مجلة بحوث الإعلام الرقمي

دورية علمية فصلية محكّمة تصدر عن كلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال - جامعة السويس

- الإنترنت عام ٢٠٣٥

أ.د. أمين سعيد عبد الغني

- إشكاليات في بحوث الإعلام ونظرياته

أ.د. حسن على محمد

- الاتجاهات الحديثة في بحوث تأثيرات مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الصحفي

د. حسين محمد ربيع

- الاتجاهات الحديثة في بحوث علاقة النخب بالإعلام الرقمي

د. علا عبد القوى عامر

- دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المنظمات

د. السيد عبد الرحمن علي

- استخدام الجمهور المصري لشبكات المنصات الاجتماعي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي

د.إيمان عادل عبد المُنعم

- الميتافيرس وملامح المستقبل الجديد

د. رباب حسين العجماوي

العدد الأول - أكتوبر 2022

مجلة بحوث الإعلام الرقمي

دورية علمية فصلية محكّمة

تصدر عن كلية الإعلام

وتكنولوجيا الاتصال

جامعة السويس

الهيئة الاستشارية:

أ.د/ حسين أمين	الأستاذ بكلية الإعلام – الجامعة الأمريكية بالقاهرة
أ.د/ حمدى حسن أبو العينين	أستاذ الإعلام بالجامعات المصرية
أ.د/ سامى عبد العزيز	أستاذ بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام – جامعة القاهرة
أ.د/ سامي محمد ربيع الشريف	أستاذ الإذاعة والتلفيزيون وعميد كلية الإعلام - الجامعة الحديثة
أ.د. سهير صالح إبراهيم	عميد المعهد الدولي العالي للإعلام بالشروق
أ.د/ سيد بهنسي	أستاذ الإعلام بكلية الآداب- جامعة عين شمس
أ.د / عادل عبد الغفار	الأستاذ بكلية الإعلام – جامعة القاهرة
أ.د/ عادل فهمي البيومي	الأستاذ بكلية الإعلام – جامعة القاهرة
أ.د. عبد الرحمن محمد الشامي	أستاذ الإعلام بجامعة قطر – دولة قطر
أ.د. عبد الرحمن بن نامي المطيري	الأستاذ بكلية الإعلام والاتصال، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية– المملكة العربية السعودية
أ.د. عبد الرزاق محمد الدليمي	الأستاذ بكلية الخوارزمي الجامعية التقنية- المملكة الأردنية
أ.د/ محمد رضا أحمد	أستاذ الإعلام – بجامعة المنصورة
أ.د/ محمد علي شومان	أستاذ الصحافة وعميد كلية الإعلام - الجامعة البريطانية بمصر
أ.د/ محمد سعد إبراهيم	أستاذ الصحافة - قسم الإعلام - جامعة المنيا
أ.د/ مني سعيد الحديدي	الأستاذ بقسم الإذاعة والتلفيزيون بكلية الإعلام - جامعة القاهرة
أ.د/ هويدا مصطفي	أستاذ الإذاعة والتلفيزيون وعميد كلية الإعلام الأسبق - جامعة القاهرة

مجلة بحوث الإعلام الرقمي

دورية علمية فصلية محكّمة تصدر عن كلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال- جامعة السويس

رئيس مجلس الإدارة ورئيس التحرير

أ.د. أمين سعيد عبد الغني

مساعدو رئيس التحرير

أ.د. حسن علي محمد

الأستاذ المتفرغ بقسم الإذاعة والتليفزيون بالكلية

أ.د. عبد اللّه بن محمد الرفاعي

عميد كلية الإعلام والاتصال الأسبق

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

المملكة العربية السعودية

أ.د. علي عقلة نجادات

عميد كلية الإعلام- جامعة البترا- المملكة الأردنية

أ.د. مناور بيان الراجحي

الأستاذ بقسم الإعلام- كلية الآداب- جامة الكويت

مدير التحرير

أ.م.د. حسين محمد ربيع

سكرتيرا التحرير

أ.م.د. علا عبد القوي عامر

أ.م.د. السيد عبد الرحمن علي

السكرتير الإداري

مي محمد سليم

الآراء الواردة بالبحوث المنشورة في هذه المجلة تعبّر عن أصحابها فقط

المراسلات:

ترسل المراسلات باسم الأستاذ الدكتور رئيس مجلس الإدارة ورئيس التحرير - كلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال – جامعة السويس- السويس- مدينة السلام (١).

تليفون: 0623523774

البريد الإلكتروني: dmrjournal@media.suezuni.edu.eg

رقم الإيداع بدار الكتب المصرية: 2023/24417

الترقيم الدولي للنسخة المطبوعة: ISSN: 2812-5762

أهداف المجلة:

- الإسهام في تطوير المعرفة ونشرها، وذلك بنشر البحوث العلمية الأصيلة، والمراجعات العلمية في مجالات البحوث والدراسات في مجالات تخصص الإعلام الرقمى المختلفة.
- نشر البحوث العلمية المبتكرة، التي يعدّها أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بالجامعات المصرية والعربية، والباحثون في المجالات العلمية لتخصص الاعلام الرقمى.
- توفير فرصة التقويم العلمى للبحوث من خلال إخضاع البحوث للرأي العلمي الذى يأخذ على عاتقة تقويم الجوانب العلمية والمنهجية في البحث العلمي.
- معالجة القضايا المعاصرة في إطار البحث العلمى، وتوظيفها في خدمة المجتمع، وخدمة القضايا الجوهرية التي تأسست من أجلها المجلة، وعلى رأسها التحول الرقمى.
- رصد ومتابعة اتجاهات البحث العلمى، من خلال الوقوف على النتائج العلمية للبحوث التي تصدرها المؤسسات الأكاديمية ومراكز البحوث المتخصصة.
- اهتمامات المجلة:
- تعنى المجلة بنشر:
- البحوث العلمية الرصينة في مجالات تخصص الإعلام الرقمى.
- البحوث والدراسات النقدية التي تتصل بالإصدارات في مجالات التخصص التي تعنى بها المجلة.
- البحوث والدراسات العلمية المعنية بمعالجة المشكلات المعاصرة والقضايا المستجدة في المجتمع، وخصوصًا التحول الرقمي.
- البحوث والتقارير والترجمات العلمية، وعرض الكتب الجديدة في مجال الإعلام الرقمي ومراجعتها.
- التقارير عن المؤتمرات والندوات العلمية في تخصص الإعلام الرقمي في مصر والعالم العربي والعالم.

قواعد النشر:

- أن تكون البحوث متخصصة في مسألة من المسائل التي تهتم بها المجلة.
- أن تكون البحوث متّسمة بالعمق والأصالة، بحيث يضيف كل بحث جديداً إلى المعرفة.
- أن تكون البحوث موثقة من الناحية العلمية بالمراجع والمصادر والوثائق.
- تنشر البحوث في المجلة باللغات العربية والإنجليزية والفرنسية.
- أن يقر صاحب البحث بأن بحثه عمل أصيل له وليس مشتقاً من رسالتي الماجستير والدكتوراه العائدتين له.
- ألاّ يكون البحث قد سبق نشره، ويقدم الباحث تعهداً بذلك.
- ألاّ يكون البحث مقدماً للنشر في مجلة أخرى.
- لا يجوز نشر البحث في مكان آخر بعد إقرار نشره في مجلة كلية الإعلام جامعة السويس إلاّ بعد الحصول على إذن كتابي بذلك من رئيس التحرير.
- موافقة المؤلف على نقل حقوق النشر كافة إلى المجلة، وإذا رغبت المجلة في إعادة نشر البحث فإن عليها أن تحصل على موافقة مكتوبة من صاحبه.
- أصول البحث التي تصل إلى المجلة لا تردّ سواء أنشرت أم لم تنشر.
- يُمنح الباحث نسخة واحدة من العدد المنشور فيه بحثه مع خمس مستلات منه.

متطلبات النص المقدم للنشر:

- يجب ألاّ يزيد عدد صفحات البحث عن (٣٠ صفحة) بما فيها الأشكال والصور والجداول والمراجع)بمقاس A٤ / أو حوالي ٩٠٠٠ كلمة).
- يذكر اسم المؤلف وعنوانه الحالي بعد عنوان البحث مباشرة مع ذكر عنوانه، ومرتبته العلمية، وبريده الإلكتروني.
- تقدم البحوث مكتوبة بخط Arabic Simplified حجم (١٤) للنصوص في المتن، وبالخط نفسه بحجم (١٢) للهوامش في نهاية البحث، وتكون الهوامش (٢,٥ سم) من كل طرف.

- تُدرج الرسوم البيانية والأشكال التوضيحية في متن البحث، وتكون الرسوم والأشكال باللونين الأبيض والأسود وتُرقم ترقيماً متسلسلاً، وتُكتب أسماؤها والملاحظات التوضيحية في أسفلها.
- تُدرج الجداول في متن البحث وتُرقم ترقيماً متسلسلاً وتُكتب أسماؤها في أعلاها، أما الملاحظات التوضيحية فتُكتب أسفل الجدول.
- تُذكر الهوامش آخر البحث، وتُذكر بعدها مباشرة قائمة المصادر والمراجع مرتبة ترتيباً هجائياً.
- يجب أن يحتوى البحث على ملخص وافٍ بحدود (١٥٠-٢٠٠) كلمة باللغة المكتوب فيها البحث، وملخص وافٍ أيضًا بحدود (١٥٠-٢٠٠) كلمة باللغة الإنجليزية، ويُكتب الملخصان في صفحتين مستقلتين.
-
- يُذكر مرة واحدة في البحث المصطلح العلمى باللغة العربية وبجانبه المصطلح باللغة الإنجليزية أو الفرنسية عند وروده أول مرة، ويُكتفى بعد ذلك بكتابته باللغة العربية.

فهرس المحتويات

• الإنـــترنـــت عـام ٢.٣٥

أ.د. أمين سعيد عبد الغني 11

• إشـــكاليات فـي بحـوث الإعـــلام ونظرياته

أ.د. حسن على محمد 21

• الاتجـاهات الحـديـثـة فـي بـحـوث تـأثيـرات مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الصحفي

د. حسين محمد ربيع 31

• الاتجـاهـات الحديثـــة فـي بحـــوث عـــلاقـــة النخب بالإعلام الرقمي

د. علا عبد القوى عامر 167

• دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المنظمات

د. السيد عبد الرحمن علي 257

• استخدام الجمهور المصري لشبكات المنصات الاجتماعي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي

د.إيمان عادل عبد المُنعم 345

• الميتافيرس ومـلامـح المـستـقبل الجديد

د. رباب حسين العجماوي 425

مقدمة العدد

"أما قبل»

صدور مجلة علمية متخصصة هو ميلاد أمل جديد وخصوصًا إذا كانت هذه المجلة الوليدة بعنون "مجلة بحوث الإعلام الرقمي" لأنها تأخذنا مباشرة إلى ساحات علوم المستقبل، وهي علوم وبحوث العصر الرقمي الذي تعيشه الإنسانية الآن، ويأتي هذا العدد من هذه المجلة الوليدة كخطوة في استكمال البناء العلمي لكلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال بجامعة السويس، تتبعها خطوات مستقبلية من قبيل اعتماد برنامج الدراسات العليا بالكلية، وأولها "برنامج الماجستير الرقمي" وانطلاق المؤتمر العلمي السنوي الأول للكلية في العام الجامعي القادم بإذن الله.

ويطالع القارئ في هذا العدد مقالين علميين، يأخذنا الأول إلى عالم مستقبل الإنترنت عام ٢٠٣٥، يعرض فيه كاتبه - أ.د.أمين سعيد عبد الغني- تصور الخبراء للتغيرات الرئيسية التي تسعى إلى تحسين التفاعلات الرقمية بحلول عام ٢٠٣٥، مثل: بناء مساحات أفضل وبناء مجتمعات فعالة، وتمكين الأفراد، وتغيير الحياة الاقتصادية، وبنية العمل وتغيير الواقع ومعالجة المشكلات المستعصية.

ويقدم المقال الثاني لكاتبه أ.د. حسن علي محمد دعوة للعلماء والباحثين العرب للإسهام في بناء النظريات العلمية في علوم الاتصال، ويرصد من خلاله شغله بعلوم الإعلام ونظرياته على مدى أربعين عامًا، ويعرض سبع إشكاليات تفيد البحوث الإعلامية في مصر والعالم العربي، ويدعو إلى تجاوزها.

كما يضم هذا العدد بين دفّتيه خمس دراسات تتناول موضوعات بحثية على قدر من الأهمية، وجاء البحث الأول للدكتور حسين ربيع الأستاذ المساعد بقسم الصحافة والنشر الرقمي بالكلية، حول الاتجاهات الحديثة في بحوث تأثيرات مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الصحفي، وهي دراسة تحليلية من المستوى الثاني قدّم فيها الباحث عرضًا تحليليًا نقديًا للدراسات العربية والأجنبية التي تناولت استخدامات الصحفيين لمواقع التواصل الاجتماعي وتأثيرها على الأداء الصحفي في مختلف المدارس البحثية بأنحاء العالم، وختم الباحث هذا العرض التحليلي بتقديم رؤية مستقبلية تتضمن اقتراح أجندة بحثية عن مسارات البحوث والدراسات في مجال استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي وتأثيراتها على الأداء الصحفي.

الدراسة الثانية أعدتها الدكتورة علا عامر الأستاذ المساعد بقسم الإذاعة والتليفزيون بالكلية، تحت عنوان "الاتجاهات الحديثة في بحوث علاقة النخب بالإعلام الرقمي"، من خلال رصد البحوث والدراسات الأكاديمية التي تناولت علاقة النخب بكافة تصنيفاتهم المهنية والأكاديمية وذلك على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، وقدمت الباحثة مجموعة من التوصيات التي تمثل أجندة بحثية مستقبلية يمكن أن تفيد الباحثين في مجال علاقة النخبة بالإعلام الرقمي.

وجاءت الدراسة الثالثة تحت عنوان "دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المنظمات"، من إعداد الدكتور السيد عبد الرحمن المدرس بقسم الاتصالات التسويقية المتكاملة بالكلية، قدم فيها رؤية للدور الذي يمكن أن تلعبه العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المنظمات، استنادًا إلى الأدبيات العلمية المعنية بهذا الشأن، من رسائل جامعية ودراسات وبحوث ومؤلفات علمية، وذلك من خلال التعرف على ماهية الأزمات؛ من مفاهيم وصفات وخصائص وأسباب وأنواع ومراحل دورة حياة وإدارة، والكشف عن ماهية العلاقات العامة؛ مفاهيمها وأدواتها واستراتيجياتها المستخدمة في إدارة الأزمات في المنظمات، والوقوف على اتصالات الأزمات.

أما الدراسة الرابعة فجاءت تحت عنوان "استخدام الجمهور المصري لشبكات المنصات الاجتماعي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي: تطبيق WhatsApp نموذجًا"، من إعداد الدكتور إيمان عادل عبد المنعم المدرس بقسم الاتصالات التسويقية المتكاملة بالكلية، رصدت فيها طبيعة استخدامات الجمهور المصري لتطبيق WhatsApp وحدود التأثير الذى أحدثه هذا التطبيق على طبيعة العلاقات الاجتماعية والاتصالية وإلى أى مدى أثر استخدام تطبيق WhatsApp على الاتصال الشخصى.

الدراسة الخامسة والأخيرة أعدتها الدكتورة رباب حسين المدرس بقسم الإذاعة والتليفزيون بالكلية، وجاءت تحت عنوان "الميتافيرس وملامح المستقبل الجديد" قدمت فيها الباحثة رؤية مستقبلية عن الميتافيرس ودوره في تشكيل الملامح المستقبلية في المرحلة القادمة من العصر الرقمي، ورصدت فيه مجالات استخدام الميتافيرس مثل النواحي الطبية والعلمية والتعليمية والترفيهية والتجارية والاقتصادية، كما تطرقت الباحث إلى التحديات والمعوقات التي تواجهها هذه التقنية والتي قد تحول دون فعالية التكنولوجيا الجديدة.

وكلنا أمل أن تسهم هذه المجلة الوليدة في فتح الآفاق أمام الباحثين والقراء والمهتمين برصد واقع العصر الرقمي الجديد وتحديد ملامحه المستقبلية، والعمل على أن يكون لنا دور علمي فاعل في العصر الرقمي. والله من وراء القصد،،،

رئيس مجلس الإدارة

أ.د. أمين سعيد عبد الغني

استخدام الجمهور المصري لشبكات المنصات الاجتماعي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي

نموذجًا WhatsApp تطبيق

د.إيمان عادل عبد المُنعم

المدرس بقسم الاتصالات التسويقية المتكاملة
بكلية الاعلام وتكنولوجيا الاتصال
جامعة السويس.

مقدمة:

بدأ تطبيق **WhatsApp** في عام **2009** حاملاً شعار **'Simple, Personal, Real Time Messaging'** وهو تطبيق مجانى سواء على أجهزة الأي فون، البلاك بيري، ويندوز فون، أندرويد ونوكيا وأجهزة الكمبيوتر، ويُمَكن الأشخاص من مشاركة المعلومات مباشرة عبر هواتفهم المحمولة، ويَسمح للمستخدمين بتبادل الرسائل دون الحاجة إلى دفع ثمن الرسائل النصية القصيرة، فهو يُعتبر من البرامج التي سهلت عملية التواصل عن طريق الرسائل النصية ويُمكننا القول أنه قام بإحلال نظام الرسائل التقليدي **(SMS)** المدفوع بالهواتف إلى نظام الرسائل الافتراضية[١]، ووفقاً لصحيفة فاينانشال تايمز فإن ما فعله تطبيق **WhatsApp** لخدمة الرسائل النصية على الهواتف المحمولة هو شبيه بما فعله تطبيق **Skip** في إجراء المكالمات الدولية على الخطوط الأرضية.

ولقد تم إنشاء **WhatsApp Messenger** بواسطة كل من **Brian Acton and Jan Koum** لجعل التواصل وتوزيع رسائل الوسائط المتعددة أكثر سهولة وأسرع، ويعمل تطبيق **WhatsApp** من خلال الاتصال بشبكة الإنترنت ويُساعد مستخدميه على البقاء على اتصال مع الأصدقاء والأقارب في قائمة الاتصال الخاصة بهم والحفاظ على الاتصال مع الجميع فى وقت واحد[٢].

وعَرفَ كل من **Barhonme M, Ghailan F** تطبيق **WhatsApp** بأنه تطبيق مراسلة فورية للهواتف الذكية يُتيح للمستخدمين تبادل المعلومات مثل مقاطع الفيديو والصوت والنصوص والصور باستخدام الإنترنت(٣).

ويُوفر تطبيق **WhatsApp** مجموعة من المميزات لمستخدميه تتمثل فى النقاط التالية(٤):

- يَتوفر تطبيق **WhatsApp** بشكل مجاني دون دفع أي مقابل مادي لاستخدامه.
- الاتصال وإرسال الصور ومقاطع الفيديو والملفات الصوتية وإجراء مكالمات عبر بروتوكول الإنترنت لأي شخص لديه هاتف ذكي مجهز باتصال إنترنت ومثبت عليه التطبيق.
- السماح بإرسال ملفات بحجم يصل إلى ١٠٠ ميغابايت مثل ملفات**PDF** وغيرها من الملفات.
- توفير ميزة حذف الرسائل التي أرسلها الشخص.
- إخبار الشخص بعدد أصدقائه الذين يستخدمون التطبيق.
- إظهار وصول الرسالة المُرسلة أو عدم وصولها، بالإضافة إلى رؤية الشخص المتلقي للرسالة وقراءته لها.
- توفير طريقة سهلة لتغيير رقم الهاتف المحمول إلى رقم آخر دون أن يَفقد الشخص حسابه الحالي على تطبيق **WhatsApp**.
- لا يحتاج تطبيق **WhatsApp** لاسم المستخدم وكلمة المرور فالتطبيق يعتمد على رقم الهاتف ويتعامل مع جهات الاتصال الموجودة على الهاتف.
- يُتيح تطبيق **WhatsApp** للمستخدمين أن يقوموا بعملية تغيير لغة الاستخدام إلى اللغة العربية أو تحويلها إلى أي لغة أخري.

- الاحتفاظ بسجل الدردشة فتطبيق **WhatsApp** يحافظ على سجل الدردشات إلى الأبد، حيث لايتم حذف الرسائل إلا عندما يحذفها المستخدم.
- سهولة البحث عن شخص معين حيث يعرض تطبيق **WhatsApp** جهات الاتصال التي تستخدم التطبيق فقط مما يُسهل البحث مهما كان عدد جهات الاتصال على الهاتف كبيراً.
- سهولة بدأ دردشة جماعية مع أفراد العائلة والأصدقاء وزملاء العمل من خلال تطبيق **WhatsApp**.
- يُتيح تطبيق **WhatsApp** أن يكون المستخدم دائماً في حالة تسجيل دخول وبالتالي لن تضيع أي رسالة قد يرسلها أحد للمستخدم.
- امكانية تنزيل تطبيق **WhatsApp** على جهاز الكمبيوتر وعمل مزامنة للمحادثات الخاصة ما بين الهاتف المحمول وجهاز الكمبيوتر الخاص بالفرد.
- يُتيح امكانية الوصول السريع للمحادثة المفضلة عن طريق انشاء اختصار يظهر على شاشة الهاتف المحمول وبالتالى لايحتاج المستخدم إلى الذهاب الى برنامج **WhatsApp** يكفى لمس هذا الاختصار للبدء فى المحادثة.
- لا يقوم تطبيق **WhatsApp** بعرض أيه اعلانات فلن يكون المستخدم مجبراً على مشاهدة أية إعلانات عند استخدامه لتطبيق **WhatsApp.**

وإلى جانب تلك المميزات يوجد بعض السلبيات لتطبيق WhatsApp تتمثل فى(٥):

- يتوفر تطبيق **WhatsApp** على الهواتف الذكية فقط، لذلك هناك الكثير من الأشخاص الذين لايستطيعون استخدام التطبيق.

- يتطلب تَوفُر خدمة الإنترنت من أجل إرسال الرسائل واستقبالها بشكل مجاني.
- يتسبب إساءة استخدام التطبيق فى إضاعة الوقت، والانشغال عن الأمور المهمة نظراً لاستخدامه من جانب البعض لفترات زمنية طويلة وفى أشياء غير نافعة.
- قلة التركيز في قاعات الدراسة: فنادراً ما يقوم الشباب بإيقاف تشغيل تطبيق **WhatsApp** فى قاعات الدراسة، وبالتالى سيظلوا يتلقون الرسائل بين الحين والآخر مما يترتب عليه إنهم يفتقرون إلى التركيز.
- قلة التواصل مع أفراد الأسرة، فالشباب مهووسون بتطبيق **WhatsApp** لدرجة أنهم نادراً ما يتواصلون مع أفراد عائلاتهم فى العالم الحقيقي، بل لقد تجاوز الأمر ذلك فلقد أعرب جزء كبير من الشباب أنهم بدون تطبيق **WhatsApp** يشعرون إنهم يفتقدون جزء منهم **Part of me is missing**.
- قد يُسبب الإزعاج أحياناً بسبب كثرة الرسائل الكثيرة الواردة.
- تكون صورة الملف الشخصي للفرد مرئية ومتاحة لكل شخص لديه رقم الاتصال الخاص بالفرد.
- الوصول إلى جهات اتصال غير معروفة، فمن خلال تطبيق **WhatsApp**، يُمكن الوصول إلى أرقام هواتف لأفراد مجهولين لمجرد أنهم جزء من مجموعة تم انشائها على التطبيق **WhatsApp Group**.
- يقوم التطبيق بحفظ الصور والفيديوهات إلى الهاتف بشكل مباشر، ومع الاستخدام اليومى ومشاركة الكثير من الصور مع الأصدقاء قد يتسبب ذلك فى امتلاء معرض الصور بالعديد من الصور الغير جيدة، واستهلاك مساحة كبيرة من الهاتف المحمول.

ولقد استحوذ الفيسبوك على تطبيق **WhatsApp** فى عام ٢٠١٤ مقابل ١٩ مليار دولار، واستطاع أن يُحقق نمواً ملحوظاً فى الخدمة وكان تطبيق **WhatsApp** يملك حينها ٤٥٠ مليون مستخدم شهرياً، بينهم ٣١٥ مليون مستخدم نشط يومياً، وفى يوليو ٢٠١٧ أعلن القائمون على تطبيق **WhatsApp** عبر الصفحة الرسمية للتطبيق على الإنترنت أن هناك مليار شخص فى ١٨٠ دولة من أصل ١٩٣ دولة حول العالم يستخدمون تطبيق **WhatsApp** بشكل يومى للبقاء على اتصال مع أسرهم وأصدقائهم، ومع بدايات عام ٢٠٢٠ وصل عدد مستخدمي التطبيق إلى (٢ مليار) مستخدم حول العالم يقومون باستخدام تطبيق **WhatsApp** كل شهر.

ولا يُحقق تطبيق **WhatsApp** أية أرباح مالية من الإعلانات، فهو لايقوم بعرض أي إعلانات على مستخدميه، ولقد حَقق تطبيق **WhatsApp** في البداية أرباحاً من خلال الرسوم التي يدفعها مستخدمو الآيفون **iPhone** وقُدرت الأرباح المالية لتطبيق **WhatsApp** بـ٦٠ مليون دولار جراء فرض رسوم سنوية على الاشتراكات وقد كانت هذه الرسوم تساوي ٩٩ سنتاً أمريكياً أى ما يوازى دولار واحد، وفى عام ٢٠١٦ تم الغاء رسم الاشتراك وأصبح تطبيق **WhatsApp** تطبيق مجانى بالكامل، وأصبح جني الأرباح المالية أكثر فاعلية بعد شراء موقع الفيس بوك لتطبيق **WhatsApp** وذلك من خلال استخدام بيانات الشخص في تطبيق **WhatsApp** ومن ثم توجيه إعلانات متوافقة مع اهتماماته عبر حسابه الشخصي على موقع الفيس بوك.

مشكلة الدراسة:

يتغير العالم بشكل حيوي وسريع بسبب التقدم في تكنولوجيا الهاتف المحمول، فلقد أصبح من الصعب تجنب وجود تطبيقات للهاتف

المحمول، وأصبح لتطبيق **WhatsApp** تأثير واضح على حياة وثقافة وعلاقات الأفراد وعلى المجتمعات بأسرها، وتسعى هذه الدراسة للتعرف على طبيعة استخدامات الجمهور المصري لتطبيق **WhatsApp** وحدود التأثير الذى أحدثه على طبيعة العلاقات الاجتماعية والاتصالية والكشف عن الاشباعات المتحققة للجمهور المصري جراء استخدام هذا التطبيق وإلى أى مدى أثر استخدام تطبيق **WhatsApp** على الاتصال الشخصى مع الأخذ فى الاعتبار تأثير مجموعة من المتغيرات المتمثلة فى السن والنوع والمستوى الاقتصادى والاجتماعى للمبحوث.

الدراسات السابقة:

اهتمت العديد من الدراسات العربية ببحث ودراسة مواقع التواصل الاجتماعى سواء التأثيرات السياسية أو الاجتماعية لتلك المواقع وحظي موقع التواصل الاجتماعى الفيس بوك بالاهتمام الأكبر لتلك الدراسات، كما اهتمت العديد من الدراسات بدراسة تأثيرات ودوافع استخدام الهاتف المحمول، وندرت الدراسات العربية التى تناولت تطبيق **WhatsApp**، أما الدراسات الأجنبية فقد اتسمت بالتنوع وتم اجراء العديد من الدراسات فى أكثر من مجال لبحث تأثير استخدام تطبيق **WhatsApp** على هذا المجال، وعلى سبيل المثال لاالحصر تم اجراء دراسات للتعرف على تأثير استخدام تطبيق **WhatsApp** فى المجال الطبى وعلاقة الأطباء بالمرضى، التجارة الاليكترونية، اللغة وقواعدها، التعليم عن بعد، السلوك النفسى للأفراد، الصحافة بالمراسلة، وأجريت العديد من الدراسات والأبحاث للتعرف على أسباب وداوفع استخدام تطبيق **WhatsApp** واهتمت العديد من الدراسات بالتأثيرات التى أحدثها تطبيق **WhatsApp**، ويُمكن تقسيم الدراسات التى لها علاقة وصلة بالدراسة الحالية إلى الاتجاهات البحثية التالية:

١) دراسات تناولت أسباب استخدام الأفراد لتطبيق WhatsApp:

دراسة **Abdullah Koçak, Öznur Yüksek Vergiveren** والتى تم اجراءها على **٦٣٣** مفردة بتركيا عام **٢٠١٩** وتوصلت الدراسة إلى إن **٨٣%** من مفردات العينة وصفوا تطبيق **WhatsApp** بإنه التطبيق الأكثر استخداماً، وإن نسبة **٤٩%** يتفقون مع عبارة إن تطبيق **WhatsApp** لاغنى عنه، وفيما يتعلق بالرسائل التى يتم تبادلها عبر تطبيق **WhatsApp** فإن نسبة **٧٣%** أوضحوا إنهم يتبادلون الرسائل التى لها علاقة بالعمل، وإن نسبة **٥٥%** يتبادلون الرسائل الشخصية عبر التطبيق(٦).

دراسة **2019 Araştırma Makalesi** أكدت على أن تطبيق **WhatsApp** لديه العديد من المزايا التى تميزه عن الأنواع الأخرى من شبكات التواصل الاجتماعى، فواجهة التطبيق سهلة الاستخدام، يوفر التطبيق العديد من أنماط الاتصال الممكنة من الصور إلى الرسائل الصوتية والفورية مما يجعل تطبيق **WhatsApp** منصة مناسبة للاتصال الجماعي(٧).

توصل كل من **J. Joicy and S. Ally Sornam** من خلال اجراء دراسة مسحية فى **٢٠١٨** على **١٠٠** مفردة من طلاب كلية **Bishop Heber** إن فى مقدمة أسباب استخدام تطبيق **WhatsApp** إنه يُتيح مشاركة المعلومات والأفكار مع الأصدقاء بنسبة **٨٦,٣%**، وأعربت نسبة **٧٨,٨%** إنه يساعد فى الحفاظ على العلاقات الاجتماعية، ونسبة **٧١%** أعربوا عن أهمية استخدام تطبيق **WhatsApp** فى التعليم، ونسبة **٥٧,٥%** يستخدمون تطبيق **WhatsApp** لأنه مناسب وسهل الاستخدام، وأوضحت نسبة **٣٦%** من الطلاب إن تطبيق **WhatsApp** يزيد من اهتمامهم بالدروس(٨).

دراسة **Sana Shahid** والتى تم اجرائها فى ٢٠١٨ وهدفت إلى تحليل المحادثات التى يتم اجراؤها على تطبيق **WhatsApp** للتعرف على طبيعة المحادثات بين الطلاب والأساتذة، ولاجراء ذلك تم تحليل ٥٠ محادثة خاصة وجماعية لمدة ١٥ يوم تم جمعهم من ٢٥ طالب و٢٥ أستاذ، وتوصلت الدراسة إلي أن التطبيق يُعتبر مصدر للترفيه بالنسبة لمفردات العينة وأظهرت الدراسة أن الطلاب يستخدمون التطبيق أكثر من الأساتذة، وإنه يتم استخدام التطبيق فى بناء العلاقات الشخصية، وللبقاء على اتصال مع الأقارب والأصدقاء والزملاء والأشخاص الذين يعيشون في الخارج، ويتم استخدام التطبيق لتحقيق الأهداف الأكاديمية حيث يتم تبادل المعلومات غير الرسمية والمهمة ومناقشة المواضيع المتعلقة بالدراسة، وأوضحت نتائج الدراسة أن التطبيق مكن الأفراد من التعاون والعمل كفريق واحد [٩].

توصلت الدراسة التى أجرتها **Mukti Amini** فى عام ٢٠١٨ على مجموعة مكونة من خمسين فرداً من أمهات وآباء لأطفال تتراوح أعمارهم مابين الأربع والست أعوام أن اشتراك الأمهات والآباء مع مدرسي الأطفال فى مجموعة يتم انشاؤها على تطبيق **WhatsApp** يُساعد فى تحفيز الوالدين على تنمية مهارات الطفل، ويُسهل على المدرسين عملية الحصول على إجابات من أولياء الأمور فى حالة رغبتهم فى معرفة أى معلومة عن الطفل، يشعر الآباء بسعادة غامرة عندما يتم ارسال صور أطفالهم أثناء ممارسة نشاط أو تعلم مهارة جديدة مما يزيد من حماسهم فى تعليم أطفالهم [١٠].

أظهرت الدراسة المسحية **Shanmuga Priya** والتى تم اجراؤها على ٤٠٠ مفردة فى عام ٢٠١٦ أن تطبيق **WhatsApp** يُوفر العديد من المزايا للمستخدمين قى مقدمتها أنه تطبيق مجانى يُتيح للأفراد التحدث

مع أحبائهم ومعارفهم فى أى وقت، وأظهرت الدراسة أن الغالبية العظمى من المبحوثين يشعرون بالرضا الكامل عن استخدامهم لتطبيق **WhatsApp** بل إنهم يقترحون استخدامه لأى شخص، وهذا الرضا مبنى على مجموعة من العوامل كقدرة التطبيق على تلبية احتياجات الأفراد، سهولة الاستخدام، تحسين وتطوير الخدمة بشكل مستمر، الأمن، الخصوصية (١١).

توصل كل من **Muhmad Sham and Ammaarah Kootbodien** ٢٠١٧ من خلال دراسة مسحية على ١٠٠ مفردة من طلاب جامعة أبو ظبي أن نسبة الإناث المستخدمة لتطبيق **WhatsApp** أكبر من نسبة الذكور حيث بلغت نسبة الإناث **١٠٠%** فى مقابل **٧٥%** للذكور، وأظهرت الدراسة أن نسبة **٨٣%** من المبحوثين الذين تقل أعمارهم عن ١٧ عاماً سيقومون بارسال رسالة نصية من خلال تطبيق **WhatsApp** إلى الأفراد الموجودين معهم فى نفس المنزل فى مقابل نسبة **٨٤%** من أفراد العينة الذين تزيد أعمارهم عن الـ ٣٠ عاماً أوضحوا أنهم لن يفعلوا ذلك، وأوضحت نسبة **٦٥%** أن تطبيق **WhatsApp** قد غير من الطريقة التى يتواصلون بها(١٢).

توصلت الدراسة المسحية التى أجراها **Noveen Kumar** على ١٣٦ مفردة من مستخدمى تطبيق **WhatsApp** فى إقليم شمال الهند فى عام ٢٠١٦، أن استخدام التطبيق ساعد فى خلق درجة عالية من الانتماء والحميمية بين الأصدقاء، وإنه يتم استخدامه من قبل الشباب بهدف انشاء وتبادل ومشاركة المعلومات، وأصبح يستخدم أيضاً من قبل الأطفال(١٣).

أظهرت نتائج الدراسة المسحية التى أجراها **Shobha وآخرون** فى ٢٠١٥ على ١٠٠ مفردة من طلاب الدراسات العليا بجامعة ولاية كارناتاكا النسائية بالهند، أن غالبية طلاب الدراسات العليا يستخدمون

تطبيقWhatsApp بشكل منتظم حيث بلغت نسبة الاستخدام ٩٣%، وأظهرت النتائج أن استخدام تطبيق WhatsApp فى المحادثة Chatting احتل المركز الأول بنسبة ١٠٠%، يليه ارسال الصور بنسبة ٩٣%، واستخدامه بدافع الترفيه جاء فى المرتبة الثالثة بنسبة ٨١,٨%، ثم تداول وارسال مقاطع الفيديو بنسبة ٥٤%، ارسال مقاطع صوتية Sending Audios بنسبة ٤٩%، واستخدامه فى مشاركة الأمور التعليمية بنسبة ٤٧% (١٤).

أجرى Shahid Minhas وآخرون ٢٠١٦ دراسة مسحية بباكستان على ١٠٠ طالب من جامعة بيشاور Peshawar University وأظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق WhatsApp هو أداة اتصال حيوية تستخدم للاتصال من قبل فرد لفرد one to one communication أو الاتصال الجماعي one to group communication بالإضافة إلى استخدامه فى تبادل المعلومات الأكاديمية والدردشة ومشاركة الصور والفيديو وارسال الرسائل النصية إلى أفراد الأسرة الذين يعيشون في الخارج(١٥).

أجري يوسف ايادات ٢٠١٦ دراسة مسحية على ١٨٠ طالباً فى جامعة اليرموك بالأردن، وأظهرت نتائج الدراسة أن نسبة ٧١% من الطلاب يستخدمون تطبيق WhatsApp فى مقابل نسبة ٢٩% لايستخدمون التطبيق، وإن نسبة ٧٠% من المستخدمين يستخدمون التطبيق بشكل يومى، فى مقابل نسبة ٣٠% يستخدمون التطبيق فى بعض الأحيان، وأوضحت النتائج أن من أهم مزايا استخدام تطبيق WhatsApp هو التسلية والترفيه بنسبة ٩٧%، يليها تبادل الرسائل فى المناسبات الخاصة بنسبة ٩٤%، تبادل وجهات النظر والخبرات بنسبة ٧٨%، التعرف على الثقافات المختلفة من خلال التواصل مع أصدقاء

من الخارج بنسبة ٧٧%، المساهمة فى نشر المعرفة والمعلومة بنسبة ٧٧%، وأخيراً تكوين صداقات جديدة بنسبة ٤٤%، وأعرب الطلاب أن من أبرز مساوئ استخدام تطبيق **WhatsApp** هو استخدام التطبيق فى الغش فى الامتحانات بنسبة ٥٨%، وأنه يعمل على إضاعة الوقت بنسبة ٥٥%، تبادل الصور والمواد والأفلام غير الأخلاقية بنسبة ٥٢%، وأخيراً إنه يهدر المال بنسبة ١٧%[١٦].

أظهرت نتائج التقرير **UK Communications Market Report** الذي نُشر في أغسطس ٢٠١٦، أن المراسلة الفورية أصبحت أحد أكثر أشكال الاتصال شيوعاً وارتفعت نسبة الأشخاص الذين يستخدمون خدمة المراسلة الفورية من ٢٨٪ إلى ٤٣٪ في عام ٢٠١٦ وقد لوحظ انخفاض في الرسائل النصية والبريد الإلكتروني لأول مرة في المملكة المتحدة، اتفقت نسبة ٨٢٪ من المشاركين على أن تطبيقات الهواتف الذكية مثل تطبيق **WhatsApp** و**snap chat** تساعدهم على التواصل مع أحبائهم وتجعل حياتهم سعيدة وأسهل من ذي قبل[١٧].

توصل كل من **Jisha K and Jebakumar** من خلال الدراسة المسحية التى تم إجرائها فى ٢٠١٤ على ١٠٠ طالب جامعي في الفئة العمرية من ١٨-٢٣ عاماً، أن الطلاب يقضون ٨ ساعات يومياً مستخدمين تطبيق **WhatsApp**، وأوضح الطلاب أنه أصبح من الصعب الاستغناء عن تطبيق **WhatsApp** وإنه يتم استخدامه للتواصل مع الأصدقاء والعائلة ولأغراض الترفيه والتسلية والأغراض التعليمية، كما يقومون أيضاً بتبادل الصور وملفات الصوت والفيديو مع أصدقائهم من خلاله، وتُساعد المجموعات التي يُنشئها الشباب مع الأصدقاء والزملاء على مشاركة أفكارهم وعواطفهم، وقد أظهرت الدراسة أنه التطبيق الوحيد

الذي يستخدمه الشباب عندما يقضون وقتاً على أجهزة **Smart Phone** الخاصة بهم(١٨).

توصلت دراسة كل من **Bansal Tulika and Joshi Dhananjay ٢٠١٤** إلى أن هناك عدداً من الأسباب تجعل الطلاب يستخدمون تطبيق **WhatsApp** كقناة اتصال رئيسية لديهم بدلاً من استخدام البدائل المتمثلة فى الرسائل القصيرة أو الشبكات الاجتماعية الأخرى، وتمثل ذلك فى أن الرسائل الفورية من خلال تطبيق **WhatsApp** توفر للطلاب فرصاً للتفاعل مع بعضهم البعض وتبادل المعرفة من خلال الشبكات الاجتماعية، وتعمل على تحسين فعالية التعلم لدى الطلاب(١٩).

أظهرت نتائج الدراسة المسحية التى أجراها **Yeboah Solomon** وآخرون عام **٢٠١٤** على **٦٠٠** مفردة من طلاب الفنون التطبيقية بغانا أن نسبة **٨٤%** من المبحوثين على معرفة بتطبيق **WhatsApp** وبالمزايا التى يوفرها والمتمثلة فى انشاء المحتوى ومشاركته وإعادة استخدامه والمشاركة في الحوار الرقمي والتفاعل الاجتماعي مع المستخدمين الآخرين، وأظهرت الدراسة أن تطبيق **WhatsApp** أصبح هو الوسيلة الرئيسية للاتصال، فنسبة **٩٢%** من المبحوثين يفضلون استخدام تطبيق **WhatsApp** عن استخدامهم للمكالمات عبر الهاتف المحمول(٢٠).

دراسة **K. Jisha, Jebakumar ٢٠١٤** والتى تم اجراؤها على **١٠٠** طالب فى منطقة تشيناي بالهند فى الفئة العمرية من **١٨** إلى **٢٣** عاماً، وتم استخدام استمارة استقصاء اليكترونية كأداة لجمع المعلومات وتوصلت الدراسة إلى أن مفردات العينة يجدون صعوبة فى الاستغناء عن تطبيق **WhatsApp**، وأنهم يستخدمون التطبيق فى

التواصل مع الأصدقاء وأفراد العائلة، ويعتمدون على التطبيق فى ترتيب تفاصيل حياتهم اليومية، وإن المجموعات التى يتم انشاؤها من خلال التطبيق تساعدهم فى مشاركة افكارهم وعواطفهم، وأظهرت الدراسة أن تطبيق **WhatsApp** هو التطبيق الوحيد الذى تقوم مفردات العينة باستخدامه عندما يقضون الوقت على هواتفهم الذكية[٢١].

٢) دراسات تناولت العلاقة بين استخدام تطبيق WhatsApp والتفاعل الاجتماعي للأفراد:

دراسة **Abhijeet D. Faye** وآخرون وهى دراسة تجريبية تم اجراؤها فى ٢٠٢٠ على ١٠٠ مفردة من الأطباء المتخصصين المتزوجين بالهند وهدفت الدراسة إلى تحليل نمط استخدام تطبيق **WhatsApp** وتأثير استخدامه على علاقاتهم وتم جمع البيانات باستخدام استمارة الاستقصاء، وأظهرت الدراسة أن نسبة **٦٢%** من مفردات العينة أعربوا عن استخدام التطبيق فى الوقت الشخصى مما ترتب عليه الآتى: تقليل الوقت الذي يتم قضاؤه مع الطرف الثانى الزوج/الزوجة بنسبة **٣٧%**، عدم الاهتمام بالمسئوليات المنزلية بنسبة **٢٤%**، اضطرابات فى الأنشطة الاجتماعية بنسبة **٢٦%**، وأعربت نسبة **٣٦%** عن آثار سلبية على الحياة الزوجية، وأكدت نسبة **٢١%** عن عدم قدرتهم على قضاء وقت ممتع مع الطرف الثانى، ونسبة **٢٤٪** لديهم قلق بشأن استخدام الزوج/الزوجة لتطبيق **WhatsApp**، وأفادت نسبة **٢٥٪** عن انخفاض التماسك بينهم، وأعربت نسبة **٢٢٪** أن الاستخدام المفرط يمكن أن يخلق شكوكاً في ذهن الزوج/الزوجة، أوضحت الدراسة أن الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن ٤٠ عاماً يقضون يومياً وقتاً أطول فى استخدام

تطبيق **WhatsApp** وأعربوا عن المزيد من النزاعات مع الزوج/الزوجة وانخفاض التعبير عن الحب(٢٢).

دراسة **Fortuna Procentese Flora Gatti, Immacolata Di Napoli,** والتى تم اجراؤها فى **٢٠١٩** على عينة مكونة من **٢٢٧** من الآباء الإيطاليين الذين لديهم طفل واحد أو أكثر في سن المراهقة، والذين يستخدمون موقع **Facebook** وتطبيق **WhatsApp** للتواصل معهم، وهدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير استخدام تطبيق **WhatsApp** وموقع **Facebook** على العلاقات بين أفراد الأسرة، وتوصلت الدراسة إلى إنه يُمكن استخدام شبكات التواصل الاجتماعى بشكل ايجابي بين الآباء وأطفالهم وتعزيز التواصل في علاقتهم، وخلق مساحات مشتركة بين الآباء وأطفالهم فى هذه السن الحرجة مما يقلل من مساحة الصراعات والخلافات فيما بينهم(٢٣).

دراسة **Sri Seti Indriani, Ditha Prasanti** والتى تم اجراؤها فى **٢٠١٩** وركزت على دراسة استخدام أفراد الأسر التى يوجد بها تعددية ثقافية لمجموعات تطبيق **WhatsApp** وتم تطبيق الدراسة على مجموعة من الأسر بدولة إندونسيا وتوصلت الدراسة إلى أن مجموعات العائلة **Family whatsapp group** التى يتم انشائها لتضم أفراد العائلة تساعد فى تحقيق التواصل مع العائلة الممتدة في عدة أماكن في إندونيسيا، ومع تنوع الخلفيات الثقافية التى توجد في العائلة الواحدة بسبب الاختلاف في أماكن الإقامة فقد أثر ذلك على التفاعلات والمناقشات التي تحدث في مجموعات العائلة عبر تطبيق **WhatsApp** (٢٤).

دراسة **Manuela Farinosi and Sakari Taipale** والتى تم اجراؤها فى عام ٢٠١٨ والتى هدفت إلى التعرف على دور تطبيق **WhatsApp** فى العائلات التى تضم ثلاثة أجيال أو أكثر، وأظهرت نتائج الدراسة أن مفردات العينة أوضحوا أن تطبيق **WhatsApp** يعتبر وسيلة لتسهيل التفاعل العائلي عبر الأجيال، ويوفر لهم أكثر من بديل للتواصل سواء مع بعضهم البعض سواء من خلال الرسائل النصية أو الصوتية أو الصور أو مقاطع الفيديو، وأوضحت الدراسة أن نجاح تطبيق **WhatsApp** في سياق الأسرة يرتكز على عاملين رئيسيين العامل الأول يتمثل فى إمكانية الوصول إلى العائلة بأكملها في وقت واحد؛ والعامل الثانى لقدرة تطبيق **WhatsApp** على تعزيز التواصل الفطرى من خلال الرسائل القصيرة التى يتم تبادلها من خلاله[٢٥].

دراسة **Abhishek Srivastava Prabha Kiran, ٢٠١٨** والتى هدفت إلى البحث في تأثير استخدام **Whatsapp** على علاقات الشباب فيما بينهم وبين أصدقائهم وعائلاتهم، وتوصلت إلى أن الاعتماد على تطبيق **Whatsapp** مسئول عن عدد من المشكلات الاجتماعية والجسدية والنفسية بين الشباب، فلقد غير ادمان الشباب لاستخدام تطبيق **Whatsapp** فى سلوكهم وأثر في علاقاتهم حيث خلق شعوراً زائفاً بالانتماء والقرب والعلاقة الحميمة مع أصدقائهم وأقاربهم، وأظهرت الدراسة أنه يُمكن تطوير العلاقة الحميمة مع شخص آخر أثناء مشاركة الأفكار والابتكارات والآراء أثناء الدردشة عبر تطبيق **Whatsapp** ولكن الدردشة مع الأصدقاء عبر تطبيق **Whatsapp** قد لا تكون مفيدة كلقاء شخصي معهم[٢٦].

دراسة **Tarun Kumar Singhal, Sonica Rautela, Samir Yerpud** ٢٠١٨ والتى هدفت إلى التعرف على أسباب استخدام الشباب لتطبيق **WhatsApp** والوقوف على أسباب انتشار استخدام التطبيق وتم اجراء الدراسة على عينة قوامها ٢٠٠ مفردة من الشباب وتوصلت الدراسة إلى أن جميع مفردات العينة يستخدمون التطبيق، وأكدوا أن هذا التطبيق يساعدهم فى تلبية احتياجاتهم الاجتماعية ويمنحهم تطبيق **WhatsApp** فرصة البقاء على اتصال مع أصدقائهم وأحبائهم(٢٧).

دراسة **Camila Furtado Leão وآخرون** والتى تم اجراؤها فى ٢٠١٨ على مجموعة من الأطباء بالبرازيل وتم جمع البيانات باستخدام استمارة الاستقصاء، وهدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير استخدام تطبيق **WhatsApp** على العلاقة بين الطبيب المعالج والمريض وتوصلت الدراسة إلى أن نصف مفردات العينة قاموا باستخدام تطبيق **WhatsApp** للتواصل مع المرضى، وأعربت نسبة **٢٥%** عن تحسن العلاقة بين الطبيب والمريض كنتيجة للتواصل عبر التطبيق(٢٨).

دراسة **Ansiem George, S. Preetha, Pramod S.** والتى أجريت فى عام ٢٠١٨ على عينة قوامها ١٢٠ مفردة من طلاب المدارس والجامعات في الفئة العمرية من ١٥-٢٤ وبحثت الدراسة العلاقة بين سلوك استخدام **WhatsApp** وقلق التفاعل الاجتماعي بين الطلاب، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيق **WhatsApp** وقلق التفاعل الاجتماعي بين الطلاب، وأظهرت الدراسة أن نسبة ١٣٪ من المشاركين يستخدمون تطبيق **WhatsApp** بمستوى عال للغاية، وأظهرت الدراسة أنه لايوجد ارتباط

كبير بين سلوك استخدام تطبيق **WhatsApp** والبعد الانطوائي للشخصية[٢٩].

هدفت دراسة **Anshu Bhatt, Mohamed Arshad** إلي التعرف على كيف يؤثر تطبيق **WhatsApp** على حياة الشباب، وتم اجراء دراسة تجريبية على ١٠٠ مفردة من شباب مدينة أغرا بالهند، وتوصلت الدراسة إلى إن تطبيق **WhatsApp** يُسبب الإدمان بدرجة كبيرة، وأوضحت الدراسة أن مفردات العينة يتركون التفاعل مع العالم الحقيقى والواقعى ويقتصر تفاعلهم بالكامل على التطبيق، فسعادتهم وحزنهم يعتمدان على الرد الذى يتلقونه من المستخدمين الآخرين، وأظهرت مفردات العينة أنهم لايمكنهم التحكم في أنفسهم من حيث اجراء الدردشة والرد وتبادل الأفكار باستمرار من خلال التطبيق[٣٠].

دراسة **Christian Montag وآخرون** والتى أجريت فى ٢٠١٥ على عينة قوامها ٢٤١٨ مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق **WhatsApp** يُمثل نسبة كبيرة من استخدام الأفراد اليومى للهواتف الذكية بنسبة بلغت ٢٠%، وأظهرت الدراسة أن الشخصيات التى تتمتع بصفات انفتاحية يستخدمون التطبيق أكثر من الشخصيات الانطوائية[٣١].

دراسة **Saleh Ibrahim** والتى أجريت فى ٢٠١٥ على عينة قوامها ٦٥٨ طالب من طلاب كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية بالرياض، وركزت على دراسة علاقة استخدام شبكات التواصل الاجتماعى كتطبيق **WhatsApp** وموقع تويتر وموقع الفيسبوك واستمرارية علاقة الطلاب مع أسرهم، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعى وعلاقة الطلاب بأسرهم[٣٢]، واتفقت تلك النتيجة مع **دراسة محمود عبد الحميد ٢٠١٥** والتى أوضحت أن رخص الهاتف المحمول سمح بانتشاره بين فئة

المراهقين وترتب عليه انعزالهم فى غرفهم واستخدام التطبيقات وتصفح الانترنت بدون رقابة [٣٣].

الدراسة التى أجراها **O'Hara et al** على مستخدمي تطبيق **WhatsApp** فى **٢٠١٤** وتم اجراؤها على الفئة العمرية مابين **١٧** و**٤٩** عاماً في المملكة المتحدة، وتوصلت الدراسة إلى أن سمات مثل الترابط الاجتماعي والشعور بالانتماء بين أصدقاء وأفراد الأسرة متوفرة بين مفردات العينة[٣٤]، واتفقت تلك النتيجة مع **دراسة هناء السيد ٢٠١١** والتى أظهرت إن استخدام الهاتف المحمول يساعد فى التواصل مع الأهل والأصدقاء[٣٥]

دراسة **Navjit Singh, Nidhi Chopra, Jaspreet Kaur** والتى تم اجراؤها فى **٢٠١٤** على **١٥٠** مفردة من الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين **١٨-٣٥** عاماً، وتم جمع البيانات باستخدام استمارة استقصاء، وأظهرت الدراسة وجود ارتباط كبير بين العوامل السلوكية المتمثلة فى الخجل والشعور بالوحدة والتوتر وبين الاستخدام المكثف والذى يصل إلى الادمان لتطبيق **WhatsApp**[٣٦].

أظهرت نتائج الدراسة التى أجراها **Abdullah J. Sultan** فى **٢٠١٤** على عينة قوامها **٥٥٢** من مستخدمي تطبيق **WhatsApp** و**BBM** بدولة الكويت، أن استخدام هذه التطبيقات قد يؤدى إلى إحداث تحسينات ملحوظة فى حياة الفرد لكن فى نفس الوقت قد يتسببان فى مشاكل اجتماعية وشخصية خطيرة فى مقدمتها ادمان الأفراد لاستخدام مثل هذه التطبيقات، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط بين حالة القلق الاجتماعى وسعادة الفرد عند حدوث تفاعل والحصول على ردود من الأفراد الآخرين المستخدمين لهذه التطبيقات[٣٧].

٣) دراسات تناولت العلاقة بين استخدام تطبيق WhatsApp وتحصيل الطلاب وتفاعلهم على المستوى الأكاديمي:

أجرت **Issa Malecela** فى عام **٢٠١٦** دراسة للتعرف على تأثير استخدام تطبيق **WhatsApp** بين طلاب الدراسات العليا في كلية التربية بالجامعة الإسلامية الدولية في ماليزيا **(IIUM)**، وأظهرت الدراسة أن استخدام تطبيق **WhatsApp** كأداة تعليمية مفيد للطلاب حيث يزيد من قدرة الطلاب على التواصل مع بعضهم البعض وكذلك مع أعضاء هيئة التدريس مما يقوى من احساسهم بروح الفريق وأوصت الدراسة بضرورة وضع مجموعة من الضوابط لزيادة الاستفادة من المزايا التى يوفرها التطبيق فى مقدمة تلك الضوابط منع استخدامه بداخل الفصول الدراسية لتجنب تشتيت انتباه الطلاب ولتحقيق الاستفادة من التواصل الشخصى الذى توفره المحاضرات(٣٨)، واتفقت تلك التوصيات مع كل من الدراسة المسحية التى أجراها **Patil** وآخرون فى **٢٠١٥** على مجموعة من طلاب الدراسات العليا في جامعة ولاية كارناتاكا(٣٩) والدراسة المسحية التى أجراها **Michael Appiah** فى **٢٠١٦** على **٢٠٠** طالب من اربع جامعات مختلفة بغانا(٤٠)

أجري **Anshu Bhatt and M. Arshad** فى عام **٢٠١٦** دراسة مسحية على تأثير استخدام تطبيق **WhatsApp** على الشباب، وتم جمع البيانات من **١٠٠** مفردة من الشباب من مدينة أغرا بالهند، وأظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق **WhatsApp** له تأثير سلبي على الشباب، فهو يؤثر على تعليمهم وسلوكهم وحياتهم الروتينية، وأظهرت النتائج أن الشباب يقضون وقتاً أطول في استخدام هذا التطبيق بدلاً من قضاء وقت ممتع مع أفراد أسرهم(٤١)، واتفقت تلك النتيجة مع الدراسة المسحية التى أجراها **Golam Sarker** فى عام **٢٠١٥** على **٢٠٠**

مفردة من طلاب جامعة **Begum Rokeya** ببنجلاديش حيث أوضحت نتائج الدراسة أن تطبيق **WhatsApp** يُضَيع الكثير من وقت الطلاب المخصص للدراسة ويصرفهم عن إكمال مهامهم، واعتبرت الدراسة تطبيق **WhatsApp** من التطبيقات **Highly Addictive**، وله تأثير قوي للغاية على المستخدمين حيث يتخلى المستخدمون عن اهتمامهم بالعالم الحقيقي، ولا يمكنهم التحكم في أنفسهم من حيث الدردشة باستمرار والرد ومشاركة الأفكار، وأوضحت الدراسة إن نسبة ٥٧٪ من أفراد العينة أقروا أن تطبيق **WhatsApp** هو المسؤول عن العزلة الاجتماعية، بل إن نسبة **٧٤%** أعربوا بأنه لايمكنهم الموازنة بين استخدام تطبيق **WhatsApp** والفروض الأكاديمية، وخلُصت الدراسة إلى أن إدارة الوقت أمر ضروري حيث يجب على الطلاب إعطاء الأولوية لحياتهم وبناء حياتهم المهنية بدلاً من إعطاء الأولوية لتطبيق **WhatsApp** [٤٢] واختلفت نتائج تلك الدراسات مع النتائج التى توصل إليها كل من:

- الدراسة التى أجراها **Ezinne Abe & Akpan Kufre** فمن خلال دراسة تجريبية تم أجراؤها على ٦٠ مفردة من طلاب جامعة أيو بنجيريا أظهرت النتائج أنه يوجد اختلاف بين الطلاب الذين يستخدمون تطبيق **WhatsApp** فى القدرة على الاحتفاظ بالمعلومات والذين يتعلمون باستخدام منهج التدريس التقليدي لصالح مستخدمى تطبيق **WhatsApp** [٤٣].
- الدراسة التى قام بها كل من **Salechi and Ashiyan** فى عام ٢٠١٦ حيث تم اجراء دراسة حول تأثير تطبيق **WhatsApp** على التعلم والاحتفاظ بالمعرفة، وتم اجراء الدراسة على مجموعتين قامت المجموعة التجريبية بتثبيت تطبيق **WhatsApp** بهدف استخدامه فى عملية التعليم وتحصيل

المعرفة، بينما المجموعة الضابطة ركزت على الطرق التقليدية للتعليم، واظهرت النتائج أن المجموعة التجريبية والتى استخدمت تطبيق **WhatsApp** كانت نتائجها أفضل بكثير من المجموعة الضابطة فى نتائج الاختبارات(٤٤).

توصلت نتائج الدراسة المسحية التى أجراها **Renu Lohitashwa وآخرون** فى عام **٢٠١٥** على عينة من أعضاء هيئة التدريس بمجموعة من كليات الطب إن نسبة **٩٧%** من مستخدمي تطبيق **WhatsApp** أعربوا إن التطبيق يساعد الطلاب على العمل كفريق ومساعدة بعضهم البعض، وأظهرت نتائج الدراسة إن نسبة ٩٠% أكدوا على امكانية استخدامه كمنصة تعليمية لتحسين أداء الطلاب(٤٥).

أجرى كل من **Johnson Yeboah and George Ewu** فى عام **٢٠١٤** دراسة مسحية لمعرفة تأثير تطبيق **WhatsApp** على الأداء الأكاديمي للشباب وتم جمع البيانات من **٥٥٠** طالباً من مؤسسات التعليم العالي في غانا، وأظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق **WhatsApp** له تأثير سلبي على المستوى الدراسي للشباب، حيث أظهرت الدراسة وجود أخطاء فى الهجاء والبناء النحوي للجمل لدى عينة الدراسة، لذلك من الصعب الموازنة بين الأداء الأكاديمي واستخدام تطبيق **WhatsApp** في وقت واحد(٤٦).

دراسة **Ibtehal Aburezeq and Fawzi Ishtaiwa ٢٠١٣** والتى هدفت إلى التعرف على تأثير دمج المراسلة الفورية عبر تطبيق **WhatsApp** على تحسين ملفات التفاعل التعليمي، تم جمع البيانات باستخدام المقابلات شبه المنظمة وتحليل منشورات على منصة **WhatsApp**، وكشفت النتائج أن تطبيق **WhatsApp** لديه القدرة على تعزيز الأنواع الثلاثة من التفاعلات، حيث ذكرت نسبة ٧١٪ من

المشاركين أنه يعزز تفاعل الطالب مع الطلاب، أفادت نسبة ٥٤٪ أنه يعزز تفاعل الطلاب مع المحتوى ونسبة ٤٢٪ من المشاركين ذكروا أنه يعزز التفاعل بين الطالب والمدرس، خلصت الدراسة إلى إن تطبيق **WhatsApp** يوفر مساحة للتواصل والتعبير عن الأفكار وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان(٤٧).

أوضحت دراسة **بريستون وآخرين ٢٠١٠** أن نسبة **٧٠%** من الطلاب أعربوا عن إنهم يتعلمون فى مجتمعات التعلم عبر الإنترنت مثل مجموعات تطبيق **WhatsApp**، ومجموعات **Facebook** ومحادثات **Twitter** ومجتمعات **Google+** بنفس كفاءة من يتعلمون فى المحاضرات التى تُعقد فى الفصل الدراسى بحضور الطلاب(٤٨).

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة فى موضوع الدراسة:

١) تُعتبر دراسة تطبيق **WhatsApp** من الموضوعات البحثية الجديرة بالدراسة فى ظل ندرة الدراسات العربية التى ركز أغلبيتها على شبكات التواصل الاجتماعى وفى مقدمتها موقع الفيس بوك.

٢) أجريت معظم الدراسات الأجنبية على طلاب الجامعة ومن خلال ملاحظة الباحثة فإن تطبيق **WhatsApp** يتم استخدامه من قبل معظم الفئات العمرية، مما يعنى أنه من الأفضل تطبيق هذه الدراسة على مختلف الفئات العمرية وبحث تأثير متغير العمر على استخدام تطبيق **WhatsApp**.

٣)أظهرت نتائج الدراسات أن هناك العديد من الأسباب التي جعلت الأفراد يعتمدون على تطبيق **WhatsApp** كقناة اتصال رئيسية لديهم بدلاً من البدائل الأخرى المتوفرة كالرسائل القصيرة أو الشبكات الاجتماعية الأخرى، فى مقدمة هذه الأسباب التواصل والبقاء على اتصال مع الأهل والأصدقاء وزملاء العمل.

٤)أظهرت نتائج الدراسات التى ركزت على تأثير استخدام تطبيق **WhatsApp** على العلاقات بين الأفراد إن التطبيق يساعد فى تحقيق التواصل بين الأفراد ويساعد فى بقائهم على صلة مع أفراد أسرهم فاستخدام التطبيق يساعد فى احداث تحسن فى حياه الفرد إذا ما تم استخدامه بوعى وحرص دون أن يطغى استخدامه على حياه الفرد وبدون أن يصبح استخدام تطبيق **WhatsApp** هو المسيطر والمتحكم فى تصرفات الأفراد وعلاقاتهم، وفى نفس الوقت أظهرت الدراسات أن استخدام الأفراد لتطبيق **WhatsApp** بكثرة يؤدى إلى حدوث مشاكل اجتماعية وشخصية فى مقدمتها ادمان الأفراد لاستخدام التطبيق مما يؤثر على علاقاتهم وتفاعلاتهم مع الأفراد فى العالم الحقيقي وحدوث عزلة اجتماعية.

٥)الدراسات التى ركزت على استخدام تطبيق **WhatsApp** فى المجال الأكاديمي أظهرت نتائجها أن التطبيق مفيد للطلاب حيث يَزيد من قدرة الطلاب على التواصل مع بعضهم، والتواصل مع أعضاء هيئة التدريس، وعلى الجانب الآخر أظهرت نتائج بعض الدراسات أن التطبيق **WhatsApp** يَفقد الطلاب القدرة على الموازنة مابين استخدامهم للتطبيق وبين الفروض الأكاديمية، وهو المسؤول عن العزلة الاجتماعية التى تحدث لبعض الطلاب كنتيجة لاستخدامهم للتطبيق لفترات طويلة.

الإطار النظرى للدراسة:

مدخل الاستخدامات والاشباعات Uses and Gratifications Approach:

اعتمدت الدراسة على مدخل الاستخدامات والاشباعات لدراسة دوافع استخدام الجمهور لتطبيق **WhatsApp** باعتباره مدخلاً اتصالياً

سيكولوجياً وهو من النماذج الهامة فى شرح الظواهر المتعلقة بوسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة[٤٩]، ويَسعى هذا المدخل إلى التأكيد على أن وسائل الإعلام ليست هى التى تُحدد للجمهور الرسائل الإعلامية التى يجب أن يتلقاها بل الجمهور نفسه يُقرر ويُحدد وسائل الإعلام التى يتعرض لها، وهو الذى يُقرر طبيعة المضمون الذى يتعرض له داخل هذه الوسيلة وتتأثر هذه القرارات بالاهتمامات الشخصية للفرد ورغباته وقيمه وعاداته فى اشباع احتياجاته المختلفة، فمدخل الاستخدامات والاشباعات ينادى بفاعلية ونشاط الجمهور والذى يُمكنه من اختيار الوسيلة والمضمون والوقت الذى يريده ويتناسب مع رغباته ودوافعه[٥٠]، واتضح من الدراسات السابقة أن هناك عدة دوافع لاستخدام تطبيق **WhatsApp** يأتى فى مقدمتها:

- التسلية والترفيه.
- البقاء على اتصال دائم مع الأصدقاء والمعارف والزملاء والأقارب.
- المساهمة فى نشر المعلومات والأخبار.
- البقاء على اطلاع بالأحداث الجارية.
- تبادل الرسائل فى المناسبات الخاصة.

ووفقاً للنظرية فإن استخدام الجمهور لتطبيق **WhatsApp** يَختلف من فرد لآخر حسب رغبة كل فرد فى تحقيق اشباعات معينة من تطبيق **WhatsApp** فهناك من يريد تحقيق التواصل مع الأقارب والمعارف والزملاء، ومن يريد أن يستخدمه للتسلية والترفيه، ومن يستخدمه لإنه يساعد فى توفير الوقت والمال، ومن يستخدمه ليبقى على اطلاع على أخبار العمل والأقارب والأبناء، ومن هنا سعت الباحثة للتعرف على الإشباعات المتحققة لدى كل فرد من استخدام تطبيق **WhatsApp**.

نظرية الحضور الاجتماعى Social Presence Theory:

اعتمدت هذه الدراسة على نظرية الحضور الاجتماعى **Social Presence Theory** ومفهوم الحضور وفقاً لهذه النظرية هو الإحساس بوجود الطرف الآخر معك، والإحساس بالتواجد هو الذى يُضفى على العملية الاتصالية إحساساً ودفئاً وحركة وحالية وشخصية، وبعبارة أخرى هو شعور بالتواجد النفسى للطرف الآخر فى التفاعل والإحساس بأن هناك أشخاصاً آخرين مشتركين معه فى تفاعل اتصالى(٥١)، وشروط الحضور كما أشار إليها كل من بيرجون وهال تتمثل فى:

١) الدفء **Warm**: أى الإحساس بتواجد الآخر ومشاركته معك فى الموقف الاتصالى.

٢) الألفة **Intimate**: أى وجود علاقة قوية بين طرفين أو أكثر.

٣) الإحساس **Senitive**: أى إحساس كل طرف بمشاعر الآخر أثناء العملية الاتصالية.

٤) الشخصية **Personality**: أى وضوح سمات شخصية كل طرف أثناء العملية الاتصالية.

أهداف الدراسة:

١) معرفة الدوافع العامة لاستخدام الأفراد لتطبيق **WhatsApp**.

٢) معرفة الاستخدامات والاشباعات المُتحققة لدى أفراد الجمهور جراء استخدام تطبيق **WhatsApp**.

٣) معرفة مدى استفادة أفراد الجمهور من الخدمات المتعددة التى يُتيحها تطبيق **WhatsApp**.

٤) التعرف على أكثر خدمات تطبيق **WhatsApp** استخداماً من قبل الأفراد.

٥) التعرف على مدى تأثير استخدام الأفراد لتطبيق **WhatsApp** على استخدامهم للهاتف المحمول/الموبايل.

٦) دراسة تأثير استخدام تطبيق **WhatsApp** على العلاقات مع الأسرة والأصدقاء والأقارب وزملاء العمل.

٧) دراسة مدى تأثير العوامل الديموجرافية على استخدام الأفراد لتطبيق **WhatsApp**.

تساؤلات وفروض الدارسة:

أولاً: تساؤلات الدارسة:

١) ما هو حجم المبحوثين المستخدمين لتطبيق **WhatsApp**؟

٢) ما هو معدل استخدام المبحوثين لتطبيق **WhatsApp**؟

٣) ما هى أسباب استخدام المبحوثين لتطبيق **WhatsApp**؟

٤) ما هى طبيعة استخدام المبحوثين لتطبيق **WhatsApp** من حيث مكان الاستخدام واللغة المستخدمة عند اجراء المحادثات عبر التطبيق؟

٥) ما هى أكثر الخدمات التى يستخدمها المبحوثون عبر تطبيق **WhatsApp**؟

٦) كيف يتصرف المبحوثون عندما تصلهم رسالة عبر تطبيق **WhatsApp**؟

٧) هل ينضم المبحوثون لمجموعات على تطبيق **WhatsApp** ؟ ما نوعية تلك المجموعات؟

٨) هل تطبيق **WhatsApp** يَشغل المبحوث عن قضاء وقت مع أفراد الأسرة؟

٩) هل يُؤدى تطبيق **WhatsApp** إلى اكتساب أصدقاء جدد؟

١٠)هل يُغنى تطبيق **WhatsApp** عن الزيارات العائلية؟

١١)هل قلل تطبيق **WhatsApp** من استخدام المبحوث للمكالمات عبر الهاتف المحمول؟

١٢)هل يستطيع المبحوثون الاستغناء عن تطبيق **WhatsApp**؟ ولماذا؟

ثانياً: فروض الدراسة:

يوجد علاقة بين معدل استخدام تطبيق **WhatsApp** وبين الخصائص الديموجرافية للمبحوثين، ولقد تفرع من هذا الفرض الرئيسي مجموعة من الفروض الفرعية وهى كالتالى:

١) توجد علاقة بين معدل اسخدام المبحوثين لتطبيق **WhatsApp** وبين النوع.

٢) توجد علاقة بين معدل اسخدام المبحوثين لتطبيق **WhatsApp** وبين السن.

٣) توجد علاقة بين معدل اسخدام المبحوثين لتطبيق **WhatsApp** وبين الدخل.

٤) توجد علاقة بين معدل اسخدام المبحوثين لتطبيق **WhatsApp** وبين عمل المبحوث.

تصميم الدراسة:

- **نوع الدراسة:** تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تهدف إلى الوصف بشكل تفصيلي للمواقف والحالات والظروف، حيث يَعمد هذا النوع من الدراسات إلى الإجابة عن التساؤل: كيف تحدث الظاهرة؟ ومن المتسبِّب في حدوثها؟ كما تهدف الدراسات الوصفية إلى شرح الظاهرة الاجتماعية وتفسيرها[٥٢]، وهذه الدراسة تنتمي إلى البحوث الوصفية لأنها تسعى إلى وصف وتحليل استخدام الجمهور المصري لتطبيق **WhatsApp** وعلاقته بالتفاعل الاجتماعى للأفراد.

- **منهج الدراسة:** اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح، ويُعتبر منهج المسح المنهج الرئيسي لدراسة جمهور وسائل الاعلام فى إطارها الوصفي والتحليلي.
- **عينة الدراسة:** عينة عشوائية مكونة من ٤٠٠ مفردة، واشتملت عينة الدراسة على تخصصات مهنية مختلفة وكذلك مستويات تعليمية وفئات عمرية مختلفة، وفيما يلي توصيف عينة الدراسة:

جدول رقم (١) توزيع عينة الدراسة من حيث النوع

نوع المبحوث	ك	%
ذكر	١٩٢	٤٨
أنثي	٢٨٨	٥٢
الاجمالى	٤٠٠	100

جدول رقم (٢) توزيع عينة الدراسة من حيث المرحلة العمرية

المرحلة العمرية للمبحوث	ك	%
من ١٥ إلي أقل من ٢٥ سنة.	٩٣	٢٣,٢
من ٢٥ إلي أقل من ٤٠ سنة.	٢٦٤	٦٦
من ٤٠ إلي أقل من ٥٥ سنة.	٣٢	٨
٥٥ سنة فأكثر.	١١	٢,٨
الاجمالى	٤٠٠	100

جدول رقم (٣) توزيع عينة الدراسة من حيث العمل

عمل المبحوث	ك	%
بدون عمل	٣٦	٩
قطاع حكومي	٩٨	٢٤,٥
قطاع خاص	١٣٧	٣٤,٢
طالب	٤٦	١١,٥

ربه منزل	٥٢	١٣
أعمال حرة	٣١	٧,٨
الاجمالى	٤٠٠	100

جدول رقم (٤) توزيع عينة الدراسة من حيث دخل المبحوث

دخل المبحوث	ك	%
أقل من ٣٠٠٠ جنيه.	٨٣	٢٠,٨
من ٣٠٠٠ جنيه إلى ٦٠٠٠ جنيه	١٥٠	٣٧,٥
من ٦٠٠٠ جنيه إلى ١٠،٠٠٠ جنيه	٨٥	٢١,٢
من ١٠،٠٠٠ جنيه إلى ١٥،٠٠٠ جنيه	٣٢	٨
أكثر من ١٥،٠٠٠ جنيه	٥٠	١٢,٥
الاجمالى	٤٠٠	100

أداة جمع بيانات الدراسة:

اعتمدت الباحثة على استمارة استبيان اليكترونية كأداة لجمع المعلومات، وهناك تزايد ملحوظ في استخدام الاستبيان الإلكتروني بمجال البحوث الاجتماعية والسلوكية منذ عام **١٩٩٥**، فهذه الأداة الجديدة المستخدمة في جمع البيانات عبر تفاعلات الإنترنت أنتجت عدد من المزايا أهمها: الاتصال غير المتزامن، والمرونة، والانتشار الآلي الموثق عبر الأجهزة الإلكترونية، وقامت االباحثة بتطبيق الاستمارة الخاصة بالجمهور وذلك فى الفترة من **٢٠** أبريل **٢٠٢٠** وحتى **٥** مايو **٢٠٢٠**، وطوال فترة ملء الاستمارات كان يتم عمل مراجعة مكتبية لكل استمارة للتأكد من صلاحيتها.

إجراءات الصدق والثبات الخاصة باستمارة الاستبيان:

- قامت الباحثة بعرض استمارة الاستبيان على أصحاب الاختصاص من الأساتذة الأكاديميين، وقد حرصت الباحثة على تعديل الاستمارة بناء على توصيات المُحكمين(٥٣).
- قامت الباحثة بإجراء اختبار قبلي **Pre-test** للاستمارة، للتأكد من وضوح التساؤلات الخاصة بالاستمارة وذلك بالتطبيق على ٤٠ مفردة (حوالي ١٠% من حجم عينة الدراسة)، وبناء على نتائج الاختبار القبلي تم تعديل الاستمارة.
- قامت الباحثة بإعادة تطبيق استمارة الاستقصاء على ٢٠ مفردة من أفراد العينة بعد تطبيق الاستقصاء بثلاثة أسابيع، وبالتعويض في اختبار هولستي كانت قيمة معامل الثبات ٩٠%.

نتائج الدراسة:

تعرض الباحثة فيما يلي نتائج الدراسة الميدانية التي طبقت على ٤٠٠ مفردة من أفراد الجمهور المصري.

جدول رقم (٥) توزيع عينة الدراسة وفقاً لاستخدام تطبيق WhatsApp من قبل المبحوثين

استخدم تطبيق WhatsApp	ك	%
لا	٩	٢,٢
أحياناً	39	9.8
دائماً	352	٨٨
الاجمالى	٤٠٠	100

تُظهر نتائج الجدول السابق إن نسبة (٨٨%) من أفراد العينة أعربوا عن استخدامهم لتطبيق **WhatsApp** بشكل دائم، واتفقت تلك

النتيجة مع دراسة **Joicy, S. Sornam** والتى أظهرت نتائجها إن جميع مفردات العينة يستخدمون تطبيق **WhatsApp** [٥٤]، ودراسة **Rameez Ali, Zahoor hussain** والتى أظهرت نتائجها إن نسبة **٧٩%** من مفردات العينة يستخدمون تطبيق **WhatsApp** [٥٥]، **وتُفسر الباحثة تلك النتيجة فى ضوء مجانية التطبيق وسهولة تحميله وانتشاره بين جميع الأفراد،** فى مقابل نسبة **(٢%)** فقط من أفراد العينة لا يقوموا باستخدام تطبيق **WhatsApp** وجاءت فى مقدمة أسباب عدم استخدام الأفراد لتطبيق **WhatsApp** هو استخدامهم لتطبيقات مشابهه وبديلة مثل **Facebook Messenger**، وإن امكانيات الهاتف المحمول لاتسمح بتحميل تطبيق **WhatsApp**، واتفقت تلك النتيجة مع كل من دراسة **Shobha Patil, Deepthi, PG Tadasad** والتى أظهرت نتائجها إن نسبة **٦%** من المبحوثين لايستخدمون تطبيق **WhatsApp** وجاء فى مقدمة أسباب عدم الاستخدام ضيق وقت الأفراد، ثم عدم امتلاك أجهزة موبايل ذكية[٥٦]، ودراسة **Yeboah Solomon** والتى أظهرت نتائجها إن نسبة **١٦,٥%** من المبحوثين لايستخدمون تطبيق **WhatsApp** وجاء فى مقدمة أسباب عدم الاستخدام العامل الاقتصادى حيث لإنهم لايملكون أجهزة موبايل ذكية[٥٧]، ولقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية إن نسبة **٢١,٢%** من مفردات العينة يقومون باستخدام تطبيق **WhatsApp** على أكثر من رقم هاتف فى مقابل نسبة **٧٨,٨%** من مفردات العينة وهى تمثل النسبة الأكبر يقومون باستخدام تطبيق **WhatsApp** على رقم واحد للهاتف المحمول.

جدول رقم (٦) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمعدل استخدام تطبيق WhatsApp

معدل الاستخدام	ك	%
مرة كل شهر	1	٠.3
مرة كل أسبوعين	1	٠.3
٣ أيام فى الأسبوع	7	1.8
من ٤ إلى ٦ أيام فى الأسبوع	32	8.2
يومياً	350	89.5
الاجمالى	(*٣٩١)	100

من بيانات الجدول السابق يتضح أن النسبة الأكبر من المبحوثين يستخدمون تطبيق **WhatsApp** بشكل يومي، وذلك بنسبة **٨٩,٥%** من المبحوثين عينة الدراسة، واتفقت تلك النتيجة مع دراسة**Shobha Patil, Deepthi, PG Tadasad** والتى أظهرت نتائجها إن نسبة **٧٢%** من المبحوثين يستخدمون تطبيق **WhatsApp** بشكل يومى ومنتظم(٥٨)، واتفقت مع دراسة **Joicy, S. Sornam** والتى أظهرت نتائجها إن نسبة **٦٢%** من المبحوثين يستخدمون تطبيق **WhatsApp** أكثر من مرة يومياً، ونسبة **٨,٨%** يستخدمون التطبيق مرة فى الأسبوع، ونسبة **٧,٥%** يستخدمون التطبيق مرة فى الشهر(٥٩).

جدول رقم (٧) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتوسط زمن استخدام تطبيق WhatsApp يومياً

متوسط زمن الاستخدام	ك	%
أقل من نصف ساعة يومياً	100	25.6
من نصف ساعة لساعة يومياً	97	24.٨
من ساعة لساعتين يومياً	67	17.1

(*) يُمثل مجموع عدد الأفراد المستخدمون لتطبيق **WhatsApp**.

من ساعتين لأربع ساعات يومياً	45	11.5
أكثر من أربع ساعات يومياً	82	21
الاجمالى	٣٩١	100

من بيانات الجدول السابق يتضح أن النسبة الأكبر من المبحوثين يستخدمون تطبيق **WhatsApp** أقل من نصف ساعة يومياً وذلك بنسبة **٢٥,٦%** من المبحوثين عينة الدراسة، يليه الاستخدام من نصف ساعة لساعة يومياً بنسبة **٢٤,٨%**، واتفقت تلك النتيجة مع دراسة **Shahid Minhas وآخرون** حيث أظهرت نتائج الدراسة إن نسبة **٦٤%** يستخدمون التطبيق من نصف ساعة لساعتين، تلاها نسبة **١٦%** من ساعتين لأربع ساعات ونسبة **٤%** يستخدمون التطبيق أكثر من أربع ساعات [٦٠]، واتفقت مع دراسة **Rameez Ali, Zahoor hussai**n والتى أظهرت أن نسبة **٤٥%** من مفردات العينة يستخدمون تطبيق **WhatsApp** أقل من نصف ساعة يومياً[٦١]، واتفقت مع دراسة **Naveen Kumar, Sudhansh Sharma** والتى أظهرت نتائجها أن النسبة الأكبر من المبحوثين **٣٨,٨%** يستخدمون تطبيق **WhatsApp** من نصف ساعة لساعة يومياً[٦٢]، واختلفت تلك النتيجة مع دراسة **Golam Sarker**والتى أظهرت نتائجها أن نسبة **٤١%** أعربوا عن استخدامهم لتطبيق **WhatsApp** لمدة تتجاوز السبعة ساعات يومياً حيث يقوم الأفراد بفحص هاتفهم المحمول بشكل متكرر فى جميع الأوقات سواء كانوا فى فترة الدراسة أو أثناء الأكل، ونسبة **٢٩%** يستخدمون التطبيق لمدة تتراوح ما بين (٥-٦) ساعات يومياً والبعض أضاف أنه قام بحذف التطبيق كثيرًا ولكن بعد فترة من الوقت عاد إلى تحميله مرة أخرى ويعترف بأنه أصبح مدمن على هذا التطبيق الذي له تأثير سلبي على الصحة العقلية[٦٣]، وأظهرت نتائج دراسة **Muhamad Ali and Ammaarah**

Kootbodien أن نسبة **٥٩%** من المبحوثين يتحققون من الرسائل المرسلة عبر تطبيق **WhatsApp** كل ساعة فى اليوم [٦٤].

جدول رقم (٨) توزيع عينة الدراسة وفقاً لأسباب استخدام تطبيق WhatsApp

أسباب استخدام تطبيق WhatsApp	ك	%
يُسهل عملية الاتصال بالأصدقاء والأقارب والمعارف والزملاء.	295	٧٥,٤
سهل وبسيط فى الاستخدام.	218	٥٥,٧
يبقينى على اطلاع دائم بأخبار العمل/ الأقارب/ الأبناء.	185	٤٧,٣
يوفر الوقت والمال والجهد	114	٢٩,٢
التسلية والترفيه.	96	24.٥
يساعد فى نشر المعلومة.	78	19.٩
يتيح لى معرفة متى تم رؤية رسالتى.	74	18.٩

من بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي:

جاء فى مقدمة أسباب استخدام تطبيق **WhatsApp** إنه يُسهل من عملية الاتصال بالأصدقاء والأقارب والمعارف والزملاء وذلك بنسبة **(٧٣,٩%)** وجاء فى المرتبة الثانية لأسباب استخدام الأفراد للتطبيق إنه سهل وبسيط فى الاستخدام بنسبة **(٥٥,٧%)**، ثم يبقينى على اطلاع دائم بأخبار العمل/ الأقارب/ الأبناء بنسبة **٤٧%**، وفى المراتب الأخيرة لأسباب استخدام تطبيق **WhatsApp** جاءت العبارات الخاصة بالحصول على التسلية والترفيه بنسبة **٢٤,٥%** ثم يُساعد فى نشر المعلومة بنسبة **١٩,٩%** وأخيراً يُتيح معرفة متى تمت رؤية الرسالة بنسبة **١٨,٩%**، واتفقت تلك النتيجة مع دراسة **Shobha Patil, Deepthi,**

Tadasad والتى أظهرت نتائجها أن استخدام تطبيق **WhatsApp** فى التواصل والمحادثة جاء فى مقدمة أسباب الاستخدام بنسبة **١٠٠%**[٦٥]، واتفقت أيضاً مع نتائج كل من دراسة **S. Shanmugapriya** والتى جاء فى مقدمة أسباب استخدام المبحوثين للتطبيق للتواصل مع الأصدقاء بنسبة **٤٥%**[٦٦]، ودراسة **Jisha & Jebakumar** والتى أظهرت نتائجها أن جميع المشاركين أوضحوا أنهم يستخدمون تطبيق **WhatsApp** للتواصل مع أصدقائهم بل أنهم يحرصون على البقاء **٢٤/٧** متصلين بالانترنت للوصول لتطبيق **WhatsApp** بهدف التواصل مع الأصدقاء دون أن يفوتهم رسالة واحدة[٦٧]، ودراسة **shahid وآخرين** والتى أوضحت أن فى مقدمة أسباب استخدام تطبيق **WhatsApp** هو المحادثة مع الأصدقاء بنسبة **٣٢%**[٦٨]، ودراسة **Joicy, S. Sornam** والتى أظهرت نتائجها أن نسبة **٦٠%** من مفردات العينة يستخدمون تطبيق **WhatsApp** بهدف التواصل مع الأصدقاء[٦٩]، واختلفت مع دراسة **Golam Sarker** والتى أظهرت نتائجها إن فى مقدمة أسباب استخدام المبحوثين لتطبيق **WhatsApp** إنه يُوفر المال ويقلل من النفقات الخاصة بالاتصال والرسائل النصية القصيرة وذلك بنسبة **٥٨%**[٧٠]، ولقد أوضحت نسبة **٣٦%** من المبحوثين فى الدراسة التى أجراها **Muhamad Ali and Ammaarah Kootbodien** أن تطبيق **WhatsApp** يسهل استخدامه [٧١].

جدول رقم (٩) توزيع العينة وفقاً لبداية استخدام لتطبيق WhatsApp

بداية استخدام التطبيق	ك	%
منذ سنة	١٤	3.6
منذ سنتان	٢١	5.4

منذ ثلاث سنوات	٥٢	13.3
منذ أربع سنوات	١١٦	29.7
منذ خمس سنوات	١٨٨	48
الاجمالى	٣٩١	100

من بيانات الجدول السابق يتضح أن ما يقرب من نصف مفردات عينة الدراسة ٤٨% يستخدمون تطبيق **WhatsApp** منذ أكثر من خمس سنوات، **وترى الباحثة أن ذلك يدل على انتشار استخدام تطبيق WhatsApp واستمرارية استخدام الأفراد للتطبيق تشير إلى نجاح التطبيق فى تلبية احتياجات الأفراد**، اظهرت نتائج دراسة **Naveen Kumar, Sudhansh Sharma** أن نسبة ٤٥% من مفردات العينة يستخدمون تطبيق **WhatsApp** منذ سنتين فأكثر، ونسبة ٣٣,٨% يستخدمون التطبيق منذ سنة، ونسبة ٢٠,٥% يستخدمون التطبيق منذ أقل من سنة(٧٢).

جدول رقم (١٠) توزيع عينة الدراسة وفقاً لأماكن استخدام تطبيق WhatsApp من قبل الأفراد

أماكن استخدام تطبيق WhatsApp	ك	%
فى البيت عندما أكون بمفردى.	٣٢٨	٨٣,٩
فى البيت عندما أكون مع أفراد عائلتى.	٢٩٢	٧٤,٧
فى أثناء العمل.	٢١٤	٥٤,٧
فى المواصلات.	٢٢٦	٥٧,٨
فى السفر.	١٨٧	٤٧,٨

من بيانات الجدول السابق يتضح أن النسبة الأكبر من المبحوثين يقومون باستخدام تطبيق **WhatsApp** عندما يكونون بمفردهم

فى البيت وذلك بنسبة **٨٣,٩%** من المبحوثين عينة الدراسة، وتقاربت هذه النسبة مع الأفراد الذين يستخدمون التطبيق أثناء تواجدهم مع أفراد العائلة والتى حصلت على نسبة **٧٤,٧%**، وأظهرت النتائج أن نسبة **٥٤,٧%** يستخدمون التطبيق أثناء العمل، وتري الباحثة فى ضوء تلك النتيجة أن تطبيق **WhatsApp أصبح مقتحماً لحياة الأفراد فى جميع الأوقات سواء كانوا بمفردهم أو مع أفراد عائلاتهم أو بالعمل أو بالمواصلات أو علي سفر لم يعد هناك وقت محدد لاستخدامه فالتطبيق يتم استخدامه على مدار اليوم بكل الأماكن وبجميع الأوقات**، وأظهرت دراسة **Golam Sarker** أن نسبة **٦٩٪** من مفردات العينة أوضحوا أن تطبيق **WhatsApp** يقتحم خصوصيتهم وحياتهم الشخصية، ولكنهم يشعرون بالعجز عن التحكم في أنفسهم من الدردشة باستمرار والرد ومشاركة المعلومات طوال الوقت، وأضافوا إنه ليس من الجيد أن تعرف كل لحظة في حياة الآخرين الشخصية[٧٣]، وأظهرت نتائج الدراسة التى أجراها **Muhamad Ali and Ammaarah Kootbodien** أن نسبة **٨٣%** من المبحوثين الذين تبلغ أعمارهم **١٧** عاماً وأولئك الذين تقل أعمارهم عن ذلك سوف يستخدمون تطبيق **WhatsApp** ليتواصلوا مع شخص معهم فى نفس المنزل[٧٤]، واختلفت هذه النتائج مع ما أظهرته دراسة **Rameez Ali, Zahoor hussain** والتى أعربت نسبة **٥٧%** من الطلاب المبحوثين أنهم يستخدمون التطبيق فى النزل الطلابي **Hostel** وليس أثناء تواجدهم بالجامعة، ونسبة **٢٠%** يستخدمون التطبيق عندما يكونون بالبيت، ونسبة **٦%** عندما يكونون بالجامعة[٧٥]، وأظهرت نتائج دراسة **Ansiem George وآخرون** إن نسبة **٦٦,٧%** من مفردات العينة أعربوا عن استخدامهم للتطبيق بشكل دائم ومستمر لدرجة تصل إلى منعهم من النوم[٧٦].

جدول رقم (١١) توزيع عينة الدراسة وفقاً لاستخدام صورة لحساب WhatsApp

استخدام صورة لرقم WhatsApp الخاص بالأفراد	ك	%
نعم، استخدم صورة لحساب WhatsApp	369	٩٤,٤
لا، استخدم صورة لحساب WhatsApp	22	5.٦
الاجمالى	٣٩١	100

من بيانات الجدول السابق يتضح أن النسبة الأكبر من المبحوثين يقومون باستخدام صورة للحساب الشخصى الخاص بهم على تطبيق **WhatsApp** وذلك بنسبة **٩٤,٤%**، وأظهرت نتائج الدراسة أن نسبة **٧٣,٤%** من المبحوثين يقومون باستخدام صورة شخصية على تطبيق **WhatsApp**، **ونسبة ١٣,٣%** يستخدمون صورة لمنظر طبيعى (بحر،أزهار،سماء، أشجار،.....إلخ)، وأظهرت نتائج الدراسة التى أجراها **Golam Sarker** إن نسبة **٤%** فقط من مفردات العينة أظهرت اهتماماً برؤية الصورة الشخصية المستخدمة من قبل الآخرين على تطبيق **WhatsApp** [٧٧]، وأظهرت نتائج دراسة **Muhamad Ali and Ammaarah Kootbodien** إن نسبة **٣٠%** من المبحوثين يقومون بتحديث ملفهم الشخصى والذى يشمل الحالات **statuses** أو تغيير صورة الملف الشخصى **profile picture** بانتظام، ونسبة **٤٥%** يقومون بالتحديث فى بعض الأحيان، ونسبة **٢٥%** لايقومون باجراء تحديث على الاطلاق[٧٨].

جدول رقم (١٣) توزيع عينة الدراسة وفقاً للغة التى يستخدمها الأفراد عند استخدام تطبيق WhatsApp

معدل الاستخدام / اللغة المستخدم	دائماً		احياناً		لا		الوزن النسبى
	ك	%	ك	%	ك	%	
اللغة العربية	284	72.6	68	17.4	39	10	٨٨
اللغة الانجليزية	49	12.5	187	47.8	155	39.6	٥٨
الفرانكو آراب	37	9.5	67	17.1	287	73.4	٤٥
مزج بين لغتين	41	10.5	116	29.7	234	59.8	٥٠

من بيانات الجدول السابق يتضح تصدر استخدام اللغة العربية من قبل الأفراد بوزن نسبى بلغ **٨٨%** تلاها اللغة الإنجليزية بوزن نسبى بلغ **٥٨%**، ثم المزج بين اللغة العربية والإنجليزية بوزن نسبى **٥٠% واستخدام الفرانكو آراب بنسبة ٤٥%**، ولقد أظهرت نتائج دراسة **S. Shanmugapriya** إن نسبة **٣٤%** من المبحوثين أعربوا أنهم يقوموا باستخدام الرموز **Symbols** كبديل عن الكلمات وأن نسبة **٤٦%** يقوموا بالمزج بين الكلمات وبين الرموز عند استخدامهم للمحادثة **Chatting** عبر تطبيق **WhatsApp**[٧٩]، وأظهرت دراسة **Muhamad Ali and Ammaarah Kootbodie** أن نسبة **٨٥**٪ من المبحوثين الإناث بالعينة يقومون باستخدام الرموز التعبيرية **emoji** فى مقابل نسبة **٧٠%** من المبحوثين الذكور[٨٠]، وأوضحت دراسة **Sabrina Chairunnisa and Benedictus A.S** أن استخدام الرموز التعبيرية **emoji** يقوم بدور مهم جداً في التواصل بين الأشخاص عبر تطبيق **WhatsApp**[٨١].

جدول رقم (١٤) توزيع عينة الدراسة وفقاً للخدمات التى يستخدمها الأفراد على WhatsApp

الاستخدام / الخدمات التى يتم استخدامها	نعم		لا	
	ك	%	ك	%
الشات أو الدردشة مع الأصدقاء والزملاء والأقارب .	٣٩١	١٠٠	--	--
الانضمام إلى مجموعات Groups.	٣٧٨	٩٦.٧	١٣	٣,٣
إعادة إرسال معلومات Forwarding Information.	٢٨٠	٧1.6	١١١	٢8.4
إجراء محادثة صوتية WhatsApp Voice Call.	٢٤٠	٦١,٤	١٥١	٣٨,٦
إجراء محادثة مصورة WhatsApp Video Call.	٩٨	٢٥	٢٩٣	٧٥

<u>من بيانات الجدول السابق يتضح</u> أن استخدام خدمة الدردشة مع الأصدقاء أو الأقارب التى يُوفرها تطبيق **WhatsApp** جاءت فى مقدمة الخدمات المستخدمة من قبل مفردات العينة بنسبة **١٠٠%**، يليها الانضمام إلى المجموعات بنسبة **٩٦,٢%**، وأظهرت النتائج أن مفردات العينة يستخدمون المحادثات الصوتية **WhatsApp Voice Call** بنسبة أكبر من المحادثات المصورة **WhatsApp Video Call** حيث بلغ استخدام المحادثات الصوتية **٦١,٤%** فى مقابل نسبة **٢٥%** للمحادثات المصورة.

واتفقت تلك النتيجة مع كل من دراسة **Shobha Patil** والتى أظهرت نتائجها أن كل مفردات العينة (**١٠٠%**) يقومون باستخدام خدمة

الدردشة[٨٢]، ودراسة **Golam Sarker** حيث أوضح المبحوثون أن استخدام خدمة الدردشة جاءت فى مقدمة الخدمات المستخدمة بنسبة **٤٦%**، تلاها مشاركة الصور ومقاطع الفيديو، ثم استخدام المحادثات الصوتية والمصورة[٨٣]، واتفقت تلك النتيجة مع دراسة **Sagar Deshmukh** حيث أظهرت إن استخدام المبحوثين للدردشة جاء فى مقدمة خدمات تطبيق **WhatsApp** استخداماً من قبل الأفراد بنسبة **٤٨%**[٨٤].

جدول رقم (١٥) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتوسط عدد الأفراد الذي يقوم أفراد العينة بالدردشة معهم على مدار اليوم

عدد الأفراد الذين يتم الدردشة معهم على مدار اليوم	ك	%
فرد واحد.	**٣٩**	**١٠**
من فردين إلى ٣ أفراد.	**١٤٥**	**٣٧**
من ٤ أفراد إلى ٦ أفراد.	**٨٩**	**٢٢,٨**
أكثر من ٦ أفراد.	**١١٨**	**٣٠,٢**
الاجمالى	**٣٩١**	**100**

من بيانات الجدول السابق يتضح أن ما يقرب من نصف حجم العينة يستخدمون تطبيق **WhatsApp** للدردشة مع أكثر من أربع أفراد يومياً، وأظهرت النتائج إن نسبة **٢٢,٨%** يستخدمون الخدمة للدردشة يومياً مع أربع أفراد إلى ست أفراد، وثلث نسبة العينة **٣٠,٢%** يستخدمون خدمة الدردشة للحديث مع أكثر من ست أفراد يومياً، **وتري الباحثة أن ذلك يدل على مدى اعتماد الأفراد على تطبيق WhatsApp بشكل يومى**، واتفقت تلك النتيجة مع دراسة **Jisha** والتى أظهرت إن غالبية

مفردات العينة يتحدثون مع أكثر من ١٥ شخص يومياً مستخدمين تطبيق **WhatsApp** (٨٥).

جدول رقم (١٦) توزيع عينة الدراسة وفقاً لأسباب استخدام الأفراد للدردشة على تطبيق WhatsApp

معدل الاستخدام / أسباب استخدام الدردشة	دائماً		احياناً		لا		الوزن النسبى
	ك	%	ك	%	ك	%	
الاطمئنان على الأقارب والأصدقاء والمعارف.	٢٥٨	٦٦	١١٥	٢٩,٤	١٨	٤,٦	٨٧
متابعة سير العمل مع الزملاء.	٢٠٢	٥١,٧	١٢١	٣٠,٩	٦٨	١٧,٤	٧٨
تهنئة فى المناسبات الاجتماعية.	١٧٨	٤٥,٥	١٥٦	٣٩,٩	٥٧	١٤,٦	٧٧
تسلية وترفيه.	١٣٠	٣٣,٢	١٦٦	٤٢,٥	٩٥	٢٤,٣	٧٠

من بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي:

الاطمئان على الأقارب والأصدقاء جاء فى مقدمة أسباب استخدام مفردات العينة لخدمة الدردشة على تطبيق **WhatsApp** وذلك بوزن نسبى ٨٧%، ثم متابعة سير العمل مع الزملاء بوزن نسبى ٧٨%، للتهنئة فى المناسبات الاجتماعية بوزن نسبى ٧٧%، للتسلية والترفيه بوزن نسبى ٧٠%، واتفقت تلك النتيجة مع ما أوضحته دراسة **S. Shanmugapriya**حيث جاء فى مقدمة أسباب استخدام خدمة

الدردشة من قبل الأفراد للتواصل مع الزملاء والأصدقاء بنسبة **٧٧%**، ونسبة **١٢%** للاطمئنان على أفراد العائلة، ونسبة **١٠%** لمتابعة سير العمل(٨٦).

جدول رقم (١٧) توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد مرات استخدام المحادثات الصوتية على تطبيق WhatsApp على مدار اليوم

عدد مرات استخدام المحادثات الصوتية على تطبيق WhatsApp	ك	%
لا استخدم المحادثات الصوتية WhatsApp Voice Call.	١٥١	38.6
مرة واحدة فى اليوم.	٢٣	٥,٩
أكثر من مرة فى اليوم.	٥٩	١٥,١
من ٣ مرات إلى ٤ مرات فى الأسبوع.	٤٦	١١,٨
مرة واحدة فى الأسبوع.	١١٢	٢٨,٦
الاجمالى	٣٩١	100

من بيانات الجدول السابق يتضح أن نسبة **٣٨,٦%** من المبحوثين لايستخدمون المحادثات الصوتية التى يُتيحها تطبيق **WhatsApp**، وأوضحت نسبة **١٥,١%** من المفردات إنه يتم استخدام المحادثات الصوتية أكثر من مرة فى اليوم، واتفقت تلك النتيجة مع الدراسة التى أجراها **Yeboah Solomon وآخرون** والتى أظهرت نتائجها إن نسبة **٦٧%** يستخدمون المحادثات الصوتية فى مقابل نسبة **٣٣%** لايستخدمونها(٨٧)، واختلفت تلك النتيجة مع دراسة **Naveen Kumar, Sudhansh Sharma** والتى أعربت نسبة **٨٣%** من مفردات العينة أنهم لايفضلون استخدام المحادثات عبر تطبيق **WhatsApp** فى مقابل نسبة **١٢%** أعربوا عن تفضيلهم لاستخدامها(٨٨).

جدول رقم (١٨) توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد مرات استخدام محادثات الفيديو على تطبيق WhatsApp على مدار اليوم

عدد مرات استخدام محادثات الفيديو على تطبيق WhatsApp	ك	%
لا استخدم محادثات الفيديو WhatsApp Video Call	٢٩٣	٧٥
مرة واحدة فى اليوم.	١٧	٤,٣
أكثر من مرة فى اليوم.	٨	٢
من ٣ مرات إلى ٤ مرات فى الأسبوع.	١٣	٣,٣
مرة واحدة فى الأسبوع.	٦٠	١٥,٣
الاجمالى	٣٩١	100

من بيانات الجدول السابق يتضح أن نسبة **٧٤,٩%** من المبحوثين لايستخدمون محادثات الفيديو، وبالمقارنة مع المحادثات الصوتية يتضح إنه يتم الاعتماد بشكل أكبر على المحادثات الصوتية من قبل أفراد العينة، **وترجع الباحثة ذلك إلى أن محادثات الفيديو قد لايكون من الملائم للأفراد اجرائها أو استقبالها فى بعض الاحيان نظراً لتواجدهم فى بيئة العمل أو خارج المنزل أو بالمواصلات العامة.**

جدول رقم (١٩) توزيع عينة الدراسة وفقاً لتصرف أفراد العينة عندما تصل رسالة عبر تطبيق WhatsApp

المعدل / تصرف أفراد العينة	دائماً		احياناً		لا		الوزن النسبى
	ك	%	ك	%	ك	%	
أقوم بقراءتها عندما أكون متفرغ.	١٨٨	48	١٤٨	37.9	٥٥	14.1	٧٨
أقوم بقراءتها فوراً.	١٦٩	43.2	١٨٠	46	٤٢	10.8	٧٧
أقوم بالرد عليها فوراً.	١٣٧	35	١٩١	48.8	٦٣	16.2	٧٣
أقوم بالرد عليها بعد فترة.	٩٠	23	٢٠٨	53.2	٩٣	23.8	٦٦
أقوم بإعادة ارسالها للمهتمين.	٧٥	19.2	١٤٥	37.1	١٧١	43.7	٥٨
أتصل بمن قام بإرسال الرسالة.	٥٧	14.6	١٣٣	34	٢٠١	51.4	٥٤

من بيانات الجدول السابق يتضح أن قراءة الرسالة عندما يكون المبحوث متفرغاً جاءت فى المقدمة بوزن نسبى **٧٨%**، ثم قرائتها بشكل فورى بوزن نسبى **٧٧%**، يتم الرد على الرسالة بشكل فورى بنسبة **٧٣%** فى مقابل يتم الرد علي الرسالة بعد فترة بوزن نسبى **٦٦%**، يتم إعادة

ارسالها للمهتمين بوزن نسبى **٥٨%**، وأخيراً يتم الاتصال بمن قام بارسال الرسالة بوزن نسبى **٥٤%**.

وأوضحت نتائج دراسة **Ansiem George وآخرون** أن نسبة **٣٥%** من مفردات العينة أعربوا عن إنهم يقومون بقراءة الرسائل التى تصلهم عبر تطبيق **WhatsApp** فور وصولها وأن نسبة **٦٠%** يقومون بإعادة قراءة المحادثات التى تحدث على تطبيق **WhatsApp**[٨٩]، وأظهرت نتائج دراسة **S. Shanmugapriya** أن نسبة **٣١%** من المبحوثين يشعروا بالغضب **Angry** عندما يظهر أمامهم أنه تم رؤية الرسالة ولم يتم الرد عليها من قبل الشخص المستلم للرسالة، وأن نسبة **٢٩%** يشعروا بالحزن **Sad** عندما لايتم الرد على الرسالة بعد رؤيتها، ونسبة **١٦%** يصابوا بخيبة الأمل **Disappointed** نتيجة لعدم الرد[٩٠]، وأظهرت دراسة**Muhamad Ali and Ammaarah Kootbodie** أن الشعور بالقلق **Anxious** يحدث عندما يجد الفرد أن الشخص الذى يتحدث معه عبر تطبيق **WhatsApp** قد قرأ الرسالة أو كان متصلاً ولم يقم بالرد على الرسالة المرسلة[٩١]،

وأظهرت دراسة **Martin Pielot وآخرون** أن الأفراد لايتوقعون رداً سريعاً فحسب بل يتفاعلون أيضاً مع إشعارات الرسائل بمتوسط وقت يبلغ من ست دقائق إلى خمس عشرة دقيقة بعد الوصول، وأظهرت نتائج استطلاع للرأى مع ٨٤ مشاركاً أن الأفراد لايحبون مشاركة آخر مرة تمت المشاهدة **Last seen** وبرروا ذلك بأنها تخلق ضغطًا اجتماعياً ويلجأون إلى اخفائها من الإعدادت الخاصة بالتطبيق[٩٢]، أظهرت دراسة **Teevan, J., and Hehmeyer** أن الأفراد يكونون أكثر تقبلاً لاستقبال الرسائل التي يتم تلقيها بينما تُظهر حالتهم أنهم غير متاحين **Unavailable**، وفسرت الدراسة هذا السلوك غير البديهي هو اعتقاد

المستلم بأنه إذا تلقى رسائل أثناء اظهاره لحالة عدم توفره فيجب أن تكون الرسائل مهمة أو عاجلة[٩٣]، أظهرت نتائج دراسة **Sana Shahid** أن شخصاً واحداً يشارك على الأقل (**٣٣**) رسالة تتكون من (**٤٣٠**) كلمة وما يقرب من ثلاثة ملفات وسائط على تطبيق **WhatsApp** في يوم واحد[٩٤].

جدول رقم (٢٠) توزيع عينة الدراسة وفقاً لاشتراك أفراد العينة فى مجموعات على تطبيق WhatsApp

هل تشترك فى مجموعات WhatsApp	ك	%
نعم، اشترك فى مجموعات WhatsApp	٣٧٨	٩٦,٧
لا، اشترك فى مجموعات WhatsApp	١٣	٣,٣
الاجمالى	٣٩١	100

من بيانات الجدول السابق يتضح أن الغالبية العظمى من مفردات العينة بنسبة وصلت إلى **٩٦,٧%** يشتركون بالمجموعات **Groups**التى يتم انشاؤها على تطبيق **WhatsApp**، واتفقت تلك النتيجة مع دراسة **Anand Y. and Dr. S. Hadagali** والتى أظهرت نتائجها أن نسبة **٩٧%** من المبحوثين يشتركون بالمجموعات ويقومون بتبادل النصائح من خلالها حول أعمالهم البحثية والندوات العلمية والمؤتمرات[٩٥]، وأظهرت نتائج دراسة **Muhamad Ali and Ammaarah Kootbodien** أن نسبة **٨٤%** من المبحوثين يشتركون بالمجموعات التى يتم انشاؤها على تطبيق **WhatsApp** [٩٦]، وأوضحت نتائج دراسة **S. Shanmugapriya** أن نسبة **٧٠%** من المبحوثين ينضموا إلى المجموعات التى يتم انشاؤها على تطبيق **WhatsApp**

وجاء فى مقدمة أسباب الانضمام إلى تلك المجموعات الحفاظ على العلاقات وتوطيدها بنسبة **٧٠%** والقضاء على وقت الفراغ بنسبة **٣٠%**[٩٧]، أوضحت دراسة **Renata Anisa** إلى أن هناك مجموعة أسباب تدفع الأفراد إلى الاستمرار فى الاشتراك فى المجموعات التى يتم تكوينها على تطبيق **WhatsApp** فى مقدمة تلك الأسباب جاء الترابط ثم المشاركة وسهولة الاتصال وأخيراً الاحتياج إلى المعلومات[٩٨].

جدول رقم (٢١) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتوسط عدد المجموعات Groupsالمشترك بها أفراد العينة على تطبيق WhatsApp

عدد المجموعات المشترك بها الفرد	ك	%
مجموعة واحد.	٤٤	١١,٦
من ٣-٥ مجموعات.	١٩٠	٥٠,٣
أكثر من ٥ مجموعات.	١٤٤	٣٨,١
الاجمالى	٣٧٨	**100**

<u>من بيانات الجدول السابق يتضح</u> أن نصف مفردات العينة **٥٠,٣%** مشتركون فى عدد مجموعات يتراوح من ثلاث لخمس مجموعات على تطبيق **WhatsApp**، ونسبة **٣٨,١%** من مفردات العينة تشترك فى أكثر من خمس مجموعات، **وذلك يدل على المزايا التى توفرها تلك المجموعات للأفراد**، وأظهرت نتائج دراسة **Naveen Kumar, Sudhansh Sharma** أن نسبة **٣٦,٧%** من مفردات العينة مشتركون فى عدد من ثلاث لست مجموعات، ونسبة **٢٠%** مشتركون فى أكثر من ست مجموعات، ونسبة **٥%** فقط من المبحوثين غير مشتركين بأى مجموعة[٩٩]، وقد أظهر تقرير تم إعداده بمعهد رويترز للصحافة عام ٢٠١٨ إن العديد من الأفراد أصبحوا لايفضلون فتح نقاش على صفحاتهم على موقع الفيسبوك وتم تحويل المناقشات إلى الخصوصية التى تتميز

بها المجموعات التى يوفرها تطبيق **WhatsApp** للمشتركين، وأوضح المبحوثون إن المجموعات التى يتم انشاؤها على تطبيق **WhatsApp** تُوفر لهم مجموعة من المزايا كتحديد الجمهور حيث يتواصل الفرد من خلالها مع مجموعة من الأفراد المشتركين فى الاهتمامات والميول والقيم، تُوفر مجموعات **WhatsApp** الخصوصية للأفراد مما يُعطى شعوراً ومساحة أكبر لحرية تعبير الأفراد عن الآراء، وتوفر المحادثة عبر مجموعات تطبيق **WhatsApp** السرعة والآنية (١٠٠).

جدول رقم (٢٢) توزيع عينة الدراسة وفقاً لطبيعة المجموعات المشترك بها الأفراد على تطبيق WhatsApp

طبيعة المجموعات المشترك بها الأفراد على تطبيق WhatsApp	ك	%
مجموعة للأصدقاء.	٢٣٢	٦١,٤
مجموعة عمل.	٢٢٣	٥٩
مجموعة لأفراد العائلة.	٢١٨	٥٧,٧
مجموعة لمتابعة دراسة الأبناء.	٨٦	٢٢,٧
مجموعة تسوق.	١٧	٤,٥
مجموعة دينية.	١٣	٣,٤

تظهر بيانات الجدول السابق أن مجموعات الأصدقاء تصدرت المجموعات التى يشترك بها أفراد العينة بنسبة **٦١,٤%**، تلاها مجموعات العمل بنسبة **٥٩%**، ثم مجموعات لأفراد العائلة بنسبة **٥٧,٧%**، توصلت نتائج تقرير تم إعداده بمعهد رويترز للصحافة عام **٢٠١٨** أن المبحوثين لديهم مجموعات تم انشاؤها في تطبيق **WhatsApp** للعائلة والأصدقاء والمصالح المشتركة، وتراوح عدد الأفراد المشتركين فى المجموعات مابين ثلاث أو أربع أشخاص حتى ما يقرب من العشرين فرداً، وهناك نماذج

تضمنت أعداداً أكبر من الأصدقاء، وأظهر التقرير أن هناك مجموعات يتم انشاؤها بهدف مشاركة نصائح الموضة والأخبار الصحية، ومجموعات تهتم بمناقشة أخبار المدينة التى ينتمي إليها الأفراد، ومجموعات لمشاركة الاهتمامات المشتركة كمجموعات المسرح وحفلات الزفاف والتخطيط للعطلات ومناقشة الأمور السياسية(١٠١)، أظهرت دراسة **Mukti Amini** العديد من المزايا التى توفرها المجموعات التى يتم انشاؤها على تطبيق **WhatsApp** لأولياء الأمور والمدرسين بما يعود بالنفع على تنمية مهارات وقدرات الأطفال حيث توفر تلك المجموعات استجابة فورية ولايتردد أولياء الأمور فى الاستفسار عن أى معلومة أو عرض أى مشكلة تواجههم مع الطفل على المدرس الذى يتفاعل بسرعة ويقوم بالرد على الاستفسار فوراً(١٠٢).

جدول رقم (٢٣) توزيع عينة الدراسة وفقاً لدرجة موافقاتهم على العبارات التالية

درجة الموافقة / العبارة	موافق		موافق الى حدما		غير موافق		الوزن النسبى
	ك	%	ك	%	ك	%	
تطبيق WhatsApp أصبح من مقتضيات العصر.	٢٨٠	٧١,٦	٨٧	٢٢,٣	٢٤	٦,١	٨٨
يتيح تطبيق الواتس آب فرصة للتعارف والعلاقات الاجتماعية مع الآخرين.	١٨٦	٤٧,٦	١٣٩	٣٥,٥	٦٦	١٦,٩	٧٧
لا يمكن أن أتخيل يومى بدون تطبيق WhatsApp.	١٦٦	٤٢,٥	١٢٦	٣٢,٢	٩٩	٢٣,٣	٧٢
تطبيق WhatsApp وسيلة عابرة تفتقد للتواصل	١٢٥	٣٢	١٧٩	٤٥,٨	٨٧	٢٢,٣	٧٠

المباشر.							
علاقاتى من خلال تطبيق WhatsApp كثيرة ومتنوعة.	١٣١	٣٣,٥	١٥٥	٣٩,٦	١٠٥	٢٦,٩	٦٩
أثق فى علاقاتى عبر تطبيق WhatsApp بشكل كبير.	١١٩	٣٠,٤	١٦٤	٤١,٩	١٠٨	٢٧,٦	٦٨
حينما أحتاج لاتخاذ قرار ألجأ لأصدقائي عبر WhatsApp.	١١٧	٢٩,٩	١٥٣	٣٩,١	١٢١	٣٠,٩	٦٦
أثق فى حكمي على صداقاتى التى كونتها عبر WhatsApp	٦٣	١٦,١	١٢٥	٣٢	٢٠٣	٥١,٩	٥٥
اكتسبت أصدقاء جدد من خلال تطبيق WhatsApp.	٧٦	١٩,٥	٩٤	٢٤	٢٢١	٥٦,٥	٥٤

من بيانات الجدول السابق يتضح أن عبارة **تطبيق WhatsApp أصبح من مقتضيات العصر** جاءت فى المقدمة بوزن نسبى بلغ ٨٨% واتفقت تلك النتيجة مع ما أظهرته دراسة **Ansiem**

George وآخرون حيث أعربت نسبة **٥٤%** من مفردات العينة أن تطبيق **WhatsApp** أصبح من أساسيات الحياة، وأظهرت دراسة **Sana Shahid** أن تطبيق **WhatsApp** أصبح جزءاً مهماً من الحياة اليومية للطلاب والأساتذة، حيث يتم استخدام المميزات المختلفة التى يتيحها تطبيق **WhatsApp** لمساعدتهم في الدراسة والأعمال والحياة الشخصية، فالتطبيق يعتبر الطريقة الأسرع والأرخص للتفاعل مع الأشخاص مما يعزز التدفق الفعال للاتصالات.

عبارة يُتيح **WhatsApp فرصة للتعارف وبناء علاقات اجتماعية مع الآخرين** جاءت فى المرتبة الثانية بوزن نسبى ٧٧%، واتفقت تلك النتيجة مع كل من نتائج دراسة **Shanmugapriya** أن نسبة **٧٥%** من المبحوثين اتفقوا على أن تطبيق **WhatsApp** يساعد فى توطيد وتقوية العلاقات والروابط ما بين الأفراد(١٠٣)، ونتائج دراسة **Naveen Kumar, Sudhansh Sharma** حيث أظهرت أن نسبة **٦٦%** من المبحوثين أعربوا عن أن تطبيق **WhatsApp** يساعد فى توطيد وتقوية العلاقات بالأصدقاء(١٠٤)، وأظهرت نتائج دراسة **Joicy, S. Sornam** أن نسبة **٧٨,٨%** من مفردات العينة يرون أن الدردشة عبر تطبيق **WhatsApp** تُساعد فى الحفاظ على العلاقات الاجتماعية ما بين الفرد والأصدقاء والأقارب والمعارف، ووافقت أكثر من نصف مفردات العينة **٥٥٪** على أن تطبيق **WhatsApp** يساعد فى زيادة التواصل مع الأصدقاء بشكل أكثر كفاءة(١٠٥)، ودراسة **Ansiem George وآخرون** والتى أوضحت نسبة **٦٠%** أن تطبيق **WhatsApp** يُعتبر أداة ووسيلة قوية وهائلة للتفاعل بين الأفراد وأوضحت نسبة **٥٠%** من مفردات عينة الدراسة أنهم يقومون بتحليل العالم الخارجى ويكونون آراءهم اعتماداً على تفاعلهم مع أصدقائهم عبر تطبيق **WhatsApp**.

جاءت عبارة **إن المبحوثين لا يتخيلون يومهم بدون تطبيق WhatsApp** فى المرتبة الثالثة، وهذا ما أظهرته نتائج دراسة **Ansiem George وآخرون** حيث أوضحت الدراسة أن متابعة ما يتم علي تطبيق **WhatsApp** من تفاعل أصبح أول نشاط يقوم به المبحوثون مع بداية يومهم وكذلك آخر ما يقومون به، وأوضحت نسبة **٥٥%** إن ما يحدث على تطبيق **WhatsApp** يؤثر على سير اليوم، ولقد أظهرت نتائج دراسة **Golam Sarker** أن نسبة **٧١%** من مفردات العينة أعربوا عن أن تطبيق **WhatsApp** يخلق تدخلات خطيرة في أعمالهم ودراساتهم وأداءهم الاجتماعي الطبيعي فى مقابل نسبة **٢٩**٪ من المشاركين أعربوا إن تطبيق **WhatsApp** لايؤثر عليهم بطريقة سلبية لأنهم يعطون الأولوية لأنشطتهم الحقيقية بدلاً من الأنشطة عبر الإنترنت(١٠٦).

وكما هو موضح بالجدول السابق فإن عبارة **تطبيق WhatsApp وسيلة عابرة تفتقد للتواصل المباشر** جاءت فى المركز الرابع بنسبة **٧٠%**، عبارة **علاقاتى من خلال تطبيق WhatsApp كثيرة ومتنوعة** جاءت فى المركز الخامس بنسبة **٦٩%**، عبارة **أثق فى علاقاتى عبر تطبيق WhatsApp** بشكل كبير جاءت فى المرتبة السادسة وأظهرت نتائج دراسة **Ansiem George وآخرون** أن نسبة **٥٥%** من مفردات العينة يفضلون التفاعل عبر تطبيق **WhatsApp** عن التفاعل مع العالم الحقيقي والواقعى، عبارة **حينما أحتاج لاتخاذ قرار ألجأ لأصدقائي عبر WhatsApp** جاءت فى **المرتبة** السابعة بوزن نسبة **٦٦%**، عبارة **أثق فى حكمي على صداقاتى التى كونتها عبر WhatsApp** جاءت فى المرتبة الثامنة بوزن نسبى **٥٥%**، **وأخيراً عبارة اكتسبت أصدقاء جدد من خلال تطبيق WhatsApp** بوزن نسبى **٥٤%**.

جدول رقم (٢٤) توزيع عينة الدراسة وفقاً لإجابة تساؤل هل يغنى تطبيق WhatsApp عن الزيارات العائلية

يغنى تطبيق WhatsApp عن الزيارات العائلية	ك	%
لا، يغنى تطبيق WhatsApp عن الزيارات العائلية	٢٥١	٦٤,٢
نعم، يغنى تطبيق WhatsApp عن الزيارات العائلية	١٤٠	٣٥,٨
الاجمالى	٣٩١	100

من بيانات الجدول السابق يتضح أن نسبة **٦٤,٢%** من مفردات العينة أعربوا عن استخدام تطبيق **WhatsApp** لايغنى عن تبادل الزيارات العائلية، حيث أوضحوا بنسبة بلغت **٨٨,٨%** أن لاشئ يغنى عن الزيارات العائلية، ونسبة **٣٥,٥%** أعربوا عن حبهم وتقديسهم لتبادل الزيارات مع الأقارب، فى مقابل نسبة **٣٥,٨%** أعربوا عن استخدام التطبيق يُغنى عن الزيارات العائلية، وجاء فى مقدمة الأسباب التى أعربت عنها مفردات العينة عن لماذا يستطيع تطبيق **Whatsapp** أن يغنى عن الزيارات العائلية أن نسبة **٧٢%** من مفردات العينة أعربوا عن أن تطبيق **Whatsapp** يُوفر الوقت والجهد والمال، ثم إن مشاغل الحياة لاتُوفر لدى مفردات العينة الوقت للزيارات العائلية بنسبة **٣٨,٦%**، وأخيراً وبنسبة **٣٨%** استطيع الاطمئنان عليهم من خلال المحادثات الصوتية أو المصورة التى يوفرها تطبيق **Whatsapp** فى أى وقت، واختلفت تلك النتيجة مع ما أظهرته دراسة **Golam Sarker** والتى ذكرت فيها نسبة ٦٩٪ من مفردات العينة أن استخدامهم لتطبيق **Whatsapp** أصبح يتغلب على علاقاتهم الحقيقية بالأفراد من حولهم وأصبح الاكتفاء بتمنى

الأمنيات الطيبة من أقاربهم ومعارفهم عبر تطبيق **WhatsApp** هو الأغلب وتجنب تبادل الزيارات المنزلية مباشرة، حيث إنهم متمسكون بالهواتف المحمولة التي تُدمر علاقتهم الحقيقية وتقلل من التواصل بين أفراد الأسرة [١٠٧]، وفى دراسة **Naveen Kumar, Sudhansh Sharma** تم طرح سؤال مباشر على المبحوثين لمعرفة رأيهم فى أن تطبيق **Whatsapp** مفيد فى تحسين علاقاتهم العائلية وأوضحت نسبة **٤٤%** إنه مفيد فى مقابل نسبة **٣٩%** لم يؤيدوا ذلك الرأى وأعربوا عن رفضهم[١٠٨].

جدول رقم (٢٥) توزيع عينة الدراسة وفقاً لإجابة تساؤل هل قلل استخدامك للمحادثات عبر WhatsApp من استخدام الموبايل

هل قلل استخدامك للمحادثات عبر WhatsApp من استخدام الموبايل	ك	%
نعم، قلل استخدام المحادثات عبر WhatsApp من استخدام الموبايل	٢٩٣	٧٥
لا، لم يقلل استخدام المحادثات عبر WhatsApp من استخدام الموبايل	٩٧	٢٥
الاجمالى	٣٩١	١٠٠

من بيانات الجدول السابق يتضح أن نسبة **٧٥%** من المفردات أوضحت ان استخدام المحادثات عبر تطبيق **WhatsApp** قد ساهم فى تقليل المحادثات عبر الهاتف المحمول، **وترجع الباحثة ذلك إلى المزايا التى توفرها المحادثات عبر التطبيق للأفراد وفى مقدمتها أنها مجانية،** واتفقت تلك النتيجة مع الدراسة التى أجراها **Yeboah Solomon وآخرون** حيث أعربت نسبة **٩٢%** أنهم يُفضلون استخدام تطبيق **WhatsApp**عن استخدامهم للمكالمات عبر الهاتف المحمول[١٠٩]،

وأوضح تقرير **Communications Market Report** لعام **٢٠١٢** أن تطبيق **WhatsApp Messenger** يُقدم رسائل نصية مجانية وأدى لتحويل تفضيلات مستخدمي الهواتف المحمولة من خدمات الرسائل القصيرة التقليدية **(SMS)**، وأضاف التقرير أن كمية المكالمات من الهواتف الأرضية والهواتف المحمولة انخفضت بشكل كبير فى عام **٢٠١١** نتيجة لاعتماد الأفراد على ارسال الرسائل عبر تطبيق **WhatsApp**(١١٠).

جدول رقم (٢٦) توزيع عينة الدراسة وفقاً للمزايا التى تتمتع بها المحادثات عبر WhatsApp عن محادثات التليفون المحمول

المزايا التى تتمتع بها المحادثات عبر WhatsApp عن محادثات التليفون المحمول	ك	%
المكالمة مجانية.	٣٢٣	٨٢,٦
يتيح لي رؤية المتصل عند استخدام الـ Video call.	١٠٦	٢٧,١
وضوح وجودة الصوت.	٩٣	٢٣,٨

من بيانات الجدول السابق يتضح أن غالبية مفردات العينة بنسبة بلغت **٨٢,٦%** أكدت على أن مجانية المحادثات التى يتم اجراؤها على تطبيق **WhatsApp** من أهم المزايا التى تُميز المحادثات التى يتم اجرائها عبر التطبيق عن محادثات التليفون المحمول والتى يكون لها تكلفة مالية يتحملها الفرد، تلى تلك الميزة وبنسبة بلغت **٢٧,١%** أن تطبيق **WhatsApp** يُتيح ميزة رؤية المتصل من خلال استخدام الفرد لمحادثة الفيديو **Video call**، اتفقت تلك النتيجة مع الدراسة التى أجراها **Yeboah Solomon وآخرون** حيث أعربت نسبة **٨٨%** من المبحوثين

أن تطبيق **WhatsApp** يوفر الأموال أكثر من المكالمات عبر التليفون المحمول(١١١).

جدول رقم (٢٧) توزيع عينة الدراسة وفقاً لاجابة تساؤل هل يمكن الاستغناء عن تطبيق WhatsApp

هل يمكنك الاستغناء عن تطبيق WhatsApp	ك	%
لا، يمكننى الاستغناء عن تطبيق WhatsApp	٢٩٤	٧٥,٢
نعم، يمكننى الاستغناء عن تطبيق WhatsApp	٩٧	٢٤,٨
الاجمالى	٣٩١	100

من بيانات الجدول السابق يتضح إن نسبة **٧٥,٢%** من مفردات العينة أعربوا عن عدم استطاعتهم الاستغناء عن تطبيق **WhatsApp** فى مقابل نسبة **٢٤,٨%** أعربوا عن قدرتهم على الاستغناء عن استخدام التطبيق، وجاء فى مقدمة أسباب عدم قدرة مفردات العينة عن الاستغناء عن تطبيق **WhatsApp أن** نسبة **٨٨,٨%** من المبحوثين أعربوا عن إن تطبيق **WhatsApp** يُمثل لهم وسيلة للتواصل مع أى شخص فى أى وقت وأى مكان، وجاء فى المرتبة الثانية والثالثة وبنسب متقاربة **٣٧,٨%** و**٣٧%** على التوالى أنه يُعتبر وسيلة للتسلية والترفيه وأنه لا يُكلف الفرد أى أموال فالتطبيق مجانى بشكل كامل، وأخيراً إن التطبيق يشعر الفرد بالخصوصية بنسبة بلغت **٢٧,٢%.** ولقد أظهرت نتائج الدراسة التى أجراها **Naveen Kumar, Sudhansh Sharma** إن نسبة **٦٤%** من المبحوثين يعتقدون أن تطبيق **WhatsApp** لايضر بهم فى مقابل نسبة **١٩%** أعربوا عن اعتقادهم أنه يضر بهم وأوضحوا أنهم مستمرون فى استخدامه لأن جميع المحيطين بهم يستخدمون التطبيق للتواصل فيما بينهم فلقد أصبح من الحاجات الأساسية للتواصل مع الأصدقاء(١١٢)،

وأظهرت نتائج دراسة **Ansiem George وآخرون** أن نسبة **٦٠,٨%** من مفردات العينة أعربوا عن إن المحيطيين بهم دائماً ما يقدمون لهم نصيحة الحد من استخدام تطبيق **WhatsApp**[١١٣].

اختبار فروض الدراسة الميدانية:

تم استخدام اختبار كا٢ لاختبار مدى وجود علاقة بين معدل استخدام تطبيق **WhatsApp** وبين الخصائص الديموجرافية للمبحوثين، ولقد تفرع من الفرض الرئيسي مجموعة من الفروض الفرعية وهى كالتالى:

١) توجد علاقة بين معدل اسخدام المبحوثين لتطبيق **WhatsApp** وبين النوع.

٢) توجد علاقة بين معدل اسخدام المبحوثين لتطبيق **WhatsApp** وبين السن.

٣) توجد علاقة بين معدل اسخدام المبحوثين لتطبيق **WhatsApp** وبين الدخل.

٤) توجد علاقة بين معدل اسخدام المبحوثين لتطبيق **WhatsApp** وبين عمل المبحوث.

جدول رقم (٣٠) العلاقة بين معدل استخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين نوع المبحوث

النوع / معدل الاستخدام	ذكر		أنثى		الاجمالى	
	ك	%	ك	%	ك	%
منخفض	١	0.9	٥	1.8	٦	1.5
متوسط	٥٨	52.7	١٣٨	49.1	١٩٦	50.1
مرتفع	٥١	46.6	١٣٨	49.1	١٨٩	48.3
الاجمالى	١١٠	28.1	٢٨١	71.9	٣٩١	١٠٠

كا٢= ٠,٧٢٠ درجة حرية=٢ مستوى معنوية=٠,٦٩٨

ولاختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بمعدل استخدام تطبيق **WhatsApp**، تم اجراء اختبار كا٢ وأظهرت نتائج التحليل الاحصائى **عدم وجود علاقة بين استخدام تطبيق WhatsApp وبين النوع** حيث بلغت قيمة كا٢ (٠,٧٢٠) عند درجة حرية (٢) وهى قيمة غير دالة احصائياً عند مستوى معنوية أكبر من ٠،٠٥ (٠,٦٩٨)، واختلفت هذه النتيجة مع كل من دراسة **Golam Rabbani Sarker** ودراسة **Christian Montag وآخرين** والتى أظهرت نتائج اختبار فروضهما إن المبحوثات الإناث يستخدمون تطبيق **WhatsApp بشكل مرتفع.**

جدول رقم (٣١) العلاقة بين معدل استخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين سن المبحوث

السن / معدل الاستخدام	من ١٥ سنة - أقل من ٢٥ سنة		من ٢٥ سنة - أقل من ٤٠ سنة		من ٤٠ سنة- أقل من ٥٥ سنة		٥٥ سنة فأكثر		الإجمالى	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
منخفض	١	١,١	٤	١,٥	١	٣,٢	-		٦	1.5
متوسط	٣٢	٣٥,٢	١٣٧	٥٢,٥	١٩	٦١,٣	٨	١٠٠	١٩٦	50.1
مرتفع	٥٨	٦٣,٧	١٢٠	٤٦	١١	٣٥,٥	-	-	١٨٩	48.3
الاجمالى	٩١		٢٦١		٣١		٨		٣٩١	١٠٠

كا٢= ١٩,٦٦٦ درجة حرية=٦ مستوى معنوية=٠,٠٠٣

ولاختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الفئات العمرية فيما يتعلق بمعدل استخدام تطبيق **WhatsApp**، تم اجراء اختبار كا٢ وأظهرت نتائج التحليل الاحصائى **وجود علاقة بين استخدام تطبيق WhatsApp وبين الفئات العمرية** حيث بلغت قيمة كا٢ (١٩,٦٦٦) عند درجة حرية (٦) وهى قيمة دالة احصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠،٠٥ (٠,٠٠٣)، واتفقت تلك النتيجة مع دراسة **Christian Montag وآخرين** والتى أظهرت نتائجها إن الفئات العمرية الأصغر سناً تستخدم تطبيق **WhatsApp** بشكل أكبر من الفئات العمرية الأكبر سناً[١١٤].

- 406 - مجلة بحوث الإعلام الرقمي

جدول رقم (٣٢) العلاقة بين معدل استخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين دخل المبحوث

الدخل / معدل الاستخدام	أقل من ٣٠٠٠ ج		من ٣٠٠٠ج إلى ٦٠٠٠ج		من ٦٠٠٠ج إلى ١٠ ألاف ج		من ١٠ الاف إلى ١٥ الف ج		أعلى من ١٥ ألف ج		الاجمالى	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
منخفض	١	١,٣	٣	٢	١	١,٢	١	٣,١	--	--	٦	١,٥
متوسط	٤٠	٥١,٣	٧٢	٤٨	٤٠	٤٨,٨	١٩	٥٩,٤	٢٥	٥١	١٩٦	٥٠,١
مرتفع	٣٧	٤٧,٤	٧٥	٥٠	٤١	٥٠	١٢	٣٧,٥	٢٤	٤٩	١٨٩	٤٨,٣
الاجمالى	٧٨		١٥٠		٨٢		٣٢		٤٩		٣٩١	١٠٠

كا٢= ٣,٢٤٤ درجة حرية=٨ مستوى معنوية=٠,٩١٨

ولاختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الدخل فيما يتعلق بمعدل استخدام تطبيق **WhatsApp**، تم اجراء اختبار كا٢ وأظهرت نتائج التحليل الاحصائى **عدم وجود علاقة بين استخدام تطبيق WhatsApp وبين الدخل** حيث بلغت قيمة كا٢ (٣,٢٤٤) عند درجة حرية (٨) وهى قيمة غير دالة احصائياً عند مستوى معنوية أكبر من ٠،٠٥ (٠,٩١٨)، **وترجع الباحثة ذلك إلى إن تطبيق WhatsApp مجانى وأى فرد يستطيع تحميل التطبيق واستخدامه.**

جدول رقم (٣٣) العلاقة بين معدل استخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين عمل المبحوث

الدخل / معدل الاستخدام	بدون عمل		قطاع حكومي		قطاع خاص		طالب		ربه منزل		اعمال حرة		الاجمالى	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
منخفض	--	--	١	١,١	٢	١,٥	--	--	٣	٥,٩	--	--	٦	١,٥
متوسط	٢٢	٦١,١	٤٧	٥١,٦	٦٨	٤٩,٦	١٥	٣٢,٦	٣١	٦٠,٨	١٣	٤٣,٣	١٩٦	٥٠,١
مرتفع	١٤	٣٨,٩	٤٣	٤٧,٣	٦٧	٤٨,٩	٣١	٦٧,٤	١٧	٣٣,٣	١٧	٥٦,٧	١٨٩	٤٨,٣

كا٢= ٢٠,٢٣٩ درجة حرية=١٠ مستوى معنوية=٠,٠٢٧

ولاختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين عمل المبحوث فيما يتعلق بمعدل استخدام تطبيق **WhatsApp** تم اجراء اختبار كا٢ وأظهرت نتائج التحليل الاحصائى **وجود علاقة بين استخدام تطبيق WhatsApp وبين عمل المبحوث** حيث بلغت قيمة كا٢ (٢٠،٢٣٩) عند درجة حرية (١٠) وهى قيمة دالة احصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠،٠٥ (٠,٠٢٧).

مناقشة نتائج الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دوافع استخدام الجمهور المصري لتطبيق **WhatsApp** والوقوف على الاشباعات المتحققة من استخدام التطبيق، بالإضافة إلى التعرف على تأثير استخدام تطبيق **WhatsApp** على علاقات الفرد مع أسرته، وذلك من خلال اجراء دراسة ميدانية على عينة عشوائية قوامها ٤٠٠ مفردة من الجمهور المصري.

أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة **٩٨%** من مفردات العينة يستخدمون تطبيق **WhatsApp**، وأن نسبة **٩٠%** يستخدمون التطبيق بشكل يومى، وأعربت نسبة **٧١,٦%** أن تطبيق **WhatsApp** أصبح من مقتضيات العصر، ونسبة **٤٢,٥%** أوضحوا أنهم لا يتخيلون يومهم بدون استخدام تطبيق **WhatsApp**، وأوضحت نسبة **٥٠%** تقريباً من مفردات

العينة أنهم يستخدمون التطبيق من خمس سنوات، وجاء فى مقدمة أسباب الاستخدام أن التطبيق يُسهل عملية الاتصال بالأصدقاء والأقارب والزملاء بنسبة **٧٥,٥%**، التطبيق يَسهل استخدامه بنسبة **٥٥,٧%**، وأوضحت الغالبية العظمى من المبحوثين بنسبة **٨٤%** إنهم يقومون باستخدام التطبيق عندما يكونون بمفردهم بالبيت، ونسبة **٧٥%** أعربوا أنهم يقومون باستخدام التطبيق عندما يكونون بالبيت مع أفراد عائلتهم، فالدراسة أوضحت أن تطبيق **WhatsApp** يتم استخدامه على مدار اليوم وفى كل الأوقات من قبل المبحوثين سواء كانوا بالمنزل بمفردهم أو مع أفراد عائلاتهم أو بالعمل أو بالمواصلات أو على سفر.

جاءت خدمة الدردشة **Chat** فى مقدمة الخدمات التى يستخدمها الأفراد وذلك بنسبة **١٠٠%**، وأوضحت نسبة **٣٠,٢%** أنهم يقومون باجراء المحادثات والدردشة مع أكثر من ستة أفراد يومياً، وجاء فى مقدمة أسباب استخدامهم لخدمة الدردشة التى يوفرها تطبيق **WhatsApp** للاطمئنان على الأقارب والأصدقاء بنسة **٩٥%**، أعربت نسبة **٩٦,٧%** إنهم ينضمون إلى المجموعات التى يتم انشاؤها على تطبيق **WhatsApp**، وأظهر **٥٠%** من مفردات العينة أنهم مشتركون فى (٣-٥) مجموعات وأن نسبة **٣٨%** من المبحوثين مشتركون فى أكثر من خمس مجموعات، وتصدرت مجموعات الأصدقاء المجموعات التى يشترك بها الأفراد بنسبة **٦١,٤%** تلاها مجموعات العمل بنسبة **٥٩%** ثم مجموعات للعائلة بنسبة **٥٧,٧%**، أوضحت نسبة **٦٦,٨%** أنهم يستخدمون خدمة المحادثات الصوتية **WhatsApp Voice Call** التى يوفرها تطبيق **WhatsApp** فى مقابل نسبة **٣٧,٦%** أعربوا عن استخدامهم لخدمة المحادثات المصورة **WhatsApp Video Call** .

أظهرت نسبة **٣٠,٤%** من مفردات العينة ثقتها بالعلاقات التى تم تكوينها عبر تطبيق **WhatsApp** فى مقابل نسبة **٢٧,٦%** أعربوا عن عدم ثقتهم فى العلاقات التى تم تكوينها عبر تطبيق **WhatsApp**، ونسبة **٤٧,٦%** أعربت أن تطبيق **WhatsApp** يُتيح فرصة للتعارف وبناء علاقات اجتماعية مع الآخرين، ونسبة **١٩,٥%** تكتسب أصدقاء جدد من خلال تطبيق **WhatsApp**.

أوضحت نسبة **٣٥,٨%** من مفردات العينة أن تطبيق **WhatsApp** يُغنى عن الزيارات العائلية وفى مقدمة الأسباب التى تم ذكرها أن نسبة **٧٢%** من مفردات العينة أعربوا عن أن تطبيق **Whatsapp** يُوفر الوقت والجهد والمال، ثم إن مشاغل الحياة لاتُوفر لدى مفردات العينة الوقت للزيارات العائلية بنسبة **٣٨,٦%**، وأخيراً وبنسبة **٣٨%** استطيع الاطمئنان عليهم من خلال المحادثات الصوتية أو المصورة التى يوفرها تطبيق **Whatsapp** فى أى وقت، فى مقابل نسبة **٦٤,٢%** من مفردات العينة أعربوا عن أن استخدام تطبيق **WhatsApp** لايغنى عن الزيارات العائلية.

أعربت نسبة **٧٥,٢%** من المبحوثين عن عدم قدرتهم عن الاستغناء عن تطبيق **WhatsApp** وفى مقدمة الأسباب التى تم ذكرها وبنسبة **٨٨,٨%** أن تطبيق **WhatsApp** يُمثل لهم وسيلة للتواصل مع أى شخص فى أى وقت وأى مكان، ثم إنه يُعتبر وسيلة للتسلية والترفيه بنسبة **٣٧,٨%**، التطبيق مجانى بنسبة **٣٧%**، وأخيراً يشعر الفرد بالخصوصية بنسبة **٢٧,٢%**.

أظهرت نتائج اختبار فروض الدراسة وجود علاقة بين استخدام مفردات العينة لتطبيق **WhatsApp** وكل من عمر المبحوث وعمل

المبحوث، وعدم وجود علاقة بين استخدام مفردات العينة لتطبيق **WhatsApp** وكل من نوع ودخل المبحوث.

توصيات الدراسة:

- توصي الباحثة بضرورة عمل لقاءات تليفزيونية وإذاعية مع المتخصصين وتخصيص محاضرات بالجامعات والمدارس وعقد ندوات والاستعانة بقادة الرأى فى المجتمع من مشايخ وصحفيين وممثلين ومشاهير شبكات التواصل الاجتماعى لما لهم من تأثير كبير على الجمهور، لتوجيه الأفراد إلى ضرورة وأهمية ترشيد استخدام تطبيق **WhatsApp** وشبكات التواصل الاجتماعى فى العموم، وتعريف الأفراد بالمخاطر التى تقع عند الافراط فى الاستخدام والتنبيه والتأكيد على حقوق الأسرة وما للفرد من واجبات اتجاه أفراد عائلته.
- تشهد المناهج التعليمية المدرسية المصرية طفرة فى محتواها وتوصي الباحثة بضرورة أن تتضمن تلك المناهج طرق استخدام التكنولوجيا الحديثة بدءاً من استخدام الهواتف المحمولة مروراً بشبكات تواصل اجتماعى وتطبيقات الموبايل التى أصبحت لامحدودة، وشرح كيفية الاستفادة منهم بشكل إيجابي وكيفية تجنب الآثار السلبية المرتبطة باستخدامها، ليتكون لدينا جيل واع وفاهم ومدرك ولديه القدرة على تحقيق الاستفادة المثلى من هذه الوسائل ولتكون سلاح فى يده لاعلى رقبته.

هذه الدراسة أظهرت ارتفاع استخدام الأفراد لتطبيق **WhatsApp** وهذا يفتح المجال للعديد من الدراسات المستقبلية وخاصة أن الدراسات السابقة التى تم استعراضها اتفقت مع نتائج هذه الدراسة وأظهرت أن غالبية الأفراد أصبحوا يستخدمون تطبيق

WhatsApp ويعتمدون عليه وإنه أصبح يُؤثر على العديد والعديد من المجالات، **وستستعرض الباحثة مجموعة من الدراسات التى يمكن اجراؤها بمجال استخدام تطبيق WhatsApp فى تسويق وترويج المنتجات،** فتري الباحثة إن هناك مجموعة من التساؤلات التى تحتاج إلى اجراء دراسات مستقبلية للإجابة عليها:

- إجراء دراسة حول استخدام تطبيق **WhatsApp** فى التسويق والترويج لمنتجات المشروعات الصغيرة والمتوسطة.
- رصد وتحليل المضامين والأساليب التسويقية التي يستخدمها الأفراد الذين يعتمدون على تطبيق **WhatsApp** في الترويج للسلع والخدمات.
- اجراء دراسة للتعرف علي اتجاهات الأفراد نحو هذا الأسلوب التسويقي الجديد والوقوف على مزاياه وعيوبه، والاشباعات التى يُحققها، وكيفية التطوير لتحقيق أكبر استفادة من هذا الأسلوب التسويقى الجديد.
- إجراء مقابلات متعمقة مع الأفراد الذين يستخدمون تطبيق **WhatsApp** فى الترويج لمنتجاتهم للتعرف علي الأساليب التي يستخدمونها لجذب وإقناع الأفراد بشراء المنتجات التى يروجون لها.

مراجع الدراسة

(1) Shubham Sahu, 2014, 'An Analysis of WhatsApp Forensics in Android Smartphones', **International Journal of Engineering Research**, Vol.(3), Iss.(5), p.349.

(2) Golam Sarker, 2015, "Impact of WhatsApp Messenger on the University Level Students: A Sociological Study**" International Journal of Natural and Social Sciences**, Vol.(2), Iss.(4), p.119.

(3) Barhonme M, Ghailan F 'Whatsapp as a learning tool', Available at https://www.slideshare.net/FatmaGhailan/whatsapp-as-a-learning-tool Access 18/2/2020.

(4) رجعت الباحثة فى هذ الجزئية للمراجع التالية:

- Shanmuga priya, 2016, "A Study on Impact of Using WhatsApp on Reduction of Stress" **International Journal of Current Research and Modern Education (IJCRME)**, Vol. (I), Iss.(II), p.66.
- Augustine Sandra, Nwaizugbu Nkeiruka, 2018, 'Whatsapp Utilization and Academic Performance of Computer in Education Trainee Teachers in University of Port-Harcourt' **International Journal of Education, Learning and Developmen**t, Vol.(6), No.(5), p.17.

(٥) رجعت الباحثة فى هذه الجزئية للمراجع التالية:

- Kehinde Funmilayo, 2016, 'WhatsApp and Information Sharing; Prospect and Challenges' **International Journal of Social Science and Humanities Research** , Vol. 4, Iss. (1), p. 622.
- Midas Nouwens, Carla Griggio, Wendy E. Mackay, 2017, "WhatsApp is for family; Messenger is for friends, Communication Places in App Ecosystems' **CHI Conference on Human Factors in Computing System**s, p.731. Available at https://hal.inria.fr/hal-01614125/document

(6) Öznur Yüksek Vergiveren, Abdullah Koçak, 2019, 'Group-Based Communication: Contents and Practices of WhatsApp Group Use by Generations and Genders' **Online Journal of Communication and Media Technologies**, Vol.(9), Iss.(4).

(7) Araştırma Makalesi, 2019, 'Understanding Whatsapp Parent Groups' Dynamics: Group Communication and Information Sharing, **MANAS Journal of Social Studies**, Vol.(8), p. 1137-1152.

(8) Joicy, S. Sornam, 2018, 'Perception of WhatsApp Usage among Students of College of Excellence: A Case Study' **Indian Journal of Information Sources and Services**, Vol. (8), No. (1), p.73-78.
(9) Sana Shahid, 2018, 'Content Analysis of Whatsapp Conversations: An Analytical Study to Evaluate the Effectiveness of Whatsapp Application in Karachi' **International Journal of Media, Journalism and Mass Communications (IJMJMC**), Vol. (4), Iss.(1), P. 14-26.
(10) Mukti Amini, 2018, 'Using Social Media Whatsapp Group in Parental Involvement to Improve Child's Independence at Kindergarten', **Advances in Social Science, Education and Humanities Researc**h, Vol.(249), p. 107-113.
(11) Shanmuga priya "AStudy on Impact of Using WhatsApp on Reduction of Stress" International Journal of Current Research and Modern Education (IJCRME), **Optic,** p.66 -77.
(12) Muhamad Sham Shahkat Ali and Ammaarah Kootbodien, 2017, 'The Effectiveness of WhatsApp as an Interpersonal Communication Medium among Abu Dhabi University Students' **International Journal of Media Journalism and Mass Communications (IJMJMC)**, Vol.(3), Iss.(1) ,p.11-19.
(13) Naveen Kumar, Sudhansh Sharma, 2016, 'Survey Analysis on the usage and Impact of Whatsapp Messenger' **Global Journal of Enterprise Information System**, Vol.(8), Iss.(3), p.51-56.
(14) Shobha Patil, Deepthi, PG Tadasad, 2015, ' Usage of Whatsapp Messenger amongst Post-graduate Students in a University Environment: A study of Karnataka State Women's University' **International Journal of Multidisciplinary Research and Development**, Vol.(2), Iss. (11) , p. 591-594.
(15) Shahid Minhas, Masroor Ahmed, Qazi Ullah, 'Usage of WhatsApp: A Study of University of Peshawar Pakistan' **International Journal of Humanities and Social Science Invention**, Vol. (5), Iss. (7). p.71-73.
(16) Yousef Ahmed Eyadat, 'Status of WhatsApp Applications Usage by the Information Technology and Computer Science Students at Yarmouk University in Jordan' **Proceedings of**

INTED2016 Conference 7th-9th March 2016, Valencia, Spain, p. 3585- 3595.
(17) The Communications Market Report, 2016, available at https://www.ofcom.org.uk/research-and-data/multi-sector-research/cmr/cmr16.
(18) Ms. Jisha, Dr. Jebakumar, 2014,'WhatsApp: A Trend Setter in Mobile Communication among Chennai Youth' **Journal of Humanities and Social Science**, Vol. (19), Iss. (9), p. 1-6
(19) Bansal Tulika, Joshi Dhananjay, 2014, 'A Study of Students Experiences of Mobile Learning' **Global Journal of Human-Social Science**, Vol. (14), Iss. (4), Available at https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/47611689/watsapp.pdf
(20) Yeboah Solomon, Horsu Nondzor, Abdulai Alhaji, 2014, 'Usage of WhatsApp and voice calls (phone call): Preference of polytechnic students in Ghana' **Science Journal of Business and Management**, Vol.(2), No. (4), p.103-108.
(21) K. Jisha, Jebakuma, 2014, 'Whatsapp: A Trend Setter in Mobile Communication among Chennai Youth' **IOSR Journal of Humanities and Social Science**, Vol. (19), Iss.(9), P.1-6.
(22) Abhijeet D. Faye, Sudhir H. Bhave, Sushil Gawande, Rahul Tadke, Vivek C. Kirpekar, Abhijit Pakhare , Deepika Singh, 2020, 'WhatsApp Use and its Impact on Relationships among Doctors: A Cross-Sectional Pilot Study' **Annals of Indian Psychiatry**, Vol. (4), Iss.(1), p.42-55.
(23) Fortuna Procentese, Flora Gatti, Immacolata Di Napoli, 2019, 'Families and Social Media Use: The Role of Parents' Perceptions about Social Media Impact on Family Systems in the Relationship between Family Collective Efficacy and Open Communication' **International Journal of Environmental Research and Public Health**, Vol.(16), Iss(24).
(24) Sri Indriani, Ditha Prasanti, 2019, 'Understanding Multiculturalism in a Family on Whatsapp Group in the Disruption Era' **Jurnal The Messenger**, Vol. (11), No.(2), p. 209-219.
(25) Sakari Taipale, Manuela Farinosi, 2018, 'The Big Meaning of Small Messages: The Use of WhatsApp in Intergenerational Family Communication, **International Conference on Human**

Aspects of IT for the Aged Population, Available at https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-92034-4_40

(26) Prabha Kiran, Abhishek Srivastava, 2018, ' Whatsapp and its Impact on Social Life of Youngsters: A Perspective**'** **The Journal of Incisive Analysers**, Vol.14, Iss(1), p. 57-66.

(27) Tarun Singhal, Samir Yerpud, 2018,'An Insight into the Changing World of Communication- A Generic Study of Undergraduate Students' Perception of WhatsApp and Its Usage' **International Journal of Applied Engineering Research**, Vol. (13), No. (5), p. 2213-2224.

(28) Camila Furtado Leão, Maria Emília da Silva Coelho, Adriane Oliveira Siqueira , Bruna Adriele de Albuquerque Rosa, Patrícia Regina Bastos Neder, 2018, 'The use of WhatsApp in the physician-patient relationship' **Rev. Bioét**, Vol.(26), No.(3), p.412-419.

(29) Ansiem George, S. Preetha, Pramod S, 2018,'Whatsapp Use Behaviour in Relation to Social Interaction Anxiety and Personality among Students' **International Journal of Engineering & Technology**, Vol.(7), Iss.(2), 1071-1077.

(30) Anshu Bhatt, Mohamed Arshad, 2016, 'Impact of WhatsApp on youth: A Sociological Study' **RA-International Journal of Management & Social Sciences**, Vol.(4), Iss.(2). p.376-383

(31) Christian Montag, Konrad Błaszkiewicz, Rayna Sariyska, Bernd Lachmann, Ionut Andone, Boris Trendafilov, Mark Eibes, Alexander Markowetz, 2015, ' Smartphone usage in the 21st century: who is active on WhatsApp?', **BMC Research Notes,** Vol.(8), Available at https://bmcresnotes.biomedcentral.com/articles

(32) Saleh Ibrahim Alsanie, 2015, 'Social Media (Facebook, Twitter, WhatsApp) Used, and it's Relationship with the University Students Contact with their Families in Saudi Arabia' **Universal Journal of Psychology**, Vol.(3), Iss.(3), p. 69-72.

[33] محمود محمد عبد الحميد، "المشكلات الناجمة عن الاستخدام الخاطئ للانترنت ودور الخدمة الاجتماعية فى التعامل معها" – رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة الفيوم: كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠١٣).

(34) O'Hara, K, Massimi M, Harper R, Rubens S & Morris, 'Everyday dwelling with WhatsApp' **The *17th ACM conference on Computer supported cooperative work & social computing***, New York, p. 1131-1143.

٣٥) هناء السيد على، جامعة الملك سعود، مجلة الآداب، العدد ٢، المجلد ٢٣، ٢٠١١.

(36) Navjit Singh, Nidhi Chopra, Jaspreet Kaur, 2014, 'A Study to Analyze Relationship between Psychological Behavioral Factors on WhatsApp Addiction among Youth in Jalandhar District in Punjab' **European Journal of Business and Management,** Vol.6, No.37, p.269-273

(37) Abdullah J. Sultan, 2014, 'Addiction to mobile text messaging applications is nothing to 0 crossMark "lol" about, **The Social Science Journa**l, Vol. 51, Iss.(1), p.57-69

(38) Issa Malecela, 2016 ,"Usage of WhatsApp among Postgraduate Students of Kulliyyah of Education, International Islamic University Malaysia," **International Journal of Advanced Engineering Research and Science,** Vol.(3), No.(10), p. 126-137.

(39) Patil, Shobha, Deepthi, and Tadasad, 2015 ,"Usage of whatsapp messenger amongst post-graduate students in a university environment: A study of Karnataka state women‟s university, Vijayapura," **International Journal of Multidisciplinary Research and Development**, Vol.(2), Iss.(11), p. 591-594.

(40) Michael Karikari Appiah, 2016, 'Influence of WhatsApp on Study Habit of University Students in Ghana' **International Journal of Research in Economics and Social Sciences**, Vol.(6), Iss.(3), p.280-298.

(41) Bhatt, A. and Arshad, M. ,2016 ,'Impact of WhatsApp on Youth: A Sociological Study' **IRA- International journal of Management and Social Sciences**, Vol.(4), Iss(2), p. 376-386.

(42) Golam Sarker, "Impact of WhatsApp Messenger on the University Level Students: A Sociological Study' **Optic**, p.118-125.

(43) Akpan, Kufre, Ezinne Abe, 2017,'Effectiveness of Whatsapp as a collaborative tool for learning among undergraduate students in university of Uyo, Akwa Ibom state' **International**

Journal of Advanced Education and Research, Vol.(2), Iss.(5), P. 43-46.

(44) Salechi H, Ashiyan Z. 2016 ,'Impact of whatsapp on learning and retention of collocation knowledge among Iranian EFL learners' **Advances in language and literary studies**, Vol.7, No.5,p. 112-127.

(45) Renu Lohitashwa, P Shashikala, Bandamma Narendra, Ravikiran Kisan, Deshpande, 2015, 'Medical teachers becoming technosavy – perception of using Whatsapp as a teaching method' **Journal of Educational Research & Medical Teacher,** Vol.(3), Iss.2, p. 20-23.

(46) Yeboah, Johnson and Ewur, George Dominic, 'The Impact of WhatsApp Messenger Usage on Students Performance in Tertiary Institutions in Ghana' **Journal of Education and Practice**, Vol.(5), Iss.(6), p 157-164.

(47) Ibtehal Mahmoud Aburezeq and Fawzi Fayez Ishtaiwa, 2013, 'The Impact of WhatsApp on Interaction in an Arabic Language' **International Journal of Arts & Sciences**, Vol.6, Iss.(3), p.165–180.

(48) Preston, G., Phillips, R., Gosper, M., McNeill, M., Woo, K., & Green, D., 2010, 'Web-based Lecture Technologies: Highlighting the Changing Nature of Teaching and Learning', **Australasian Journal of Educational Technology**, Vol.(6), Iss.(6), p.717-728.

(٤٩) عثمان فكرى عبد الباقى، "استخدامات النخبة العلمية المصرية لوسائل الاتصال: دراسة ميدانية" – **رسالة ماجستير غير منشورة**– (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، ٢٠٠٥) صـ ٤٥.

(٥٠) محمد عبد الحميد، " **نظريات الإعلام واتجاهات التأثير**" (القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٣) صـ ١٧٨.

(٥١) ماريان مراد انيس، "استخدام الجمهور المصري للتليفون المحمول وعلاقته بالتفاعل الاجتماعى" **– رسالة ماجستير غير منشورة**– (جامعة القاهرة: كلية الإعلام،٢٠١٣) صـ

(52) Patrick McNeill and Steve Chapman, Research Methods,(New York: Routledge) ,Third Edition, p.5, 2005.

٥٣) تم عرض استمارة الاستيان على كل من:

- أ.م.د. محمد عتران، الأستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة والاعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة.
- أ.م.د أنجى أبو سريع، الأستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة والاعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة..
- د. فاتن رشاد المدرس بقسم العلاقات العامة والاعلان بكلية الاعلام جامعة القاهرة.

(54) Joicy, S. Sornam, 'Perception of WhatsApp Usage among Students of College of Excellence: A Case Study' Indian Journal of Information Sources and Services, **Optic,** p.75.

(55) Rameez Ali, Zahoor hussain, 2017,'WhatsApp Usage Frequency by University Students: A Case Study of Sindh University' **ENGINEERING SCIENCE AND TECHNOLOGY INTERNATIONAL RESEARCH JOURNAL** , Vol.(1), Iss.(4),p. 16.

(56) Shobha Patil, Deepthi, PG Tadasad**,** 'Usage of Whatsapp Messenger amongst Post-graduate Students in a University Environment: A study of Karnataka State Women's University' **Optic**, p.593.

(57) Yeboah Solomon, Horsu Nondzor, Abdulai Alhaji, 'Usage of WhatsApp and voice calls (phone call): Preference of polytechnic students in Ghana' Science Journal of Business and Management, **Optic,** p. ١٠٥.

(58) Shobha Patil, Deepthi, PG Tadasad**,** ' Usage of Whatsapp Messenger amongst Post-graduate Students in a University Environment: A study of Karnataka State Women's University' **Optic**, p.593.

(59) Joicy, S. Sornam, 'Perception of WhatsApp Usage among Students of College of Excellence: A Case Study' Indian Journal of Information Sources and Services, **Optic,** p.75.

(60) Shahid Minhas, Masroor Ahmed, Qazi Ullah, 'Usage of WhatsApp: A Study of University of Peshawar Pakistan' International Journal of Humanities and Social Science Invention, **Optic,** p.73.

(61) Rameez Ali, Zahoor hussain, 'WhatsApp Usage Frequency by University Students: A Case Study of Sindh University' ENGINEERING SCIENCE AND TECHNOLOGY INTERNATIONAL RESEARCH JOURNAL, **Optic,** p. 19.

(62) Naveen Kumar, Sudhansh Sharma, 'Survey Analysis on the usage and Impact of Whatsapp Messenger' Global Journal of Enterprise Information System, **Optic,** p.54.

(63) Golam Sarker, "Impact of WhatsApp Messenger on the University Level Students: A Sociological Study' **Optic**, p.120.

(64) Muhamad Sham Shahkat Ali and Ammaarah Kootbodien 'The Effectiveness of WhatsApp as an Interpersonal Communication Medium among Abu Dhabi University Students' **Optic,** p.15**.**

(65) Shobha Patil, Deepthi, PG Tadasad**,** ' Usage of Whatsapp Messenger amongst Post-graduate Students in a University Environment: A study of Karnataka State Women's University' **Optic**, p.593.

(66) Shanmuga priya "A Study on Impact of Using WhatsApp on Reduction of Stress" International Journal of Current Research and Modern Education (IJCRME), **Optic**, p.72.

(67) Ms. Jisha K and Dr. Jebakumar, 'Whatsapp: A Trend Setter in Mobile Communication among Chennai Youth**"** Journal of Humanities And Social Science, **Optic**, p.3.

(68) Shahid Minhas, Masroor Ahmed, Qazi Ullah, 'Usage of WhatsApp: A Study of University of Peshawar Pakistan' International Journal of Humanities and Social Science Invention, **Optic** p.73.

(69) Joicy, S. Sornam, 'Perception of WhatsApp Usage among Students of College of Excellence: A Case Study' Indian Journal of Information Sources and Services, **Optic,** p.75.

(70) Golam Sarker, "Impact of WhatsApp Messenger on the University Level Students: A Sociological Study' **Optic**, p.120.

(71) Muhamad Sham Shahkat Ali and Ammaarah Kootbodien 'The Effectiveness of WhatsApp as an Interpersonal Communication Medium among Abu Dhabi University Students' **Optic,** p.15**.**

(72) Naveen Kumar, Sudhansh Sharma, 'Survey Analysis on the usage and Impact of Whatsapp Messenger' Global Journal of Enterprise Information System, **Optic,** p.54.

(73) Golam Sarker, "Impact of WhatsApp Messenger on the University Level Students: A Sociological Study' **Optic**, p.120.

(74) Muhamad Sham Shahkat Ali and Ammaarah Kootbodien 'The Effectiveness of WhatsApp as an Interpersonal Communication Medium among Abu Dhabi University Students' **Optic,** p.15**.**

(75) Rameez Ali, Zahoor hussain, 'WhatsApp Usage Frequency by University Students: A Case Study of Sindh University' ENGINEERING SCIENCE AND TECHNOLOGY INTERNATIONAL RESEARCH JOURNAL, **Optic,** p. 19.

(76) Ansiem George, S. Preetha, Pramod S. K, 'Whatsapp Use Behaviour in Relation to Social Interaction Anxiety and Personality among Students' **optic**, p.1073.

(77) Golam Sarker, "Impact of WhatsApp Messenger on the University Level Students: A Sociological Study' **Optic**, p.120.

(78) Muhamad Sham Shahkat Ali and Ammaarah Kootbodien 'The Effectiveness of WhatsApp as an Interpersonal Communication Medium among Abu Dhabi University Students' **Optic,** p.15**.**

(79) Shanmuga priya "A Study on Impact of Using WhatsApp on Reduction of Stress" International Journal of Current Research and Modern Education (IJCRME), **Optic**, p.72.

(80) Muhamad Sham Shahkat Ali and Ammaarah Kootbodien 'The Effectiveness of WhatsApp as an Interpersonal Communication Medium among Abu Dhabi University Students' **Optic,** p.15**.**

(81) Sabrina Chairunnisa, Benedictus A.S. 'Analysis of Emoji and Emoticon Usage in Interpersonal Communication of Blackberry Messenger and WhatsApp Application User' **International journal of social sciences and management**, Vol. 4, Iss. (2), p.120.

(82) Shobha Patil, Deepthi, PG Tadasad, ' Usage of Whatsapp Messenger amongst Post-graduate Students in a University Environment: A study of Karnataka State Women's University' **Optic**,

(83) Golam Sarker, "Impact of WhatsApp Messenger on the University Level Students: A Sociological Study' **Optic**, p.120.

(84) Sagar Deshmukh, 2015, 'Analysis of WhatsApp Users and Its Usage worldwide' **International Journal of Scientific and Research Publications**, Vol.(5), Iss. (8), p.1-5.
(85) Ms. Jisha K and Dr. Jebakumar, 'Whatsapp: A Trend Setter in Mobile Communication among Chennai Youth**"** Journal of Humanities And Social Science, **Optic**, p.3.
(86) Shanmuga priya "A Study on Impact of Using WhatsApp on Reduction of Stress" International Journal of Current Research and Modern Education (IJCRME), **Optic**, p.72.
(87) Yeboah Solomon, Horsu Nondzor, Abdulai Alhaji, 'Usage of WhatsApp and voice calls (phone call): Preference of polytechnic students in Ghana' Science Journal of Business and Management**, Optic,** p**.**105**.**
(88) Naveen Kumar, Sudhansh Sharma, 'Survey Analysis on the usage and Impact of Whatsapp Messenger' Global Journal of Enterprise Information System, **Optic,** p.55.
(89) Ansiem George, S. Preetha, Pramod S. K, 'Whatsapp Use Behaviour in Relation to Social Interaction Anxiety and Personality among Students' **Optic**, p.1073.
(90) Shanmuga priya "A Study on Impact of Using WhatsApp on Reduction of Stress" International Journal of Current Research and Modern Education (IJCRME), **Optic**, p.72.
(91) Muhamad Sham Shahkat Ali and Ammaarah Kootbodien 'The Effectiveness of WhatsApp as an Interpersonal Communication Medium among Abu Dhabi University Students' **Optic,** p.15**.**
(92) Martin Pielot, Rodrigo de Oliveira, 2014, Haewoon Kwak, Nuria Oliver, 'Didn't You See My Message? Predicting Attentiveness to Mobile Instant Messages' **Telefonica Research**, Available at https://www.researchgate.net/publication
(93) Teevan, J., and Hehmeyer, 2013 ,'A Understanding how the projection of availability state impacts the reception incoming communication', Available at https://www.researchgate.net/publication
(94) Sana Shahid, 'Content Analysis of Whatsapp Conversations: An Analytical Study to Evaluate the Effectiveness of Whatsapp Application in Karachi' **Optic**, p.25.

(95) Anand Y. and Dr. S. Hadagali, 2015, "Use of Whatsapp among the Research Scholars of Karnatak University, Dharwad", **Journal of Library & Information Science**, Vol.5, No.3, P.5452.
(96) Muhamad Sham Shahkat Ali and Ammaarah Kootbodien 'The Effectiveness of WhatsApp as an Interpersonal Communication Medium among Abu Dhabi University Students' **Optic,** p.15**.**
(97) Shanmuga priya "A Study on Impact of Using WhatsApp on Reduction of Stress" International Journal of Current Research and Modern Education (IJCRME), **Optic**, p.72.
(98) Renata Anisa, 2017 ,'STUDI DESKRIPTIF TENTANG LOYALITAS PESERTA GRUP WHATSAPP' **Jurnal Pemikiran dan Penelitian Sosiologi**, Vol.(2), No.(1), available at http://jurnal.unpad.ac.id/sosioglobal/article/view/15269
(99) Naveen Kumar, Sudhansh Sharma, 'Survey Analysis on the usage and Impact of Whatsapp Messenger' Global Journal of Enterprise Information System, **Optic,** p.55.
(100) News in social media and messaging apps Qualitative research report Prepared, 2018,p.13, Available at https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2018-09.pdf Access 25/2/2020.
(101) News in social media and messaging apps Qualitative research report Prepared, **Optic**,p.١٤.
(102) Mukti Amini, 'Using Social Media Whatsapp Group in Parental Involvement to Improve Child's Independence at Kindergarten', Advances in Social Science, Education and Humanities Research, **Optic,** p.111**.**
(103) Shanmuga priya "A Study on Impact of Using WhatsApp on Reduction of Stress" International Journal of Current Research and Modern Education (IJCRME), **Optic**, p.72.
(104) Naveen Kumar, Sudhansh Sharma, 'Survey Analysis on the usage and Impact of Whatsapp Messenger' Global Journal of Enterprise Information System, **Optic,** p.٥٦.
(105) Joicy, S. Sornam, 'Perception of WhatsApp Usage among Students of College of Excellence: A Case Study' Indian Journal of Information Sources and Services, **Optic,** p.٧٧.

(106) Golam Sarker, "Impact of WhatsApp Messenger on the University Level Students: A Sociological Study' **Optic**, p.12١.

(107) Golam Sarker, "Impact of WhatsApp Messenger on the University Level Students: A Sociological Study' **Optic**, p.12١.

(108) Naveen Kumar, Sudhansh Sharma, 'Survey Analysis on the usage and Impact of Whatsapp Messenger' Global Journal of Enterprise Information System, **Optic,** p.5٦.

(109) Yeboah Solomon, Horsu Nondzor, Abdulai Alhaji, 'Usage of WhatsApp and voice calls (phone call): Preference of polytechnic students in Ghana' Science Journal of Business and Management, **Optic**, p.105**.**

(110) Ofcom Communications Market Report, 2012, Available at https://www.ofcom.org.uk/ data/assets/pdf file/0013/20218/cmr uk 2012.pdf Access 21/2/2020.

(111) Yeboah Solomon, Horsu Nondzor, Abdulai Alhaji, 'Usage of WhatsApp and voice calls (phone call): Preference of polytechnic students in Ghana' Science Journal of Business and Management, **Optic**, p.10٧**.**

(112) Naveen Kumar, Sudhansh Sharma, 'Survey Analysis on the usage and Impact of Whatsapp Messenger' Global Journal of Enterprise Information System, **Optic,** p.5٦.

(113) nsiem George, 2Dr. S. Preetha, 3Dr. Pramod S. K, 'Whatsapp Use Behaviour in Relation to Social Interaction Anxiety and Personality among Students' **optic**. p. 1074.

(114) Christian Montag, Konrad Błaszkiewicz, Rayna Sariyska, Bernd Lachmann, Ionut Andone, Boris Trendafilov, Mark Eibes, Alexander Markowetz,' Smartphone usage in the 21st century: who is active on WhatsApp' **optic**,