

المعايير المتعلقة بتبني ممارسي العلاقات العامة لاستخدام برنامج وتس أب في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية

د. عبد الصادق حسن *

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على المعايير المتعلقة بتبني ممارسي العلاقات العامة لاستخدام برنامج وتس أب في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية في ضوء النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا ، بالتطبيق على عينة متاحة قوامها 225 مفردة .

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ، من أهمها :

أن الأداء المتوقع من استخدام ممارسي العلاقات العامة لبرنامج الوتس أب في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية جاء كنتيجة لتبني استخدام البرنامج في أغراض العمل في تحقيق العديد من المكاسب في الأداء الوظيفي أو تحقيق أهداف المؤسسات .

يعتبر استخدام برنامج الوتس أب من قبل الإدارة العليا والزملاء في العمل من أهم العوامل المؤثرة في تبني استخدام هذا البرنامج في أغراض العمل ، وذلك حتى يكون ممارس العلاقات العامة مقبولاً بين الزملاء في تبني هذا الاستخدام في أغراض العمل طالما أن الإدارة العليا تسمح بهذا الاستخدام حتى وإن كان غير مقتنعاً بهذا الاستخدام.

تعتبر النية السلوكية من أهم المؤشرات الدالة على الاستخدام الفعلي لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل ، ويؤثر في النية السلوكية خبرات ممارسي العلاقات العامة في استخدام التكنولوجيا الحديثة في أغراض العمل

كشفت نتائج اختبار فروض الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الأداء المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين القلق والتوتر

* أستاذ الإعلام المشارك بالجامعة الأهلية بمملكة البحرين

The Adoption Standards of Public Relations Practitioners' Usage of WhatsApp in the Governmental Services Institutions

Abstract

The study aims to identify the adoption standards of public relations practitioners' usage of WhatsApp in the governmental services institutions in light of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, applying to an available sample of 225.

The study reached many results, the most important of which were:

The expected performance of WhatsApp usage in the Egyptian and Bahraini government services institutions came as a result of adopting the program's usage for work purposes and achieving job performance benefits or achieving the goals of institutions.

The usage of WhatsApp by top management and colleagues at work is considered one of the most important factors affecting the adoption of its usage for work purposes, so that public relations practitioners are acceptable among their colleagues to adopt the usage of WhatsApp in work purposes.

The behavioral intention is one of the most important indicators indicating the actual usage of WhatsApp for work purposes, and the behavioral intention affects the experiences of public relations practitioners in using modern technology for work purposes.

The results of hypothesis test revealed that there is a statistically significant correlation between the expected performance of respondents from using WhatsApp for work purposes and anxiety and stress.

مقدمة :

يعتبر التواصل بين الأفراد في المؤسسات المختلفة من المجالات البحثية التي نالت اهتمام الباحثين في مجال الاتصال ؛ حيث أن المعلومات لا تتدفق من فراغ ، ولكنها تستند إلى سياق اجتماعي ينظم تبادل المعلومات بين الأفراد في المؤسسات المختلفة، انطلاقاً من وسيلة الاتصال الأكثر فعالية وكفاءة بين هؤلاء الأفراد ، فالإتصال يلعب دوراً حيوياً في حياة أي مؤسسة ؛ لذا تبحث المؤسسة عن الوسيلة التي تحقق لها النتيجة المطلوبة من هذا الإتصال ؛ وهي تلبية احتياجات الأفراد من هذا الإتصال ، وتلبي منصات التواصل الرقمية الحديثة المتمثلة في برامج التواصل الاجتماعي هذه النتيجة نظراً للعديد من المميزات التي تتميز بها مثل التفاعلية واستخدام الوسائط المتعددة.

وقد انتشر استخدام التكنولوجيا في مجال الاتصالات في العقد الماضي ، وبشكل أكبر مع تقدم تكنولوجيا الهاتف الخليوي الذي جعل نشر المعلومات واستقبالها يتم في نفس التوقيت. ومع التقدم في تكنولوجيا الاتصالات المتنقلة ، ظهرت برامج جديدة ، واعتمدها الكثيرون ممن يجدونها جذابة ، ومن هذه البرامج برنامج الوتس أب ، الذي نما معدل استخدامه بشكل كبير منذ بدايته في عام 2009 ليصل معدل استخدامه إلى مليار مستخدم حول العالم في عام 2016⁽¹⁾ ، مرتفعاً الرقم في عام 2018 إلى 1.5 مليار مستخدم للخدمة شهرياً ، والتي تشهد إرسال 60 مليار رسالة يومياً، بحسب ما أورده موقع "تك كرانش"⁽²⁾.

ويعتبر برنامج الوتس أب WhatsApp أحد التطبيقات الحديثة في مجال الإتصال بين الأفراد في المؤسسات المختلفة ، فقد اخترق هذا التطبيق أنماط الإتصال الرسمية في هذه المؤسسات ، وأوجد نوعاً جديداً من التواصل غير الرسمي بها ؛ مغيراً من طبيعة العلاقات بين المؤسسات والجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسات التي يعملون بها أو يتعاملون معها، فقد أصبح بالإمكان الإتصال بجميع فئات الجمهور وإبلاغهم بكافة المعلومات في نفس الوقت الذي تريده إدارة المؤسسات ، ونظراً لشدة المنافسة بين المؤسسات - والتي أدت بدورها إلى الاحتفاظ بالعملاء ومحاولة جذب عملاء جدد- أصبح سرعة التعامل مع كافة فئات الجمهور يمثل أحد العناصر الأساسية لنجاح الكثير من هذه المؤسسات، بالإضافة إلى دعم قدرتها على مواجهة المنافسين، حيث أن ذلك يؤثر بشكل إيجابي على أدائها، بالإضافة إلى أن هذه المؤسسات التي تقوم بتنفيذ تلك الفلسفة يكون لديها أداء فعال ؛ ولهذا فإن بناء علاقات قوية بين الجمهور والمؤسسة يعتمد بشكل كبير على مدى توجه تلك المؤسسات للاتصال الفعال بهذا الجمهور.

وقد تزايدت شعبية برامج التواصل الاجتماعي في الفترة الأخيرة ؛ نظراً للخدمات العديدة التي تقدمها للجمهور ؛ نظراً لطبيعة الدور الذي تقوم به هذه البرامج في تعريف الجمهور على كافة القضايا والموضوعات التي تتعرض لها المؤسسات الحكومية المختلفة بالإضافة إلى إمكانية التفاعلية بين الجمهور والمؤسسة من خلال مشاركة

الجمهور في هذه القضايا عن طريق التعليق عليها وطرح كافة جهات النظر حولها ، فظهور ق هذه البرامج منحت لممارسي العلاقات العامة طرقاً جديدة في الوصول إلى أصحاب المصلحة والجمهور ووسائل الإعلام ، فأصبحت المؤسسات في حاجة لاستخدامها للتواصل مع جمهورها الداخلي والخارجي على حد سواء نظراً لهذه الخدمات.

ومن ثم أصبح برنامج الوتس أب يشكل مفهوماً جديداً في التواصل بين المؤسسة – ممثلة في إدارة العلاقات العامة – والجمهور من خلال إقامة علاقات بين المؤسسة وبين جمهورها تعتمد على الاتصال الحواري بينهما ، والحصول على رد الفعل الفوري من الجمهور على أية استفسارات أو شكاوي تتعلق بمحيط العمل بالنسبة للجمهور الداخلي أو بالخدمة المقدمة للجمهور الخارجي ، فيساعد الاتصال في الاتجاهين بين ممارسي العلاقات العامة والجمهور في تطوير التفاهم والعلاقات المتبادلة بين المؤسسة وهذا الجمهور وتنمية الثقة في سياسات وإجراءات المؤسسة عن طريق تطوير الاتصال بينهما بالاعتماد على برنامج الوتس أب في تحقيق هذه الغاية ؛ مما يستدعي استبدال أو حتى الاستغناء على أدوات الاتصال التقليدية المستخدمة في العلاقات العامة في كافة المؤسسات ليحل محلها طرق الاتصال الحديثة تدريجياً ؛ والتي من شأنها تحقيق سرعة التواصل بين فئات الجمهور وإدارة المؤسسات ممثلة في إدارة العلاقات العامة والتي تستقبل ملاحظات ومقترحات الجمهور لإيصالها للإدارة عبر برنامج الوتس أب ، كما يمكن من خلال البرنامج تلقي أخبار الأقسام والإدارات المختلفة ؛ لنشرها و عرضها في مواقع المؤسسات وحساباتها التفاعلية .

وفي ضوء ذلك تسعى الدراسة إلى استكشاف المعايير المتعلقة بتبني ممارسي العلاقات العامة لاستخدام برنامج وتس أب في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية في ضوء النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا.

مشكلة الدراسة

تزايدت أهمية العلاقات العامة من مختلف المؤسسات نتيجة التطورات التكنولوجية التي طرأت عليها نتيجة استخدامها لبرامج التواصل الاجتماعي المختلفة، حيث أصبح استخدام هذه البرامج ضرورة أساسية وجزءاً لا يتجزأ من حياة جميع المؤسسات لتحقيق سهولة التواصل بينها وبين جماهيرها الداخلية والخارجية، وحولت أسلوب العمل في العلاقات العامة من النمط التقليدي لأسلوب مبتكر للعمل مدعوم من مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة ؛ الأمر الذي يتحتم على المؤسسات بضرورة تبني وسائل اتصالية جديدة للاتصال بهذا الجمهور ومن بينها إنشاء مجموعات على برنامج الوتس أب للتواصل الفوري مع الجمهور ، حيث أصبح الاتصال الفوري ضرورة لا بد منها وبخاصة بعد هذه التطورات الهائلة والسريعة في عالم الاتصالات والانتقال من الاتصالات التقليدية إلى الاتصالات الإلكترونية ؛ مما ألقى مهام ومسؤوليات جديدة

على ممارسي العلاقات العامة ليكونوا أكثر مهارة وقدرة على إبراز دور المؤسسة لدى الجمهور مما يساعد تفعيل دور العلاقات العامة على المستويين الداخلي والخارجي للمؤسسة .

وقد ساعد برنامج الوتس آب على تطوير وظيفة العلاقات العامة في العمل على إيجاد صلات وعلاقات قوية بين المؤسسة و جماهيرها الداخلية والخارجية , بهدف الوصول إلى أقصى درجة من الفهم المتبادل والمعرفة المتكاملة بين الطرفين بما يؤدي في النهاية إلى رفع الكفاءة الإنتاجية كنتاج نهائي لنشاط العلاقات العامة داخل المنشأة ، وإلى ارتقاء شهرة المنشأة وسمعتها الطيبة ومكانتها المتميزة بين الجمهور الخارجي كنتاج نهائي لنشاط العلاقات العامة مع البيئة والمجتمع وجمهور العاملين معها .

وفي ضوء ملاحظة الباحث لتزايد استخدام مجموعات الوتس اب بين المؤسسة والجماهير الداخلية والخارجية المتعاملة معها ، واعتماد الكثير من الجمهور على هذا النوع من الاتصال في التواصل بينهم وبين المؤسسات التي يتعاملون معها ، خصوصاً مع وضع العديد من المؤسسات الحكومية سواء المصرية أو البحرينية أرقاماً معينة لتطبيق برنامج الوتس آب لإرسال الرسائل وتسلمها بغية الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من الجمهور باعتباره وسيلة فعالة للتواصل المباشر بين المؤسسة وجمهورها من خلال عدد من الوسائط مثل الكتابة والصور ومقاطع الفيديو والتسجيل الصوتي ، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

ما المعايير المتعلقة بتبني ممارسي العلاقات العامة لاستخدام برنامج وتس آب في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية؟

أهمية الدراسة :

- ندرة الدراسات المتعلقة بدراسة استخدام برنامج الوتس آب في العلاقات العامة في المؤسسات المصرية والبحرينية، والتركيز على دراسة مواقع وبرامج التواصل الاجتماعي بصفة عامة ؛ الأمر الذي يمكن أن يفيد في تقديم مقترحات لتطوير عمل العلاقات العامة في هذه المؤسسات.
- أهمية استخدام برامج التواصل الاجتماعي في مجال العلاقات العامة ، ومن بينها برنامج الوتس آب كفهوم اتصالي جديد بين المؤسسة و جماهيرها المتعاملة معها .
- أهمية وسرعة التغلب على المشكلات الناتجة عن استخدام الوسائل التقليدية في الاتصال بين المؤسسات و الجماهير المتعاملة معها ، وسرعة إنجاز الأعمال في الوقت المحدد.
- أهمية التركيز على العنصر البشري في المؤسسة والمتمثل في ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الخدمية ، انطلاقاً من أنه لا يقل أهمية عن العناصر المادية الأخرى، بل يفوقها لكونه العنصر الأساسي في العملية الاتصالية.

- التطور الهائل الذي تشهده تكنولوجيا الاتصالات في جميع دول العالم والذي أدى إلى حدوث فجوة هائلة في القدرات الاتصالية للمؤسسات المختلفة ؛ مما يحتم على المؤسسات، أياً كان نشاطها، ضرورة الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتقليل هذه الفجوة إذا كانت ترغب في البقاء والمنافسة في العالمي.
- تستمد هذه الدراسة أهميتها من الحدائة النسبية وجدة موضوعها، حيث تنتمي هذه الدراسة إلى دراسات الإعلام الجديد وعلاقته بممارسة العلاقات العامة، وتأتي جدة الموضوع البحثي من خلال الربط بين هذا الوسيط الاتصالي التفاعلي الجديد وبين الاستخدامات المختلفة له في مجال العلاقات العامة بالتطبيق على برنامج الوتس .
آب .

الدراسات السابقة :

تُعد القراءة التحليلية للتراث العلمي وما تضمنه من نتائج حول موضوع الدراسة أحد العوامل الهامة التي تساعد الباحث على تكوين أفكار واضحة ومحددة حول موضوع الدراسة الذي يتعرض له والمتغيرات المصاحبة له، كما أنها تساعد الباحث في المقارنة بين النتائج التي توصل إليها من خلال دراسته ونتائج الآخرين، وبعد قراءة الباحث لبعض التراث العلمي وُجدت مجموعة من الدراسات المتعلقة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في مجال العلاقات العامة والتي عني الباحث بمسح الدراسات السابقة الحديثة المعنية بها، بما يمكنه من تلمس المداخل الرئيسية التي اعتمدت عليها هذه الدراسات، وبناء على ذلك تم تحديد الاتجاهات البحثية الرئيسية في موضوع استخدام ممارسي العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي بصفة عامة وبرنامج الوتس آب بصفة خاصة ، وذلك على النحو التالي:

دراسة **Princewell N. Achor & Justie O. Nnabuko**، 2019⁽³⁾ ، والتي هدفت إلى التعرف على استخدام العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي من حيث كونها أداة كاملة أو جزئية لحارس البوابة من حيث التحكم في تنظيم ونوعية المعلومات المراد إرسالها للجمهور عبر هذه الوسائل ، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ، من أهمها: أن العلاقات العامة تعتبر حلقة الوصل بين الإدارة العليا والجمهور ؛ ومن ثم تتحكم في نوعية وكم المعلومات المراد إيصالها للجمهور العام وكذلك توقيت الإرسال ، وفي الوقت نفسه أكدت النتائج عن أن العلاقات العامة تستطيع إرسال بعض المعلومات المتعلقة بنشاط المؤسسة لأصحاب المصلحة والعاملين والعملاء فقط عبر مواقع التواصل الاجتماعي .

دراسة **Prisca S. Ngondo**، 2019⁽⁴⁾ ، والتي هدفت إلى التعرف على كيفية تقييم ممارسي العلاقات العامة في زيمبابوي لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة ، بالتطبيق على عينة عمدية قوامها 248 ، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ، من أهمها: أن برنامج الوتس آب جاء في صدارة المواقع التي يستخدمها

ممارسو العلاقات العامة في التواصل مع الجمهور ، وكشفت نتائج الدراسة أن مواقع التواصل الاجتماعي غيرت من ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية في زيمبابوي من حيث قدرة الجمهور عن طرح آرائهم بحرية عن عمل المؤسسات الحكومية ، كما كشفت الدراسة أن ممارسي العلاقات العامة الذين يحملون شهادات في العلاقات العامة بلغ 14 % بالمقارنة بالتخصصات الأخرى ؛ لذا تعمل المؤسسات على عقد دورات تدريبية لهم في العلاقات العامة للعمل بكفاءة على وسائل التكنولوجيا الحديثة.

دراسة **Osama Isaac & et al**، 2019⁽⁵⁾ ، والتي هدفت إلى التعرف على تبني ممارسي العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة داخل المنظمات الحكومية في اليمن ، بالتطبيق على عينة عشوائية طبقية 520 مفردة ، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ، من أهمها: أن متغيرات الجهد المتوقع ، والأداء المتوقع ، والتأثير الاجتماعي أثرت على تبني ممارسي العلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية اليمنية ، كما كشفت نتائج الدراسة أن ممارسي العلاقات العامة يرون أن الاتصال وجودته داخل هذه المؤسسات أثر إيجابياً على تبني ممارسي العلاقات العامة للإنترنت ، وكشفت نتائج الدراسة أيضاً أن زيادة كفاءة الإنترنت داخل المؤسسات تؤثر على رضا ممارسي العلاقات العامة نحوها.

دراسة **M Nchabeleng & er al** ، 2018⁽⁶⁾ ، والتي هدفت إلى التعرف على مزايا استخدام العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسات غير الربحية في جنوب أفريقيا ، واستخدم الباحث أداة المقابلة المباشرة أو التواصل عبر مواقع التواصل الاجتماعي ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن مواقع التواصل الاجتماعي توفر العديد من المزايا لممارسة العلاقات العامة منها : سرعة انتشار المعلومات بين أفراد الجمهور ، إمكانية الإجابة على كل تساؤلات واستفسارات الجمهور حول المؤسسة، كما يمكن لمواقع التواصل الاجتماعي توفير المعلومات المختلفة وتحديثها على الفور ، واستقبال تعليقات الجمهور حول كافة الفعاليات والأحداث الخاصة بالمؤسسة ، ويستطيع الجمهور اكتساب الخبرات المتعددة من استخدام الحسابات الخاصة بالمؤسسات على مواقع التواصل الاجتماعي من خلال مشاركة أفراد الجمهور بعضهم البعض لخبراتهم المختلفة.

دراسة **Ali Al-Badi & et al**، 2018⁽⁷⁾ ، والتي هدفت إلى التعرف على تبني ممارسي العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي في أغراض العمل بسلطنة عمان ، وتحديد العوامل الرئيسية التي تشجع ممارسي العلاقات العامة العمانيين على تبني واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي على أساس النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) ، وتم جمع البيانات باستخدام مسح عبر الإنترنت من ممارسي العلاقات العامة من القطاعين العام والخاص ، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ، من أهمها: أن تشجيع الإدارة العليا لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي جاء مرتفعاً

؛ مما ساعد على استخدام هذه المواقع في ميدان العمل، كما كشفت الدراسة أن هناك اهتماماً متزايداً من قبل المؤسسات الخاصة بالتخطيط لتبني مواقع التواصل الاجتماعي في أغراض العمل بالمقارنة بالمؤسسات الخاصة.

دراسة Molly Anyango Ali & et al، 2018⁽⁸⁾، والتي هدفت للتعرف على استخدام برنامج الوتس أب في الاتصال الداخلي في الجامعات الحكومية الكينية، بالتطبيق على عينة قوامها 374 من الجمهور الداخلي و114 من مسؤولي النقابات في هذه الجامعات، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن التواصل الداخلي الفعال عن طريق برنامج الوتس أب أمر حيوي لأنه السبيل الوحيد للجامعة لتمكين العاملين من الحوار ووقف الأزمة التي شهدتها الجامعات الكينية، حيث استخدمها 51.7% من المبحوثين أثناء الأزمة، وكشفت نتائج الدراسة أن برنامج الوتس أب جاء في مقدمة المصادر التي يحصل منها المبحوثون على المعلومات أثناء الأزمات، كما كشفت النتائج أن مسؤولي النقابات يستخدمون البرنامج للتواصل مع الإدارة العليا لحل الأزمات التي تواجه الجامعات.

دراسة منال المزاهرة، 2018⁽⁹⁾، والتي هدفت للتعرف على مدى توظيف ممارسي العلاقات العامة في القطاع التجاري الأردني لمواقع التواصل الاجتماعي، وللتعرف على العوامل المؤثرة في توظيفهم لهذه المواقع في ضوء العناصر الخمسة للنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا، بالتطبيق على عينة من ممارسي العلاقات العامة بلغت 100 مفردة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن 48% من عينة الدراسة تقوم بتوظيف مواقع التواصل الاجتماعي في مجال عملهم، وأن موقع الفيسبوك هو الأكثر استخداماً بين الممارسين، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين الأداء المتوقع والنية السلوكية، كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة بين كل من الأداء المتوقع والجهد المتوقع والتأثير المجتمعي، ووجود علاقة ارتباطية بين التأثير المجتمعي والتسهيلات، ووجود علاقة بين الجهد وبين التأثير المجتمعي والتسهيلات المتاحة.

دراسة Emily Muhadia Sakali، 2017⁽¹⁰⁾، والتي هدفت للتعرف على استخدام ممارسي العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي مع الجمهور في إدارة الهجرة بالحكومة الكينية، بالتطبيق على عينة عشوائية بسيطة قوامها 165 من ضباط الهجرة ومقابلة مع 10 من ممارسي العلاقات العامة بالإدارة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن مواقع التواصل الاجتماعي تستخدم في ممارسة العلاقات العامة في إدارة الهجرة ولكن بشكل جزئي فيما يتعلق بالاتصال الداخلي في الإدارة، وكشفت النتائج أن موقع الفيس بوك وتويتر جاءا من أكثر المواقع المفضلة في التواصل الخارجي، بينما جاء برنامج الوتس أب من أكثر الوسائل المستخدمة في الاتصال الداخلي.

دراسة **Kariuki Naomi Faith Wariara**، 2017⁽¹¹⁾، والتي هدفت للتعرف على استخدام برنامج الوتس أب كأداة اتصالية في الجامعات الكينية ، بالتطبيق على عينة عشوائية بسيطة قوامها 461 مفردة ، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ، من أهمها : أن المستخدمين كانوا متحمسين للغاية لاستخدام البرنامج للتواصل داخلياً مع العاملين في الجامعة ، وأن البرنامج يلبي احتياجاتهم المعرفية والوجدانية عن كافة الأنشطة في الجامعة ، وكشفت النتائج أن الحاجة إلى البقاء على اتصال مع الزملاء والتعاون مع الآخرين والقدرة على إرسال الرسائل المجانية بدون حدود وكذلك الصور والفيديوهات كانت من ضمن أهم دوافع استخدام البرنامج ، وعلى الرغم من ذلك كشفت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية المختلفة والإشباع المتحققة من استخدام البرنامج .

دراسة **Uma Bhushan&Vikram Kharvi**، 2017⁽¹²⁾، والتي هدفت للتعرف على استخدام ممارسي العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي ممثلة في الفيس بوك وتويتر والوتس أب في المؤسسات الهندية، بالتطبيق على عينة عمدية قوامها 146 مفردة ، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ، من أهمها: أن أهم أسباب استخدام ممارسي العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي تمثلت في : الحصول على معلومات من الجمهور المتعامل مع المؤسسة وتنمية علاقاتهم مع الصحفيين بدلاً من الاعتماد على الوسائل التقليدية في الاتصال مثل اللقاءات المباشرة والحديث عبر الهاتف ، حيث يستخدم 76.52% من ممارسي العلاقات العامة برنامج الوتس أب في إرسال الأخبار المتعلقة بالمؤسسة للصحفيين .

دراسة **Ria Sulastri & Nur Kholisoh**، 2017⁽¹³⁾، والتي هدفت للتعرف على استخدام برنامج الوتس أب في الاتصالات الداخلية في المؤسسات الأندونيسية ، واستخدم الباحثان أداة المقابلة للحصول على المعلومات من قبل المسؤولين والعاملين في هذه المؤسسات ، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ، من أهمها : أن المؤسسات الأندونيسية بدأت تستخدم برنامج الوتس أب في الاتصالات الداخلية منذ عام 2014 ، حيث اعتبرته أنه الوسيلة المثلى للتواصل بين الإدارة العليا والعاملين بعد أن كانت تعتمد فقط على الاتصال الشخصي والرسائل عبر الهاتف ، وكشفت نتائج الدراسة أن العاملين كانوا أكثر دراية بما يدور في هذه المؤسسات بعد استخدامهم للبرنامج ، واشتركهم في المجموعات التي يتيحها البرنامج والتي يتبادل العاملون من خلالها المعلومات والصور والفيديوهات المتعلقة بالعمل .

دراسة **Abdulhadi Almfleah** ، 2017⁽¹⁴⁾، والتي هدفت للتعرف على استخدام ممارسي العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي في شركات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية ، واستخدمت الدراسة أداة المقابلة على عينة قوامها 12 من ممارسي العلاقات العامة بهذه الشركات ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن شركات الاتصال تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي لنشر المعلومات بين فئات

الجمهور المختلفة ، وكشفت النتائج أيضاً أن برنامج الوتس أب كانت له الصدارة في الاستخدام من خلال تسهيل الاتصالات بين الشركة والجمهور، مما يسمح للوصول الجمهور وإمدادهم بالمعلومات المهمة وتمكينهم من المشاركة في كافة الفعاليات التي تقوم بها الشركات وسهولة تقديم المقترحات والانتقادات عن عمل الشركات.

دراسة **Ria Sulastri&Nur Kholisoh**، 2017،⁽¹⁵⁾ والتي هدفت إلى التعرف على استخدام برنامج الوتس أب في تطوير الاتصال الداخلي في أندونيسيا بالتطبيق على عينة عشوائية بسيطة قوامها 436 مفردة ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن أكثر أنواع الاتصال التي يُستخدم بها برنامج الوتس أب هو الاتصال الأفقي بين الزملاء لنشر المعلومات المختلفة عن القرارات والفعاليات الجديدة والتعرف على ردود أفعال الجمهور ، ويعتبر الاتصال الهابط أقل استخداماً ، وكشفت نتائج الدراسة أن مجموعات برنامج الوتس أب التي تستخدم في الاتصال الداخلي تتمثل في ثلاث مجموعات: مجموعة واتس أب لنشر وطلب المعلومات المشتركة بين الإدارات ، ومجموعة واتس أب تهدف لنشر المعلومات على جميع الموظفين ، ومجموعة واتس أب للاتصال الداخلي بين الإدارات ذاتها ، كما كشفت النتائج أن برنامج الوتس أب يُستخدم في تقييم الاجتماعات التي تعقدتها الإدارة العليا للعاملين ، وتقوم إدارات العلاقات العامة بعرض آراء الجمهور على الإدارة العليا.

دراسة **Mirjana, et al** ، 2016⁽¹⁶⁾، والتي هدفت إلى التعرف على دور التقنيات الحديثة في توفير فرص لممارسي العلاقات العامة في الوصول إلى الجمهور، بالتطبيق على عينة من ممارسي العلاقات العامة في عدد من الشركات في صربيا قوامها 200 مفردة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن التقنيات الحديثة وفرت لممارسي العلاقات العامة فرصاً جديدة للوصول للجمهور المستهدف بغض النظر عن ظروف الجغرافيا والزمان والمكان، بالإضافة إلى فرصة إقامة حوار تفاعلي حقيقي وتبادل الأفكار معهم، وأن أهم العقبات التي تعترض استخدام ممارسي العلاقات العامة للتقنيات الحديثة في عملية الاتصال تمثلت في صعوبة الاندماج مع بعض ثقافات المجتمع، وصعوبة تحديد نوعية الجمهور المستهدف، وضعف التدريب على استخدام التقنيات الحديثة في عملية الاتصال التفاعلي.

دراسة **Chrystal, et al** ، 2015⁽¹⁷⁾. والتي هدفت إلى التعرف على طبيعة التواصل بين ممارسي العلاقات العامة في الشركات وبين العملاء المستخدمين لمواقع التواصل الاجتماعي ، بالتطبيق على عينة من ممارسي العلاقات العامة في اثنتين من شركات الطيران في استراليا بلغ عددهم (20) مفردة، وشملت العينة أيضاً (160) مفردة من عملاء هاتين الشركتين، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن ممارسي العلاقات العامة في شركات الطيران يتواصلون مع عملاء الشركة بصورة محدودة، وأن أهم الرسائل المتعلقة بالتواصل بين ممارسي العلاقات العامة والعملاء

تكون في حالات الإعلان عن العروض التسويقية، وأن معدل تفاعل العملاء يرتفع في الحاجات الضرورية.

دراسة Achor, Princewell N& et al، 2015⁽¹⁸⁾، والتي هدفت إلى التعرف على تقييم تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة المعلومات في ممارسة العلاقات العامة، بالتطبيق على عينة قوامها 255 مفردة من ممارسي العلاقات العامة المسؤولين عن إتاحة المعلومات للجمهور باستخدام البريد الإلكتروني، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن موقع الفيس بوك يأتي في مقدمة المواقع التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة ثم تويتر ثم الوتس أب، وكشفت نتائج الدراسة أن مواقع التواصل الاجتماعي سهلت من الحوار بين المؤسسة وجماهيرها، وأنها أعادت تعريف نظرية حارس البوابة حرصاً من إتاحة المعلومات للجمهور لتحقيق الثقة والتفاهم المتبادل بين المؤسسة وجماهيرها، والمعرفة القائمة على التواصل ثنائي الاتجاه القائم على الحقيقة والشفافية والصدق والاحترام.

دراسة Donald K. Wright & et al، 2015⁽¹⁹⁾، والتي هدفت إلى التعرف إلى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في ممارسة العلاقات العامة، بالتطبيق على عينة عمدية قوامها 329 مفردة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن مواقع التواصل الاجتماعي كالفيس بوك وتويتر من أكثر المواقع استخداماً في ممارسة العلاقات العامة، وأكدت النتائج أيضاً أن في عام 2014 احتل موقع تويتر المرتبة الأولى كوسيلة للاتصال في ممارسة أنشطة العلاقات العامة، بينما حل الفيس بوك في المركز الأول عام 2015، كما أكد ممارسو العلاقات العامة أن مواقع التواصل الاجتماعي غيرت طريقة ممارسة العلاقات العامة خصوصاً في الاتصال بالجماهير الخارجية بالمقارنة بالاتصال بالجماهير الداخلية.

دراسة Frank L. Belyeu Nahmías، 2015⁽²⁰⁾، والتي هدفت إلى التعرف على واقع تبني الصحفيين للتكنولوجيا الحديثة بالتطبيق على مواقع التواصل الاجتماعي في أغراض العمل، بالتطبيق على عينة عمدية من الصحفيين قوامها 51 مفردة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الصحفيين الشباب والصحفيين من كبار السن نحو تبني استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في أغراض العمل، كما كشفت النتائج عن أن الأداء المتوقع والجهد المتوقع ساهم بدرجة كبيرة بالكشف عن النوايا السلوكية لدى الصحفيين من الشباب بالمقارنة بكبار السن، وكشفت النتائج أيضاً أن التأثير الاجتماعي ساهم بدرجة كبيرة بالكشف عن النوايا السلوكية لدى الصحفيين من كبار السن بالمقارنة بشباب الصحفيين

دراسة حاتم عاطف، 2015⁽²¹⁾، والتي هدفت إلى التعرف على واقع ممارسة القائم بالاتصال لأنشطة العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية في مصر، بالتطبيق على عينة متاحة من ممارسي العلاقات العامة في جامعة المنوفية قوامها (90) مفردة،

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تعدد أشكال ممارسات العلاقات العامة الرقمية بجامعة المنوفية، وأكد 95% من أفراد العينة على أهمية تدريب ممارسي العلاقات العامة على برامج النشر الإلكتروني وبرامج الجرافيك وتصميم وإدارة المواقع الإلكترونية، وكشفت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة بالجامعات الحكومية في حاجة إلى تفعيل استخدام الإنترنت في المؤتمرات وورش العمل عن بُعد باستخدام برامج البث المباشر عن طريق الإنترنت.

دراسة حنان جنيد، 2015،⁽²²⁾ ، والتي هدفت إلى التعرف على التطورات المتلاحقة في التكنولوجيا الرقمية ومن أهمها الإنترنت، والاستراتيجيات الاتصالية لممارسي العلاقات العامة في ضوء هذه التطورات. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ، من أهمها: عدم توقف تأثير الإنترنت على مجال الدراسات الأكاديمية للعلاقات العامة كوظيفة إدارية واتصالية، وإنما امتد ليشمل ممارسة هذه الوظيفة في إطار الوظائف الإدارية والتسويقية الأخرى ، كما أشارت النتائج إلى تميز مواقع الجامعات الخاصة على مواقع الجامعات الحكومية؛ حيث تجدد مواقع الجامعات الخاصة في الألوان والتصميم، وعرض الصور؛ وهو ما يؤدي إلى جذب الطلاب. وكذلك تنوع المضامين المفضلة والتي ترتفع بين موقع الجامعات الخاصة وتتمثل في: المضامين المتحررة، المضامين الشبابية، الألوان الجاذبة للموقع.

دراسة حسن نيازي الصيفي، 2015،⁽²³⁾ والتي هدفت إلى التعرف على مدى تبني وتوظيف ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي في المنظمات الحكومية السعودية ، باستخدام عينة كرة الثلج "الشبكية" قوامها 132 مفردة ، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ، من أهمها : أن نسبة 100% من ممارسي العلاقات العامة تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي ، كما كشفت الدراسة أن ممارسي العلاقات العامة يتبنون ويقبلون استخدام الإعلام الاجتماعي في ممارسة العلاقات العامة ، وكشفت النتائج أيضاً عن وجود علاقة بين الأداء المتوقع والنية السلوكية ؛ حيث ينوي ممارسو العلاقات العامة استخدام الإعلام الاجتماعي في أعمال العلاقات العامة .

دراسة Lydia Andoh-Quainoo1 Philip Annor-Antwi، 2015،⁽²⁴⁾ ، والتي هدفت إلى التعرف على استخدام المؤسسات الصناعية في غينيا لمواقع التواصل الاجتماعي في ممارسة العلاقات العامة ، بالتطبيق على عينة متاحة لصفحات هذه المؤسسات قوامها 100 مفردة ، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ، من أهمها: أن 96.92% من المنشورات التي تضعها المؤسسات عبر مواقع التواصل الاجتماعي يتم التفاعل معها عبر الإعجاب أو المشاركة مع الآخرين أو التعليقات ، كما أوضحت نتائج الدراسة أن 32.2% من مسؤولي العلاقات العامة يهتمون بالرد على تعليقات المشتركين ، وأكدت الدراسة أن هذه الردود تساهم في زيادة العلاقة وتوثيقها بين المؤسسة والجمهور .

دراسة **Jesus Milton Rousseau S. & Dr. K. Puttaraju**، 2014⁽²⁵⁾ ، والتي هدفت للتعرف على استخدام ممارسي العلاقات العامة لموقع الفيس بوك في الاتصال بالصحفيين في المؤسسات الحكومية الهندية ، بالتطبيق على عينة عشوائية طبقية قوامها 60 مفردة ، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ، من أهمها: أن ممارسي العلاقات العامة يستخدمون موقع الفيس بوك في إمداد الصحفيين بالمعلومات عن المؤسسة التي يعملون بها أو تبادل بعض المعلومات مع الصحفيين أو للردشة العامة ، وكشفت الدراسة أن 98.6% من ممارسي العلاقات العامة أفادوا بأنهم سوف يستبدلون استخدامهم للفيس بوك باستخدامهم لبرنامج الوتس آب وتويتر في المستقبل القريب .

التعليق على الدراسات السابقة :

- أظهرت الدراسات السابقة أهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة بصفة عامة ، واستخدامها لبرنامج الوتس آب بصفة خاصة نظراً للعديد من المميزات والفوائد التي يحققها في ممارسة هذه الأنشطة والتمثلة في السرعة ورد الفعل الفوري من قبل الجمهور المتعامل مع هذه المؤسسات ، وهذه المميزات لم تكن متاحة من قبل في ضوء استخدام ممارسي العلاقات العامة للوسائل التقليدية في التواصل مع الجمهور المستهدف ورصد استجابته للحملات المختلفة التي تقوم بها والتعرف على رغباتهم وإتاحة الفرصة الكاملة لديهم لإبداء آرائهم وتعليقاتهم من خلال التواصل الدائم الذي يتيح استخدام هذا البرنامج.

- اختلفت الموضوعات التي تناولتها الدراسات السابقة ، والتي أظهرت قلة في الدراسات الأجنبية وندرة في الدراسات العربية التي تناولت استخدام برنامج الوتس آب في ممارسة العلاقات العامة ؛ لذا فإن الباحث اعتمد في الدراسات السابقة على الدراسات التي تناولت استخدام العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي بصفة عامة وبرنامج الوتس آب بصفة خاصة ، فركزت الدراسات على موضوعات شتى منها: استخدام العلاقات العامة كحارس بوابة في استخدامه لمواقع التواصل الاجتماعي (دراسة Princewell N. Achor & Justie O. Nnabuko ، 2019)، تقييم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة (دراسة Prisca S. Ngondo ، 2019) ، تبني ممارسي العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة داخل المنظمات الحكومية (دراسة Osama Isaac & et al ، 2019) ، (دراسة Ali Al-Badi & et al ، 2018)، مزايا استخدام العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي (دراسة M Nchabeleng & er al ، 2018)، توظيف ممارسي العلاقات العامة في القطاع التجاري الأردني لشبكات التواصل الاجتماعي (دراسة منال المزاهرة ، 2018)، استخدام الواتس آب كوسيلة اتصالية (دراسة Kariuki Naomi Faith Wariara ، 2017)، استخدام برنامج الوتس

اي في الاتصالات الداخلية(دراسة Ria Sulastri & Nur Kholisoh ،2017)، ممارسة القائم بالاتصال لأنشطة العلاقات العامة الرقمية (دراسة حاتم عاطف ،2015)، الاستراتيجيات الاتصالية لممارسي العلاقات العامة وعلاقتها بالتطورات التكنولوجية (دراسة حنان جنيد ،2015)، طبيعة المحتوى المنشور على مواقع التواصل الاجتماعي(دراسة Lydia Andoh-Quainoo1 Philip Annor-Antwi ، 2015)، ولاحظ الباحث أن برنامج الوتس آب جاء مصاحباً لاستخدام العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي في الدراسات التي تناولت استخدام العلاقات العامة لهذه المواقع؛ لذا سوف تركز الدراسة الحالية على استخدام ممارسي العلاقات العامة لبرنامج الوتس آب .

استخدمت الدراسات السابقة منهج المسح ، ولاحظ الباحث تنوع العينات المستخدمة في الدراسات السابقة ، فمنها ما اعتمد على العينات الاحتمالية مثل العينة العشوائية البسيطة (دراسة Emily Muhadia Sakali ،2017)، العينة العشوائية الطبقية (دراسة Osama Isaac& et al ،2019)، ومنها ما اعتمد على العينات غير الاحتمالية مثل العينة العمدية (دراسة Prisca S. Ngondo ،2019) ، عينة كرة الثلج " الشبكية" (دراسة حسن نيازي الصيفي ،2015)،، العينة المتاحة (دراسة Lydia Andoh-Quainoo1 Philip Annor-Antwi ، 2015) ، ولاحظ الباحث ارتفاع استخدام العينات الغير احتمالية في الدراسات السابقة بالمقارنة بالعينات الاحتمالية ؛ لأن عدد القائمين بممارسة العلاقات العامة بالمؤسسات محدود ،وعلى الرغم من أن الوضع المثالي في البحث أن يتم فحص العينة التي تمثل مجتمع الدراسة ،و لكن في بعض الدراسات يكون مجتمع الدراسة كبير جدا ، فيتم استخدام العينات الاحتمالية.

تم تطبيق الدراسات السابقة على نوعيات مختلفة من الجمهور ،فمنها ما طبق على ممارسي العلاقات العامة ، ومن الملاحظ صغر حجم العينات المستخدمة في هذه الدراسات لمحدودية عدد ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة ، فتراوح العدد من 20 مفردة (دراسة Chrystal, et al ، 2015) حتى 255 مفردة (دراسة Achor, Princewell N& et al ، 2015) ؛ وذلك لمحدودية عدد العاملين في العلاقات العامة ، ومنها ما طبق على عينة من ممارسي العلاقات العامة والعملاء (دراسة Chrystal, et al ، 2015).

استخدمت معظم الدراسات السابقة أداة الاستبيان للحصول على المعلومات عن موضوع الدراسة ، ومنها ما استخدم أداة المقابلة (دراسة Abdulhadi Almfleah ، 2017)، ومنها ما استخدم أكثر من أداة مثل المقابلة والاستبيان الإلكتروني باستخدام البريد الإلكتروني (دراسة M Nchabeleng & er al ، 2018).

اختلفت المجتمعات التي تم تطبيق الدراسات السابقة ، فمنها ما طبق على مجتمعات أجنبية مثل جنوب أفريقيا (دراسة M Nchabeleng & er al ، 2018) ، كينيا (دراسة Emily Muhadia Sakali ، 2017) ، الهند (دراسة Vikram Kharvi Ria & Nur Kholisoh ، 2017) ، أندونيسيا (دراسة Uma Bhushan & Sulastri ، 2017) ، صربيا (دراسة Mirjana, et al ، 2016) ، أستراليا (دراسة Chrystal, et al ، 2015) ، زيمبابوي (دراسة Prisca S. Ngondo ، 2019) جنوب أفريقيا (دراسة M Nchabeleng & er al ، 2018) ، كينيا (دراسة Molly Anyango Ali & et al ، 2018) ، ومنها ما طبق على مجتمعات عربية مثل : جمهورية مصر العربية (دراسة حاتم عاطف ، 2015) ، اليمن (دراسة Osama Isaac & et al ، 2019) ، سلطنة عمان (دراسة Ali Al-Badi & et al ، 2018) ، وتطبق الدراسة الحالية على عينة من ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات المصرية والبحرينية.

اختلفت النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة ، فمنها ما توصل إلى العلاقات العامة تتحكم في نوعية وكم المعلومات المراد إيصالها للجمهور العام (دراسة Princewell N. Achor & Justie O. Nnabuko ، 2019) ، أن مواقع التواصل الاجتماعي توفر العديد من المزايا لممارسة العلاقات العامة مثل سرعة انتشار المعلومات (دراسة M Nchabeleng & er al ، 2018) ، أن موقع الفيس بوك وتويتر جاء من أكثر المواقع المفضلة في التواصل الخارجي بينما جاء برنامج الوتس أب من أكثر الوسائل المستخدمة في الاتصال الداخلي (دراسة Emily Muhadia Sakali ، 2017) ، أن برنامج الوتس أب يعد الوسيلة المثلى للتواصل بين الإدارة العليا والعاملين (دراسة Ria & Nur Kholisoh Sulastri ، 2017) ، توفير التقنيات الحديثة فرصة إقامة حوار تفاعلي حقيقي وتبادل الأفكار بين المؤسسة و جماهيرها (دراسة Mirjana, et al ، 2016) ، أن موقع الفيس بوك يأتي في مقدمة المواقع التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة ثم تويتر ثم الوتس أب (دراسة Achor, Princewell N & et al ، 2015) ، تدريب ممارسي العلاقات العامة على برامج النشر الإلكتروني وبرامج الجرافيك وتصميم وإدارة المواقع الإلكترونية (دراسة حاتم عاطف ، 2015) ، أن ممارسي العلاقات العامة سوف يستبدلون استخدامهم للفيس بوك باستخدامهم لبرنامج الوتس أب وتويتر في المستقبل القريب (دراسة Jesus Milton Rousseau S. & Dr. K. Puttaraju ، 2014) ، وقد استفاد الباحث من هذه النتائج في تصميم صحيفة الاستبيان والمحاور المختلفة لها ، والمقارنة بين هذه النتائج ونتائج الدراسة الحالية .

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة وتساؤلات الدراسة وأهدافها وفروضها وتحديد المحاور المختلفة للاستبيان .

الإطار النظري للدراسة :

النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

تهدف النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا والتي صاغها Venkatesh وآخرون 2003⁽²⁶⁾ إلى تفسير سلوك الأفراد نحو استخدام وتبني التكنولوجيا الحديثة ؛ حيث أن الجهد المبذول يمكن أن يشكل أهمية في قبول المستخدم لنظام تكنولوجيا المعلومات ، بالإضافة إلى سهولة الاستخدام نظراً لتوقع المستخدم سهولة استخدام التكنولوجيا ، وأن هذا الاستخدام لا يتطلب أي جهد يذكر⁽²⁷⁾، ويعد ذلك هو المؤشر الرئيس لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات⁽²⁸⁾.

وتعد النظرية عبارة عن نموذج نظري متكامل يقوم على تقييم شامل لثمانية نماذج مختلفة تتعلق بتبني واستخدام التكنولوجيا ، وتم دمج هذه النماذج الثمانية في نموذج واحد تم تسميته بالنموذج الموحد لقبول واستخدام التكنولوجيا⁽²⁹⁾ ، وهذه النماذج هي :

نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) The Technology Acceptance Model

والذي صاغه Davis, F.D ، ويهدف إلى تفسير سلوك الفرد تجاه استخدام التكنولوجيا الحديثة القائم على أن عدم قبول الأفراد لنظام تكنولوجي معين يعوق تبني استخدام هذا النظام⁽³⁰⁾، ويتناول النموذج سلوك الفرد من ثلاث زوايا ، أولهما : الفائدة المدركة من أن استخدام نظام تكنولوجي معين سوف يعزز من الأداء الوظيفي للفرد ، وثانيهما: أن سهولة الاستخدام يؤدي سرعة فهم النظم التكنولوجية الحديثة ، مما ينعكس على درجة الأداء في العمل⁽³¹⁾، وثالثهما : اتجاه المستخدم ، حيث يعد عاملاً أساسياً في قبول أو رفض استخدام التكنولوجيا الحديثة ، الأمر الذي يترتب عليه القدرة أو عدم القدرة على إنجاز المهام المطلوبة ؛ وبالتالي فشل النظام التكنولوجي المستخدم⁽³²⁾.

نظرية الفعل المبرر أو المنطقي (TRA) The Theory of reasoned action

والتي صاغها Fishbein and Ajzen ، وتقوم على أن النية السلوكية تعتبر المعيار الأساسي لأداء سلوك معين ، ويعبر الاتجاه عن شعور الفرد نحو التكنولوجيا الحديثة⁽³³⁾ ، وتستخدم للتنبؤ بكيفية تصرفات الأفراد بناء على مواقفهم السابقة ونواياهم السلوكية ؛ حيث أن قرار الفرد يتوقف على النتائج التي يتوقعها من أداء سلوك معين سواء كان إيجابياً أو سلبياً⁽³⁴⁾.

نظرية السلوك المخطط (TPB) The Theory of Planned Behavior

والتي صاغها Ajzen ، وتقوم على اعتقاد الفرد بأنه سوف يتوقع نتائج معينة من سلوك معين يساعد عليه أو يعرقله سلوك معين مثل المعتقدات⁽³⁵⁾.

- نموذج يجمع بين نموذج قبول التكنولوجيا ونظرية السلوك المخطط **A model combining TAM and TPB (C-TAM-TPB)** ، والتي صاغها Taylor and Todd (1995a10 and 1995b) ، وتشير إلى دور الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام في التنبؤ بسلوك مستخدمي التكنولوجيا الحديثة من الأفراد قليلي الخبرة (36).

- النموذج التحفيزي **The Motivational Model (MM)** ، والذي صاغه Davis, Bagozzi, ; Warshaw ، ويقوم النموذج على أن التحفيز يكون ناتجاً عن عوامل داخلية تتمثل في مجرد ممارسة النشاط نفسه ، وعوامل خارجية تتمثل في تحقيق النتائج التي يرغبون في تحقيقها (37).

- نموذج استخدام الكمبيوتر **The Model of PC Utilization (MPCU)** ، والذي صاغه Thompson, Higgins, ; Howell ، ويشير إلى وجود ستة عوامل للتنبؤ باستخدام الكمبيوتر وهي : العمل المناسب، التعقيد، النتائج على المدى الطويل، التأثير نحو الاستخدام، العوامل الاجتماعية، والشروط التيسيرية (38)

- النظرية المعرفية الاجتماعية **Social Cognitive Theory (SCT)** ، والتي صاغها Bandura . وتقوم على قدرة الفرد على استخدام التكنولوجيا لتحقيق مهمة ما تؤثر على توقعات الفرد لحدوث نتائج معينة مرتبطه بأدائه ، وتقوم النظرية على التأثير الناتج عن ميل الفرد لسلوك معين ، والقلق الناتج عن رد الفعل الانفعالي او العاطفي من سلوك معين (39) .

- نظرية انتشار المبتكرات **The Diffusion Of Innovation Theory (DOI)** ، والتي صاغها Rogers ، وتقوم على افتراض أن قنوات ووسائل الإعلام تكون أكثر فعالية في زيادة المعرفة حول المبتكرات ، حيث تكون قنوات الاتصال الشخصي أكثر فعالية في تشكيل المواقف حول المبتكرات الجديدة ، وحدد خمس مميزات تؤثر على قبول السلوك وهي : الميزة النسبية **Relative Advantage** ، التعقيد **Complexity** ، القابلية للملاحظة **Observability** ، القابلية للتجريب **Trialability** ، قبول النتيجة **Overadoption** ، رغم أهمية هذه الخصائص إلا أنها لا تمثل كل الخصائص التي يمكن للمبتكرات أن تنسم بها ، وأن هذه الخصائص ليست على قدر واحد من الأهمية بالنسبة لانتشارها ، فهناك عدد آخر من المحددات أو الخصائص التي تؤثر على عملية انتشار المبتكرات منها : طبيعة ونوعية المجتمع والنمط الإيديولوجي المسيطر عليه (النمط التفكير) ، نوع الفكرة والابتكار ، التكلفة المادية للمستحدث ، المستوى الاجتماعي والتعليمي الغالب على أفراد المجتمع ، نوع المجتمع ؛ فالمجتمع المتمدن المتحضر يعرف إقبالاً كبيراً على كل ما هو جديد ، العادات والتقاليد السائدة في المجتمع (40).

وأشارت الدراسات التي أجراها Venkatesh وآخرون إلى أن النماذج السابقة لها علاقة بدرجة الأداء المتوقع ، والتي يرتبط بها العديد من العوامل مثل الفائدة المدركة والدوافع الخارجية والميزة النسبية والملائمة الوظيفية والنتائج المتوقعة من استخدام التكنولوجيا الحديثة(41) .

العناصر الأساسية للنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) :

أولاً : الأداء المتوقع : Performance expectancy (PE) : ويشير إلى الدرجة التي يعتقد فيها الأفراد أن النظام المستخدم سوف يؤدي إلى تطوير الأداء الوظيفي لديهم أو تحقيق الأهداف الخاصة بهم ؛ وبالتالي تحسين جودة العمل(42).

ويعتبر الأداء المتوقع أحد المؤشرات الدالة على نية المستخدم السلوكية من استخدام التقنيات الحديثة ؛ فكلما زاد توقع الفرد من أن استخدام التكنولوجيا سوف يحسن أدائه ، زاد احتمال التوقع لاستخدامه(43).

ثانياً: الجهد المتوقع : Effort Expectancy (EE) : ويشير إلى درجة السهولة ؛ وهي ترتبط مدى سهولة استخدام التكنولوجيا الحديثة(44) ، ولا يقتصر الجهد المتوقع على سهولة استخدام التكنولوجيا الحديثة ، بل يشمل الجهد المطلوب لدمج التكنولوجيا الحديثة في أساليب العمل(45) ، فمن السهل تشغيل تقنية جديدة عندما يرى العاملون أن هذه التكنولوجيا أكثر سهولة وأقل تعقيداً ، ويكونون أكثر نشاطاً لتبني استخدامها(46).

ثالثاً : العوامل الاجتماعية "التأثير الاجتماعي" : Social Influence (SI) : وتشير إلى الدرجة التي يعتقد عندها المستخدمون أن الآخرين يجب عليهم استخدام التكنولوجيا مثل المديرين والزملاء ، وأنه يجب عليهم الانخراط في تبني استخدام التكنولوجيا ، ومن الملاحظ أن هناك ندرة فيما يتعلق بالمعلومات المتعلقة بكيفية تأثير العوامل الاجتماعية على نية استخدام التكنولوجيا ، إلا أنها تعد مؤشراً مهماً على درجة تبني التكنولوجيا(47) ؛ فاستخدام المديرين والزملاء للتكنولوجيا الحديثة يعد محفزاً ، لاستخدامهم لها ومؤثراً على الناتج النهائي للعمل(48).

رابعاً : الكفاءة الذاتية : Self-efficacy : وتشير إلى أن الفرد يكون مقتنعاً بأن قيامه بسلوك محدد سوف يؤدي لنتائج معينة ، ويتوقف ذلك على مدى كفاءته الذاتية ، ومدى الجهد الي سيبدله لتحقيق هذه النتائج ؛ ومن ثم تؤثر مهارة الفرد باستغلال الفرد لها في تحقيق أهدافه ، ومن هنا فإن المقدره على التحكم بالسلوك تعتبر محدداً مهماً للسلوك إذا كانوا قعياً ، كما تعتبر الخبرة بسلوك معين مصدراً مهماً للمعلومات لمدى التحكم بالسلوك(49).

خامساً: التسهيلات المتاحة : Facilitating conditions (FC) : ويعد من أهم العوامل المتعلقة بتبني استخدام التكنولوجيا الحديثة ، وتشير إلى تبني الأفراد والمؤسسة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة المعاملات الخاصة بهما ودرجة دعم المؤسسة

لاستخدام هذه التكنولوجيا، ومدى اعتقاد الأفراد بأن المؤسسة توفر لذلك البيئة والأجهزة والبنية التحتية التكنولوجية الملائمة لإنجاز تلك الأعمال (50)، كما تشير إلى حل المشكلات التقنية المختلفة عندما يواجه المستخدم صعوبة في الاستخدام؛ وبناء على ذلك تؤثر التسهيلات المتاحة على النية السلوكية واستخدام التكنولوجيا الحديثة (51).

سادساً : الدوافع الترفيهية (HM): Hedonic motivation : وهو من المتغيرات التي تم إضافتها إلى النظرية ، ويشير إلى المتعة والسعادة الناتجة من استخدام الأفراد للتكنولوجيا الحديثة ، ويلعب ذلك دوراً مهماً في قبول الأفراد للتكنولوجيا (52).

سابعاً : العادة (HB): Habit : وتشير إلى أن سلوك الأفراد ينتج بصفة تلقائية بحكم التعود ، وينظر دائماً إلى العادة بأنها سلوك سابق ناتج عن الخبرة والتعلم ، ويقاس بالدرجة التي يعتقد فيها الفرد بأن السلوك تلقائي (53) ، والعادة تعكس النتائج المتعددة للتجارب السابقة ، فينظر إلى العادة على إنها السلوك السابق؛ ومن ثم يعد تكرار السلوك في الماضي أحد المحددات الرئيسية لمحددات السلوك في الحاضر (54).

ثامناً : الخبرة : Experience : أظهرت نتائج الدراسات أن التجربة لها تأثير متوسط في نية المستخدمين السلوكية لاستخدام التكنولوجيا، حيث أن التجربة السابقة تؤثر بدرجة كبيرة في تبني المستخدمين للنظام التكنولوجي (55).

ويفرق أحد الباحثين بين العادة والخبرة من زاويتين ، أولهما : أن التجربة تعد شرطاً ضرورياً ولكنه في الوقت نفسه ليس كافياً لتشكيل العادة ، وثانيهما : أن مرور الوقت (الخبرة) يمكن أن تؤدي إلى مستويات مختلفة من العادة المستمدة من مدى الألفة والتفاعل مع التكنولوجيا الحديثة ؛ فيؤدي رد الفعل من التجارب السابقة إلى التأثير على المعتقدات المختلفة ؛ ومن ثم التأثير على الأداء السلوكي في المستقبل ، وعموماً فالعادة تعكس نتائج الخبرات الماضية حيث أن الاستخدام السابق يعد مؤشراً قوياً للاستخدام في المستقبل (56).

تاسعاً : نية الاستخدام والاستخدام الفعلي : Intention to use and actual usage : وتُعرف النية السلوكية بأن الفرد سوف يؤدي بعض السلوكيات ، فالنية لاستخدام النظام التكنولوجي ترتبط بمعتقدات الفرد بأن الاستخدام سوف يؤدي إلى نتيجة قيمة وجذابة ، وتعتبر هذه النية هي مقدمة للاستخدام الفعلي للنظام التكنولوجي (57).

عاشراً: معدلات نية استخدام النظام الإلكتروني : Modifiers of Intention to use Online Zone : يستبعد النظام النية التطوعية في استخدام النظام الإلكتروني ؛ ذلك لأن منطقة الطوعية لا يمكن الاعتماد عليها في نظام الحكومة الإلكترونية على سبيل المثال ، بل يجب أن يكون النظام إلزامياً لكل المستخدمين (58).

حادي عشر : النوع : Gender : أكدت أدبيات الدراسات السابقة أن النوع الاجتماعي له تأثير على النية السلوكية لاستخدام المعلومات ، حيث أن تأثير الأداء المتوقع من استخدام التكنولوجيا يكون أكبر لدى الذكور بالمقارنة بالإناث(59) ، فيما أشارت بعض الدراسات الأخرى أنه لم يكن لتأثير النوع أي تأثير على تبني التكنولوجيا(60).

ثاني عشر: العمر Age: أكدت الدراسات أن الأفراد الأكبر سناً أكثر ميلاً لاستخدام النظام بالمقارنة بنظرائهم من الأصغر سناً ، وفي المقابل فإن الأفراد الأكبر سناً لا توجد لديهم نية سلوكية في استخدام جهاز أجهزة الهاتف الخليوي والإجهزة اللوحية بالمقارنة بنظرائهم من الأصغر سناً ، كما أن للسنة تأثيراً كبيراً فيما يتعلق بالأداء المتوقع والجهد المتوقع والتأثير الاجتماعي والتسهيلات المتاحة والخبرة(61).

استفادة الدراسة من النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا(UTAUT) :

استفادت الدراسة من النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا(UTAUT) في تطبيق العناصر المختلفة لها في التعرف على تأثير هذه العناصر في تبني ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية لبرنامج الواتس آب في أغراض العمل والتي تتمثل في الأداء المتوقع ، الجهد المتوقع ، التأثير الاجتماعي ، الكفاءة الذاتية ، التسهيلات المتاحة ، الدوافع الترفيهية ، العادة ، الخبرة والتجارب السابقة نية الاستخدام السلوكية ، المتغيرات الديموجرافية (النوع ، الخبرة ، نوع المؤسسة ، نوع المؤهل ، الدرجة العلمية)

أهداف الدراسة :

- التعرف على عادات وأنماط استخدام المبحوثين بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية لبرنامج الواتس في أغراض العمل .
- الكشف عن العناصر الأساسية للنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية والمتعلقة باستخدام برنامج الواتس في أغراض العمل.
- الوقوف على جوانب الاتفاق والاختلاف في تطبيق العناصر المكونة للنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا(UTAUT) بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية.
- اختبار العلاقات السببية بين العناصر المكونة للنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا(UTAUT) بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية.

فروض الدراسة :

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأداء المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الواتس آب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية والنية السلوكية

- وطوعية الاستخدام وإدراك الفائدة والقلق والتوتر والدوافع الترفيهية والتجارب والخبرات السابقة والعادة في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الجهد المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية والنية السلوكية وطوعية الاستخدام وإدراك الفائدة والقلق والتوتر والدوافع الترفيهية والتجارب والخبرات السابقة والعادة في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التأثير الاجتماعي لاستخدام المبحوثين لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية والنية السلوكية وطوعية الاستخدام وإدراك الفائدة والقلق والتوتر والدوافع الترفيهية والتجارب والخبرات السابقة والعادة في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التسهيلات المتاحة لاستخدام المبحوثين لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية والنية السلوكية وطوعية الاستخدام وإدراك الفائدة والقلق والتوتر والدوافع الترفيهية والتجارب والخبرات السابقة والعادة في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية.

تساؤلات الدراسة :

- ما عادات وأنماط استخدام المبحوثين بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية لبرنامج الواتس في أغراض العمل؟
- ما تأثير الجهد والاداء المتوقع على تبني المبحوثين بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية لبرنامج الواتس في أغراض العمل؟
- ما تأثير العوامل الاجتماعية على تبني المبحوثين بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية لبرنامج الواتس في أغراض العمل؟
- إلى أي مدى تؤثر التسهيلات المتاحة وسهولة الاستخدام والفائدة المدركة على تبني المبحوثين بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية لبرنامج الواتس في أغراض العمل؟
- هل هناك تأثير للعادة والدوافع الترفيهية في تبني المبحوثين بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية لبرنامج الواتس في أغراض العمل؟
- ما تأثير النية السلوكية وطوعية الاستخدام على تبني المبحوثين بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية لبرنامج الواتس في أغراض العمل؟

- ما تأثير العوامل الديموجرافية المختلفة (النوع – نوع المؤسسة – نوع المؤهل – نوع الوظيفة – الدرجة العلمية) على تبني المبحوثين بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية لبرنامج الواتس في أغراض العمل؟

نوع الدراسة :

تندرج هذه الدراسة تحت نوع الدراسات الوصفية ، والتي تعرف بأنها أحد الأنواع البحثية الخاصة بتوصيف مشكلة أو موضوع يحتاج إلى دراسة وذلك بجمع المعلومات عن حالة الأفراد و سلوكهم وإدراكهم ومشاعرهم واتجاهاتهم، و هو بهذا المفهوم أحد المسارات الرئيسية لدراسة جمهور وسائل الإعلام⁽⁶²⁾، وتهدف الدراسات الوصفية إلى جمع بيانات لمحاولة الإجابة على تساؤلات محددة عن طريق عينة البحث بما لا يقتصر على تجميع البيانات وتبويبها وجدولتها ؛ أي مجرد التوصل إلى الحقائق والحصول عليها، ولكنها تتضمن محاولة تفسير هذه البيانات، وذلك لتحقيق هدف الدراسة في التعرف على تبني ممارسي العلاقات العامة لاستخدام برنامج الواتس أب في المؤسسات المصرية والبحرينية في أغراض العمل .

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على منهج المسح Survey Method الذي يُعرف بأنه "جهد علمي منظم للحصول على معلومات أو أوصاف عن الظاهرة أو الظواهر محل الدراسة⁽⁶³⁾، ويعد منهج المسح أنسب المناهج العلمية لجمع البيانات الميدانية عن ظاهرة معينة وتوضيحها وتفسيرها وشرح العلاقات الارتباطية بين متغيراتها، كما أنه يسمح بتعميم الظواهر العلمية، وهو ما يسمح أيضاً بالخروج بتعميمات علمية واستخلاصات قابلة لإعادة الاختبار والتحقق من صحتها⁽⁶⁴⁾، واعتمد الباحث على منهج المسح من خلال جمع وتحليل ومعالجة وتنظيم البيانات عن الظاهرة محل الدراسة في وصف وتحليل هذه الظاهرة بجوانبها ومتغيراتها وما فيها من علاقات ورسم صورة واقعية لها⁽⁶⁵⁾.

وداخل إطار هذا المنهج تعتمد الدراسة على منهج المسح بالعينة ؛ وذلك لصعوبة إجراء المسح الشامل لجميع مفردات مجتمع الدراسة ، كما يتخذ المنهج المقارن كمنهج أساس في تحليل نتائج الدراسة ، ويمكن الاستفادة من منهج المسح والمنهج المقارن في التعرف على خصائص وممارسات جمهور ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات المصرية والبحرينية محل الدراسة ، فضلاً عن التعرف على آرائهم واتجاهاتهم وأفكارهم بشأن تبني برنامج الواتس أب في هذه المؤسسات لأغراض العمل وأساليب استخدامه .

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين والقائمين على أقسام وإدارات العلاقات العامة من مختلف المستويات الوظيفية (مدراء العموم ونوابهم، ورؤساء الأقسام وممارسي العلاقات العامة التابعين لهذه الإدارات في جمهورية مصر العربية ومملكة البحرين في المؤسسات الحكومية الخدمية.

عينة الدراسة :

يؤكد الباحثون على أن نظام العينات Sampling قد أصبح هو الأساس في الدراسات الإعلامية، حيث يلجأ الباحث إلى اختيار عدد محدود من المفردات يكون ممثلاً في خصائصه وسماته للمجموعة الأكبر من أفراد الجمهور (المجتمع الأصلي للدراسة)، بما يتفق مع أهداف الدراسة في حدود الوقت والإمكانات المتاحة⁽⁶⁶⁾، حيث أن اختيار "عينة الدراسة" يعني اختيار مفردات الدراسة، سواء كانت أشخاص أو أشياء. وعن طريق تحديد مجتمع الدراسة يستطيع الباحث اختيار عينة الدراسة منه⁽⁶⁷⁾، واستخدم الباحث العينة المتاحة التي تتكون من المفردات التي يمكن للباحث الوصول إليها بهدف جمع معلومات أولية واستكشافية، ويمكن أن توفر في بعض الحالات معلومات مفيدة⁽⁶⁸⁾.

وقام الباحث باختيار عدد من ممارسي العلاقات العامة من داخل المؤسسات عينة الدراسة في إطار العينة المتاحة، وذلك من خلال اختيار ممارسي العلاقات العامة داخل كل مؤسسة، ليصبح إجمالي عينة ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات عينة الدراسة الميدانية 225 ممارساً.

وترجع أسباب اعتماد الباحث على العينة المتاحة في أن عدد القائمين بممارسة العلاقات العامة بالمؤسسات محدود، ولأنها الفئة المستهدفة من الدراسة، وكذلك لأن هناك بعض القائمين بممارسة العلاقات العامة رفضوا إجراء الدراسة معهم، وفيما يلي خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (1)

توزيع المبحوثين طبقاً للخصائص الديموغرافية

ن=225		الصفات	المتغير
%	ك		
58.22	131	ذكر	النوع
41.78	94	أنثى	
56.44	127	مصرية	نوع المؤسسة
43.56	98	بحرينية	
33.78	76	مؤهل في العلاقات العامة	نوع المؤهل
66.22	149	مؤهل مناسب	
90.22	203	تنفيذية	نوع الوظيفة
9.78	22	إشرافية	
88.00	198	بكالوريوس	الدرجة العلمية
12.00	27	دراسات عليا "دبلوم، ماجستير، دكتوراه"	
4.89	11	أقل من سنة	سنوات الخبرة
28.44	64	من سنة إلى أقل من 5 سنوات	
46.22	104	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
20.44	46	عشر سنوات فأكثر	

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، منها :

أولاً: بالنسبة للنوع : يتوزع المبحوثون طبقاً للنوع إلى : ذكور بنسبة 58.22% ،
إناث 41.78% .

ثانياً: بالنسبة لنوع المؤسسة : يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع المؤسسة إلى : مصرية
بنسبة 56.44% ، بحرينية بنسبة 43.56% .

ثالثاً: بالنسبة لنوع المؤهل : يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع المؤهل إلى : مؤهل في
العلاقات العامة بنسبة 33.78% ، مؤهل مناسب بنسبة 66.22% .

رابعاً: بالنسبة لنوع الوظيفة : يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الوظيفة إلى : تنفيذية
بنسبة 90.22% ، إشرافية بنسبة 9.78% .

خامساً: بالنسبة للدرجة العلمية : يتوزع المبحوثون طبقاً للدرجة العلمية إلى :
بكالوريوس بنسبة 88.00% ، دراسات عليا "دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه" بنسبة
12.00% .

سادساً: بالنسبة لسنوات الخبرة: يتوزع المبحوثون طبقاً لسنوات الخبرة إلى: من 5
إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 46.22% ، من سنة إلى أقل من 5 سنوات بنسبة 28.44%
% ، عشر سنوات فأكثر بنسبة 20.44% ، أقل من سنة بنسبة 4.89% .

أداة الاستبيان :

تعتبر استمارة أو صحيفة الاستبيان من أهم طرق جمع البيانات، وهي تصميم بحثي
يستخدم في مجال العلوم الاجتماعية، ويهدف إلى جمع البيانات من الأفراد خلال فترة
زمنية محددة، وهي عبارة عن بيانات كمية تتعلق بمجموعة المتغيرات التي يهدف
الباحث إلى دراستها⁽⁶⁹⁾.

بما أن الدراسة تعتمد على أسلوب المسح بالعينة ففي هذه الحالة نجد أن صحيفة
الاستبيان هي الأداة الأساسية لجمع البيانات⁽⁷⁰⁾ ، وتم توزيع الاستبيان على ممارسي
العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية في جمهورية مصر العربية ومملكة البحرين*،
وقد اشتمل الاستبيان على المحاور التالية :

المحور الأول : عادات وأنماط استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض
العمل .

(*) **ساعد الباحث في توزيع الاستبيان :**

أ. سيد سعيد ، مدير عام التدريب في مركز إعداد القادة للقطاع الحكومي بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة
بجمهورية مصر العربية، والمسئول عن تنفيذ دورات أخصائي العلاقات العامة بالقطاع الحكومي.
د. فهيمة عبد الله محمد ، الأستاذ المساعد بالجامعة الأهلية وأكاديمية الشرطة بمملكة البحرين

المحور الثاني: العناصر المكونة للنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية.

المحور الثالث : الخصائص الديموجرافية للمبحوثين .

وتم استخدام أسلوب ليكرت و هو أسلوب يُبنى من عبارات تقريرية أو إخبارية مصاغة و مرتبطة بالموضوع، و يجيب الفرد على كل عبارة بوضع إشارة على امتداد خط ثلاثي متدرج يتكون من ثلاث استجابات هي: موافق ، موافق إلى حد ما، غير موافق، وتم اختيار أسلوب ليكرت لأنه يُعتبر من أكثر المقاييس ثباتاً واستخداماً، ويسهل تحليله إحصائياً و ضبطه ؛ لأنه يحتوى على فقرات تتطلب استجابة محددة من خلال فرصة للاختيار من ثلاثة مستويات متدرجة للإجابة ، فيمكن من خلاله قياس درجة الموافقة بسهولة على كل مفردة من مفردات الاستبيان، ويتم تحويل استجابات الفرد على كل عبارة من عبارات الاستبيان إلى أوزان تقديرية تتراوح من 3:1 ، كما تم تقسيم مستوى تأثير العامل على كل فقرة من فقرات الاستبيان (المتوسط المرجح) إلى ثلاثة مستويات، باستخدام المعادلة: (الحد الأعلى للفئة – الحد الأدنى) ÷ 3 = (1-3)/3 = 66 ، فتكون المسافة بين كل اتجاه هي 0.66 ، فيكون الاتجاه الأول : 1 - 1.66 ، الاتجاه الثاني: 1.67 - 2.33 ، أما الاتجاه الثالث فيكون : 2.34 - 3.

إجراءات الصدق والثبات :

أ- الصدق Validity:

يراد بصدق التحليل التحقق من مدى صلاحية أسلوب القياس، أو أدواته في قياس الموضوعات والظواهر التي يريد الباحث تحليلها، واستخلاص نتائج يعول عليها ومن ثم تعميمها (71)، وينفق كثير من الخبراء على أن أهم أنواع الصدق الواجب توفرها في المقياس أو الأداة هي(72):-

الصدق الظاهري: وهو الذي يعبر عن اتفاق المحكمين والخبراء على أن المقياس أو الأداة صالحة لتحقيق الهدف الذي أعدت من أجله أي تحقيق هدف البحث، وقد تم الاستفادة من آراء المحكمين في تعديل بعض صياغات الأسئلة في استمارة الاستبيان (**).

1- صدق البناء: أو ما يسمى بالصدق النظري، ويرتبط هذا النوع بالإدراك الجيد من قبل الباحث للأطر النظرية والفرضية، لبناء المقياس أو الأداة، وذلك عن طريق

(*) تم عرض استمارة الاستبيان على السادة المحكمين الآتي أسماؤهم حسب الترتيب الهجائي :
أ.د. علام حمدان ، أستاذ الإحصاء وعميد كلية العلوم الإدارية والمصرفية بالجامعة الأهلية مملكة البحرين .
أ.د. محمد معوض ، أستاذ الإعلام بجامعة عين شمس، عميد معهد الجزيرة العالي للإعلام ، جمهورية مصر العربية .
أ.د. محمد زين رستم ، أستاذ الإعلام بجامعة بني سويف ، عميد معهد المنيا العالي للإعلام ، جمهورية مصر العربية .

صياغة مشكلة البحث بشكل علمي، وتحديد أهدافه بدقة، وكذلك إدراك الباحث للإطار النظري لمشكلة البحث، وهذا كله يؤثر بالتالي على تحديد مفردات، وفئات المقياس أو الأداة، ومدى اتفاقها مع المشكلة وأهدافها⁽⁷³⁾.

بعد ذلك تم تجريب استمارة الاستبيان على عينة مقدارها (10%) من العينة الأصلية، أي (30) مفردة، للتأكد من صياغة الأسئلة، ومن بدائل الإجابات المغلقة، ومدى فهم المبحوثين للأسئلة، وتم تعديل بعض الأسئلة بناء على ذلك.

اختبار الثبات:

ويعني مدى ثبات النتائج التي يتوصل إليها بتكرار القياس على الخاصية ذاتها، ويقدر الثبات بتحديد نسبة التغيير المنتظم في المقياس، والذي يقاس من خلال حساب مدى الارتباط بين درجات القياس التي يحصل عليها عبر التطبيقات المختلفة للمقياس، فإذا كان الارتباط قوياً كان المقياس أكثر ثباتاً، وتوجد عدة أساليب لتقدير مدى المقياس، وهي الاختبار – إعادة الاختبار، تطبيق أشكال مختلفة للمقياس، وأساليب الاتساق الداخلي⁽⁷⁴⁾.

لاختبار ثبات الأداة قام الباحث بإتباع أسلوب إعادة الاختبار: حيث قام الباحث بتطبيق المقياس على (10 مفردات) من عينة الدراسة؛ حيث أعيد تطبيق الاختبار Retest على نفس المفردات بعد مرور أسبوعين على الاختبار السابق، وقد اعتمد الباحث في حساب ثبات نتائج الاستبيان على حساب نسبة الاتفاق بين إجابات المبحوثين في التطبيق الأول والثاني وكانت قيمة معامل الثبات التي بلغت 93٪، وهو معامل ثبات مرتفع يدل على عدم وجود اختلاف كبير في إجابات المبحوثين، سواء في الاختبار أو إعادة الاختبار، كما يدل على صلاحية الاستبيان للتطبيق.

المعالجة الإحصائية للبيانات :-

وقد شملت هذه العملية عدة مراحل تمهيدية لها هي :-

- مراجعة البيانات داخل كل استمارة لضمان استيفائها للبيانات المطلوبة.

- إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام برنامج المعالجة الإحصائية للبيانات SPSS وهذا الاسم هو اختصار للدلالة على برنامج Statistical Package for the Social Sciences أو "حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية"⁽⁷⁵⁾، وتم اللجوء إلى المعاملات والاختبارات الإحصائية التالية في تحليل بيانات الدراسة:

التكرارات البسيطة والنسب المئوية.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

معامل ارتباط بيرسون **Pearson Correlation Coefficient** لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين من مستوى الفئة أو النسبة Interval Or

Ratio ، وتعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة المعامل أقل من 0.30 ، ومتوسطة ما بين 0.30 - 0.70 ، وقوية إذا زادت عن 0.70 .

اختبار "ت" T-test للمجموعات المستقلة، لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطين حسابيين لمجموعتين من المبحوثين في أحد المتغيرات من نوع المسافة أو النسبة.

تحليل التباين ذو البعد الواحد One Way Analysis of Variance ، والمعروف اختصاراً Anova لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لأكثر من مجموعتين من المبحوثين في أحد المتغيرات من نوع المسافة أو النسبة.

اختبار كاي² لجدول التوافق Contingency Tables Chi Square Test : لدراسة الدلالة الإحصائية بين متغيرين من المستوى الإسمي Nominal

اختبار Z-test لقياس مدى وجود فروق جوهرية بين نسبتين مؤبقتين.

وقد تم قبول النتائج عند درجتي ثقة 99%، 95%؛ أي عند مستوى معنوية 0.01، 0.05..

نتائج الدراسة الميدانية:

تهدف الدراسة إلى التعرف على المعايير المتعلقة بتبني ممارسي العلاقات العامة لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية بالتطبيق على عينة قوامها 225 مفردة ، واستخدم الباحث أداة الاستبيان لجمع البيانات عن موضوع الدراسة ، وفيما يلي نتائج الدراسة الميدانية:

جدول رقم (2)

توزيع المبحوثين في المؤسسات المصرية والبحرينية طبقاً لمدى استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل

Z test	المجموع الكلي		المؤسسات البحرينية		المؤسسات المصرية		مدى الاستخدام
1.29	49.78	112	44.90	44	53.54	68	دائماً (100%)
2.67	24.00	54	32.65	32	17.32	22	غالباً (75%)
1.32	22.22	50	20.41	20	23.62	30	أحياناً (50%)
.57	4.00	9	2.04	2	5.51	7	نادراً (25%)
	100	225	100	98	100	127	المجموع

كا² = 8.170 - درجة الحرية = 3 - مستوى المعنوية = 0.043 ، معامل فاي 0.191.

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

يتوزع المبحوثون في المؤسسات المصرية والبحرينية طبقاً لمدى استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل - بالترتيب - على النحو التالي : دائماً بنسبة 49.78% ، غالباً بنسبة 24.00% ، أحياناً بنسبة 22.22% ، نادراً بنسبة 4.00% ، وتوضح النتائج

السابقة أهمية التحول الرقمي في أداء كافة الأعمال في مختلف المؤسسات بدلاً من الاعتماد على الوسائل التقليدية ، والتي تتطلب مزيد من الوقت لإبلاغ الأوامر والتعميمات المختلفة المتعلقة بالعمل ، كما توضح النتائج السابقة كثافة الاعتماد على برنامج الوتس أب في أغراض العمل بدلاً من الاعتماد على القنوات الرسمية مثل البريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسة .

أظهرت النتائج التفصيلية وجود فروق دالة إحصائياً بين المؤسسات المصرية والبحرينية طبقاً لمدى استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل لصالح المؤسسات البحرينية في : غالباً بنسبة 32.65 % مقابل 17.32 % للمؤسسات المصرية ، حيث جاءت قيمة Z المحسوبة 2.67 ، وهي أكبر من القيمة الجدولية 2.58 ، وهي القيمة المنبئة بوجود علاقة فارقة بين المتغيرين عند مستوى ثقة 99 % ، وأظهر اختبار كا² وجود علاقة بين استخدام المبحوثين في مدى استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لنوع المؤسسة حيث جاءت قيمة كا² 8.170 عند درجة حرية 3 ، ومعامل توافق 1.191 ، وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية 0.043 .

أظهرت النتائج التفصيلية عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين المؤسسات المصرية والبحرينية طبقاً لمدى استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل في : دائماً ، أحياناً ، نادراً ، حيث جاءت قيمة Z المحسوبة أقل من القيمة الجدولية 1.96 ، وهي القيمة المنبئة بوجود علاقة فارقة بين المتغيرين عند مستوى ثقة 95 % .

جدول رقم (3)

توزيع المبحوثين في المؤسسات المصرية والبحرينية طبقاً لمدى استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل

Z test	المجموع الكلي		المؤسسات البحرينية		المؤسسات المصرية		مدة الاستخدام
3.95	39.11	88	24.49	24	50.39	64	أقل من عامين
3.13	45.33	102	57.14	56	36.22	46	من عامين لأقل من خمسة أعوام
1.02	15.56	35	18.37	18	13.39	17	خمس أعوام فأكثر
	100	225	100	98	100	127	المجموع

كا² = 15.308 – درجة الحرية = 3 – مستوى المعنوية = 0.000 ، معامل فاي 261 .

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

يتوزع المبحوثون في المؤسسات المصرية والبحرينية طبقاً لمدى استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل – بالترتيب – على النحو التالي : من عامين لأقل من خمسة أعوام بنسبة 45.33 % ، أقل من عامين بنسبة 39.11 % ، خمسة أعوام فأكثر بنسبة 15.56 % ، وتظهر النتائج السابقة انتشار استخدام برنامج الوتس أب في

أغراض العمل خلال الخمس سنوات الماضية ؛ حيث أن البرنامج يعتبر حديث نسبياً، وانتشر استخدامه بدرجة كبيرة خلال السنوات الماضية بين ممارسي العلاقات العامة في أغراض العمل ، حيث لم يكن مستخدماً بدرجة كبيرة في هذه الأغراض ، وعلى الرغم من الانتقادات الشديدة لاستخدام البرنامج في أغراض العمل، تم استخدام البرنامج في البداية للتواصل بين الأفراد بدرجة أساسية حتى أصبح الآن في صدارة الوسائل التي تستخدمها المؤسسات في التواصل بين جمهور المتعاملين معها ، وأظهرت النتائج أن المؤسسات الحكومية الخدمية البحرينية قد بدأ ممارسة العلاقات العامة بها في استخدام برنامج الواتس أب في أغراض العمل مبكراً بالمقارنة بالمؤسسات المصرية ؛ وربما يعود ذلك للتقدم التكنولوجي واستخدام أجهزة الهواتف الخلوية بدرجة كبيرة ، وعدم ممانعة المؤسسات في استخدام البرنامج في أغراض العمل.

أظهرت النتائج التفصيلية وجود فروق دالة إحصائياً بين المؤسسات المصرية والبحرينية طبقاً لمدة استخدامهم لبرنامج الواتس أب في أغراض العمل في : أقل من عامين لصالح المؤسسات المصرية بنسبة 50.39 % مقابل 24.49 % للمؤسسات البحرينية ، حيث جاءت قيمة Z المحسوبة 3.95 ، وهي أكبر من القيمة الجدولية 2.58 ، وهي القيمة المنبئة بوجود علاقة فارقة بين المتغيرين عند مستوى ثقة 99 % .

وأظهرت النتائج التفصيلية وجود فروق دالة إحصائياً بين المؤسسات المصرية والبحرينية طبقاً لمدة استخدامهم لبرنامج الواتس أب في أغراض العمل في : من عامين لأقل من خمس أعوام لصالح المؤسسات البحرينية بنسبة 57.14 % مقابل 36.22 % للمؤسسات البحرينية ، حيث جاءت قيمة Z المحسوبة 3.13 ، وهي أكبر من القيمة الجدولية 2.58 ، وهي القيمة المنبئة بوجود علاقة فارقة بين المتغيرين عند مستوى ثقة 99 % .

وأظهر اختبار كا² وجود علاقة بين استخدام المبحوثين في مدة استخدامهم لبرنامج الواتس أب في أغراض العمل طبقاً لنوع المؤسسة حيث جاءت قيمة كا² 15.308 عند درجة حرية 4 ، ومعامل توافق 0.261 ، وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية 0.000 .

وأظهرت النتائج التفصيلية أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين المؤسسات المصرية والبحرينية طبقاً لمدة استخدامهم لبرنامج الواتس أب في أغراض العمل في : خمسة أعوام فأكثر ، حيث جاءت قيمة Z المحسوبة أقل من القيمة الجدولية 1.96 ، وهي القيمة المنبئة بوجود علاقة فارقة بين المتغيرين عند مستوى ثقة 95 % .

جدول رقم (4)

توزيع المبحوثين في المؤسسات المصرية والبحرينية طبقاً لعدد ساعات استخدامهم لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل

Z test	المجموع الكلي		المؤسسات البحرينية		المؤسسات المصرية		ساعات الاستخدام
.57	34.67	78	36.73	36	33.07	42	أقل من ساعة
.73	53.78	121	51.02	50	55.91	71	من ساعة لأقل من ساعتين
.28	11.56	26	12.24	12	11.02	14	أكثر من ثلاث ساعات
	100	225	100	98	100	127	المجموع

كا² = 0.531 - درجة الحرية = 2 - مستوى المعنوية = 0.767 ، معامل فاي 0.049 .

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

يتوزع المبحوثون في المؤسسات المصرية والبحرينية طبقاً لعدد ساعات استخدامهم لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل - بالترتيب - على النحو التالي : من ساعة لأقل من ساعتين بنسبة 53.78% ، أقل من ساعة بنسبة 34.671% ، أكثر من ثلاث ساعات بنسبة 11.56% .

أظهرت النتائج التفصيلية عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المؤسسات المصرية والبحرينية طبقاً لعدد ساعات استخدامهم لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل ، حيث جاءت قيمة Z المحسوبة أقل من القيمة الجدولية 1.96 ، وهي القيمة المنبئة بوجود علاقة فارقة بين المتغيرين عند مستوى ثقة 95% ، وأظهر اختبار كا² عدم وجود علاقة بين استخدام المبحوثين في وعدد ساعات استخدامهم لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لنوع المؤسسة حيث جاءت قيمة كا² 0.531 . عند درجة حرية 2 ، ومعامل توافق 0.049 ، وهي قيمة غير دالة عند مستوى معنوية 0.767 .

جدول رقم (5)

توزيع المبحوثين طبقاً للأداء المتوقع نحو تبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض		موافق إلى حد ما		موافق		العبارات
		%	ك	%	ك	%	ك	
.581	1.78	4.44	10	29.78	67	61.78	139	يفيدني البرنامج في العمل الذي أقوم به من خلال إمداد الجماهير المختلفة بكافة المعلومات عن الفعاليات والأنشطة المتعلقة بالمؤسسة .
.644	1.99	20.44	46	20.89	47	58.67	132	يمكنني استخدام البرنامج من الوصول إلى المعلومات والخدمات

								المختلفة التي تقدمها المؤسسة عند الحاجة.
.830	1.92	30.67	69	30.67	69	38.67	87	يساعدني البرنامج في إنجاز المهام الخاصة بالجمهور بسرعة أكبر بالمقارنة باستخدامي للوسائل التقليدية في إنجاز العمل.
.963	2.12	6.22	14	40.89	92	52.89	119	التعرف على آراء الجمهور حول قرار معين ومن الممكن أن تغير الإدارة القرار بناء على ملاحظاتهم
.751	1.72	18.22	41	36.44	82	45.33	102	يزيد استخدام البرنامج من إنتاجتي في العمل وتفاعلي مع الإدارة العليا والجمهور.
.732	1.52	13.33	30	25.33	57	61.33	138	يتيح استخدام البرنامج فرص أكبر وخيارات متعددة في تحقيق أشياء مهمة بالنسبة لي
.793	1.72	21.33	48	29.78	67	48.89	110	يساعدني البرنامج من تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين بما يؤثر على جودة الأداء الوظيفي
.890	1.96	37.78	85	20.89	47	41.33	93	يساعد البرنامج على توضيح كيفية حصول الجمهور على الخدمات الجديدة أو الخدمات القائمة بما سيوفر الوقت اللازم للحصول على هذه الخدمات.
.758	1.88	23.56	53	41.33	93	35.11	79	ضمان وسرعة توصيل المعلومات إلى كافة فئات الجمهور المستهدف في نفس الوقت.
.785	2.08	26.67	60	37.78	85	35.56	80	سهولة تخزين المعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب.
.754	2.04	30.67	69	43.11	97	26.22	59	يساعد على تبادل المعلومات " مع النصوص والصور والفيديو " مع الآخرين.
.745	2.21	40.89	92	40.00	90	19.11	43	سرعة إبلاغ رؤوسائي وزملائي بالمشكلات المتعلقة بالعمل للعمل على حلها.
.636	2.29	9.78	22	39.11	88	51.11	115	مشاركة الإنجازات المتعلقة بي مع الآخرين.

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها:

يتوزع المبحوثون طبقاً لاتجاهاتهم نحو الأداء المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل – بالترتيب على النحو التالي : مشاركة الإنجازات المتعلقة بي مع الآخرين بمتوسط حسابي 2.29 ،سرعة إبلاغ رؤوسائي وزملائي بالمشكلات المتعلقة بالعمل للعمل على حلها بمتوسط حسابي 2.21، التعرف على آراء الجمهور حول قرار معين ومن الممكن أن تغير الإدارة القرار بناء على ملاحظاتهم بمتوسط حسابي 2.12، سهولة تخزين المعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب بمتوسط حسابي 2.08 ، يساعد على تبادل المعلومات " النصوص والصور والفيديو " مع الآخرين بمتوسط حسابي 2.04، يمكنني استخدام البرنامج من الوصول إلى المعلومات

والخدمات المختلفة التي تقدمها المؤسسة عند الحاجة بمتوسط حسابي 1.99، يساعد البرنامج على توضيح كيفية حصول الجمهور على الخدمات الجديدة أو الخدمات القائمة بما سيوفر الوقت اللازم للحصول على هذه الخدمات بمتوسط حسابي 1.96، يساعدني البرنامج في إنجاز المهام الخاصة بالجمهور بسرعة أكبر بالمقارنة باستخدامي للوسائل التقليدية في إنجاز العمل بمتوسط حسابي 1.92، ضمان وسرعة توصيل المعلومات إلى كافة فئات الجمهور المستهدف في نفس الوقت بمتوسط حسابي 1.88، يفيدني البرنامج في العمل الذي أقوم به من خلال إمداد الجماهير المختلفة بكافة المعلومات عن الفعاليات والأنشطة المتعلقة بالمؤسسة بمتوسط حسابي 1.78، يزيد استخدام البرنامج من إنتاجي في العمل وتفاعلي مع الإدارة العليا والجمهور، يساعدني البرنامج من تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين بما يؤثر على جودة الأداء الوظيفي بمتوسط حسابي 1.72 لكل منهما على حدة، يتيح استخدام البرنامج فرص أكبر وخيارات متعددة في تحقيق أشياء مهمة بالنسبة لي بمتوسط حسابي 1.52، ونشير النتائج السابقة إلى رغبة ممارسي العلاقات العامة لكافة في توثيق أعمالهم عن طريق نشرها عبر برنامج الوتس أب، وسرعة إبلاغ الرؤساء في العمل بالمعلومات " النصوص والصور والفيديو " بما يستجد من مشاكل خلال ممارسة العمل؛ مما يسهل حل هذه المشاكل في التوقيت المناسب بدلاً من تفاقمها وصعوبة حلها، كما كشفت النتائج عن أهمية استخدام البرنامج في شرح الخدمات المختلفة التي تقدمها المؤسسة للجمهور، وكيفية الحصول عليها في أسرع وقت ممكن؛ وبذلك يحقق برنامج الوتس أب في نفس الوقت معرفة ممارسي العلاقات العامة على التغذية العكسية من الجمهور حول ما تقدمه الإدارة من خدمات مختلفة للجمهور.

جدول رقم (6)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الأداء المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل

المتغير	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
النوع	ذكور	131	25.74	5.378	1.568	223	.118
	إناث	94	24.67	4.549			
نوع المؤسسة	مصرية	127	25.42	5.200	.444	223	.658
	بحرينية	98	25.12	4.907			
نوع المؤهل	مؤهل في العلاقات العامة	76	26.13	4.712	3.577	223	.034
	مؤهل مناسب	149	23.64	5.353			
نوع الوظيفة	تنفيذية	203	25.21	5.038	.688	223	.492
	إشرافية	22	26.00	5.380			
الدرجة العلمية	بكالوريوس	198	25.37	5.050	.644	223	.520
	دراسات عليا "دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه"	27	24.70	5.239			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها

من حيث النوع : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الأداء المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير النوع ، حيث بلغت قيمة "ت" (1.568)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.118)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي متوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الأداء المتوقع طبقاً لمتغير النوع.

من حيث نوع المؤسسة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الأداء المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤسسة، حيث بلغت قيمة "ت" (0.444)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.658)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي متوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الأداء المتوقع طبقاً لمتغير نوع المؤسسة.

من حيث نوع المؤهل: كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الأداء المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤهل لصالح مؤهل في العلاقات العامة بمتوسط حسابي 26.13 مقابل 23.64 لصالح مؤهل مناسب ، حيث بلغت قيمة "ت" (3.577)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.034)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي متوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الأداء المتوقع طبقاً لمتغير نوع المؤهل.

من حيث نوع الوظيفة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الأداء المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع الوظيفة ، حيث بلغت قيمة "ت" (0.688)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.492)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي متوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الأداء المتوقع طبقاً لمتغير نوع الوظيفة.

من حيث الدرجة العلمية : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الأداء المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير الدرجة العلمية ، حيث بلغت قيمة "ت" (1.563)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.644)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي متوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الأداء المتوقع طبقاً لمتغير الدرجة العلمية.

جدول رقم (7)

اختبار " ف " لدلالة الفروق بين متوسطات اتجاهات المبحوثين نحو الأداء المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
بين المجموعات	518.583	172.861	3	7.304	.000
داخل المجموعات	5230.057	23.665	221		
المجموع	5748.640		224		

تشير نتائج تطبيق اختبار " ف " إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المبحوثين نحو الأداء المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة " ف " (7.304)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (.000)، وأظهر اختبار Tukey HSD وجود فروق بين متوسطات اتجاهات المبحوثين نحو الأداء المتوقع في المؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية، ولمعرفة مصدر دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات المبحوثين وفقاً لمتغير الخبرة ، تم استخدام الاختبار البعدي بطريقة أقل فرق معنوي وذلك طبقاً للجدول التالي:

جدول رقم (8)

تحليل نتائج اختبار Tukey HSD لمعرفة مصدر الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على بعد الأداء المتوقع نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

المتغيرات	مصدر التباين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	الدلالة
الأداء المتوقع	سنوات الخبرة	أقل من سنة	19.727	3.227	7.132
		من سنة لأقل من 5 سنوات	26.859	4.604	
		أقل من سنة	19.727	3.227	5.128
		من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات	24.855	5.011	

يتضح من الجدول السابق اختلاف المتوسطات الحسابية لدرجات المبحوثين على بعد الأداء المتوقع نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة ، وتم إجراء اختبار Tukey HSD لمعرفة مدى دلالة هذه الفروق ، ولصالح أي من المجموعات المختلفة ، وجاءت على النحو التالي :

هناك اختلاف بين متوسطات درجات المبحوثين على بعد الأداء المتوقع نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة بين فئتي أقل من سنة ومن 5 لأقل من 5 سنوات ، بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ 7.132 ، وهو

فرق دال عند مستوى معنوية 000, لصالح فئة من سنة لأقل من 5 سنوات بمتوسط حسابي 26.859 مقابل 19.727 لأقل من سنة.

هناك اختلاف بين متوسطات درجات المبحوثين على بعد الأداء المتوقع نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة بين فئتي أقل من سنة ومن 5 لأقل من 10 سنوات ، بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ 5.128، وهو فرق دال عند مستوى معنوية 000, لصالح فئة من 5 لأقل من 10 سنوات بمتوسط حسابي 24.855 مقابل 19.727 لأقل من سنة.

جدول رقم (9)

توزيع المبحوثين طبقاً للجهد المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض		موافق إلى حد ما		موافق		العبارات
		%	ك	%	ك	%	ك	
.696	2.03	22.67	51	25.78	58	51.56	116	أفضل التعامل مع الجمهور وجهاً لوجه عن التعامل عن طريق البرنامج
.798	2.11	26.67	60	35.11	79	38.22	86	من السهولة أن أصبح ماهراً في استخدام البرنامج في التواصل مع الآخرين.
.764	1.83	22.22	50	39.11	88	38.67	87	تواجهني صعوبات في استخدام البرنامج في الوصول مع مختلف فئات الجمهور التي تتعامل مع المؤسسة.
.691	2.20	36.44	82	15.56	35	48.00	108	أجد أن التواصل مع الإدارة العليا والجمهور أمراً واضحاً ومفهوماً.
.732	2.31	16.00	36	36.89	83	47.11	106	الخبرة في تشغيل مكونات البرنامج سيكون سهلاً بالنسبة لي وأستطيع التأثير من خلالها على الجمهور

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها:

يتوزع المبحوثون طبقاً لاتجاهاتهم نحو الجهد المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل – بالترتيب على النحو التالي : الخبرة في تشغيل مكونات البرنامج سيكون سهلاً بالنسبة لي وأستطيع التأثير من خلالها على الجمهور بمتوسط حسابي 2.31 ، أجد أن التواصل مع الإدارة العليا والجمهور أمراً واضحاً ومفهوماً بمتوسط حسابي 2.20، من السهولة أن أصبح ماهراً في استخدام البرنامج في التواصل مع الآخرين بمتوسط حسابي 2.11، أفضل التعامل مع الجمهور وجهاً لوجه عن التعامل عن طريق البرنامج بمتوسط حسابي 2.03 ، تواجهني صعوبات في استخدام البرنامج في الوصول مع مختلف فئات الجمهور التي تتعامل مع المؤسسة بمتوسط حسابي

1.83، وتشير النتائج السابقة إلى أن ممارسي العلاقات العامة يفضلون التواصل عن طريق برنامج الوتس أب بالمقارنة بالتواصل المباشر ؛ وذلك لأن البرنامج يكون مفيداً في إبلاغ الجمهور ببعض القرارات الجديدة وسرعة توصيل المعلومات إليه ، أما في حالة حدوث بعض المشاكل والتي تحتاج لتوضيح بعض النقاط الغامضة فيعتمد ممارسو العلاقات العامة على الاتصال الشخصي ، حيث يلعب الاتصال الشخصي دوراً مهماً في استراتيجية برامج العلاقات العامة، ومن ذلك أنه يحقق أهدافا يصعب الوصول إليها من خلال وسائل الاتصال العامة، فمن خلال هذا الشكل من الاتصال يمكن الاستفادة من مؤثرات أخرى غير الصوت والصورة مثال :لغة الجسم والحركة واللمس وغيرها، كما يمكن أيضا اعتماد وسيلة الحوار بين المتلقي والقائم بالاتصال، فمقابلة بين ممارسي العلاقات العامة وبين أفراد الجمهور ، يمكن أن يساعد في حل المشكلة والوصول إلى نتيجة تحقق مصالح الطرفين؛ وبذلك يمكن للعلاقات العامة الاعتماد على الاتصال الشخصي للتغلب على كثير من المشكلات والسيطرة عليها قبل أن تتحول إلى أزمات تهدد المنظمة.

جدول رقم (10)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين متوسط اتجاهات الباحثين نحو الجهد المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل

المتغير	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
النوع	ذكور	131	10.66	2.552	1.177	223	.240
	إناث	94	10.27	2.259			
نوع المؤسسة	مصرية	127	10.54	2.359	.287	223	.774
	بحرينية	98	10.44	2.544			
نوع المؤهل	مؤهل في العلاقات العامة	76	11.00	2.304	4.468	223	.000
	مؤهل مناسب	149	9.52	2.408			
نوع الوظيفة	تنفيذية	203	10.50	2.474	.096	223	.923
	إشرافية	22	10.45	2.109			
الدرجة العلمية	بكالوريوس	198	10.50	2.409	.037	223	.971
	دراسات عليا "دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه"	27	10.51	2.679			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

من حيث النوع : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات الباحثين نحو الجهد المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير النوع ، حيث بلغت قيمة "ت" (1.177)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (.240)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الجهد المتوقع طبقاً لمتغير النوع.

من حيث نوع المؤسسة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الجهد المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤسسة، حيث بلغت قيمة "ت" (0.287)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.774)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الجهد المتوقع طبقاً لمتغير نوع المؤسسة.

من حيث نوع المؤهل: كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الجهد المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤهل لصالح مؤهل في العلاقات العامة بمتوسط حسابي 11.00 مقابل 9.52 لصالح مؤهل مناسب ، حيث بلغت قيمة "ت" (4.468)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (00.0)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الجهد المتوقع طبقاً لمتغير نوع المؤهل.

من حيث نوع الوظيفة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الجهد المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع الوظيفة ، حيث بلغت قيمة "ت" (0.096)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.923)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الجهد المتوقع طبقاً لمتغير نوع الوظيفة.

من حيث الدرجة العلمية : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الأداء المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير الدرجة العلمية ، حيث بلغت قيمة "ت" (0.037)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.971)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الجهد المتوقع طبقاً لمتغير الدرجة العلمية.

جدول رقم (11)

اختبار " ف " لدلالة الفروق بين متوسطات اتجاهات المبحوثين نحو الجهد المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
بين المجموعات	74.688	3	24.896	4.382	.005
داخل المجموعات	1255.561	221	5.681		
المجموع	1330.249	224			

تشير نتائج تطبيق اختبار " ف " إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجهد المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة " ف " (4.382)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (.005)، وأظهر اختبار Tukey HSD وجود فروق بين بين متوسطات اتجاهات المبحوثين نحو الأداء المتوقع في المؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية ولمعرفة مصدر دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات المبحوثين وفقاً لمتغير الخبرة ، تم استخدام الاختبار البعدي بطريقة أقل فرق معنوي وذلك طبقاً للجدول التالي:

جدول رقم (12)

تحليل نتائج اختبار Tukey HSD لمعرفة مصدر الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على بعد الجهد المتوقع نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

المتغيرات	مصدر التباين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	الدلالة
من سنة لأقل من 5 سنوات	سنوات لأقل من 10 سنوات	10.390	2.401	1.598	.022
		9.230	2.710		
من سنة لأقل من 5 سنوات	من 10 سنوات فأكثر	10.390	2.401	.651	.042
		9.739	2.489		

يتضح من الجدول السابق اختلاف المتوسطات الحسابية لدرجات المبحوثين على بعد الجهد المتوقع نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة ، وتم إجراء اختبار Tukey HSD لمعرفة مدى دلالة هذه الفروق ، ولصالح أي من المجموعات المختلفة ، وجاءت على النحو التالي :

هناك اختلاف بين متوسطات درجات المبحوثين على بعد الجهد المتوقع نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة بين فئتي : من سنة لأقل من 5 سنوات ومن 5 سنوات لأقل من 10 سنوات ، بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ 1.598 ، وهو فرق دال عند مستوى معنوية 0.022. لصالح فئة من سنة لأقل من 5 سنوات بمتوسط حسابي 10.390 مقابل 9.230 لفئة من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات.

هناك اختلاف بين متوسطات درجات المبحوثين على بعد الجهد المتوقع نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة بين فئتي : من سنة لأقل من 5 سنوات ومن 10 سنوات فأكثر ، بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ 0.651 ، وهو فرق دال عند مستوى معنوية 0.024. لصالح فئة من سنة لأقل من 5 سنوات بمتوسط حسابي 10.390 مقابل 7.739 لأقل من سنة.

جدول رقم (13)

توزيع المبحوثين طبقاً للتأثير الاجتماعي لتبني استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض		موافق إلى حد ما		موافق		العبارات
		%	ك	%	ك	%	ك	
.722	2.27	16.00	36	40.44	91	43.56	98	يعتقد الزملاء المقربون لي أنه من السهل لي استخدام البرنامج.
.629	2.03	18.22	41	21.33	48	60.44	136	يعتقد الأفراد من ذوي الأهمية بالنسبة لي أنه يجب علي استخدام البرنامج.
.789	2.12	25.78	58	36.44	82	37.78	85	تعمل الإدارة العليا في المؤسسة على تحفيزي لاستخدام البرنامج في أغراض العمل.
.829	2.18	26.67	60	28.00	63	45.33	102	استخدم البرنامج في العمل إذا استخدمه الزملاء .
.774	2.12	24.44	55	36.89	83	38.67	87	يزيد استخدام البرنامج من علاقتي الاجتماعية مع الزملاء في الإدارة .
.656	1.89	16.89	38	27.11	61	56.00	126	إتقاني للإمكانيات المختلفة للبرنامج تزيد من مكانتي بين الزملاء
.762	1.94	26.22	59	32.00	72	41.78	94	يعتبر عدم استخدام البرنامج في أغراض العمل من الأشياء غير المقبولة في مجال العمل
.598	1.94	15.11	34	20.89	47	64.00	144	يرى أفراد الجمهور المتعامل مع المؤسسة أنه من الضروري استخدام البرنامج لإنجاز مهام العمل.

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها:

يتوزع المبحوثون طبقاً لاتجاهاتهم نحو التأثير الاجتماعي لتبني استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل- بالترتيب على النحو التالي : يعتقد الزملاء المقربون لي أنه من السهل لي استخدام البرنامج بمتوسط حسابي 2.27 ، استخدم البرنامج في العمل إذا استخدمه الزملاء بمتوسط حسابي 2.18، تعمل الإدارة العليا في المؤسسة على تحفيزي لاستخدام البرنامج في أغراض العمل بمتوسط حسابي 2.12، يعتقد الأفراد من ذوي الأهمية بالنسبة لي أنه يجب علي استخدام البرنامج بمتوسط حسابي 2.03 ، يعتبر عدم استخدام البرنامج في أغراض العمل من الأشياء غير المقبولة في مجال العمل، يرى أفراد الجمهور المتعامل مع المؤسسة أنه من الضروري استخدام البرنامج لإنجاز مهام العمل بمتوسط حسابي 1.94 لكل منهما على حدة، يرى أفراد الجمهور

المتعامل مع المؤسسة أنه من الضروري استخدام البرنامج لإنجاز مهام العمل بمتوسط حسابي 1.89 ، وتشير النتائج السابقة إلى السهولة التي يتيحها برنامج الوتس أب في التواصل مع الآخرين ، ويشجع على كثافة استخدام البرنامج بين ممارسي العلاقات العامة استخدام الآخرين له سواء من زملاء أو من الجمهور الذي تتعامل معه العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الخدمية في مصر والبحرين ؛ لذا يجب على الإدارة العليا في المؤسسات المختلفة تشجيع التواصل عن طريق البرنامج ؛ حيث يعد من أهم وسائل ضمان كسب ولاء الجمهور المستهدف هو التواصل معه بشكل متواصل، فالتواصل عن طريق خدمة الواتس أب يتميز بسرعة وصول الرسالة ، وإمكانية إرفاق الصور والمقاطع المرئية والنصوص الطويلة بسهولة؛ فأرسال تقارير المشاريع والإنجازات مع صور لها أو مقاطع مرئية بشكل مستمر سيجعل من الجمهور المستهدف يثق في المؤسسة وفي التعامل معها .

جدول رقم (14)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التأثير الاجتماعي لتبني استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل

المتغير	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
النوع	ذكور	131	16.38	2.891	.792	223	.429
	إناث	94	16.70	2.965			
نوع المؤسسة	مصرية	127	16.51	2.983	.048	223	.962
	بحرينية	98	16.53	2.850			
نوع المؤهل	مؤهل في العلاقات العامة	76	16.52	2.957	.110	223	.912
	مؤهل مناسب	149	16.45	2.613			
نوع الوظيفة	تنفيذية	203	15.63	3.097	3.332	223	.002
	إشرافية	22	16.97	2.726			
الدرجة العلمية	بكالوريوس	198	16.52	2.943	.073	223	.942
	دراسات عليا "دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه"	27	16.48	2.792			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

من حيث النوع : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التأثير الاجتماعي لتبني استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير النوع ، حيث بلغت قيمة "ت" (.792)، وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوي دلالة (.429)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو التأثير الاجتماعي طبقاً لمتغير النوع.

من حيث نوع المؤسسة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التأثير الاجتماعي لتبني استخدام لبرنامج الوتس أب في أعراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤسسة ، حيث بلغت قيمة "ت" (0.048)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.962)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو التأثير الاجتماعي طبقاً لمتغير نوع المؤسسة.

من حيث نوع المؤهل: كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التأثير الاجتماعي لتبني استخدام لبرنامج الوتس أب في أعراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤهل ، حيث بلغت قيمة "ت" (0.110)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.912)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو التأثير الاجتماعي طبقاً لمتغير نوع المؤهل.

من حيث نوع الوظيفة : كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التأثير الاجتماعي لتبني استخدام لبرنامج الوتس أب في أعراض العمل طبقاً لمتغير نوع الوظيفة لصالح الوظائف الإشرافية بمتوسط حسابي 16.97 مقابل 15.63 للوظائف التنفيذية، حيث بلغت قيمة "ت" (0.002)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.492)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو التأثير الاجتماعي طبقاً لمتغير نوع الوظيفة.

من حيث الدرجة العلمية : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التأثير الاجتماعي لتبني استخدام لبرنامج الوتس أب في أعراض العمل طبقاً لمتغير الدرجة العلمية ، حيث بلغت قيمة "ت" (0.073)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.942)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو التأثير الاجتماعي طبقاً لمتغير الدرجة العلمية.

جدول رقم (15)

اختبار " ف " لدلالة الفروق بين متوسطات اتجاهات المبحوثين نحو التأثير الاجتماعي لتبني استخدام لبرنامج الوتس أب في أعراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
بين المجموعات	93.574	31.191	3	3.795	.011
داخل المجموعات	1816.586	8.220	221		
المجموع	1910.160		224		

تشير نتائج تطبيق اختبار " ف " إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التأثير الاجتماعي لتبني استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة " ف " (3.795)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.11)، وأظهر اختبار Tukey HSD وجود فروق بين بين متوسطات اتجاهات الباحثين نحو التأثير الاجتماعي لتبني استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل في المؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية ، ولمعرفة مصدر دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات الباحثين وفقاً لمتغير الخبرة ، تم استخدام الاختبار البعدي بطريقة أقل فرق معنوي وذلك طبقاً للجدول التالي :

جدول رقم (16)

تحليل نتائج اختبار Tukey HSD لمعرفة مصدر الفروق بين متوسطات درجات الباحثين على بعد التأثير الاجتماعي نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

المتغيرات	مصدر التباين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	الدلالة
سنوات الخبرة	أقل من سنة	12.818	3.165	2.806	.028
	من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات	15.625	3.303		
سنوات الخبرة	أقل من سنة	12.818	3.165	2.877	.036
	من 10 سنوات فأكثر	15.965	3.533		

يتضح من الجدول السابق اختلاف المتوسطات الحسابية لدرجات الباحثين على بعد التأثير الاجتماعي نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة ، وتم إجراء اختبار Tukey HSD لمعرفة مدى دلالة هذه الفروق ، ولصالح أي من المجموعات المختلفة ، وجاءت على النحو التالي :

هناك اختلاف بين متوسطات درجات الباحثين على بعد التأثير الاجتماعي نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة بين فئتي : من أقل سنة ومن 5 سنوات لأقل من 10 سنوات ، بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ 2.806 ، وهو فرق دال عند مستوى معنوية 0.028. لصالح فئة من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات بمتوسط حسابي 15.625 مقابل 12.818 لفئة أقل من سنة.

هناك اختلاف بين متوسطات درجات الباحثين على بعد التأثير الاجتماعي نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة بين فئتي : من أقل سنة ومن 5 سنوات لأقل من 10 سنوات ، بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ 2.877 ، وهو فرق دال عند مستوى معنوية 0.034. لصالح فئة من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات بمتوسط حسابي 15.965 مقابل 12.818 لفئة أقل من سنة.

جدول رقم (17)

توزيع المبحوثين طبقاً للتسهيلات المتاحة لتبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض		موافق إلى حد ما		موافق		العبارات
		%	ك	%	ك	%	ك	
.825	2.09	29.33	66	31.56	71	39.11	88	يوجد لدي العديد من الأسباب والمميزات لاستخدام البرنامج في أغراض العمل.
.504	1.98	12.00	27	13.33	30	74.67	168	يوجد لدي المعرفة والخبرة الأساسية للاستفادة من إمكانيات البرنامج في أغراض العمل.
.841	2.04	29.33	66	32.89	74	37.78	85	يتوفر لدي العديد من الأصدقاء والزملاء للمساعدة مع أي صعوبات في استخدام البرنامج.
.851	2.11	26.67	60	31.11	70	42.22	95	تحرص الإدارة على التنبيه بضرورة استخدام البرنامج خلال وقت العمل لأغراض العمل.
.753	1.76	19.11	43	37.78	85	43.11	97	يتوافق استخدام البرنامج مع الإمكانيات التكنولوجية التي تتيحها المؤسسة في التواصل مع الإدارة العليا والجمهور.

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها:

يتوزع المبحوثون طبقاً لاتجاهاتهم نحو التسهيلات المتاحة لتبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل – بالترتيب على النحو التالي : تحرص الإدارة على التنبيه بضرورة استخدام البرنامج خلال وقت العمل لأغراض العمل بمتوسط حسابي 2.11 ، يوجد لدي العديد من الأسباب والمميزات لاستخدام البرنامج في أغراض العمل بمتوسط حسابي 2.09، يتوفر لدي العديد من الأصدقاء والزملاء للمساعدة مع أي صعوبات في استخدام البرنامج بمتوسط حسابي 2.04، يوجد لدي المعرفة والخبرة الأساسية للاستفادة من إمكانيات البرنامج في أغراض العمل بمتوسط حسابي 1.98 ، يتوافق استخدام البرنامج مع الإمكانيات التكنولوجية التي تتيحها المؤسسة في التواصل مع الإدارة العليا والجمهور بمتوسط حسابي 1.76، وتشير النتائج السابقة إلى دور الإدارة العليا في تشجيع التواصل عبر برنامج الوتس أب ؛ حيث ما يزال يُنظر إليه على أنه وسيلة اتصال غير رسمية ، على الرغم من أنه يوفر العديد من المميزات السابق ذكرها في التواصل بين الإدارة والجمهور ، ويشجع الجمهور نفسه ممارسي العلاقات العامة بضرورة استخدام برنامج الوتس أب لإنجاز العمل في أسرع وقت ممكن ؛ ويتوكل ذلك في رغبة

المؤسسات في تطوير العمل بها بدلاً من الاعتماد على العمل التقليدي الذي يعتمد على الأساليب التقليدية في الاتصال .

جدول رقم (18)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التسهيلات المتاحة لتبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل

المتغير	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
النوع	ذكور	131	10.22	2.389	1.596	223	.112
	إناث	94	9.73	2.074			
نوع المؤسسة	مصرية	127	9.65	1.972	2.722	223	.007
	بحرينية	98	10.47	2.541			
نوع المؤهل	مؤهل في العلاقات العامة	76	10.00	2.256	.257	223	.797
	مؤهل مناسب	149	10.13	2.455			
نوع الوظيفة	تنفيذية	203	9.41	2.181	2.872	223	.004
	إشرافية	22	10.32	2.260			
الدرجة العلمية	بكالوريوس	198	10.02	2.221	.134	223	.894
	دراسات عليا "دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه"	27	9.96	2.652			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

من حيث النوع : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التسهيلات المتاحة لتبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير النوع ، حيث بلغت قيمة "ت" (1.596)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (.112). وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو التسهيلات المتاحة طبقاً لمتغير النوع.

من حيث نوع المؤسسة : كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التسهيلات المتاحة لتبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤسسة لصالح المؤسسات البحرينية بمتوسط حسابي 10.47 مقابل 9.65 للمؤسسات المصرية، حيث بلغت قيمة "ت" (2.722)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (.007). وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو التسهيلات المتاحة طبقاً لمتغير نوع المؤسسة.

من حيث نوع المؤهل: كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التسهيلات المتاحة لتبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤهل ، حيث بلغت قيمة "ت" (257)، وهي قيمة غير

دالة إحصائية عند مستوي دلالة (0.797)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو التسهيلات المتاحة طبقاً لمتغير نوع المؤهل.

من حيث نوع الوظيفة : كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات الباحثين نحو التسهيلات المتاحة لتبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع الوظيفة لصالح الوظائف الإشرافية بمتوسط حسابي 10.32 مقابل 9.41 للوظائف التنفيذية، حيث بلغت قيمة "ت" (2.872)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوي دلالة (0.004)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو التسهيلات المتاحة طبقاً لمتغير نوع الوظيفة.

من حيث الدرجة العلمية : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات الباحثين نحو التسهيلات المتاحة لتبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل ، حيث بلغت قيمة "ت" (0.134)، وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوي دلالة (0.894). وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو التسهيلات المتاحة طبقاً لمتغير الدرجة العلمية.

جدول رقم (19)

اختبار " ف " لدلالة الفروق بين متوسطات اتجاهات الباحثين نحو التسهيلات المتاحة لتبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
بين المجموعات	38.050	12.683	3	2.510	.060
داخل المجموعات	1111.878	5.054	220		
المجموع	1149.929		223		

تشير نتائج تطبيق اختبار " ف " إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التسهيلات المتاحة لتبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة " ف " (2.510)، وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.060).

جدول رقم (20)

توزيع الباحثين طبقاً للكفاءة الذاتية نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل

العبارات	موافق		موافق إلى حد ما		معارض		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ك	%	ك	%	ك	%		
سوف أعمل على إتقان البرنامج في مجال العمل	130	57.78	60	26.67	35	15.56	1.57	.746

								حتى وإن لم يكن أحد من المحيطين بي على دراية به.
.837	1.98	34.22	77	30.22	68	35.56	80	لا أستعين بأي شخص له دراية بالبرنامج إلا في حالة إذا كان البرنامج معلقاً ولا يعمل .
.754	1.73	18.67	42	36.44	82	44.89	101	إذا كان لدي المزيد من الوقت سوف أعمل على تطوير مهاراتي للعمل بالبرنامج.
.777	1.89	25.33	57	38.67	87	36.00	81	أشعر بالثقة عند استخدامي للإمكانيات المتطورة التي يتيحها البرنامج في التواصل مع الآخرين.
.833	2.39	15.56	35	22.67	51	61.78	139	يمكنني البرنامج من إكمال المهام الخاصة بي عند رؤية أحد الزملاء في الإدارة يقوم بنفس المهام بشكل فعال

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها:

يتوزع المبحوثون طبقاً لاتجاهاتهم نحو الكفاءة الذاتية لتبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل – بالترتيب على النحو التالي : يمكنني البرنامج من إكمال المهام الخاصة بي عند رؤية أحد الزملاء في الإدارة يقوم بنفس المهام بشكل فعال بمتوسط حسابي 2.39 ، لا أستعين بأي شخص له دراية بالبرنامج إلا في حالة إذا كان البرنامج معلقاً ولا يعمل بمتوسط حسابي 1.98، أشعر بالثقة عند استخدامي للإمكانيات المتطورة التي يتيحها البرنامج في التواصل مع الآخرين بمتوسط حسابي 1.89، إذا كان لدي المزيد من الوقت سوف أعمل على تطوير مهاراتي للعمل بالبرنامج بمتوسط حسابي 1.73 ، سوف أعمل على إتقان البرنامج في مجال العمل حتى وإن لم يكن أحد من المحيطين بي على دراية به بمتوسط حسابي 1.57، وتشير النتائج السابقة إلى أن سهولة استخدام برنامج الوتس أب شجعت ممارسي العلاقات العامة على استخدامه في أغراض العمل ، خاصة إذا ما وجد هؤلاء الممارسون أن زملائهم في العمل يستخدموه ، فلا يستطيعوا أن يقفوا بمعزل عن التطورات التكنولوجية في التواصل مع الجمهور المستهدف ، فيصرون على تطوير مهاراتهم للعمل بكافة الوسائل التكنولوجية الحديثة من أجل تطوير الاتصال مع الجمهور ، وبذلك دخل برنامج الواتس أب كمبتكر جديد في الاتصال في المؤسسات المصرية والبحرينية والتي تريد أن تواكب التطورات الجديدة، حيث لا يمكن اليوم إحداث تغييرات قصوى إلا إذا كانت تتحملها التغييرات في الاتصالات ذلك أن التغييرات في الاتصالات تؤدي إلى تحولات سريعة في العمق، فشبكات الاتصالات المتطورة بمردديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة، فهي تمكن من الاتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات ، إذ ساهم ظهور برنامج الواتس أب في تحويل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة، تقدم خدماتها إلى كل فئات الجمهور بغض النظر عن الزمان والمكان.

جدول رقم (21)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الكفاءة الذاتية لتبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل

المتغير	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
النوع	ذكور	131	9.70	2.921	.747	232	.456
	إناث	94	9.42	2.469			
نوع المؤسسة	مصرية	127	9.19	2.274	2.457	232	.015
	بحرينية	98	10.09	3.185			
نوع المؤهل	مؤهل في العلاقات العامة	76	9.10	2.579	1.894	232	.060
	مؤهل مناسب	149	9.83	2.793			
نوع الوظيفة	تنفيذية	203	9.52	2.716	1.073	232	.284
	إشرافية	22	10.18	2.938			
الدرجة العلمية	بكالوريوس	198	9.56	2.666	-.311	232	.756
	دراسات عليا "دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه"	27	9.74	3.276			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

من حيث النوع : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الكفاءة الذاتية لتبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير النوع ، حيث بلغت قيمة "ت" (.747)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (.456). وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الكفاءة الذاتية طبقاً لمتغير النوع.

من حيث نوع المؤسسة : كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الكفاءة الذاتية لتبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤسسة لصالح المؤسسات البحرينية بمتوسط حسابي 10.09 مقابل 9.19 للمؤسسات المصرية، حيث بلغت قيمة "ت" (2.457)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (.015). وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الكفاءة الذاتية طبقاً لمتغير نوع المؤسسة.

من حيث نوع المؤهل: كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الكفاءة الذاتية لتبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤهل ، حيث بلغت قيمة "ت" (1.894)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (.060)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الكفاءة الذاتية طبقاً لمتغير نوع المؤهل.

من حيث نوع الوظيفة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الكفاءة الذاتية لتبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع الوظيفة ، حيث بلغت قيمة "ت" (1.073)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً

عند مستوي دلالة (284). وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الكفاءة الذاتية طبقاً لمتغير نوع الوظيفة. من حيث الدرجة العلمية : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الكفاءة الذاتية لتبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل ، حيث بلغت قيمة "ت" (311)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (756). وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الكفاءة الذاتية طبقاً لمتغير الدرجة العلمية.

جدول رقم (22)

اختبار " ف " لدلالة الفروق بين متوسطات اتجاهات المبحوثين نحو الكفاءة الذاتية لتبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
بين المجموعات	51.083	17.028	3	2.309	.077
داخل المجموعات	1629.477	7.373	220		
المجموع	1680.560		223		

تشير نتائج تطبيق اختبار " ف " إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية لتبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة " ف " (2.309)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (077).

جدول رقم (23)

توزيع المبحوثين طبقاً للقلق والتوتر المترتب على استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض		موافق إلى حد ما		موافق		العبارات
		%	ك	%	ك	%	ك	
.829	2.10	29.33	66	30.22	68	40.44	91	أشعر بالقلق والتوتر من إزعاج الجمهور لي في مختلف الأوقات
.758	2.19	19.56	44	39.56	89	40.89	92	الاستخدام الخاطيء أو غير المناسب للبرنامج من الممكن أن يؤدي لفقدان الكثير من المعلومات المهمة
.821	1.99	33.33	75	32.89	74	33.78	76	أتردد في استخدام البرنامج خوفاً من ارتكاب بعض الأخطاء التي لا يمكن تصحيحها
.715	1.96	23.56	53	27.56	62	48.89	110	يخيفني استخدام البرنامج في أغراض العمل إلى حد ما
.723	2.38	14.22	32	32.89	74	52.89	119	أشعر بالقلق من عدم سرية المعلومات الشخصية الخاصة بي على البرنامج

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها:

يتوزع المبحوثون طبقاً لاتجاهاتهم نحو القلق والتوتر المترتب على استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل – بالترتيب على النحو التالي : أشعر بالقلق من عدم سرية المعلومات الشخصية الخاصة بي على البرنامج بمتوسط حسابي 2.38 ، الاستخدام الخاطيء أو غير المناسب للبرنامج من الممكن أن يؤدي لفقدان الكثير من المعلومات المهمة بمتوسط حسابي 2.19 ، أشعر بالقلق والتوتر من إزعاج الجمهور لي في مختلف الأوقات بمتوسط حسابي 2.10 ، أتردد في استخدام البرنامج خوفاً من ارتكاب بعض الأخطاء التي لا يمكن تصحيحها بمتوسط حسابي 1.99 ، يخيفني استخدام البرنامج في أغراض العمل إلى حد ما بمتوسط حسابي 1.96 ، وتشير النتائج السابقة إلى أن هناك مجموعة من المخاطر التي تسبب القلق والتوتر لدى ممارسي العلاقات العامة في أغراض العمل ، ومنها عدم سرية المعلومات الشخصية ، فيعتقد الكثير من ممارسي العلاقات العامة أنه بإمكان الآخرين اختراق الخصوصية الخاصة بهم نتيجة عدم معرفتهم للكثير من الأدوات التي يتمتع بها البرنامج ، والتي تمنع مخاطر إزعاج الجمهور لهم في مختلف الأوقات أو التي يمكن عن طريق عدم معرفتهم بها تؤدي إلى بعض الأخطاء أو إرسال بعض الرسائل المهمة عن طريق الخطأ؛ مما قد تتسبب في مشاكل كبيرة لهؤلاء الممارسين في مؤسساتهم المختلفة ، بالإضافة إلى حالة الانتظار وعدم التحكم في سرعة الرد تقود إلى القلق الشديد المرتبط باستخدام البرنامج لعدم وجود سيطرة على الموعد الذي سيرد فيه الجمهور أو الإدارة على الرسالة،، حيث أن ثقافة الارتباط ببرنامج الواتس أب يجعل ممارسي العلاقات العامة أو الجمهور يتوقعون تلقي ردوداً فورية، وفي حالة عدم الرد الفوري ينتاب المستخدمون حالة من القلق والتوتر ، خاصة وأن البرنامج لديه الكثير من الإمكانيات التي تجعله يخفي إظهار قراءة الرسالة.

جدول رقم (24)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو القلق والتوتر المترتب على استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل

المتغير	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
النوع	ذكور	131	10.50	2.475	1.130	232	.260
	إناث	94	10.87	2.374			
نوع المؤسسة	مصرية	127	10.44	2.605	1.462	232	.145
	بحرينية	98	10.92	2.175			
نوع المؤهل	مؤهل في العلاقات العامة	76	10.28	2.430	1.647	232	.101
	مؤهل مناسب	149	10.84	2.423			
نوع الوظيفة	تنفيذية	203	10.63	2.452	.328	232	.743
	إشرافية	22	10.81	2.322			
الدرجة العلمية	بكالوريوس	198	10.68	2.450	.397	232	.692
	دراسات عليا "دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه"	27	10.48	2.359			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

من حيث النوع : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو القلق والتوتر المترتب على استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير النوع ، حيث بلغت قيمة "ت" (1.130)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.260) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو القلق والتوتر طبقاً لمتغير النوع.

من حيث نوع المؤسسة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو القلق والتوتر المترتب على استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤسسة ، حيث بلغت قيمة "ت" (1.462)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.145) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو القلق والتوتر طبقاً لمتغير نوع المؤسسة.

من حيث نوع المؤهل: كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو القلق والتوتر المترتب على استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤهل ، حيث بلغت قيمة "ت" (-1.647)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.101) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو القلق والتوتر طبقاً لمتغير نوع المؤهل.

من حيث نوع الوظيفة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو القلق والتوتر المترتب على استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع الوظيفة ، حيث بلغت قيمة "ت" (0.328)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.743) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو القلق والتوتر طبقاً لمتغير نوع الوظيفة.

من حيث الدرجة العلمية : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو القلق والتوتر المترتب على استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل ، حيث بلغت قيمة "ت" (0.397)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.692)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو القلق والتوتر طبقاً لمتغير الدرجة العلمية.

جدول رقم (25)

اختبار " ف " لدلالة الفروق بين متوسطات اتجاهات المبحوثين نحو القلق والتوتر المترتب على استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
بين المجموعات	22.556	7.519	3	1.272	.285
داخل المجموعات	1299.975	5.909	220		
المجموع	1322.531		223		

تشير نتائج تطبيق اختبار " ف " إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً للقلق والتوتر المترتب على استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة " ف " (1.272)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (.285).

جدول رقم (26)

توزيع المبحوثين طبقاً للنية السلوكية المتعلقة بتبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل

العبارات	موافق		موافق إلى حد ما		معارض		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ك	%	ك	%	ك	%		
أنوي تعلم كافة الإمكانيات المتقدمة في البرنامج لتحسين أدائي في العمل.	111	49.33	16	27.11	53	23.56	2.03	.712
أنوي استخدام الإمكانيات المتطورة للبرنامج في الفترة المقبلة للتواصل مع الجمهور لتنفيذ برامج العلاقات العامة .	142	63.11	75	33.33	8	3.56	2.29	.937
أشعر بالارتياح عند استخدام البرنامج في العمل لأنها يوفر لي بيئة اتصالية جيدة في الاتصال بالإدارة العليا والجمهور.	120	53.33	57	25.33	48	21.33	2.28	.843
سوف أستمر في استخدام البرنامج في العمل نظراً للإمكانيات الكبيرة التي يتيحها لي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة.	109	48.44	73	32.44	43	19.11	2.16	.887
يحقق استخدام البرنامج كل توقعاتي من جودة وفعالية الاتصال بالإدارة العليا والجمهور يمكن من خلالها تقييم برامج العلاقات العامة	91	40.44	85	37.78	49	21.78	1.80	.764

.757	1.72	18.67	42	35.56	80	45.78	103	أرغب في استخدام البرنامج للقيام بأشياء مختلفة تتعلق بتحقيق أهداف ووظائف العلاقات العامة بالمؤسسة التي أعمل بها.
.766	2.30	17.78	40	32.44	73	49.78	112	أنوي استخدم البرنامج في إمداد الجمهور بكافة الإجراءات المتعلقة بالحصول على الخدمة بصفة منتظمة.
.751	2.37	16.44	37	29.78	67	53.78	121	أنصح الآخرين باستخدام البرنامج لإنجاز مهام العمل بسرعة وسهولة.
.758	2.11	23.56	53	35.11	79	41.33	93	سأستمر في استخدام البرنامج لأغراض العمل بناء على ملاحظة استخدام زملائي له.
.783	2.24	20.89	47	32.89	74	46.22	104	يعتبر البرنامج جدير بالاستخدام في ممارسة العلاقات العامة.

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها:

يتوزع المبحوثون طبقاً لاتجاهاتهم نحو النية السلوكية المتعلقة بتبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل – بالترتيب على النحو التالي : أنصح الآخرين باستخدام البرنامج لإنجاز مهام العمل بسرعة وسهولة بمتوسط حسابي 2.37 ، أنوي استخدم البرنامج في إمداد الجمهور بكافة الإجراءات المتعلقة بالحصول على الخدمة بصفة منتظمة بمتوسط حسابي 2.30، أنوي استخدام الإمكانيات المتطورة للبرنامج في الفترة المقبلة للتواصل مع الجمهور لتنفيذ برامج العلاقات العامة بمتوسط حسابي 2.29، أشعر بالارتياح عند استخدام البرنامج في العمل لأنه يوفر لي بيئة اتصالية جيدة في الاتصال بالإدارة العليا والجمهور بمتوسط حسابي 2.28 يعتبر البرنامج جدير بالاستخدام في ممارسة العلاقات العامة بمتوسط حسابي 2.24، سوف أستمر في استخدام البرنامج في العمل نظراً للإمكانيات الكبيرة التي يتيحها لي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة بمتوسط حسابي 2.16، سأستمر في استخدام البرنامج لأغراض العمل بناء على ملاحظة استخدام زملائي له بمتوسط حسابي 2.11 ، أنوي تعلم كافة الإمكانيات المتقدمة في البرنامج لتحسين أدائي في العمل بمتوسط حسابي 2.03، أنوي تعلم كافة الإمكانيات المتقدمة في البرنامج لتحسين أدائي في العمل بمتوسط حسابي 1.80 ، أرغب في استخدام البرنامج للقيام بأشياء مختلفة تتعلق بتحقيق أهداف ووظائف العلاقات العامة بالمؤسسة التي أعمل بها بمتوسط حسابي 1.72 ، وتتفق النتائج الخاصة بالجدول الحالي (23) بنتائج الجداول السابقة بأن المزايا التي يجدها ممارسو العلاقات العامة في برنامج الوتس أب تجعلهم يقدمون النصيحة للزملاء من الاستفادة من هذه المزايا الإمكانيات المتطورة للبرنامج ؛ مما يتيح إمداد

الإدارة العليا والجمهور بكافة المعلومات بما يسهم في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة ، ويجعل جميع الممارسين يستمرون في استخدام البرنامج في المستقبل ، ويقبلون على تعلم الجديد به والتحديث التي تقوم به الشركة المنتجة له ؛ بما يحقق أهداف ووظائف العلاقات العامة بالمؤسسة.

جدول رقم (27)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو النية السلوكية المتعلقة بتبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل

المتغير	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
النوع	ذكور	131	21.91	4.260	2.396	223	.017
	إناث	94	20.55	4.133			
نوع المؤسسة	مصرية	127	21.03	4.172	1.267	223	.206
	بحرينية	98	21.75	4.341			
نوع المؤهل	مؤهل في العلاقات العامة	76	22.29	3.789	4.922	223	.000
	مؤهل مناسب	149	19.48	4.515			
نوع الوظيفة	تنفيذية	203	21.28	4.231	.705	223	.482
	إشرافية	22	21.95	4.498			
الدرجة العلمية	بكالوريوس	198	21.32	4.196	.223	223	.823
	دراسات عليا "دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه"	27	21.51	4.726			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

من حيث النوع : كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو النية السلوكية المتعلقة بتبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير النوع لصالح الذكور بمتوسط حسابي 21.91 مقابل 20.55 للإناث، حيث بلغت قيمة "ت" (2.396)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (.017)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الأداء المتوقع طبقاً لمتغير النوع.

من حيث نوع المؤسسة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو النية السلوكية المتعلقة بتبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤسسة، حيث بلغت قيمة "ت" (1.267)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (.206)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو النية السلوكية طبقاً لمتغير نوع المؤسسة.

من حيث نوع المؤهل: كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو النية السلوكية المتعلقة بتبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤهل لصالح مؤهل في العلاقات العامة بمتوسط حسابي 22.293 مقابل 19.48 لصالح مؤهل مناسب ، حيث بلغت قيمة "ت" (4.992)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.000)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو النية السلوكية طبقاً لمتغير نوع المؤهل.

من حيث نوع الوظيفة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو النية السلوكية المتعلقة بتبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع الوظيفة ، حيث بلغت قيمة "ت" (705)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.482)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو النية السلوكية طبقاً لمتغير نوع الوظيفة.

من حيث الدرجة العلمية : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو النية السلوكية المتعلقة بتبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير الدرجة العلمية ، حيث بلغت قيمة "ت" (223)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.823)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو النية السلوكية طبقاً لمتغير الدرجة العلمية.

جدول رقم (28)

اختبار " ف" لدلالة الفروق بين متوسطات اتجاهات المبحوثين نحو النية السلوكية المتعلقة بتبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
بين المجموعات	127.616	42.539	3	2.396	.069
داخل المجموعات	3923.344	17.753	220		
المجموع	4050.960		223		

تشير نتائج تطبيق اختبار " ف" إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في النية السلوكية المتعلقة بتبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة " ف" (2.396)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.069).

جدول رقم (29)

توزيع المبحوثين طبقاً لطوعية استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض		موافق إلى حد ما		موافق		العبارات
		%	ك	%	ك	%	ك	
.693	1.78	15.56	35	36.89	83	47.56	107	استخدم البرنامج طوعية في أغراض العمل
.712	1.90	20.89	47	30.67	69	48.44	109	لا يطلب مني مديري في العمل استخدام البرنامج
.872	2.10	23.11	52	33.33	75	43.56	98	يتوقع مديري في العمل استخدام الإمكانات المتقدمة للبرنامج في العمل
.905	1.90	17.33	39	36.44	82	46.22	104	من المفيد استخدام البرنامج في أغراض العمل حتى ولم يكن إلزامياً

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها:

يتوزع المبحوثون طبقاً لاتجاهاتهم نحو طوعية استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل – بالترتيب على النحو التالي : يتوقع مديري في العمل استخدام الإمكانات المتقدمة للبرنامج في العمل بمتوسط حسابي 2.10 ، لا يطلب مني مديري في العمل استخدام البرنامج ، من المفيد استخدام البرنامج في أغراض العمل حتى ولم يكن إلزامياً بمتوسط حسابي 1.90 لكل منهما على حدة، استخدم البرنامج طوعية في أغراض العمل بمتوسط حسابي 1.78، وتشير النتائج السابقة إلى أن استخدام برنامج الوتس آب مايزال في طور عدم الإلزام من قبل المؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية ، فيتم استخدامه طوعية من قبل ممارسي العلاقات العامة في هذه المؤسسات من قبيل سرعة إنجاز العمل ، ويستخدمون بجانبه أدوات اتصالية أخرى مثل البريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسة "Outlook" ، والموقع الإلكتروني الخاص بها.

جدول رقم (30)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو طوعية استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل

المتغير	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
النوع	ذكور	131	9.20	2.244	.719	223	.473
	إناث	94	8.98	2.198			
نوع المؤسسة	مصرية	127	8.47	2.087	5.391	223	.000
	بحرينية	98	10.00	2.104			
نوع المؤهل	مؤهل في العلاقات العامة	76	9.18	2.237	.352	223	.725

			2.221	9.07	149	مؤهل مناسب	
.797	223	.258	2.213	9.09	203	تنفيذية	نوع الوظيفة
			2.348	9.22	22	إشرافية	
			2.239	9.14	198	بكالوريوس	
2.118	8.88	27	دراسات عليا "دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه"				
.581	223	.553					

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

من حيث النوع : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات الباحثين نحو طوعية استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير النوع ، حيث بلغت قيمة "ت" (719)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (473) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو طوعية الاستخدام طبقاً لمتغير النوع.

من حيث نوع المؤسسة : كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات الباحثين نحو طوعية استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤسسة لصالح المؤسسات البحرينية بمتوسط حسابي 10.00 مقابل 8.47 للمؤسسات المصرية، حيث بلغت قيمة "ت" (5391)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (000) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو طوعية الاستخدام طبقاً لمتغير نوع المؤسسة.

من حيث نوع المؤهل: كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات الباحثين نحو طوعية استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤهل ، حيث بلغت قيمة "ت" (352)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (752) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو طوعية الاستخدام طبقاً لمتغير نوع المؤهل.

من حيث نوع الوظيفة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات الباحثين نحو طوعية استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع الوظيفة ، حيث بلغت قيمة "ت" (258)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (797) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو طوعية الاستخدام طبقاً لمتغير نوع الوظيفة.

من حيث الدرجة العلمية : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات الباحثين نحو طوعية استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل ، حيث بلغت قيمة "ت" (553)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي

دلالة (581)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو طواعية الاستخدام طبقاً لمتغير الدرجة العلمية.

جدول رقم (31)

اختبار " ف " لدلالة الفروق بين متوسطات اتجاهات المبحوثين نحو طواعية استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2.584	.861	3	.172	.915
داخل المجموعات	1103.638	4.994	220		
المجموع	1106.222		223		

تشير نتائج تطبيق اختبار " ف " إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً طواعية استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة " ف " (.172)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (.915).

جدول رقم (32)

توزيع المبحوثين طبقاً للدوافع الترفيهية لاستخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض		موافق إلى حد ما		موافق		العبارات
		%	ك	%	ك	%	ك	
.764	1.98	28.44	64	29.78	67	41.78	94	استخدام البرنامج في مجال التواصل مع الجمهور يجعل العمل ممتع بالنسبة لي.
.776	2.06	27.11	61	33.33	75	39.56	89	استخدام البرنامج في مجال التواصل مع الجمهور يرفه عني ويقضي على الملل الوظيفي.
.951	2.02	9.78	22	44.00	99	46.22	104	استخدام البرنامج يشعرني بالاسترخاء من ضغط العمل.
.831	2.00	31.11	70	34.22	77	34.67	78	أشعر بالسعادة عند استخدام البرنامج في أداء كافة التكاليفات التي أكلف بها من قبل الإدارة وإنهاء الأمور المتعلقة بجمهور المؤسسة
.720	2.18	18.22	41	36.89	83	44.89	101	استخدام البرنامج يجعل عملي أكثر إثارة للاهتمام.

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها:

يتوزع المبحوثون طبقاً لاتجاهاتهم نحو الدوافع الترفيهية لاستخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل – بالترتيب على النحو التالي : استخدام البرنامج يجعل عملي أكثر

إثارة للاهتمام بمتوسط حسابي 2.18 ، استخدام البرنامج في مجال التواصل مع الجمهور يرفه عني ويقضي على الملل الوظيفي بمتوسط حسابي 2.06، استخدام البرنامج يشعرني بالاسترخاء من ضغط العمل بمتوسط حسابي 2.02، أشعر بالسعادة عند استخدام البرنامج في أداء كافة التكاليف التي أكلف بها من قبل الإدارة وإنهاء الأمور المتعلقة بجمهور المؤسسة بمتوسط حسابي 2.00، استخدام البرنامج في مجال التواصل مع الجمهور يجعل العمل ممتع بالنسبة لي بمتوسط حسابي 1.98، وتشير النتائج السابقة إلى أن استخدام برنامج الوتس أب لا يقتصر استخدامه في أغراض العمل فقط ، ولكن يستخدمه ممارسو العلاقات العامة في الأغراض الترفيهية في الراحة من ضغوط العمل المختلفة والقضاء على الملل الوظيفي والشعور بالسعادة بعد الانتهاء من التكاليف الخاصة بالعمل ؛ مما يشير إلى تكامل الأغراض النفعية والترفيهية من استخدام البرنامج .

جدول رقم (33)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الدوافع الترفيهية لاستخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل

المتغير	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
النوع	ذكور	131	9.99	2.419	1.952	223	.052
	إناث	94	9.99	2.419			
نوع المؤسسة	مصرية	127	10.10	2.624	1.109	223	.269
	بحرينية	98	10.46	2.234			
نوع المؤهل	مؤهل في العلاقات العامة	76	10.51	2.288	2.130	223	.034
	مؤهل مناسب	149	9.77	2.725			
نوع الوظيفة	تنفيذية	203	10.25	2.444	.112	223	.911
	إشرافية	22	10.31	2.697			
الدرجة العلمية	بكالوريوس	198	10.26	2.454	.090	223	.929
	دراسات عليا "دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه"	27	10.22	2.577			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

من حيث النوع : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الدوافع الترفيهية لاستخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير النوع ، حيث بلغت قيمة "ت" (1.952)، وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوي دلالة (0.052) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الدوافع الترفيهية طبقاً لمتغير النوع.

من حيث نوع المؤسسة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الدوافع الترفيهية لاستخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤسسة ، حيث بلغت قيمة "ت" (1.109)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.269) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الدوافع الترفيهية طبقاً لمتغير نوع المؤسسة.

من حيث نوع المؤهل: كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الدوافع الترفيهية لاستخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤهل لصالح مؤهل في العلاقات العامة بمتوسط حسابي 10.51 مقابل 9.77 لمؤهل مناسب، حيث بلغت قيمة "ت" (2.130)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.034) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الدوافع الترفيهية طبقاً لمتغير نوع المؤهل.

من حيث نوع الوظيفة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الدوافع الترفيهية لاستخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع الوظيفة ، حيث بلغت قيمة "ت" (1.112)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.911) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الدوافع الترفيهية طبقاً لمتغير نوع الوظيفة.

من حيث الدرجة العلمية : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الدوافع الترفيهية لاستخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل ، حيث بلغت قيمة "ت" (0.090)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.929)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو الدوافع الترفيهية طبقاً لمتغير الدرجة العلمية.

جدول رقم (34)

اختبار " ف " لدلالة الفروق بين متوسطات اتجاهات المبحوثين الدوافع الترفيهية لاستخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
بين المجموعات	28.846	9.615	3	1.597	.191
داخل المجموعات	1330.683	6.021	220		
المجموع	1359.529		223		

تشير نتائج تطبيق اختبار " ف " إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً للدوافع الترفيحية لاستخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة " ف " (1.597)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.191).

جدول رقم (35)

توزيع المبحوثين طبقاً لعادات استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض		موافق إلى حد ما		موافق		العبارات
		%	ك	%	ك	%	ك	
.766	2.07	25.78	58	33.33	75	40.89	92	أصبح استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة عادة يومية بالنسبة إلي.
.687	1.88	18.22	41	30.22	68	51.56	116	أصبحت مدمناً في استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة.
.768	1.95	27.11	61	32.00	72	40.89	92	أصبح استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة أمراً طبيعياً بالنسبة لي.
.943	2.32	0.89	2	33.33	75	65.78	148	يتفاعل الجمهور معي من خلال البرنامج لاعتقادهم عليه في التواصل مع إدارة العلاقات العامة.
.784	1.96	28.89	65	32.44	73	38.67	87	أصبح البرنامج هو الوسيلة الأساسية والمعتادة في التواصل بين الإدارة والجمهور .

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها:

يتوزع المبحوثون طبقاً لاتجاهاتهم نحو عادات استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل – بالترتيب على النحو التالي : يتفاعل الجمهور معي من خلال البرنامج لاعتقادهم عليه في التواصل مع إدارة العلاقات العامة بمتوسط حسابي 2.32 ، أصبح استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة عادة يومية بالنسبة إلي بمتوسط حسابي 2.07، أصبح البرنامج هو الوسيلة الأساسية والمعتادة في التواصل بين الإدارة والجمهور بمتوسط حسابي 1.96، أصبح استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة أمراً طبيعياً بالنسبة لي بمتوسط حسابي 1.95، أصبحت مدمناً في استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة بمتوسط حسابي 1.88، وتشير النتائج السابقة إلى أن استخدام برنامج الوتس أب أصبح استخدامه من الأمور المعتادة والطبيعية لممارسي العلاقات العامة في العمل ، وأصبح البرنامج هو الوسيلة الأساسية والمعتادة في التواصل بين الإدارة والجمهور ؛ مما يشير إلى أهمية البرنامج في عمل العلاقات العامة الحديثة في المؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية.

جدول رقم (36)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو عادات استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل

المتغير	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
النوع	ذكور	131	10.13	2.276	.465	223	.643
	إناث	94	10.27	2.127			
نوع المؤسسة	مصرية	127	10.26	2.234	.556	223	.579
	بحرينية	98	10.10	2.189			
نوع المؤهل	مؤهل في العلاقات العامة	76	9.65	2.468	2.639	223	.009
	مؤهل مناسب	149	10.46	2.022			
نوع الوظيفة	تنفيذية	203	10.16	2.207	.577	223	.564
	إشرافية	22	10.45	2.283			
الدرجة العلمية	بكالوريوس	198	10.23	2.222	.675	223	.501
	دراسات عليا "دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه"	27	9.92	2.147			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

من حيث النوع : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو عادات استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير النوع ، حيث بلغت قيمة "ت" (.465)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (.643) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو عادات الاستخدام طبقاً لمتغير النوع.

من حيث نوع المؤسسة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو عادات استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤسسة ، حيث بلغت قيمة "ت" (.556)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (.579) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو عادات الاستخدام طبقاً لمتغير نوع المؤسسة.

من حيث نوع المؤهل : كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو عادات استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤهل لصالح مؤهل مناسب بمتوسط حسابي 10.461 مقابل 9.65 لمؤهل في العلاقات العامة ، حيث بلغت قيمة "ت" (2.639)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (.009) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو عادات الاستخدام طبقاً لمتغير نوع المؤهل.

من حيث نوع الوظيفة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو عادات استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل

طبقاً لمتغير نوع الوظيفة ، حيث بلغت قيمة "ت" (577.)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (564.) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو عادات الاستخدام طبقاً لمتغير نوع الوظيفة. من حيث الدرجة العلمية : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات الباحثين نحو عادات استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل، حيث بلغت قيمة "ت" (675.)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (501.) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو عادات الاستخدام طبقاً لمتغير الدرجة العلمية.

جدول رقم (37)

اختبار " ف " لدلالة الفروق بين متوسطات اتجاهات الباحثين نحو عادات استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
بين المجموعات	61.366	20.455	3	4.372	.005
داخل المجموعات	1034.029	4.679	220		
المجموع	1095.396		223		

تشير نتائج تطبيق اختبار " ف " إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً لعادات استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة " ف " (4.372)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (005.)، وأظهر اختبار Tukey HSD وجود فروق بين بين متوسطات اتجاهات الباحثين نحو عادات استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل لمتغير سنوات الخبرة في المؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية ، ولمعرفة مصدر دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات الباحثين وفقاً لمتغير الخبرة ، تم استخدام الاختبار البعدي بطريقة أقل فرق معنوي وذلك طبقاً للجدول التالي :

جدول رقم (38)

تحليل نتائج اختبار Tukey HSD لمعرفة مصدر الفروق بين متوسطات درجات الباحثين على بعد العادات نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

المتغيرات	مصدر التباين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	الدلالة
العادات سنوات الخبرة	أقل من سنة	8.00	2.00	2.60	.012
	من سنة لأقل من 5 سنوات	10.60	2.567		
	أقل من سنة	8.00	2.00	2.72	.002
	من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات	10.72	2.253		

يتضح من الجدول السابق اختلاف المتوسطات الحسابية لدرجات المبحوثين على بعد العادات نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة ، وتم إجراء اختبار Tukey HSD لمعرفة مدى دلالة هذه الفروق ، ولصالح أي من المجموعات المختلفة ، وجاءت على النحو التالي :

هناك اختلاف بين متوسطات درجات المبحوثين على بعد العادات نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة بين فئتي من أقل سنة وبين من سنة لأقل من 5 سنوات ، بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ 2.60 ، وهو فرق دال عند مستوى معنوية 0.12. لصالح فئة من سنة لأقل من 5 سنوات بمتوسط حسابي 10.60 مقابل 8.00 لفئة أقل من سنة.

هناك اختلاف بين متوسطات درجات المبحوثين على بعد العادات نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة بين فئتي من أقل سنة وبين من سنة لأقل من 5 سنوات ، بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ 2.72 ، وهو فرق دال عند مستوى معنوية 0.02. لصالح فئة من سنة لأقل من 5 سنوات بمتوسط حسابي 10.72 مقابل 8.00 لفئة أقل من سنة.

جدول رقم (39)

توزيع المبحوثين طبقاً للتجارب والخبرات السابقة المتعلقة باستخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض		موافق إلى حد ما		موافق		العبارات
		%	ك	%	ك	%	ك	
.693	1.69	13.33	30	42.67	96	44.00	99	لي تجارب ناجحة في قدرتي على استخدام البرنامج في حل العديد من المشاكل والصعاب التي تواجه المؤسسة.
.850	1.81	24.44	55	28.44	64	47.11	106	لي تجارب في إرسال كافة الفعاليات والأنشطة والجوائز التي حصلت عليها المؤسسة لتحسين صورتها الذهنية لدى الجمهور.
.725	1.54	13.78	31	27.11	61	59.11	133	أثر استخدامي للبرنامج على جودة العمل وسرعة التواصل مع الإدارة العليا والجمهور.
.718	1.67	14.67	33	37.78	85	47.56	107	أثرت خبرتي السابقة في استخدام البرنامج على جودة العمل وإنتاجيتي وحسن من المستوي الوظيفي.

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها:

يتوزع المبحوثون طبقاً لاتجاهاتهم نحو التجارب والخبرات السابقة المتعلقة باستخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل – بالترتيب على النحو التالي : لي تجارب في إرسال كافة الفعاليات والأنشطة والجوائز التي حصلت عليها المؤسسة لتحسين صورتها الذهنية لدى الجمهور بمتوسط حسابي 1.81 ، لي تجارب ناجحة في قدرتي على استخدام البرنامج في حل العديد من المشاكل والصعاب التي تواجه المؤسسة بمتوسط حسابي 1.69، أثرت خبرتي السابقة في استخدام البرنامج على جودة العمل وإنتاجتي وحسن من المستوي الوظيفي بمتوسط حسابي 1.67، أثر استخدامي للبرنامج على جودة العمل وسرعة التواصل مع الإدارة العليا والجمهور بمتوسط حسابي 1.54، وتشير النتائج السابقة إلى أن الاستخدام الفعال لبرنامج الوتس أب ، بحيث أصبح ممارسو العلاقات العامة يعتمدون عليه في إرسال كافة الفعاليات والأنشطة والجوائز التي حصلت عليها المؤسسة لتحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور ، والاعتماد عليه أيضاً في حل العديد من المشكلات التي تواجه الجمهور بما يؤثر على جودة العمل بالمؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية من خلال فتح نوافذ لمعرفة آراء الجمهور ؛ وذلك حتى تضع الإدارة العليا سياساتها المختلفة في ضوء متطلبات هذا الجمهور.

جدول رقم (40)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التجارب والخبرات السابقة المتعلقة باستخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل

المتغير	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
النوع	ذكور	131	6.90	1.959	1.641	223	.102
	إناث	94	6.41	2.019			
نوع المؤسسة	مصرية	127	7.05	2.079	2.880	223	.004
	بحرينية	98	6.29	1.794			
نوع المؤهل	مؤهل في العلاقات العامة	76	6.57	2.080	.782	223	.435
	مؤهل مناسب	149	6.79	1.948			
نوع الوظيفة	تنفيذية	203	6.67	1.968	1.248	223	.213
	إشرافية	22	7.22	2.180			
الدرجة العلمية	بكالوريوس	198	6.74	2.021	.469	223	.640
	دراسات عليا "دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه"	27	6.55	1.783			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

من حيث النوع : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التجارب والخبرات السابقة المتعلقة باستخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير النوع ، حيث بلغت قيمة "ت" (1.641)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.102) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو التجارب والخبرات السابقة طبقاً لمتغير النوع.

من حيث نوع المؤسسة : كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التجارب والخبرات السابقة المتعلقة باستخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤسسة لصالح المؤسسات المصرية بمتوسط حسابي 7.05 مقابل 6.29 للمؤسسات البحرينية، حيث بلغت قيمة "ت" (2.880)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.004) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو التجارب والخبرات السابقة طبقاً لمتغير نوع المؤسسة.

من حيث نوع المؤهل: كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التجارب والخبرات السابقة المتعلقة باستخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤهل ، حيث بلغت قيمة "ت" (0.782)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.435) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو التجارب والخبرات السابقة طبقاً لمتغير نوع المؤهل.

من حيث نوع الوظيفة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التجارب والخبرات السابقة المتعلقة باستخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع الوظيفة ، حيث بلغت قيمة "ت" (1.248)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.213) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو التجارب والخبرات السابقة طبقاً لمتغير نوع الوظيفة.

من حيث الدرجة العلمية : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو التجارب والخبرات السابقة المتعلقة باستخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل ، حيث بلغت قيمة "ت" (1.248)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.640) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو التجارب والخبرات السابقة طبقاً لمتغير الدرجة العلمية.

جدول رقم (41)

اختبار " ف " لدلالة الفروق بين متوسطات اتجاهات المبحوثين نحو التجارب والخبرات السابقة المتعلقة باستخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
بين المجموعات	16.674	5.558	3	1.408	.241
داخل المجموعات	872.241	3.947	220		
المجموع	888.916		223		

تشير نتائج تطبيق اختبار " ف " إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً للتجارب والخبرات السابقة المتعلقة باستخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة " ف " (1.408)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (.241).

جدول رقم (42)

توزيع المبحوثين طبقاً لسهولة استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض		موافق إلى حد ما		موافق		العبارات
		%	ك	%	ك	%	ك	
.675	1.49	10.22	23	29.33	66	60.44	136	أجد من السهل جعل البرنامج ان يفعل ما اريده أن يفعل.
.785	1.50	18.22	41	14.22	32	67.56	152	وسيلة مريحة وسهلة الاستخدام في التواصل مع الآخرين
.809	1.62	20.89	47	20.44	46	58.67	132	التفاعل مع البرنامج واضح ومفهوم
.726	1.49	13.78	31	22.22	50	64.00	144	التفاعل مع البرنامج غير معقد
.709	1.58	12.89	29	32.44	73	54.67	123	إن البرنامج مرن في التفاعل معه

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها:

يتوزع المبحوثون طبقاً لاتجاهاتهم نحو سهولة استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل – بالترتيب على النحو التالي : التفاعل مع البرنامج واضح ومفهوم بمتوسط حسابي 1.62 ، إن البرنامج مرن في التفاعل معه بمتوسط حسابي 1.50، وسيلة مريحة وسهلة الاستخدام في التواصل مع الآخرين بمتوسط حسابي 1.67، أجد من السهل جعل البرنامج ان يفعل ما اريده أن يفعل، التفاعل مع البرنامج غير معقد

بمتوسط حسابي 1.49 لكل منهما على حدة ، وتشير النتائج السابقة إلى أن سهولة برنامج الوتس أب يسهم في زيادة تبني المستخدمين له نظراً لمرونة البرنامج وقدرته على عرض كافة المعلومات والصور والفيديوهات الخاصة بالمؤسسة ونشرها في أسرع وقت بين فئات الجمهور المستهدف ، فاستخدام البرنامج لا يتطلب أي مجهود من قبل ممارسي العلاقات العامة سوى المعرفة البسيطة بأهم خصائصه ومميزاته.

جدول رقم (43)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو سهولة استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل

المتغير	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
النوع	ذكور	131	6.41	.783	7.237	223	.000
	إناث	94	7.18	.789			
نوع المؤسسة	مصرية	127	6.27	.720	11.185	223	.000
	بحرينية	98	7.32	.670			
نوع المؤهل	مؤهل في العلاقات العامة	76	6.85	.729	2.917	223	.004
	مؤهل مناسب	149	6.50	1.064			
نوع الوظيفة	تنفيذية	203	7.72	7.7273	6.068	223	.000
	إشرافية	22	6.62	6.62			
الدرجة العلمية	بكالوريوس	198	6.58	.768	8.065	223	.000
	دراسات عليا "دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه"	27	7.85	.769			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

من حيث النوع : كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو سهولة استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير النوع لصالح الإناث بمتوسط حسابي 7.18 مقابل 6.41 لصالح الذكور ، حيث بلغت قيمة "ت" (7.237)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوي دلالة (0.000) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو سهولة الاستخدام طبقاً لمتغير النوع.

من حيث نوع المؤسسة : كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو سهولة استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤسسة لصالح المؤسسات البحرينية بمتوسط حسابي 7.32 مقابل 6.27 للمؤسسات المصرية، حيث بلغت قيمة "ت" (11.185)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوي دلالة (0.000) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط

لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو سهولة الاستخدام سهولة الاستخدام طبقاً لمتغير نوع المؤسسة.

من حيث نوع المؤهل: كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو سهولة استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤهل لصالح مؤهل في العلاقات العامة بمتوسط حسابي 6.85 مقابل 6.50 لصالح مؤهل مناسب، حيث بلغت قيمة "ت" (2.917)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.004)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو سهولة الاستخدام طبقاً لمتغير نوع المؤهل.

من حيث نوع الوظيفة: كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو سهولة استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع الوظيفة لصالح الوظائف التنفيذية بمتوسط حسابي 7.72 مقابل 6.62 للوظائف الإشرافية، حيث بلغت قيمة "ت" (6.068)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.000)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو سهولة الاستخدام طبقاً لمتغير نوع الوظيفة.

من حيث الدرجة العلمية: كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو سهولة استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل لصالح دراسات عليا "دبلوم، ماجستير، دكتوراه" بمتوسط حسابي 7.85 مقابل 6.58 للبكالوريوس، حيث بلغت قيمة "ت" (8.065)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.000)، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو سهولة الاستخدام طبقاً لمتغير الدرجة العلمية.

جدول رقم (44)

اختبار "ف" لدلالة الفروق بين متوسطات اتجاهات المبحوثين نحو سهولة استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.672	.224	3	.292	.831
داخل المجموعات	169.328	.766	220		
المجموع	170.000		223		

تشير نتائج تطبيق اختبار "ف" إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً لسهولة استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة "ف" (2.92)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (.831).

جدول رقم (45)

توزيع المبحوثين طبقاً لإدراك الفائدة من استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض		موافق إلى حد ما		موافق		العبارات
		%	ك	%	ك	%	ك	
.634	1.40	8.00	18	24.44	55	67.56	152	يحسن استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة من أداء وظيفتي.
.634	1.71	9.78	22	38.67	87	51.56	116	يعزز استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة فعالية وظيفتي.
.742	1.75	18.22	41	39.11	88	42.67	96	يزيد استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة من إنتاجيتي.
.792	1.87	25.78	58	36.00	81	38.22	86	يسهل استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة قيامي بعملتي

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها:

يتوزع المبحوثون طبقاً لاتجاهاتهم نحو إدراك الفائدة من استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل – بالترتيب على النحو التالي : يسهل استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة قيامي بعملتي بمتوسط حسابي 1.87 ، يزيد استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة من إنتاجيتي بمتوسط حسابي 1.75، يعزز استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة فعالية وظيفتي بمتوسط حسابي 1.71 ، يحسن استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة من أداء وظيفتي بمتوسط حسابي 1.40 ، وتشير النتائج السابقة إلى إدراك ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية الحكومية المصرية والبحرينية يدركون فائدة برنامج الوتس أب في أغراض العمل نظراً للسهولة التي يتمتع بها البرنامج ؛ مما يزيد من أنتاجيتهم في العمل ويعزز فعالية العلاقات العامة في هذه المؤسسات.

جدول رقم (46)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو إدراك الفائدة من استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل

المتغير	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
النوع	ذكور	131	6.70	2.010	-380	223	.704
	إناث	94	6.80	2.146			
نوع المؤسسة	مصرية	127	6.21	1.882	2.099	223	.039
	بحرينية	98	6.88	2.180			
نوع المؤهل	مؤهل في العلاقات العامة	76	6.74	1.976	-054	223	.957
	مؤهل مناسب	149	6.75	2.182			
نوع الوظيفة	تنفيذية	203	6.73	2.048	-051	223	.959
	إشرافية	22	6.75	2.079			
الدرجة العلمية	بكالوريوس	198	6.76	2.083	.372	223	.710
	دراسات عليا "دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه"	27	6.59	1.918			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

من حيث النوع : كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو إدراك الفائدة من استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير النوع ، حيث بلغت قيمة "ت" (380)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (604) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو إدراك الفائدة طبقاً لمتغير النوع.

من حيث نوع المؤسسة : كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو إدراك الفائدة من استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤسسة لصالح المؤسسات البحرينية بمتوسط حسابي 6.88 مقابل 6.21 للمؤسسات المصرية، حيث بلغت قيمة "ت" (2.099)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (039) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو إدراك الفائدة طبقاً لمتغير نوع المؤسسة.

من حيث نوع المؤهل: كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو إدراك الفائدة من استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع المؤهل ، حيث بلغت قيمة "ت" (054)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (957) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو إدراك الفائدة طبقاً لمتغير نوع المؤهل.

من حيث نوع الوظيفة : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو إدراك الفائدة من استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير نوع الوظيفة ، حيث بلغت قيمة "ت" (051)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (959) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو إدراك الفائدة طبقاً لمتغير نوع الوظيفة.

من حيث الدرجة العلمية : كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط اتجاهات المبحوثين نحو إدراك الفائدة من استخدام لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير الدرجة العلمية ، حيث بلغت قيمة "ت" (372)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (710) ، وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي فوق المتوسط لكل من المؤسسات المصرية والبحرينية نحو إدراك الفائدة طبقاً لمتغير الدرجة العلمية

جدول رقم (47)

اختبار " ف " لدلالة الفروق بين متوسطات اتجاهات المبحوثين نحو إدراك الفائدة من استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
بين المجموعات	44.411	14.804	3	3.595	.014
داخل المجموعات	910.149	4.118	220		
المجموع	954.560		223		

تشير نتائج تطبيق اختبار " ف " إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً لإدراك الفائدة من استخدام لبرنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة " ف " (3.595)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.014)، وأظهر اختبار Tukey HSD وجود فروق بين بين متوسطات اتجاهات المبحوثين نحو الأداء المتوقع في المؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية ولمعرفة مصدر دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات المبحوثين وفقاً لمتغير الخبرة، تم استخدام الاختبار البعدي بطريقة أقل فرق معنوي وذلك طبقاً للجدول التالي:

جدول رقم (48)

تحليل نتائج اختبار Tukey HSD لمعرفة مصدر الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على بعد إدراك الفائدة نحو تبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة

المتغيرات	مصدر التباين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	الدلالة
إدراك الفائدة	سنوات الخبرة	أقل من سنة	7.090	1.643	.040
		من سنة لأقل من 5 سنوات	8.734	1.692	
	سنوات الخبرة	أقل من سنة	7.090	1.553	.049
		من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات	8.644	1.827	
	سنوات الخبرة	أقل من سنة	7.090	1.648	.048
		10 سنوات فأكثر	8.739	2.070	

يتضح من الجدول السابق اختلاف المتوسطات الحسابية لدرجات المبحوثين على بعد إدراك الفائدة نحو تبني استخدام برنامج الوتس آب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة، وتم إجراء اختبار Tukey HSD لمعرفة مدى دلالة هذه الفروق، ولصالح أي من المجموعات المختلفة، وجاءت على النحو التالي:

هناك اختلاف بين متوسطات درجات المبحوثين على بعد إدراك الفائدة نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة بين فئتي من أقل سنة ومن سنة لأقل من 5 سنوات ، بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ 1.643 ، وهو فرق دال عند مستوى معنوية 0.040. لصالح فئة من سنة لأقل من 5 سنوات بمتوسط حسابي 8.7439 مقابل 7.090 لفئة أقل من سنة.

هناك اختلاف بين متوسطات درجات المبحوثين على بعد إدراك الفائدة نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة بين فئتي من أقل سنة ومن 5 سنوات لأقل من 10 سنوات ، بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ 1.553 ، وهو فرق دال عند مستوى معنوية 0.049. لصالح فئة من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات بمتوسط حسابي 8.644 مقابل 7.090 لفئة أقل من سنة.

هناك اختلاف بين متوسطات درجات المبحوثين على بعد إدراك الفائدة نحو تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل طبقاً لمتغير سنوات الخبرة بين فئتي من أقل سنة ومن 10 سنوات فأكثر ، بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ 1.648 ، وهو فرق دال عند مستوى معنوية 0.048. لصالح فئة من 10 سنوات فأكثر بمتوسط حسابي 8.739 مقابل 7.090 لفئة أقل من سنة.

اختبار فروض الدراسة :

الفرض الأول :

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأداء المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية والنية السلوكية وطواعية الاستخدام وإدراك الفائدة والقلق والتوتر والدوافع الترفيهية والتجارب والخبرات السابقة والعادة في المؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية.

جدول (49)

معامل بيرسون لقياس العلاقة الارتباطية بين الأداء المتوقع من استخدام ممارسي العلاقات العامة لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية والنية السلوكية وطواعية الاستخدام وإدراك الفائدة والقلق والتوتر والدوافع الترفيهية والتجارب والخبرات السابقة والعادة في المؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية.

المؤسسات الحكومية الخدمية				متغيرات الارتباط
المؤسسات البحرينية N= 98		المؤسسات المصرية N= 127		
مستوى المعنوية	معامل بيرسون	مستوى المعنوية	معامل بيرسون	
.001	.224**	.412	.055	الأداء المتوقع & الكفاءة الذاتية
.000	.531**	.079	.117	الأداء المتوقع & النية السلوكية

.022	.153*	.945	.005	الأداء المتوقع & طواعية الاستخدام
.053	.129	.232	.80	الأداء المتوقع & إدراك الفائدة
.204	.085	.000	.591**	الأداء المتوقع & القلق والتوتر
.000	.275**	.773	.019	الأداء المتوقع & الدوافع الترفيهية
.005	.185**	.004	.189**	الأداء المتوقع & العادة
.013	.166*	.001	.414**	الأداء المتوقع & التجارب والخبرات السابقة

**دالة عند مستوى معنوية 0.01 *دالة عند مستوى معنوية 0.05

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

أولاً : بالنسبة للمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية : كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الأداء المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أعراض العمل وبين القلق والتوتر ، العادة ، التجارب والخبرات السابقة ، حيث بلغ معامل بيرسون 591 ، 189 ، 414 ، وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية 000 ، 004 ، 001 . على التوالي ، كما كشفت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الأداء المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أعراض العمل وبين الكفاءة الذاتية ، النية السلوكية ، طواعية الاستخدام ، إدراك الفائدة ، الدوافع الترفيهية ، حيث بلغ معامل بيرسون 055 ، 117 ، 005 ، 080 ، 019 ، وهي قيمة غير دالة عند مستوى معنوية 412 ، 079 ، 945 ، 232 ، 773 ، على التوالي ، وتشير النتائج السابقة إلى أن الأداء المتوقع يرتبط بقلق وتوتر ممارسي العلاقات العامة من حيث الرغبة في إنجاز المهام المطلوبة منهم في أسرع وقت ممكن ؛ خصوصاً وأنهم اعتادوا هلى مستوى متميز من الإنجاز بناء على التجارب والخبرات السابقة الخاصة بهم في إنجاز العمل ، كما أن الأداء المتوقع لم يرتبط بالكفاءة الذاتية والنية السلوكية طواعية الاستخدام ، إدراك الفائدة ، الدوافع الترفيهية ؛ حيث أن هذه العوامل قد يؤثر عليها بعض الظروف في المؤسسات المصرية والتي تؤدي للحد من الاستفادة منها في إنجاز العمل .

ثانياً: بالنسبة للمؤسسات الحكومية الخدمية البحرينية : كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الأداء المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أعراض العمل وبين الكفاءة الذاتية ، النية السلوكية ، طواعية الاستخدام ، الدوافع الترفيهية ، العادة ، والخبرات السابقة ، حيث بلغ معامل بيرسون 224 ، 531 ، 153 ، 275 ، 185 ، 166 ، وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية 001 ، 000 ، 022 ، 000 ، 005 ، 013 . على التوالي ، كما كشفت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الأداء المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أعراض العمل وبين إدراك الفائدة ، القلق والتوتر حيث بلغ معامل بيرسون 085 ، 129 ، 085 ، وهي قيمة غير دالة عند مستوى معنوية 053 ، 204 . على التوالي . ، وتشير النتائج السابقة إلى الاختلاف بين المؤسسات المصرية والبحرينية ، حيث توجد علاقة بين الأداء المتوقع وبين الكفاءة الذاتية ، النية السلوكية ، طواعية

الاستخدام ، الدوافع الترفيهية ، العادة ، والخبرات السابقة ؛ وربما يعود ذلك لتشجيع المؤسسات البحرينية لممارسي العلاقات العامة على رفع كفاءتهم من خلال التدريب المستمر على أساليب التكنولوجيا الحديثة ، وأن استخدام البرنامج يتم بشكل أوسع بين ممارسي العلاقات العامة والجمهور بطوعية من الممارسين أنفسهم وبتشجيع من الإدارة العليا ، حيث يعتبر استخدام البرنامج في أغراض العمل كترفيه عن ممارسي العلاقات العامة بدلاً من استخدام الوسائل التقليدية في إنجاز المهام المطلوبة ، ولكن من الملاحظ أنه لا توجد علاقة بين الأداء المتوقع وإدراك الفائدة والقلق والتوتر ، حيث أن ممارسي العلاقات العامة يستخدمون البرنامج كجزء من روتين العمل اليومي .

الفرض الثاني :

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الجهد المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية والنية السلوكية وطوعية الاستخدام وإدراك الفائدة والقلق والتوتر والدوافع الترفيهية والتجارب والخبرات السابقة والعادة في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية.

جدول (50)

معامل بيرسون لقياس العلاقة الارتباطية بين الجهد المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية والنية السلوكية وطوعية الاستخدام وإدراك الفائدة والقلق والتوتر والدوافع الترفيهية والتجارب والخبرات السابقة والعادة في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية

المؤسسات الحكومية الخدمية				متغيرات الارتباط
المؤسسات البحرينية N= 98		المؤسسات المصرية N= 127		
مستوى المعنوية	معامل بيرسون	مستوى المعنوية	معامل بيرسون	
.073	.120	.072	.118	الجهد المتوقع & الكفاءة الذاتية
.257	.076	.062	.125	الجهد المتوقع & النية السلوكية
.000	.313**	.001	.228**	الجهد المتوقع & طوعية الاستخدام
.000	.339**	.818	.015	الجهد المتوقع & إدراك الفائدة
.310	.068	.000	.337**	الجهد المتوقع & القلق والتوتر
.602	.035	.012	.168*	الجهد المتوقع & الدوافع الترفيهية
.000	.547**	.063	.164	الجهد المتوقع & العادة
.000	.541**	.000	.338**	الجهد المتوقع & التجارب والخبرات السابقة

**دالة عند مستوى معنوية 0.01 *دالة عند مستوى معنوية 0.05

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

أولاً : بالنسبة للمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية : كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الجهد المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج

الوتس أب في أغراض العمل وبين طواعية الاستخدام ، القلق والتوتر ، الدوافع الترفيحية ، التجارب والخبرات السابقة، حيث بلغ معامل بيرسون 0.228، 0.337، 0.168، 0.338. ، وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية 0.001، 0.000، 0.012، 0.000. على التوالي ، كما كشفت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الجهد المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية ، النية السلوكية ، إدراك الفائدة ، الدوافع الترفيحية ، العادة حيث بلغ معامل بيرسون 0.118، 0.125، 0.015، 0.164. ، وهي قيمة غير دالة عند مستوى معنوية 0.072، 0.062، 0.818، 0.063. على التوالي ، وتشير النتائج السابقة إلى أن الجهد المتوقع يرتبط بسهولة الاستخدام؛ فيرتبط بمدى سهولة استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل بناء على خبراتهم وتجاربهم السابقة ، والدوافع الترفيحية الناتجة من استخدام الأفراد للتكنولوجيا الحديثة ، والتي تلعب دوراً مهماً في قبول ممارسي العلاقات العامة لاستخدام البرنامج في أغراض العمل ، وهو ما يتفق مع فروض نظرية انتشار المبتكرات ، كما تختلف النتائج مع فروض النظرية في أن قلق هؤلاء الممارسين يؤدي إلى تحقيق أفضل النتائج .

ثانياً: بالنسبة للمؤسسات الحكومية الخدمية البحرينية : كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الجهد المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين طواعية الاستخدام ، إدراك الفائدة ، العادة ، التجارب والخبرات السابقة، حيث بلغ معامل بيرسون 0.313، 0.339، 0.547، 0.541. وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية 0.000، 0.000، 0.000، 0.000. على التوالي ، كما كشفت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الجهد المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية ، النية السلوكية ، القلق والتوتر ، الدوافع الترفيحية حيث بلغ معامل بيرسون 0.120، 0.076، 0.068، 0.035. ، وهي قيمة غير دالة عند مستوى معنوية 0.073، 0.275، 0.310، 0.602. على التوالي. ، وتشير النتائج السابقة إلى سهولة الاستخدام وإدراك الفائدة والعادة والتجارب السابقة تؤثر على مدى الجهد المتوقع ن قبل ممارسي العلاقات العامة وسرعة إنجاز العمل ، وتتفق هذه النتائج مع فروض نظرية انتشار المبتكرات وتتفق مع النتائج الخاصة بالمؤسسات المصرية باستثناء القلق والتوتر .

الفرض الثالث :

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التأثير الاجتماعي لاستخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية والنية السلوكية وطواعية الاستخدام وإدراك الفائدة والقلق والتوتر والدوافع الترفيحية والتجارب والخبرات السابقة والعادة في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية.

جدول (51)

معامل بيرسون لقياس العلاقة الارتباطية بين التأثير الاجتماعي لاستخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية والنية السلوكية وطوعية الاستخدام وإدراك الفائدة والقلق والتوتر والدوافع الترفيهية والتجارب والخبرات السابقة والعادة في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية

المؤسسات الحكومية الخدمية				متغيرات الارتباط
المؤسسات البحرينية N= 98		المؤسسات المصرية N= 127		
مستوى المعنوية	معامل بيرسون	مستوى المعنوية	معامل بيرسون	
.001	.206**	.450	.051	التأثير الاجتماعي & الكفاءة الذاتية
.081	.117	.696	.026	التأثير الاجتماعي & النية السلوكية
.004	.231**	.000	.401**	التأثير الاجتماعي & طوعية الاستخدام
.174	.091	.089	.113	التأثير الاجتماعي & إدراك الفائدة
.000	.285**	.013	.159*	التأثير الاجتماعي & القلق والتوتر
.000	.417**	.000	.408**	التأثير الاجتماعي & الدوافع الترفيهية
.000	.774**	.031	.144*	التأثير الاجتماعي & العادة
.678	.028	.048	.132*	التأثير الاجتماعي & التجارب والخبرات السابقة

**دالة عند مستوى معنوية 0.01 *دالة عند مستوى معنوية 0.05

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

أولاً : بالنسبة للمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية : كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التأثير الاجتماعي لاستخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين طوعية الاستخدام ، القلق والتوتر ، الدوافع الترفيهية العادة، التجارب والخبرات السابقة، حيث بلغ معامل بيرسون .401 ، .159 ، .408 ، .144 ، .132 ، وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية .000 ، .013 ، .031 ، .048 . على التوالي ، كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التأثير الاجتماعي لاستخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية ، النية السلوكية ، إدراك الفائدة ، حيث بلغ معامل بيرسون .051 ، .026 ، .113 . وهي قيمة غير دالة عند مستوى معنوية .450 ، .696 ، .089 . على التوالي ، وتشير النتائج السابقة إلى أن التأثير الاجتماعي والمتمثل في استخدام قيادات المؤسسة لبرنامج الوتس أب يؤثر على سهولة استخدام ممارسي العلاقات العامة له ، كما أن هذا الاستخدام له علاقة بالقلق والتوتر والتجارب والخبرات السابقة في إنجاز العمل ؛ وربما يعود ذلك إلى معرفة ممارسي العلاقات العامة في هذه المؤسسات بطرق العمل التي يطلبها المدبرون ، والتي قد تسبب لهم القلق والتوتر في ضرورة إنجاز العمل في التوقيت المناسب .

ثانياً: بالنسبة للمؤسسات الحكومية الخدمية البحرينية : كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التأثير الاجتماعي لاستخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية ، طواعية الاستخدام ، القلق والتوتر ، الدوافع الترفيهية ، العادة ، حيث بلغ معامل بيرسون 0.206، 0.231، 0.285، 0.417، 0.774. وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية 0.001، 0.004، 0.000، 0.000، 0.000. على التوالي ، كما كشفت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التأثير الاجتماعي لاستخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين النية السلوكية ، إدراك الفائدة ، التجارب والخبرات السابقة حيث بلغ معامل بيرسون 0.117، 0.091، 0.028، وهي قيمة غير دالة عند مستوى معنوية 0.081، 0.174، 0.678. على التوالي ، وتشير النتائج السابقة إلى أن سهولة الاستخدام والقل والتوتر والعادة والدوافع الترفيهية تؤثر على على تبني التكنولوجيا الحديثة، وتتفق هذه النتائج مع فروض نظرية انتشار المبتكرات وتتفق مع النتائج الخاصة بالمؤسسات المصرية باستثناء التجارب والخبرات السابقة .

الفرض الرابع :

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التسهيلات المتاحة لاستخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية والنية السلوكية وطواعية الاستخدام وإدراك الفائدة والقلق والتوتر والدوافع الترفيهية والتجارب والخبرات السابقة والعادة في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية.

جدول (52)

معامل بيرسون لقياس العلاقة الارتباطية بين التسهيلات المتاحة لاستخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية والنية السلوكية وطواعية الاستخدام وإدراك الفائدة والقلق والتوتر والدوافع الترفيهية والتجارب والخبرات السابقة والعادة في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية

المؤسسات الحكومية الخدمية				متغيرات الارتباط
المؤسسات البحرينية N= 98		المؤسسات المصرية N= 127		
مستوى المعنوية	معامل بيرسون	مستوى المعنوية	معامل بيرسون	
.696	.026	.320	.076	التسهيلات المتاحة & الكفاءة الذاتية
.629	.032	.471	.060	التسهيلات المتاحة & النية السلوكية
.000	.267	.002	.208	التسهيلات المتاحة & طواعية الاستخدام
.025	.150	.515	.044	التسهيلات المتاحة & إدراك الفائدة
.716	.024	.370	.055	التسهيلات المتاحة & القلق والتوتر
.014	.164	.012	.241	التسهيلات المتاحة & الدوافع الترفيهية
.064	.124	.937	.005	التسهيلات المتاحة & العادة
.786	.011	.008	.176	التسهيلات المتاحة & التجارب والخبرات السابقة

**دالة عند مستوى معنوية 0.01 *دالة عند مستوى معنوية 0.05

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج ، من أهمها :

أولاً : بالنسبة للمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية : كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التسهيلات المتاحة لاستخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين طواعية الاستخدام ، الدوافع الترفيهية ، التجارب والخبرات السابقة، حيث بلغ معامل بيرسون 0.208، 0.241، 0.176. ، وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية 0.002، 0.012، 0.008. على التوالي ، كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التسهيلات المتاحة لاستخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية ، النية السلوكية ، إدراك الفائدة ، القلق والتوتر ، العادة حيث بلغ معامل بيرسون 0.076، 0.060، 0.044، 0.055، 0.005. ، وهي قيمة غير دالة عند مستوى معنوية 0.320، 0.471، 0.515، 0.370، 0.937. . على التوالي ، وتشير النتائج السابقة إلى أن التسهيلات المتاحة ، والتي تتمثل في تبني الأفراد والمؤسسة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة المعاملات الخاصة بهما ، ودرجة دعم المؤسسة لاستخدام هذه التكنولوجيا يؤثر عليها سهولة الاستخدام والتجارب والخبرات السابقة ، والتي تؤثر بدرجة كبيرة على استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل ، كما تشير النتائج إلى شعور ممارسي العلاقات العامة بأن استخدام برنامج الوتس أب يرفه عنهم عناء العمل ؛ من خلال إحساسهم بحل المشكلات المختلفة لجميع أفراد الجمهور .

ثانياً: بالنسبة للمؤسسات الحكومية الخدمية البحرينية : كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التسهيلات المتاحة لاستخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين طواعية الاستخدام ، إدراك الفائدة ، الدوافع الترفيهية ، حيث بلغ معامل بيرسون 0.267، 0.150، 0.164. وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية 0.000، 0.025، 0.014.. على التوالي ، كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التسهيلات المتاحة لاستخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية النية السلوكية ، القلق والتوتر ، العادة ، التجارب والخبرات السابقة حيث بلغ معامل بيرسون 0.026، 0.032، 0.024، 0.124، 0.011. وهي قيمة غير دالة عند مستوى معنوية 0.696، 0.629، 0.716، 0.064، 0.786. على التوالي ، وتشير النتائج السابقة إلى أن التسهيلات المتاحة التي توفرها المؤسسات والبرنامج يؤثران على سهولة الاستخدام وإدراك الفائدة من استخدام برنامج الوتس أب يؤثران بدرجة كبيرة على تبني ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات البحرينية لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل ، كما تؤثر العوامل الترفيهية على درجة تبني استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل ، وهي بذلك تتشابه مع النتائج الخاصة بالمؤسسات المصرية .

مناقشة نتائج الدراسة :

أولاً : عادات وأنماط استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل : كشفت نتائج الدراسة أن ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية يستخدمون برنامج الوتس أب في أغراض العمل بدرجة كبيرة ، حيث أصبح ممارسو العلاقات العامة يعتمدون عليه في التواصل مع فئات الجمهور المختلفة نظراً للمميزات التي يتيحها البرنامج ومنها : سرعة انتشار المعلومات بين أفراد الجمهور ، وإمكانية الإجابة على كل تساؤلات واستفسارات الجمهور حول المؤسسة، كما يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي -ومنها برنامج الوتس أب - توفير المعلومات المختلفة وتحديثها على الفور ، واستقبال تعليقات الجمهور حول الفعاليات والأحداث الخاصة بالمؤسسة (دراسة M Nchabeleng & er al ، 2018)، حيث بدأت العلاقات العامة في مختلف المؤسسات في الاعتماد على كافة الوسائل الاتصالية الحديثة في التواصل مع الجمهور سواء الداخلي والخارجي ، وتتفق الدراسة مع (دراسة Emily Muhadia Sakali ، 2017) ، والتي كشفت أن برنامج الوتس أب من أكثر الوسائل المستخدمة في الاتصال الداخلي ، حيث أنه الوسيلة المثلى للتواصل بين الإدارة العليا والعاملين ، بعد أن كانت تعتمد فقط على الاتصال الشخصي والرسائل عبر الهاتف.

ثانياً : العناصر المكونة للنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) بالمؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية : كشفت نتائج الدراسة أن تطبيق العناصر المكونة للنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) بالمؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية تمثل في النواحي التالية :

- **الآداء المتوقع :** كشفت نتائج الدراسة أن الآداء المتوقع من استخدام ممارسي العلاقات العامة لبرنامج الوتس أب في المؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية جاء كنتيجة لتبني استخدام البرنامج في أغراض العمل في تحقيق العديد من المكاسب في الآداء الوظيفي أو تحقيق أهداف المؤسسات ، وتتمثل هذه المكاسب في : مشاركة الإنجازات المتعلقة بالمؤسسة مع الجمهور ، سرعة إبلاغ الرؤساء والزعماء بالمشكلات المتعلقة بالعمل للعمل على حلها ، التعرف على آراء الجمهور حول قرار معين ، ومن الممكن أن تغير الإدارة القرار بناء على ملاحظاتهم ، وسهولة تخزين المعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب ، يساعد على تبادل المعلومات " النصوص والصور والفيديو " مع الآخرين ، إمكانية استخدام البرنامج من الوصول إلى المعلومات والخدمات المختلفة التي تقدمها المؤسسة عند الحاجة ، يساعد البرنامج على توضيح كيفية حصول الجمهور على الخدمات الجديدة أو الخدمات القائمة بما سيوفر الوقت اللازم للحصول على هذه الخدمات ، ويساعد البرنامج في إنجاز المهام الخاصة بالجمهور بسرعة أكبر بالمقارنة باستخدام الوسائل التقليدية في إنجاز العمل ، وضمان وسرعة توصيل

المعلومات إلى كافة فئات الجمهور المستهدف في نفس الوقت ، كما يفيد البرنامج في العمل الذي أقوم به من خلال إمداد الجماهير المختلفة بكافة المعلومات عن الفعاليات والأنشطة المتعلقة بالمؤسسة ، يزيد استخدام البرنامج أيضاً من الإنتاجية في العمل والتفاعل مع الإدارة العليا والجمهور ، ويساعد البرنامج من تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين بما يؤثر على جودة الأداء الوظيفي ، كما يتيح استخدام البرنامج فرص أكبر وخيارات متعددة في تحقيق أشياء مهمة بالنسبة لممارسي العلاقات العامة ، وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج (دراسة Kariuki Naomi Faith Wariara ، 2017) ، والتي كشفت أن استخدام البرنامج يحقق العديد من المكاسب الحاجة إلى البقاء على اتصال مع الزملاء والتعاون مع الآخرين والقدرة على إرسال الرسائل المجانية بدون حدود، وكذلك الصور والفيديوهات كانت من ضمن أهم دوافع استخدام البرنامج ، والتي تظهر قدرة ممارسي العلاقات العامة على التغلب على الكثير من المشاكل والتي قد يتسبب فيها الاعتماد على وسائل الاتصال التقليدية ، والتي أصبحت تؤثر في أداءهم بشكل أفضل من منطلق أن استخدام البرنامج سوف يساعدهم على الأداء الأفضل لوظائفهم .

- **الجهد المتوقع :** يعتبر الجهد المتوقع من أهم العناصر التي تقوم عليها نظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) ، والذي كشفت نتائج الدراسة أن قدرة ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية لديهم القدرة المطلوبة على استخدام برنامج الوتس أب في أداء المهام المكلفين بها اعتماداً على قدرتهم في مواجهة مختلف المواقف ، ومدى تعقيدها والتي تمثلت في : الخبرة في تشغيل مكونات البرنامج سيكون سهلاً من خلال إمكانية التأثير على الجمهور ، وأن التواصل مع الإدارة العليا والجمهور أمراً واضحاً ومفهوماً من خلال السهولة في استخدام البرنامج في التواصل مع الآخرين ، حيث التعامل مع الجمهور وجهاً لوجه عن التعامل عن طريق البرنامج ، وفي المقابل يواجه ممارسو العلاقات العامة صعوبات في استخدام البرنامج في الوصول مع مختلف فئات الجمهور التي تتعامل مع المؤسسة ، وهو ما أكدته دراسة (دراسة Ria & Nur Kholisoh Sulastri ، 2017) ، والتي كشفت أن ممارسي العلاقات العامة كانوا أكثر دراية بما يدور في المؤسسات بعد استخدامهم للبرنامج واشترآهم في المجموعات التي يتيحها البرنامج، والتي تبادل العاملون من خلالها المعلومات والصور والفيديوهات المتعلقة بالعمل.

- **التأثير الاجتماعي :** يعتبر استخدام برنامج الوتس أب من قبل الإدارة العليا والزملاء في العمل من أهم العوامل المؤثرة في تبني استخدام هذا البرنامج في أغراض العمل ، وذلك حتى يكون ممارس العلاقات العامة مقبولاً بين الزملاء في تبني هذا الاستخدام في أغراض العمل طالما أن الإدارة العليا تسمح بهذا الاستخدام حتى وإن كان غير مقتنعاً بهذا الاستخدام ، وقد كشفت نتائج الدراسة أن التأثير

الاجتماعي في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية تمثل في عدة نواحي: اعتقاد الزملاء المقربين أنه من السهل استخدام البرنامج ، يستخدم ممارسو العلاقات العامة البرنامج في العمل اذا استخدمه الزملاء ، تعمل الإدارة العليا في المؤسسة على تحفيز استخدام البرنامج في أغراض العمل وأن عدم استخدام البرنامج في أغراض العمل يعتبر من الأشياء غير المقبولة في مجال العمل، يرى أفراد الجمهور المتعامل مع المؤسسة أنه من الضروري استخدام البرنامج لإنجاز مهام العمل يرى أفراد الجمهور المتعامل مع المؤسسة أنه من الضروري استخدام البرنامج لإنجاز مهام العمل ؛ وتشير النتائج إلى الدرجة التي يدرك فيها ممارسو العلاقات العامة أهمية الآخرين ، ويعتقدون انه يجب عليهم استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل ، وتتعارض النتائج مع نتائج دراسة (دراسة Mirjana, et al ، 2016) ، والتي أشارت إلى أن هناك بعض العقبات التي تعترض استخدام ممارسي العلاقات العامة التقنيات الحديثة في عملية الاتصال تمثلت في صعوبة الاندماج مع بعض ثقافات المجتمع، وصعوبة تحديد نوعية الجمهور المستهدف، وضعف التدريب على استخدام التقنيات الحديثة في عملية الاتصال التفاعلي ، كما تختلف نتائج الدراسة مع (دراسة Ali Al-Badi & et al ، 2018)، والتي كشفت أن المؤسسات الحكومية أقل اهتماماً بمواقع التواصل الاجتماعي في أغراض العمل.

- **التسهيلات المتاحة :** وتشير التسهيلات المتاحة إلى مدى توافر الإمكانيات لاستخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل ، وأن البيئة مهيئة لاستخدام هذا البرنامج في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية ، وقد أشارت النتائج إلى أن هناك بعض العوامل والتسهيلات المختلفة التي تسهم في تبني برنامج الوتس أب في أغراض العمل وتتمثل في : حرص الإدارة على التنبيه بضرورة استخدام البرنامج خلال وقت العمل لأغراض العمل ، توافر العديد من الأسباب والمميزات لاستخدام البرنامج في أغراض العمل ، توافر العديد من الأصدقاء والزملاء للمساعدة مع أي صعوبات في استخدام البرنامج ، توافر المعرفة والخبرة الأساسية للاستفادة من إمكانيات البرنامج في أغراض العمل ، يتوافق استخدام البرنامج مع الإمكانيات التكنولوجية التي تتيحها المؤسسة في التواصل مع الإدارة العليا والجمهور ، وتشير النتائج السابقة إلى أن توافر العنصر البشري المدرب على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة - ومنها برنامج الوتس أب - يساعد على تبني استخدام البرنامج سواء بالنسبة لممارسي العلاقات العامة المحترفين أو زملائهم في العمل ، والذين لديهم معرفة متوسطة بالعمل بالبرنامج من خلال التحكم في الصعوبات والمشاكل التي تواجه ذوي المعرفة المتوسطة أو القليلة في العمل ، وهو ما أكدته (دراسة Ali Al-Badi & et al ، 2018) ، والتي كشفت أن تشجيع الإدارة العليا لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي جاء مرتفعاً ؛ مما ساعد على استخدام هذه المواقع في ميدان العمل.

- **الكفاءة الذاتية** : تعتبر الكفاءة الذاتية مؤشراً مهماً على مدى تقبل ممارسي العلاقات العامة لبرنامج الوتس أب في أغراض حيث تعد من أهم الأسباب المؤثرة على تبنيها. ، من أجل الوصول إلى الفاعلية والكفاءة المطلوبة في الأداء وتحقيق النجاح المنشود ، وكشفت نتائج الدراسة على وجود العديد من المؤشرات التي تدل على كفاءة ممارسي العلاقات الذاتية ، من أهمها: يمكن البرنامج من إكمال المهام الخاصة عند رؤية أحد الزملاء في الإدارة يقوم بنفس المهام بشكل فعال ، عدم الاستعانة بأي شخص له دراية بالبرنامج إلا في حالة إذا كان البرنامج معلقاً ولا يعمل ، الشعور بالثقة عند استخدام الإمكانيات المتطورة التي يتيحها البرنامج في التواصل مع الآخرين ، في حالة وجود المزيد من الوقت يعمل ممارسو العلاقات العامة على تطوير مهاراتهم للعمل بالبرنامج ، يعمل ممارسو العلاقات العامة على إتقان البرنامج في مجال العمل حتى وإن لم يكن أحد من المحيطين على دراية به ، وهذه العوامل تؤدي إلى جودة العمل وكفاءته ، ويؤدي عدم معرفة الوسائل الحديثة في الاتصال إلى عرقلة العمل داخل المؤسسات.

- **القلق والتوتر** : تعتبر الدقة في إنجاز الأعمال من أهم المؤشرات التي تؤثر في رغبة ممارسي العلاقات العامة في إنجاز الأعمال ؛ ويرتفع الإحساس لديهم بالقلق والتوتر حول الدقة المتوقعة في إنجاز الأعمال ، ويتوقف الإحساس بالقلق والتوتر على مدى اقتناع ممارسي العلاقات العامة بسهولة أو صعوبة استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل بغض النظر عن سهولة أو صعوبة البرنامج ؛ فإذا كان اعتقادهم بأن البرنامج سهل الاستخدام سوف يقل إحساسه بالقلق والتوتر من هذا الاستخدام ، وكشفت نتائج الدراسة على وجود العديد من العوامل التي تؤدي للقلق والتوتر لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية ، من أهمها: الشعور بالقلق من عدم سرية المعلومات الشخصية الخاصة على البرنامج ، الاستخدام الخاطيء أو غير المناسب للبرنامج من الممكن أن يؤدي لفقدان الكثير من المعلومات المهمة ، الشعور بالقلق والتوتر من إزعاج الجمهور في مختلف الأوقات ، التردد في استخدام البرنامج خوفاً من ارتكاب بعض الأخطاء التي لا يمكن تصحيحها ، الخوف من استخدام البرنامج في أغراض العمل إلى حد ما ، وتختلف نتائج الدراسة مع نتائج (دراسة Mirjana, et al ، 2016) والتي كشفت عن أن أهم هناك العديد من العقبات التي تعترض استخدام ممارسي العلاقات العامة التقنيات الحديثة في عملية الاتصال ، وتسبب لهم القلق مثل صعوبة الاندماج مع بعض ثقافات المجتمع، وصعوبة تحديد نوعية الجمهور المستهدف.

- **النية السلوكية** : تعتبر النية السلوكية من أهم المؤشرات الدالة على الاستخدام الفعلي لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل ، ويؤثر في النية السلوكية خبرات ممارسي العلاقات العامة في استخدام التكنولوجيا الحديثة في أغراض العمل ، وكشفت نتائج الدراسة أن النية السلوكية لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات

الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية تتمثل في العديد من النواحي مثل : نصيحة الآخرين باستخدام البرنامج لإنجاز مهام العمل بسرعة وسهولة ، النية لاستخدام البرنامج في إمداد الجمهور بكافة الإجراءات المتعلقة بالحصول على الخدمة بصفة منتظمة ، النية لاستخدام الإمكانيات المتطورة للبرنامج في الفترة المقبلة للتواصل مع الجمهور لتنفيذ برامج العلاقات العامة ، الشعور بالارتياح عند استخدام البرنامج في العمل لأنه يوفر لي بيئة اتصالية جيدة في الاتصال بالإدارة العليا والجمهور ، استمرارية استخدام البرنامج في العمل نظراً للإمكانيات الكبيرة التي يتيحها لي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة ، استمرارية استخدام البرنامج لأغراض العمل بناء على ملاحظة استخدام زملاء له ، النية في تعلم كافة الإمكانيات المتقدمة في البرنامج لتحسين الأداء في العمل ، النية في تعلم كافة الإمكانيات المتقدمة في البرنامج لتحسين الأداء في العمل ، الرغبة في استخدام البرنامج للقيام بأشياء مختلفة تتعلق بتحقيق أهداف ووظائف العلاقات العامة بالمؤسسة ، وهو ما أكدته (دراسة Nur Ria Sulastri & Kholisoh ، 2017) والتي كشفت أن ممارسي العلاقات العامة أصبحوا يعتقدون أن برنامج الوتس أب هو الوسيلة المثلى للتواصل بين الإدارة العليا والعاملين المؤسسات بعد الاستخدام الفعلي (السلوك) للبرنامج واشتركهم في المجموعات التي يتيحها البرنامج، والتي تبادل العاملون من خلالها المعلومات والصور والفيديوهات المتعلقة بالعمل.

- **طواعية الاستخدام** : أظهرت نتائج الدراسة أن لطواعية الاستخدام تأثيراً كبيراً على تبني ممارسي العلاقات العامة لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية ، وذلك من عدة نواحي تتمثل في : يتوقع مديرو في العمل استخدام الإمكانيات المتقدمة للبرنامج في العمل ، لا يطلب المديرون من ممارسي العلاقات العامة استخدام البرنامج ، حيث يرون أنه من المفيد استخدام البرنامج في أغراض العمل حتى ولم يكن إلزامياً ، وفي المقابل يتردد البعض في استخدام البرنامج خوفاً من ارتكاب بعض الأخطاء التي لا يمكن تصحيحها .

- **الدوافع الترفيهية** : كشفت نتائج الدراسة أن الدوافع الترفيهية لها تأثيراً كبيراً على تبني ممارسي العلاقات العامة لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية ، وذلك من عدة نواحي تتمثل في : استخدام البرنامج يجعل العمل أكثر إثارة للاهتمام ويرفه عن ممارسي العلاقات العامة ، ويقضي على الملل الوظيفي والشعور بالاسترخاء من ضغط العمل ، كما أنه يحقق السعادة عند استخدام البرنامج في أداء كافة التكاليفات التي يكلف بها ممارسو العلاقات العامة بها من قبل الإدارة ، وإنهاء الأمور المتعلقة بجمهور المؤسسة ، كما يحقق استخدام البرنامج في مجال التواصل مع الجمهور المتعة لهم .

- **العادة** : كشفت نتائج الدراسة أن تأثير العادة على تبني ممارسي العلاقات العامة لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية

والبحرينية يتمثل في العديد من الجوانب مثل: يتفاعل الجمهور مع ممارسي العلاقات العامة من خلال البرنامج لاعتياهم عليه في التواصل مع إدارة العلاقات العامة ، أصبح استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة عادة يومية بالنسبة للممارسين ، كما أصبح البرنامج هو الوسيلة الأساسية والمعتادة في التواصل بين الإدارة والجمهور ، وأصبح استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة أمراً طبيعياً بالنسبة لهم .

- **التجارب والخبرات السابقة :** أثبتت نتائج الدراسة أن لعامل الخبرة والتجارب السابقة تأثيراً مهماً على تبني ممارسي العلاقات العامة لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل ؛ فكلما كانت خبرات الممارسين كبيرة ، كلما زاد تبنيهم للبرنامج ، فقد كشفت النتائج أن البرنامج يحقق العديد من المزايا كنتيجة لهذا العامل ، منها : وجود العديد من التجارب في إرسال كافة الفعاليات والأنشطة والجوائز التي حصلت عليها المؤسسة لتحسين صورتها الذهنية لدى الجمهور ، ووجود تجارب ناجحة أيضاً في قدرتهم على استخدام البرنامج في حل العديد من المشاكل والصعاب التي تواجه المؤسسة ، كما أثرت الخبرة السابقة السابقة في استخدام البرنامج على جودة العمل والإنتاجية وتحسين المستوي الوظيفي ؛ مما أثمر على جودة العمل وسرعة التواصل مع الإدارة العليا والجمهور ، وأضافت دراسة (دراسة M Nchabeleng & er al ، 2018) مزايا أخرى منها : أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يُمكن من الإجابة على كل تساؤلات واستفسارات الجمهور حول المؤسسة.

- **سهولة الاستخدام:** من الملاحظ أن تأثير سهولة الاستخدام الخاصة بكافة الأدوات التي يتيحها برنامج الوتس تؤدي إلى تبني استخدامه سواء في الوقت الحالي أو في المستقبل ؛ فصعوبة الاستخدام تُوجد قلقاً لدى ممارسي العلاقات العامة وتخوفاً من الاعتماد على البرنامج في التواصل مع الجمهور ، فقد كشفت النتائج أن البرنامج يحقق العديد من المؤشرات في هذا المجال ، وتتمثل في : إن البرنامج مرن في التفاعل معه ، كما أنه وسيلة مريحة وسهلة الاستخدام في التواصل مع الآخرين ، ومن السهل جعل البرنامج يفعل ما يريد المستخدم أن يفعل ، وأن التفاعل مع البرنامج غير معقد.

- **إدراك الفائدة :** كشفت نتائج الدراسة أن تأثير إدراك الفائدة على تبني ممارسي العلاقات العامة لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل بالمؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية يتمثل في : يسهل استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة من القيام بالعمل ، يزيد استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة من إنتاجية العمل، يعزز استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة فعالية وظيفة العلاقات العامة، كما يحسن استخدام البرنامج في ممارسة العلاقات العامة من الأداء الوظيفي.

ثالثاً : اختبار فروض الدراسة : كشف اختبار فروض الدراسة عن النتائج التالية :

بالنسبة للمؤسسات المصرية : كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الأداء المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين القلق والتوتر ، العادة ، التجارب والخبرات السابقة ، وتختلف النتائج مع نتائج (دراسة منال المزاهرة ، 2018) ، والتي كشفت عن وجود علاقة بين الأداء المتوقع والنية السلوكية، كما تختلف النتائج أيضاً مع نتائج (حسن نيازي الصيفي ، 2015) والتي كشفت عن وجود علاقة بين الأداء المتوقع والنية السلوكية ، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الجهد المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين طواعية الاستخدام ، القلق والتوتر ، الدوافع الترفيهية ، التجارب والخبرات السابقة ، وكشفت النتائج أيضاً عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التأثير الاجتماعي لاستخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين طواعية الاستخدام ، القلق والتوتر ، الدوافع الترفيهية العادة، التجارب والخبرات السابقة ، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التسهيلات المتاحة لاستخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين طواعية الاستخدام ، الدوافع الترفيهية ، التجارب والخبرات السابقة ، وفي المقابل كشفت النتائج عن عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الأداء المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية ، النية السلوكية ، طواعية الاستخدام ، إدراك الفائدة ، الدوافع الترفيهية ، وعدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الجهد المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية ، النية السلوكية ، إدراك الفائدة ، الدوافع الترفيهية ، العادة ، وكشفت النتائج أيضاً عن عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التأثير الاجتماعي لاستخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية ، النية السلوكية ، إدراك الفائدة ، الدوافع الترفيهية ، العادة ، وكشفت النتائج أيضاً عن عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التأثير الاجتماعي لاستخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية ، النية السلوكية ، إدراك الفائدة ، القلق والتوتر ، العادة.

بالنسبة للمؤسسات البحرينية : كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الأداء المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية ، النية السلوكية ، طواعية الاستخدام ، الدوافع الترفيهية ، العادة ، والخبرات السابقة ، وتتفق النتائج مع نتائج (دراسة منال المزاهرة ، 2018) ، والتي كشفت عن وجود علاقة بين الأداء المتوقع والنية السلوكية، كما تتفق النتائج أيضاً مع نتائج (حسن نيازي الصيفي ، 2015) ، ووجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الجهد المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين طواعية الاستخدام ، إدراك الفائدة ، العادة ، التجارب والخبرات السابقة ، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التأثير الاجتماعي لاستخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية ، طواعية

الاستخدام ، القلق والتوتر ، الدوافع الترفيهية ، العادة ، وكشفت النتائج أيضاً عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التسهيلات المتاحة لاستخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين طواعية الاستخدام ، إدراك الفائدة ، الدوافع الترفيهية ، وفي المقابل كشفت النتائج عن عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الأداء المتوقع من استخدام المبحوثين لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين إدراك الفائدة ، القلق والتوتر ، وعدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الجهد المتوقع من استخدامهم لبرنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية ، النية السلوكية ، القلق والتوتر ، الدوافع الترفيهية ، كمات كشفت النتائج عن عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التأثير الاجتماعي لاستخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين النية السلوكية ، إدراك الفائدة ، التجارب والخبرات السابقة ، وكشفت النتائج أيضاً عن عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التسهيلات المتاحة لاستخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل وبين الكفاءة الذاتية النية السلوكية ، القلق والتوتر ، العادة ، التجارب والخبرات السابقة.

توصيات الدراسة :

في ضوء النتائج ، توصي الدراسة بالتوصيات التالية :

- ضرورة تبني المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية لاستخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل بصفة رسمية ؛ حتى يكون إلزامياً لممارسي العلاقات العامة في مختلف المؤسسات لتحقيق السرعة والإنجاز في كافة المهام المتعلقة بهذه المؤسسات.
- ضرورة إصدار المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية للقواعد اللازمة لاستخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل ، حتى يتم تنظيم الاتصال مع الجمهور الداخلي والخارجي بفاعلية أكثر وبناء على أسس محددة وواضحة.
- عقد دورات تدريبية لممارسي العلاقات العامة لتوضيح كيفية استخدام مواقع وبرامج التواصل الاجتماعي ، ومنها برنامج الوتس أب في أغراض العمل ، وكذلك مزايا ومخاطر استخدامها في أغراض العمل ، وكيفية التصرف في المواقف المختلفة في التعامل مع الجمهور عبر البرنامج .
- تحفيز الإدارة العليا في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية لممارسي العلاقات العامة على استخدام برنامج الوتس أب في أغراض العمل.
- تطوير البنية التحتية اللازمة لاستخدام مواقع وبرامج التواصل الاجتماعي ، وتوفير كافة التسهيلات اللازمة لتطوير العمل بإدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الخدمية المصرية والبحرينية.

الهوامش :

1. Naveen Kumar; and Sudhansh Sharma. (2016). Survey Analysis on the usage and Impact of WhatsApp Messenger, **Global Journal of Enterprise Information System**, Vol 8, Issue 3, July-September, pp52-57.
2. أحمد فؤاد ، عالم واتساب.. 1.5 مليار مستخدم شهرياً ، الموقع الإلكتروني عربية Sky News ، تاريخ الاطلاع 21 يونيو 2019 ، متاح على الموقع الإلكتروني : <https://www.skynewsarabia.com/technology/>
3. Princewell N. Achor; Justie O. Nnabuko) .2019). Quasi-Gatekeeping and Quasi-Gatewatching: The Dual Role of Public Relations Practitioners in the Social Media Domain, **Canadian Journal of Communication**, Vol. 44, Issue 1, p5-24.
4. Prisca S. Ngondo. (2019). An Exploratory Study: Digital and Social Media Use by Zimbabwean Public Relations Practitioners, **Public Relations Journal**, Vol. 12 Issue 3, May, pp1-26.
5. Osama Isaac; Zaini Abdullah; Adnan H. Aldholay ; Ali Abdulbaqi Ameen.(2019). Antecedents and outcomes of internet usage within organisations in Yemen: An extension of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)model, **Asia Pacific Management Review**, Vol 24, pp 335-354.
6. M Nchabeleng; CJ Botha; CA Bisschoff.(2018). The uses, benefits and limitations of social media for public relations in South African non-governmental organizations, **Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR)**, Vol. 12 Issue 3, pp 13- 25.
7. Ali Al-Badi :Aiman Al Wahaibi:Al Mukhaini :Saqib Ali.(2018). Adoption of Social Media for Public Relations Professionals in Oman, Information and Communication Technologies in Organizations and Society (ICTO2018), At Paris, France, March.
8. Molly Anyango Ali; Charles Nyambuga; Yakub Adams. (2018). Establishing Internal Communication Channels Preferred by the Employees of Public Universities in Western Kenya during Unrest, **International Journal of Journalism and Mass Communication**, Vol. 4, Issue1, September, pp. 061-066.
9. منال هلال المزاهرة ، توظيف ممارسي العلاقات العامة لشبكات التواصل الاجتماعي: القطاع التجاري الأردني أنموذجاً ، **المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية** ، المجلد 11 ، العدد 3، ص ص 411-381.

10. Emily Muhadia Sakali. (2017). Examining the Use of Social Media in Public Relations Practice in The Kenyan Government: A Case of Immigration Department, **Un- Published Master Thesis**, University of Nairobi, The School of Journalism and Mass Communication.
11. Kariuki Naomi Faith Wariara. (2017). Use Of WhatsApp As an Organizational Communication Platform: A Case Of Kenya's Safaricom Technology Division, **Un- Published Thesis Master**, United States International University – Africa, the School of Science and Technology.
12. Vikram Kharvi; Uma Bhushan. (2017). An Exploratory Study on Usage of Social Media by PR Practitioners for Media Relations, **IOSR Journal Of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)**, Vol 22, Issue 8, Ver. V August., PP 35-47.
13. Nur Kholisoh; Ria Sulastri. (2017). New Media Technology in Developing Effective Organizational Internal Communication, **Humaniora Journal**, Vol. 8 No. 1, January, pp 21-29.
14. Abdulhadi Almfleah. (2017). Social Media Use by Public Relations Departments in Saudi Arabia, **Un- published ph.D deseertation**, The University of Salford. Arts and Media.
15. Ria Sulastri; Nur Kholisoh. (2017). New Media Technology in .15 Developing Effective Organizational Internal Communication, **HUMANIORA**, Vol. 8 No. 1 January, pp21-29.
16. Mirjana Tankosic; Pavle Ivetic; Vuk Vucurevic. (2016). Features of Interactive Public Relations: Using Web 2.0 to Establish a Two-Way Communication with the Consumers, **International Journal of Business, Economics and Management**, Vol 1, Issue 1. pp290-295.
17. Chrystal. B; Zhanga. d & Yi Hsin Lin. (2015). Exploring Interactive Communication Using Social Media, **The Service Industries Journal**, Vol 35, Issue 11-12, pp670-693.
18. Achor, Princewell N; Nwachukwu, Chima P; Nkwocha Charles Azubuiké. (2015). An Evaluation of Impact of Social Media on Information Management in Public Relations Practice, **International Journal of Science and Research (IJSR)**, Vol 4 Issue 10, October, pp 1697-1706.
19. Donald K. Wright & Michella Drifka Hinson (2015), Examining social and emerging media use in public relations practice: ten-years longitudinal analysis, **Public Relations Journal**, vol.9, no.2, p.1-26.
20. Frank L. Belyeu Nahmías. (2015). Journalists and Adaptation to Technology: The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

(UTAUT) Perspective on the NodeXL Social Network Analysis Tool, **Un-Published Master dissertation**, Tilburg University, Communication and Information studies.

21.حاتم محمد عاطف. ممارسة القائم بالاتصال لأنشطة العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية دراسة تطبيقية على جامعة المنوفية، *مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط*، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، العدد السادس- السنة الثالثة، 2015.

22.حنان جنيد، دور مواقع الإنترنت في تحقيق الأهداف الاتصالية للمنظمة، *الملتقى الثالث للعلاقات العامة الرقمية*، جمعية العلاقات العامة والإعلان، الرياض، من 19-20 جمادى الآخرة 1436هـ (8-9 أبريل 2015).

23.حسن نيازى الصيفي، تبنى ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي في المنظمات الحكومية السعودية : دراسة ميدانية في إطار النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا UTAUT ، *مجلة بحوث العلاقات العامة : الشرق الأوسط* ، العدد السادس ، يناير – مارس 2015 ، ص ص 156-180.

24.Lydia Andoh-Quainoo1 Philip Annor-Antwi. (2015). The Use of Social Media in Public Relations: A Case of Facebook in the Ghanaian Financial Services Industry, **New Media and Mass Communication**, Vol 41, pp 37-48.

25.Jesus Milton Rousseau S.; Dr. K. Puttaraju. (2014). Facebook for Media Relations, **IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)**, Vol 19, Issue 8, Ver. IV, Aug, PP 36-45.

26.Viswanath Venkatesh; Michael G. Morris; Gordon B. Davis; Fred D. Davis (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. **MIS Quarterly**, Vol 27, No3, September, pp425-478.

27.Michael D. Williams, Nripendra P. Rana and Yogesh K. Dwivedi. (2015). The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): a literature review, **Journal of Enterprise Information Management**. 28 No. 3, pp. 443.

28.Carlos Arcila Calderón; Marcela López; Jennie Peña. (2017). The Conditional Indirect Effect of Performance Expectancy in the Use of Facebook, Google+, Instagram and Twitter by youngsters, Jennie. **Revista Latina de Comunicación Social**, Vol 72, p592.

29.Singeh, F.W., Abrizah, A., and Harun Abdul Karim, N. (2013). Malaysian authors' acceptance to self-archive in institutional repositories: Towards a unified view. **The Electronic Library**, Vol31, Issue2, p.190.

30.Davis, F.D. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and result, **Un-Published Ph.D.**

dissertation, Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology, p 24-26.

31. Abdulkadir ÖZDEMİR; Ahmet Kamil KABAKUŞ. (2019). User acceptance of cloud-based hospital information system, **Journal of Social and Administrative Sciences**, Vol6, Issue 1, p36.
32. Song-yi Youn; Kyu-Hye Lee. (2019). Proposing value-based technology acceptance model: testing on paid mobile media service, *Youn and Lee Fash Text*, Vol 6, Issue 13, P 5.
33. Kim, S.; Jeong, S.-H.; Hwang, Y. Predictors of pro-environmental behaviors of American and Korean students: The application of the Theory of Reasoned Action and Protection Motivation Theory, *Sci. Commun.* 2013, 35, 169.
34. Quynh Anh Nguyen; Luc Hens ; Charlotte MacAlister ; Lester Johnson; , Boripat Lebel; , Sinh Bach Tan ; Hung Manh Nguyen ; The Ninh Nguyen ; Louis Lebel .(2019). Theory of Reasoned Action as a Framework for Communicating Climate Risk: A Case Study of Schoolchildren in the Mekong Delta in Vietnam, **Sustainability**, Vol 10, P4.
35. Muhammad Zaheer Asghar; Fariha Gul; Pirita Seitamaa Hakkarainen ; M. Zeki Taşdemir.(2019). Validating Entrepreneurial Intentions Questionnaire to Assess the Impact of Entrepreneurship Education, *Education and Science*, Vol 44, No 197, P386.
36. Francisco Javier Rondan-Cataluña; Jorge Arenas-Gaitán; Patricio Esteban Ramírez-Correa. (2015). A comparison of the different versions of popular technology acceptance models A non-linear perspective, **Kybernetes** ,Vol. 44 No. 5, p 793.
37. Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace1. *Journal of applied social psychology*, 22(14), 1111-1132.
38. Kathy J. Gibson. (2015). User Acceptance of New Technology-Based Cross-Domain Solutions in The Department of Defense: A Quantitative Study, **Un- Published PHD Dissertation**, Capella University, p27.
39. Olga De Troyer; Frederik Van Broeckhoven; Joachim Vlieghe.(2017). Linking serious game narratives with pedagogical theories and pedagogical design strategies, **J Comput High Educ**, Vol 29, p558.
40. Everett M. Rogers. (1983). **Diffusion of Innovations**, 3d edition, NY, A Division of Macmillan Publishing Co., Inc. Free Press, pp 230-238.

41. Carlos Arcila Calderón; Marcela López; Jennie Peña. (2017). The Conditional Indirect Effect of Performance Expectancy in the Use of Facebook, Google+, Instagram and Twitter by youngsters, **Op.Cit**, p395.
42. Hanifi Murat Mutlu; Ali Der. (2017). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: The Adoption of Mobile Messaging Application, **Megatrend revija - Megatrend Review**, Vol. 14, № 1, p172.
43. Wonjun Lee¹; Seungjae Shin. (2019). An Empirical Study of Consumer Adoption of Internet of Things Services, **International Journal of Engineering and Technology Innovation**, Vol. 9, No. 1, p4.
44. Valentina A. López-Pérez; Patricio E. Ramírez-Correa; Elizabeth E. Grandón. (2019). Innovativeness and Factors that Affect the Information Technology Adoption in the Classroom by Primary Teachers in Chile, **Informatics in Education**, Vol. 18, No. 1, 176.
45. Saravana P. Govindasamy, (2019). Scaling Innovations in Healthcare: A Multi-Method Analysis of Facilitators and Barriers of Innovation Adoption in Hospitals, **Un- Published PHD Dissertation**, Temple university, Business Administration, p36.
46. Sodiq Onaolapo; Olawale Oyewole. (2018). Performance Expectancy, Effort Expectancy, and Facilitating Conditions as Factors Influencing Smart Phones Use for Mobile Learning by Postgraduate Students of the University of Ibadan, Nigeria, **Interdisciplinary Journal of e-Skills and Lifelong Learning**, 14, p98.
47. Angela Gibson. (2019). Assessment of Acceptance Factors Impacting Adoption and Use of Business Intelligence and Analytics Systems among Small and Medium-Size Us Manufacturing Organizations, **Un- Published ph.D Dissertation**, Capella University, School of Business and Technology, p37.
48. Mohammad I. Ahmad. (2014). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) A Decade of Validation and Development, **Fourth International Conference on ICT in our lives 2014 —Information Systems Supporting Decision Making” (ISSN 2314-8942)**, Information Systems and Computer Science Department, Faculty of Commerce, Alexandria University, Alexandria, Egypt, December 20-22, pp1-13.
49. **Fourth International Conference on ICT in our lives 2014** —Information Systems Supporting Decision Making” (ISSN 2314-8942),

Information Systems and Computer Science Department, Faculty of Commerce, Alexandria University, Alexandria, Egypt, December 20-22

50. Olayemi Abdullateef Aliyu; Chris Arasanmi; Samuel Ekundayo. (2019). Do demographic characteristics moderate the acceptance and use of the Moodle learning system among business students? **International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)**, 2019, Vol. 15, Issue 1, p182.
51. Serena Brown. (2018). An Investigation of Faculty Perceptions About Mobile Learning in Higher Education, **Un-Published PHD Dissertation**, Nova Southeastern University, College of Education, p51.
52. Flora A. Kimathi and Yi Zhang; Longji Hu. (2019). Citizens' Acceptance of E-Government Service: Examining E-Tax Filing and Payment System (ETFPS) in Tanzania, **Afr. J. Lib. Arch. & Inf. Sc**, Vol. 29, No. 1, April, p 58.
53. Baptista, G., and Oliveira, T. (2015). Understanding mobile banking: The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators. **Computers in Human Behavior**, Vol50, p 418.
54. Venkatesh, V., Thong, J. Y., and Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. **MIS Quarterly**, Vol 36, Issue1, p161- 166.
55. Giannakos, M. N., & Vlamos, P. (2013). Educational webcasts' acceptance: Empirical examination and the role of experience. **British Journal of Educational Technology**, vol. 44, no. 1, p132.
56. Pahnla, S.; Siponen, M.; Zheng, X. (2011). Integrating habit into UTAUT: the Chinese eBay case. **Pacific Asia Journal of the Association for Information Systems**, Vol 3, No2, p2.
57. Chauhan, S., & Jaiswal, M. (2016). Determinants of acceptance of ERP software training in business schools: an empirical investigation using the UTAUT model. **The International Journal of Management Education**, vol. 14, no. 3, pp. 257.
58. Olayemi Abdullateef Aliyu, Chris Arasanmi; Samuel Ekundayo. (2019). Do demographic characteristics moderate the acceptance and use of the Moodle learning system among business students? **International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)**, Vol. 15, Issue 1, p 182.
59. Paola Torres Maldonado, U., Feroz Khan, G., Moon, J., & Jeung Rho, J. (2011). E-learning Motivation and Educational Portal Acceptance in

- Developing Countries. **Online Information Review**, vol. 35, no. 1, pp. -85.
60. Paola Torres Maldonado, U., Feroz Khan, G., Moon, J., & Jeung Rho, J. (2011). E-learning motivation and educational portal acceptance in developing countries. **Online Information Review**, vol. 35, no. 1, pp. -85.
61. Ajzen, I., and Fishbein, M. (2005). **The Influence of Attitudes on Behavior, in The Handbook of Attitudes**, D. Albarracín, B. T. Johnson, and M. P. Zanna (eds.), Mahwah, NJ: Erlbaum, p201.
62. Bonneville.luc,crosjean,sylvieet lagace,martine, “**Introduction aux methods derecherche en communication**” Gaetan morin, 2007.P123
63. Magsamen-Conrad, K., Upadhyaya, S., Joa, C. Y., & Dowd, J. (2015). Bridging the divide: Using UTAUT to predict multigenerational tablet adoption practices. **Computers in Human Behavior**, vol. 50, p195.
64. عاطف عدلي العبد، المنهج العلمي في البحوث الإعلامية، القاهرة، دار الهاني، 2000، ص15.
65. Susanna Hornig Priest. (2010). **Doing Media Research: An Introduction**, California: Sage Publications, P.124
66. بركات عبد العزيز، مناهج البحث الإعلامي- الأصول النظرية ومهارات التطبيق، ط1، القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2012، ص 80.
67. محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، القاهرة: عالم الكتب، 2000م، ص129.
68. الكامل، بحوث الإعلام والرأي العام – تصميمها وإجراؤها وتحليلها، الطبعة الأولى، القاهرة، دار النشر للجامعات، 2001 .
69. راسم محمد الجمال ، مقدمة في مناهج البحث في الدراسات الإعلامية ، القاهرة ، جامعة القاهرة ، مركز التعليم المفتوح ، 1999 ، ص 134 .
70. سامي طابع، بحوث الإعلام، القاهرة، دار النهضة العربية، 2001 ص 167
71. سامي طابع، بحوث الإعلام ، مرجع سابق ، ص 366.
72. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، مرجع سابق، ص431.
73. Anol Bhattacharjee, **Social Science Research: Principles, Methods, and Practices**, 2nd edition (Florida, USA: University of South Florida, 2012, p56.
74. شيماء ذو الفقار، مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009، ص 78
75. فرج الكامل، بحوث الإعلام والرأي العام: تصميمها وإجراؤها وتحليلها، القاهرة: دار النشر للجامعات، 2001، ص 225.