

تأثیر فن آوری های جدید ارتباطی در تشکیل، حفظ و استفاده از سرمایه اجتماعی



3

نویسندگان: هانزلتون و کنن

ترجمه: اصحاب حبیب زاده



هانزلتون

بحث اندکی در مورد رویه‌های بنیادینی وجود دارد که ممکن است باعث موفقیت یا شکست در استفاده از این فن‌آوریها در روابط عمومی شود. بنظر می‌رسد در پرداختن به این موضوع، دو نظریه نوپا برگرفته از نوشته‌های محققان روابط عمومی مفید باشد. نظریه اول، نگاه کردن به روابط عمومی به عنوان پیوندهای عمومی است. در این مطالعه، این ایده در تئوری روابط اجتماعی در روابط عمومی (Social Capital Theory of Public Relations) نشان داده شده است که روابط اجتماعی را با دیگر اشکال بازگشت بهره به سازمان‌ها ارتباط می‌دهد. ایده دوم «دیدگاه تولید مشارکتی در روابط عمومی» (Co-creationist Perspective of Public Relations) است. این دیدگاه، مردم را در ارتباطات عمومی بیشتر شرکت‌کنندگانی فعال می‌بیند تا منفعل. بنابراین در این مطالعه بررسی خواهیم کرد که افراد شرکت‌کننده در مطالعه ما چگونه از فن‌آوریهای جدید هم از دیدگاه ارتباطات اجتماعی و هم از دیدگاه روابط استفاده می‌کنند. نتایج، درک بهتری از پدیده‌ی نوپا و مهم استفاده عمومی از فن‌آوریهای جدید در ارتباطات ایجاد می‌کند.

این مقاله گزارشی است از تحقیق در این مورد که دانشجویان چگونه با مخاطبان مختلف ارتباط برقرار می‌کنند و یافته‌های آن نشان می‌دهد که استفاده از فن‌آوری بیشتر متمرکز بر عملکردهای اجتماعی است تا بر کار و وظیفه. نتایج بیان می‌دارد که روابط سودآور اجتماعی شامل انتخاب میان فن‌آوریهای ارتباطی مختلف می‌باشد. دلبستگی به تلفن همراه، پیام فوری، و پست الکترونیکی و ترجیح دادن آنها و همچنین تمایل به استفاده از فن‌آوری به عنوان بخشی از یک رویکرد برای مشارکت در شکل‌گیری، حفظ و استفاده از روابط سودمند اجتماعی، افراد در سن دانشجویی را منحصر به فرد ساخته است. این نتایج همچنین بیانگر تضاد گونه‌هاست که در آن اشخاص با رویکردهای بسیار گوناگون در مورد روابط سودمند اجتماعی باید راهی بیابند که گرد هم بیایند، با یکدیگر سازگار شوند و همکاری کنند تا دقیقاً نتایجی را بدست آورند که بسیاری از تئوریست‌های روابط اجتماعی از فقدان آنها اظهار تأسف می‌کنند. اهمیت فن‌آوریهای ارتباطی جدید توسط افراد مجرب در زمینه‌ی روابط عمومی بطور گسترده‌ای تصدیق شده است. اما، بنظر می‌آید اتفاق آراء یا حتی

مرور مطالب

نظریه‌ی روابط سودمند اجتماعی

گسترش روابط سودمند اجتماعی به عنوان یک مفهوم با آثار بوردیو (Bourdieu) (۱۹۸۶) آغاز می‌شود. این مفهوم توسط کولمن (Coleman)، فوکویاما (Fukuyama)، پوتنام (Putnam)، لین (Lin)، و برت (Burt) گسترش و رواج یافته است. آنچه در ادامه می‌آید این ایجاد مفهوم را تأیید کرده و چارچوبی برای تحقیق گزارش شده ایجاد می‌نماید. هازلتون (Hazleton) و کنان (Kennan) (۲۰۰۶) و (۲۰۰۰) بر پایه‌ی این سنت‌ها روابط سودمند اجتماعی را به عنوان «توانایی سازمان‌ها جهت ایجاد، نگهداری و استفاده از ارتباطات برای دستیابی به اهداف سازمانی مطلوب» تعریف کردند. افراد و گروه‌ها روابط اجتماعی را از طریق ارتباطات بدست آورده، نگه داشته و از آن استفاده می‌کنند؛ اساس روابط که در وقت خود تبدیل به بنیاد روابط مفید اجتماعی می‌شود. هازلتون و کنان با در نظر گرفتن ابعاد ساختاری و ارتباطی و حذف بعد ادراکی به نفع بعد ارتباطی، بر ماهیت چند بعدی ترسیم روابط اجتماعی سودمند در کار ناهاپیت (Nahapiet) و گوشال (Ghoshal) تأکید می‌کنند.

بعد ساختاری به رشته ارتباطات شبکه‌ای اشاره دارد که امکان ایجاد روابط مفید اجتماعی را فراهم می‌سازند. افراد توسط شبکه‌ها محدود می‌شوند، اما قادرند شبکه خود را گسترش داده، سازماندهی کرده و سازگار نمایند. برت سه جزء شبکه را پیشنهاد می‌کند: دسترسی، ارجاع و زمانبندی. هازلتون و کنان از کار کولمن نتیجه‌گیری کرده و جزء چهارمی را اضافه می‌کند، یعنی تغییرپذیری. دسترسی به توانایی ارسال و دریافت پیام و همچنین توانایی بدست آوردن اجازه‌ی ورود به شبکه اشاره دارد. ارجاع نشان می‌دهد اشخاص تا چه حد می‌توانند از طریق ارتباط با دیگران به شبکه‌ها دسترسی پیدا کنند. زمانبندی دربرگیرنده‌ی دسترسی داشتن به یک پیام در یک چارچوب زمانی مناسب برای افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها جهت دستیابی به اهداف است. تغییرپذیری میزانی است که شبکه‌ی منظم شده برای یک هدف می‌تواند باز به سوی هدفی دیگر هدایت شود.

بعد پیوندی روابط سودمند اجتماعی بر ماهیت و ویژگی روابط میان افراد تمرکز دارد. هازلتون و کنان

نظرات در مورد اینکه آیا اینترنت باعث افزایش روابط سودمند اجتماعی می‌شود یا کاهش آن متفاوت است. بنظر می‌رسد یک مخالف خاص این است که آیا فن‌آوری‌هایی مانند صفحات وب، پست الکترونیک، پیام فوری، بازی آنلاین، فیس بوک، مای اسپیس و تلفن‌های همراه باعث افزایش انزوا و در نهایت کاهش روابط اجتماعی می‌شوند، یا فن‌آوری‌های جدید ارتباطی اجازه می‌دهند روابط افزایش یابد، که بدلیل آن که محدود به زمان و فضا نیستند باعث گسترش روابط اجتماعی می‌شوند. مورد جایگزین پیشنهادی توسط این تحقیق این است که اهمیت روزافزون فن‌آوری ارتباطات نشانگر چیزی است که ممکن است یک دگرگونی عمده در ماهیت بنیادین روابط اجتماعی باشد و این دگرگونی حاکی از آینده‌ای است که در آن مدیریت ارتباطات بخاطر رویکردهای گوناگون در مورد شکل‌گیری، نگهداری و استفاده از آن بسیار چالش برانگیزتر است.

یکی از محدودیت‌های استفاده از اینترنت در نوشته‌های مربوط به روابط اجتماعی این است که قادر نیست طیف گسترده‌ی خصوصیات قابل تقابل افراد و اینکه این خصوصیات چگونه برای ایجاد، نگهداری و گسترش روابط اجتماعی استفاده شده‌اند را تصدیق نماید. بلکه این نوشته‌ها معمولاً مدت زمانی که شخص صرف فعالیت‌های انفرادی اینترنتی می‌کند را مد نظر دارند، و تاحدی اختیارات افراد را یکسان می‌انگارند و انتخاب میان کانال‌هایی که افراد با در نظر گرفتن فعالیت‌های ارتباطات سودمند اجتماعی انجام می‌دهند را نادیده می‌گیرند. تحقیقی که در اینجا گزارش شده یک تحلیل توصیفی از بارزترین شیوه‌های تقابل میان دانشجویان با در نظر گرفتن ایجاد، نگهداری و استفاده از روابط اجتماعی ارائه می‌دهد. این تحقیق شامل این خصوصیات است: به فن‌آوری‌ها بطور مشترک می‌نگرد و بررسی می‌کند که چگونه این فن‌آوری‌ها انتخاب شده و برای دستیابی به فعالیت‌های ارتباط اجتماعی مفید بکار گرفته می‌شوند، یک جایگزین برای دیدگاه‌های سازنده یا مخربی ارائه می‌دهد که بیان می‌کنند روابط اجتماعی در حال تغییر است، و بیان می‌دارد که تغییرات اساسی در شکل‌گیری، نگهداری و استفاده از روابط اجتماعی امکان تضاد در مؤسسات یا سازمان‌های معاصر را ایجاد می‌کند.

روابط سودمند اجتماعی ممکن است در حضور فن‌آوریهای ارتباطات تاریخ گذشته شده باشند. مشارکت در ارتباطات بر پایه‌ی فن‌آوری می‌تواند کمتر وقت را تلف کند، زیرا افراد برای مدت کمتری ارتباط برقرار می‌کنند یا در هنگام تقابل چند کار دیگر را همزمان انجام می‌دهند. همچنین ممکن است فن‌آوری ارتباطات از راه‌های جدید و منحصر بفرد با تقابل رو در رو آمیخته شود. این نکته مهم است که افرادی که در جوامع آنلاین تقابل دارند اغلب در خارج از این جوامع نیز با یکدیگر تقابل دارند. برای مثال، اینترنت می‌تواند فن‌آوری در نظر گرفته شود که باعث ایجاد روابط سودمند اجتماعی می‌شود زیرا اعضای شبکه‌های اجتماعی می‌توانند از اطلاعات پخش شده در شبکه‌های آنلاین بهره برده و به عواملی مؤثرتر و مرتبط‌تر تبدیل شوند. ولمن، کوان هاس، ویت و همپتون معتقدند در محیط کار، اینترنت درگیر شدن در فعالیت‌های سازمانی را ایجاد کرده و افزایش می‌دهد.

بورگیدا، سالیوان، اوکسندین، جکسون، ریدل و گنگل دریافتند که سطوح روابط سودمند اجتماعی ممکن است بر روی اثر اینترنت بر روابط اجتماعی تأثیرگذار باشد. استحکام روابط سودمند اجتماعی و روابط افراد قبل از در نظر گرفتن فن‌آوری تأثیری بر سهولت آمیخته شدن اینترنت با شبکه اجتماعی داشته و برای بهسازی یا تهدید روابط کنونی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

اثرات مثبت فن‌آوری بر روابط سودمند اجتماعی

شاه، اشمیرباخ، هاکینز، اسپینو، دونوان، بارگ و مک کنا نظری خلاف این عقیده دارند که اینترنت زمان و تمرکز را از زندگی اجتماعی می‌زداید. شاه و دیگران اظهار می‌دارند که استفاده از اینترنت ارتباطات و یکپارچگی را افزایش می‌دهد و نه کاهش. یک ارتباط مثبت میان استفاده از اینترنت و مشارکت از اینترنت به عنوان یک مکانیسم اجتماعی شدن حمایت می‌کند زیرا افراد درحالیکه از منابع اطلاعاتی وسیع اینترنت برای یافتن و برنامه‌ریزی راه‌هایی جهت مشارکت در اجتماعات خارج از فضای مجازی استفاده می‌کنند، با یکدیگر نیز تقابل دارند. به علاوه، اونیکس و بولن، در بحث درباره‌ی اتکا به عضویت داوطلبانه در گروه به عنوان معیار روابط سودمند اجتماعی، اعلام کردند که روابط سودمند اجتماعی می‌تواند هرگاه افراد

سه بخش ارتباطی را معرفی می‌کنند: اعتماد، استحکام روابط و تداعی. اعتماد به همکاری مورد انتظار اشاره دارد، درحالیکه تداعی به میزانی اشاره دارد که افراد خود را مرتبط با دیگران در شبکه می‌دانند. استحکام روابط به دفعات و صمیمیت روابط میان افراد اشاره دارد. سیبرت، کرایمر و لیدن دریافتند که پیوندهای ارتباطی می‌تواند دسترسی به اطلاعات و منابع و همچنین تعهد شغلی را افزایش دهد، که این امر می‌تواند منجر به افزایش موفقیت و رضایت شغلی گردد.

بعد ارتباطی به مکانیسم اصلی مرکزیت می‌دهد که از طریق آن روابط سودمند اجتماعی ایجاد می‌شود، نگهداری شده و استفاده می‌شود. نقش پیام رسانی در شکل دهی و حفظ روابط امری مهم در بعد ارتباطی به حساب می‌آید. ارتباطات از طریق فعالیت‌های اساسی ارتباطی مانند تبادل اطلاعات، شناخت مشکلات و راه حل‌ها، ساماندهی رفتارها و مدیریت تضادها، تبدیل به امری حیاتی در دسترسی و استفاده از روابط سودمند اجتماعی می‌شود.

فن‌آوری و روابط سودمند اجتماعی

تمایل به فن‌آوریهای جدید و چگونگی استفاده از آن‌ها بر ابعاد ساختاری، پیوندی و ارتباطی روابط سودمند اجتماعی تأثیر می‌گذارد. در حالیکه نگرانی پوتنام و دیگر محققان منطقی است، دلایل زیادی وجود دارد که قبول کنیم ماهیت اساسی روابط سودمند اجتماعی ممکن است به طرقتی که برای نسل‌های جدید عاملان معمول و سهل است، اما برای دیگران دشوار، ناامید کننده و بیگانه است، تغییر پیدا کند. آنچه پدیدار می‌شود ممکن است بسیار متفاوت از مفهوم آفرینی‌های سنتی در مورد روابط سودمند اجتماعی باشد، اما ممکن است روابط سودمند اجتماعی کاملاً یکسان باشد. این بخش به بحث در مورد فن‌آوریهای مختلف و تأثیر بالقوه‌ی آن‌ها بر روابط سودمند اجتماعی می‌پردازد.

رسنیک از واژه‌ی روابط سودمند اجتماعی-فنی برای اشاره به تقابل میان اجتماعی شدن با پیشرفت فن‌آوری ارتباطات استفاده می‌کند. همپتون و ولمن اظهار می‌دارند که روابط سودمند اجتماعی «جنبه‌ی اجتماعی و پشتیبان تقابلی است که جامعه را تعریف می‌کند»، و نه محیط فیزیکی که این تقابل ممکن است رو در رو اتفاق بیافتد. مفاهیم قبلی در مورد

یک دانشجوی معمول یکی از داناترین افراد جامعه در مورد فن‌آوری است. تقریباً یک چهارم دانشجویان مورد مطالعه برای تفریح و سرگرمی وارد اینترنت می‌شوند. بیش از نیمی از این دانشجویان برای پست الکترونیک و دیگر عملکردهای ارتباط اجتماعی از اینترنت استفاده می‌کنند. دانشجویان از اینترنت احساس رضایت دارند زیرا نوعی دسترسی به شبکه فراهم می‌کند که می‌توان در هر زمان از آن استفاده کرد.

شاه، کوک و هولبرت بیان کردند که اینترنت می‌تواند تأثیر مثبتی بر روابط سودمند اجتماعی اعمال نماید، بخصوص در رابطه با کاربرانی که به اکتساب اطلاعات ترغیب شده‌اند. یافته شده که استفاده از اینترنت برای جستجوی اطلاعات اثری مثبت بر تحرک و شرکت در فعالیت‌های شهری دارد زیرا افراد اطلاعاتی توانمند ساز دریافت می‌کنند. شاه و دیگران همچنین بر امکان هماهنگ‌سازی از طریق پست الکترونیک برای اثر گذاری بر سطوح روابط سودمند اجتماعی افراد تأکید کردند. بالعکس، آن‌ها دریافتند افرادی که از اینترنت فقط برای تفریح اجتماعی، مانند بازی و اتاق‌های گپ بدون نام، استفاده می‌کنند، از مزایای

بطور داوطلبانه برای بهره‌مقابل و ایجاد اطمینان‌گرد هم جمع می‌شوند، بوجود آید. بنابراین فن‌آوریهای جدید می‌توانند مکانیسمی برای جمع کردن افراد دور هم برای ایجاد و حفظ روابط سودمند اجتماعی باشد. ولمن و دیگران، دریافتند که استفاده از اینترنت باعث ایجاد روابط سودمند شبکه‌ای می‌شود، و استحکام شبکه اجتماعی را با گسترش سطوح فعلی تماس رو در رو و تلفنی افزایش می‌دهد. استفاده از اینترنت شکل دیگری برای ارتباط را در اختیار افراد قرار می‌دهد، که به وسیله آن سهولت و دفعات ایجاد ارتباط افزایش پیدا می‌کند.

یلی رنکو، آتیو و تونتی دریافتند که تقابل میان اعضای یک سازمان، با کمک فن‌آوری، می‌تواند باعث افزایش دانش کلی در آن سازمان شده و بنابراین میزان آگاهی را افزایش دهد. سپس این ازدیاد آگاهی می‌تواند تبدیل به روابط سودمند اجتماعی داخلی و خارجی شود، و شبکه‌های اطلاعاتی را ایجاد کند که یلی رنکو و دیگران مدعی هستند برای رشد سازمانی و افزایش موفقیت لازم می‌باشند.

در مطالعه‌ی دانشجویان و استفاده‌ی آن‌ها از فن‌آوری، آیکن، وانجانی، رای و مارتین دریافتند که



روابط سودمند اجتماعی بهره نمی‌برند.

اثرات منفی فن آوری بر روابط سودمند اجتماعی

ایکن و دیگران گزارش دادند افرادی که زمان بیشتری در اینترنت صرف می‌کنند احتمالاً میزان تنهایی عاطفی بیشتر و تنهایی اجتماعی کمتری دارند. کاپلان قبول دارد که همه استفاده از اینترنت مفید نیست. یافت شده که افرادی که سلامت روانی-اجتماعی پایینی دارند زمان بیشتری را صرف استفاده از اینترنت برای ایجاد روابط اجتماعی می‌کنند. براساس یافته‌های کاپلان، استفاده از اینترنت «جایگزینی امن تر و کم خطر تر» برای ارتباط رو در رو است، زیرا این افراد در محیط مجازی خود را «... مفیدتر، با اعتماد به نفس بیشتر و راحت تر...» می‌دانند. کاهش نیاز به شایستگی میان فردی در اینترنت برای افراد که از نظر اجتماعی نابجا هستند و سوسه انگیز می‌شود، با اینکه ارتباطات شکل گرفته در محیط آنلاین سطحی تر است و عمق کمتری نسبت به ارتباطی دارد که از طریق ارتباط رو در رو شکل گرفته است. والاس اضافه می‌کند که «رقابت با ارتباط آنلاین برای واقعیت کسل کننده مشکل است، بخصوص برای افرادی که زندگی شان به خودی خود دارای مشکل است». این نیاز به مخفی شدن در پشت فن آوری برای ایجاد ارتباطات به عنوان رشد کاذب در روابط سودمند اجتماعی قلمداد می‌شود؛ در حقیقت یک رابطه شکل می‌گیرد، اما از انجائیکه هرگز کاملاً استفاده یا حفظ نمی‌شود، به هیچیک از افراد دخیل در این تجربه بهره‌ای نمی‌رساند.

پست الکترونیک

پست الکترونیک یک نوآوری وابسته به فن آوری است که در مقایسه با تقابل رو در رو یا نامه نگاری، امکان ارتباط مداوم و دارای راندمان زمانی را ایجاد می‌کند. پست الکترونیک ارتباط در یک شبکه وسیع را تسهیل می‌کند. بواس، هورینگان، ولمن و راینی دریافتند که با گسترش شبکه‌ی یک فرد، استفاده از پست الکترونیک برای ارتباط با شبکه ثابت باقی می‌ماند. پست الکترونیک ممکن است بخصوص برای کسانی که شخص رابطه‌ی محکمی با او ندارد قابل قبول باشد، زیرا نیاز به حفظ روابط سودمند اجتماعی را بدون ایجاد مزاحمت یا صرف زمان زیاد برطرف می‌نماید. پست الکترونیک یکی از راه‌های رایج ارتباط مورد استفاده در محیط‌های دانشگاهی

است. دانشجویان از طریق پست الکترونیک با خانواده، دوستان و اساتیدشان در تماس هستند. در این روش پست الکترونیک به عنوان جایگزینی برای تماس تلفنی و رو در رو عمل می‌کند. ترایس پی برد که افراد تازه وارد در دانشگاه بطور متوسط هفته‌ای ۶ بار برای والدین خود نامه الکترونیکی ارسال می‌کنند و دفعات ارسال در زمان استرس افزایش می‌یابد، اما نه لزوماً به منظور اطلاع دادن در مورد استرس یا کسب تجربیات والدین.

مطالعه‌ی کامینگز، باتلر و کراوت در مورد استفاده دانشجویان از پست الکترونیک نشان داد که پست الکترونیک برای تکمیل کارهای مربوط به دانشگاه و تبادل اطلاعات راضی کننده بوده است، اما برای حفظ روابط در مقایسه با ارتباط رو در رو یا تلفنی در رده پایین تری قرار داشت. کامینگز و دیگران همچنین اطلاعات جمع آوری شده به عنوان بخشی از پروژه‌ی شبکه خانگی پیتزبرگ، یک پروژه‌ی تحقیقی آزمایشی اینترنتی که دسترسی اولیه یک خانواده به اینترنت را برای دیدن تفاوت‌های میان روابط وابسته به اینترنت و مستقل از آن بررسی می‌کند، را بازنگری کردند. افراد گزارش دادند هنگامیکه برای دیگران نامه الکترونیک ارسال می‌کنند، در مقایسه با کسانی که با آنان ارتباط غیر اینترنتی دارند، تکرار ارتباط کمتری داشته و احساس دوری بیشتری می‌کنند. بر این اساس، عمدتاً می‌توان روابط آنلاین را دارای منافع اجتماعی کمتر نسبت به روابطی دانست که خارج از این محیط صورت می‌پذیرد.

اما توانایی ارتباط با گروهی متنوع‌تر از افراد، منافع استفاده از پست الکترونیک را افزایش می‌دهد. همچنین نتایج پروژه‌ی شبکه خانگی پیتزبرگ نشان می‌دهد پست الکترونیک به شرکت کنندگان کمک کرد روابط کنونی خود را با زادگاه خود عمیق‌تر کنند و با افرادی با نژاد، قومیت و پیش زمینه‌ی اقتصادی متفاوت ارتباط برقرار کنند. بعلاوه، بواس و دیگران دریافتند هرچقدر افراد روابط قوی تر و درونی تر و آشنایی بیشتر، و همچنین روابط بیشتری که میان دوستی پایدار و آشنایی محض قرار می‌گیرد، داشته باشند، پست الکترونیک شبکه‌ی اجتماعی آن افراد را گسترش می‌دهد. همچنین مطالعات آن‌ها بیان می‌دارد کسانی که از اینترنت استفاده نمی‌کنند پیوندهای ضعیف کمتری نسبت به استفاده کنندگان از اینترنت دارند.

تلفن همراه

علاوه بر ایجاد و حفظ روابط سودمند اجتماعی از طریق اینترنت و پست الکترونیک، سرعت قبول تلفن همراه به عنوان یک فن‌آوری لازم برای ارتباطات میان فردی در تاریخ فن‌آوری جزء بالاترین هاست. گرچه ایجاد تلفن‌های همراه بخاطر استفاده کاری بوده است، اما تبدیل به ابزار مهم ارتباط فردی در روابط اجتماعی شده‌اند. دانشجویان ابتدا تلفن همراه را به دلایل امنیتی و فشار والدین قبول کردند. اما، آئوکی و داونز گزارش دادند که تا اکتبر سال ۲۰۰۱، بیش از نیمی از استفاده‌کنندگان تلفن همراه، آنرا اساساً برای اهداف اجتماعی تهیه کرده‌اند. همچنین می‌توان از تلفن‌های همراه برای دسترسی سریع به اینترنت، فرستادن پیام متنی و پست صوتی استفاده کرد. با گسترش استفاده از تلفن همراه، دانشجویان برای اهداف اجتماعی مانند تعیین وقت ملاقات یا مکان تقابلات اجتماعی و ارتباط عاطفی و اجتماعی، بیش از پیش به تلفن همراه خود وابسته هستند. ویی و لئونگ پی بردند که استفاده از تلفن همراه برای تماس با خانواده، دوستان و همکاران بسیار معمول تر از استفاده کاری است. آئوکی و داونز دریافتند افراد در سن دانشگاه تلفن همراه را به تلفن ثابت ترجیح می‌دهند، زیرا دسترسی بیشتری به محافل صمیمی دوستانه و خانوادگی برای آنان فراهم می‌نماید. بواس و دیگران دریافتند استفاده از تلفن همراه، در مقایسه با ارتباط رو در رو و تلفن ثابت، روشی محبوب‌تر برای ارتباط با دوستان و اعضای از خانواده است که ارتباط قوی با آنها وجود دارد. فلانانگین با در نظر گرفتن ارضای نیاز، تلفن همراه را با پیام فوری مقایسه کرد. شرکت‌کنندگان بخاطر سهولت در ارتباط که دستیابی به هدف و اجتماعی شدن را آسان می‌کند، تلفن همراه را انتخاب کردند. ایگاراچی، تاکائی و یوشیدا بیان می‌کنند که صمیمیت و ارتباط میان افرادی که هم بصورت رو در رو و هم از طریق پیام تلفن همراه با یکدیگر ارتباط دارند بیشتر از کسانی است که فقط ارتباط رو در رو دارند. شکل‌گیری شبکه‌های اجتماعی از طریق تلفن همراه ممکن است کندتر از شبکه‌هایی باشد که شامل ارتباط رو در رو هستند، اما در نهایت به سطوح رقابتی صمیمیت و در ارتباط بودن دست خواهند یافت. اسمیت و ویلیامز دریافتند افرادی که از طریق تلفن همراه پیام فرستاده و دریافت می‌کنند احساس

ارتباط و تقابل بیشتری با افراد اطرافشان می‌کنند. گفته شده افرادی که از تلفن همراه استفاده نمی‌کنند احساس انزوای اجتماعی بیشتری دارند. این نتایج نشان می‌دهد که فن‌آوری می‌تواند ارتباطات و روابط سودمند اجتماعی را افزایش دهد.

پیام فوری

دانشجویان از نرم‌افزارهای پیام فوری به عنوان جایگزین و همچنین مکمل ارتباط رو در رو استفاده می‌کنند. هو، وود، اسمیت و وست بروک دریافتند که فرستادن پیام فوری به عنوان مکمل ارتباط رو در رو بکار می‌رود، زیرا منجر به اشتیاق برای ارتباط رو در رو می‌شود. پیام فوری به دانشجویان امکان ایجاد نام مجازی و لیست دوستان و اضافه کردن نام مجازی دوستان برای گفتگوی مؤثر را فراهم می‌نماید. راپل و فاگان بیان می‌دارند که دانشجویان بیشتر ترجیح می‌دهند به دوستان خود پیام فوری بفرستند تا اینکه با تلفن با آنان تماس گرفته یا شخصاً آنان را ملاقات کنند. لی و پری پی بردند که پیام فوری در یک محوطه‌ی دانشگاهی پیشرفته از نظر فن‌آوری که دانشجویان از پیام فوری بیشتر از تلفن، پست الکترونیک و ارتباط رو در رو استفاده می‌کنند، تبدیل به ابزار اصلی برقراری ارتباط شده است. براساس مطالعات گرینتر و پالین، پیام فوری بسیاری از عملکردهایی را انجام می‌دهد که روش‌های سنتی قادر به انجام آن هستند، مانند دادن اطلاعات روز به دیگران، برنامه ریزی بدون نقشه حوادث حال حاضر، و بحث درمورد تکالیف دانشگاه. شرکت‌کنندگان نشان دادند از پیام فوری برای ارتباط با کسانی که رابطه رو در رو دارند، یا در حال حاضر یا در گذشته، استفاده می‌کنند و بخاطر مقرون به صرفه بودن به عنوان یک روش ارتباطی انتخاب شده است.

فن‌آوری را می‌توان برای افزایش روابط سودمند اجتماعی با کسانی که تقابل رو در رو با آنها غیر ممکن است استفاده کرد. فلانانگین دریافت که افراد به پیام فوری به عنوان ابزاری موفق برای برقراری روابط جدید، بخصوص میان کسانی که از نظر جغرافیایی دور هستند، نگاه می‌کنند. رید و ولمن، کوان هاس، ویت و همپتون بیان می‌کنند که اکثر افراد دارای شبکه‌ای اجتماعی هستند که فراتر از حدود جامعه‌ی محلی آنان است و اینکه فن‌آوری آنان را قادر می‌سازد آن روابط را بدون هزینه‌ی اضافه و

باشد، زیرا فقط کسانی که در لیست دوستان هستند بخشی از روابط شبکه اجتماعی هستند، در حالیکه بقیه جزء آن به حساب نمی‌آیند. پیام فوری، پست الکترونیک و حالا تلفن همراه متقابلاً انحصاری نیستند. گریتر و پالن دریافتند پیام فوری جایگزین پست الکترونیک نیست، بلکه مکمل آن است. پست الکترونیک نیز رواجی مانند پیام فوری داشته اما بطور کلی به عنوان روشی رسمی تر برای ارتباط به آن نگاه شده است که نیاز به نوشتن دقیق تر و فکوره‌تر برای انتقال پیام‌های مهم مانند ارتباط با مریدان دارد.

فیس بوک و مای اسپیس (Facebook & MySpace)

با گسترش اینترنت، منابع جدید برای ارتباط آنلاین و تبادل اطلاعات نیز ایجاد شده است. رید نتیجه‌گیری کرد که سایت Thefacebook.com به عنوان یک شبکه اجتماعی دانشجویان در دانشگاه‌های سراسر کشور فعالیت می‌کند. هانسون گزارش می‌کند که بیش از ۸/۵ میلیون نفر همراه از فیس بوک استفاده می‌کنند، و دیدار از سایت روزانه روزانه به ۲۰۰ میلیون نفر می‌رسد. فیس بوک به دانشجویان این امکان را می‌دهد تا افراد هم تراز خود را در دانشگاه‌های زیادی ببینند و به فارغ‌التحصیلان از طریق پست الکترونیک یا سیستم پیام رسانی خود فیس بوک، پیغام بفرستند. دانشجویانی که یکدیگر را در فیس بوک پیدا می‌کنند درمی‌یابند که شروع ارتباط با یافتن علائق و پیش زمینه‌های مشترک راهی آسان خواهد بود. این سایت همچنین راه مقرون به صرفه‌ی دیگری برای تماس داشتن با کسانی که برای ارتباط رو در رو در دسترس نیستند فراهم می‌کند. فن‌آورهای جدید مانند Thefacebook.com راهی جدید برای تبادل اطلاعات و تقابل ایجاد نموده و بنابراین حیطه‌ی جدیدی در ایجاد روابط سودمند اجتماعی بوجود می‌آورند.

هم نهستی

از این مطلب دو مسئله‌ی مهم ایجاد می‌شود. اول، فن‌آورهای جدید ارتباطی منجر به تغییرات اساسی در روش‌های ایجاد، نگهداری و استفاده از روابط سودمند اجتماعی توسط جوانان می‌شود. براساس

زحمت شخصی حفظ نمایند. دوناث بیان کرد که عاملان می‌توانند با استفاده از امکانات نرم‌افزارهای پیام فوری بر تقابلات مدیریت نمایند. از آنجا که هر گفتگو در پنجره‌ی مربوط به خود در صفحه‌ی کامپیوتر ظاهر می‌شود، افراد می‌توانند براساس موقعیت فیزیکی پنجره‌ای مشخص در صفحه، تأکیدی خاص روی آن قرار دهند و آنرا معنی دار تر نموده و به عنوان فرصتی استثنایی برای ارتباط از نظر بصری متمایز نمایند.

کوان-هاس، کوترل و ولمن دریافتند که پیام فوری می‌تواند با دادن فرصت ارتباط بدون نگرانی در مورد فضا یا زمان به افراد دارای علائق یا مشکلات کاری یکسان منجر به افزایش خلاقیت کاری شود. شبکه‌های اجتماعی که از طریق پیام فوری شکل گرفته‌اند جریان اطلاعات را افزایش داده و تقابلات اجتماعی را هموار می‌نمایند که منجر به افزایش کارایی می‌گردد. کوان-هاس و دیگران همچنین دریافتند که همکاری برای بررسی حقایق و پرسیدن سوال از طریق استفاده از پیام فوری افزایش می‌یابد. تشکیل اجتماع صرفاً از طریق پیام فوری می‌تواند محدود کننده

همکاری برای بررسی حقایق و پرسیدن سوال از طریق استفاده از پیام فوری افزایش می‌یابد. تشکیل اجتماع صرفاً از طریق پیام فوری می‌تواند محدود کننده باشد، زیرا فقط کسانی که در لیست دوستان هستند

تمایلات آنان ریشه در گذشته‌ای دارد که فن‌آوری نقشی بسیار کم‌رنگ‌تر داشت. درک تمایلات برای تشکیل، حفظ و استفاده از روابط سودمند اجتماعی ضروری است، زیرا رشد الگوهای مشارکت در سازمان‌های معاصر را نشان می‌دهد.

بحثی که در ادامه می‌آید منجر به این سؤالات تحقیقاتی می‌شود:

سؤال ۱: الگوهای استفاده از ارتباطات میان افراد در سن دانشگاه با در نظر گرفتن فن‌آوری چیست؟

سؤال ۲: کدام یک از راه‌های ارتباطی برای فعالیت‌های مختلف ارتباطی ارجح‌تر است؟

روش

شرکت کنندگان / رویه

یک نمونه‌ی جامع در دسترس در یک دانشگاه جامع با اندازه متوسط در منطقه میان‌اطلسی انتخاب شد و شامل ۱۸۶ دانشجو بود که از آنان تحقیق بعمل آمده و ۱۸۵ تحقیق قابل استفاده بدست آمد. نمونه شامل ۱۰۷ دختر و ۷۹ پسر بوده و دو نفر از شرکت کنندگان جنسیت خود را نگفته‌اند. تحقیقات هم در کلاسهای ارتباطات و هم سالن‌های اقامت برگزار شد. به شرکت کنندگان پولی بابت تحقیق پرداخت نشد و براساس خط‌مشی‌های IRB، به دانش‌آموزان پرسشنامه‌های رضایت‌داشتن و گزارش‌گیری داده شد. سن شرکت کنندگان بین ۱۸ تا ۴۵ و میانگین سنی آنان ۲۰/۰۹ بود. دانش‌آموزان از هر گروه حضور داشتند، ۲۹/۷٪ تازه‌واردین بودند، ۱۹٪ دانشجوی سال دوم، ۳۲/۳٪ دانشجوی سال سوم، ۱۱/۸٪ دانشجوی سال چهارم و ۲/۱٪ دانشجوی سال پنجم بودند.

ابزار تحقیق

یک پرسشنامه‌ی ۹۳ بخشی به شرکت کنندگان داده شد. تحقیق شامل چهار سؤال جمعیت‌شناسی بود. ۸۹ سؤال بر استفاده از فن‌آوری و معیارهای روابط سودمند اجتماعی متمرکز بود. در بخش اول پرسشنامه، از شرکت کنندگان خواسته شده بود راه‌های ارتباطی را که استفاده می‌کنند و زمان استفاده از هر کدام را مشخص کنند. در بخش دوم، شرکت کنندگان به سؤالاتی درمورد استفاده‌شان از پیام فوری جواب داده و پاسخ‌ها را روی یک مقیاس ۵ امتیازی از نوع لیکرت (Likert-type) درمورد استفاده از پیام فوری ارائه می‌دادند. سؤالاتی مشابه برای تلفن

مطالعات شاه، چو، اولند و کواک، تمایل جوانان به فن‌آوری در حال تغییر نوع مشارکت در امور شهروندی است. درحالی‌که افراد ممکن است کمتر در جوامع غیرمجازی شرکت کنند، اما در حقیقت هنگامیکه از اینترنت برای تبادل اطلاعات، نظرات و ایده‌ها استفاده می‌کنند در حقیقت با آن در ارتباط هستند. مسئله‌ی دوم اینکه این مطلب سعی می‌کند در یک زمان روی یکی از فن‌آوریها متمرکز باشد در حالیکه روز معمول پر فعالیت افراد و انتخابات آن‌ها زمانی که روابط سودمند اجتماعی را ایجاد، حفظ و استفاده می‌کنند، نادیده می‌گیرد. برای مثال، در یک روز عادی، ارتباط میان فن‌آوریهای ارتباطی و تقابل رو در رو با در نظر گرفتن فعالیت‌های مختلف ارتباطی چیست؟ تصور کنید فرد می‌خواهد تضادی که بین او و دوستش بوجود آمده را حل نماید. در رابطه با ارتباطات چه انتخاب‌هایی انجام می‌شود؟ آیا شخص تلفن همراه خود را برمی‌دارد، صبر می‌کند تا به منزل برسد و یک نامه الکترونیک ارسال کند، به دنبال آن شخص برای رویارویی می‌رود، از پیام فوری برای تقابل بدون درنگ استفاده می‌کند یا از ترکیبی از این کانال‌ها استفاده می‌نماید؟ حقیقت این است که افراد توقعاتی برای طریقه‌ی ساختن، حفظ و استفاده از روابط سودمند اجتماعی در شرایط خاص براساس تجربه قبلی و ارزیابی‌های شخصی خود از ثمربخشی آن دارند. تحقیقات کمی به این انتخاب‌ها و اینکه چگونه در فعالیت‌های خاص با هم ارتباط برقرار می‌کنند پرداخته است.

همانطور که دانشجویان این توقعات و اولویت‌ها را برای ایجاد، حفظ و بکارگیری روابط سودمند اجتماعی وارد محیط کار می‌کنند، روی شبکه‌های موجود و ایجاد روابط سودمند اجتماعی تأثیر می‌گذارند. درحقیقت شخص ممکن است شکاف سنتی موجود در تحقیق درمورد جمعیت دانشجویان را با بیان اینکه آن‌ها جمعیت در حال تکوین هستند، به نفع خود نادیده گیرد. این تغییر در واژگان تصدیق می‌کند که جوانان در حال ورود به محل کار با توقعات روابط سودمند اجتماعی هستند که پایه‌ی آن در غوطه خوردنی چهارساله در تقابلات براساس فن‌آوری گذارده شده است. سپس این جمعیت در حال تکوین این تجربیات را وارد سازمان‌ها، مجامع و زندگی خصوصی کرده و باعث ایجاد تغییر در تمایلات برای تقابل و تضاد با کسانی می‌شوند که

همراه، ارتباط رو در رو و پست الکترونیک استفاده شده بود.

دو تحقیق آزمایشی روی دانشجویان یک دانشگاه دیگر میان اطلسی انجام شد. نتایج این دو تحقیق آزمایشی نیاز به تغییرات کوچک را نشان داد.

نتایج

در پاسخ به سؤال تحقیقی اول، نتایج زیر بدست آمد: شرکت کنندگان استفاده روزمره از تقابل رو در رو، پیام فوری، تلفن همراه، و پست الکترونیک را نشان می‌دهند، در حالیکه بلاگ‌ها، کمک‌کننده‌های اطلاعات شخصی (PDA)، بحث‌های آنلاین و نامه نگاری کمترین استفاده را دارند. گرچه شرکت کنندگان بیشتر بر تقابل رو در رو برای ارتباط با بیشتر افراد اتکا دارند ($M = 39/34$)، آنان روزانه از طریق پیام فوری ($M = 14/51$)، تلفن همراه ($M = 13/05$) و پست الکترونیک ($M = 11/53$) نیز ارتباط برقرار می‌نمایند. تلفن‌های ثابت و پیام‌های متنی (SMS) نیز اگرچه به اندازه‌ی پیام فوری، تلفن همراه، پست الکترونیک و صحبت رو در رو استفاده نمی‌شوند، اما بر طبق نظر شرکت کنندگان آن‌ها نیز

نقش خود را ایفا می‌کنند ($M = 2/72$ و $M = 2/94$). بحث‌های آنلاین، PDAها، بلاگ‌ها، نامه نگاری و Thefacebook.com به ندرت استفاده می‌شدند ($M = 0/19$ و $M = 0/07$ و $M = 0/16$ و $M = 0/47$ و $M = 1/49$ Thefacebook.com = M). ممکن است بخاطر اینکه در زمان انجام تحقیق به تازگی در دانشگاه معرفی شده، کمتر استفاده شده باشد. استفاده از فیس بوک و مای اسپیس از طریق انتخاب سریع آن‌ها در جامعه متعاقباً به سرعت افزایش داشته است. شرکت کنندگان اطلاعات تماس زیادی را در لیست دوستان خود در برنامه پیام فوری ($M = 114/69$) و لیست شماره‌های تلفن همراه ($M = 78/68$) دارا هستند. بخشی از این تعداد زیاد اطلاعات تماس مربوط به افرادیست که شرکت کنندگان به گفته‌ی خود آن‌ها را نمی‌شناسند: $M = 29/94$ (لیست دوستان در برنامه پیام فوری)، $M = 19/24$ (لیست شماره‌های تلفن همراه) و $M = 5/45$ (آدرس‌های پست الکترونیک). بالعکس، افراد گزارش دادند که در هر لیست دوستان در برنامه پیام فوری با $M = 28/81$ نفر از آنان مرتباً ارتباط رو در رو دارند (تقریباً یک چهارم کل افراد در یک لیست متوسط). هنگامیکه همین سؤال در مورد تلفن همراه مطرح شد، تقریباً با یک سوم افرادی که در لیست شماره‌های تلفن همراه بودند، تقابل رو در رو داشتند. شرکت کنندگان همچنین گزارش دادند که با تقریباً یک سوم افرادی که در لیست آدرس‌های پست الکترونیک آنان هستند ارتباط رو در رو دارند. نهایتاً، شرکت کنندگان بیان کردند که بطور متوسط با $22/83$ نفر از طرق گوناگون ارتباط دارند (ترکیبی از راه‌های بررسی شده در تحقیق).

در پاسخ به سؤال تحقیقی دوم، نتایج زیر بدست آمد: تحلیل واریانس برای مشخص کردن تفاوت‌های عمده در تمایلات برای چهار راه ارتباطی در مقابل ده فعالیت ارتباطی انجام شد. در حیطه‌ی موضوع، اثرات هر ده تحلیل از نظر آماری مهم بودند. نتایج در زیر آمده است:

بهبود روابط ($F = 102/68$ ، $df = 3$ ، $p < /000$ ، $\eta^2 = 0/380$ جزئی)؛ برقرار ارتباط با اساتید ($F = 426/794$ ، $df = 3$ ، $p < /000$ ، $\eta^2 = 0/724$ جزئی)؛ گرفتن اطلاعات در مورد کلاس ($F = 28/564$ ، $df = 3$ ، $p < /000$ ، $\eta^2 = 0/148$ جزئی)؛ صحبت از مشکلات موجود در مدرسه ($F = 55/929$ ، $df = 3$ ، $p < /000$ ، $\eta^2 = 0/244$ جزئی)



همراه داشتند: ۶۳/۳٪ موافق یا بشدت موافق بودند که نمی‌توانند بدون تلفن همراه یا به پای دوستانشان حرکت کنند ($M = ۳/۷۱$) و ۷۲/۴٪ موافق یا بشدت موافق بودند که بدون تلفن همراهشان گم خواهند شد ($M = ۳/۹۹$).

تقابل رو در رو بوضوح به عنوان ابزاری برای بهبود روابط ارجح‌تر است، گرچه استفاده از تلفن همراه نیز به عنوان راهی مهم برای این فعالیت ارتباطی قلمداد می‌شود.

تقابل با اساتید دانشگاه بوضوح در حوزه‌ی پست الکترونیک قرار می‌گیرد. نتایج نشان می‌دهد افراد برای حل مشکلات دانشگاه، شخصی، و خانوادگی تقابل رو در رو را ترجیح می‌دهند. حقیقت اغلب کالایی نایاب است، اما براساس گفته‌ی شرکت کنندگان، اغلب با تقابل رو در رو بدست می‌آید، گرچه استفاده از تلفن همراه و پیام فوری نیز بیان می‌کنند عواملان از این طریق حقیقت را به اشتراک

مشکلات شخصی ($\eta^2 = ۰/۲۵۹, p < /۰۰۰, df = ۳, F = ۹۰/۴۳۰, p < /۰۰۰, df = ۳, F = ۷۰/۹۸۵$)؛ صحبت در مورد مشکلات خانوادگی ($\eta^2 = ۰/۳۵۵, p < /۰۰۰, df = ۳, F = ۷۰/۹۸۵$)؛ گرفتن اطلاعات صحیح و مطمئن از دوستان ($\eta^2 = ۰/۱۰۹, p < /۰۰۰, df = ۳, F = ۱۶/۲۰۲$)؛ آشنایی با افراد ($\eta^2 = ۰/۳۸۰, p < /۰۰۰, df = ۳, F = ۱۸۹/۷۷۳$)؛ برطرف کردن مخالفت‌ها ($\eta^2 = ۰/۵۳۳, p < /۰۰۰, df = ۳, F = ۱۸۵/۹۹۱$)؛ و پایان روابط ($\eta^2 = ۰/۲۳۷, p < /۰۰۰, df = ۳, F = ۴۹/۷۱۳$) میانگین‌ها در شکل ۱ آمده است. تمام میانگین‌ها اختلاف چشمگیری در بین راه‌های هریک از فعالیت‌های ارتباطی دارند. میانگین‌هایی که زیرنوشته یکسان دارند دارای تفاوت چشمگیر هستند $p \geq ۰/۰۰۱$

شرکت کنندگان تمایل زیادی به استفاده از تلفن

عملکرد	پیام فوری	تلفن همراه	رو در رو	پست الکترونیک
بهبود روابط	۳/۵۶۵۵ _a	۴/۰۲۹۸ _a	۴/۵۱۷۹ _a	۲/۷۵۰۰ _a
استفاده برای صحبت با استاد	۱/۴۲۶۸ _b	۱/۸۹۶۳ _b	۳/۸۹۶۳ _b	۴/۳۱۷۱ _b
گرفتن اطلاعات در مورد کلاس	۳/۴۴۸۵ _c	۳/۴۲۴۲ _c	۳/۹۴۵۵ _c	۴/۱۴۵۵ _c
صحبت در مورد مشکلات مدرسه	۳/۳۷۲۷ _d	۳/۹۶۳۶ _d	۴/۰۳۱۱ _d	۲/۶۹۵۷ _d
صحبت در مورد مشکلات شخصی	۳/۶۹۷۰ _e	۳/۹۶۳۶ _e	۴/۰۶۰۶ _e	۲/۵۵۷۶ _e
صحبت در مورد مشکلات خانوادگی	۳/۰۵۴۹ _f	۳/۷۶۸۳ _f	۳/۹۶۳۴ _f	۲/۵۳۶۶ _f
دوستان همیشه حقیقت را می‌گویند	۳/۴۶۰۱ _g	۳/۲۶۹۹ _g	۳/۷۴۲۳ _g	۲/۹۹۳۹ _g
آشنا شدن با افراد	۳/۳۸۶۵ _h	۳/۲۳۳۱ _h	۴/۵۰۹۲ _h	۲/۲۶۹۹ _h
راهی خوب برای رفع مخالفت‌ها	۲/۵۰۶۱ _i	۲/۸۲۳۲ _i	۴/۴۲۰۷ _i	۲/۱۱۵۹ _i
راهی خوب برای پایان رابطه	۲/۰۹۹۴ _j	۲/۲۱۱۲ _j	۴/۸۲۶۱ _j	۱/۷۸۲۶ _j

شکل ۱: عملکردهای روابط سودمند اجتماعی در رابطه با فن‌آوری

بالقوه، مستقر در تلفن همراه، پست الکترونیک یا پیام فوری باقی می‌مانند، اما معمولاً فعال نشده و گاهی اوقات فراموش می‌شوند. دیگر روابط اکثراً بلااستفاده باقی می‌مانند، اما فراموش نمی‌شوند و هرگاه حافظه یاری کند و نیاز ایجاد شود از آن‌ها استفاده می‌شود. نکته اینجاست که بعضی روابط ضعیف با استفاده از فن‌آوری نگهداری می‌شوند و اطلاعات طرف مقابل در حافظه باقی می‌ماند تا زمانی که مورد نیاز باشد.

درحالی که روابط ضعیف به نگهداری کمتری نیاز دارند، روابط مستحکم نیازمند تقابل رو در روی زیادی هستند. تقابل رو در رو همچنان ابزار مورد استقبال برای ارتباط میان دانشجویان، به استثنای تقابل آنان با اساتید دانشگاه، است و برای حل کارهای مشکل مانند انحلال روابط و اختلاف‌ها بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرد. اما، فن‌آوری به عنوان بخشی مهم ظاهر می‌شود که امکان ایجاد، نگهداری و استفاده از روابط مستحکم را فراهم می‌نماید. بنابراین، استفاده از فن‌آوری بخش مهمی از روابط دانشجویان در طول روز را اشغال می‌کند و بر چگونگی ایجاد، نگهداری و استفاده از روابط مستحکم تأثیرگذار است.

یکی از موارد جالب در این یافته‌ها اهمیتی است که دانشجویان به فن‌آوری‌هایی مانند تلفن همراه می‌دهند. یکی از مؤلفان اخیراً از دانش‌آموزانش بررسی بعمل آورد تا بفهمد که آیا همه‌ی آنان تلفن همراه دارند یا نه. تقریباً یک سوم آنان یک تلفن معمول نداشتند، همه‌ی آنان معتقد بودند همراه داشتن تلفن همراه در تمام زمان‌ها بسیار مهم است، و تقریباً همه فکر می‌کردند که داشتن یک تلفن همراه خوب مهم است. این اطلاعات که صرفاً اینجا حکایت شده است اهمیتی که دانشجویان به فن‌آوری به طور کلی و تلفن همراه به طور اخص می‌دهند را نشان می‌دهد. یک نفر می‌تواند از دانشجویان بخواهد که نوعی سوال ریاضی را حل کنند و تلفن همراه، نه ماشین حساب، فوراً به عنوان وسیله منتخب ظاهر می‌شود. اما، بزودی دانشجویان در سازمان‌های امروزی قرار می‌گیرند که برای انواع خاصی از شکل‌گیری، حفظ و استفاده از روابط سودمند اجتماعی تمایلات سنتی تر و شاید کمتر بر پایه‌ی فن‌آوری دارند. دانشجویان با تلفن همراه خود و دیگر فن‌آوری‌ها گره خورده و به آن‌ها به عنوان ابزار تقابل در بسیاری از شرایط اتکا دارند. از آنجا که دانشجویان امروز وارد سازمان‌ها می‌شوند و درمی‌یابند محیط فعل و انفعالی که در

می‌گذارند. آشنایی با افراد به وضوح قلمرو تقابل رو در رو است که در آن دیگر ویژگی‌ها اولویت کمتری داشته ولی با این وجود استفاده می‌شوند. واضح است تقابل رو در رو برای حل اختلاف و قطع روابط ترجیح بیشتری دارد.

بحث

با وجود در دسترس بودن چندین شبکه که ارتباط را در تقریباً هر شرایط و در هر زمان ممکن می‌سازند، دانشجویان بیان داشتند که درمورد نحوه‌ی شکل‌گیری، نگهداری و استفاده از روابط سودمند اجتماعی سخت‌گیر هستند. درحالی که شرکت کنندگان تعداد بسیار زیادی اطلاعات تماس در شبکه را در محل‌هایی مانند تلفن همراه، برنامه‌های پیام فوری و دفترچه آدرس پست الکترونیک خود نگهداری می‌کنند، با زیرمجموعه‌ی کوچکتری از آن افراد بطور مرتب در ارتباط هستند و کمتر از یک سوم این ارتباطات با تقابل رو در رو همراه است.

تعداد بیشمار ارتباطات در شبکه که در بالا گفته شد گواه تعداد بسیار زیاد روابط ضعیف در میان دانشجویان است. فن‌آوری کنونی، ایجاد و نگهداری روابط ضعیف را سهولت می‌بخشد. یک دورنمای کلی در هر دانشگاه، دانشجویانی هستند که در کنار هم ایستاده‌اند، تلفن همراه در دست دارند، و وارد اطلاعات تماس یکدیگر می‌شوند. این سهولت در ایجاد پیوندهای ارتباطی ضعیف شبکه‌ی بسیار گسترده‌ای از ارتباطات بالقوه بدون نیاز به تعهد و حفاظت مداوم را ایجاد می‌نماید. به هر حال، شخص می‌تواند برای کنترل اینکه چه زمانی و کجا روابط ضعیف به بصیرت شخص حمله ور می‌شود، دکمه‌ی رد تماس روی تلفن همراه را بفشارد، روی کلید «حضور ندارم» در برنامه پیام فوری کلیک کند یا نامه‌ی الکترونیک فرد را پاک نماید. این روابط ضعیف در صورت نیاز توانایی عملی و اطلاعاتی را دارا هستند، و این نیاز را می‌توان با سرعت و بدون نیاز به تقابل رو در رو برآورده کرد. این مورد هنگامیکه به بهترین شکل عمل می‌کند که تقابل رو در رو دلالت بر سطحی از درگیر شدن فراتر از حدود نیاز فوری به عمل یا اطلاعات داشته باشد.

مطالب قبل بیان می‌دارد که روابط ضعیف همگی یکسان نیستند. اگر از علم فیزیک کمک بگیریم، روابط ضعیف شکل‌های گوناگونی دارند. برخی روابط کاملاً

گمانه زنی کند، هنگامیکه فارغ‌التحصیلان دانشگاه به روابط سودمند اجتماعی که در شبکه‌های بسته متمرکز بر مسائل اجتماعی بدست آمده حفظ شده و استفاده شده عادت کرده‌اند، خود را در شرایطی با دیدگاه‌های بسیار متفاوت درمورد روابط سودمند اجتماعی می‌بینند. نکته اینجاست که تمام دیدگاه‌ها درمورد روابط سودمند اجتماعی یکسان نیستند؛ بلکه در سطح محلی ایجاد شده، مورد مذاکره قرار گرفته و مجدداً درمورد آن‌ها بحث شده است.

نتایج این تحقیق بیان نمی‌کند که دانشجویان درحال از دست دادن توانایی ساخت و تشکیل روابط سودمند اجتماعی هستند. در عوض، بنظر می‌رسد آن‌ها زمان بسیار زیادی را صرف استفاده از فن‌آوریهای مختلفی که اکنون بطور روزافزونی با تقابل رو در رو آمیخته است، می‌کنند تا روابطی مستحکم بسازند، آن روابط را حفظ نموده و استفاده کنند و گاهی اوقات در عین حال شبکه‌های بسیار بزرگ از روابط ضعیف را نیز مدیریت نمایند. نتیجه ممکن است این باشد که روابط سودمند اجتماعی از این نظر که افراد جوانتر چگونه به آن می‌نگرند و آنرا می‌پروراند، در حال تکامل است. به عنوان یک نسل جدید که فن‌آوری برای او یک بخش عادی و معمول چارچوب تقابلی زندگی انسان است، برای آن‌ها عادی است که با مهارت و به شکلی که برای آن‌ها و شبکه‌هایی که در آن هستند احساسی شهودی ایجاد کند، از فن‌آوریهای که در اطرافشان است استفاده کنند. درحالیکه این رویکردی متفاوت نسبت به فرمول‌های سنتی است، نشانگر نابودی نهایی همکاری، مدنیت یا ارتباط در جامعه نیست. این یافته‌ها و تفاسیر بیان می‌دارند که جوانان الگوهای خاص خود برای تقابل را دارند که به طریقی که خودشان رضایت بخش و ارزشمند می‌دانند، آن‌ها را مرتبط می‌سازد، حتی اگر افرادی از نسل‌ها، فرهنگ‌ها و با تجربیات دیگر این طرق را نادیده بیانگارند.

یکی از نگرانی‌های خاص این است که چگونه افرادی که رویکردهای بسیار متفاوتی نسبت به ایجاد، حفظ و استفاده از روابط سودمند اجتماعی دارند، قادر خواهند بود در کنار هم جمع شوند و همکاری نمایند. مسئله‌ی مهم ممکن است افول کلی روابط سودمند اجتماعی نشود، بلکه تضاد دیدگاه‌های مختلف درمورد ساخت، نگهداری و استفاده از آن باشد. بنابراین، با قبول اینکه این روابط به مفهوم کاربرد

حال ورود به آن هستند ارزش چندانی برای الگوی استفاده از فن‌آوری ارزشمند برای آنان قائل نیست، ممکن است تضاد میان خواسته‌ها بوجود آید. اتصال به فن‌آوری به استفاده از آن در نگهداری ارتباطات اجتماعی در تعامل است. در پایان هر کلاس، دانشجویان قبل از ترک کلاس توقف می‌کنند تا تلفن‌های همراهشان را برداشته و پیام‌هایشان را چک کنند یا تماس بگیرند. تعجب آور است که درمورد چه چیزی در ساعت ۹ صبح با چنین سرعت و اشتیاقی باید صحبت شود، اما خیلی زود درحالیکه دانشجویان درحال ترک کلاس برای رفتن به کلاس بعدی هستند، صدای صحبت اتاق را پر می‌کند. واضح است که برای بعضی‌ها، ایجاد، نگهداری و استفاده از روابط سودمند اجتماعی نیازمند توجه تقریباً دائمی است.

نتایج همچنین نشان می‌دهد که استفاده از فن‌آوری بیشتر متمرکز بر مسائل اجتماعی است (تا مسائل کاری یا شغلی). در نظر گرفتن این مطلب جالب است که چگونه خواسته‌های دانشجویان برای تقابل سریع و مداوم اجتماعی با محیط‌های سازمانی که بسیار کار محور هستند تلفیق می‌شود. یکی از تضادهای ممکن، سطح اتکا به فن‌آوری است که برخی سازمان‌ها مایل به این کار نبوده یا توانایی آنرا ندارند. همانطور که دانشجویان به این مطلب پی می‌برند که ارتباطات سازمانی لزوماً شامل تقابلات اجتماعی گسترده از طریق پیام فوری، پست الکترونیک، تلفن همراه و تقابل رو در رو نیست، یک فرآیند سازگاری انجام خواهد شد.

بحث لین در مورد آنچه که او فرضیه‌ی «مانند من» می‌نامد بیان می‌دارد که درمیان عاملان یک شبکه یا هم‌تبار تمایل به تقابل وجود دارد. کولمن با این شکل از روابط سودمند اجتماعی موافق است و می‌گوید این مورد در شبکه‌های محدود رخ می‌دهد. اما نیاز به عبور از آنچه برت شکاف ساختاری می‌نامد لزوماً ویژگی متداول جمعیت مورد مطالعه در این تحقیق نیست. در حالیکه افراد در سن دانشگاهی با رغبت شماره تلفن رد و بدل می‌کنند، بسیاری از این شماره‌ها به نفع تعداد کمتری از شماره‌ها که بیشتر کاربرد دارند، بلااستفاده باقی می‌مانند. بنابراین، شواهدی برای وجود یک شبکه نسبتاً بسته از افراد مشابه با علائق اجتماعی یکسان وجود دارد. بر این اساس شخص ممکن است درمورد مشکلات موجود

این بحث بیان می‌کند که روابط سودمند اجتماعی یک مفهوم متحد و تغییرناپذیر نیست. بلکه، درحالی‌که قوانین مرکزی این مفهوم ثابت هستند، طریقه‌ی نمایش، نگهداری و استفاده از آن می‌تواند سرعت تغییر یابد، بخصوص هنگامیکه فن‌آوری باعث تغییرات اجتماعی می‌شود. حتی در اقوامی که بنظر می‌رسد برای ایجاد، نگهداری و استفاده از روابط سودمند اجتماعی متکی به تقابلات رو در رو باقی بمانند، تمایل به فن‌آوری‌های مختلف و استفاده از آن‌ها حاکی از تغییر است. برای مثال در مالزی، نفوذ تلفن همراه نزدیک به ۸۰٪ است. در چین کافه‌های اینترنت، با اینکه غیر قانونی هستند و توسط دولت به شدت کنترل می‌شوند، درحال اثرگذاری بر روی تمایلات ارتباطی جوانان هستند. در اندونزی مردان جوان مسلمان بطور مخفیانه به کافه‌های اینترنتی می‌روند تا در نوعی تقابل و تبادل اطلاعات شرکت کنند که به شدت توسط بزرگسالان محافظه کارشان نچی شده است. این محدودیت‌ها و چالش برای آینده ریشه در درک و مستندسازی تغییرات سریع در نحوه‌ی ایجاد، نگهداری و استفاده از روابط سودمند اجتماعی و تضادهای میان استنباط‌های گوناگون از این رویه دارد.

بطور کلی، این تحقیق نشان می‌دهد که روابط سودمند اجتماعی شامل انتخاب میان فن‌آوری‌های مختلف ارتباطاتی است. تمایل و وابستگی به تلفن همراه، پیام فوری و پست الکترونیک و اشتیاق به استفاده از فن‌آوری به عنوان بخشی از یک رویکرد به منظور مشارکت در تشکیل، حفظ و استفاده از روابط سودمند اجتماعی، افراد در سنین دانشگاه را منحصر بفرد می‌سازد. علاوه بر این، این نتایج بیانگر تضاد گونه‌ها است که در آن افراد با رویکردهای بسیار مختلف نسبت به روابط سودمند اجتماعی باید راه‌هایی را پیدا کنند تا دور هم جمع شده، سازگار گشته و همکاری نمایند تا دقیقاً نتایجی را بدست آورند که بسیاری از تئوریست‌های روابط اجتماعی از فقدان آن‌ها اظهار تأسف می‌کنند.

متحدانه توسط تمام افراد در تمام مکان‌ها نیست، بلکه افراد خواسته‌ها، سبک‌ها و رویکردهای خاصی به روابط سودمند اجتماعی دارند، بعد ارتباطاتی روابط سودمند اجتماعی تبدیل به یک الحاقیه‌ی بالادست مهم به چارچوب سنتی روابط سودمند اجتماعی می‌شود. این خواسته‌ها ممکن است به تشکیل، نگهداری و استفاده از روابط سودمند اجتماعی کمک کرده یا مانع آن شوند. مطالب نوشته شده در مورد مهارت ارتباط، برای مثال، برای مدتی طولانی مصدق این امر بوده‌اند که انسان‌ها بطور یکسان از امکانات حفظ روابط به طور موفق برخوردار نیستند. به همین دلیل است که برخی روابط از بین می‌روند، دچار اختلال و یا حتی مخاطره‌انگیز می‌شوند و همچنین به همین دلیل روابط سودمند اجتماعی به طرقی استفاده می‌شوند که گاهی نتایج منفی در بر دارد.

البته محدودیت‌هایی در این تحقیق وجود دارد. یکی از آن‌ها در ماهیت متغیر استفاده از ارتباطات از طریق فن‌آوری نهفته است. هنگام جمع‌آوری اطلاعات این تحقیق، فیس بوک یک فن‌آوری جدید و نوپا بود، گرچه زمره‌های زیادی بین دانشجویان در این مورد وجود داشت. در زمان نوشتن این مطلب، فیس بوک بسیار فراگیر شده است، اما بسیاری از دانشجویان با پی بردن به مزیت‌ها و امکاناتی که بنظر نمی‌آمد در فیس بوک وجود دارد، به مای اسپیس روی آورده‌اند. هم اکنون دانشجویان در حال زمره درمورد زندگی دوم (Second Life) هستند، یک برنامه حقیقت ثانوی که در آن افراد آواتار (پیکره) می‌سازند و در یک فضای مجازی به ایجاد، نگهداری و استفاده از روابط سودمند اجتماعی می‌پردازند. نکته اینجاست که تمایلات فنی اغلب به سرعت تغییر کرده و گاهی از رده خارج می‌شوند، بنابراین آنچه از تحلیل‌ها بدست می‌آید تصویری از استنباط‌ها، تمایلات و استفاده‌ها در یک زمان و در یک مکان است. بعلاوه، این بحث کانال جدیدی برای تحقیق ارائه می‌دهد، یعنی مطالعه‌ی الگوهای جایجایی فن‌آوری بین کسانی که در ارتباطات فنی دخیل هستند.