضوع دراسة الإنترنت والمحادثات الرقمية ليشمل دولا في آسيا؛ منها دراسة Khadijah Ismail (2002) في ماليزيا، ودراسة Syeda Afsheen (2003) في باكستان. وتطرقت دراسة Khadijah Ismail (2002) إلى استخدام المحادثات الرقمية في ماليزيا وتايلند. وقامت في هذا الصدد باستطلاع آراء بعض الطّلبة حول رؤيتهم للمحادثات الرقمية وأسباب استخدامهم لها، فأشار طالب ماليزي إلى أنّه كان يستخدمها يوميا وبشكل مفرط، إلّا أنّه قلل من استخدامها نتيجة لكثرة انشغالاته بالواجبات الدّراسية، ويستعملها فقط للاتصال ببعض الزّملاء خارج بلده، كما أشار إلى كثرة استخدام المحادثات الرّقمية من صغار السّن في ماليزيا للحصول على صداقات، أو من كبار السّن للبحث عن شريك أو شريكة الحياة، كما أشار إلى أنّ المحادثات الرقمية مفيدة في بلده لتبادل الآراء وخاصة في غياب رقابة سياسية، وإلى وجود حالات من الإدمان وغياب الطّلبة عن الدّروس واستخدام المحادثات لساعات طويلة. أمّا الطالبة التايلندية التي عاشت مدة زمنية في كل من تايوان وأستراليا وأصبحت تعيش في أمريكا فقد أشارت إلى إدمانها على المحادثات لأوقات طويلة، لكنها أصبحت الآن تتحّكم في أوقاتها كما أنّها تستخدم المحادثات للاتصال بالأهل والأصدقاء فقط. وذكرت دراسة Syeda Afsheen (2003) أنّ المحادثات الرّقمية تستخدم من أجل التّسلية؛ حيث يقضى الشّباب الكثير من أوقاتهم في مقاهي الإنترنت من أجل التّمتع بمحادثة الجنس الآخر، وأنّ الطّلبة يستخدمونه من أجل الحصول على تمارين وواجبات جاهزة ومحلولة عبر اتصالهم مع طلبة آخرين.

وثمه دراسات كثيرة ركزت على موضوع استخدام الإنترنت في الدول العربية؛ فأظهرت دراسة أردنية حديثة قامت بها روحي (٢٠٠٢) شملت ٣٦٠ شابا وفتاة من رواد مقاهي الإنترنت، أنّ ٨٠٪ يقيمون علاقة صداقة عبر نظام المحادثات الرقمية أكثر من الإناث، وأنّ ٤٦٪

يستخدمون المحادثات دافعا أساسيا للبحث عن أصدقاء، و١٩٪ لملء أوقات الفراغ الطويلة، وأنّ ٥٪ يستخدم المحادثات للبحث عن شريك حياة. كما أظهرت النّتائج بعض إيجابيات المحادثات، فأظهرت الدّراسة أنّ ٤٨٪ قد تحسنت لغتهم الإنجليزية، وأنّ ٨٪ تحصّلوا على المراجع والأبحاث المتعلقة بدراستهم، وأنّ ٨٪ اعتبروا أنّهم تجولوا سياحيا في العالم دون تحمل تكاليف السّفر الخارجي. أمّا عن سلبيات المحادثات فقد أظهرت نتائج البّحث أنّ ١٩٪ أصبحوا أكثر ميلا للعزلة، و١٦٪ تعودوا السّهر لساعات متأخرة من اللّيل، و١٠٪ أصبحوا مقصرين في واجباتهم الدّراسية. وفي مصر تطرقت دراسة محمد حسن (٢٠٠٢) إلى أثر الإنترنت في الخدمة التّربوية وسلبياته، فيما تناولت دراسة عبد السلام (١٩٩٨) دوافع استخدام الشّباب المصري لشبكة الإنترنت، فأظهرت أنّ أهم الدّوافع تتلخص في الحصول على المعلومات (٧٢,٧٪)، والتّسلية والتّرفيه (٤٧٪)، وإقامة صداقات (٤٢,٣٪)، والفضول وحب الاطلاع على المستجدات العالمية (٢٥,٥ ٪)، وشغل أوقات الفراغ (٦٪)، وتجربة كل جديد في مجال الاتصال (٤,٥٪). كذلك بيّنت الدّراسة وجود علاقة بين السّن ودافع إقامة علاقات مع أشخاص. وقام طايع (٢٠٠٠) بإجراء دراسة حول استخدام الإنترنت على عينة من ٥٠٠٠ مفردة من طلبة جامعات مصر والسّعودية والإمارات والبحرين، وتبين من الدراسة أنّ الإنترنت مصدر مهم للأخبار (٩١,٥٪)، وأتت التّسلية وقضاء أوقات الفراغ في المرتبة الثانية من حيث الأهمية (٨٨,٧٪)، ولم يجد الباحث أية اختلافات جوهرية بين سلوك الذّكور والإناث. وبالنسبة للبحرين تناولت دراسة حديثة لتحسين منصور (٢٠٠٤) دوافع استخدام الإنترنت من طرف ٣٣٠ من طلبة جامعة البحرين، وأظهرت أنّ خدمة البريد الإلكتروني جاءت في المرتبة الأولى يليها دافع الحصول على المعلومات، كما أظهرت الدّراسة عدم وجود فوارق في الدّوافع تعزى إلى متغيري الجنس أو العمر. امّا بخصوص سلوك استخدام الإنترنت في المملكة العربية السعودية، فقد بينت دراسة (الإدارة العامة للتعليم ١٩٩٨) التي أجريت سنة ١٩٩٧ في مستشفى الملك فيصل التّخصصي، أنّ أغلبية الاستخدام كان لأغراض سيئة (٩٣٪) ولم تكن من أجل البحث العلمي والخدمات الطبية (٣٪). وأجرت الإدارة العامة للتّعليم (١٩٩٨) دراسة حول استخدام مقاهي الإنترنت على عينة من ٧٨ طالبا من المتفوقين دراسياً في خمس مدارس بمنطقة الرّياض أظهرت أنّ المواقع التّرفيهية احتلت المرتبة الأولى، تليها المحادثات الرّقمية، فيما احتلت المواقع العلمية المرتبة السادسة من اهتمامات المشاركين. وتبين من الدّراسة التي قامت بها وحدة خدمات الإنترنت (٢٠٠٢) في السّعودية والتي شملت استطلاع آراء ٥٣٧ مشتركا، أنّ استخداماته تركزت أساسا في تصفح الواب (٩٢٪)، واستخدام البريد الإلكتروني

(٨٢٪)، ونّقل الملفات (٣٠٪) والمحادثات الرقمية (١٥٪)، وقام الباحث السّعودي المنشاوي (موقع المنشاوي ٢٠٠٤) بعدة دراسات حول استخدام الإنترنت وآثاره السّلبية على المجتمع السعودي، ولكن بدون الإشارة إلى حجم المشكلة بالأرقام ومنها: انتحال الشخصية، والمضايقة والملاحقة، والتّغرير والاستدراج، والتّشهير وتشويه السمعة.

وتكاد تكون الدّراسات المتعلقة بالمحادثات الرّقمية على المستوى العربي منعدمة باستثناء الدراسة السعودية الوحيدة التي قام بها الباحث Saqaf (2002) وركزت على أثر استخدام منتديات الحوار على حياة الأفراد، وشملت الدّراسة استطلاع آراء عشرة أشخاص عن طريق البريد الإلكتروني وأظهرت عدة إيجابيات منها: أنّها أسهمت في تطوير شخصية الأفراد الذين أصبحوا أكثر نضجا، وأصحاب عقليات متفتحة، وأكثر حذرا عندما يتعاملون مع الآخرين، كما أنّ المشاركين أصبحوا أكثر استعدادا للاستماع إلى مختلف أطراف الحوار، وفتحت أعينهم على أمور في الحياة العادية لم يكونوا قد رأوها، كما أعطتهم مزيد من الثقة بالنفس، وجعلتهم اجتماعيين أكثر، وأقل اهتماما بموضوع جنس من يتكلمون معهم. وبخصوص السّلبيات، ذكر المشاركون عدة سلبيات منها: النّفور من المبادئ كالكتابة ضد الثقافة، ومهاجمة الدّين مباشرة وضياع الوقت، وعدم الاستحياء، والنّفاق في الكلام، والتّحول في الحياة العادية لاستخدام التّهكم والسخرية في التعامل مع النّاس، ناهيك عن تحول بعضهم إلى ناقلي إشاعات وخاصة المتعلقة بالفضائح. وعلى رغم إيجابيات الدّراسة فإننا نسجل عليها ثلاث ملاحظات: أولا أنّ النّتائج بنيت على عينة صغيرة من عشرة أشخاص فقط، وثانيا، لم تتطرق الدّراسة إلى ماهية مواضيع المحادثات، كما أنّها ركزت على منتديات الحوار عن طريق التّحاور غير الفوري، وثالثا تفتقر الدّراسة إلى سند إحصائي قوي يبين أنّ إيجابيات المحادثات تتعدى سلبيات، حيث زعم السّقاف أنّ إيجابيات المحادثات فاقت سلبياتها.

أما على المستوى المحلي (الكويتي) فقد تطرقت مجموعة من الدّراسات إلى موضوعات ذات صلة مباشرة باستخدام الإنترنت فقط، ولم تتطرق إلى دراسة أثر المحادثات الرّقمية، فركزت دراسة ليرى وحاجي (١٩٩٨) على أثر مقاهي الإنترنت على روادها، وتوصلت إلى أنّ نسبة عالية من المترددين هم من الشّباب، ومن الفئة العمرية ١٦-٣٠ سنة، وأنّهم من الذّكور غير المتزوجين.

وتناولت دراسة المزيدي وإسماعيل (١٩٩٨) بعض المتغيرات والخصائص الاجتماعية والتربوية على ٢٢٤ طالبا وطالبة من جامعة الكويت غالبيتهم من كليتي الهندسة والعلوم، وتتراوح أعمارهم، بين ٢٠ – ٢٣ عاماً. ولعل من أبرز نتائج الدّراسة المتعلقة بهذا الموضوع أن معظم أفراد العينة يستخدمون الإنترنت وسيلة اتصال من خلال برنامجي المحادثات المفتوحة والبريد الإلكتروني IRC) وEmail)، كما أن نصف العينة تقريباً

يحادثون ويخاطبون الجنس الآخر، وأن الطّالبات أكثر استخداماً لشبكة الإنترنت من الطّلبة الذكور. وأشارت الدّراسة إلى أنّ غالبية الطّلبة الذين يستخدمون الإنترنت في الجامعة يستخدمونه بمعدل ساعة واحدة يومياً، وأنّ ثلث العينة يقومون بإعطاء معلومات خاطئة عن أنفسهم عندما يتحدثون مع الآخرين عبر الشّبكة، إضافة إلى أنّ نسبة كبيرة منهم تعتقد أن الإنترنت له تأثير سيئ على الأخلاق والسّلوك، وكثير منهم يرون أن درجاتهم وتحصيلهم الدّراسي لا يتحسن من خلال استخدام شبكة الإنترنت.

وقام النّجران (١٩٩٨) بإجراء دراسة على ٥٩٨ من طلبة جامعة الكويت، وأظهرت أنّ معظم مستخدمي الإنترنت يتسمون ببعض الّصفات والخصائص الشخصية، مثل المهارة في استخدام برامج الحاسوب، والتّميز بمعدلات عالية في الدّراسة، والقدرة على إتقان اللّغة الإنجليزية. كما خلصت الدّراسة إلى أنّ فئة الأصدقاء تقوم بدور بارز في انتشار استخدام الإنترنت.

وركزت دراسة الكندري والقشعان (٢٠٠٠) على استخدام الإنترنت على عينة تتكون من ٥٩٧ من طلاب جامعة الكويت تتراوح أعمارهم، بين ١٨ و٢٩ سنة. ومن أهم النّتائج التي توصلت إليها، أن استخدام الإنترنت زاد في الكويت وأنّ معظم أفراد العينة المبحوثة قد تعلموا استخدامه بأنفسهم. كما بينت الدّراسة أن أكثر نشاطات أفراد العينة عبر الشبكة يتمثل في استخدام برامج التّصفح الواب (٤٨٪)، تليها المحادثات الرقمية عبر برنامج المحادثات المفتوحة IRC (41%)، كما أشارت نسبة كبيرة (٧٠٪) إلى أنّها تستخدم اسماً مستعاراً أثناء محادثة الآخرين، ولا تعطي معلومات حقيقية عن نفسها. أما عن الايجابيات، فقد أشارت نسبة عالية من العينة (٨٩٪) إلى أهمية استخدام الإنترنت وفائدته، إذ أقرت بأنها تستفيد علمياً من استخدامه. أما على صعيد السّلبيات فإنّ كثرة استخدامه تؤدي إلى حدوث مشكلات اجتماعية خطيرة أهمها العزلة الاجتماعية، فقد توصل الباحثان إلى أنّ زيادة سّاعات استخدام الإنترنت تؤدي إلى قّلة احتمال إقامة علاقات اجتماعية، كما أنّ العلاقات المقامة غير سليمة لأنّها بنيت على الكذب والمبالغة والمثالية بين المتحدثين. كذلك توصلت الدّراسة إلى وجود فروق بين الجنسين في متوسط عدد ساعات استخدام الإنترنت باتجاه الذكور (٣,٢٦ ساعة في اليوم للأولاد، مقابل ٢,٩٨ ساعة للبنات). وأشارت إلى ارتفاع متوسط عدد ساعات استخدام الإنترنت أثناء العطل والإجازات مقارنة بالأيام العادية، لتصل إلى ٥,٤٣ ساعة للذكور، و٤,٤٣ بالنسبة للإناث.

وهناك دراسة حديثة قام بها حسن والشّواف (٢٠٠٣) عالجت دوافع استخدام الإنترنت عند ١٤٥ فردا في الكويت، وانتهت إلى أنّ أكبر شريحة تستعمل الإنترنت هي فئة الشّباب بين ١٨ و٢٥ سنة، كما أنّ الإنترنت يستخدم أكثر للتّسلية لا للبحث عن المعلومات.

جدول ١
ملخص الدراسات السابقة

الدراسة	هدف الدراسة	حجم العينة	متغيرات الدراسة	أهم نتائج الدراسة
Feldman (2000)	دراسة أثر استخدام الإنترنت على الأفراد في أمريكا	١٠ أفراد	سلوك الاستخدام	أثبتت الدراسة أن احتمال الكذب بالإنترنت عند البعض أكبر من احتمالاته وجها لوجه وجدت أن أخفاء الهوية وتغييرها أمراً مشاعاً
Young (1996)	دراسة أثر سلوكيات الإدمان في أمريكا	٥٠٠ مستخدم	سلوك الاستخدام كثافة الاستخدام	يقضي المدمن ٣٨ ساعة أسبوعيا، مقابل ٥ ساعات لغير المدمن يستخدم المدمن الإنترنت من أجل الاتصال بالغير عن طريق المحادثات وليس للبحث عن معلومات مفيدة
Lu *et al.* (2003)	دراسة العوامل المؤثرة في استخدام تليفون النقال بالإنترنت في الصين	١٦٠ من طلبة الماجستير	التأثيرات الاجتماعية، سهولة الاستخدام، صعوبة الجهاز، تسهيلات المحيط	تؤثر كل المتغيرات تأثيرا مباشرا على نية المستخدم في تقبل تليفون النقال بالإنترنت في الصين
Burmeister (2000)	إيجابيات المحادثات الرّقمية في الخدمة التعليمية في أمريكا	-	-	تؤدي المحادثات الرّقمية إلى زيادة التّفاعل مع الطّلبة
Spencer and Hiltz (2003)	أثر استخدام المحادثات الرّقمية في الخدمة التدّريسية عن بعد	٢٩ أستاذا و١٣٣ طالبا في ثانوية أمريكية	فائدة المحادثات الرقمية الايجابيات والسلبيات أداء الطلبة رضا الأساتذة	أثبتت أن المحادثات الرقمية وسيلة لتقريب الأساتذة من الطّلبة لم يطرأ أي تحسن على مستوى الطلبة نتيجة استخدام المحادثات اسهمت المحادثات في زيادة الحضور الاجتماعي
Kraut *et al.*, (1998)	دراسة دوافع استخدام الإنترنت على الأفراد في أمريكا	١٠٠ عائلة أمريكية	محفزات (دوافع) شخصية	يستخدم الإنترنت للحصول على معلومات مهمة، وللاتصال بالأهل أو الأصدقاء كما يستخدم للتسلية
Rutkowski *et al.*, (2001)	دراسة الاختلاف الثقافي بين الثقافة الغربية (هولندا) والشرقية (الصين) أثناء استخدام وسائل الاتصال الحديثة (البريد الإلكتروني والمحادثات الرقمية)	١٧٨ طالبا من هولندا وهوكونج بالصّين	العوامل الثقافية (تجنب الغموض، العمل الفردي | العمل الجماعي)	يفضل الطّلبة الهولنديون المحادثات الرّقمية المباشرة من أجل إقامة علاقات شخصية يفضل الطّلبة الصّينيون المحادثات غير المباشرة عن طريق البريد الإلكتروني

تابع جدول ١
ملخص الدراسات السابقة

الدراسة	هدف الدراسة	حجم العينة	متغيرات الدراسة	أهم نتائج الدراسة
BBC (2001)	استخدام المحادثات الرقمية في بريطانيا	١٠٠٠ امرأة ورجل	أنواع الاستخدامات	وجدت الدراسة أن عدد موضوعات المحادثات عند الرجال أكثر منها عند النساء
Wheeler (2002)	استخدام تكنولوجيا الإنترنت في العالم العربي	لا يوجد، لأنها ليست دراسة ميدانية	سلوك الاستخدام	يقبل الشباب في العالم العربي على غرف المحادثات الرّقمية فقط بهدف التّحاور مع الجنس الآخر
Khadijah Ismail (2002)	أثر استخدام المحادثات الرقمية في ماليزيا و تايلندا	استقصاء آراء طالب ماليزي و آخر تايلندي	محفزات شخصية كثافة الاستخدام ايجابيات وسلبيات المحادثات	يستخدم الطلبة المحادثات الرقمية بكثرة أثناء مرحلة الاكتشاف، ويتحكمون في أوقاتها أثناء مرحلة التعود يستخدمها الطلبة من أجل للاتصال بالأهل الأصدقاء
Syeda Afsheen (2003)	أثر استخدام الإنترنت والمحادثات الرقمية في باكستان	طلبة الجامعات لكن العدد غير متوافر	الآثار السلبية	تستخدم للتّسلية و للتّمتع بمحادثة الجنس الآخر و للحصول على واجبات جاهزة
روحي (٢٠٠٢)	استخدام مقاهي الإنترنت في الأردن	٣٦٠ شابا و فتاة من رواد مقاهي الإنترنت من غير الجامعيين	الجنس العمر الحوافز الشخصية التأثيرات الاجتماعية والثقافية ايجابيات وسلبيات الاستخدام	يستخدم الأولاد الإنترنت لعقد صداقات عبر المحادثات الرقمية أكثر من استخدامات الإناث يستخدم للبحث عن أصدقاء نتج عنه تحسن في مستوى اللغة لا يستخدم الإنترنت للتحصيل العلمي يؤدي للإصابة بالعزلة الاجتماعية
عبد السلام (١٩٩٨)	دوافع استخدام الشّباب المصري لشبكة الإنترنت	غير متوافر	العمر الجنس الحوافز الشخصية	يستخدم للحصول على المعلومات و للتّسلية وللتّرفيه ولإقامة صداقات ولحب الفضول توجد علاقة بين السّن ودافع إقامة علاقات
طايع (٢٠٠٠)	استخدام الإنترنت في جامعات مصر و السّعودية و الإمارات والبحرين	٥٠٠٠ من الطلبة	الدوافع الشخصية للاستخدام سلوك الاستخدام	وجدت الدراسة أن التّسلية وقضاء أوقات الفراغ أهم دوافع الاستخدام لا يوجد اختلاف بين سلوك الذّكور والإناث

تابع جدول ١
ملخص الدراسات السابقة

الدراسة	هدف الدراسة	حجم العينة	متغيرات الدراسة	أهم نتائج الدراسة
منصور (٢٠٠٤)	دوافع استخدام الإنترنت في البحرين	٣٣٠ من الطلبة	الجنس العمر الكلية كثافة الاستخدام رضا الاستخدام الدوافع الشخصية	وجدت أن الحصول على المعلومات أهم دوافع الاستخدام لا توجد فوارق في الدوافع بناء على الجنس أو العمر أو الكلية وجدت أن أغلب المبحوثين راضون عن الخدمة
الإدارة العامة للتّعليم (١٩٩٨)	استخدام مقاهي الإنترنت في السعودية	٧٨ طالبا من المتفوقين دراسيا في خمس مدارس	أنواع الاستخدام	توصلت الدراسة إلى أن استخدام المحادثات الرّقمية حل في المرتبة الثانية من حيث الدوافع، على حين حل تصفح المواقع العلمية في المرتبة الأخيرة
وحدة خدمات الإنترنت (٢٠٠٢)	استطلاع آراء المشتركين حول استخدام الإنترنت في السعودية	٥٣٧ مشتركا في الإنترنت	أنواع الاستخدام	حل استخدام المحادثات الرقمية في المرتبة الأخيرة من حيث الاهتمامات
النجار	واقع استخدام الإنترنت في البحث العلمي من طرف أعضاء هيئة التدريس في السعودية	١٣٠ عضو هيئة تدريس في جامعة الملك فيصل	أنواع الاستخدام الجنس الكلية الرتبة العلمية كثافة الاستخدام العوامل المؤثرة في الاستخدام	يستخدم معظم المبحوثين الإنترنت أسبوعيا لا توجد اختلافات تعزى لمتغير الكلية أو للجنس أو للرتبة العلمية
Saqaf (2002)	أثر استخدام منتديات الحوار على حياة الأفراد في السعودية	١٠ أشخاص عن طريق البريد الإلكتروني	ايجابيات الاستخدام سلبيات الاستخدام آثار الاستخدام	توجد آثار إيجابية للإنترنت على مستوى شخصية الأفراد، و على المستوي الاجتماعي. توجد سلبيات على مستوى الأخلاق وضياع الأوقات

تابع جدول ١
ملخص الدراسات السابقة

الدراسة	هدف الدراسة	حجم العينة	متغيرات الدراسة	أهم نتائج الدراسة
المزيدي وإسماعيل (١٩٩٨)	سلوك استخدام الإنترنت وآثاره في الكويت	٢٢٤ طالبا وطالبة من كليتان في جامعة الكويت	آثار الاستخدام الدوافع الشخصية التأثيرات الاجتماعية أنواع الاستخدام طرق معرفة استخدام الإنترنت	وجدت أن الاتصال بالغير من خلال برامج المحادثات المفتوحة (IRC) هو أهم استخدامات الإنترنت وجدت أن ثلث العينة يحادث الجنس الآخر وجدت أن الطّالبات أكثر استخداماً للإنترنت من الطّلبة الذكور. لا تتحسن الدرجات ولا التحصيل الدّراسي من خلال استخدام الإنترنت يعتقد الثلثان أن الإنترنت أثر سلبا على سلوك الطلبة، حيث إنه أدى إلى العزلة الاجتماعية
النّجران (١٩٩٨) الكندري والقشعان (٢٠٠١)	استخدام الإنترنت في الكويت علاقة استخدام الإنترنت بالعزلة الاجتماعية في الكويت	٥٩٨ من طلبة جامعة الكويت ٥٩٧ من طلاب جامعة الكويت	خصائص استخدام الإنترنت سلوك الاستخدام محفزات شخصية تأثيرات اجتماعية وثقافية إيجابيات الإنترنت سلبيات الاستخدام كثافة الاستخدام	يقوم الأصدقاء بدور بارز في انتشار استخدام الإنترنت يستخدم أكثر أفراد العينة اسما مستعاراً عن طريق برامج المحادثات المفتوحة لإخفاء الهوية تستفيد نسبة عالية منه علميا تؤدي كثرة استخدام الإنترنت إلى الانطواء و العزلة الاجتماعية لا توجد فروق في استخدام الإنترنت تعزي لمتغير الجنس ترتفع كثافة استخدام الإنترنت أثناء العطل مقارنة بالأيام العادية
حسن و الشّواف (٢٠٠٣)	دوافع استخدام الإنترنت في الكويت	١٤٥ فردا في الكويت	الجنس العمر دوافع الاستخدام	وجدت الدراسة أن التسلية هي أهم استخدامات الإنترنت

مشكلة الدّراسة وأسئلة البّحث

مما سبق يمكن أن نخلص إلى أنّه على رغم وجود كثير من الدّراسات التي تناولت استخدامات الإنترنت – سواء على المستوى الغربي أو العربي أو المحلي- فإنّها لم تركز على سلوك استخدام المحادثات الرّقمية، وأنّ التي تطرقت إلى شئ من ذلك لم تركز على الآثار الاجتماعية والسلوكية لاستخداماته على طلبة الجامعات وعلى أدائهم الدّراسي، ولسد هذا النقص تهدف الدراسة إلى تحقيق ثلاثة أهداف:

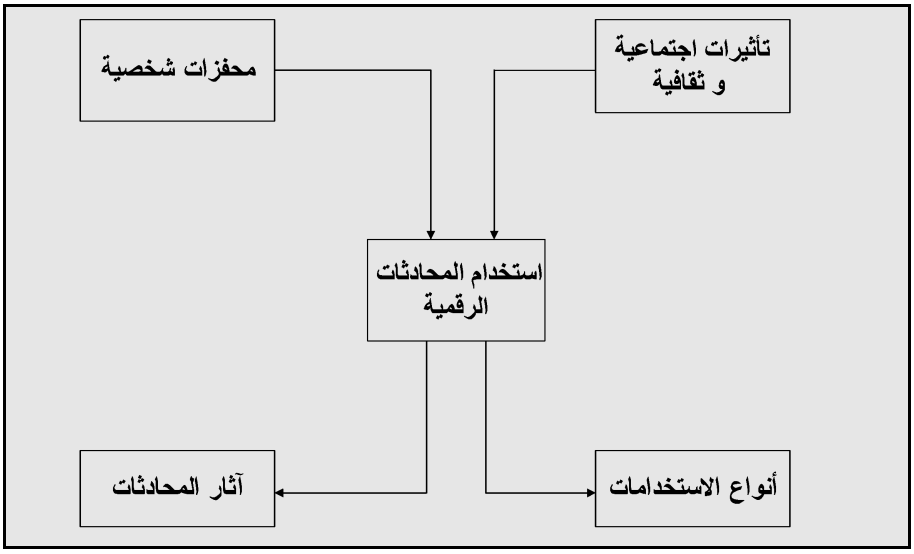
١ – استقصاء سلوك المستخدم تجاه استخدام المحادثات الرقمية

٢ – استقصاء إمكانية وجود اختلاف في بعض متغيرات الدراسة بناء على الجنس.

٣ – استقصاء إمكانية وجود علاقات ممكنة بين متغيرات الدراسة الواردة في نموذج الشكل البياني ١.

ويعرف الباحثان سلوك المستخدم بأنه سلوكيات معينة يمارسها ويزاولها المستخدم أثناء استخدام المحادثات الرقمية، وتشمل عدد برامج المحادثات الرقمية المستخدمة ونوعيتها، ونوعية العلاقة المكونة أثناء المحادثات، وأوقات استخدام المحادثات وكثافتها، والدّوافع وراء الإقبال على المحادثات الرقمية وموضوعاتها، وإيجابيات المحادثات الرقمية وسلبياتها من منظور الطّلبة.

الشكل البياني ١
نموذج الدراسة



كما يعرف الباحثان متغيرات الدراسة الواردة في الشكل البياني ١ على الوجه الآتي:

١ – **التأثيرات الاجتماعية والثقافية:** وهي العوامل التي تحدد ما ينبغي أو لا ينبغي القيام به وجها لوجه، ومن ثم تدفع الأفراد لتجنبها باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ومنها تقليد الغير، وتقمص شخصية الجنس الآخر، واللجوء لاستخدام الاسم المستعار (انظر الجدول ٢)، ومن ثم فإنه من البديهي أن يؤثر هذا المتغير على استخدام المحادثات الرقمية.

٢ – **المحفزات الشخصية:** وهي العوامل التي تؤدي إلى إحساس المبحوث بالارتياح واللذة أثناء استخدام المحادثات الرقمية كالتسلية، والبحث عن حب رومانسي، والحصول على صداقات (انظر الجدول ٢)، ومن ثم فإنه من البديهي أن يدفع هذا المتغير باتجاه استخدام المحادثات الرقمية.

٣ – **استخدام المحادثات:** وهي الساعات (أو كثافة الاستخدام)، والأوقات اليومية التي يقضيها المستخدم أمام برامج المحادثات الرقمية (انظر الجدول ٢)

٤ – **أنواع الاستخدامات:** وهي أوجه الاستخدامات أو الموضوعات المتعلقة بالحوارات أثناء المحادثات الرقمية. ومنها مثلا الموضوعات الاجتماعية والدراسية والشخصية، ومن ثم فان أنواع الاستخدامات هي نتيجة للاستخدام اليومي.

٥ – **آثار الاستخدامات:** وهي إيجابيات الاستخدام وسلبياته على سلوك المبحوثين. ومن البديهي أن تكون آثار الاستخدام هي نتيجة للاستخدام اليومي.

منهجية الدّراسة

يستعرض هذا القسم منهج البحث، من حيث الفرضيات والبيانات المطلوبة وقياس المتغيرات، وطريقة جمع البيانات، ومجتمع الدّراسة والعينة، والتّحليلات والإجراءات الإحصائية.

فرضيات الدراسة

نظراً للغياب شبه التام للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وللطبيعة الاستكشافية لهذه الدراسة، واتجاهها لتوصيف أبعاد استخدام المحادثات الرقمية فقد صيغت جميع الفروض المتعلقة بتحقيق أهداف الدراسة في شكل فرضيات عدمية.

لقد توصلت دراستان روحي (٢٠٠٢)، و BBC (2001) إلى وجود فروق في استخدام المحادثات الرقمية تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور، كما بينت خلاصة الدراسات السابقة (انظر جدول ١) تضاربا في سلوك استخدام الإنترنت بين الذكور والإناث (المزيدي وإسماعيل ١٩٩٨؛ طايع، ٢٠٠٠؛ الكندري والقشعان

٢٠٠١؛ منصور؛ ٢٠٠٤). ونظراً لوجود ثقافة الاختلاف بين الذكور والإناث في المجتمعات العربية التي تسمح للذكور ما لا تسمح به للبنات، فإننا نتوقع وجود اختلاف في السلوك، وعَلَيْهِ تمت صياغة الفرضيات العدمية الثلاث الآتية:

الفرضية الأولى:

"لا يوجد اختلاف في استخدام برامج المحادثات الرقمية بين أفراد العينة الذكور والإناث".

الفرضية الثانية:

"لا يوجد اختلاف في استخدام المحادثات الرقمية (من حيث كثافة الاستخدام) بين أفراد العينة الذكور والإناث".

الفرضية الثالثة:

"لا يوجد اختلاف في استخدام المحادثات الرقمية (من حيث أوقات الاستخدام) بين أفراد العينة الذكور والإناث".

واعتماداً على نظرية إرساء العلاقات التي تؤكد على دور المحيط أو البيئة في تسهيل إرساء العلاقات بين الأفراد، وعلى نظرية الاجتذاب التي تؤكد على دور عدة عوامل (كالتكتم والإخفاء) في التأثير المباشر على تطور العلاقة بين شخصين، فإننا نتوقع أنها تشكل مجتمعة أهم العوامل التي تساعد في الإقبال على المحادثات الرقمية، وخاصة بين الجنسين المختلفين في بيئة عربية، وفي هذا الصدد أثبتت دراسات سابقة (Lu *et al.*, 2003) مدى أهمية التأثيرات الاجتماعية في الإقبال على تقبل الهاتف النقال بالإنترنت في الصين، كما توصلت دراسة الكندري والقشعان (٢٠٠١) إلى النتائج نفسها، حيث وجدت أن نسبة كبيرة تستخدم اسما مستعاراً أثناء محادثة الآخرين، وبناء عليها تمت صياغة الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الرابعة:

"لا توجد علاقة بين إقبال الطلبة على المحادثات الرقمية والدوافع الثقافية والاجتماعية بغرض إخفاء الشخصية والهوية".

الفرضية الخامسة:

"لا توجد علاقة بين استخدام المحادثات (من حيث كثافة الاستخدام اليومي) والتأثيرات الاجتماعية والثقافية متمثلة في التقليد ومجاراة الغير".

ولقد تضاربت نتائج الدراسات التي ركزت على استخدامات الإنترنت من طرف الطلبة (انظر جدول ١) فيما يخص اشتمالها على فوائد (الكندري والقشعان ٢٠٠١؛ وروحي ٢٠٠٢)، وعدم اشتمالها (المزيدي وإسماعيل، ١٩٩٨)، إلا أن الدراسات التي ركزت على استخدام المحادثات الرقمية توصلت إلى عدم تحسن مستوى الطلبة (Spencer and Hiltz, 2003)، وإلى استخدامها من أجل الحصول على واجبات جاهزة (Syeda Afsheen 2003)، ومن ثم تمت صياغة الفرضية العدمية التالية:

الفرضية السادسة:

" لا توجد علاقة بين استخدام المحادثات الرقمية وأداء الطلبة الدراسي " .

الفرضية السابعة:

" لا توجد علاقة بين استخدام المحادثات (من حيث كثافة الاستخدام اليومي) والآثار السلبية " .

وتوصلت دراسة سابقة إلى وجود علاقة بين استخدام الإنترنت والمحفزات الشخصية متمثلة في تحقيق متعة التسلية (عبد السلام نجوى ١٩٩٨، طايع ٢٠٠٠، حسن والشواف ٢٠٠٣)، ولقضاء أوقات الفراغ (طايع ٢٠٠٠)، وللحصول على المعلومات (عبد السلام نجوى ١٩٩٨). أما بخصوص علاقة استخدام المحادثات الرقمية بالمحفزات الشخصية فذكرت الدراسات السابقة كثيرا منها مثلا: محاورة الجنس الآخر (Wheeler 2002)، وتحقيق متعة التسلية (Syeda Afsheen 2003). ومن المتوقع طبيعيا أن تؤدي المحفزات الشخصية إلى أنواع عدة من الاستخدامات متمثلة في موضوعات المحادثات كما أثبتت دراسة (BBC 2001)، وعليه تمت صياغة الفرضيتين الأتيتين:

الفرضية الثامنة:

" لا توجد علاقة بين استخدام المحادثات (من حيث كثافة الاستخدام اليومي) والمحفزات الشخصية " .

الفرضية التاسعة:

" لا توجد علاقة بين استخدام المحادثات (من حيث كثافة الاستخدام اليومي) وأنواع الاستخدام "

البيانات المطلوبة وقياس المتغيرات

للإجابة على أسئلة الدّراسة تم تحديد البيانات المطلوبة وتصنيفها في مجموعتين هما: البيانات الثّانوية والبيانات الأولية. أمّا البيانات الثانوية فتتمثل في البحوث والدّراسات التي تم الاستعانة بها، وشكلت الإطار النّظري للدّراسة، وكذلك الأساس الذي ارتكز عليه تصميم قائمة الاستقصاء. أمّا البيانات الأولية فقد تمثلت في استخدام المحادثات الرقمية من طرف الطلبة عن طريق الاستبانة. وبالإضافة إلى بعض المعلومات الشخصية (السّن، والنوع، وعدد اللّغات) احتوت الاستبانة على مجموعة من الأسئلة التي تشمل بعض المتغيرات الأساسية للدّراسة، وتم سؤال المبحوث عن أنواع برامج المحادثات المستعملة، وفترة التّعرف (بدء الاستخدام) على المحادثات، والحلقة الأولى التي ساعدته على التّعرف إليها. وبخصوص إقبال المبحوث على المحادثات الرقمية سئل عن الدّوافع، وماهية موضوعات المحادثات، إضافة إلى الإيجابيات والسّلبيات، كما سئل المبحوث أيضا عن أثر المحادثات على أدائه الدّراسي، وحجم كثافة الاستخدام اليومي وأوقات الاستخدام. وبخصوص العلاقة المكونة،

جدول ٢
ثبات مقاييس المعلومات المجمّعة

مقاييس الدراسة أو متغيرات الدراسة	قياس المتغيرات	Cronbach Alpha (α)
المحفزات أو الدوافع الشخصية	التسلية ملء أوقات الفراغ الحصول على صداقات عابرة البحث عن علاقات عاطفية الفضول لمعرفة الجنس الآخر الاتصال بأحد أعضاء الأسرة الموجودين في دول أجنبية وسيلة للبحث عن شريك الحياة البحث عن المراجع والأبحاث	٠,٦٨٣
التأثيرات الاجتماعية والثقافية	استخدام اسم مستعار لإخفاء الشخصية تقمص شخصية الجنس الآخر التقليد ومجاراة الآخرين فيما يعملونه	٠,٦٧٤
آثار المحادثات الرقمية	الآثار السلبية الآثار إلايجابية	٠,٧١
استخدام المحادثات الرقمية	كثافة الاستخدام اليومي للمحادثات الرقمية أوقات الاستخدام	٠,٧٤

سئل المبحوث عن نوع الأفراد الذين يتحدث معهم، ونوعية العلاقة المكونة عبر المحادثات، ودرجة قوتها ونوعية المعلومات المتبادلة، وهل سبق له أن تقمص شخصية أخرى أو إخفى هُوَيَّتُهُ. وما إذا كان سلوكه قد تغير منذ بدء استخدام المحادثات، وهل توقف عن استخدامها، وعن تّقييمه الشّخصي لاستخدام المحادثات.

ولاستخدام الجزء الخاص بتقييم آداء الطّلبة الدّراسي وعلاقته بكثافة الاستخدام اليومي للمحادثة، فلقد تم قياسه بمدى ارتفاع أو انخفاض درجات الطّلبة منذ بدء استخدام المحادثات.

وقد جرى قياس ثبات المعلومات المجمّعة باستخدام مؤشر Cronbach) (Alpha الذي أظهر (الجدول ٢) أن قيم α أكبر من ٠,٦٠ المقترحة كأدنى قيمة لقبول الدراسات (انظر Hair *et al*., 1998).

طريقة جمع البيانات

نظرا لطبيعة الدّراسة التي تقيس سلوك أفراد العينة نحو استخدام المحادثات الرقمية استخداماً مباشراً، فإن الدّراسة تعد استكشافية لندرة الأدبيات المتعلقة بالموضوع، وتستخدم المنهج المسحي الذي من خلاله يقدم وصفا للفئة

المستخدمة، ولهذا اختار الباحثان الإجابة عن أسئلة البحث من خلال منهجية مزجت بين الاستبانة عن طريق جمع بيانات كمية، مع القيام بحوارات مفتوحة مع الطّلبة من أجل جمع بيانات كيفية. وقد صممت أسئلة الاستبانة والحوارات المفتوحة بناء على أفكار استقيناها من النظريات التي ورد ذكرها سابقا، وبناء على المعارف التي استقيناها من الأدبيات السابقة، (انظر جدول ١). وقد جرى تطوير قائمة الاستقصاء (الاستبانة وأسئلة المقابلات الشخصية) على ثلاثة مراحل، تركزت الأولى على القيام بمسح مكتبي شامل لتكوين مجموعة من الأفكار حول موضوع البحث، ثم تصميم استبانة أولية. وفي المرحلة الثانية قام الباحثان باختبار مسبق لصدق المقاييس وثباتها، وتم عرض مجموعة الأسئلة على زميلين وعشرين من الطّلبة في قسم الطرق الكمية ونظم المعلومات، وطلب منهم تقييم الأسئلة الواردة، وتوضيح الغموض الذي قد يعتري بعض الأسئلة، وتحديد جوانب القصور فيها. ثم أجريت بعض التّعديلات بناء على ما اقترحوه، ووافقوا عليها بعدما أعيدت إليهم مرة أخرى. وفي المرحلة الثالثة تمت صياغة الأسئلة بعد ذلك بشكلها النّهائي واستخدامها في جمع البيانات سواء بتوزيع الاستبانات على عينة من الطلبة أو القيام بمقابلات مفتوحة.

وقد آثر الباحثان استخدام الحوارات المفتوحة إلى جانب الاستبانة لتغطية موضوع المحادثات الرقمية، وخاصة دوافع الاستخدام والإيجابيات والسلبيات من وجه نظر المبحوث، ومن دون الالتزام بكل الأسئلة الواردة في الاستبانة، والحوارات عبارة عن مقابلات فردية، مؤلفة من عدد من الأسئلة يقوم المبحوث بالإجابة عليها شفوياً. على الرغم من أن الاستبانة وسيلة جد مهمة لجمع البيانات فهي محدودة القدرة على تغطية الموضوع من عدة زوايا تعكس آراء المبحوثين، أو تأتي ببيانات أخرى غير التي ترد في أسئلة الاستبانة، فضلا عن أن التجربة بينت للباحثين أن الأسئلة المفتوحة في الاستبانات عادة تبقي شاغرة ولا تفي بالحاجة للإلمام بموضوع شائك له حدود مع عدة مجالات أخرى، كما أنّ إقبال الطلبة على المحادثات عملية معقدة لا يمكن فهمها وإدراكها من خلال استخدام الاستبانة فقط، على حين أن استعمال الطرق الكيفية عن طريق الحوار المباشر مثلا يتيح فهما أوسع للموضوع، ويعطي انطباعا أدق عن صدق المشاركين. على أنّها محدودة بقدرة البّاحث على إجراء حوارات كثيرة تستهلك وقتا ومجهودا كبيرين. وقبل إجراء الحوار قام أحد الباحثين بتقديم المبحوث لمشكلة الدراسة، وإشعاره بالطمأنينة والأمن عن طريق ضمان السرية التامة في الإجابات،

وعدم إبراز النتائج للعلن، وذلك بغية تشجيعه على الإجابة. كما حرص الباحث على طرح أسئلة مفتوحة – وهي نفس الأسئلة المستخدمة في الاستبانة – مثل "ما دوافع استخدامك للمحادثات الرقمية؟"، "بحكم تجربتك، ما إيجابيات (سلبيات) المحادثات الرقمية؟" وإعطاء المبحوث الوقت الكافي للإجابة عليها. كذلك حرص الباحث على عدم إشعار المبحوث بالدهشة والانبهار بإجاباته وعدم إيقاعه في الحرج، ولجأ الباحث في بعض الحالات إلى تفسير الأسئلة حسب الحاجة عن طريق طرح بعض الإجابات الواردة في الاستبانة. وقد تمت هذه العملية مع مجموعة من ٣٠ طالب، وأثناء إجابة المبحوث كان الباحث يقوم باختيار ما يناسبها في الاستبانة، وفي حالة عدم ملاءمتها، كان يضيفها على انفراد، وفي النهاية قام الباحث بإدماج إجابات الحوارات المباشرة مع تلك التي تم تجميعها عن طريق الاستبانات.

مجتمع الدّراسة والعينة

نتيجة لانتشار تقنية الإنترنت في الكويت عامة وفي جامعة الكويت خاصة، اقتصرت الدّراسة على عينة من طلبة كلية العلوم الإدارية لعدة أسباب أهمها: أنها عينة سهلة وممكنة، كما أن طلبة كلية العلوم الإدارية لهم جدية أقل في الدراسة مقارنة بالكليات التقنية الأخرى (ككلية العلوم وكلية الهندسة وكلية الطّب)، كما أنّ مستوى الدّراسة أقل صعوبة من الكليات الآنفة الذكر، ومن ثم كان هناك احتمال أكبر لاستخدامهم المحادثات الرقمية من غيرهم، كما اخترنا فئة الطلبة، أملا في أن تزودنا نّتائج العينة المبحوثة بمؤشر خاص لفئة الطلاب، الذين يمثلون الشباب بشكل عام، وخاصة تلك الفئة – طلبة كلية العلوم الإدارية – التي من الممكن أن تستخدم المحادثات في أمور تتعلق بالدّراسة والبحث والاحتياجات والمتطلبات الجامعية، ومن ثم، سوف تنعكس على من هم أكثر منهم ارتباطاً وانشغالا بشؤون الدّراسة وقضاياها واحتياجاتها. فإذا أشارت الدّراسة على سبيل المثال، إلى أنه لا يوجد تأثير على هذه العينة، فإن ذلك ينطبق بدوره على أفراد وفئة تكثر مشاغلهم كطلبة الكليات الأخرى. أمر آخر يتمثل في أنّ غالبية الطّلبة هم من فئات الشّباب المطلوبة، والتي لا تقل – بشكل عام عن ١٨ سنة ولا تزيد على الأربع والعشرين. فطلبة الجامعة يمثلون إذا فئة الشباب، كما أنّ الدّراسة ركزت على طلبة السّنة الأولى والثّانية المسجلين في مقررات "حل المشكلات بالحاسوب أو مدخل إلى الكمبيوتر"، والذين يتلقون مبادئ استخدام الحاسوب والإنترنت وخدماته، فهؤلاء الطّلبة المبحوثون بحكم انتمائهم لجامعة الكويت هم إذا الفئة الأكثر استخداماً لهذه التّقنية الحديثة. وقد أوضحّت دراسات سابقة (النّجران ١٩٩٨؛

المزيدي وإسماعيل، ١٩٩٨؛ الكندري والقشعان، ٢٠٠١) أنّ استخدام الإنترنت جاء مقروناً ببعض الصّفات والخصائص، ومن ثم فإنّ طلبة جامعة الكويت يمثلون ويتميزون بهذه الخاصية. وقد تكون هذه الفئة خير فئة ممثلة للشباب المستخدم للمحادثات الرقمية. ولعل أبرز ما يميز مجتمع الدّراسة هو تركز الفئة العمرية بين ١٨-٢٥ سنة، وكذلك زيادة أعداد الطّالبات على أعداد الطّلبة. حيث تقارب نسبة البنات ٦٥٪ والأولاد ٣٥٪ من إجمالي طلبة الكلية الذين يبلغ عددهم ٢٣٣٣ طالباً سنة ٢٠٠٤، وهي النّسب نفسها على مستوى جامعة الكويت إجمالا إذ تبلغ نسبة الطّالبات ٦٦ ٪ والطّلبة ٣٤ ٪ من مجموع ١٨٧٣٨، كما تنتمي فئة الطّلبة المبحوثة إلى شرائح اجتماعية واقتصادية متعددة لأن كلية العلوم الإدارية هي الوحيدة في الكويت.

بلغ عدد أفراد العينة المبحوثة ٢١١، شاملة إجراء ٣٠ حواراً مفتوحاً على أسئلة تقريرية وعن حقائق وسلوكيات معينة يمارسها ويزاولها المستخدم. ولقد روعي أن تكون العينة من الأشخاص الذين يستخدمون المحادثات بطريقة منتظمة، وذلك حتى يبرز الدور الذي تقوم به المحادثات واستخداماتها على حياتهم وأدائهم الدّراسي. ويعتبر حجم العينة البالغ ٢١١ مفردة (من مجموع ٢٣٣٣ عدد طلاب كلية العلوم الإدارية) جد مقبول إذا قيس بحجم عينات الدّراسات السّابقة حيث بلغ حجم العينة ٢٢٤ في دراسة المزيدي وإسماعيل (١٩٩٨) و٥٩٨ في دراسة النّجران (١٩٩٨)، و٥٩٧ في دراسة الكندري والقشعان (٢٠٠١).

تظهر النتائج في (جدول ٣) أنّ نسبة الطالبات في العينة ٧٠ ٪ والطلبة ٣٠٪، وهي نسب تعكس تمثيلهم على مستوى كلية العلوم الإدارية، كما تظهر النّتائج (انظر جدول ٣) أنّ معظم المشاركين (٨٤ ٪) هم من الشّباب الذين تتراوح أعمارهم مابين ١٩-٢٥ سنة، تليها فئة ١٥-١٨ سنة (١٥ ٪)، أمّا بخصوص الحالة الاجتماعية فتبين النّتائج أنّ أكثر من نصف المشاركين (٥١ ٪) هم من المتزوجين، وأنّ ٤٨ ٪ هم من غير المتزوجين، كما أنّ معظم أفراد العينة يتحدثون لغتين (٧٤ ٪) وتتحدث نسبة أقل (١٩ ٪) ثلاث لغات. وهذه الإحصائيات تعطي نظرة عامة عن المشاركين في هذه الدّراسة.

أما بخصوص توزيع الاستبانات فلم يكن بالطّريقة العشوائية، إذ قام بتوزيعها الباحث أثناء تدريسه لمقرر "مدخل إلى الحاسوب"، واختير توقيت التّوزيع بعد الانتهاء من المقرر المخصص لتقنيات المحادثات الرّقمية بجميع أنواعها، وهي في نظرنا عامل ضمان لمصداقية الإجابات من جهة الطّلبة، لأنّ ذلك ساعدهم على فهم مضمون الأسئلة، كما

جدول ٣
أهم خصائص العينة

الخصائص	التكرارات	النسب المئوية
الجنس		
أنثى	١٤٨	٧٠,١
ذكر	٦٣	٢٩,٩
المجموع	٢١١	٪١٠٠
الحالة الاجتماعية		
متزوج	١٠٩	٥١,٦
غير متزوج	١٠١	٤٧,٨
أرمل	١	٠,٥
المجموع	٢١١	٪١٠٠
العمر		
أقل من ١٥ سنة	١	٠,٥
١٥-١٨	٣٢	١٥,٢
١٩-٢٥	١٧٨	٨٤,٣
المجموع	٢١١	٪١٠٠
عدد اللغات التي أتحدثها		
لغة واحدة	١٠	٤,٨
لغتين	١٥٧	٧٤,٤
ثلاث لغات	٤١	١٩,٤
أكثر من أربع لغات	٣	١,٤
المجموع	٢١١	٪١٠٠

قام الباحثان بالرّد على استفسارات الطلبة وأسئلتهم أثناء التّعبئة. ويشير الباحثان إلى أنّ مشاركة الطلبة كانت اختيارية وليست إجبارية. وتمّت عملية جمع ٢١١ استبانة خلال سنتين تقريبا، اعتبارا من مارس ٢٠٠٢ وإلى يونيو ٢٠٠٤، كما اعتمد الباحثان على حوار مباشر أجراه أحدهما مع عينة من ٣٠ طالباً وطالبة مسجلين ضمن مقرراته، حيث اعتمد على الاحترام الذي يشعر به طلبته تجاهه في إتمام هذا البحث.

التّحليلات والإجراءات الإحصائية

أدخلت البيانات الخّاصة بالاستبانات إلى برنامج SPSS 12.0، وذلك للقيام بعملية التّحليل الإحصائي، وللإجابة عن التّساؤلات الرئيسية في البحث. وتم استخدام الإحصاء الوصفي لعرض بعض السّلوكيات الخاصة باستخدامات المحادثات الرقمية، كما تم استخدام الإحصاء الاستدلالي وذلك للتحّقق من بعض الفرضيات الخاصة بالبحث. ومن أهم المقاييس والاختبارات الإحصائية المستعملة:

١ – التّكرارات والنّسب المئوية لمنح مزيداً من الإيضاح لأهم الظواهر المتصلة بسلوك المستخدم تجاه المحادثات الرّقمية.

٢ – اختبار مان ويتني (Mann-Whitney) لقياس الاختلاف في بعض متغيرات الدّراسة بناء على الجنس (الفرضية الأولى والثانية).

٣ – اختبار معامل الارتباط كا٢ (Pearson Chi-Square) من أجل اختبار المتغيرات الواردة في نموذج الدراسة، مثل العلاقة بين أداء الطلبة وكثافة الاستخدام اليومي للمحادثات (الفرضية الثالثة والرابعة).

نتائج الدّراسة

استقصاء سلوك المستخدم تجاه استخدام المحادثات الرقمية

يمكن تقسيم استقصاء سلوك المبحوثين إلى خمسة أقسام وهي على التوالي: استخدام برامج المحادثات الرقمية ونوعيتها، وأوقات استخدام المحادثات وكثافتها، والدوافع وراء إقبال الطّلبة على المحادثات الرقمية وموضوعاتها، وإيجابيات المحادثات الرقمية وسلبياتها.

استخدام برامج المحادثات الرقمية ونوعيتها

لتحديد أهم الخصائص العامة لسلوك مستخدمي المحادثات الرقمية تجاه برامج المحادثات المستخدمة، يوضح جدول (٤) التّكرارات والنّسب المئوية الخاصة لأفراد العيّنة، حيث تظهر النتائج أنّ نسبة عالية ٨٤٪ من العينة قد تعرفت إلى برامج المحادثات الرّقمية وبدأت استخدامه قبل المرحلة الجامعية، وأنّ نسبة ضئيلة فقط تعرفت إليه أثناء المرحلة الجامعية، كما تظهر النتائج أنّ ٥٧ ٪ من أفراد العينة قد تعرفوا على برامج المحادثات الرقمية لأول مرة عن طريق الأصحاب والزملاء بالدّراسة، وأنّ ٢٠ ٪ عن طريق الفضول الشخصي، و٢٠٪ عن طريق الأهل. ويشير الجدول إلى نوعية البرامج التي حازت رضا الطّلبة، حيث تبين أنّهم يستخدمون مزيجاً من البرامج المفتوحة والمغلقة، إلّا أنّهم أكثر استخداماً لبرامج المحادثات الرّقمية المغلقة. أي المخصصة للتّحاور مع الذين يعرفهم الطّالب أو الطالبة معرفة جيدة، كالأهل والأصدقاء، كما نلاحظ في الجدول نفسه ضآلة استخدام البرامج العربية مثل مكتوب (١٢٪) أو نسيج (١٪)، فيما يظهر الجدول نفسه كذلك أنّ MSN هو أكثر البرامج استخداماً أثناء المحادثات فيما تبوأ برنامج MIRC المرتبة الثانية من حيث الاستخدام، والأول من بين برامج المحادثات المفتوحة التي تستعمل فيها الكنية لإخفاء الهوية الحقيقية للمتحاور.

جدول ٤
التكرارات والنسب المئوية الخاصة بفترة التّعرف إلى المحادثات الرقمية ونوعية البرامج المستخدمة

الموضوع	تكرار	النّسبة الإيجابية (٪)
متى تعرفت إلى استخدام برامج المحادثات الرقمية؟		
أثناء المرحلة الثّانوية	١١٢	٥٢,٤
قبل المرحلة الثّانوية	٦٧	٣١,٣
أثناء المرحلة الجامعية	٢٦	١٢,١
آخر	٦	٤,٢
المجموع	٢١١	١٠٠
كيف تعلمت استخدام برامج المحادثات الرقمية؟	**تكرار**	**٪**
من الأصحاب و الزملاء بالدّراسة	١٢٠	٥٦,٩
بالفضول الشخصي	٤٣	٢٠,٤
من الأهل	٤٢	١٩,٩
آخر	٦	٤,٢
المجموع	٢١١	١٠٠
ما برامج المحادثات الرقمية المستخدمة؟	**محادثة مفتوحة**	**محادثة مغلقة** **٪**
MSN	–	١٨٦ ٨٨,٢
MIRC	١١٥	– ٥٤,٥
YAHOO	–	٧٨ ٣٧
MAKTOOB	٢٥	– ١١,٨
ARAB GATE	١٢	– ٥,٧
ICQ	١٢	– ٥,٧
AMAZON	–	٩ ٤,٣
LYCOS	–	٢ ٠,٩
NASEEJ	٢	– ٠,٩
المجموع	١٦٦	٢٧٥

نوعية العلاقة المكونة أثناء المحادثات

تبين نتائج جدول (٥) أنّ معظم المشاركين (٦٩٪) يفضلون المحادثات مع الأصدقاء من الجنس نفسه، فيما يفضل أقل من نصف المشاركين (٤٦٪) المحادثات مع الأصدقاء من الجنس الآخر أو الأهل (٤٢٪). كما تبين نتائج الجدول نفسه أنّ نسبة ٥٨٪ من استخدامات برامج المحادثات الرّقمية منصبّة على تأسيس علاقات زمالة، ومن ثم تبادل المعلومات بين المتحاورين بينما نسبة قليلة ١٠٪ فقط حوّلت العلاقة إلى علاقة قوية وحميمة بين المتحاورين. كما تظهر النّتائج أن المحادثات الرّقمية كللت في حالتين

جدول ٥
التّكرارات والنّسب المئوية الخاصة بنوع العلاقة المكونة وقوتها أثناء استخدام المحادثات الرّقمية

الموضوع	تكرار الايجابية	النّسبة الايجابية (٪)
مع من كنت الأكثر اتصالا أثناء المحادثات الرقمية؟		
الأصدقاء من الجنس نفسه	١٤٦	٦٩,٢
الأصدقاء من الجنس الآخر	٩٨	٤٦,٤
أفراد الأسرة	٨٨	٤١,٧
ما نوع العلاقة التي كونتها عبر المحادثات الرقمية؟		
زمالة	١٢٣	٥٨,٣
صداقة	٦٦	٣١
عاطفية	٢٢	١٠,٤
تجارية	٥	٢,٤
زواج	٢	٠,٩
إذا تحولت المحادثات إلى علاقة شخصية، فإلى أي مدى وصلت؟		
إلى تبادل الرّسائل	٥٥	٢٦,١
إلى اللقاء وجها لوجه	٤٤	٢٠,٩
إلى المكالمات الهاتفية	٤٠	١٩
إلى تبادل الصّور	٤	١,٩
ما الأسباب التي تؤدي بك إلى إيقاف شخص ما والنفور منه أثناء المحادثات؟		
منحط الأخلاق	١٣٢	٦١,٧
يستعمل كلاما غير أخلاقي	١٢١	٥٦,٥
آخر	٩٧	٤٥

نادرتين بالزّواج، وفيما يخص قوة العلاقة المكوّنة، تظهر النّتائج أنّ نسبة قليلة (٢٦٪) تخطتها إلى الرّسائل، ونسبة أقل إلى الالتقاء وجها لوجه (٢١٪). أمّا العلاقات التي وصلت إلى مستوى تبادل الصّور فهي نسبة ضئيلة. كذلك تبين النّتائج أنّ من أهم أسباب إيقاف شخص ما أثناء المحادثات هو الانحطاط الأخلاقي (٦٢٪) واستعمال الكلام غير الأخلاقي (٥٦٪) مما يفيد بكثرة انتشار هذا الكلام.

أوقات استخدام المحادثات وكثافتها

تشير نتائج جدول (٦) إلى أنّ أكثر من نصف أفراد العينة (٥٧٪) تستخدم المحادثات الرّقمية أقل من ساعتين في اليوم، فيما تستخدمها نسبة ٣٣ ٪ أكثر من ساعتين في اليوم. وأشارت نسبة كبيرة (٦١٪) إلى ارتفاع عدد ساعات المحادثات أثناء العطل. كما تبين نتائج جدول (٦) أنّ ٤٠٪ من أفراد العينة يستخدمون المحادثات الرّقمية بكثرة وأثناء أوقات فراغ

جدول ٦
التّكرارات والنّسب المئوية الخاصة بكثافة الاستخدام اليومي للمحادثة الرقمية والأوقات المفضلة

الموضوع	تكرار	النّسبة الايجابية (٪)
ما الأوقات المفضلة للمحادثة؟		
أثناء فترات الفراغ بالدّراسة	٨٤	٣٩,٨
بين ١٨:٠٠ - ٠٠:٠٠	٥٦	٢٦,٥
بين ١٤:٠٠ - ١٨:٠٠	٣٤	١٦,١
بين ٠٠:٠٠ - ٠٤:٠٠	٢٧	١٢,٨
قبل ساعات الدّراسة	٢٣	١٠,٩
كم ساعة يوميا تقضي في المحادثات الرقمية؟		
١-٢ ساعة	٧٧	٣٦,٥
أكثر من ٢ و أقل من ٥ ساعات	٦٤	٣٠,٣
أقل من نصف ساعة	٤٣	٢٠,٥
أكثر من ٦ وأقل من ١٠ ساعات	١٣	٦,٢
أكثر من ١٠ ساعات	١	٠,٥
آخر	١٣	٦,٢
المجموع	٢١١	٪١٠٠
هل تزداد ساعات المحادثات الرّقمية أثناء العطل؟	**تكرار**	**٪**
تزداد أوقات المحادثات	١٢٩	٦١,١
تقل أوقات المحادثات	٤٥	٢١,٣
آخر	٣٧	١٧,٥
المجموع	٢١١	٪١٠٠

الدّراسة بالكلية – أي أثناء فترات الرّاحة بين المقررات.

الدوافع وراء إقبال الطّلبة على المحادثات الرقمية وموضوعاتها

يشير جدول (٧) إلى عدة سلوكيات خاصة بمستخدمي المحادثات الرّقمية. ولعل من أبرز ما توضحه لنا البيانات الواردة أنّ معظم أفراد العينة اتفقوا على أنّ أهم الدّوافع وراء استخدام المحادثات الرقمية تكمن أساسا في التّسلية (٨١٪)، يليها ملء أوقات الفراغ (٥٧٪)، كما أنّ الفضول لمعرفة الجنس الآخر والبحث عن علاقات عاطفية مجتمعين (٥٦٪) شكلا الدّافع الثالث من حيث الأهمية وراء استخدام المحادثات، وهناك نسبة أقل (٣٩٪) تستخدمه للاتصال بأحد أعضاء الأسرة في دولة أجنبية، و٣٣٪ يستخدمه في عقد صداقات، وتبين النّتائج أنّ إخفاء الشّخصية الحقيقية أمام أشخاص جدد عن طريق استخدام الاسم المستعار جاء في المرتبة السّابعة بنسبة ١٥٪. كما أنّ نسبة قليلة ١١٪ استخدمته من أجل تقمص شخصية الجنس الآخر لمعرفة طبيعة

جدول ٧
التّكرارات والنّسب المئوية الخاصة بالدّوافع والموضوعات الخاصة باستخدام المحادثات الرقمية

الموضوع	تكرار	النّسبة الايجابية (٪)
ما الدّوافع وراء استخدامك لبرامج المحادثات الرقمية؟		
التّسلية	١٧١	٨١
ملء أوقات الفراغ	١٢٠	٥٦,٩
الاتصال بأحد أعضاء الأسرة في دولة أجنبية	٨٣	٣٩,٣
الحصول على صداقات عابرة	٧٠	٣٣,٢
الفضول لمعرفة الجنس الآخر	٥٩	٢٨
البحث عن علاقات عاطفية	٥٩	٢٨
إخفاء الشّخصية الحقيقية عن طريق اسم مستعار	٣١	١٤,٧
تقمص شخصية الجنس الآخر	٢٤	١١,٤
التّقليد و مجاراة الآخرين فيما يفعلونه	١٩	٩
البحث عن المراجع والأبحاث	١٤	٦,٦
البحث عن شريك الحياة	٨	٣,٨
ما موضوعات المحادثات الرقمية؟		
اجتماعية	١١٦	٥٥
عائلية	٨٣	٣٩,٣
هموم الدّراسة	٦٨	٣٢,٢
ثقافية	٦٤	٣٠,٣
عاطفية	٤٩	٢٣,٢
سياسية	٤٦	٢١,٨
دينية	٣٤	١٦,١
علمية	٢٩	١٣,٧
مشاكل شخصية	٢٨	١٣,٣
طبية	١٣	٦,٢
غير أخلاقية	١٢	٥,٧

تفكيرها وميولها. كما تبين نتائج جدول (٧) أنّ المحادثات الرقمية لا تستخدم في الدّراسة إلا في حالات نادرة (٧٪)، إذ أتت في المرتبة ما قبل الأخيرة من حيث الأهمية. أمّا عن نوعية موضوعات المحادثات وأهميتها، فقد استحوذت الموضوعات الاجتماعية (كالاحتفالات بمناسبات خاصة، أو علاقة الطالب بمحيطه من الأصدقاء والزّملاء) بنسبة ٥٥٪ والعائلية (كعلاقة الطّالب بأهله وأسرته) بنسبة ٣٩٪، وهموم الدّراسة (كالبحوث والواجبات والامتحانات) بنسبة ٣٢٪ والثقافية (كالشعر والأدب) بنسبة ٣٠٪ على أهم اهتمامات الطّلاب أثناء استخدام برامج المحادثات الرّقمية. أمّا الأمور العاطفية فقد أتت في مرتبة متأخرة وبنسبة

قليلة (٢٣٪) ولم يرد ذكر الموضوعات غير الأخلاقية إلّا نادرا ومن جانب عينة ضئيلة جدا (٦٪).

وقد كشفت نتائج الحوار المباشر الذي أجراه الباحثان عن دوافع أخرى منها دوافع انتقامية، والظّهور في محيط الأولاد والبنات تحت أسماء مستعارة، والفضول لمعرفة ما يدور فيها من نقاش وموضوعات، واستعمالها كوسيلة اقتصادية من أجل الحديث مع الأهل في الخارج عوضا عن الاتصال بالهاتف، كما أنّها وسيلة دعائية وتجارية لمنتجات معينة، وهناك من ذكرت أن الدافع هو البحث عن شخص يفهمها ويساعدها على حل المشكلات التي تعترض حياتها، ومن ذلك البحث عن من يساعدها على حل الواجبات الدّراسية. كما أظهرت النّتائج أنّ من أسباب استخدام الاسم المستعار وإخفاء الشّخصية هو اعتبار المحادثات الرّقمية الحل الأمثل للاتصال بأي شخص كان، نظرا لصعوبة الثقافة الكويتية وتقاليدها في الالتقاء ومعرفة الجنس الآخر، وأخرى ذكرت أن سبب اقبالها يعود لمحاولة معرفة أسباب عزوف البنات عن محاورة بنات جنسها، واقبالهن على محادثة الجنس الآخر، كما ذكرت أخرى أنّ سبب إقبالها على المحادثات الرقمية هو محادثة الجنس الآخر وتفريغ شحنات عاطفية، لأنّ الثقافة الشرّقية تسمح للأولاد بما لا تسمح به للإناث، وأشار آخر التّسلية بوصفها سببا رئيسيا للإقبال على المحادثات بدل الخروج من البيت في ظل الطقس الحار.

أمّا بالنسبة لموضوعات الحوار المباشر فقد أظهرت النّتائج استخدام المحادثات في موضوعات أخرى: كالرياضة والألعاب الإلكترونية، والنّكت والتّرفيه (كالموسيقا)، والسياسة: كمناقشة الأحداث الجارية في فلسطين أو ما يحدث في العراق.

إيجابيات المحادثات الرقمية

يوضح جدول (٨) بعض الإجابات الخاصة باستخدام المحادثات الرّقمية، أهمها أنّ نسبة كبيرة من عينة الدّراسة (٦٦٪) وجدت في برامج المحادثات الرقمية وسيلة لاكتشاف بعض السّلوكيات الشاذة التي لم يألفوها، كاختلاف سلوك الأفراد، وردود أفعالهم أثناء المحادثات الرّقمية عنها في الحياة خارجها. ومنها كذلك أنّه ليس من الضّروري أن يكون النّاس كما يدعون، فهناك الطّيب والخبيث. أما فئة أخرى من عينة الدّراسة فقد رأت في المحادثات الرّقمية وسيلة لعقد الصّداقات، وكونت لهم محيطاً واسعاً من الأصدقاء (٥٠٪) وعززت من علاقاتهم الاجتماعية عن طريق الاتصال الدائم (٤٥٪)، ورأت عينة أخرى أنّ المحادثات الرقمية أصبحت لها بمثابة مكان للتّعلم، إذ جعلتهم يحشدون ويطوّرون مهاراتهم الكتابية من حيث السّرعة وأسلوب التّعبير وتعلم اللّغات الأجنبية (٤٦٪). أما فئة أخرى فركزت على إيجابيات المحادثات على مستوى تطوير شخصيتهم؛ إذ ساعدتهم على تخطي الخجل (٤٠٪)،

جدول ٨
التّكرارات والنّسب المئوية الخاصة بايجابيات استخدام المحادثات الرقمية

الموضوع	تكرار	النّسبة الايجابية (٪)
في اعتقادك ما إيجابيات المحادثات الرقمية؟.		
اكتشفت بعض السّلوكيات الشاذة التي لم أتعود عليها.	١٣٩	٦٥,٩
كونت لي محيطاً واسعاً من الأصدقاء.	١٠٦	٥٠,٢
جعلتني أحشد و أطور مهاراتي الكتابية.	٩٧	٤٦
عززت من علاقاتي الاجتماعية.	٩٥	٤٥
ساعدتني على تخطي الخجل.	٨٥	٤٠,٣
ساعدتني على تعلم أسلوب الحوار واكتساب مهارات الاتصال.	٨٤	٣٩,٨
أصبحت أكثر نضجا وتفتحا على الآخرين.	٧٤	٣٥,١
تعلمت كيفية احترام الآخرين.	٧١	٣٣,٦
تعلمت الحيطة والحذر أثناء المحادثات.	٦٩	٣٢,٧
تعززت ثقتي بنفسي.	٤٣	٢٠,٤
ركزت في ذاتي الاهتمام بنوعية الموضوعات لا بجنس من أتكلم معهم.	٣٩	١٨,٥
جعلتني أقل سذاجة و أكثر تمهلا في إصدار الأحكام المسبقة.	٣٢	١٥,٢
ساعدتني على بناء حياة زوجية.	١٦	٧,٦
ساعدتني على إيجاد الأبحاث و المراجع.	١٨	٥,٨

وتعلم أسلوب الحوار، وأكسبتهم مهارات الاتصال بالغير (٤٠٪) وتعلم كيفية احترام الآخرين عن طريق احترام وجهات النّظر المختلفة (٣٤٪). فيما حلت فوائد المحادثات الرّقمية من حيث المساعدة على إيجاد الأبحاث والمراجع في المرتبة الأخيرة بنسبة (٦٪).

وفيما يخص الحوار المباشر الذي أجراه الباحثان مع الطّلبة فقد أظهر أنّ للمحادثات الرّقمية عدة إيجابيات، فهي تجمع شمل أصحاب الاهتمامات الواحدة، وتسهم في تعريف كل مستخدم بوطنه وبعاداته وبما يجهله الآخرون عن مجتمعه، وتقرب ما بينهم بعد أن حالت بينهم الحواجز الجغرافية، وأكد آخرون أنها مكان لتبادل الأفكار والآراء دون حرج أو قيود، وآخرون رأوها وسيلة لاكتساب المعارف، خاصة حوارات الأدب، فيما رأى آخر أنها مكان لتّعلم اللّغات، حيث تمكن أي شخص من استخدام لغة أجنبية والاتصال بأفراد من البلد الناطق بتلك اللغة، سواء بالكتابة أوالصوت أوالصّورة ومن ثمّ تحسين مستواه اللّغوي. كما ذكر آخرون أنّها مكنتهم من الاطّلاع على ثّقافات الدّول الأخرى من خلال الاحتكاك بأفراد من تلك الدول. ومنهم من أشار إلى أنّه يعرف في محيطه من توطدت علاقته وأدت إلى قيام علاقات زوجية (ذكرت طالبة أنّ أختها تزوجت من شخص تعرفت عليه أثناء المحادثات الرقمية المفتوحة). أمّا البعض فقد ذكر أنّ التّخاطب مع عقليات مختلفة يؤدي إلى اكتساب احترام آراء الآخرين، إذ

تمكن المحادثات من التّعرف إلى مستويات فكرية كثيرة ومختلفة تدّعي انتماءها إلى عدة وظائف مثل الأساتذة والطّلبة وأصحاب المهن المختلفة. ونتيجة لتنوع المشاركين وجنسياتهم تتنوع ساحات النّقاش وتبادل الأفكار، فتكون الحجج والبراهين موجودة مما يدل على شخصية المتحدث وعقليته ويؤدي بدوره إلى اكتساب احترامه وتقديره، وذكر آخر أنّ المحادثات الرقمية وسيلة لإزالة الخجل، شرط استخدامه في حدود الأدب والأخلاق، إذ أشار إلى أنّه كان كثير الخجل مع الجنس الآخر أثناء الحوار، غير أنّه تخطى هذا الحاجز بفضل المحادثات الرقمية.

سلبيات المحادثات الرقمية

أمّا فيما يخص سلبيات المحادثات الرقمية، فتظهر نّتائج جدول (٩) أنّ ٦٥٪ من أفراد العينة يرونها مضيعة للوقت لأنها التهمت معظم الأوقات التي كانت تقضى مع الأهل والزّملاء، وأنّ ٤٢٪ يرونها تشجع على عدم الحياء، و٣٥٪ يرونها تؤدي إلى العزوف عن الدّراسة والأنشطة المفيدة (كالقراءة والأنشطة الرياضية). كما يرى البعض الآخر أنّها تؤدي إلى بعض المشكلات الصحية كالإرهاق والتّعب (٣٢٪) لكثرة الجلوس أمام شاشة الكمبيوتر، أوالإصابة بالأمراض النّفسية كالإدمان (٣١٪). كما تشير النّتائج إلى قلة من يخوض في الأمور غير الأخلاقية (٢٠٪).

وأظهرت نتائج الحوار المباشر سلبيات أخرى منها نشر الإشاعات، وإهمال الواجبات المنزلية والأسرية كتربية الأولاد بالنّسبة للمتزوجات، وابتزاز السذج عن

جدول ٩
التكرارات والنّسب المئوية الخاصة بسلبيات استخدام المحادثات الرّقمية

الموضوع	تكرار	النّسبة الايجابية (٪)
في اعتقادك ما سلبيات المحادثات الرقمية؟		
ضياع الوقت	١٣٨	٦٥,٤
عدم الحياء	٨٨	٤١,٧
العزوف عن الدّراسة والقراءة والأنشطة الأخرى	٧٤	٣٥٥
مشكلات صحية	٦٩	٣٢,٧
الإدمان	٦٦	٣١,٣
تعلم الكذب و التّصنع	٤٦	٢١
ضعف اللّغة بسبب التّعود على استخدام الكلمات المختصرة	٣٥	١٦,٦
الجرأة والخوض في الأمور غير الأخلاقية	٤٢	١٩,٩
اكتساب ازدواجية الشّخصية	٣٨	١٨
الانطواء والانعزال والبعد عن الحياة الاجتماعية	٢٥	١١,٨
اكتشفت مدى إقبال كل من الجنسين على معرفة الآخر	٢٤	١١,٤
النّقد والانتقاص من الآخرين	٣١	١٤,٧

طريق المضايقات، والتّهديد بإرسال الفيروسات أو التّحكم بجهاز المستخدم. كما ذكر بعض الطّلبة أنّ الجرأة أثناء المحادثات الرقمية تؤدي إلى الجرأة في الحياة الواقعية، كما أشار طلبة آخرون إلى أنّ تعرض الطّلبة للمحادثة مع أفراد لا يحسنون استعمال لغة أجنبية معينة يؤدى إلى عكس النّتائج المتوقعة، إذ يؤدى إلى سوء تعلمها، وهي نتيجة حتمية لعدم استطاعة الفرد مسايرة غيره أثناء الاتصال الكتابي أونتيجة السّرعة التي تتطلبها المحادثات. كذلك ينتج عن سرعة الكتابة استخدام حروف مختصرة غالبا ما تنقش في مخيلته فيتعود على استعمالها أثناء الدّراسة، مثل: "Please = plz", "excuse me = xks", "tomorrow = 2moro"، وذكر آخرون الإرهاق والتعب نتيجة السّهر لساعات متأخرة من اللّيل، وعدم الثّقة بالمشاركين أثناء المحادثات. أما بخصوص محادثة الجنس الآخر فقد ذكر البعض أنهم أصبحوا أقل خجلا وأكثر تصنّعاً ومجاراة الآخرين في موضوعات وآراء هم غير مقتنعين بها. وذكرت طالبة أنّها تقوم بتكليف غيرها القيام بواجباتها الدّراسية مستغلة ارتباط الأولاد بها، وذكرت أخرى أنّها كانت تنظر إلى الولد على أنه فارس أحلامها، فإذا بها تكتشف تجانس تفكيرهم، فيما ذكرت طالبة أخرى أنّ المحادثات أسهمت في ضياع مستقبل كثير من البنات بسبب تعرفهن على الأولاد. ومن ثم الفضيحة وانخفاض مستقبلهن الدّراسي، مما جعلها تؤمن بأنّ كل إنسان أناني ومحب لنفسه فقط. كما رأى البعض أن المحادثات الرقمية تسهم في جعل الإنسان أكثر جرأة على قول أشياء لا يمكن التفوه بها وجها لوجه، كقول الكلام الخارج عن نطاق الحياء، وذكر آخر كثرة إدمانه وقلة زياراته لأفراد عائلته، وقرر مبحوث آخر أنّه مكان يصعب فيه معرفة الصدق من الكذب والواقع من الخيال، وأنّه يساعد على خلق عالم خيالي وموهوم لكلا الجنسين من أجل التّعلق بسراب سرعان ما يزول، وذكر غيره أنّ المحادثات تؤدي إلى التّلاعب بمشاعر الجنس الآخر، والخوض في حياة وهمية، وهو ما ينتج عنه مشكلات اجتماعية كالانعزال والانطواء وقلة الثقة بالنفس، وهناك من ذكرت أنّها اكتشفت انتشار عدوى المحادثات مع صغار السّن الذين يدعون أنّهم من الكبار، وأشارت إلى كثرة ورود عناوين مواقع الواب غير الأخلاقية أثناء استخدام برامج المحادثات الرّقمية المفتوحة.

وفيما يخص نظرة المشاركين إلى برامج المحادثات الرقمية تظهر نتائج جدول (١٠) أنّ نصف الطّلبة (٥١٪) يرونها مفيدة وغير مفيدة في آن واحد. كما تبين النّتائج أنّ معظم الطّلبة (٥٦٪) لم يتغير أداؤهم الدّراسي- مقابل ٣٥٪- ولم تؤثر المحادثات على نتائجهم منذ دخلوا الجامعة، وبخصوص التّوقف عن استخدام برامج المحادثات تضاربت الآراء، فأشارت نسبة ٤٤٪ إلى توقفها النّهائي. وقد بينت نتائج الحوار المباشر بعض أسباب الإقلاع عن استخدامها، ومنها عودة الأهل من

جدول ١٠
التكرارات والنّسب المئوية الخاصة ببعض سلوكيات أفراد العينة نحو استخدام المحادثات الرقمية

الموضوع	تكرار	النّسبة (٪)
ما تقييمك لاستخدام برامج المحادثات الرقمية؟		
مفيد و غير مفيد في آن واحد	١٠٩	٥٠,٩
غير مفيد	٥٢	٢٤,٧
مفيد	٥٠	٢٣,٧
المجموع	٢١١	٪١٠٠
هل تعتقد أنّ المحادثات الرّقمية أثّرت سلبا على- أدائك الدّراسي؟		
لا	١١٩	٥٦,٤
نعم	٧٤	٣٥
آخر	١٨	٨,٦
المجموع	٢١١	٪١٠٠
هل تّوقفت عن استخدام برامج المحادثات الرقمية؟		
لا	١٠٤	٤٩,٣
نعم	٩٤	٤٤,٤
آخر	١٣	٦,٣
المجموع	٢١١	٪١٠٠

الخارج، وزيادة الوعي بالمخاطر نتيجة كثرة الاستخدام كالخوف من الإدمان، وعدم كفاية الأوقات كالتّفرغ للدّراسة، وشغل وظيفة بالموازاة مع الدّراسة، أوكثرة الكلام القبيح كالسب والشّتم الذي ينتشر في بعض القنوات الخاصة ببرامج المحادثات المفتوحة، أواكتشاف أنّها مضيعة للوقت وعدم جدواها. وهناك من ذكر أنّ سبب إقلاعه يعود لتعلمه حسن استغلال وقته وانتقاله لهواية أخرى أكثر فائدة كمنتديات الحوار، كما ذكرت أخرى أنّ تجربتها المريرة وتأثيرها على سمعتها هي سبب إقلاعها، على حين ذكر آخر أنّه عرف الخطأ فأقلع وتحول إلى هواية أخرى. كما أشار غيرهم إلى أنّهم مروا بعدة مراحل أثناء استخدام برامج المحادثات: مرحلة الاكتشاف، فمرحلة الاعتياد، فمرحلة الإدمان، ثم مرحلة الإقلاع.

استقصاء وجود اختلاف في بعض متغيرات الدراسة بناء على الجنس

من أجل قياس وجود اختلافات معنوية في سلوك المستخدم (من حيث نوعية برامج المستخدمة، وكثافة الاستخدام، وفترات الإستخدام، وأثر المحادثات الرقمية على أداء الطّلبة) بين الذّكور والإناث، قمنا في خطوة أولية بإدماج إجابات المشاركين بخصوص نوعية البرامج المستخدمة (MSN, YAHOO, AMAZON, LYCOS) في فئة جديدة

"البرامج المغلقة"، وكذلك الحال بالنّسبة لـبـرامـج (MIRC, MAKTOOB, ARAB GATE, ICQ, NASEEJ) في فئة جديدة "البرامج المفتوحة"، ثم قمنا في خطوة ثانية بالتأكد من أنّ المتغيرات العشرة (انظر جدول ١١) موزعة توزيعا طبيعيا (Normal)، ولإتمام العملية قمنا باختبار الفرضية: "كل المتغيرات موزعة توزيعا طبيعيا" عن طريق اختبار Kolmogorov-Smirnov فوجدنا أن قيمة [P=0] أصغر من [α = ٠,٠٥]، بما يفيد أنّها موزعة توزيعا غير طبيعي. كما أن المتغيرات مستقلة، لأن إجابة المبحوثين (الذكور والإناث) تمت على انفراد ودون علم الآخر، وعليه اعتمدت الدراسة على اختبار Mann-Whitney. وقد أظهرت نّتائج جدول (١١) أنّ قيّم P أكبر

جدول ١١
اختبار Mann-Whitney لقياس مدى الاختلاف في بعض متغيرات الدراسة بناء على النّوع

اختبار	الجنس	متوسط التّرتيب	الاحتمال أو P-value	معنوية الاختبار عند α = ٠,٠٥
نتائج اختبار الفرضية الأولى				
البرامج المغلقة	الذّكور	١٠٦,٧٣	٠,٤٨١	غير معنوي
	الإناث	١٠٢,٥١		
البرامج المفتوحة	الذّكور	١٢٠,٥٤	٠,٠٧٥	غير معنوي
	الإناث	١٠١,٢٥		
نتائج اختبار الفرضية الثانية				
كثافة الاستخدام اليومي للمحادثة الرّقمية	الذّكور	١٠٧,١٣	٠,٤٧٥	غير معنوي
	الإناث	٩٨,٥٠		
نتائج اختبار الفرضية الثالثة				
ازدياد عدد ساعات المحادثات الرّقمية أثناء العطل	الذّكور	٨٨,٦١	٠,٩٩	غير معنوي
	الإناث	٨٨,٤٩		
المحادثات الرّقمية أثناء فترات الفراغ بالدّراسة	الذّكور	٨٧,١٣	٠,١٠١	غير معنوي
	الإناث	١٠٥,١٠		
المحادثات الرّقمية بين ١٨:٠٠ - ٠٠:٠٠	الذّكور	٨٩,٣١	٠,١١٣	غير معنوي
	الإناث	١٠٤,٨١		
المحادثات الرّقمية بين ١٤:٠٠ - ١٨:٠٠	الذّكور	٩٥,٥٤	٠,٢٩٧	غير معنوي
	الإناث	١٠٣,٩٩		
المحادثات الرّقمية بين ٠٠:٠٠ - ٠٤:٠٠	الذّكور	١٠٢,٨١	٠,٩٧٧	غير معنوي
	الإناث	١٠٣,٠٢		
قبل ساعات الدّراسة	الذّكور	١٠٦,٠٤	٠,٤٩٣	غير معنوي
	الإناث	١٠٢,٦٠		
أثر المحادثات الرقمية على أداء الطّلبة	الذّكور	٩٦,٨٧	٠,٨١٣	غير معنوي
	الإناث	٩٤,٢٣		

من [α = ٠,٠٥] في جميع الحالات، مما يفيد بعدم وجود أي فوارق معنوية ذات دلالة إحصائية سواء في كثافة الاستخدام اليومي لبرامج المحادثات الرقمية، أوفي فترات الاستخدام اليومي بين فئتي الذّكور والإناث. وهذا ما يدل على تحقق الفرضية الأولى والثانية والثالثة.

استقصاء وجود علاقات بين متغيرات نموذج الدراسة

قمنا باختبار الفرضيات الأخرى (من الرابعة إلى التاسعة). باستخدام الجداول المزدوجة Pearson Chi-square (Cross Table) للارتباط - انظر الجدول ١٢- الذي يظهر نّتائج الفرضية الرابعة. وحيث إنّ قيم الاحتمال بخصوص العلاقة بين كثافة الاستخدام والتأثيرات الاجتماعية والثقافية متمثلة في إخفاء الهوية الحقيقية، وتقمص شخصية الجنس الآخر هي على التوالي ٠ و٠,٠١٨، وهي قيم أصغر من [α = ٠,٠٥] وتقترح رفض الفرضية الرابعة القائلة بعدم وجود علاقة بين إقبال الطلبة على المحادثات الرقمية والدوافع الثقافية والاجتماعية بغرض إخفاء الهوية، بما يفيد بوجود علاقة قوية بين كثافة الاستخدام اليومي والتأثيرات الاجتماعية والثقافية في الاستخدام.

أما بخصوص التأثيرات الاجتماعية والثقافية متمثلة في استخدام المحادثات من أجل التقليد ومجاراة الغير فقد أثبتت نتائج الجدول ١٢ أن قيمة P = 0.436 وهي أكبر من [α = ٠,٠٥]. وتقترح قبول الفرضية الخامسة القائلة بعدم وجود علاقة بين التقليد وتأثير المجتمع على كثافة استخدام المبحوث للمحادثة.

كما يظهر الجدول ١٢ نّتائج الفرضية السادسة؛ حيث إن قيمة P = 0.06 وهي أكبر من [α = ٠,٠٥]، وتقترح قبول الفرضية القائلة بعدم وجود علاقة بين أداء الطلبة الدراسي وكثافة استخدام المبحوث للمحادثات الرقمية.

كما يظهر الجدول ١٢ نتائج الفرضية السابعة، حيث إن كل قيم P هي أصغر من [α = ٠,٠٥] مما يفيد برفض الفرضية السابعة ومن ثم وجود علاقة قوية بين كثافة الاستخدام اليومي للمحادثات والآثار السلبية.

كما تشير نتائج الجدول ١٢ إلى رفض الفرضية الثامنة بما يفيد بوجود علاقة ذات مدلول إحصائي بين استخدام المحادثات (من حيث كثافة الاستخدام اليومي) والمحفزات الشخصية متمثلة في ملء أوقات الفراغ وعقد صداقات، والبحث عن علاقات عاطفية كون قيم P أصغر من [α = ٠,٠٥]

ومن جهة أخرى تشير نتائج الجدول ١٢ إلى رفض الفرضية التاسعة بما يفيد بوجود علاقة ذات مدلول إحصائي بين استخدام المحادثات (من حيث كثافة الاستخدام اليومي) وأنواع الاستخدامات متمثلة في استخدام المحادثات في الموضوعات الاجتماعية والعاطفية والدراسية والشخصية كون قيم P أصغر من [α = ٠,٠٥]

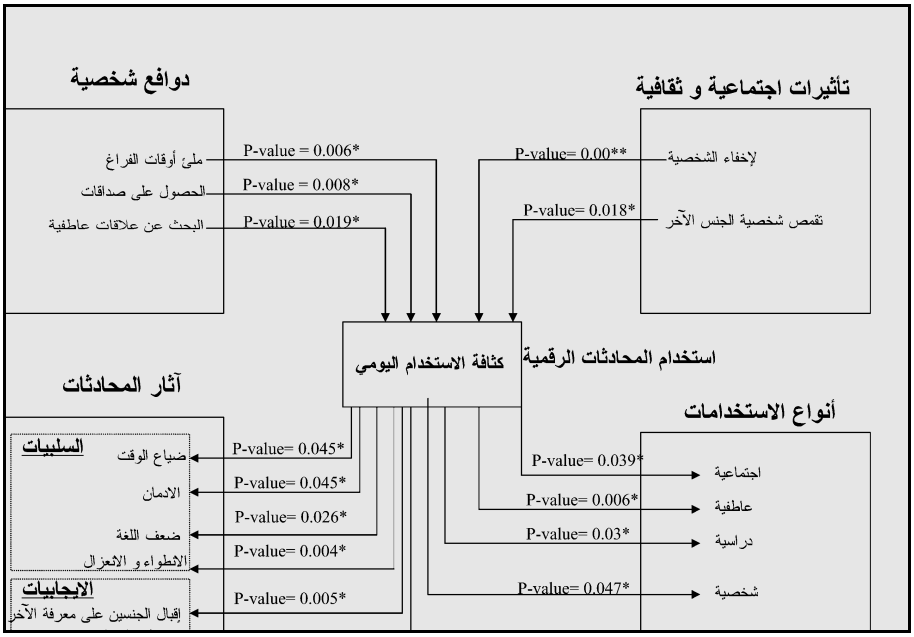
جدول ١٢
اختبار Pearson Chi-square لقياس ارتباط بعض متغيرات الدراسة بكثافة الاستخدام

نتائج اختبار الفرضية الرابعة: علاقة التأثيرات الاجتماعية والثقافية (إخفاء الشخصية والهوية) بكثافة الاستخدام اليومي		
	قيمة الاحتمال	معنوية الاختبار أو مستوى الدلالة
وسيلة لإخفاء الشخصية الحقيقية	٠,٠٠٠**	معنوي عند α = ٠,٠٠١
تقمص شخصية الجنس الآخر	٠,٠١٨*	معنوي عند α = ٠,٠٥
نتائج اختبار الفرضية الخامسة: علاقة التأثيرات الاجتماعية والثقافية لتقليد ومجاراة الغير بكثافة الاستخدام اليومي		
استخدام المحادثات من أجل التقليد ومجاراة الغير	٠,٤٣٦	غير معنوي
نتائج اختبار الفرضية السادسة: علاقة أداء الطلبة الدراسي بكثافة الاستخدام اليومي		
أداء الطلبة الدراسي	٠,٠٦	غير معنوي
نتائج اختبار الفرضية السابعة: علاقة كثافة الاستخدام اليومي بالآثار السلبية		
ضياع الوقت	٠,٠٤٥*	معنوي عند α = ٠,٠٥
الإدمان	٠,٠٤٥*	معنوي عند α = ٠,٠٥
ضعف اللغة	٠,٠٢٦*	معنوي عند α = ٠,٠٥
الانطواء والانعزال	٠,٠٠٤*	معنوي عند α = ٠,٠٥
نتائج اختبار الفرضية الثامنة: علاقة كثافة الاستخدام اليومي بالمحفزات الشخصية		
ملء أوقات الفراغ	٠,٠٠٦*	معنوي عند α = ٠,٠٥
عقد صداقات	٠,٠٠٨*	معنوي عند α = ٠,٠٥
البحث عن علاقات عاطفية	٠,٠١٩*	معنوي عند α = ٠,٠٥
نتائج اختبار الفرضية التاسعة: علاقة كثافة الاستخدام اليومي بأنواع الاستخدامات		
استخدام المحادثات في الموضوعات الاجتماعية	٠,٠٣٩*	معنوي عند α = ٠,٠٥
استخدام المحادثات في الموضوعات العاطفية	٠,٠٠٦*	معنوي عند α = ٠,٠٥
استخدام المحادثات في الموضوعات الدراسية	٠,٠٣*	معنوي عند α = ٠,٠٥
استخدام المحادثات في الموضوعات الشخصية	٠,٠٤٧*	معنوي عند α = ٠,٠٥

* توجد علاقة ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة ($p > 0.05$) و** توجد علاقة قوية إذا كانت قيمة ($p > 0.01$)

وقد قمنا بتلخيص نتائج الاختبارات في الشكل البياني (٢) الذى يبيّن وجود علاقة وطيدة بين كثافة الاستخدام ومتغيرات الدراسة الأربعة (التأثيرات الاجتماعية والثقافية، والدوافع الشخصية، وأنواع الاستخدامات، والآثار السلبية لاستخدام المحادثات الرقمية).

الشكل البياني ٢
أهم نتائج الدراسة: نموذج استخدام المحادثات الرقمية في الكويت



* توجد علاقة ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة ($p > 0.05$) و** توجد علاقة قوية إذا كانت قيمة ($p > 0.01$)

مناقشة النّتائج

تعبر الأرقام الواردة في الدّراسة عن أبرز الملامح الخاصة بالسلوكيات والأساليب المتعددة لاستخدام المحادثات الرّقمية بالنسبة للعينة المبحوثة من الطّلبة، وهي نتائج أكثر تفصيلا مما ورد في دراسة السّقاف (٢٠٠٢) والتي تعبر عن الميولات الجديدة التي أفرزتها تكنولوجيا الحديثة في وسائل الاتصال، وكذلك التّغيير الذي حدث في القيم والمبادىء.

تشير نتائج الدّراسة إلى ظاهرة انتشار ثقافة الحاسوب واستخداماته بكثرة في مرحلة مبكرة في الأوساط الطلابية؛ حيث ذكر ٨٤٪ من المشاركين أنّهم تعرفوا على المحادثات لأول مرة قبل المرحلة الجامعية، وهو بطبيعة الحال يعكس تأثير جهاز الحاسب الآلي واندماجه بالإنترنت على الحياة الاجتماعية بشكل عام، كما أنّ الدّراسة أظهرت دور الأصدقاء والزملاء في تعلم هاته التّقنية بنسبة ٥٧٪، ويوحي ذلك بالدّور المهم الذي يقوم به الأصدقاء على نفسية الطّالب في مرحلة الشباب (لأن ٨٤٪ من أفراد العينة تتراوح أعمارهم، بين ١٩-٢٥)، وهي نتائج مماثلة لدراسة النّجران (١٩٩٨) التي أثبتت أنّ فئة الأصدقاء تلعب دوراً مهماً في انتشار استخدام الإنترنت. أمّا بخصوص برامج المحادثات المستخدمة، فقد أظهرت الدّراسة

أنّ البرامج المغلقة (مثل MSN) هي الأكثر استعمالا، وهي تستخدم فقط مع الذين يعرفهم المبحوث معرفة جيدة، وهي نتيجة مناقضة لدراسة الكندري والقشعان (٢٠٠١) التي أظهرت استخدام المحادثات المفتوحة (عوض المغلقة) (عن طريق برامج IRC)، والتي يجري فيها إخفاء الهوية. ويمكن تّفسير الاختلاف إما بالمرحلية في الاستخدام والانتقال من البرامج المفتوحة إلى المغلقة بعدما توطدت العلاقات، أو إلى وجود فروق اجتماعية بين الكلّيتين اللّتين تم فيهما إجراء الدّراسة.

وقد بيّنت النّتائج أنّ نسبة عالية من أفراد العيّنة ٨٩٪ تستخدم برامج المحادثات الرّقمية في تأسيس علاقات زمالة أو صداقة و أنّ معظمهم (٦٩٪) يفضل عقدها مع الجنس نفسه، مقابل أقل من النّصف (٤٦٪) يفضلها مع الجنس الآخر، وأنّ نسبة قليلة (٢٣٪) فقط استخدمت المحادثات في المواضيع العاطفية على الرغم من وجود علاقة بين كثافة الاستخدام والموضوعات العاطفية. أمّا الموضوعات غير الأخلاقية أوالخارجة عن نطاق الحياء فلم تذكر إلّا نادرا جدا (٦٪) بما يوحي بأنّ نتائج البحث مناقضة كليا لما استقر في أذهان العامة وكذلك لكثير من المسلمات التي ظهرت في الصحف، وهي مناقضة أيضا لدراسات سابقة منها دراسة المزيدي وإسماعيل (١٩٩٨) التي أظهرت أنّ نصف عينتهم تحادث الجنس الآخر، ومناقضة لدراسة الإدارة العامة للتّعليم في السعودية (١٩٩٨) التي وجدت أنّ معظم الاستخدام كان لأغراض سيئة، كما أنّها مناقضة لدراسات (٢٠٠٢ Wheeler) التي زعمت أنّ الشّباب في العالم العربي يقبلون على غرف المحادثات فقط بهدف التّحاور مع أفراد الجنس الآخر. وأثناء البحث عن أصدقاء جدد، بينت النّتائج أنّه من أهم أسباب إيقاف شخص ما أثناء المحادثات الرّقمية انحطاط الأخلاق (٦٢٪) وهذا ما يشير إلى أنّ ظاهرة الإيقاف مردها إلى الأخلاق التي يتصف بها المبحوث من جهة، وإلى مرض فئة أخرى تتصف بعدم الحياء من جهة أخرى.

كذلك أظهرت نتائج الدّراسة أنّ ٥٧٪ من كثافة الاستخدام اليومي للمحادثات الرّقمية تقل عن ساعتين؛ أي أقل من ١٤ ساعة في الأسبوع، وهي أقل بكثير من حالة الإدمان التي وجدتها الباحثة يونج (١٩٩٦)، وتقدر ب ٤٠ ساعة في الأسبوع، مما يفيد أنّ الطّلبة غير مدمنين وتبدو نتائج الدّراسة مناقضة لبعض الدّراسات المحلية السّابقة، إذ إنّ معدل الاستخدام هو أكثر مما ورد في دراسة المزيدي وإسماعيل (١٩٩٨) التي أظهرت أنّ غالبية الطّلبة يستخدمون الإنترنت في الجامعة بمعدل ساعة واحدة يومياً. وربما يعود السّبب من جهة إلى كون أفراد العينة ينتمون إلى كلية الهندسة والعلوم وهم أكثر جدية من نظرائهم في كلية العلوم الإدارية، ومن جهة أخرى ربما لقلة انتشار ثقافة الإنترنت عام ١٩٩٨. كما أنّ معدل الاستخدام أقل مما ورد في دراسة الكندري

والقشعان (٢٠٠١) التي أظهرت أنّ متوسط عدد ساعات استخدام الإنترنت في الأيام العادية بالنسبة للذكور ٣,٢٦ ساعة وللإناث ٢,٩٨، بينما تجاوزت ذلك في أيام العطل والأجازات لتصل إلى ٥,٤٣ ساعة للذكور و٤,٤٣ بالنسبة للإناث. ويمكن تفسير الاختلاف من جهة بشيوع ظاهرة الإنترنت ابتداء من سنة ٢٠٠١ ومن جهة أخرى كون المحادثات الرّقمية هي إحدى خدمات الإنترنت ومن ثم يمكن أن يكون زمن استخدام الإنترنت أكبر من زمن المحادثات، كما أنّ الدّراسة أثبتت ازدياد استخدام برامج المحادثات أيام العطل، وهو تفسير منطقي لاتجاه الطّلبة نحو الرّاحة واستغلال أوقات فراغهم. كما بينت النّتائج أنّ أكثرية استخدام المحادثات الرقمية (٤٠٪) تتم في الكلية وفي فترات الراحة بين المحاضرات، ويفضي ذلك إلى وجود الانطباع بأنّ للمحادثات الرّقمية أثرا سلبيا على أداء الطّلبة، وإن لم تظهر النّتائج هذا الأثر السلبي المباشر، فعوض الاستفادة من فترات الفراغ والراحة في مراجعة الدّروس والقيام بالواجبات الدراسية، تقوم مجموعة معتبرة من أفراد العينة بإضاعة تلك الأوقات في ما لا يفيدها في دراستها وفي محادثة الأصدقاء والزّملاء.

أمّا بخصوص دوافع استخدام المحادثات فقد أظهرت نتائج الدّراسة أنّ معظمها للتّسلية (٨١٪) وملء أوقات الفراغ (٥٧٪) وليس لأهداف تعليمية، وهي مطابقة للدّراسة الكويتية السّابقة (حسن والشواف ٢٠٠٣) اللذين وجدا أنّ معظم دوافع استخدام الإنترنت هو للتّسلية وليس للبحث عن معلومات، وهذا ما توصلت إليه دراسة (Spencer and Hiltz, 2003)، وهي النتائج نفسها التي توصلت إليها دراسات أخرى في دول الجوار مثل السعودية ومصر (الإدارة العامة للتعليم، الطايع، ٢٠٠٠، حسن، ٢٠٠٢)، كما أظهرت النتائج أن ملء أوقات الفراغ، والبحث عن صداقات، والبحث عن علاقات عاطفية جد مرتبطة بكثافة الاستخدام، مما يوحي بأن استخدام المحادثات الرقمية تساعد على زيادة الوجود الاجتماعي (انظر نظرية الوجود الاجتماعي)، وهذا ما يعطي قاسما مشتركا لبعض الخصائص الثقافية التي انتشرت بين الشباب العربي نتيجة عولمة تكنولوجيا المعلومات أو الإنترنت، ومنها مثلا الشعور بالملل، وشيوع ظاهرة إهدار الأوقات في العالم العربي، ومن ثم محاولة ملء تلك الأوقات وإشباعها بمتعة التسلية أو الترويح أو الهروب بالبحث عن صداقات عابرة أوالبحث عن علاقات عاطفية للبعض الآخر عن طريق اللجوء إلى أسماء مستعارة لإخفاء الهوية الحقيقية بعدما تيسرت عملية عقد تلك الصداقات عبر الإنترنت مع الجنس الآخر، وصعوبة عقدها وجها لوجه في الوطن العربي، وهي ظاهرة جد منتشرة بين الشباب من ذوي الفئة العمرية الصغيرة (١٥-١٨ سنة) حسبما ذكرت الدراسات الحديثة، وهي كذلك تأثيرات الحضارة الغربية على الثقافة الإسلامية. وعليه يمكننا اعتبار أنّ الإطار أو المحيط، الذي استقيناه سابقا من نظرية

إرساء العلاقات، وعنصر التّكتم أو الإخفاء، الذي استقيناه أيضا من نظرية الاجتذاب، يقومان بدور مهم في الإقبال على المحادثات الرّقمية وتكوين علاقات، خاصة مع الجنس الآخر في المجتمعات العربية الإسلامية.

أما سلبيات المحادثات الرّقمية فقد أظهرت الدّراسة أن ضياع الأوقات وضعف اللغة والانطواء والانعزال وإقبال الجنسين على التعارف مرتبطة ارتباطاً وطيداً بكثافة الاستخدام اليومي، وهي نتائج تشير في اتجاه نتائج دراسة الكندري والقشعان (٢٠٠١) التي أثبتت أنّ كثرة استخدام الإنترنت تؤدي إلى حدوث مشكلات اجتماعية خطيرة أهمها الانطواء والعزلة الاجتماعية.

وفيما يتعلق بإيجابيات استخدام المحادثات الرّقمية أظهرت الدّراسة أهميتها على المستوى الاجتماعي والشّخصي وعلى المستوى التعليمي بدرجة أقل؛ إذ رأت نسبة كبيرة من أفراد عينة الدّراسة (٦٦٪) في برامج المحادثات الرّقمية وسيلة لاكتشاف بعض السلوكيات الشاذة، ومنها اختلاف سلوك الأفراد أثناء المحادثات (في أماكن افتراضية) عنها في الواقع، فالكثير يصانع، كما أسهمت في عقد العلاقات الاجتماعية وتعزيزها، وكونت لهم شبكة واسعة من الأصدقاء (٥٠٪) وكانت بمثابة مكان لتّعلم اللّغات الأجنبية (٤٦٪)، كما أسهمت في تطوير شّخصيتهم، وساعدتهم على تخطي الخّجل (٤٠٪)، وأكسبتهم مهارات الاتصال والحوار (٤٠٪). وأظهرت النتائج أن الموضوعات الاجتماعية والشخصية والعاطفية مرتبطين أشد الارتباط بكثافة الاستخدام اليومي.

وبخصوص تأثير المحادثات الرّقمية على أداء الطّلبة الدّراسي بينت نتائج الدّراسة عدم وجود أثر مباشر، إذ صرحت نسبة عالية من أفراد العينة (٥٦٪) أنّه لم يتغير أداؤها الدّراسي وأنّ درجاتهم، وتحصيلهم العلمي لا يتحسنان من خلال استخدام المحادثات الرّقمية، كما أنّ نسبة قليلة (٦٪) استخدمتها للبحث عن الأبحاث والمراجع الدّراسية والقيام بواجباتها، كما بيّنت النّتائج أنّ نسبة قليلة من أفراد العينة (٣٢٪) تستخدم المحادثات الرّقمية لمناقشة المواضيع المتعلقة بالدّراسة، إذ ورد ذكرها بعد الموضوعات الاجتماعية (٥٥٪) والعائلية (٣٩٪)، وبينت النتائج أنه لا وجود لأي علاقة بين أداء الطلبة وكثافة الاستخدام اليومي للمحادثات الرقمية، بما يفيد بعدم فائدة المحادثات في تحصيل المعارف، وهي نتائج مناقضة لدراسة الكندري والقشعان (٢٠٠١) التي توصلت إلى دور الإنترنت وفائدته العلميةً بالنّسبة إلى نسبة عالية من أفراد العينة (٨٩٪)، ويمكننا تفسير الاختلاف بتطور المجتمع، وميل الطّلبة أكثر نحو البحث عن التّسلية، أو أن مرده لاختلاف حجم ونوع العينة التي شملتها الدّراسة. وإذا أضفنا إلى ذلك أنّ نسبة عالية- نسبة الثلثين من أفراد العيّنة- تقضي أقل من ساعتين في اليوم في المحادثات وأكثرها يتم أثناء فترات الرّاحة

بين المحاضرات (٤٠٪) فإن هذا يترك الانطباع بوجود أثر سلبي على التّحصيل العلمي لدى الطّلبة، وإن لم يصرحوا به علانية، لأنّهم يقومون بتضييع أوقات ثمينة في ما لا يفيدهم عوضاً الاستفادة منها في مراجعة الدّروس وقراءة الكتب المفيدة أو مزاولة الأنشطة الرياضية، أو قضاء أوقات برفقة الأسرة والأصدقاء. كما أظهرت نتائج الدّراسة توقف نسبة عالية عن استخدام برامج المحادثات، حيث أشارت نسبة ٤٤٪ إلى توقفها النّهائي مقابل ٤٩٪، ويوحي ذلك بوجود نوع من المرحلية في الاستخدام، وأنّ الأمر لا يعدو أن يكون سحابة تمر أثناء مرحلة نمو الطّالب.

وفيما يخص سّلوك الطّلبة تجاه استخدام المحادثات الرقمية فانّ الدّراسة لم تثبت وجود أي اختلاف يعزي إلى متغير الجنس.

من خلال عرضنا للنّتائج ومناقشتها يمكننا تفسير النّتائج بعدة أسباب ثّقافية:

أولا، يشير بدء استخدام المحادثات الرّقمية قبل مرحلة الجامعة إلى الاختراق السّهل لقطاع تقنية المعلومات والكمبيوتر والإنترنت من طرف الطّلبة، حيث إنّ مادة الحاسوب وثقافة الإنترنت بدأ تدريسهما في مرحلة مبكرة ومنذ المرحلة التّكميلية والثّانوية، كما أنّ الانتشار الواسع للإنترنت وربما غياب رقابة الوالدين في مراحل التّعليم بالإضافة إلى محدودية مستواهم التّعليمي وقلة ثقافتهم التّقنية لم تساعدهم على مواكبة ميول أولادهم ومراقبتهم أثناء استخدام هذه التّقنية.

ثانيا، تشير نتائج الدّراسة إلى تأثير البيئة الكويتية على الإقبال على المحادثات الرقمية، فمن المعلوم أنّ أهل الكويت ميالون بطبيعتهم إلى العلاقات الاجتماعية، وهذا ما يتمثل في العدد الكبير من "الديوانيات" المنتشرة التي تنفرد بها الكويت دون سواها من الدّول العربية، وهي منتديات ترفيهية وفكرية وثقافية. حيث يلتقي فيها الأصدقاء والأهل لقضاء بعض أوقات فراغهم. ولا ريب إذن بعد الانتشار الواسع لثقافة الإنترنت أن تنتقل الحوارات إلى الأماكن الافتراضية (Cyberspace) عن طريق برامج المحادثات المتوافرة.

ثالثا، يمكننا أن نستنتج أن من أسباب الإقبال على المحادثات الرّقمية قلة أوقات العمل، والميل إلى الرّاحة، والنّفور من كثرة الواجبات مع وجود طقس حار يدوم عدة أشهر، وهي خصائص ورد ذكرها في بحوث سابقة منها مثلا ما ذكرته الباحثة Assad (2002) التي تطرقت إلى جملة من الخصائص أو المشكلات التي تعانى منها الإدارة السعودية خاصة والعربية عامة- منها قلة حب العمل والإقبال عليه، والميل إلى الراحة، وعدم تحمل المسؤوليات، وكثرة الغياب عن العمل كما ذكرت الباحثة أن الطّلبة غير مهتمين بالدّراسة للاعتقاد السّائد أنّ الوظيفة تحدد عن طريق شبكة من المعارف وليس عن طريق الاجتهاد، كما ذكرت الباحثة جملة من المشكلات لها علاقة بالصّراع المحتدم بين

الحداثة والأصالة، وما ترتب على ذلك من مشكلات عويصة.

رابعا، يمكننا استنتاج وجود نوع من المرونة في اعتبار قيمة الوقت. حيث يختلف مفهومه عند الغرب (Time is money) عنه في الكويت والعالم العربي، حيث إنّ قيمة الوقت تكمن في تأدية الخدمات لشبكة الأفراد الذين يرتبط بهم الشخص أو الذين له علاقة بهم. يضاف إلى ذلك حالة الفراغ الذي يعيشه الفرد العربي بصفة عامة، وغياب التّأسيس التّقني المناسب، فما الضير من إضاعة ساعة أو عدة ساعات بالتّجول غير المفيد في أماكن افتراضية، سواء أثناء المحادثات الرقمية أوعلى شبكة الإنترنت؟

خامسا، نعتقد بوجود فرضية المرحلية في الاستخدام لدى الطّلبة أو الشّباب. ونقصد بالمرحلية التدرج في استخدام تقنية المحادثات الرقمية (أو أي تقنية أخرى) والمرور بجملة من المراحل تختلف فيها كثافة الاستخدام من مرحلة إلى أخرى، فبعد مرحلة اكتشاف الجديد واستخدامه بكثرة، هناك من يعتاد الشيء ويستعمله في حدود المعقول، إلا أنّه توجد حالات من الإفراط في الاستخدام مما يؤدي إلى إمكانية الإصابة بالإدمان وهي حالات شاذة، ونتيجة لتزايد الوعي بالأخطار وإدراك الفرد لها نتيجة جملة من العوامل يقلع الفرد عنها ثم ينتقل للبحث عن شيء جديد. وتبقي هاته النّتيجة مجرد فرضية في انتظار دراسات مستقبلية. ويدعم فكرة المرحلية في استعمال المحادثات ما أشارت إليه نتائج الدراسة من توقف الكثيرين عن استخدام المحادثات، وما أشار إليه كذلك المشاركون في دراسة إسماعيل Khadijah Ismail (2002) الذين ذكروا أنهم قللوا من كثافة استخدامهم للمحادثات وأصبحوا أكثر تحكما في أوقاتها. كما يدعم فكرة المرحلية باحثون منهم (Spencer and Hiltz, 2003; Robert *et al.*, 1996).

سادسا، يجب النظر إلى النتائج السابقة بحذر وأن يوضع في الاعتبار أن نسبة الإناث في العينة تشكل ٧٠٪ مما يفيد بأن معظم الإجابات تعكس في مجملها وجهة نظر الطالبات.

الخلاصة والتّوصيات

ركز البحث على موضوع استخدام المحادثات الرّقمية وقام بتحليل أسباب إقبال عينة من الطّلبة عليها، كما قام باستعراض أهم الأدبيات المحلية والعربية الخاصة بالإنترنت والمحادثات الرّقمية، كما قام برسم بعض الانطباعات والملامح حول سلوك عينة من الطّلبة العرب "المسلمين" من كلية العلوم الإدارية بالكويت أثناء استخدام برامج المحادثات الرقمية عبر الإنترنت في عالم افتراضي "Cyberspace".

وأظهرت الدّراسة أنّ استخدام المحادثات الرّقمية منصبة على الجانب الاجتماعي فيما خلت من الإيجابيات على مستوى الأداء الدّراسي، إذ بينت الدّراسة أنّ البرامج المستخدمة هي برامج مغلقة

تستخدم بوصفها وسيلة اجتماعية للاتصال مع الذين يعرفهم الطالب معرفة جيدة كالأصدقاء والأهل، أو لقضاء أوقات ترفيهية أو لملء أوقات الفراغ، وأنّ استخدامها لا يعود بالنّفع على التّحصيل العلمي، ولا يزيد من معارف الطّلبة ولكنّها ذات تأثير سلبي غير مباشر لأنهم يقضون ما معدله ساعتان يوميا فيها، كما توصلت الدّراسة إلى عدم وجود علاقة بين كثافة الاستخدام اليومي وأداء الطّلبة من جهة، أو وجود اختلاف في السلوك بين الطلبة الذكور والإناث من جهة أخرى. وخلصت الدّراسة إلى اعتبار المحادثات الرّقمية ظاهرة عرضية وزائلة لشيوع ثقافة الإنترنت وميل الإنسان إلى قضاء وقت أطول مع التّقنية، وأنّ المحادثات الرّقمية عبارة عن مرحلة انتقالية في حياة الفرد، كمرحلة المراهقة وفرض الذات، التي سرعان ما تختفي، فسوف يتوقف الذي يكثر من المحادثات الآن، ويترك المجال لغيره من الأجيال المستقبلية، فضلا عن أن البيئة الكويتية (بما فيها العربية) مولعة بالإقبال على كل ما هو جديد، فلربما يأتي الغد الذي يصبح الإنترنت بالأحاسيس ومن ثم تبرز للوجود وسائل اتصال أخرى أكثر بريقا واستقطابا من برامج المحادثات الرّقمية الحالية. وفي الوقت الذي نجد أنّ أكثر استخدامه في الغرب هو في الأشياء المفيدة كسرعة نقل المعلومات، والتأكد من أنّ الشخص المطلوب، المراد الاتصال به، موجود -لأنّه متصل، فإنّه لمن المحزن أن نرى استخداماته من طرف الطّلبة فيما لا يفيد في تحصيل العلم والمعرفة.

حدود الدّراسة

لا شك أن تعميم نتائج البحث على طلاب جامعة الكويت ينتابه كثير من الحذر، وهذا راجع لعدة أسباب منها: أولاً: محدودية استخدام العينة، حيث قام الباحثان بالإجابة عن أسئلة الطلبة، أثناء ملء الاستبيانات؛ وهو ما قد يكون له أثره على نتائج الدراسة، ثانياً: استخدام عينة ذات حجم صغير مقارنة بعدد طلاب جامعة الكويت، وثالثاً: لاحتواء الجامعة على عدد من الكليات ذات تخصصات مختلفة ومستوى انتشار ثقافة الحاسوب والإنترنت مختلفة، كما أنّ نوعية الطلبة وجديتهم في الدّراسة تختلف باختلاف الكلية. إلّا أنّ ذلك لا ينفي أن النّتائج قد تبرز بقدر كبير من الدّقة بعضاً من الإشارات الخاصة بتّأثير برامج المحادثات على السّلوك وعلى أداء الطلبة الدّراسي بشكل عام في الكويت. فالفئة المدروسة- وكما تم توضيحه سابقاً - قد تكون أنسب الفئات لإجراء مثل هذه الدّراسة عليها لما تحمله من سمات يمكن تمثيلها لمجتمع الدّراسة الأكبر في جامعة الكويت.

ولا يمكننا تعميم النّتائج على غير الطّلبة على مستوى الكويت، إذ تبلغ نسبة مستخدمي الإنترنت في الكويت فقط ٨ ٪.

كما لا يمكن إسقاط النّتائج على الدّول العربية، حيث تحتل المنطقة العربية المرتبة الأخيرة إذ إن نسبة سكان العرب إلى سكان العالم ٤,٥ ٪ في حين أنّ نسبة مستخدمي الإنترنت ٠,٦٪ من مستخدمي العالم. كما أنّ الدّراسة ركزت على المحادثات الرّقمية المباشرة، واستثنت بعض الوسائل الجديدة مثل تكنولوجيا البلوتوث المتوافرة في التليفون المحمول والتي شاعت استخداماتها في الكويت خاصة ودول الخليج عامة.

التّوصيات

من هنا ترى الدّراسة أنّ برامج المحادثات وسيلة وليست غاية، وهي كغيرها من التّكنولوجيا الحديثة (كالهاتف الجوال) سلاح ذو حدين، يمكن أن يكون مفيدا جدا إذا عرفنا كيف نستغله أحسن استغلال، أو أداة تخريب للنفوس والأرواح ولهذا تقترح الدّراسة عدة توصيات لزيادة الايجابيات وإنقاص السلبيات:

١ – تحث الدّراسة المؤسسات التعليمية والثقافية في الكويت والعالم العربي على إيجاد البديل العربي والإسلامي المفيد، المتمثل في إنشاء قنوات محددة للطّلبة والطّالبات والأساتذة بالكلية لمعرفة ما إذا كان الشخص المراد الاتصال به موجودا أم لا- خدمة للعلم وللبحث العلمي، أو استخدامها لعقد الاجتماعات باستخدام الصوت والصورة، كما هي دعوة لذوي الخبرة في إيجاد المواقع المفيدة والبديلة لأن جيل اليوم هو جيل الإنترنت ولن نفلح في الصّد عن استخدامه، فالمهمة الصعبة المنوطة بنا هي توجيهه فيما يخدم المنفعة الفردية والجماعية، كما يدعو الباحثان إلى تكوين مواقع للمحادثة الرقمية بالكليات في العالم العربي للتّعارف أو تبادل التّجارب والمشاكل الدّراسية والامتحانات وكذلك إلى إقامة مشروع ربط الكليات والجامعات في الوطن العربي بهدف توفير مصادر معلوماتية ضخمة بين يدي الهيئة التدريسية والهيئة الإشرافية والطّلبة. وفي هذا الصدد يشير الباحثان إلي عزمهما استخدام تكنولوجيا المحادثات الرّقمية للتّفاعل مع طلبتهما خاصة بعد إدخال نظام Black Board في العملية التّعليمية في كلية العلوم الإدارية بالكويت الذي يوفر هذه الخدمة.

٢ – تدعو أولياء الطّلبة إلى المراقبة والتوجيه والإرشاد وتبادل أطراف الحديث في مختلف الموضوعات والمشورة مع الأبناء، وتدعوهم كذلك لتعلم الحاسوب من جهة حتى

تقل الفجوة الرقمية التي تفصلهم عن أولادهم ومن جهة أخرى، وحتى يكونوا على دراية بما يفعله أولادهم، وحبذا لو قام أولياء الأمور بمشاركة أولادهم أثناء استخدام المحادثات ليطلعوا على نوعية الموضوعات وفائدتها على أبنائهم، وهي دعوة كذلك للأخذ بالحيطة من خلال استخدام البرمجيات التي تراقب نشاطات الحاسوب (مثل SurfWatch أو Cyber Sitter).

٣ – تحث وتوصي الدراسة أساتذة الجامعات بتفعيل استخدام الإنترنت والمحادثات الرقمية من خلال تكوين فرق عمل من الطلبة، وتعيين واجبات ومشروعات بحثية لتلك الفرق من الطلبة تتطلب استخدام تكنولوجيا الإنترنت والمحادثات الرقمية. وهذه الواجبات تساعد الطلبة على قضاء أوقات طويلة في استخدام الإنترنت في الأغراض التعليمية تشجيعا لهم على تغيير سلوك استخدامهم للإنترنت والمحادثات الرقمية والتعود على استخدامه في ما يعود عليهم بالفائدة وتحصيل العلم.

٤ – تدعو الجهات المختصة من مدارس وجامعات ومراكز التّعليم إلى عقد ندوات وورشات عمل للتوجيه والتّحذير من مخاطر الوقوع في براثن الإدمان وأعراضه؛ لأن المشكلة تكمن في أنّ معظم مستخدمي برامج المحادثات الرقمية لا يعرفون ظواهر الإدمان أو حدوده.

٥ – تحث الدّراسة الطّلبة على استغلال المحادثات فيما يفيدهم في دراستهم كالبحث عن المراجع، وطلب المساعدة من الغير في القيام بالمشروعات الجامعية التي نفدت في دول أخرى وليس استخدامها في الخوض في الموضوعات التي لا تجدي، كما أن في ذلك دعوة لهم لإقامة علاقات مع من يفيدهم في زيادة معارفهم، فهناك أناس محترمون يسعد الإنسان بمعرفتهم.

آفاق الدّراسة

ويختتم الباحثان الدّراسة بعدة تساؤلات حول مجموعة من القضايا ذات الصّلة بالمحادثات الرقمية في الكويت والعالم العربي.

أولا، لقد ركزت الدّراسة على شريحة الطّلبة في الكويت، وأظهرت نتائج مناقضة لبعض الدّراسات السّابقة وللمسلمات التي استقرت في أذهان العامة وانتشرت في الصحف ولنا أن نتساءل عن مدى انعكاس نتائج الدّراسة على فئة الطلبة، وغيرهم من فئات المجتمع، سواء في الكويت أوفي العالم العربي، وما أوجه التطابق والاختلاف في النّتائج؟ وهل

تختلف الإيجابيات والسلبيات في هذه الحالة من دولة إلى أخرى؟ وهل لعامل الجنس والعمر أثر في الإقبال على المحادثات الرّقمية؟ وهل تستخدم برامج المحادثات الرّقمية من أجل النّقد في غياب البدائل المتاحة؟

ثانيا، تقترح الدّراسة توسيع آفاق البحث لتشمل آثار استخدام تكنولوجيا البلوتوث – لكونها تسهل من عملية المحادثات الرقمية اللاسلكية في أماكن متقاربة. وإجراء مزيدا من البحوث حول آثارها السّلبية على الأفراد، وخاصة صغار السن بعدما راجت مساوئ استخدامها على مستوى الكويت وبعض دول الخليج.

ثالثا، تقترح كذلك إجراء مزيدا من الدّراسات من أجل تقييم نتائج وانعكاسات الدراسة على العمل في البيئات الافتراضية (Telecommuting)، فالعديد من الدّراسات الأجنبية يشير إلى التّغيرات التي ستطرأ على الوظائف وإمكانية تأدية الأعمال عن بعد، فإذا كان الطّالب يقضي ساعتين يوميا في المحادثات وتعود على هذا الاستخدام، فكيف يكون حاله وأداؤه إذا أصبح موظفا في إحدى المنظمات، وافترضنا أنه يؤدي عمله عن بعد ومن البيت؟

رابعا، تقترح الدّراسة إجراء مزيد من البحوث لاستكشاف أثر استخدامات المحادثات على المنظمات خاصة مع توجه كبرى شركات تقنيات المعلومات إلى تطوير برامج المحادثات المباشرة الأكثر أمانا لتحسين العمل الجماعي في بيئات الشّركات التّجارية (Lotus development, Microsoft Corp., Novel) (Lawyer 2002)؛ فقد قامت شركة Parlano (www.ubswarburg.com) مثلا بتطوير تقنيات المحادثات المباشرة للشّركات المالية، على نحو يهدف إلى المساعدة على معرفة هل الشخص المراد الاتصال به موجود في مكتبه أولا؟ على حد تعبير نائب مدير تطوير البرامج في الشركة Parlano، كما ذكرت الإحصائيات IDC أنّه من المتوقع أن يبلغ عدد مستخدمي المحادثات الرّقمية في الشّركات ١٨١ مليون نهاية ٢٠٠٤، وأنّ عدد الرّسائل اليومية سيصل الي ٤,٤ مليار مقابل ٥٣٠ مليار رسالة في غير الشركات(٥). وبناء على هذا التّزايد السّريع في الاعتماد على المحادثات المباشرة، تتساءل الدّراسة عن جاهزية بيئات الشّركات الكويتية والعربية واستعدادها لتقبل هاته التكنولوجيا، وما مدى الجدية، إن وجدت، في تحسين أداء الشّركات؟ وما مدى إمكانية استفادة الشّركات في مجال التّسوق الإلكتروني؟ وهل يتأثر مستخدمو المحادثات بالدّعاية التي ترد عليهم؟

(٥) www.washingtonpost.com - Saturday, July 31, 2004; Page A2

المراجع

طلال النّجران، ١٩٩٨، **احتضان الإنترنت واستخدامه من طرف طلاب جامعة الكويت.** رسالة دكتوراه جامعة أوهايو الأمريكية.

وحدة خدمات الإنترنت، ٢٠٠٢، **دراسة مسحية عن خدمة الإنترنت في المملكة العربية السعودية** عام ٢٠٠٢ http://www.isu.net.sa/new-user-survey-results-2.htm

رندة روحي، ٢٠٠٢، **استخدام الشّباب لشبكة المعلومات العالمية الإنترنت** http: //al-hadath.arabia.com/article/0,8071, 197_5829_, 00.html or عن مجلة الحدث ٣٢ سبتمبر 2002 www.al-hadath.com

صالح ليرى ومحمد حاجى، ١٩٩٨، أثر المشكلات الاجتماعية والنفسية المصاحبة لمستخدمي مقاهي الإنترنت – **مؤتمر الكويت حول الطرق السريعة للمعلومات: التقنية في خدمة المجتمع.** ج ١، ١٦-١٨ مارس، ص٢٠٥-٢١٨.

المزيدي موسى وإبراهيم إسماعيل، ١٩٩٨، الأثر التربوي والاجتماعي لاستخدام الإنترنت على طلبة جامعة الكويت. **مؤتمر الكويت حول الطرق السريعة للمعلومات: التقنية في خدمة المجتمع.** ج ٢، ١٦-١٨ مارس،

الإدارة العامة للتّعليم، ١٩٩٨، **تقرير عن مقاهي الإنترنت وأثرها على طلابنا.** www.khayma.com/education-technology/s10.htm

يعقوب الكندري وحمود القشعان، ٢٠٠١، علاقة استخدام شبكة الإنترنت بالعزلة الاجتماعية لدى طلاب جامعة الكويت. **مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية**، مجلد ١٧ (١): ٣-٤٥.

محمد صديق محمد حسن، ٢٠٠٢، الإنترنت في خدمة العملية التربوية. **مجلة التربية**، عدد ٤١، سنة ٣١، يونيو ٢٠٠٢: ٥٨-٧٣.

تحسين بشير منصور، ٢٠٠٤، استخدام الإنترنت ودوافعها لدى طلبة جامعة البحرين. **المجلة العربية للعلوم الإنسانية**، العدد ٨٦، ربيع ٢٠٠٤، السنة ٢٢: ١٦٧-١٩٦.

نجوى عبد السلام، ١٩٩٨، أنماط ودوافع استخدام الشّباب المصري لشبكة الإنترنت: دراسة استطلاعية، **المؤتمر العلمي الرابع، كلية الإعلام ١٩٩٨**، الإعلام وقضايا الشّباب، ص ٨٥-١١٩.

سامي طايع، ٢٠٠٠، الإنترنت في العالم العربي، دراسة ميدانية على عينة من الشباب العربي، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، عدد ٤، ٢٠٠٠،

موقع المنشاوي للدّراسات والبحوث ٢٠٠٤. Web: minshawi.com

عبد الله بن عمر النجار، ٢٠٠١، واقع استخدام الإنترنت في البحث العلمي لدي أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل. **مجلة مركز البحوث التربوية**، جامعة قطر، السنة العاشرة، العدد ١٩: ١٣٥-١٦٠.

2bits 2003. Internet in Arabic Countries 2003. http://www.2bits.com//me/netusers.phtml

Altman, I & Taylor, D A. 1973. *Social Penetration: The Development of Interpersonal Relationships*. Holt, Rinehart & Winston: New York.

Assad S. 2002. Sociological analysis of the administrative system in Saudi Arabia: in search of a culturally compatible model for reform. *International Journal of Conflict Management* (IJCM) vol. 12, no 3 & 4: 51-82

Burmeister M., 2000. Using Chat for online office hours. http://as1.ipfw.edu/2000tohe/papers/burmeister1/

Daft R. L., and Lengel R.H. 1986. Organizational Information Requirements, Media Richness, and Structural Determinants. *Management Science* 32: 554-71.

Daft, R.L., Lengel, R.H., 1984. Information richness: a new approach to managerial behavior and organizational design. In: Staw, B., Cummings, L.L. (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, Vol. 6. JAI Press, Greenwich/CT: 191-233.

Davis R. 2003. What is Internet addiction? Web: www.internetaddiction.-ca/internet-addiction.htm

Desmoine.2002. Chatting advantages & disadvantages: from http://desmoine Sregister.com - accessed in October 2002.

Feldman M. 2000. Munchausen by Internet: detecting factitiouse illness and crisis on the Internet. *Southern Medical Journal*, Web: http://www.sma.org/smj/index.cfm

Hair J.F., Anderson R.E., Tathan R.L and Black W.C. 1998. *Multivariate data analysis*, 5th Edition, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.

Hassan A. and Al-Shawaf A. H. 2003. Issues and Motivations surrounding Internet Use in Kuwait. *Arab Journal of Administrative Sciences*. 10 (1): 93-107

Hubona G.S. and Burton-Jones B. 2003. Modeling the User Acceptance of E-Mail. *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences* - 2003.

Khadijah Ismail. 2002. Investigation of of chat use. From http://web.ic-s.purdue.edu/˜kismail/, accessed Mai 2002

Kraut R., Lundmark V., Kiesler S., Mukhopadhyay T., and Scherlis W. 1998. Why People Use the Internet? Web http://homenet.hcii.cs.cmu.e-du/progress/purpose.html

Laudon K.C. and Laudon J.P. 2004. *Management Information Systems: Managing the Digital FIRM*, Eight edition.

Lawyer G. 2002. Instant gratification: "Chat" finds a home in the corporate world. Web: www.exchange.com. Accessed firm (Accessed June 2002).

Levinger G., and SnoekJ.D., 1972. *Attraction in Relationships*. General Learning Press: Morristown.

Lu, Liu, Yu and Yao 2003. Exploring factors associated with wireless Internet via mobile technology acceptance in Mainland China. *14th IIMA conference,* Las Vegas, USA, 8-10th October 2003: web: www.iima.ord

Robert L.D., Smith L.M., and Pollack C. 1996. A model of social interaction via computer-mediated communication in real-time text-based virtual environment. *Paper presented at the annual meeting of the Australian Psychological Society,* Sidney, Australia

Rutkowski A.F., Vogel D., Bemelmans T.M.A., and Genuchten M.V. 2001. Group support systems and virtual collaboration: the Hknet project. *Proceedings of Group Decision & Negotiation 2001*, Edited by Fran Ackermann Gert-Jan de Vreede editor, pp.77-91

Saqaf Y. 2002. The effect of online Community experience on individuals offline lives: perspectives from a Saudi Arabian. *5th Community Networking Conference "Building community",* Australia, Mulburn

Short, J, Williams, E and Christie, B. 1976. *The Social Psychology of Telecommunication*. Wiley: London.

Spencer D. and Hiltz S. R. 2003. A Field Study of Use of Synchronous Chat in Online Courses. *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences* - 2003, web: http://csdl.computer.org/comp/proceedings/hicss/2003/1874/01/187410036.pdf

Syeda Afsheen 2003. Spread of Internet in Pakistan- Is it a sign of Development? www.pakistan review.com, accessed June 2003

UNDP, 2002. Creating Opportunities for Future Generations, Arab Human Development Report, Amman, Jordan, Web http://www.undp.org/rbas/ahdr/

Wheeler D. 1998. Global culture or culture clash: new information technologies in the Islamic world - a view from Kuwait. *Communication Research*, 25(4): 359-377.

Wheeler D. 2001. Islam, Technology and Community: September 11th and Its Global Meaning. *Journal of Education, Community and Values,* available from: http://bcis.pacificu.edu/journal/2001/10/wheeler.php

Wheeler D. 2002. Islam, Community, and the Internet: New possibilities in the digital age. *Journal of Education, Community and Values, available* from: http://bcis.pacificu.edu/journal/2002/03/islam.php

World Bank Statistic About IT in Arabic Countries, 2002 from http://www.worldbank.org/data/datapubs/datapubs.html

Young, K. 1996. Pathological internet use: the emergence of a new clinical disorder. Presentation, University of Pittsburg at Bradford, web: www.apa.org/released/internet.html

ملحق ١
بعض قصاصات الصحف حول أثر المحادثات الرّقمية والإنترنت

مقالات		
عنوان المقال	المصدر	تاريخ الصدور
مصر تدمن الإنترنت	BBC Online Network	٢٠٠٠/٠٣/١٣
غرف الدّردشة العربية بين الحب والسياسة	BBC Online Network	٢٠٠٠/٨/٠١
الآثار السلبية لغموض الإنترنت	BBC Online Network	٢٠٠١/٠٧/٠٦
دردشة النّساء دسمة	BBC Online Network	٢٠٠١/١٠/١٨
شياطين الدّردشة	www.alittihad.ae	٢٠٠٢-٧-٢٦
سلبيات الشات من واقع المجتمع الكويتي	جريدة الرأي العام	العدد ١٢٣٤٠ تاريخ ٢٠٠١/٤/٤
الإنترنت أحد أسباب الطلاق والتفكك الأسري بالكويت	تصريح د.يعقوب الكندري لجريدة الرأي العام	
الإنترنت تزدهر في بغداد رغم غياب الاتصالات الهاتفية	الشرق الأوسط	٢٠٠٣/٧/٢٧
المواعدة على الإنترنت وهم وإيهام للحصول على شريك	http://www.annabaa.org شبكة النبأ المعلوماتية	٢٠٠٤/٦/١٦
مقاهي الإنترنت تغزو المدن العراقية	موقع الخليج: www.alkhaleej.ae	٢٢-٠٦-٢٠٠٤
"الشات" بين المادة العلمية والغزو الفكري	الرّياض: www.alriyadh-np.com	الاثنين ٠٣ جمادى الثانية ١٤٢٣العـدد ١٢٤٧٠ السنة ٣٨
سبع مفاسد للإنترنت	المجلة السّورية www.ezsy.com	٢٠٠٤-٧-١٠
مقاهي الإنترنت	www.khayma.com	
الإنترنت في مصر نعمة أم نقمة	BBC Arabic.com	٣٠ سبتمبر ٢٠٠٣
اقتصاد الإنترنت بدأ يزدهر في الدول العربية	www.infsys-sy.com/internet4.htm	١٧ مارس ٢٠٠٣
الإنترنت تشجع على ادعاء المرض	مجلة ساوثرن ميديكال الطبية- الدكتور مارك فيلدمان http://www.sma.org/smj/index.cfm	
الإنترنت. هل يفهمها الأطفال؟	BBC Online Network	٢٠٠٠/٠٢/٢٦
المنتديات العربية سلة لنشر الإشاعات. وفوضى من غرف المحادثات	جريدة الرياض www.alriyadh.com.sa	٢٠٣-٠٣-١٤
الشات في الشتات	http://saaid.net/female/m154.htm	٢٠٠٤-٦-٤٢
الشات يوفر الحب الافتراضي المدمر أحيانا من ضحايا الشات	مجلة الحياة www.geocities.com/only2books/story/chat_victim.htm	٢٠٠٤-٠٢-٢٤
غرف الدردشة.هل هي غرف للدّعوة الإسلامية؟	www.islamonline.org	٢٠٠٢-٠٧-١
وماذا عن الكبار؟ الأطفال يتجاهلون خطر دردشة الإنترنت	موقع بي.بي.سي الإنترنت	

تابع ملحق ١

مقالات		
عنوان المقال	**المصدر**	**تاريخ الصدور**
تحذير للأزواج والزوجات من غرف الدردشة	مجلة سيدتي السعودية – نقلا عن www.alqabas.com.kw	
ظاهرة مقاهي الإنترنت	www.albireh.8m.com	
مايكروسوفت تغلق غرف المحادثات	www.aljazeera.net/science_tech/2003/9/9-24-2.htm	٢٠٠٤-٠٢-٢١
بحوث علمية		
الحكومة الإلكترونية ١	د. فهد بن ناصر العبود http://www.khayma.com/education-technology/m20.htm	
المفهوم الواسع للحكومة الإلكترونية	د. فهد بن ناصر العبود http://www.khayma.com/education-technology/m18.htm	
التعليم العالي بالإنترنت	سعد بن ناصر الراشدي: http://www.khayma.com/education-technology/m22.htm	
تطوير أساليب التّدريس باستخدام شبكة الإنترنت	دكتور مهندس /هشام نبيه المهدى - الكلية الفنية العسكرية: http://www.khayma.com/education-technology/m2.htm	
تقنية المعلومات نمط أم ذكاء؟	د. فهد اللحيدان! http://www.khayma.com/education-technology/m17.htm	
التعليم الإلكتروني بجنوب لبنان خطوة لعلاج الفجوة الرقمية	موقع مصراوي: http://www.khayma.com/education-technology/m23.htm	
صناعة تقنيات المعلومات	د. فهد بن ناصر العبود: http://www.khayma.com/education-technology/m19.htm	
تقرير عن مقاهي الإنترنت وأثرها على طلابنا	الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض - شعبة الحاسب: http://www.khayma.com/education-technology/s10.htm	
الإنترنت في التعليم - مشروع المدرسة الإلكترونية	http://www.khayma.com/education-technology/s8.htm	
الإنترنت تتحدى العالم	جريدة البيان: http://www.khayma.com/education-technology/s3.htm	
استخدام خدمات الاتصال في الإنترنت بفاعلية في التعليم	محاضرة د/عبد الله بن عبد العزيز الموسى - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية http://www.khayma.com/education-technology/s11.htm	

ABSTRACT

EXPLORING SOME DETERMINANT FACTORS ASSOCIATED WITH CHAT PROGRAMS ADOPTION AND THEIR IMPACT ON KUWAITI STUDENTS' PERFORMANCE: A FIELD STUDY

KAMEL MOSTAPHA ROUIBAH
SAMIA OULD-ALI
Kuwait University

This paper investigates the use of chat technology by a sample of students at College of Business Administration (Kuwait University) and its impact on their performance. To achieve this objective, an exploratory research was conducted based on questionnaire administered to 211 subjects and 30 structured interviews. Results show: (1) no difference between male/female students with regard to chat programs usage; (2) no difference between both gender's with regard to chat frequency as well as time of use; (3) no relationship between chat use frequency and students' performance; (4) a significant relationship between chat use frequency and social and cultural pressure; and (5) a significant relationship between chat use frequency and personal motivation. In addition, this study reveals the existence of an evolutionary process during chat use. Finally perspectives and suggestions to maximize the positive aspects of chat technology adoption and minimize the negative ones are presented.

كمال مصطفي روبيح (دكتوراه في الهندسة الصناعية، جامعة غرونوبل ٢ بفرنسا، ١٩٩٨) مدرس بقسم الطرق الكمية ونظم المعلومات، كلية العلوم الإدارية، جامعة الكويت، له إهتمامات بحثية تشمل استخدامات تكنولوجيا المعلومات، إدارة المعلومات الاستراتيجية، إدارة وتطوير نظم المعلومات الإستراتيجية، وإدارة المعلومات الهندسية، اشتغل من قبل فى المركز الوطنى الفرنسى للبحوث العلمية وجامعة ايندهون بهلوندا قبل التحاقه بجامعة الكويت، كما شارك فى تنفيذ بعض المشاريع الأوروبية، وقام بنشر العديد من الأبحاث في مجلات علمية عالمية في نظم المعلومات.

سامية ولد علي (دكتوراه فى هندسة الكمبيوتر وبحوث عمليات، جامعة جوزيف فوريي غرونوبل ١ بفرنسا، ٢٠٠٠) مدرسة بقسم الطرق الكمية ونظم المعلومات، كلية العلوم الإدارية، جامعة الكويت، لها إهتمامات بحثية تشمل تحليل دعم القرار المتعدد المعايير، وبحوث عمليات، واستخدام نظم المعلومات في دعم القرار، وتحديد دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات.