

استخدام الجمهور المصري لتطبيق WhatsApp وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي

دراسة ميدانية

د. إيمان عادل عبد المنعم *

ملخص البحث:

تحدد مشكلة الدراسة في 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, واستخدمت الباحثة نظرية الاستخدامات والاشباعات ونظرية الحضور الاجتماعي كإطار نظري للدراسة, ومن خلال اجراء دراسة ميدانية على عينة عشوائية قوامها 400 مفردة من الجمهور المصري توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

- أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة 98% من مفردات العينة يستخدمون تطبيق WhatsApp, وأن نسبة 90% يستخدمون التطبيق بشكل يومي, وأعربت نسبة 71.6% أن تطبيق WhatsApp أصبح من مقتضيات العصر, ونسبة 42.5% أوضحوا أنهم لا يتخيلون يومهم بدون استخدام تطبيق WhatsApp.
- جاءت خدمة الدردشة Chat في مقدمة الخدمات التي يستخدمها الأفراد وذلك بنسبة 100%, وأوضحت نسبة 30.2% أنهم يقومون باجراء المحادثات والدردشة مع أكثر من ستة أفراد يومياً, أعربت نسبة 96.7% إنهم ينضمون إلى المجموعات التي يتم انشاؤها على تطبيق WhatsApp, وأظهر 50% من مفردات العينة أنهم مشتركون في (3-5) مجموعات.
- أوضحت نسبة 35.8% من مفردات العينة أن تطبيق WhatsApp يُغنى عن الزيارات العائلية وفي مقدمة الأسباب التي تم ذكرها أن نسبة 72% من مفردات العينة أعرّبوا عن أن تطبيق Whatsapp يُوفر الوقت والجهد والمال.
- أعربت نسبة 75.2% من المبحوثين عن عدم قدرتهم عن الاستغناء عن تطبيق WhatsApp وفي مقدمة الأسباب التي تم ذكرها وبنسبة 88.8% أن تطبيق WhatsApp يُمثل لهم وسيلة للتواصل مع أي شخص في أي وقت وأي مكان.

* مدرس بقسم الاتصالات التسويقية المتكاملة بكلية الاعلام وتكنولوجيا الاتصال – جامعة السويس.

The Egyptian Public's Use of WhatsApp and its Relationship to Social Interaction

Eman Adel Abdel Moniem*

Abstract;

The problem of the study is determined in identifying the motives of the Egyptian public's use of WhatsApp and determining the gratifications achieved from using the application, identifying the effect of using the WhatsApp application on the individual's relations with their family, The conceptual framework of the study is based on the theory of uses and gratifications and the theory of social presence. A field based on a random sample of 400 individuals from the Egyptian public, the study reached a set of results, following are key findings of the study:

- 98% of the sample uses WhatsApp, 90% use the application on a daily basis, 71.6% express that WhatsApp has become one of the requirement of the era, and 42.5% say that they cannot imagine their day without using WhatsApp.
- Chat service came at the forefront of services used by individuals with a percentage of 100% use, 30.2% indicated that they conduct conversations and chat with more than six individuals daily, 96.7% join groups that are created on WhatsApp, and 50% participate in (3-5) groups.
- 35.8% of the sample's items indicated that WhatsApp eliminates family visits. Foremost among the reasons mentioned with 72% is that Whatsapp saves time, effort and money.
- 75.2% of the respondents expressed their inability to dispense with the WhatsApp application, 88.8% shows that WhatsApp represents a means for them to communicate with anyone anytime and anywhere.

* Lecturer of Integrated Marketing Communications, Faculty of Mass Communication, Suez University

مقدمة:

بدأ تطبيق WhatsApp في عام 2009 حاملاً شعار 'Simple, Personal, Real Time Messaging' وهو تطبيق مجاني سواء على أجهزة الأي فون، البلاك بيري، ويندوز فون، أندرويد ونوكيا وأجهزة الكمبيوتر، ويُمكن الأشخاص من مشاركة المعلومات مباشرة عبر هواتفهم المحمولة، ويسمح 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⁽¹⁾، 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 في وقت واحد⁽²⁾.

وعرّف كل من Barhonne M, Ghailan F تطبيق WhatsApp بأنه تطبيق مراسلة فورية للهواتف الذكية يُتيح للمستخدمين تبادل المعلومات مثل مقاطع الفيديو والصوت والنصوص والصور باستخدام الإنترنت⁽³⁾.

ويُوفر تطبيق WhatsApp مجموعة من المميزات لمستخدميه تتمثل في النقاط التالية⁽⁴⁾:

- يتوفر 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 100 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 وقرائه لها.

- توفير طريقة سهلة لتغيير رقم الهاتف المحمول إلى رقم آخر دون أن يفقد 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 أخرى.
- الاحتفاظ بسجل الدردشة فتطبيق **WhatsApp** يحافظ على سجل الدردشات إلى الأبد، حيث لا يتم 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 تضيق أي رسالة قد يرسلها أحد للمستخدم.
- إمكانية تنزيل تطبيق **WhatsApp** على جهاز الكمبيوتر وعمل مزامنة للمحادثات الخاصة ما بين الهاتف المحمول وجهاز الكمبيوتر الخاص بالفرد.
- يُتيح إمكانية الوصول السريع للمحادثة المفضلة عن طريق انشاء اختصار يظهر على شاشة الهاتف المحمول وبالتالي لا يحتاج المستخدم إلى الذهاب إلى برنامج **WhatsApp** يكفي لمس هذا الاختصار للبدء في المحادثة.
- لا يقوم تطبيق **WhatsApp** بعرض أية إعلانات فلن يكون المستخدم مجبراً على مشاهدة أية إعلانات عند استخدامه لتطبيق **WhatsApp**.
- وإلى جانب تلك المميزات يوجد بعض السلبيات لتطبيق **WhatsApp** تتمثل في (5):
- يتوفر تطبيق **WhatsApp** على الهواتف الذكية فقط، لذلك هناك الكثير من الأشخاص الذين لا يستطيعون استخدام التطبيق.
- يتطلب توفّر خدمة الإنترنت من أجل إرسال الرسائل واستقبالها بشكل مجاني.
- يتسبب إساءة استخدام التطبيق في إضاعة الوقت، والانشغال عن الأمور المهمة نظراً لاستخدامه من جانب البعض لفترات زمنية طويلة وفي أشياء غير ناعمة.

- قلة التركيز في قاعات الدراسة: فنادرًا ما يقوم الشباب بإيقاف تشغيل تطبيق **WhatsApp** في قاعات الدراسة، وبالتالي سيظلون يتلقون الرسائل بين الحين والآخر مما يترتب عليه إنهم يفتقرون إلى التركيز.
- قلة التواصل مع أفراد الأسرة، فالشباب مهوسون بتطبيق **WhatsApp** لدرجة أنهم نادرًا ما يتواصلون مع أفراد عائلاتهم في 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 أحيانًا 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 اليومي ومشاركة الكثير من الصور مع الأصدقاء قد يتسبب ذلك في امتلاء معرض الصور بالعديد من الصور الغير جيدة، واستهلاك مساحة كبيرة من الهاتف المحمول.

ولقد استحوذ الفيسبوك على تطبيق **WhatsApp** في عام 2014 مقابل 19 مليار دولار، واستطاع أن يُحقق نمواً ملحوظاً في الخدمة وكان تطبيق **WhatsApp** يملك حينها 450 مليون مستخدم شهرياً، بينهم 315 مليون مستخدم نشط يومياً، وفي يوليو 2017 أعلن القائمون على تطبيق **WhatsApp** عبر الصفحة الرسمية للتطبيق على الإنترنت أن هناك مليار شخص في 180 دولة من أصل 193 دولة حول العالم يستخدمون تطبيق **WhatsApp** بشكل يومي للبقاء على اتصال مع أسرهم وأصدقائهم، ومع بدايات عام 2020 وصل عدد مستخدمي التطبيق إلى (2 مليار) مستخدم حول العالم يقومون باستخدام تطبيق **WhatsApp** كل شهر.

ولأيحقق تطبيق **WhatsApp** أية أرباح مالية من الإعلانات، فهو لا يقوم بعرض أي إعلانات على مستخدميه، ولقد حقق تطبيق **WhatsApp** في البداية أرباحاً من خلال الرسوم التي يدفعها مستخدمي الآيفون **iPhone** وقُدّرت الأرباح المالية لتطبيق **WhatsApp** بـ 60 مليون دولار جراء فرض رسوم سنوية على الاشتراكات وقد كانت هذه الرسوم تساوي 99 سنتاً أمريكياً أي ما يوازي دولار واحد، وفي عام 2016 تم إلغاء رسم الاشتراك وأصبح تطبيق **WhatsApp** تطبيق

مجاني 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, فقد 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 الذي أحدثه على طبيعة العلاقات الاجتماعية والاتصالية والكشف عن الاشباعات المتحققة للجمهور المصري جراء استخدام هذا التطبيق وإلى أي مدى أثر استخدام تطبيق WhatsApp على الاتصال الشخصي مع الأخذ في الاعتبار تأثير مجموعة من المتغيرات المتمثلة في السن والنوع والمستوى الاقتصادي والاجتماعي للمبحوث.

الدراسات السابقة:

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

(1) دراسات تناولت أسباب استخدام الأفراد لتطبيق WhatsApp:

دراسة Abdullah Koçak, Öznur Yüksek Vergiveren والتي تم اجراءها على 633 مفردة بتركيا عام 2019 وتوصلت الدراسة إلى إن 83% من مفردات العينة وصفوا تطبيق WhatsApp بأنه التطبيق الأكثر استخداماً, وإن نسبة 49% يتفقون مع عبارة إن تطبيق WhatsApp لاغنى عنه, وفيما يتعلق بالرسائل

التي يتم تبادلها عبر تطبيق WhatsApp فإن نسبة 73% أوضحوا إنهم يتبادلون الرسائل التي لها علاقة بالعمل، وإن نسبة 55% يتبادلون الرسائل الشخصية عبر التطبيق⁽⁶⁾.

دراسة **Araştırma Makalesi 2019** أكدت على أن تطبيق WhatsApp لديه العديد من المزايا التي تميزه عن الأنواع الأخرى من شبكات التواصل الاجتماعي، 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⁽⁷⁾.

توصل كل من **J. Joicy and S. Ally Sornam** من خلال إجراء دراسة مسحية في 2018 على 100 مفردة من طلاب كلية **Bishop Heber** إن في مقدمة أسباب استخدام تطبيق WhatsApp إنه يُتيح مشاركة المعلومات والأفكار مع الأصدقاء بنسبة 86.3%، وأعربت نسبة 78.8% إنه يساعد في الحفاظ على العلاقات الاجتماعية، ونسبة 71% أعربوا عن أهمية استخدام تطبيق WhatsApp في التعليم، ونسبة 57.5% يستخدمون تطبيق WhatsApp لأنه مناسب وسهل الاستخدام، وأوضحت نسبة 36% من الطلاب إن تطبيق WhatsApp يزيد من اهتمامهم بالدروس⁽⁸⁾.

دراسة **Sana Shahid** والتي تم إجرائها في 2018 وهدفت إلى تحليل المحادثات التي يتم إجراؤها على تطبيق WhatsApp للتعرف على طبيعة المحادثات بين الطلاب والأساتذة، ولإجراء ذلك تم تحليل 50 محادثة خاصة وجماعية لمدة 15 يوم تم جمعهم من 25 طالب و25 أستاذ، وتوصلت الدراسة إلى أن التطبيق يُعتبر مصدر للترفيه بالنسبة لمفردات العينة وأظهرت الدراسة أن الطلاب يستخدمون التطبيق أكثر من الأساتذة، وإنه يتم استخدام التطبيق في بناء العلاقات الشخصية، وللبقاء على اتصال مع الأقارب والأصدقاء والزلاء 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⁽⁹⁾.

توصلت الدراسة التي أجرتها **Mukti Amini** في عام 2018 على مجموعة مكونة من خمسين فرداً من أمهات وآباء لأطفال تتراوح أعمارهم ما بين الأربع والست أعوام أن اشتراك الأمهات والآباء مع مدرسي الأطفال في مجموعة يتم انشاؤها على تطبيق WhatsApp يُساعد في تحفيز الوالدين على تنمية مهارات الطفل، ويُسهل على المدرسين عملية الحصول على إجابات من أولياء الأمور في حالة رغبتهم في معرفة أي معلومة عن الطفل، يشعر الآباء بسعادة غامرة عندما يتم

ارسال صور أطفالهم أثناء ممارسة نشاط أو تعلم مهارة جديدة مما يزيد من حماسهم في تعليم أطفالهم (10).

أظهرت الدراسة المسحية **Shanmuga Priya** والتي تم اجراؤها على 400 مفردة في عام 2016 أن تطبيق **WhatsApp** يُوفر العديد من المزايا للمستخدمين في مقدمتها أنه تطبيق مجاني يُتيح للأفراد التحدث مع أحبائهم ومعارفهم في أي وقت، وأظهرت الدراسة أن الغالبية العظمى من المبحوثين يشعرون بالرضا الكامل عن استخدامهم لتطبيق **WhatsApp** بل إنهم يقترحون استخدامه لأي شخص، وهذا الرضا مبنى على مجموعة من العوامل كقدرة التطبيق على تلبية احتياجات الأفراد، سهولة الاستخدام، تحسين وتطوير الخدمة بشكل مستمر، الأمن، الخصوصية (11).

توصل كل من **Muhmad Sham and Ammaarah Kootbodien** 2017 من خلال دراسة مسحية على 100 مفردة من طلاب جامعة أبو ظبي أن نسبة الإناث المستخدمة لتطبيق **WhatsApp** أكبر من نسبة الذكور حيث بلغت نسبة الإناث 100% في مقابل 75% للذكور، وأظهرت الدراسة أن نسبة 83% من المبحوثين الذين تقل أعمارهم عن 17 عاماً سيقومون بإرسال رسالة نصية من خلال تطبيق **WhatsApp** إلى الأفراد الموجودين معهم في نفس المنزل في مقابل نسبة 84% من أفراد العينة الذين تزيد أعمارهم عن الـ 30 عاماً أوضحوا أنهم لن يفعلوا ذلك، وأوضحت نسبة 65% أن تطبيق **WhatsApp** قد غير من الطريقة التي يتواصلون بها (12).

توصلت الدراسة المسحية التي أجراها **Noveen Kumar** على 136 مفردة من مستخدمي تطبيق **WhatsApp** في إقليم شمال الهند في عام 2016، أن استخدام التطبيق ساعد في 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 (13).

أظهرت نتائج الدراسة المسحية التي أجراها **Shobha** وآخرون في 2015 على 100 مفردة من طلاب الدراسات العليا بجامعة ولاية كارناتاكا النسائية بالهند، أن غالبية طلاب الدراسات العليا يستخدمون تطبيق **WhatsApp** بشكل منتظم حيث بلغت نسبة الاستخدام 93%، وأظهرت النتائج أن استخدام تطبيق **WhatsApp** في المحادثة **Chatting** احتل المركز الأول بنسبة 100%، يليه ارسال الصور بنسبة 93%، واستخدامه بدافع الترفيه جاء في المرتبة الثالثة بنسبة 81.8%، ثم تداول وارسال مقاطع الفيديو بنسبة 54%، ارسال مقاطع صوتية **Sending Audios** بنسبة 49%، واستخدامه في مشاركة الأمور التعليمية بنسبة 47% (14).

أجرى **Shahid Minhas** وآخرون 2016 دراسة مسحية بباكستان على 100 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 في تبادل المعلومات الأكاديمية والدردشة ومشاركة الصور والفيديو وإرسال الرسائل النصية إلى أفراد الأسرة الذين يعيشون في الخارج (15).

أجرى يوسف ايداد 2016 دراسة مسحية على 180 طالباً في جامعة اليرموك بالأردن، وأظهرت نتائج الدراسة أن نسبة 71% من الطلاب يستخدمون تطبيق **WhatsApp** في مقابل نسبة 29% لا يستخدمون التطبيق، وإن نسبة 70% من المستخدمين يستخدمون التطبيق بشكل يومي، في مقابل نسبة 30% يستخدمون التطبيق في بعض الأحيان، وأوضحت النتائج أن من أهم مزايا استخدام تطبيق **WhatsApp** هو التسلية والترفيه بنسبة 97%، يليها تبادل الرسائل في المناسبات الخاصة بنسبة 94%، تبادل وجهات النظر والخبرات بنسبة 78%، التعرف على الثقافات المختلفة من خلال التواصل مع أصدقاء من الخارج بنسبة 77%، المساهمة في نشر المعرفة والمعلومة بنسبة 77%، وأخيراً تكوين صداقات جديدة بنسبة 44%، وأعرب الطلاب أن من أبرز مساوئ استخدام تطبيق **WhatsApp** هو استخدام التطبيق في الغش في الامتحانات بنسبة 58%، وأنه يعمل على إضاعة الوقت بنسبة 55%، تبادل الصور والمواد والأفلام غير الأخلاقية بنسبة 52%، وأخيراً إنه يهدر المال بنسبة 17% (16).

أظهرت نتائج التقرير **UK Communications Market Report** الذي نُشر في أغسطس 2016، أن المراسلة الفورية أصبحت أحد أكثر أشكال الاتصال شيوعاً وارتفعت نسبة الأشخاص الذين يستخدمون خدمة المراسلة الفورية من 28% إلى 43% في عام 2016 وقد لوحظ انخفاض في الرسائل النصية والبريد الإلكتروني لأول مرة في المملكة المتحدة، اتفقت نسبة 82% من المشاركين على أن تطبيقات الهواتف الذكية مثل تطبيق **WhatsApp** و **snapp chat** تساعدهم على التواصل مع أحبائهم وتجعل حياتهم سعيدة وأسهل من ذي قبل (17).

توصل كل من **Jisha K and Jebakumar** من خلال الدراسة المسحية التي تم إجرائها في 2014 على 100 طالب جامعي في الفئة العمرية من 18-23 عاماً، أن الطلاب يقضون 8 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 ولأغراض التعليمية، كما يقومون أيضاً بتبادل الصور وملفات الصوت والفيديو مع أصدقائهم من خلاله، وتساعد المجموعات التي يُنشئها الشباب مع الأصدقاء والزلاء على مشاركة

أفكارهم وعواطفهم, وقد أظهرت الدراسة أنه التطبيق الوحيد الذي يستخدمه الشباب عندما يقضون وقتاً على أجهزة **Smart Phone** الخاصة بهم(18).

توصلت دراسة كل من **Bansal Tulika and Joshi Dhananjay** 2014 إلى أن هناك عدداً من الأسباب تجعل الطلاب يستخدمون تطبيق **WhatsApp** كقناة اتصال رئيسية لديهم بدلاً من استخدام البدائل المتمثلة في الرسائل القصيرة أو الشبكات الاجتماعية الأخرى, وتمثل ذلك في أن الرسائل الفورية من خلال **WhatsApp** توفر للطلاب فرصاً للتفاعل مع بعضهم البعض وتبادل المعرفة من خلال الشبكات الاجتماعية, وتعمل على تحسين فعالية التعلم لدى الطلاب(19).

أظهرت نتائج الدراسة المسحية التي أجراها **Yeboah Solomon** وآخرون عام 2014 على 600 مفردة من طلاب الفنون التطبيقية بغانا أن نسبة 84% من المبحوثين على معرفة بتطبيق **WhatsApp** وبالمزايا التي يوفرها والمتمثلة في 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 92% من المبحوثين يفضلون استخدام تطبيق **WhatsApp** عن استخدامهم للمكالمات عبر الهاتف المحمول(20).

دراسة **K. Jisha, Jebakumar** 2014 والتي تم إجراؤها على 100 طالب في منطقة تشيناي بالهند في الفئة العمرية من 18 إلى 23 عاماً, وتم استخدام استمارة استقصاء إلكترونية كأداة لجمع المعلومات وتوصلت الدراسة إلى أن مفردات العينة يجدون صعوبة في الاستغناء عن تطبيق **WhatsApp**, وأنهم يستخدمون التطبيق في التواصل مع الأصدقاء وأفراد العائلة, ويعتمدون على التطبيق في ترتيب تفاصيل حياتهم اليومية, وإن المجموعات التي يتم انشاؤها من خلال التطبيق تساعدهم في مشاركة أفكارهم وعواطفهم, وأظهرت الدراسة أن تطبيق **WhatsApp** هو التطبيق الوحيد الذي تقوم مفردات العينة باستخدامه عندما يقضون الوقت على هواتفهم الذكية(21).

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

دراسة **Abhijeet D. Faye** وآخرون وهي دراسة تجريبية تم إجراؤها في 2020 على 100 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 62% من مفردات العينة أعربوا عن استخدام التطبيق في الوقت الشخصي مما ترتب عليه الآتي: تقليل الوقت الذي يتم قضاؤه مع الطرف الثاني الزوج/الزوجة

بنسبة 37%، عدم الاهتمام بالمسؤوليات المنزلية بنسبة 24%، اضطرابات في الأنشطة الاجتماعية بنسبة 26%، وأعربت نسبة 36% عن آثار سلبية على الحياة الزوجية، وأكدت نسبة 21% عن عدم قدرتهم على قضاء وقت ممتع مع الطرف الثاني، ونسبة 24% لديهم قلق بشأن استخدام الزوج/الزوجة لتطبيق WhatsApp، وأفادت نسبة 25% عن انخفاض التماسك بينهم، وأعربت نسبة 22% أن الاستخدام المفرط يمكن أن يخلق شكوكاً في ذهن الزوج/الزوجة، أوضحت الدراسة أن الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 40 عاماً يقضون يوماً وقتاً أطول في استخدام تطبيق WhatsApp وأعربوا عن المزيد من النزاعات مع الزوج/الزوجة وانخفاض التعبير عن الحب(22).

دراسة Flora Gatti, Immacolata Di Fortuna Procentese

Napoli، والتي تم اجراؤها في 2019 على عينة مكونة من 227 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 الاجتماعي بشكل إيجابي بين الآباء وأطفالهم وتعزيز التواصل في علاقتهم، وخلق مساحات مشتركة بين الآباء وأطفالهم في هذه السن الحرجة مما يقلل من مساحة الصراعات والخلافات فيما بينهم(23).

دراسة Sri Seti Indriani, Ditha Prasanti والتي تم اجراؤها في 2019 وركزت على دراسة استخدام أفراد الأسر التي يوجد بها تعددية ثقافية لمجموعات تطبيق WhatsApp وتم تطبيق الدراسة على مجموعة من الأسر بدولة إندونيسيا وتوصلت الدراسة إلى أن مجموعات العائلة Family whatsapp group التي يتم انشائها لتضم أفراد العائلة تساعد في تحقيق التواصل مع العائلة الممتدة في عدة أماكن في إندونيسيا، ومع تنوع الخلفيات الثقافية التي توجد في العائلة الواحدة بسبب الاختلاف في أماكن الإقامة فقد أثر ذلك على التفاعلات والمناقشات التي تحدث في مجموعات العائلة عبر تطبيق WhatsApp(24).

دراسة Manuela Farinosi and Sakari Taipale والتي تم اجراؤها في عام 2018 والتي هدفت إلى التعرف على دور تطبيق WhatsApp في العائلات التي تضم ثلاثة أجيال أو أكثر، وأظهرت نتائج الدراسة أن مفردات العينة أوضحت 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 في إمكانية الوصول إلى العائلة بأكملها في وقت واحد؛ والعامل الثاني لقدرة تطبيق **WhatsApp** على تعزيز التواصل الفطري من خلال الرسائل القصيرة التي يتم تبادلها من خلاله⁽²⁵⁾.

دراسة **Abhishek Srivastava, Prabha Kiran** 2018 والتي 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** في 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 لكفاء شخصي معهم⁽²⁶⁾.

دراسة **Samir Tarun Kumar Singhal, Sonica Rautela** 2018 والتي هدفت إلى التعرف على أسباب استخدام الشباب لتطبيق **WhatsApp** والوقوف على أسباب انتشار استخدام التطبيق وتم إجراء الدراسة على عينة قوامها 200 مفردة من الشباب وتوصلت الدراسة إلى أن جميع مفردات العينة يستخدمون التطبيق، وأكدوا أن هذا التطبيق يساعدهم في تلبية احتياجاتهم الاجتماعية ويمنحهم تطبيق **WhatsApp** فرصة البقاء على اتصال مع أصدقائهم وأحبائهم⁽²⁷⁾.

دراسة **Camila Furtado Leão** وآخرون والتي تم إجراؤها في 2018 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 25% عن تحسن العلاقة بين الطبيب والمريض كنتيجة للتواصل عبر التطبيق⁽²⁸⁾.

دراسة **Ansiem George, S. Preetha, Pramod S.** والتي أجريت في عام 2018 على عينة قوامها 120 مفردة من طلاب المدارس والجامعات في الفئة العمرية من 15-24 وبحثت الدراسة العلاقة بين سلوك استخدام **WhatsApp** وقلق التفاعل الاجتماعي بين الطلاب، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيق **WhatsApp** وقلق التفاعل الاجتماعي بين الطلاب، وأظهرت الدراسة أن نسبة 13% من المشاركين يستخدمون تطبيق **WhatsApp** بمستوى عالٍ للغاية، وأظهرت الدراسة أنه لا يوجد ارتباط كبير بين سلوك استخدام تطبيق **WhatsApp** والبعد الانطوائي للشخصية⁽²⁹⁾.

هدفت دراسة **Anshu Bhatt, Mohamed Arshad** إلى التعرف على كيف يؤثر تطبيق **WhatsApp** على حياة الشباب, وتم اجراء دراسة تجريبية على 100 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 الحقيقي والواقعي ويقتصر تفاعلهم بالكامل على التطبيق, فسعادتهم وحزنهم يعتمدان على الرد الذي يتلقونه من المستخدمين الآخرين, وأظهرت مفردات العينة أنهم لايمكنهم التحكم في أنفسهم من حيث اجراء الدردشة والرد وتبادل الأفكار باستمرار من خلال التطبيق(30).

دراسة **Christian Montag وآخرون** والتي أجريت في 2015 على عينة قوامها 2418 مفردة, وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق **WhatsApp** يُمثل نسبة كبيرة من استخدام الأفراد اليومي للهواتف الذكية بنسبة بلغت 20%, وأظهرت الدراسة أن الشخصيات التي تتمتع بصفات انفتاحية يستخدمون التطبيق أكثر من الشخصيات الانطوائية(31).

دراسة **Saleh Ibrahim** والتي أجريت في 2015 على عينة قوامها 658 طالب من طلاب كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية بالرياض, وركزت على دراسة علاقة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي كتطبيق **WhatsApp** وموقع تويتر وموقع الفيسبوك واستمرارية علاقة الطلاب مع أسرهم, وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقة الطلاب بأسرهم(32), واتفقت تلك النتيجة مع دراسة **محمود عبد الحميد** 2015 والتي أوضحت أن رخص الهاتف المحمول سمح بانتشاره بين فئة المراهقين وترتب عليه انعزالهم في غرفهم واستخدام التطبيقات وتصفح الانترنت بدون رقابة(33).

'Hara, K., Massimi, M., Harper, R., Rubens, S., & Morris, J. (2014). Everyday dwelling with WhatsApp. Proceedings of the 17th ACM conference on Computer supported cooperative work & social compu

الدراسة التي أجراها **O'Hara et al** على مستخدمي تطبيق **WhatsApp** في 2014 وتم اجراؤها على الفئة العمرية ما بين 17 و 49 عاماً في المملكة المتحدة, وتوصلت الدراسة إلى أن سمات مثل الترابط الاجتماعي والشعور بالانتماء بين أصدقاء وأفراد الأسرة متوفرة بين مفردات العينة(34), واتفقت تلك النتيجة مع دراسة **هناء السيد** 2011 والتي أظهرت إن استخدام الهاتف المحمول يساعد في التواصل مع الأهل والأصدقاء(35)

دراسة **Navjit Singh, Nidhi Chopra, Jaspreet Kaur** والتي تم اجراؤها في 2014 على 150 مفردة من الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين 18-35 عاماً, وتم جمع البيانات باستخدام استمارة استقصاء, وأظهرت الدراسة وجود

ارتباط كبير بين العوامل السلوكية المتمثلة في الخجل والشعور بالوحدة والتوتر وبين الاستخدام المكثف والذي يصل إلى الإدمان لتطبيق WhatsApp⁽³⁶⁾.

أظهرت نتائج الدراسة التي أجراها **Abdullah J. Sultan** في 2014 على عينة قوامها 552 من مستخدمي تطبيق **WhatsApp** و **BBM** بدولة الكويت, أن استخدام هذه التطبيقات قد يؤدي إلى إحداث تحسينات ملحوظة في حياة الفرد لكن في نفس الوقت قد يتسببان في مشاكل اجتماعية وشخصية خطيرة في مقدمتها إدمان الأفراد لاستخدام مثل هذه التطبيقات, وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط بين حالة القلق الاجتماعي وسعادة الفرد عند حدوث تفاعل والحصول على ردود من الأفراد الآخرين المستخدمين لهذه التطبيقات⁽³⁷⁾.

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

أجرت **Issa Malecela** في عام 2016 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 التي يوفرها التطبيق في مقدمة تلك الضوابط منع استخدامه بداخل الفصول الدراسية لتجنب تشتيت انتباه الطلاب ولتحقيق الاستفادة من التواصل الشخصي الذي توفره المحاضرات⁽³⁸⁾, واتفقت تلك التوصيات مع كل من الدراسة المسحية التي أجراها **Patil** وآخرون في 2015 على مجموعة من طلاب الدراسات العليا في جامعة ولاية كارناتاكا⁽³⁹⁾ والدراسة المسحية التي أجراها **Michael Appiah** في 2016 على 200 طالب من اربع جامعات مختلفة بغانا⁽⁴⁰⁾

أجري **Anshu Bhatt and M. Arshad** في عام 2016 دراسة مسحية على تأثير استخدام تطبيق **WhatsApp** على الشباب, وتم جمع البيانات من 100 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⁽⁴¹⁾, واتفقت تلك النتيجة مع الدراسة المسحية التي أجراها **Golam Sarker** في عام 2015 على 200 مفردة من طلاب جامعة **Begum Rokeya** بينجلاديش حيث أوضحت نتائج الدراسة أن تطبيق **WhatsApp** يُضيق الكثير من وقت الطلاب المخصص للدراسة ويصرفهم عن إكمال مهامهم, واعتبرت الدراسة تطبيق **WhatsApp Highly** من التطبيقات

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 57% من أفراد العينة أقرروا أن تطبيق **WhatsApp** هو المسؤول عن العزلة الاجتماعية, بل إن نسبة 74% أعربوا بأنه لا يمكنهم الموازنة بين استخدام تطبيق **WhatsApp** والفروض الأكاديمية, وخلصت الدراسة إلى أن إدارة الوقت أمر ضروري حيث يجب على الطلاب إعطاء الأولوية لحياتهم وبناء حياتهم المهنية بدلاً من إعطاء الأولوية لتطبيق **WhatsApp** (42) واختلفت نتائج تلك الدراسات مع النتائج التي توصل إليها كل من:

- الدراسة التي أجراها **Ezinne Abe & Akpan Kufre** فمن خلال دراسة تجريبية تم إجراؤها على 60 مفردة من طلاب جامعة أبو بنجيريا أظهرت النتائج أنه يوجد اختلاف بين الطلاب الذين يستخدمون تطبيق **WhatsApp** في القدرة على الاحتفاظ بالمعلومات والذين يتعلمون باستخدام منهج التدريس التقليدي لصالح مستخدمى تطبيق **WhatsApp** (43).

- الدراسة التي قام بها كل من **Salechi and Ashiyan** في عام 2016 حيث تم إجراء دراسة حول تأثير تطبيق **WhatsApp** على التعلم والاحتفاظ بالمعرفة, وتم إجراء الدراسة على مجموعتين قامت المجموعة التجريبية بتنشيط تطبيق **WhatsApp** بهدف استخدامه في عملية التعليم وتحصيل المعرفة, بينما المجموعة الضابطة ركزت على الطرق التقليدية للتعليم, وأظهرت النتائج أن المجموعة التجريبية والتي استخدمت تطبيق **WhatsApp** كانت نتائجها أفضل بكثير من المجموعة الضابطة في نتائج الاختبارات (44).

توصلت نتائج الدراسة المسحية التي أجراها **Renu Lohitashwa** وآخرون في عام 2015 على عينة من أعضاء هيئة التدريس بمجموعة من كليات الطب إن نسبة 97% من مستخدمي تطبيق **WhatsApp** أعربوا إن التطبيق يساعد الطلاب على العمل كفريق ومساعدة بعضهم البعض, وأظهرت نتائج الدراسة إن نسبة 90% أكدوا على إمكانية استخدامه كمنصة تعليمية لتحسين أداء الطلاب (45).

أجرى كل من **Johnson Yeboah and George Ewu** في عام 2014 دراسة مسحية لمعرفة تأثير تطبيق **WhatsApp** على الأداء الأكاديمي للشباب وتم جمع البيانات من 550 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 في الهجاء والبناء النحوي للجمل لدى عينة الدراسة, لذلك من الصعب الموازنة بين الأداء الأكاديمي واستخدام تطبيق **WhatsApp** في وقت واحد (46).

دراسة **Ibtehal Aburezeq and Fawzi Ishtaiwa 2013** والتي 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 **71%** من المشاركين أنه يعزز تفاعل الطالب مع الطلاب، أفادت نسبة **54%** أنه يعزز تفاعل الطلاب مع المحتوى ونسبة **42%** 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 (47).

أوضحت دراسة **بريستون وآخرين 2010** أن نسبة **70%** من الطلاب أعربوا عن إنهم يتعلمون في مجتمعات التعلم عبر الإنترنت مثل مجموعات تطبيق **WhatsApp**، ومجموعات **Facebook** ومحادثات **Twitter** ومجتمعات **Google+** بنفس كفاءة من يتعلمون في المحاضرات التي تُعقد في الفصل الدراسي بحضور الطلاب (48).

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في موضوع الدراسة:

(1) تُعتبر دراسة تطبيق **WhatsApp** من الموضوعات البحثية الجديرة بالدراسة في ظل ندرة الدراسات العربية التي ركز أغلبيتها على شبكات التواصل الاجتماعي وفي مقدمتها موقع الفيس بوك.

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

(3) 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، في مقدمة هذه الأسباب التواصل والبقاء على اتصال مع الأهل والأصدقاء وزملاء العمل.

(4) أظهرت نتائج الدراسات التي ركزت على تأثير استخدام تطبيق **WhatsApp** على العلاقات بين الأفراد إن التطبيق يساعد في تحقيق التواصل بين الأفراد ويساعد في بقائهم على صلة مع أفراد أسرهم فاستخدام التطبيق يساعد في أحداث تحسين في حياة الفرد إذا ما تم استخدامه بوعي وحرص دون أن يطغى استخدامه على حياة الفرد وبدون أن يصبح استخدام تطبيق **WhatsApp** هو المسيطر والمتحكم في تصرفات الأفراد وعلاقاتهم، وفي نفس الوقت أظهرت الدراسات أن استخدام الأفراد

لتطبيق WhatsApp بكثرة يؤدي إلى حدوث مشاكل اجتماعية وشخصية في مقدمتها ادمان الأفراد لاستخدام التطبيق مما يؤثر على علاقاتهم وتفاعلاتهم مع الأفراد في العالم الحقيقي وحدثت عزلة اجتماعية.

(5) الدراسات التي ركزت على استخدام تطبيق WhatsApp في المجال الأكاديمي أظهرت نتائجها أن التطبيق مفيد للطلاب حيث يزيد من قدرة الطلاب على التواصل مع بعضهم، والتواصل مع أعضاء هيئة التدريس، وعلى الجانب الآخر أظهرت نتائج بعض الدراسات أن التطبيق WhatsApp يفقد الطلاب القدرة على الموازنة ما بين استخدامهم للتطبيق وبين الفروض الأكاديمية، وهو المسؤول عن العزلة الاجتماعية التي تحدث لبعض الطلاب كنتيجة لاستخدامهم للتطبيق لفترات طويلة.

الإطار النظري 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 في شرح الظواهر المتعلقة بوسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة (49)، ويسعى هذا المدخل إلى التأكيد على أن وسائل الإعلام ليست هي التي تُحدد للجمهور الرسائل الإعلامية التي يجب أن يتلقاها بل الجمهور نفسه يُقرر ويحدد وسائل الإعلام التي يتعرض لها، وهو الذي يُقرر طبيعة المضمون الذي يتعرض له داخل هذه الوسيلة وتتأثر هذه القرارات بالاهتمامات الشخصية للفرد ورغباته وقيمه وعاداته في اشباع احتياجاته المختلفة، فمدخل الاستخدامات والاشباعات ينادى بفاعلية ونشاط الجمهور والذي يُمكنه من اختيار الوسيلة والمضمون والوقت الذي يريده ويتناسب مع رغباته ودوافعه (50)، واتضح من الدراسات السابقة أن هناك عدة دوافع لاستخدام تطبيق WhatsApp يأتي في مقدمتها:

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

ووفقاً للنظرية فإن استخدام الجمهور لتطبيق WhatsApp يختلف من فرد لآخر حسب رغبة كل فرد في تحقيق اشباعات معينة من تطبيق WhatsApp فهناك من يريد تحقيق التواصل مع الأقارب والمعارف والزملاء، ومن يريد أن يستخدمه للتسلية والترفيه، ومن يستخدمه لأنه يساعد في توفير الوقت والمال، ومن

يستخدمه ل يبقى على اطلاع على أخبار العمل والأقارب والأبناء, ومن هنا سعت الباحثة للتعرف على الإشباعات المتحققة لدى كل فرد من استخدام تطبيق WhatsApp.

نظرية الحضور الاجتماعي Social Presence Theory:

اعتمدت هذه الدراسة على نظرية الحضور الاجتماعي **Social Presence Theory** ومفهوم الحضور وفقاً لهذه النظرية هو الإحساس بوجود الطرف الآخر معك, والإحساس بالتواجد هو الذى يُضفى على العملية الاتصالية إحساساً ودفناً وحركة وحالية وشخصية, وبعبارة أخرى هو شعور بالتواجد النفسى للطرف الآخر فى التفاعل والإحساس بأن هناك أشخاصاً آخرين مشتركين معه فى تفاعل اتصالي⁽⁵¹⁾, وشروط الحضور كما أشار إليها كل من بيرجون وهال تتمثل فى:

(1) الدفء **Warm**: أى الإحساس بتواجد الآخر ومشاركته معك فى الموقف الاتصالي.

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

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

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

أهداف الدراسة:

(1) معرفة الدوافع العامة لاستخدام الأفراد لتطبيق WhatsApp.

(2) معرفة الاستخدامات والإشباعات المُتحققة لدى أفراد الجمهور جراء استخدام تطبيق WhatsApp.

(3) معرفة مدى استفادة أفراد الجمهور من الخدمات المتعددة التى يُتيحها تطبيق WhatsApp.

(4) التعرف على أكثر خدمات تطبيق WhatsApp استخداماً من قبل الأفراد.

(5) التعرف على مدى تأثير استخدام الأفراد لتطبيق WhatsApp على استخدامهم للهاتف المحمول/الموبايل.

(6) دراسة تأثير استخدام تطبيق WhatsApp على العلاقات مع الأسرة والأصدقاء والأقارب وزملاء العمل.

(7) دراسة مدى تأثير العوامل الديموجرافية على استخدام الأفراد لتطبيق WhatsApp.

تساؤلات وفروض الدراسة:

أولاً: تساؤلات الدراسة:

- (1) ما هو حجم المبحوثين المستخدمين لتطبيق WhatsApp؟
- (2) ما هو معدل استخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp؟
- (3) ما هي أسباب استخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp؟
- (4) ما هي طبيعة استخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp من حيث مكان الاستخدام واللغة المستخدمة عند إجراء المحادثات عبر التطبيق؟
- (5) ما هي أكثر الخدمات التي يستخدمها المبحوثون عبر تطبيق WhatsApp؟
- (6) كيف يتصرف المبحوثون عندما تصلهم رسالة عبر تطبيق WhatsApp؟
- (7) هل ينضم المبحوثون لمجموعات على تطبيق WhatsApp؟ ما نوعية تلك المجموعات؟
- (8) هل تطبيق WhatsApp يشغل المبحوث عن قضاء وقت مع أفراد الأسرة؟
- (9) هل يؤدي تطبيق WhatsApp إلى اكتساب أصدقاء جدد؟
- (10) هل يُغنى تطبيق WhatsApp عن الزيارات العائلية؟
- (11) هل قلل تطبيق WhatsApp من استخدام المبحوث للمكالمات عبر الهاتف المحمول؟
- (12) 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 وهي كالتالي:

- (1) توجد علاقة بين معدل استخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين النوع.
- (2) توجد علاقة بين معدل استخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين السن.
- (3) توجد علاقة بين معدل استخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين الدخل.

(4) توجد علاقة بين معدل استخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين عمل المبحوث.

تصميم الدراسة:

• نوع الدراسة:

تتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تهدف إلى الوصف بشكل تفصيلي للمواقف والحالات والظروف، حيث يعتمد هذا النوع من الدراسات إلى الإجابة عن التساؤل: كيف تحدث الظاهرة؟ ومن المتسبب في حدوثها؟ كما تهدف الدراسات الوصفية إلى شرح الظاهرة الاجتماعية وتفسيرها⁽⁵²⁾، وهذه الدراسة تنتمي إلى البحوث الوصفية لأنها تسعى إلى وصف وتحليل استخدام الجمهور المصري لتطبيق WhatsApp وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للأفراد.

• منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح، ويُعتبر منهج المسح المنهج الرئيسي لدراسة جمهور وسائل الإعلام في إطارها الوصفي والتحليلي.

• عينة الدراسة:

عينة عشوائية مكونة من 400 مفردة، واشتملت عينة الدراسة على تخصصات مهنية مختلفة وكذلك مستويات تعليمية وفئات عمرية مختلفة، وفيما يلي توصيف عينة الدراسة:

جدول رقم (1)

توزيع عينة الدراسة من حيث النوع

| نوع المبحوث | ك | % |
|-------------|-----|-----|
| ذكر | 192 | 48 |
| أنثى | 288 | 52 |
| الاجمالي | 400 | 100 |

جدول رقم (2)

توزيع عينة الدراسة من حيث المرحلة العمرية

| المرحلة العمرية للمبحوث | ك | % |
|--------------------------|-----|------|
| من 15 إلى أقل من 25 سنة. | 93 | 23.2 |
| من 25 إلى أقل من 40 سنة. | 264 | 66 |
| من 40 إلى أقل من 55 سنة. | 32 | 8 |
| 55 سنة فأكثر. | 11 | 2.8 |
| الاجمالي | 400 | 100 |

جدول رقم (3)

توزيع عينة الدراسة من حيث العمل

| عمل المبحوث | ك | % |
|-------------|-----|------|
| بدون عمل | 36 | 9 |
| قطاع حكومي | 98 | 24.5 |
| قطاع خاص | 137 | 34.2 |
| طالب | 46 | 11.5 |
| ربه منزل | 52 | 13 |
| أعمال حرة | 31 | 7.8 |
| الاجمالي | 400 | 100 |

جدول رقم (4)

توزيع عينة الدراسة من حيث دخل المبحوث

| دخل المبحوث | ك | % |
|--------------------------------|-----|------|
| أقل من 3000 جنيه. | 83 | 20.8 |
| من 3000 جنيه إلى 6000 جنيه | 150 | 37.5 |
| من 6000 جنيه إلى 10,000 جنيه | 85 | 21.2 |
| من 10,000 جنيه إلى 15,000 جنيه | 32 | 8 |
| أكثر من 15,000 جنيه | 50 | 12.5 |
| الاجمالي | 400 | 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 1995، 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 الباحثة بتطبيق الاستمارة الخاصة بالجمهور وذلك في الفترة من 20 أبريل 2020 وحتى 5 مايو 2020، 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 المُحكِّمين⁽⁵³⁾.
- قامت الباحثة بإجراء اختبار قبلي Pre-test للاستمارة، للتأكد من وضوح

التساؤلات الخاصة بالاستمارة وذلك بالتطبيق على 40 مفردة (حوالي 10% من حجم عينة الدراسة)، وبناء على نتائج الاختبار القبلي تم تعديل الاستمارة.

- قامت الباحثة بإعادة تطبيق استمارة الاستقصاء على 20 مفردة من أفراد العينة بعد تطبيق الاستقصاء بثلاثة أسابيع، وبالتعويض في اختبار هولستي كانت قيمة معامل الثبات 90%.

نتائج الدراسة:

تعرض الباحثة فيما يلي نتائج الدراسة الميدانية التي طبقت على 400 مفردة من أفراد الجمهور المصري.

جدول رقم (5)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لاستخدام تطبيق WhatsApp من قبل المبحوثين

| استخدم تطبيق WhatsApp | ك | % |
|-----------------------|-----|-----|
| لا | 9 | 2.2 |
| أحياناً | 39 | 9.8 |
| دائماً | 352 | 88 |
| الإجمالي | 400 | 100 |

تُظهر نتائج الجدول السابق إن نسبة (88%) من أفراد العينة أعربوا عن استخدامهم لتطبيق WhatsApp بشكل دائم، واتفقت تلك النتيجة مع دراسة Joicy, S. Sornam والتي أظهرت نتائجها إن جميع مفردات العينة يستخدمون تطبيق WhatsApp⁽⁵⁴⁾، ودراسة Rameez Ali, Zahoor hussain والتي أظهرت نتائجها إن نسبة 79% من مفردات العينة يستخدمون تطبيق WhatsApp⁽⁵⁵⁾، وتُفسر الباحثة تلك النتيجة في ضوء مجانية التطبيق وسهولة تحميله وانتشاره بين جميع الأفراد، في مقابل نسبة (2%) فقط من أفراد العينة لا يقوموا باستخدام تطبيق WhatsApp وجاءت في مقدمة أسباب عدم استخدام الأفراد لتطبيق WhatsApp هو استخدامهم لتطبيقات مشابهه وبديلة مثل Facebook Messenger، وإن امكانيات الهاتف المحمول لا تسمح بتحميل تطبيق WhatsApp، واتفقت تلك النتيجة مع كل من دراسة Shobha Patil, Deepthi, PG Tadasad والتي أظهرت نتائجها إن نسبة 6% من المبحوثين لا يستخدمون تطبيق WhatsApp وجاء في مقدمة أسباب عدم الاستخدام ضيق وقت الأفراد، ثم عدم امتلاك أجهزة موبايل ذكية⁽⁵⁶⁾، ودراسة Yeboah Solomon والتي أظهرت نتائجها إن نسبة 16.5% من المبحوثين لا يستخدمون تطبيق WhatsApp وجاء في مقدمة أسباب عدم الاستخدام العامل الاقتصادي حيث إنهم لا يملكون أجهزة موبايل ذكية⁽⁵⁷⁾، ولقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية إن نسبة 21.2% من مفردات العينة يقومون باستخدام تطبيق WhatsApp على أكثر من رقم هاتف في مقابل نسبة 78.8% من مفردات

العينة وهي تمثل النسبة الأكبر يقومون باستخدام تطبيق WhatsApp على رقم واحد للهاتف المحمول.

جدول رقم (6)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لمعدل استخدام تطبيق WhatsApp

| معدل استخدام تطبيق WhatsApp | ك | % |
|-----------------------------|-----|------|
| مرة كل شهر | 1 | .30 |
| مرة كل أسبوعين | 1 | .30 |
| 3 أيام في الأسبوع | 7 | 1.8 |
| من 4 إلى 6 أيام في الأسبوع | 32 | 8.2 |
| يومية | 350 | 89.5 |
| الاجمالي | 391 | 100 |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن النسبة الأكبر من المبحوثين يستخدمون تطبيق WhatsApp بشكل يومي، وذلك بنسبة 89.5% من المبحوثين عينة الدراسة، واتفقت تلك النتيجة مع دراسة Shobha Patil, Deepthi, PG Tadasad والتي أظهرت نتائجها إن نسبة 72% من المبحوثين يستخدمون تطبيق WhatsApp بشكل يومي ومنتظم⁽⁵⁸⁾، واتفقت مع دراسة Joicy, S. Sornam والتي أظهرت نتائجها إن نسبة 62% من المبحوثين يستخدمون تطبيق WhatsApp أكثر من مرة يومياً، ونسبة 8.8% يستخدمون التطبيق مرة في الأسبوع، ونسبة 7.5% يستخدمون التطبيق مرة في الشهر⁽⁵⁹⁾.

جدول رقم (7)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتوسط زمن استخدام تطبيق WhatsApp يومياً

| متوسط زمن استخدام الأفراد لتطبيق WhatsApp | ك | % |
|---|-----|------|
| أقل من نصف ساعة يومياً | 100 | 25.6 |
| من نصف ساعة لساعة يومياً | 97 | 824. |
| من ساعة لساعتين يومياً | 67 | 17.1 |
| من ساعتين لأربع ساعات يومياً | 45 | 11.5 |
| أكثر من أربع ساعات يومياً | 82 | 21 |
| الاجمالي | 391 | 100 |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن النسبة الأكبر من المبحوثين يستخدمون تطبيق WhatsApp أقل من نصف ساعة يومياً وذلك بنسبة 25.6% من المبحوثين عينة الدراسة، يليه الاستخدام من نصف ساعة لساعة يومياً بنسبة 24.8%، واتفقت

(*) يُمثل مجموع عدد الأفراد المستخدمين لتطبيق WhatsApp.

تلك النتيجة مع دراسة **Shahid Minhas** وآخرون حيث أظهرت نتائج الدراسة إن نسبة **64%** يستخدمون التطبيق من نصف ساعة لساعتين، تلاها نسبة **16%** من ساعتين لأربع ساعات ونسبة **4%** يستخدمون التطبيق أكثر من أربع ساعات (60)، واتفقت مع دراسة **Rameez Ali, Zahoor hussain** والتي أظهرت أن نسبة **45%** من مفردات العينة يستخدمون تطبيق **WhatsApp** أقل من نصف ساعة يومياً (61)، واتفقت مع دراسة **Naveen Kumar, Sudhansh Sharma** والتي أظهرت نتائجها أن النسبة الأكبر من المبحوثين **38.8%** يستخدمون تطبيق **WhatsApp** من نصف ساعة لساعة يومياً (62)، واختلفت تلك النتيجة مع دراسة **Golam Sarker** والتي أظهرت نتائجها أن نسبة **41%** أعربوا عن استخدامهم لتطبيق **WhatsApp** لمدة تتجاوز السبعة ساعات يومياً حيث يقوم الأفراد بفحص هواتفهم المحمول بشكل متكرر في جميع الأوقات سواء كانوا في فترة الدراسة أو أثناء الأكل، ونسبة **29%** يستخدمون التطبيق لمدة تتراوح ما بين (5-6) ساعات يومياً والبعض أضاف أنه قام بحذف التطبيق كثيراً ولكن بعد فترة من الوقت عاد إلى تحميله مرة أخرى ويعترف بأنه أصبح مدمن على هذا التطبيق الذي له تأثير سلبي على الصحة العقلية (63)، وأظهرت نتائج دراسة **Muhamad Ali and Ammaarah Kootbodien** أن نسبة **59%** من المبحوثين يتحققون من الرسائل المرسلة عبر تطبيق **WhatsApp** كل ساعة في اليوم (64).

جدول رقم (8)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لأسباب استخدام تطبيق WhatsApp

| % | ك | أسباب استخدام تطبيق WhatsApp |
|------|-----|--|
| 5.47 | 295 | يسهل عملية الاتصال بالأصدقاء والأقارب والمعارف والزملاء. |
| 5.75 | 218 | سهل وبسيط في الاستخدام. |
| 7.34 | 185 | يبقيني على اطلاع دائم بأخبار العمل/ الأقارب/ الأبناء. |
| 9.22 | 114 | يوفر الوقت والمال والجهد |
| .524 | 96 | التسلية والترفيه. |
| 919. | 78 | يساعد في نشر المعلومة. |
| 918. | 74 | يتيح لي معرفة متى تم رؤية رسالتي. |

من بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي:

جاء في مقدمة أسباب استخدام تطبيق **WhatsApp** إنه يُسهل من عملية الاتصال بالأصدقاء والأقارب والمعارف والزملاء وذلك بنسبة (**73.9%**) وجاء في المرتبة الثانية لأسباب استخدام الأفراد للتطبيق إنه سهل وبسيط في الاستخدام بنسبة (**55.7%**)، ثم يبقيني على اطلاع دائم بأخبار العمل/ الأقارب/ الأبناء بنسبة **47%**، وفي المراتب الأخيرة لأسباب استخدام تطبيق **WhatsApp** جاءت العبارات الخاصة بالحصول على التسلية والترفيه بنسبة **24.5%** ثم يُساعد في نشر المعلومة

بنسبة 19.9% وأخيراً يُتيح معرفة متى تمت رؤية الرسالة بنسبة 18.9%، واتفقت تلك النتيجة مع دراسة **Shobha Patil, Deepthi, Tadasad** والتي أظهرت نتائجها أن استخدام تطبيق **WhatsApp** فى التواصل والمحادثة جاء فى مقدمة أسباب الاستخدام بنسبة 100%⁽⁶⁵⁾، واتفقت أيضاً مع نتائج كل من دراسة **S. Shanmugapriya** والتي جاء فى مقدمة أسباب استخدام المبحوثين للتطبيق للتواصل مع الأصدقاء بنسبة 45%⁽⁶⁶⁾، ودراسة **Jisha & Jebakumar** والتي أظهرت نتائجها أن جميع المشاركين أوضحوا أنهم يستخدمون تطبيق **WhatsApp** للتواصل مع أصدقائهم بل أنهم يحرصون على البقاء 24/7 متصلين بالانترنت للوصول لتطبيق **WhatsApp** بهدف التواصل مع الأصدقاء دون أن يفوتهم رسالة واحدة⁽⁶⁷⁾، ودراسة **shahid** وآخرين والتي أوضحت أن فى مقدمة أسباب استخدام تطبيق **WhatsApp** هو المحادثة مع الأصدقاء بنسبة 32%⁽⁶⁸⁾، ودراسة **Joicy, S. Sornam** والتي أظهرت نتائجها أن نسبة 60% من مفردات العينة يستخدمون تطبيق **WhatsApp** بهدف التواصل مع الأصدقاء⁽⁶⁹⁾، واختلقت مع دراسة **Golam Sarker** والتي أظهرت نتائجها إن فى مقدمة أسباب استخدام المبحوثين لتطبيق **WhatsApp** إنه يُوفر المال ويقلل من النفقات الخاصة بالاتصال والرسائل النصية القصيرة وذلك بنسبة 58%⁽⁷⁰⁾، ولقد أوضحت نسبة 36% من المبحوثين فى الدراسة التى أجراها **Muhamad Ali and Ammaarah Kootbodien** أن تطبيق **WhatsApp** يسهل استخدامه⁽⁷¹⁾.

جدول رقم (9)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لبداية استخدام أفراد العينة لتطبيق WhatsApp

| بداية استخدام تطبيق WhatsApp | ك | % |
|------------------------------|-----|------|
| منذ سنة | 14 | 3.6 |
| منذ سنتان | 21 | 5.4 |
| منذ ثلاث سنوات | 52 | 13.3 |
| منذ أربع سنوات | 116 | 29.7 |
| منذ خمس سنوات | 188 | 48 |
| الاجمالي | 391 | 100 |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن ما يقرب من نصف مفردات عينة الدراسة 48% 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، أظهرت نتائج دراسة **Naveen Kumar, Sudhansh Sharma** أن نسبة 45% من مفردات العينة يستخدمون تطبيق **WhatsApp** منذ سنتين فأكثر، ونسبة 33.8% يستخدمون التطبيق منذ سنة، ونسبة 20.5% يستخدمون التطبيق منذ أقل من سنة⁽⁷²⁾.

جدول رقم (10)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لأماكن استخدام تطبيق WhatsApp من قبل الأفراد

| أماكن استخدام تطبيق WhatsApp | ك | % |
|--------------------------------------|-----|------|
| في البيت عندما أكون بمفردي. | 328 | 83.9 |
| في البيت عندما أكون مع أفراد عائلتي. | 292 | 74.7 |
| في أثناء العمل. | 214 | 54.7 |
| في المواصلات. | 226 | 57.8 |
| في السفر. | 187 | 47.8 |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن النسبة الأكبر من المبحوثين يقومون باستخدام تطبيق WhatsApp عندما يكونون بمفردهم في البيت وذلك بنسبة 83.9% من المبحوثين عينة الدراسة، وتقاربت هذه النسبة مع الأفراد الذين يستخدمون التطبيق أثناء تواجدهم مع أفراد العائلة والتي حصلت على نسبة 74.7%، وأظهرت النتائج أن نسبة 54.7% يستخدمون التطبيق أثناء العمل، وتري الباحثة في ضوء تلك النتيجة أن تطبيق WhatsApp أصبح مقتحماً لحياة الأفراد في 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 69% 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⁽⁷³⁾، وأظهرت نتائج الدراسة التي أجراها **Muhamad Ali and Ammaarah Kootbodien** أن نسبة 83% من المبحوثين الذين تبلغ أعمارهم 17 عاماً وأولئك الذين تقل أعمارهم عن ذلك سوف يستخدمون تطبيق WhatsApp ليتواصلوا مع شخص معهم في نفس المنزل⁽⁷⁴⁾، واختلفت هذه النتائج مع ما أظهرته دراسة **Rameez Ali, Zahoor Hussain** والتي أعربت نسبة 57% من الطلاب المبحوثين أنهم يستخدمون التطبيق في النزل الطلابي **Hostel** وليس أثناء تواجدهم بالجامعة، ونسبة 20% يستخدمون التطبيق عندما يكونون بالبيت، ونسبة 6% عندما يكونون بالجامعة⁽⁷⁵⁾، وأظهرت نتائج دراسة **Ansiem George** وآخرون إن نسبة 66.7% من مفردات العينة أعربوا عن استخدامهم للتطبيق بشكل دائم ومستمر لدرجة تصل إلى منعهم من النوم⁽⁷⁶⁾.

جدول رقم (11)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لاستخدام صورة لحساب WhatsApp

| استخدام صورة لرقم WhatsApp الخاص بالأفراد | ك | % |
|---|-----|------|
| نعم, استخدم صورة لحساب WhatsApp | 369 | 4.49 |
| لا, استخدم صورة لحساب WhatsApp | 22 | 65. |
| الاجمالي | 391 | 100 |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن النسبة الأكبر من المبحوثين يقومون باستخدام صورة للحساب الشخصي الخاص بهم على تطبيق WhatsApp وذلك بنسبة 94.4%, وأظهرت نتائج الدراسة أن نسبة 73.4% من المبحوثين يقومون باستخدام صورة شخصية على تطبيق WhatsApp, ونسبة 13.3% يستخدمون صورة لمنظر طبيعي (بحر, أزهار, سماء, أشجار,.... الخ), وأظهرت نتائج الدراسة التي أجراها **Golam Sarker** إن نسبة 4% فقط من مفردات العينة أظهرت اهتماماً برؤية الصورة الشخصية المستخدمة من قبل الآخرين على تطبيق WhatsApp⁽⁷⁷⁾, وأظهرت نتائج دراسة **Muhamad Ali and Ammaarah Kootbodien** إن نسبة 30% من المبحوثين يقومون بتحديث ملفهم الشخصي والذي يشمل الحالات **statuses** أو تغيير صورة الملف الشخصي **profile picture** بانتظام, ونسبة 45% يقومون بالتحديث في بعض الأحيان, ونسبة 25% لا يقومون بإجراء تحديث على الإطلاق⁽⁷⁸⁾.

جدول رقم (13)

توزيع عينة الدراسة وفقاً للغة التي يستخدمها الأفراد عند استخدام تطبيق WhatsApp

| الوزن النسبي | لا | | أحياناً | | دائماً | | معدل الاستخدام |
|--------------|------|-----|---------|-----|--------|-----|-------------------------|
| | % | ك | % | ك | % | ك | |
| 88 | 10 | 39 | 17.4 | 68 | 72.6 | 284 | اللغة المستخدمة العربية |
| 58 | 39.6 | 155 | 47.8 | 187 | 12.5 | 49 | اللغة الانجليزية |
| 45 | 73.4 | 287 | 17.1 | 67 | 9.5 | 37 | الفرانكو آراب |
| 50 | 59.8 | 234 | 29.7 | 116 | 10.5 | 41 | مزج بين لغتين |

من بيانات الجدول السابق يتضح تصدر استخدام اللغة العربية من قبل الأفراد بوزن نسبي بلغ 88% تلاها اللغة الإنجليزية بوزن نسبي بلغ 58%, ثم المزج بين اللغة العربية والإنجليزية بوزن نسبي 50% واستخدام الفرانكو آراب بنسبة 45%, ولقد أظهرت نتائج دراسة **S. Shanmugapriya** إن نسبة 34% من المبحوثين أعربوا أنهم يقوموا باستخدام الرموز **Symbols** كبديل عن الكلمات

وأن نسبة 46% يقوموا بالمزج بين الكلمات وبين الرموز عند استخدامهم للمحادثة **Chatting** عبر تطبيق **WhatsApp** (79), وأظهرت دراسة **Muhamad Ali and Ammaarah Kootbodie** أن نسبة 85% من المبحوثين الإناث بالعينة يقومون باستخدام الرموز التعبيرية **emoji** في مقابل نسبة 70% من المبحوثين الذكور (80), وأوضحت دراسة **Sabrina Chairunnisa and Benedictus A.S** أن استخدام الرموز التعبيرية **emoji** يقوم بدور مهم جداً في التواصل بين الأشخاص عبر تطبيق **WhatsApp** (81).

جدول رقم (14)

توزيع عينة الدراسة وفقاً للخدمات التي يستخدمها الأفراد على WhatsApp

| لا | | نعم | | الاستخدام |
|------|-----|------|-----|---|
| % | ك | % | ك | |
| -- | -- | 100 | 391 | الخدمات التي يتم استخدامها |
| | | | | الشات أو الدردشة مع الأصدقاء والزملاء والأقارب . |
| 3.3 | 13 | 76.9 | 378 | الانضمام إلى مجموعات Groups . |
| 8.42 | 111 | 1.67 | 280 | إعادة إرسال معلومات Forwarding Information . |
| 38.6 | 151 | 61.4 | 240 | إجراء محادثة صوتية WhatsApp Voice Call . |
| 75 | 293 | 25 | 98 | إجراء محادثة مصورة WhatsApp Video Call . |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن استخدام خدمة الدردشة مع الأصدقاء أو الأقارب التي يُوفرها تطبيق **WhatsApp** جاءت في مقدمة الخدمات المستخدمة من قبل مفردات العينة بنسبة 100%, يليها الانضمام إلى المجموعات بنسبة 96.2%, وأظهرت النتائج أن مفردات العينة يستخدمون المحادثات الصوتية **WhatsApp Voice Call** بنسبة أكبر من المحادثات المصورة **WhatsApp Video Call** حيث بلغ استخدام المحادثات الصوتية 61.4% في مقابل نسبة 25% للمحادثات المصورة.

واتفقت تلك النتيجة مع كل من دراسة **Shobha Patil** والتي أظهرت نتائجها أن كل مفردات العينة (100%) يقومون باستخدام خدمة الدردشة (82), ودراسة **Golam Sarker** حيث أوضح المبحوثون أن استخدام خدمة الدردشة جاءت في مقدمة الخدمات المستخدمة بنسبة 46%, تلاها مشاركة الصور ومقاطع الفيديو. ثم استخدام المحادثات الصوتية والمصورة (83), واتفقت تلك النتيجة مع دراسة **Sagar Deshmukh** حيث أظهرت إن استخدام المبحوثين للدردشة جاء في مقدمة خدمات تطبيق **WhatsApp** استخداماً من قبل الأفراد بنسبة 48% (84).

جدول رقم (15)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتوسط عدد الأفراد الذي يقوم أفراد العينة بالردشة معهم على مدار اليوم

| عدد الأفراد الذين يتم الردشة معهم على مدار اليوم | ك | % |
|--|-----|------|
| فرد واحد. | 39 | 10 |
| من فردين إلى 3 أفراد. | 145 | 37 |
| من 4 أفراد إلى 6 أفراد. | 89 | 22.8 |
| أكثر من 6 أفراد. | 118 | 30.2 |
| الاجمالي | 391 | 100 |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن ما يقرب من نصف حجم العينة يستخدمون تطبيق WhatsApp للردشة مع أكثر من أربع أفراد يومياً، وأظهرت النتائج إن نسبة 22.8% يستخدمون الخدمة للردشة يومياً مع أربع أفراد إلى ست أفراد، وتثلث نسبة العينة 30.2% يستخدمون خدمة الردشة للحديث مع أكثر من ست أفراد يومياً، وتري الباحثة أن ذلك يدل على مدى اعتماد الأفراد على تطبيق WhatsApp بشكل يومي، واتفقت تلك النتيجة مع دراسة Jisha والتي أظهرت إن غالبية مفردات العينة يتحدثون مع أكثر من 15 شخص يومياً مستخدمين تطبيق WhatsApp (85).

جدول رقم (16)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لأسباب استخدام الأفراد للردشة على تطبيق WhatsApp

| الوزن النسبي | لا | | أحياناً | | دائماً | | معدل الاستخدام | اسباب استخدام الدردشة |
|--------------|------|----|---------|-----|--------|-----|----------------|---|
| | % | ك | % | ك | % | ك | | |
| 87 | 4.6 | 18 | 29.4 | 115 | 66 | 258 | | الاطمئنان على الأقارب والأصدقاء والمعارف. |
| 78 | 17.4 | 68 | 30.9 | 121 | 51.7 | 202 | | متابعة سير العمل مع الزملاء. |
| 77 | 14.6 | 57 | 39.9 | 156 | 45.5 | 178 | | تهنئة في المناسبات الاجتماعية. |
| 70 | 24.3 | 95 | 42.5 | 166 | 33.2 | 130 | | تسلية وترفيه. |

من بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي:

الاطمئنان على الأقارب والأصدقاء جاء في مقدمة أسباب استخدام مفردات العينة لخدمة الردشة على تطبيق WhatsApp وذلك بوزن نسبي 87%، ثم متابعة سير العمل مع الزملاء بوزن نسبي 78%، للتهنئة في المناسبات الاجتماعية بوزن نسبي 77%، للتسلية والترفيه بوزن نسبي 70%، واتفقت تلك النتيجة مع ما أوضحتها دراسة S. Shanmugapriya حيث جاء في مقدمة أسباب استخدام خدمة

الدردشة من قبل الأفراد للتواصل مع الزملاء والأصدقاء بنسبة 77%، ونسبة 12% للاطمئنان على أفراد العائلة، ونسبة 10% لمتابعة سير العمل⁽⁸⁶⁾.

جدول رقم (17)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد مرات استخدام المحادثات الصوتية على تطبيق WhatsApp على مدار اليوم

| % | ك | عدد مرات استخدام المحادثات الصوتية على تطبيق WhatsApp |
|------|-----|---|
| 38.6 | 151 | لا استخدم المحادثات الصوتية WhatsApp Voice Call. |
| 5.9 | 23 | مرة واحدة في اليوم. |
| 15.1 | 59 | أكثر من مرة في اليوم. |
| 11.8 | 46 | من 3 مرات إلى 4 مرات في الأسبوع. |
| 28.6 | 112 | مرة واحدة في الأسبوع. |
| 100 | 391 | الاجمالي |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن نسبة 38.6% من المبحوثين لا يستخدمون المحادثات الصوتية التي يُتيحها تطبيق WhatsApp، وأوضحت نسبة 15.1% من المفردات إنه يتم استخدام المحادثات الصوتية أكثر من مرة في اليوم، واتفقت تلك النتيجة مع الدراسة التي أجراها Yeboah Solomon وآخرون والتي أظهرت نتائجها إن نسبة 67% يستخدمون المحادثات الصوتية في مقابل نسبة 33% لا يستخدمونها⁽⁸⁷⁾، واختلفت تلك النتيجة مع دراسة Naveen Kumar، Sudhansh Sharma والتي أعربت نسبة 83% من مفردات العينة أنهم لا يفضلون استخدام المحادثات عبر تطبيق WhatsApp في مقابل نسبة 12% أعربوا عن تفضيلهم لاستخدامها⁽⁸⁸⁾.

جدول رقم (18)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد مرات استخدام محادثات الفيديو على تطبيق WhatsApp على مدار اليوم

| % | ك | عدد مرات استخدام محادثات الفيديو على تطبيق WhatsApp |
|------|-----|---|
| 75 | 293 | لا استخدم محادثات الفيديو WhatsApp Video Call |
| 4.3 | 17 | مرة واحدة في اليوم. |
| 2 | 8 | أكثر من مرة في اليوم. |
| 3.3 | 13 | من 3 مرات إلى 4 مرات في الأسبوع. |
| 15.3 | 60 | مرة واحدة في الأسبوع. |
| 100 | 391 | الاجمالي |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن نسبة 74.9% من المبحوثين لا يستخدمون 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 لا يكون من الملائم للأفراد إجرائها أو استقبالها في بعض الأحيان نظراً لتواجدهم في بيئة العمل أو خارج المنزل أو بالمواصلات العامة.

جدول رقم (19)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لتصرف أفراد العينة عندما تصل رسالة عبر

تطبيق WhatsApp

| الوزن النسبي | لا | | أحياناً | | دائماً | | المعدل |
|--------------|------|-----|---------|-----|--------|-----|--|
| | % | ك | % | ك | % | ك | |
| 78 | 14.1 | 55 | 37.9 | 148 | 48 | 188 | تصرف أفراد العينة عندما تصل رسالة عبر WhatsApp أقوم بقراءتها عندما أكون متفرغ. |
| 77 | 10.8 | 42 | 46 | 180 | 43.2 | 169 | أقوم بقراءتها فوراً. |
| 73 | 16.2 | 63 | 48.8 | 191 | 35 | 137 | أقوم بالرد عليها فوراً. |
| 66 | 23.8 | 93 | 53.2 | 208 | 23 | 90 | أقوم بالرد عليها بعد فترة. |
| 58 | 43.7 | 171 | 37.1 | 145 | 19.2 | 75 | أقوم بإعادة إرسالها للمهتمين. |
| 54 | 51.4 | 201 | 34 | 133 | 14.6 | 57 | اتصل بمن قام بإرسال الرسالة. |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن قراءة الرسالة عندما يكون المبحوث

متفرغاً جاءت في المقدمة بوزن نسبي 78%، ثم قرائتها بشكل فوري بوزن نسبي 77%، يتم الرد على الرسالة بشكل فوري بنسبة 73% في مقابل يتم الرد على الرسالة بعد فترة بوزن نسبي 66%، يتم إعادة إرسالها للمهتمين بوزن نسبي 58%، وأخيراً يتم الاتصال بمن قام بإرسال الرسالة بوزن نسبي 54%.

وأوضحت نتائج دراسة **Ansiem George** وآخرون أن نسبة 35% من مفردات العينة أعربوا عن إنهم يقومون بقراءة الرسائل التي تصلهم عبر تطبيق **WhatsApp** فور وصولها وأن نسبة 60% يقومون بإعادة قراءة المحادثات التي تحدث على تطبيق **WhatsApp** (89)، وأظهرت نتائج دراسة **S. Shanmugapriya** أن نسبة 31% من المبحوثين يشعروا بالغضب **Angry** عندما يظهر أمامهم أنه تم رؤية الرسالة ولم يتم الرد عليها من قبل الشخص المستلم للرسالة، وأن نسبة 29% يشعروا بالحزن **Sad** عندما لا يتم الرد على الرسالة بعد رؤيتها، ونسبة 16% يصابوا بخيبة الأمل **Disappointed** نتيجة لعدم الرد (90)، وأظهرت دراسة **Muhamad Ali and Ammaarah Kootbodie** أن الشعور بالقلق **Anxious** يحدث عندما يجد الفرد أن الشخص الذي يتحدث معه عبر تطبيق **WhatsApp** قد قرأ الرسالة أو كان متصلاً ولم يرد على الرسالة المرسل (91)، وأظهرت دراسة **Martin Pielot** وآخرون أن الأفراد لا يتوقعون رداً سريعاً فحسب بل يتفاعلون أيضاً مع إشعارات الرسائل بمتوسط وقت يبلغ من ست دقائق إلى خمس عشرة دقيقة بعد الوصول، وأظهرت نتائج استطلاع للرأي مع 84 مشاركاً أن الأفراد لا يحبون مشاركة آخر مرة تمت المشاهدة **Last seen** وبرروا

ذلك بأنها تخلق ضغطاً اجتماعياً ويلجأون إلى اخفائها من الإعدادات الخاصة بالتطبيق⁽⁹²⁾، 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⁽⁹³⁾، أظهرت نتائج دراسة **Sana Shahid** أن شخصاً واحداً يشارك على الأقل (33) رسالة تتكون من (430) كلمة وما يقرب من ثلاثة ملفات وسائط على تطبيق **WhatsApp** في يوم واحد⁽⁹⁴⁾.

جدول رقم (20)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لاشتراك أفراد العينة في مجموعات على تطبيق

WhatsApp

| هل تشترك في مجموعات WhatsApp | ك | % |
|--------------------------------|-----|------|
| نعم، اشترك في مجموعات WhatsApp | 378 | 96.7 |
| لا، اشترك في مجموعات WhatsApp | 13 | 3.3 |
| الإجمالي | 391 | 100 |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن الغالبية العظمى من مفردات العينة بنسبة وصلت إلى 96.7% يشتركون بالمجموعات **Groups** التي يتم انشاؤها على تطبيق **WhatsApp**، واتفقت تلك النتيجة مع دراسة **Anand Y. and Dr. S. Hadagali** والتي أظهرت نتائجها أن نسبة 97% من المبحوثين يشتركون بالمجموعات ويقومون بتبادل النصائح من خلالها حول أعمالهم البحثية والندوات العلمية والمؤتمرات⁽⁹⁵⁾، وأظهرت نتائج دراسة **Muhamad Ali and Ammaarah Kootbodien** أن نسبة 84% من المبحوثين يشتركون بالمجموعات التي يتم انشاؤها على تطبيق **WhatsApp**⁽⁹⁶⁾، وأوضحت نتائج دراسة **S. Shanmugapriya** أن نسبة 70% من المبحوثين ينضموا إلى المجموعات التي يتم انشاؤها على تطبيق **WhatsApp** وجاء في مقدمة أسباب الانضمام إلى تلك المجموعات الحفاظ على العلاقات وتوطيدها بنسبة 70% والقضاء على وقت الفراغ بنسبة 30%⁽⁹⁷⁾، وأوضحت دراسة **Renata Anisa** إلى أن هناك مجموعة أسباب تدفع الأفراد إلى الاستمرار في الاشتراك في المجموعات التي يتم تكوينها على تطبيق **WhatsApp** في مقدمة تلك الأسباب جاء الترابط ثم المشاركة وسهولة الاتصال وأخيراً الاحتياج إلى المعلومات⁽⁹⁸⁾.

جدول رقم (21)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتوسط عدد المجموعات Groups المشترك بها أفراد العينة على تطبيق WhatsApp

| % | ك | عدد المجموعات المشترك بها الفرد |
|------|-----|---------------------------------|
| 11.6 | 44 | مجموعة واحد. |
| 50.3 | 190 | من 3-5 مجموعات. |
| 38.1 | 144 | أكثر من 5 مجموعات. |
| 100 | 378 | الاجمالي |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن نصف مفردات العينة 50.3% مشتركون في عدد مجموعات يتراوح من ثلاث لخمس مجموعات على تطبيق WhatsApp, ونسبة 38.1% من مفردات العينة تشترك في أكثر من خمس مجموعات, وذلك يدل على المزايا التي توفرها تلك المجموعات للأفراد, وأظهرت نتائج دراسة Naveen Kumar, Sudhansh Sharma أن نسبة 36.7% من مفردات العينة مشتركون في عدد من ثلاث لست مجموعات, ونسبة 20% مشتركون في أكثر من ست مجموعات, ونسبة 5% فقط من المبحوثين غير مشتركين بأى مجموعة (99), وقد أظهر تقرير تم إعداده بمعهد رويترز للصحافة عام 2018 إن العديد من الأفراد أصبحوا لايفضلون فتح نقاش على صفحاتهم على موقع الفيسبوك وتم تحويل المناقشات إلى الخصوصية التي تتميز بها المجموعات التي يوفرها تطبيق WhatsApp للمشاركين, وأوضح المبحوثون إن المجموعات التي يتم انشاؤها على تطبيق WhatsApp تُوفر لهم مجموعة من المزايا كتحديد الجمهور حيث يتواصل الفرد من خلالها مع مجموعة من الأفراد المشتركين في الاهتمامات والميول والقيم, تُوفر مجموعات WhatsApp الخصوصية للأفراد مما يُعطي شعوراً ومساحة أكبر لحرية تعبير الأفراد عن الآراء, وتوفر المحادثة عبر مجموعات تطبيق WhatsApp السرعة والأنية (100).

جدول رقم (22)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لطبيعة المجموعات المشترك بها الأفراد على تطبيق WhatsApp

| % | ك | طبيعة المجموعات المشترك بها الأفراد على تطبيق WhatsApp |
|------|-----|--|
| 61.4 | 232 | مجموعة للأصدقاء. |
| 59 | 223 | مجموعة عمل. |
| 57.7 | 218 | مجموعة لأفراد العائلة. |
| 22.7 | 86 | مجموعة لمتابعة دراسة الأبناء. |
| 4.5 | 17 | مجموعة تسوق. |
| 3.4 | 13 | مجموعة دينية. |

تظهر بيانات الجدول السابق أن مجموعات الأصدقاء تصدرت المجموعات التي يشترك بها أفراد العينة بنسبة 61.4%، تلاها مجموعات العمل بنسبة 59%، ثم مجموعات لأفراد العائلة بنسبة 57.7%، توصلت نتائج تقرير تم إعداده بمعهد رويترز للصحافة عام 2018 أن المبحوثين لديهم مجموعات تم انشاؤها في تطبيق WhatsApp للعائلة والأصدقاء والمصالح المشتركة، وتراوح عدد الأفراد المشتركين في 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 التي ينتمي إليها الأفراد، ومجموعات لمشاركة الاهتمامات المشتركة كمجموعات المسرح وحفلات الزفاف والتخطيط للعطلات ومناقشة الأمور السياسية⁽¹⁰¹⁾، أظهرت دراسة Mukti Amini العديد من المزايا التي توفرها المجموعات التي يتم انشاؤها على تطبيق WhatsApp لأولياء الأمور والمدرسين بما يعود بالنفع على تنمية مهارات وقدرات الأطفال حيث توفر تلك المجموعات استجابة فورية ولا يتردد أولياء الأمور في الاستفسار عن أى معلومة أو عرض أى مشكلة تواجههم مع الطفل على المدرس الذى يتفاعل بسرعة ويقوم بالرد على الاستفسار فوراً⁽¹⁰²⁾.

جدول رقم (23)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لدرجة موافقاتهم على العبارات التالية

| الوزن النسبى | غير موافق | | موافق الى حدما | | موافق | | العبارة |
|--------------|-----------|-----|----------------|-----|-------|-----|---|
| | % | ك | % | ك | % | ك | |
| 88 | 6.1 | 24 | 22.3 | 87 | 71.6 | 280 | تطبيق WhatsApp أصبح من مقتضيات العصر. |
| 77 | 16.9 | 66 | 35.5 | 139 | 47.6 | 186 | يتيح تطبيق الواتس أب فرصة للتعرف والعلاقات الاجتماعية مع الآخرين. |
| 72 | 23.3 | 99 | 32.2 | 126 | 42.5 | 166 | لا يمكن أن أتخيل يومى بدون تطبيق WhatsApp . |
| 70 | 22.3 | 87 | 45.8 | 179 | 32 | 125 | تطبيق WhatsApp وسيلة عابرة تفتقد للتواصل المباشر. |
| 69 | 26.9 | 105 | 39.6 | 155 | 33.5 | 131 | علاقاتى من خلال تطبيق WhatsApp كثيرة ومتنوعة. |
| 68 | 27.6 | 108 | 41.9 | 164 | 30.4 | 119 | أثق فى علاقاتى عبر تطبيق WhatsApp بشكل كبير. |
| 66 | 30.9 | 121 | 39.1 | 153 | 29.9 | 117 | حينما أحتاج لاتخاذ قرار ألجأ لأصدقائى عبر WhatsApp. |
| 55 | 51.9 | 203 | 32 | 125 | 16.1 | 63 | أثق فى حكمى على صداقاتى التى كونتها عبر WhatsApp |
| 54 | 56.5 | 221 | 24 | 94 | 19.5 | 76 | اكتسبت أصدقاء جدد من خلال تطبيق WhatsApp. |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن عبارة تطبيق WhatsApp أصبح من مقتضيات العصر جاءت فى المقدمة بوزن نسبى بلغ 88% واتفقت تلك النتيجة مع ما أظهرته دراسة Ansiem George وآخرون حيث أعربت نسبة 54% 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 التي 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 للتعرف وبناء علاقات اجتماعية مع الآخرين جاءت في المرتبة الثانية بوزن نسبي 77%, واتفقت تلك النتيجة مع كل من نتائج دراسة **Shanmugapriya** أن نسبة 75% من المبحوثين اتفقوا على أن تطبيق **WhatsApp** يساعد في توطيد وتقوية العلاقات والروابط ما بين الأفراد⁽¹⁰³⁾, ونتائج دراسة **Naveen Kumar, Sudhansh Sharma** حيث أظهرت أن نسبة 66% من المبحوثين أعربوا عن أن تطبيق **WhatsApp** يساعد في توطيد وتقوية العلاقات بالأصدقاء⁽¹⁰⁴⁾, وأظهرت نتائج دراسة **Joicy, S. Sornam** أن نسبة 78.8% من مفردات العينة يرون أن الدردشة عبر تطبيق **WhatsApp** تُساعد في الحفاظ على العلاقات الاجتماعية ما بين الفرد والأصدقاء والأقارب والمعارف, ووافقت أكثر من نصف مفردات العينة 55% على أن تطبيق **WhatsApp** يساعد في زيادة التواصل مع الأصدقاء بشكل أكثر كفاءة⁽¹⁰⁵⁾, ودراسة **Ansiem George** وآخرون والتي أوضحت نسبة 60% أن تطبيق **WhatsApp** يُعتبر أداة ووسيلة قوية وهائلة للتفاعل بين الأفراد وأوضحت نسبة 50% من مفردات عينة الدراسة أنهم يقومون بتحليل العالم الخارجي ويكونون آراءهم اعتماداً على تفاعلهم مع أصدقائهم عبر تطبيق **WhatsApp**.

جاءت عبارة إن المبحوثين لا يتخلون يومهم بدون تطبيق **WhatsApp** في 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 55% إن ما يحدث على تطبيق **WhatsApp** يؤثر على سير اليوم. ولقد أظهرت نتائج دراسة **Golam Sarker** أن نسبة 71% من مفردات العينة أعربوا عن أن تطبيق **WhatsApp** يخلق تدخلات خطيرة في أعمالهم ودراساتهم وأداءهم الاجتماعي الطبيعي في مقابل نسبة 29% من المشاركين أعربوا إن تطبيق **WhatsApp** لا يؤثر عليهم بطريقة سلبية لأنهم يعطون الأولوية لأنشطتهم الحقيقية بدلاً من الأنشطة عبر الإنترنت⁽¹⁰⁶⁾.

وكما هو موضح بالجدول السابق فإن عبارة تطبيق **WhatsApp** وسيلة عابرة تفتقد للتواصل المباشر جاءت في المركز الرابع بنسبة 70%, عبارة علاقاتي من خلال تطبيق **WhatsApp** كثيرة ومتنوعة جاءت في المركز الخامس بنسبة

69%، عبارة أثق في علاقتي عبر تطبيق WhatsApp بشكل كبير جاءت في المرتبة السادسة وأظهرت نتائج دراسة Ansiem George وآخرون أن نسبة 55% من مفردات العينة يفضلون التفاعل عبر تطبيق WhatsApp عن التفاعل مع العالم الحقيقي والواقعي، عبارة حينما أحتاج لاتخاذ قرار ألجأ لأصدقائي عبر WhatsApp جاءت في المرتبة السابعة بوزن نسبة 66%، عبارة أثق في حكمي على صداقتي التي كونتها عبر WhatsApp جاءت في المرتبة الثامنة بوزن نسبي 55%، وأخيراً عبارة اكتسبت أصدقاء جدد من خلال تطبيق WhatsApp بوزن نسبي 54%.

جدول رقم (24)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لإجابة تساؤل هل يغنى تطبيق WhatsApp عن الزيارات العائلية

| % | ك | يغنى تطبيق WhatsApp عن الزيارات العائلية |
|------|-----|---|
| 64.2 | 251 | لا، يغنى تطبيق WhatsApp عن الزيارات العائلية |
| 35.8 | 140 | نعم، يغنى تطبيق WhatsApp عن الزيارات العائلية |
| 100 | 391 | الاجمالي |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن نسبة 64.2% من مفردات العينة أعربوا عن استخدام تطبيق WhatsApp لا يغنى عن تبادل الزيارات العائلية، حيث أوضحوا بنسبة بلغت 88.8% أن لا شيء يغنى عن الزيارات العائلية، ونسبة 35.5% أعربوا عن حبهم وتقديسهم لتبادل الزيارات مع الأقارب، في مقابل نسبة 35.8% أعربوا عن استخدام التطبيق يُغنى عن الزيارات العائلية، وجاء في مقدمة الأسباب التي أعربت عنها مفردات العينة عن لماذا يستطيع تطبيق WhatsApp أن يغنى عن الزيارات العائلية أن نسبة 72% من مفردات العينة أعربوا عن أن تطبيق WhatsApp يُوفر الوقت والجهد والمال، ثم إن مشاغل الحياة لا تُوفر لدى مفردات العينة الوقت للزيارات العائلية بنسبة 38.6%، وأخيراً بنسبة 38% استطاع الاطمئنان عليهم من خلال المحادثات الصوتية أو المصورة التي يوفرها تطبيق WhatsApp في أي وقت، واختلفت تلك النتيجة مع ما أظهرته دراسة Golam Sarker والتي ذكرت فيها نسبة 69% 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 علاقاتهم الحقيقية وتقلل من التواصل بين أفراد الأسرة (107)، وفي دراسة Naveen Kumar, Sudhansh Sharma تم طرح سؤال مباشر على

المبحوثين لمعرفة رأيهم في أن تطبيق **Whatsapp** مفيد في تحسين علاقاتهم العائلية وأوضحت نسبة **44%** إنه مفيد في مقابل نسبة **39%** لم يؤيدوا ذلك الرأي وأعربوا عن رفضهم (108).

جدول رقم (25)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لإجابة تساؤل هل قلل استخدامك للمحادثات عبر WhatsApp من استخدام الموبايل

| ك | % | هل قلل استخدامك للمحادثات عبر WhatsApp من استخدام الموبايل |
|-----|-----|--|
| 293 | 75 | نعم، قلل استخدام المحادثات عبر WhatsApp من استخدام الموبايل |
| 97 | 25 | لا، لم يقلل استخدام المحادثات عبر WhatsApp من استخدام الموبايل |
| 391 | 100 | الإجمالي |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن نسبة **75%** من المفردات أوضحت ان استخدام المحادثات عبر تطبيق **WhatsApp** قد ساهم في تقليل المحادثات عبر الهاتف المحمول، وترجع الباحثة ذلك إلى المزايا التي توفرها المحادثات عبر التطبيق للأفراد وفي مقدمتها أنها مجانية، واتفقت تلك النتيجة مع الدراسة التي أجراها **Yeboah Solomon** وآخرون حيث أعربت نسبة **92%** أنهم يفضلون استخدام تطبيق **WhatsApp** عن استخدامهم للمكالمات عبر الهاتف المحمول (109)، وأوضح تقرير **Communications Market Report** لعام **2012** 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 في عام **2011** نتيجة لاعتماد الأفراد على إرسال الرسائل عبر تطبيق **WhatsApp** (110).

جدول رقم (26)

توزيع عينة الدراسة وفقاً للمزايا التي تتمتع بها المحادثات عبر WhatsApp عن محادثات التليفون المحمول

| ك | % | المزايا التي تتمتع بها المحادثات عبر WhatsApp عن محادثات التليفون المحمول |
|-----|------|---|
| 323 | 82.6 | المكالمة مجانية. |
| 106 | 27.1 | يتيح لي رؤية المتصل عند استخدام الـ Video call. |
| 93 | 23.8 | وضوح وجودة الصوت. |

من بيانات الجدول السابق يتضح أن غالبية مفردات العينة بنسبة بلغت **82.6%** أكدت على أن مجانية المحادثات التي يتم إجراؤها على تطبيق **WhatsApp** من أهم المزايا التي تُميز المحادثات التي يتم إجرائها عبر التطبيق عن محادثات التليفون المحمول والتي يكون لها تكلفة مالية يتحملها الفرد، تلى تلك الميزة وبنسبة بلغت **27.1%** أن تطبيق **WhatsApp** يُتيح ميزة رؤية المتصل من خلال استخدام الفرد لمحادثة الفيديو **Video call**، اتفقت تلك النتيجة مع الدراسة التي أجراها **Yeboah Solomon** وآخرون حيث أعربت نسبة **88%** من المبحوثين أن تطبيق **WhatsApp** يوفر الأموال أكثر من المكالمات عبر التليفون المحمول⁽¹¹¹⁾.

جدول رقم (27)

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 | 294 | 75.2 |
| نعم، يمكننى الاستغناء عن تطبيق WhatsApp | 97 | 24.8 |
| الاجمالي | 391 | 100 |

من بيانات الجدول السابق يتضح إن نسبة **75.2%** من مفردات العينة أعربوا عن عدم استطاعتهم الاستغناء عن تطبيق **WhatsApp** فى مقابل نسبة **24.8%** أعربوا عن قدرتهم على الاستغناء عن استخدام التطبيق، وجاء فى مقدمة أسباب عدم قدرة مفردات العينة عن الاستغناء عن تطبيق **WhatsApp** أن نسبة **88.8%** 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 **37.8%** و **37%** 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 **27.2%**. ولقد أظهرت نتائج الدراسة التي أجراها **Naveen Kumar, Sudhansh Sharma** إن نسبة **64%** من المبحوثين يعتقدون أن تطبيق **WhatsApp** لا يضر بهم فى مقابل نسبة **19%** 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⁽¹¹²⁾، وأظهرت نتائج دراسة **Ansiem George** وآخرون أن نسبة **60.8%** من مفردات العينة أعربوا عن إن المحيطين بهم دائماً ما يقدمون لهم نصيحة الحد من استخدام تطبيق **WhatsApp**⁽¹¹³⁾.

اختبار فروض الدراسة الميدانية:

تم استخدام اختبار كا² لاختبار مدى وجود علاقة بين معدل استخدام تطبيق WhatsApp وبين الخصائص الديموجرافية للمبحوثين, ولقد تفرع من الفرض الرئيسي مجموعة من الفروض الفرعية وهى كالتالى:

- (1) توجد علاقة بين معدل اسخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين النوع.
- (2) توجد علاقة بين معدل اسخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين السن.
- (3) توجد علاقة بين معدل اسخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين الدخل.
- (4) توجد علاقة بين معدل اسخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين عمل المبحوث.

جدول رقم (30)

العلاقة بين معدل استخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين نوع المبحوث

| الاجمالي | | أنثى | | ذكر | | النوع |
|----------|-----|------|-----|------|-----|----------------|
| % | ك | % | ك | % | ك | معدل الاستخدام |
| 1.5 | 6 | 1.8 | 5 | 0.9 | 1 | منخفض |
| 50.1 | 196 | 49.1 | 138 | 52.7 | 58 | متوسط |
| 48.3 | 189 | 49.1 | 138 | 46.6 | 51 | مرتفع |
| 100 | 391 | 71.9 | 281 | 28.1 | 110 | الاجمالي |

كا²=0.720 درجة حرية=2 مستوى معنوية=0.698

ولاختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بمعدل استخدام تطبيق WhatsApp, تم اجراء اختبار كا² وأظهرت نتائج التحليل الاحصائي عدم وجود علاقة بين استخدام تطبيق WhatsApp وبين النوع حيث بلغت قيمة كا² (0.720) عند درجة حرية (2) وهى قيمة غير دالة احصائياً عند مستوى معنوية أكبر من 0,05 (0.698), واختلفت هذه النتيجة مع كل من دراسة Golam Rabbani Sarker ودراسة Christian Montag وآخرين والتي أظهرت نتائج اختبار فروضهما إن المبحوثات الإناث يستخدمون تطبيق WhatsApp بشكل مرتفع.

جدول رقم (31)

العلاقة بين معدل استخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين سن المبحوث

| الاجمالي | 55 سنة فأكثر | | من 40 سنة إلى أقل من 55 سنة | | من 25 سنة إلى أقل من 40 سنة | | من 15 سنة إلى أقل من 25 سنة | | السن معدل الاستخدام | |
|----------|--------------|-----|-----------------------------|------|-----------------------------|------|-----------------------------|------|---------------------------|----------|
| | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | | |
| 1.5 | 6 | -- | -- | 3.2 | 1 | 1.5 | 4 | 1.1 | 1 | منخفض |
| 50.1 | 196 | 100 | 8 | 61.3 | 19 | 52.5 | 137 | 35.2 | 32 | متوسط |
| 48.3 | 189 | -- | -- | 35.5 | 11 | 46 | 120 | 63.7 | 58 | مرتفع |
| 100 | 391 | | 8 | | 31 | | 261 | | 91 | الاجمالي |

كا=2=19.666 درجة حرية=6 مستوى معنوية=0.003

ولاختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الفئات العمرية فيما يتعلق بمعدل استخدام تطبيق WhatsApp, تم اجراء اختبار كا2 وأظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود علاقة بين استخدام تطبيق WhatsApp وبين الفئات العمرية حيث بلغت قيمة كا2 (19.666) عند درجة حرية (6) وهي قيمة دالة احصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0,05 (0.003), واتفقت تلك النتيجة مع دراسة Christian Montag وآخرين والتي أظهرت نتائجها إن الفئات العمرية الأصغر سناً تستخدم تطبيق WhatsApp بشكل أكبر من الفئات العمرية الأكبر سناً(114).

جدول رقم (32)

العلاقة بين معدل استخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين دخل المبحوث

| الاجمالي | أعلى من 15 ألف ج | | من 10 الاف إلى 15 الف ج | | من 6000 ج إلى 10 الاف ج | | من 3000 ج إلى 6000 ج | | أقل من 3000 ج | | الدخل معدل الاستخدام | |
|----------|------------------|----|-------------------------|------|-------------------------|------|----------------------|----|---------------|------|----------------------------|----------|
| | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | | |
| 1.5 | 6 | -- | -- | 3.1 | 1 | 1.2 | 1 | 2 | 3 | 1.3 | 1 | منخفض |
| 50.1 | 196 | 51 | 25 | 59.4 | 19 | 48.8 | 40 | 48 | 72 | 51.3 | 40 | متوسط |
| 48.3 | 189 | 49 | 24 | 37.5 | 12 | 50 | 41 | 50 | 75 | 47.4 | 37 | مرتفع |
| 100 | 391 | | 49 | | 32 | | 82 | | 150 | | 78 | الاجمالي |

كا=2=3.244 درجة حرية=8 مستوى معنوية=0.918

ولاختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الدخل فيما يتعلق بمعدل استخدام تطبيق WhatsApp, تم اجراء اختبار كا2 وأظهرت نتائج التحليل

الاحصائي عدم وجود علاقة بين استخدام تطبيق WhatsApp وبين الدخل حيث بلغت قيمة كا2 (3.244) عند درجة حرية (8) وهى قيمة غير دالة احصائياً عند مستوى معنوية أكبر من 0,05 (0.918), وترجع الباحثة ذلك إلى إن تطبيق WhatsApp مجاني وأى فرد يستطيع تحميل التطبيق واستخدامه.

جدول رقم (33)

العلاقة بين معدل استخدام المبحوثين لتطبيق WhatsApp وبين عمل المبحوث

| الدخل | بدون عمل | | قطاع حكومي | | قطاع خاص | | طالب | | ربه منزل | | اعمال حرة | | الاجمالي | |
|-------|----------|----|------------|----|----------|----|------|----|----------|----|-----------|----|----------|-----|
| | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك |
| منخفض | -- | -- | 1.1 | 1 | 1.5 | 2 | -- | -- | 5.9 | 3 | -- | -- | 1.5 | 6 |
| متوسط | 61.1 | 22 | 51.6 | 47 | 49.6 | 68 | 32.6 | 15 | 60.8 | 31 | 43.3 | 13 | 50.1 | 196 |
| مرتفع | 38.9 | 14 | 47.3 | 43 | 48.9 | 67 | 67.4 | 31 | 33.3 | 17 | 56.7 | 17 | 48.3 | 189 |

كا2 = 20.239 درجة حرية = 10 مستوى معنوية = 0.027

ولاختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين عمل المبحوث فيما يتعلق بمعدل استخدام تطبيق WhatsApp تم اجراء اختبار كا2 وأظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود علاقة بين استخدام تطبيق WhatsApp وبين عمل المبحوث حيث بلغت قيمة كا2 (20,239) عند درجة حرية (10) وهى قيمة دالة احصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0,05 (0.027).

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 400 مفردة من الجمهور المصري.

أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة 98% من مفردات العينة يستخدمون تطبيق WhatsApp, وأن نسبة 90% يستخدمون التطبيق بشكل يومي, وأعربت نسبة 71.6% أن تطبيق WhatsApp أصبح من مقتضيات العصر, ونسبة 42.5% أوضحوا أنهم لا يتخلون يومهم بدون استخدام تطبيق WhatsApp, وأوضحت نسبة 50% تقريباً من مفردات العينة أنهم يستخدمون التطبيق من خمس سنوات, وجاء فى مقدمة أسباب الاستخدام أن التطبيق يُسهل عملية الاتصال بالأصدقاء والأقارب والزملاء بنسبة 75.5%, التطبيق يسهل استخدامه بنسبة 55.7%, وأوضحت الغالبية العظمى من المبحوثين بنسبة 84% إنهم يقومون باستخدام

التطبيق عندما يكونون بمفردهم بالبيت, ونسبة 75% أعربوا أنهم يقومون باستخدام التطبيق عندما يكونون بالبيت مع أفراد عائلتهم, فالدراسة أوضحت أن تطبيق WhatsApp يتم استخدامه على مدار اليوم وفي كل الأوقات من قبل المبحوثين سواء كانوا بالمنزل بمفردهم أو مع أفراد عائلاتهم أو بالعمل أو بالمواصلات أو على سفر.

جاءت خدمة الدردشة Chat في مقدمة الخدمات التي يستخدمها الأفراد وذلك بنسبة 100%, وأوضحت نسبة 30.2% أنهم يقومون بإجراء المحادثات والدردشة مع أكثر من ستة أفراد يومياً. وجاء في مقدمة أسباب استخدامهم لخدمة الدردشة التي يوفرها تطبيق WhatsApp للاطمئنان على الأقارب والأصدقاء بنسبة 95%, أعربت نسبة 96.7% إنهم ينضمون إلى المجموعات التي يتم انشاؤها على تطبيق WhatsApp, وأظهر 50% من مفردات العينة أنهم مشتركون في (3-5) مجموعات وأن نسبة 38% من المبحوثين مشتركون في أكثر من خمس مجموعات, وتصدرت مجموعات الأصدقاء المجموعات التي يشترك بها الأفراد بنسبة 61.4% تلاها مجموعات العمل بنسبة 59% ثم مجموعات للعائلة بنسبة 57.7%, أوضحت نسبة 66.8% أنهم يستخدمون خدمة المحادثات الصوتية WhatsApp Voice Call التي يوفرها تطبيق WhatsApp في مقابل نسبة 37.6% أعربوا عن استخدامهم لخدمة المحادثات المصورة WhatsApp Video Call.

أظهرت نسبة 30.4% من مفردات العينة ثقتها بالعلاقات التي تم تكوينها عبر تطبيق WhatsApp في مقابل نسبة 27.6% أعربوا عن عدم ثقتهم في العلاقات التي تم تكوينها عبر تطبيق WhatsApp, ونسبة 47.6% أعربت أن تطبيق WhatsApp يُتيح فرصة للتعرف وبناء علاقات اجتماعية مع الآخرين, ونسبة 19.5% تكتسب أصدقاء جدد من خلال تطبيق WhatsApp.

أوضحت نسبة 35.8% من مفردات العينة أن تطبيق WhatsApp يُغني عن الزيارات العائلية وفي مقدمة الأسباب التي تم ذكرها أن نسبة 72% من مفردات العينة أعربوا عن أن تطبيق WhatsApp يُوفر الوقت والجهد والمال, ثم إن مشاغل الحياة لا تُوفر لدى مفردات العينة الوقت للزيارات العائلية بنسبة 38.6%, وأخيراً وبنسبة 38% استطاع الاطمئنان عليهم من خلال المحادثات الصوتية أو المصورة التي يوفرها تطبيق WhatsApp في أي وقت, في مقابل نسبة 64.2% من مفردات العينة أعربوا عن أن استخدام تطبيق WhatsApp لا يغني عن الزيارات العائلية.

أعربت نسبة 75.2% من المبحوثين عن عدم قدرتهم عن الاستغناء عن تطبيق WhatsApp وفي مقدمة الأسباب التي تم ذكرها وبنسبة 88.8% أن تطبيق WhatsApp يُمثل لهم وسيلة للتواصل مع أي شخص في أي وقت وأي مكان, ثم

إنه يُعتبر وسيلة للتسلية والترفيه بنسبة 37.8%، التطبيق مجاني بنسبة 37%، وأخيراً يشعر الفرد بالخصوصية بنسبة 27.2%.

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 بقيادة الرأي في المجتمع من مشايخ وصحفيين وممثلين ومشاهير شبكات التواصل الاجتماعي لما لهم من تأثير كبير على الجمهور، لتوجيه الأفراد إلى ضرورة وأهمية ترشيد استخدام تطبيق WhatsApp وشبكات التواصل الاجتماعي في العموم، وتعريف الأفراد بالمخاطر التي تقع عند الإفراط في الاستخدام والتنبيه والتأكيد على حقوق الأسرة وما للفرد من واجبات اتجاه أفراد عائلته.
- تشهد المناهج التعليمية المدرسية المصرية طفرة في محتواها وتوصي الباحثة بضرورة أن تتضمن تلك المناهج طرق استخدام التكنولوجيا الحديثة بدءاً من استخدام الهواتف المحمولة مروراً بشبكات تواصل اجتماعي وتطبيقات الموبايل التي 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 في يده لآعلى رقبته.
- هذه الدراسة أظهرت ارتفاع استخدام الأفراد لتطبيق WhatsApp وهذا يفتح المجال للعديد من الدراسات المستقبلية وخاصة أن الدراسات السابقة التي 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، وستتعرض الباحثة مجموعة من الدراسات التي يمكن إجراؤها بمجال استخدام تطبيق WhatsApp في تسويق وترويج المنتجات، فتري الباحثة إن هناك مجموعة من التساؤلات التي تحتاج إلى إجراء دراسات مستقبلية للإجابة عليها:
- إجراء دراسة حول استخدام تطبيق WhatsApp في التسويق والترويج لمنتجات المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

- رصد وتحليل المضامين والأساليب التسويقية التي يستخدمها الأفراد الذين يعتمدون على تطبيق **WhatsApp** في الترويج للسلع والخدمات.
 - إجراء دراسة للتعرف على اتجاهات الأفراد نحو هذا الأسلوب التسويقي الجديد والوقوف على مزاياه وعيوبه، والإشباع التي يُحققها، وكيفية التطوير لتحقيق أكبر استفادة من هذا الأسلوب التسويقي الجديد.
 - إجراء مقابلات متعمقة مع الأفراد الذين يستخدمون تطبيق **WhatsApp** في الترويج لمنتجاتهم للتعرف على الأساليب التي يستخدمونها لجذب وإقناع الأفراد بشراء المنتجات التي يروجون لها.
-

الهوامش والمراجع:

- (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 في هذه 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 Development**, Vol.(6), No.(5), p.17.
- (5) رجعت الباحثة في 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 Systems**, 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 Research**, Vol.(249), p. 107-113.
- (11) Shanmuga priya "A Study 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 Adrielle 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) Ansem 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 Błazzkiewicz, 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 الخاطي للإنترنت ودور الخدمة (جامعة الفيوم: كلية الخدمة الاجتماعية في التعامل معها" – رسالة ماجستير غير منشورة اجتماعية, 2013).
- (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.
- (35) هناء السيد على, جامعة الملك سعود, مجلة الآداب, العدد 2, المجلد 23, 2011.
- (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 Journal**, Vol. 51, Iss.(1), p.57-69
- (38) Issa Malecela, 2016, "Usage of WhatsApp among Postgraduate Students of Kulliyah 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.
- (49) عثمان فكرى عبد الباقي, "استخدامات النخبة العلمية المصرية لوسائل الاتصال: دراسة ميدانية" – رسالة ماجستير غير منشورة- (جامعة القاهرة: كلية الإعلام, 2005) ص 45.
- (50) محمد عبد الحميد, " نظريات الإعلام واتجاهات التأثير " (القاهرة: عالم الكتب, 2003) ص 178.
- (51) ماريان مراد انيس, "استخدام الجمهور المصري للتليفون المحمول وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي" – رسالة ماجستير غير منشورة- (جامعة القاهرة: كلية الإعلام, 2013) ص 52.
- (52) Patrick McNeill and Steve Chapman, *Research Methods*,(New York: Routledge) ,Third Edition, p.5, 2005.
- (53) تم عرض استمارة الاستبيان على كل من:
- أ.م.د. محمد عتران, الأستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة والاعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة.
- أ.م.د أنجي أبو سريع, الأستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة والاعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة..
- د. فائق 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. 105.
- (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) Ansem 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 DESKRIPITIF TENTANG LOYALITAS PESERTA GRUP WHATSAPP' **Jurnal Pemikiran dan Penelitian Sosiologi**, Vol.(2), No.(1), available at <http://jurnal.unpad.ac.id/sosio/global/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 <http://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.14.
- (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.56.

- (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.77.
- (106) Golam Sarker, "Impact of WhatsApp Messenger on the University Level Students: A Sociological Study' **Optic**, p.121.
- (107) Golam Sarker, "Impact of WhatsApp Messenger on the University Level Students: A Sociological Study' **Optic**, p.121.
- (108) Naveen Kumar, Sudhansh Sharma, 'Survey Analysis on the usage and Impact of Whatsapp Messenger' Global Journal of Enterprise Information System, **Optic**, p.56.
- (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.107.
- (112) Naveen Kumar, Sudhansh Sharma, 'Survey Analysis on the usage and Impact of Whatsapp Messenger' Global Journal of Enterprise Information System, **Optic**, p.56.
- (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 Błaszczewicz, Rayna Sariyska, Bernd Lachmann, Ionut Andone, Boris Trendafilov, Mark Eibes, Alexander Markowetz, ' Smartphone usage in the 21st century: who is active on WhatsApp' **optic**,