

أثر استخدام روبوتات الدردشة التفاعلية عبر الشبكات الاجتماعية الإخبارية على مدى القبول التكنولوجي للشباب: دراسة شبه تجريبية

أماني أشرف محمد المهدي (*)

مستخلص الدراسة:

استهدفت الدراسة الراهنة قياس أثر استخدام روبوتات الدردشة التفاعلية عبر الشبكات الاجتماعية الإخبارية على مدى القبول التكنولوجي للشباب من خلال متغيرات (سهولة الاستخدام المدركة - الاستفادة المدركة - والنية السلوكية للاستخدام)، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج التجريبي باعتباره أكثر المناهج العلمية ملائمة لرصد الحقائق وصياغة التفسيرات على أساس متكامل من الضبط والصدق المنهجي، كما اعتمدت على استمارة الاستقصاء لقياس المتغيرات التابعة والوسيلة، عبر مجموعة من المقاييس تم اعدادها وتحكيمها، وخلصت لمجموعة من النتائج أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتي الدراسة التجريبية الضابطة، فيما يتعلق بمستوى سهولة الاستخدام المدركة، والاستفادة المدركة والنية السلوكية للاستخدام وجاء الفرق لصالح المجموعة التجريبية التي استخدمت روبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي، وأشارت أيضاً إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى الاستفادة المدركة لروبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي، كما أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى سهولة الاستخدام المدركة لروبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي.

الكلمات المفتاحية: روبوتات الدردشة التفاعلية - الشبكات الاجتماعية - القبول التكنولوجي.

(*) هذا البحث مستل من رسالة الدكتوراه الخاصة بالباحثة، وهي بعنوان: [تأثير استخدام تقنية Chatbot عبر الشبكات الاجتماعية للمواقع الإخبارية على مستوى القبول التكنولوجي لدى الشباب (دراسة شبه تجريبية)]، وتحت إشراف: أ.د. عزة عبد العزيز عثمان- كلية الآداب - جامعة سوهاج & أ.د. سلوى أبو العلا الشريف- كلية الآداب - جامعة المنيا.

مقدمة:

مع ظهور شبكة الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، تغير أسلوب تقديم الأخبار وتغيرت كذلك العلاقة بين الناشر والقارئ، وقد أثر هذا التغير على طريقة تقديم المحتوى الإعلامي، ومع ظهور الذكاء الاصطناعي أصبح هذا التأثير أكبر وأعمق من أي وقت مضى فواحدة من أبرز تجليات أنظمة الذكاء الاصطناعي هو منح الآلة القدرة على التحدث مع البشر بلغتهم الطبيعية، وتعد روبوتات الدردشة التفاعلية (Chatbot) دليل واضح على أن أنظمة الذكاء الاصطناعي التي تتحرك نحو دعم العملية الاتصالية، وتحديداً في المجال الإخباري.

الدراسات السابقة:

سوف يتم تناول الدراسات السابقة من خلال المحورين الآتيين:

المحور الأول: الدراسات المعنية بروبوتات الدردشة التفاعلية (Chatbot).

المحور الثاني: الدراسات المعنية بنموذج قبول التكنولوجيا (TAM).

أولاً: الدراسات المعنية بروبوتات الدردشة التفاعلية (Chatbot):

أشار (Zhang, et al., ٢٠٢١) أن روبوتات الدردشة التفاعلية الإخبارية تتمتع بالعديد من المزايا التفاعلية من خلال السماح للمستخدمين بالبحث عن المعلومات الإخبارية وتوفير واجهة تفاعلية سهلة الاستخدام، بالإضافة لقدراتها على توفير محتوى مخصص لإشراك المستخدمين ولكنها تفتقد لإضفاء الطابع الإنساني^(١).

وأكد كل من (Theodora A. Maniou & Andreas Veglis, 2020) أن الذكاء الاصطناعي له تأثير كبير على الصحافة ونشر الأخبار، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن إدخال روبوتات الدردشة التفاعلية يمكنها أن تقلل بشكل كبير من أعباء الأعمال الصحفية، كما يمكنها أيضاً تسهيل السرد البديل الذي يمكن تخصيصه بناء على تفضيلات المستخدمين، وخاصة في أوقات الأزمات مثل أزمة كورونا، حيث يعد نشر المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب أمراً في غاية الأهمية بالنسبة للجمهور، وطورت الدراسة روبوتات تفاعلي أطلق عليه برنامج COVINFO Reporter، وهو روبوت دردشة يعمل على نشر المعلومات التي

تنتجها المؤسسات الإعلامية الدولية، ويعمل على امداد المستخدمين بالمعلومات التي تهمهم، دون الحاجة إلى التنقل عبر مؤشرات البحث^(٢). وأوضحت دراسة (Trovato and Tobin, et al., 2018) أن سلوك القراء في طرح الأسئلة يختلف اعتماداً على من يتلقى السؤال سواء كان صحفياً أو روبوت دردشة تفاعلي، كما توصلت النتائج أيضاً أن هناك تأثير لتصميم روبوتات الدردشة التفاعلية واعتمادها على قدرات تقنية (LLMs)، حيث أنها تتبع نهج دقيق ومنظم في تقديم هذه التقنية وفي صناعة الأخبار وزيادة الثقة في المحتوى الإخباري المقدم^(٣).

ثانياً الدراسات المعنية بنموذج قبول التكنولوجيا (TAM):

أوضحت دراسة (A. Al-Adwan et al., 2023) أن هناك تأثير مباشر لسهولة الاستخدام المدركة على النية السلوكية للطلاب في تبني تكنولوجيا الميتافيرس، حيث كان هذه التأثير ضئيلاً مقارنة بالتأثير الغير مباشر للفائدة المدركة والتمتع المدرك، ووجدا أيضاً أن هناك دوراً كبيراً للابتكار الشخصي في مجال تكنولوجيا المعلومات للتأثير على سهولة الاستخدام المدركة والاستفادة المدركة، ويمكن لهذه النتائج أن تساعد مؤسسات التعليم العالي بشكل فعال عندما يتعلق الأمر بتصميم وتخطيط استراتيجيات فعالة للتبني الناجح لتكنولوجيا الميتافيرس للأغراض التعليمية^(٤).

وكشفت دراسة (J.S. Lim & J. Zhang. 2022) أن هناك تأثير مباشر لسهولة الاستخدام المدركة على قبول التكنولوجيا، كما أكدت أن هناك تأثير إيجابي مباشر لسهولة الاستخدام المدركة والاستفادة المدركة على الاتجاه نحو المنصات الإخبارية التي تعمل بالذكاء الاصطناعي، حيث أظهرت أن المستخدمين لديهم مواقف إيجابية تجاه هذه المنصات التي تمكنهم من الحصول على الأخبار دون مطالبتهم ببذل العديد من الجهود المعرفية والسلوكية^(٥).

وأشارت دراسة (M. Al Emran et al., 2018) أن غالبية الدراسات التي اعتمدت على نموذج قبول التكنولوجيا لقياس مستوى قبول التعلم باستخدام الهواتف المحمولة قامت بتوسع نطاق النموذج بإضافة متغيرات خارجية بالاعتماد على

بعض النماذج والنظريات الأخرى، كما أن معظم البحوث في هذا المجال أجريت على فئة الطلاب، وكانت الأداة الرئيسية المستخدمة هي أداة الاستبيان، بالإضافة إلى أن غالبية الدراسات أجريت في دول تايوان، إسبانيا، الصين، ماليزيا، وخاصة في مجالات العلوم الإنسانية، والتعليم، وتكنولوجيا المعلومات، وعلوم الحاسوب^(٦).

ومن خلال العرض السابق نلاحظ أن معظم الدراسات السابقة أكدت أن روبوتات الدردشة التفاعلية انتشر استخدامها في العديد من المجالات سواء في مجال خدمة العملاء، أو عبر المنصات التعليمية، وليس المجال الإخباري فقط، وأصبحت الخيار الأمثل لحل العديد من المشكلات التي تخص المستخدم، وفي نشر المحتوى الإخباري وزيادة درجة تفاعلية المستخدم مع المحتوى المقدم عبر واجهتها.

مشكلة الدراسة:

سعت هذه الدراسة إلى: رصد وقياس أثر استخدام روبوتات الدردشة التفاعلية عبر الشبكات الاجتماعية الإخبارية على مدى القبول التكنولوجي للشباب.

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: روبوت الدردشة التفاعلي الذي يعمل بنظام الذكاء الاصطناعي ويسمى (خبر دوت كوم).

المتغيرات التابعة: سهولة الاستخدام المدركة، الاستفادة المدركة، النية السلوكية للاستخدام.

المتغير الوسيط: الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية.

أهمية الدراسة: تنبع أهمية الدراسة من خلال الإعتبارات التالية:

١- تهتم الدراسة بمجال بحثي جديد وهو تأثير روبوتات الدردشة التفاعلية (Chatbots) والتي تعد أحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي الذي يمثل ثورة في عالم الاتصال، من خلال تطوير أساليب عرض وتقديم المحتوى الإعلامي لتتم بالنظم المؤتمتة، بهدف تخصيص الأخبار بشكل دائم لتناسب مع تفضيلات كل قارئ وتزيد من درجة تفاعله مع المحتوى المقدم.

٢- اعتمدت الدراسة على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) وهو النموذج الأكثر انتشاراً في مجال نظم المعلومات، حيث يهتم بدراسة مدى قبول واستخدام التطبيقات التكنولوجية الحديثة، كما يولى اهتماماً بالغاً بعامل سهولة الاستخدام

المدركة لأن المستخدم يتوقع سهولة الاستخدام في البداية، أي في المراحل الأولى لاستخدام تقنية جديدة.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي وهو: " قياس أثر استخدام روبوتات الدردشة التفاعلية عبر الشبكات الاجتماعية الإخبارية على مدى القبول التكنولوجي للشباب " ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال الأهداف الفرعية التالية:

- ١- رصد أثر استخدام روبوتات الدردشة التفاعلية عبر الشبكات الاجتماعية للمواقع الإخبارية على مستوى سهولة الاستخدام المدركة.
- ٢- قياس أثر استخدام روبوتات الدردشة التفاعلية عبر الشبكات الاجتماعية للمواقع الإخبارية على مستوى الاستفادة المدركة.
- ٣- قياس أثر استخدام روبوتات الدردشة التفاعلية عبر الشبكات الاجتماعية للمواقع الإخبارية على مستوى النية السلوكية لاستخدام هذه الروبوتات مستقبلاً.

فروض الدراسة:

- ١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات مجموعتي الدراسة التجريبية والضابطة من حيث مستوى سهولة الاستخدام المدركة.
- ٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات مجموعتي الدراسة التجريبية والضابطة من حيث مستوى الاستفادة المدركة.
- ٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات مجموعتي الدراسة التجريبية والضابطة من حيث مستوى النية السلوكية للاستخدام.
- ٤- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى القبول التكنولوجي لروبوتات الدردشة التفاعلية.

نوع الدراسة ومنهجها:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات شبه التجريبية التي تهتم بالتوصل إلى الاستنتاجات والبراهين العلمية، كما تسهم في الوصول إلى درجة عالية من الدقة في صياغة النتائج مما يساعد على التعميم والتنبؤ في دراسة الظاهرة الحالية^(٧)، وسعت الباحثة لقياس أثر استخدام روبوتات الدردشة التفاعلية عبر الشبكات

الاجتماعية الإخبارية (كمتغير مستقل) على المتغيرات التابعة (سهولة الاستخدام المدركة – الاستفادة المدركة – النية السلوكية)

كما اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي باعتباره أنسب المناهج العلمية لها، حيث أنه من أكثر المناهج العلمية ملائمة لرصد الحقائق وصياغة التفسيرات على أساس متكامل من الضبط والصدق المنهجي، وتعتبر دراسة الأثر من المجالات البحثية في الدراسات الإعلامية التي تثير أهمية تطبيق المنهج التجريبي^(٨)، كما اعتمدت أيضاً على أسلوب المقارنة المنهجية للمقارنة بين مجموعتي الدراسة.

التصميم التجريبي للدراسة:

تم الاعتماد على التصميم التجريبي البعدي (Post- test) لإجراء التجربة من خلال مجموعتين إحداهما تجريبية والأخرى ضابطة، لاختبار تأثير المتغير المستقل (استخدام روبوتات الدردشة التفاعلية عبر الشبكات الاجتماعية الإخبارية) على المتغيرات التابعة (سهولة الاستخدام المدركة – الاستفادة المدركة – النية السلوكية).

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في فئة الشباب الجامعي، حيث تم الاعتماد على هذه الفئة للأسباب التالية:

- السهولة النسبية في الوصول إليهم وتوزيعهم على المجموعات التجريبية عشوائياً.

- توافر القاعات والمعامل الجامعية لإجراء التجارب المعملية.

- وجود تجانس عمري وتعليمي بين طلاب المرحلة الواحدة يثبت المتغيرات الوسيطة، ويعزز من التحكم في ضبطها والتي من الممكن أن تؤثر على نتائج الدراسة شبه التجريبية.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عمدية قوامها (٦٠) مفردة – إنثاءً وذكوراً – من طلاب الفرقة الثالثة بكلية الإعلام وفنون الاتصال بجامعة فاروس، وتم توزيعها عشوائياً بالأسلوب العشوائي المنتظم على مجموعتين، بحيث تضم كل مجموعة (٣٠)

مفردة موزعة حسب النوع (١٥ ذكور، ١٥ إناث) في كل مجموعة، ووزعت عينة الدراسة على مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة على النحو التالي: المجموعة التجريبية: ضمت ٣٠ مبحوثاً ممن استخدموا روبوتات الدردشة التفاعلية بنظام الذكاء الاصطناعي (خبر دوت كوم) عن طريق ماسنجر فيسبوك^(٩).

المجموعة الضابطة: ضمت ٣٠ مبحوثاً ممن استخدموا الموقع الإلكتروني (أخبارك)^(١٠).

أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على استمارة الاستقصاء لقياس المتغيرات التابعة والوسيلة، عبر مجموعة من المقاييس تم اعدادها وتحكيمها.

اختبارات الصدق والثبات:

اختبار الصدق: اعتمدت الباحثة في قياس صدق استمارة الاستقصاء على عرضها على عدد من المحكمين^(١١) للحكم على مدى ارتباط الاستمارة بأهداف الدراسة وقياس متغيراتها، وبناءً على توجيهاتهم وملاحظاتهم، تم إجراء بعض التعديلات لتصبح الاستمارة صالحة للتطبيق.

اختبار الثبات: اعتمدت الباحثة في قياس الثبات على إعادة اختبار استمارة الاستقصاء على نفس العينة التي أجريت عليها الاختبار القبلي (Pre Test) بعد مرور أسبوعين على الاختبار الأول، وجاء معدل الثبات بنسبة ٩٢%، وهي نسبة تدل على وضوح الاستمارة وقابليتها للتطبيق.

المعاملات الإحصائية:

تم معالجتها واستخراج النتائج عن طريق الحاسب الالى باستخدام برنامج الـ SPSS وذلك من خلال المعاملات الاحصائية التالية: (التكرارات والنسب المئوية- اختبار T- تحليل التباين احادى الاتجاه ANOVA- الاختبارات البعدية (Post Hoc Tests) بطريقة أقل فرق معنوي (Least Significance Difference) والمعروف اختصاراً باسم (LSD)- معامل ارتباط بيرسون).

مفاهيم الدراسة:

روبوتات الدردشة التفاعلية (Chatbots):

هي عبارة عن تقنية تستعين باللغة الطبيعية للمستخدم بهدف مشاركته في محادثة مؤتمتة للحصول على المعلومات، حيث يُوجّه الحوار الذي يتم نحو مجموعة من المهام، التي تُقدم عبر التطبيقات المستخدمة^(١٢).

نموذج القبول التكنولوجي:

يهدف النموذج إلى التنبؤ وتفسير سلوكيات الأفراد وفهمهم وتبنيهم لتكنولوجيا جديدة، وقد عمل Davis على تطوير إطار عمل هذا النموذج كأسلوب متبع للتنبؤ بمدى قبول تكنولوجيا المعلومات؛ بهدف تقييم التطبيقات البرمجية، ويعتمد النموذج على عدد من المتغيرات هي: سهولة الاستخدام المدركة – الاستفادة المدركة – النية السلوكية.

الكفاءة الذاتية:

تعمل على تشكيل معتقدات وسلوكيات الأفراد، حيث اعتبر Venkatesh أنها تعد عاملاً أساسياً عند اتخاذ القرار فيما يتعلق بسهولة الاستخدام المدركة، وقد ركزت بعض الدراسات في مجال قبول التكنولوجيا على تأثير متغير الكفاءة الذاتية على سهولة الاستخدام المدركة^(١٣).

خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (١) يوضح خصائص عينة الدراسة

المجموع	المجموعات						المتغير
	الموقع الإلكتروني (أخبارك)		الشات بوت بنظام الذكاء الاصطناعي (خبر دوت كوم)				
%	ك	%	ك	%	ك		
50.0	30	50.0	15	50.0	15	ذكر	النوع
50.0	30	50.0	15	50.0	15	أنثى	
100.0	60	100.0	30	100.0	30	الإجمالي	

يعرض الجدول السابق خصائص مجموعات الدراسة، وقد جاءت على النحو التالي:-

المجموعة التجريبية: ضمت ٣٠ مبحوثاً موزعة حسب النوع (١٥ ذكور، ١٥ إناث) ممن استخدموا روبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي (خبر دوت كوم) عن طريق ماسنجر فيسبوك.

المجموعة الضابطة: ضمت ٣٠ مبحوثاً موزعة حسب النوع (١٥ ذكور، ١٥ إناث) ممن استخدموا الموقع الإلكتروني (أخبارك).

نتائج اختبار فروض الدراسة:

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات مجموعتي الدراسة التجريبية والضابطة من حيث مستوى سهولة الاستخدام المدركة.

جدول رقم (٢) يوضح دلالة الفروق بين مجموعتي الدراسة في مقياس سهولة الاستخدام المدركة

مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد N	المجموعة	
.001	58	4.014	.00000	3.0000	30	التجريبية	مقياس سهولة الاستخدام المدركة
			.68229	2.5000	30	الضابطة	

لاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار T-test، حيث تُبين نتائج الجدول رقم (٢) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتي الدراسة التجريبية والضابطة، فيما يتعلق بمستوى سهولة الاستخدام المدركة، وجاء الفرق لصالح المجموعة التجريبية التي استخدمت روبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي (خبر دوت كوم)، حيث بلغت قيمة ت = (4.014)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.001)، أي أن مستوى سهولة الاستخدام المدركة لروبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي أعلى مستوى سهولة الاستخدام المدركة للموقع الإلكتروني، وترجع هذه النتيجة إلى تمتع روبوت الدردشة التفاعلي خبر دوت كوم القائم على نظام الذكاء الاصطناعي بقدرته على التفاعل مع المستخدم، إلى جانب سهولة استخدام واجهته في البحث والاستفسار عن المعلومات والأخبار، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (L. Gkinko and A. Elbanna, 2023) أن هناك اختلاف بين أنظمة الشات بوت المستندة على الذكاء

الاصطناعي و أنظمة المؤسسات الأقدم، نظراً لخصائصها المميزة فهي تتعلم باستمرار من أنماط الاستخدام والطرق التي يتفاعل بها المستخدمون مع هذه الروبوتات^(١٤).

وبناء على ما سبق ثبت صحة الفرض الأول الذي ينص على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات مجموعتي الدراسة التجريبية والضابطة من حيث مستوى سهولة الاستخدام المدركة.

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات مجموعتي الدراسة التجريبية والضابطة من حيث مستوى الاستفادة المدركة.

جدول رقم (٣) يوضح دلالة الفروق بين مجموعتي الدراسة في مقياس

الاستفادة المدركة

مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد N	المجموعة	
.001	58	5.188	.00000	3.0000	30	التجريبية	مقياس الاستفادة المدركة
			.66868	2.3667	30	الضابطة	

لاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار T-test، حيث يتضح من نتائج الجدول رقم (٣) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتي الدراسة التجريبية والضابطة، فيما يتعلق بمستوى الاستفادة المدركة، وجاء الفرق لصالح المجموعة التجريبية التي استخدمت روبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي (خبر دوت كوم)، حيث بلغت قيمة ت = (5.188)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.001)، أي أن مستوى الاستفادة المدركة لروبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي أعلى مستوى الاستفادة المدركة للموقع الإلكتروني، وترجع هذه النتيجة إلى أن روبوتات الدردشة التفاعلية التي تعمل بنظام الذكاء الاصطناعي لديها القدرة على التواصل مع المستخدم وتلبية استفساراته في ضوء ما هو مطلوب بناء على رغبات المستخدمين، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Zarouali et al., 2021) التي أكدت أن المستخدمين يميلون بشكل أكبر إلى المحتوى الإخباري المقدم بواسطة برامج الدردشة التفاعلية مقارنة بالمواقع الإلكترونية^(١٥).

وبناء على ما سبق ثبت صحة الفرض الثاني الذي ينص على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات مجموعتي الدراسة التجريبية والضابطة من حيث مستوى الاستفادة المدركة.

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات مجموعتي الدراسة التجريبية والضابطة من حيث مستوى النية السلوكية للاستخدام.

جدول رقم (٤) يوضح دلالة الفروق بين مجموعتي الدراسة في مقياس النية السلوكية

مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد N	المجموعة	
.001	58	8.004	.18257	2.9667	30	التجريبية	مقياس النية السلوكية
			.73030	1.8667	30	الضابطة	

لاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار T-test، حيث تُشير نتائج الجدول رقم (٤) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتي الدراسة التجريبية والضابطة، فيما يتعلق بمستوى النية السلوكية، وجاء الفرق لصالح المجموعة التجريبية التي استخدمت روبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي (خبر دوت كوم)، حيث بلغت قيمة ت = (8.004)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.001)، أي أن مستوى النية السلوكية لاستخدام روبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي مستقبلاً أعلى مستوى النية السلوكية لاستخدام الموقع الإلكتروني، وترجع هذه النتيجة إلى تمتع روبوت الدردشة التفاعلي بقدرة عالية في التواصل مع المستخدمين من خلال (One-to-One Communication) أي التواصل بشكل فردي مع كل مستخدم على حدة على عكس الموقع الإلكتروني، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Y. Zhu et al., 2022) التي أشارت بقبول المستهلكين لروبوتات الدردشة التفاعلية المدعومة بالذكاء الاصطناعي، حيث أوضحت النتائج أن هناك نية من قبل المستهلكين (عينة الدراسة) باستخدام روبوتات الدردشة التفاعلية التي تعمل بالذكاء الاصطناعي والتفاعل معها لتلبية احتياجاتهم^(١٦).

وبناء على ما سبق ثبت صحة الفرض الثالث الذي ينص على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات مجموعتي الدراسة التجريبية والضابطة من حيث مستوى النية السلوكية للاستخدام.

الفرض الرابع: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى القبول التكنولوجي لروبوتات الدردشة التفاعلي.

ويتفرع من هذا الفرض أربعة فروض فرعية، على النحو التالي:

الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى سهولة الاستخدام المدركة.

جدول رقم (٥) يوضح العلاقة بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى سهولة الاستخدام المدركة

المتغيرات	الكفاءة الذاتية
سهولة الاستخدام المدركة	معامل الارتباط
	مستوي الدلالة
	العدد
	.344
	.063
	30

لاختبار هذا الفرض تم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون **Pearson**، حيث تُشير نتائج الجدول رقم (٥) إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى سهولة الاستخدام المدركة لروبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي (خبر دوت كوم)، حيث بلغت قيمة (ر) = (.344) وهي غير دالة عند مستوى معنوية (.063).

وبناء على ما سبق تم رفض الفرض الفرعي الأول الذي ينص على: وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى سهولة الاستخدام المدركة.

الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى الاستفادة المدركة.

جدول رقم (٦) يوضح العلاقة بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى الاستفادة المدركة

المتغيرات	الكفاءة الذاتية
الاستفادة المدركة	معامل الارتباط
	مستوي الدلالة
	العدد
	.365
	.047
	30

لاختبار هذا الفرض تم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون Pearson، حيث تبين نتائج الجدول رقم (٦) إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى الاستفادة المدركة لروبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي (خبر دوت كوم)، وهي علاقة متوسطة في شدتها، حيث بلغت قيمة (ر) = (.365). وهي دالة عند مستوى معنوية (.047)، وهذا يعنى أنه كلما زادت الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية، زاد مستوى الاستفادة المدركة لروبوت الدردشة بنظام الذكاء الاصطناعي (خبر دوت كوم)، والعكس صحيح، وأشارت بعض الدراسات لأهمية متغير الكفاء الذاتية، حيث أنها تعد عاملاً أساسياً عند اتخاذ القرار فيما يتعلق بالاستفادة المدركة، وفي المجمل يمكن القول انه كلما زادت الكفاءة الذاتية للفرد كلما زادت فرصة نجاحه في إنجاز مهمة ما^(١٧).

وبناء على ما سبق قبول الفرض الفرعي الثاني الذي ينص على: وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى الاستفادة المدركة.

الفرض الفرعي الثالث: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى النية السلوكية للاستخدام.

جدول رقم (٧) يوضح العلاقة بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى النية السلوكية للاستخدام

الكفاءة الذاتية	المتغيرات	
.088	معامل الارتباط	النية السلوكية
.644	مستوي الدلالة	
30	العدد	

لاختبار هذا الفرض تم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون Pearson، حيث يتضح من نتائج الجدول رقم (٧) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى النية السلوكية في استخدام روبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي (خبر دوت كوم)، حيث بلغت قيمة (ر) = (.088) وهي غير دالة عند مستوى معنوية (.644).

وبناء على ما سبق تم رفض الفرض الفرعي الثالث الذي ينص على: وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى النية السلوكية للاستخدام.

وفقاً لما سبق تم قبول الفرض الرابع جزئياً والذي ينص على: وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى القبول التكنولوجي لروبوتات الدردشة التفاعلي.

مناقشة نتائج الدراسة:

- أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتي الدراسة التجريبية الضابطة، فيما يتعلق بمستوى سهولة الاستخدام المدركة، وجاء الفرق لصالح المجموعة التجريبية التي استخدمت روبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي (خبر دوت كوم).

- كذلك كشفت النتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتي الدراسة التجريبية الضابطة، فيما يتعلق بمستوى الاستفادة المدركة، وجاء الفرق لصالح المجموعة التجريبية التي استخدمت روبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي (خبر دوت كوم)، وترجع هذه النتيجة إلى أن روبوتات الدردشة التفاعلية التي تعمل بنظام الذكاء الاصطناعي لديها القدرة على التواصل مع المستخدم وتلبية استفساراته في ضوء ما هو مطلوب بناء على رغبات المستخدمين.

- كما أوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتي الدراسة التجريبية الضابطة، فيما يتعلق بمستوى النية السلوكية، وجاء الفرق لصالح المجموعة التجريبية التي استخدمت روبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي (خبر دوت كوم)، وترجع هذه النتيجة إلى تمتع روبوت الدردشة التفاعلي بقدرة عالية في التواصل مع المستخدمين من خلال (One-to-One Communication) أي التواصل بشكل فردي مع كل مستخدم على حدة على عكس الموقع الإلكتروني.

- وأشارت أيضاً إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية ومستوى الاستفادة المدركة لروبوت الدردشة التفاعلي بنظام الذكاء الاصطناعي (خبر دوت كوم)، وهذا يعني أنه كلما

زادت الكفاءة الذاتية في استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية، زاد مستوى الاستفادة المدركة لروبوت الدردشة بنظام الذكاء الاصطناعي (خبر دوت كوم).

الهوامش

1) Zhang, et al., Informing the Design of a News Chatbot, **In Proceedings of the 21st ACM International Conference on Intelligent Virtual Agents (IVA '21)**, USA, New York, Association for Computing Machinery, 2021, pp. 224-225.

2) Theodora A. Maniou & Andreas Veglis, Employing a Chatbot for News Dissemination during Crisis: Design, Implementation and Evaluation, **Future Internet**, Vol. 12, 2020, p. 11..

3) Trovato and Tobin, et al., Towards Designing a Question-Answering Chatbot for Online News: Understanding Perspectives and Questions, **Association for Computing Machinery**, 2018, p. 19.

4) A. Al-Adwan et al., Extending the Technology Acceptance Model (TAM) to Predict University Students' Intentions to Use Metaverse-Based Learning Platforms, **Education and Information Technologies**, Vol. 28, 2023, p. 15403.

5) J.S. Lim & J. Zhang, Adoption of AI-driven personalization in digital news platforms: An integrative model of technology acceptance and perceived contingency, **Technology in Society**, Vol. 69, 2022, p. 7.

6) M. Al Emran et al., Technology Acceptance Model in M-learning context: A systematic review, **Computers & Education**, Vol. 125, October 2018, p. 389.

٧) غادة اليماني، التأثيرات المعرفية والتذكيرية للفيديوهات الصحفية المصاحبة للأحداث الإرهابية: دراسة تجريبية على طلاب الصحافة، **المجلة العلمية لبحوث الصحافة**، العدد الثاني، أبريل – يونيو ٢٠١٥، ص ص ١٣٨-١٣٩.

٨) محمد عبد الحميد، **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، ط٢، القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٤، ص ص ٢٠٦-٢٠٧.

9) https://www.facebook.com/profile.php?id=100089730187511&locale=ar_AR.

10) <https://akhbarkdot.wordpress.com/>.

١١) أسماء الأساتذة المحكمون مرتبة أبجدياً وفقاً للدرجة العلمية:-

درجة أستاذ:

- أ.د/ أحمد فاروق رضوان: أستاذ العلاقات العامة بقسم الإعلام بكلية الآداب جامعة حلوان.
- أ.د/ عادل فهمي: أستاذ الإذاعة والتلفزيون بكلية الإعلام جامعة القاهرة.
- أ.د/ غادة اليماني: أستاذ الصحافة بقسم الإعلام بكلية الآداب جامعة طنطا.
- أ.د/ محمد سعد: أستاذ الصحافة العامة بقسم الإعلام بكلية الآداب جامعة المنيا.
- أ.د/ محمود علم الدين: أستاذ الصحافة بكلية الإعلام جامعة القاهرة.
- أ.د/ وليد رشاد ذكي: أستاذ علم الاجتماع بالمركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية.
- درجة أستاذ مساعد:
- أ.م.د/ محمد فؤاد: الأستاذ المساعد بكلية الإعلام جامعة الأزهر.
- أ.م.د/ نشوى اللواتي: أستاذ الصحافة المساعد ورئيس قسم الصحافة بأكاديمية أخبار اليوم.
- أ.م.د/ هيثم جودة: أستاذ الصحافة المساعد بقسم الإعلام التربوي جامعة الزقازيق.
- أ.م.د/ ولاء يحيي: أستاذ العلاقات العامة المساعد بكلية الإعلام الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات.

12) Milan Eeuwen, Mobile conversational commerce: messenger chatbots as the next interface between businesses and consumers, **Master thesis**, University of Twente, Netherlands, 2017, p:4.

13) Y.H. Yuan et al., An empirical research on relationships between subjective judgement, technology acceptance tendency and knowledge transfer, **PLOS ONE**, Vol. 12, No. 9, 2017, pp.4-5.

14) L. Gkinko and A. Elbanna, The appropriation of conversational AI in the workplace: A taxonomy of AI chatbot users, **International Journal of Information Management**, Vol. 69,2023 , p. 9.

15) Zarouali et al., Overcoming polarization with chatbot news? Investigating the impact of news content containing opposing views on agreement and credibility, **European Journal of Communication**, Vol. 36, No. 1, 2021, p. 63.

16) Y. Zhu et al., AI is better when I'm sure: The influence of certainty of needs on consumers' acceptance of AI chatbots, **Journal of Business Research**, Vol. 150, 2022, p. 646.

17) Amornkitpinyo & Wannapiroon, Causal Relationship Model of the Technology Acceptance Process of Learning Innovation in the 21ST Century for Graduate Students, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, Vol. 174, 2015, p.2093.