

جهود مواجهة الشائعات الإلكترونية وتحقيق جودة الخدمات بمنظمات رعاية الأيتام

Efforts to confront online rumors and achieve the quality
of services in orphan care organizations

الدكتور إبراهيم صبري احمد حسنين

أستاذ مساعد بقسم العمل مع المجتمعات والمنظمات

كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان

الملخص.

هدفت الدراسة الحالية الي تحديد مستوى الجهود المبذولة من منظمات رعاية الايتام لمواجهة الشائعات الالكترونية، وتحديد مستوى تحقيق جودة الخدمات بمنظمات رعاية الايتام، ووضع رؤية مستقبلية من منظور تنظيم المجتمع لتفعيل جهود منظمات رعاية الايتام في مواجهة الشائعات الالكترونية. تعتبر من الدراسات الوصفية التي اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بالعينة العمدية لمجموعة من منظمات رعاية الايتام بمحافظة القاهرة والجيزة، وعددها (٩) منظمات، المسح الاجتماعي الشامل لأعضاء مجالس الإدارة والعاملين بمنظمات رعاية الايتام وعددهم (١٠٨). تم جمع البيانات من خلال استبانة لأعضاء مجالس الإدارة والعاملين بمنظمات رعاية الايتام حول جهود مواجهة الشائعات الالكترونية وتحقيق جودة الخدمات بمنظمات رعاية الايتام. اشارت نتائجها الى ان مستوى الجهود المرتبطة بالسياسات التي تقوم بها منظمات رعاية الايتام لمواجهة الشائعات الالكترونية متوسط، أيضا مستوى الجهود المالية التي تقوم بها منظمات رعاية الايتام لمواجهة الشائعات الالكترونية متوسط، ارتفاع مستوى الجهود الاجتماعية والتكنولوجية التي تقوم بها منظمات رعاية الايتام لمواجهة الشائعات الالكترونية. بالإضافة الى ارتفاع مستوى جودة الخدمات التي تقدمها منظمات رعاية الايتام. كما ثبت صحة الفرض الرئيسي للدراسة "توجد علاقة طردية دالة احصائياً بين جهود مواجهة الشائعات الالكترونية وتحقيق جودة الخدمات بمنظمات رعاية الايتام". في النهاية وضعت الدراسة رؤية مستقبلية من منظور تنظيم المجتمع لتفعيل جهود منظمات رعاية الايتام في مواجهة الشائعات الالكترونية.

الكلمات الدالة: الشائعات الالكترونية- جودة الخدمات - رعاية الايتام.

Abstract

The current study aimed to determine the level of efforts made by orphan care organizations to reduce online rumors, determine the level of service quality in orphan care organizations, and develop a future vision in context of community organization method to activate the efforts of orphan care organizations in reduce online rumors. It is considered one of the descriptive studies that relied on the social survey approach with a sample of orphan care organizations in Cairo and Giza governorates (N= 9) organizations, and a comprehensive social survey of members of boards of directors and employees of orphan care organizations, (N=108). The data was collected through a questionnaire for members of the boards of directors and employees in orphan care

organizations about efforts to reduce online rumors and achieve the quality of services in orphan care organizations. Its results indicated that the level of efforts related to the policies carried out by orphan care organizations to reduce online rumors is medium, also the level of financial efforts undertaken by orphan care organizations to reduce online rumors is medium, and the level of social and technological efforts undertaken by orphan care organizations to reduce online rumors is high. In addition to the high level of quality of services provided by orphan care organizations. The main hypothesis of the study was also accepted, "*there is statistically significant relationship between efforts to reduce online rumors and achieve quality services in orphan care organizations.*" In the end, the study developed a future vision in context of community organization method to activate the efforts of orphan care organizations in reduce online rumors.

Keywords: online rumors- service quality- Orphans Care.

أولاً: مدخل مشكلة الدراسة.

الشائعة حجر عثرة لا يستهان به، فهذه الأخبار التي لا تعدو أن تكون مجرد كلمات، كم من أمة دمرتها، وجيوش خذلتها، وجماعات فرقته، وأفراد أفلقتها، وأسر فككتها، حطمت عظامها، ولوثت أثرياء، وشنتت أصدقاء، وقطعت وشائج، وتسببت في جرائم (النجار، ٢٠١٤، ص ٨١)

ان من الظواهر السيئة التي انتشرت في مجتمعنا وأصبحت تهدد قيمنا وحياتنا، تقطع أوصالنا وتلوث أخلاقنا وتآكل حسناتنا، ويزيد من نشر الأدواء والآفات فيما بيننا ظاهرة نشر الإشاعات والترويج لها والتي منها المعلومات الكاذبة والأخبار الزائفة وتناقل الأنباء المغلوطة الأثمة (بدوي، ٢٠١٨، ص ٦٨).

هناك العديد من الدراسات والأبحاث التي تناولت اضرار الشائعات، على سبيل المثال: دراسة عباس (٢٠١١) التي هدفت الى توضيح مفهوم الشائعات ومعناها، الوقوف على أسباب انتشار الشائعات وآثارها، وتوصلت نتائجها الى ان الشائعات ليست حديثة الظهور، بل موجودة في الماضي، وهي قديمة في المجتمعات البشرية، إن للشائعات أضرار عظيمة على المجتمع المسلم، ما لم يحطات لها ويتحصن المجتمع من شرها. كما اوصت الدراسة باهمية الانتباه جيداً والتريث في نقل الأخبار والكلام الذي نسمعه قبل أن نتحدث به وننقله للآخرين.

دراسة عبد الله (٢٠١٥) والتي هدفت إلى مناقشة خطورة نشر الشائعات، حيث تعتبر الشائعات مرض اجتماعي نفسي، وهذا المرض أساسه الحسد وأمراض القلوب، ويؤدي إلى

البغضاء وبسبب الضغائن والأحقاد فيما بين المسلمين. وذكر البحث أن الشرع المطهر جاء بالتحذير من هذا المرض، وخاصة في هذا العصر، حيث بانتشار وسائل الاتصال جعلت الشائعات تنتشر بسرعة مذهلة. واستعرضت الدراسة عدة آيات قرآنية والأحاديث النبوية التي بينت أن من أحب إشاعة الفاحشة في أهل الإيمان فإن الله يتوعد به عذاب أليم في الدنيا والآخرة. وأشار البحث إلى من وقعت عليه الشائعات وانتهكت حرمة بكذب وبهتان أو غيبة أو نميمة بأكثر من أن تطيع الله فيه، فعليه أن يصبر ويحتسب.

دراسة يوهان واخرون Others & YuhanHu (٢٠١٨) التي أوضحت ان انتشار الشائعات له تأثير عميق على رفاهية الناس والاستقرار الاجتماعي، وأشارت نتائجها الى ان الأشخاص الذين لديهم مواقف مختلفة تجاه الشائعات قد يلعبون أدوارًا مختلفة في عملية انتشار الشائعات. كان من المدهش أن نجد أن الأشخاص الذين يترددون في نشر الشائعات يكون لهم تأثير إيجابي على انتشار الشائعات.

دراسة الهلالي (٢٠٢٢) التي هدفت إلى التعرف مدى تأثير الشائعة على أداء المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان، وما تأثير الشائعات على تحقيق أهداف المؤسسة، وما تأثير الشائعات على نظام الاتصال داخل المؤسسة الحكومية، وما تأثير الشائعات على نظام الأجور في سلطنة عمان، وما تأثير الشائعات على نظام الضبط والالتزام الإداري، وما مدى تأثير الشائعات على بناء الثقة بين المواطنين والمؤسسات الحكومية بسلطنة عمان. تمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين الحكوميين الرسميين، والمنتسبين إلى المؤسسات الحكومية فقط، وقد مضى على تعيينهم في الحكومة عام كامل؛ وذلك حتى يكونوا قادرين على إدراك طبيعة العمل الحكومي، ومعرفة مدى تأثير المؤسسات الحكومية بانتشار الشائعات. وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: ١- كشف نتائج الدراسة عن تأثير الشائعات في تأليب الرأي العام اتجاه المؤسسة وأنشطتها، وتشكيك الموظفين في كفاء الأهداف الموضوعية، والتقليل من تحفيز المؤسسة نحو انجاز الأهداف المخطط لها، بينما تؤثر الشائعة على أداء المؤسسة بشكل محدود في انجاز الخطط والبرامج في الوقت المحدد، ٢- كشف نتائج الدراسة على أن تأثيرها يتركز في اضعاف العلاقات الاتصالية بين الموظفين، وتقلل من الثقة بين العاملين أثناء التواصل الشخصي، وتحدث ارباك في نظام الاتصال بين المؤسسة والجهات المركزية، بينما يقل تأثير الشائعة في التشكيك في المكاتبات الرسمية بين الدوائر والأقسام.

تمثل الشائعة جزءاً لا يتجزأ من الفضاء الإعلامي لكل مجتمع حيث إنها وجدت منذ وجود البشرية وما زالت تفرض وجودها اليوم في عصر الفاسبوك واليوتيوب. فالشائعة كظاهرة اجتماعية تعتبر مكوناً هاماً واستراتيجياً في التراث الثقافي لأي مجتمع من المجتمعات (قيراط، ٢٠١٧، ص ٣٢).

وهذا يقودنا إلى ما يسمى في وقتنا الحالي بالشائعات الإلكترونية أو الشائعات أون لاين أو شائعات مواقع التواصل الاجتماعي، والتي تناولتها العديد من الأبحاث والدراسات، على سبيل المثال:

دراسة الزهراني (٢٠١٥) التي هدفت إلى التعريف بالشائعات وإيضاح خطورة ترويجها، التعريف بوسائل التواصل الاجتماعي وبيان خطورة سوء استخدامها، إيضاح عقوبة الشائعات في الشريعة الإسلامية، إيضاح عقوبة الشائعات في النظام السعودي والقانون الإماراتي، الوقوف على مسؤوليات الجهات المعنية بمواجهة جرائم ترويج الشائعات. أشارت أهم نتائجها إلى إن موقف النظام السعودي من جريمة الشائعات موقف صحيح وهو لا يختلف عن موقف الشريعة الإسلامية من هذه الجريمة، لأن الشريعة الإسلامية هي مصدر النظام السعودي، إذ يقرر عقوبة تعزيرية تخضع لسلطة القاضي التقديرية، وتعتبر وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة مع إيجابياتها الظاهرة إلا أنه لا بد من الحذر من سلبياتها حيث أن البعض استخدمها بطريقة سيئة لنشر الشائعات المخلة بالأمن، سلطات الدولة الثلاث والأجهزة التابعة لها، تقوم بدور واضح وفعال في محاربة جريمة ترويج الشائعات المخلة بالأمن عبر وسائل التواصل الاجتماعي، من خلال سن الأنظمة والتدابير الوقائية والملاحقة الجنائية وإيقاع العقوبات المناسبة على الجناة، وسرعة تنفيذ الأحكام القضائية. كما أوصت الدراسة بضرورة زيادة وسائل تثقيف العاملين في مجال العدالة الجنائية على التعامل مع جرائم وسائل التواصل الاجتماعي، سواءً في مجال الضبط أو التحقيق أو المحاكمة، ضرورة إنشاء مركز علمي خاص لمكافحة ترويج الشائعات الإلكترونية التي تستهدف الأمن ونظام الدولة وطرق الوقاية منها.

دراسة شين شاو & زهو كوينجوا & شين هونج زوا (٢٠١٦) Shen Chao1,Zhu Qinghua, Shen Hongzhou التي تبحث في دوافع وأنماط اتجاهات مستخدمي الويب (أي طلاب الجامعات) الجماعية تجاه الشائعات المختلفة عبر الإنترنت. أشارت النتائج إلى أن مستخدمي الويب حاولوا التحقق من صحة الشائعات، وأن محتوى الشائعات يوضح القنوات الناشئة، وتغير التفاعل بين مستخدمي الويب بشكل ديناميكي. تشمل العوامل

الرئيسية التي تؤثر على اتجاهات مستخدمي الويب: الوعي الأولي، وسلوك المجموعة، بالإضافة إلى الحصول على المعلومات وقنوات الاتصال. ومع ذلك، لا يوجد ارتباط كبير بين تغيير اتجاهات مستخدمي الويب ومحتويات الشائعات.

دراسة دعاك (٢٠١٨) التي ركزت على الكشف عن الأبعاد الاجتماعية والنفسية وراء انتشار الشائعات الإلكترونية في المجتمع، وأوضحت نتائجها أن مواقع التواصل الاجتماعي تداولت الشائعات بشكل كبير جداً، اتضح أيضاً أن الواتس اب من أبرز مواقع التواصل الاجتماعي التي حظيت بنسبه عالية في نشر الشائعات، واغلبية الشائعات المنتشرة شائعات اجتماعيه وقد جاءت بنسبه عالية جداً. كما اوصت الدراسة على المستوى الشعبي (أفراد المجتمع) إذ عليهم قبل ترويج أي خبر يأتي إليهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو هواتفهم الذكية ضرورة العودة لمصادر الأخبار الرسمية في الدولة، وتوخي الحيطة والتنثب في نقل المعلومات والأبناء، على المستوى الأمني، وذلك من خلال تشديد الجهات المعنية على ملاحقة مروجي هذه الشائعات عبر وسائل التواصل الاجتماعي وتقديمهم للمحاكمة، وعلى المستوى التشريعي والقانوني، يكون ذلك من خلال الحزم في تطبيق أقصى العقوبات التي يقرها القانون على مروجي الإشاعات.

دراسة إلمي نكمات & ديوي كونج Elmie Nekmat & Dewei Kong (٢٠١٩) التي اهتمت بتوسيع نظرية التواصل في الأزمات الطرفية (SCCT) مع نظرية الشائعات لفحص تأثير الشائعات عبر الإنترنت على إسناد مسؤولية الأزمات التنظيمية والموقف تجاه المنظمة خلال فترة عدم اليقين من الأزمات. كشفت النتائج أن الناس يميلون إلى تصديق الشائعات القائمة على الحقائق أكثر من الشائعات ذات الادعاءات الذاتية، مما يؤدي إلى مزيد من اللوم التنظيمي وبالتالي المزيد من المواقف السلبية تجاه المنظمة. تعمل النتائج على توسيع الفرضية النظرية للشائعات كما هو مفترض في نظرية SCCT مع أدلة على أن الشائعات عبر الإنترنت تشكل مستويات مختلفة من إسناد الأزمات وتهديد سمعة المنظمات.

دراسة مشهور (٢٠٢٠) هدفت إلى التعرف على أهم الآثار المترتبة على شائعات وسائل التواصل الاجتماعي (الواتساب أنموذجاً) وكيفية علاجها، واعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدمت هذه الدراسة أداة الاستبانة لجمع البيانات والتي تم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من (٢١٠) طلاب من طلاب كلية المجتمع بجامعة جازان، الذين يستخدمون تطبيق WhatsApp، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة أن

أكثر الآثار المترتبة على شائعات وسائل التواصل الاجتماعي (الواتساب أنموذجاً) حسب آراء العينة تتمثل في تأثيرها السلبي على العلاقات الاجتماعية، وقلبها للحقائق، ونشر الأفكار الخاطئة، وتفكك المجتمع، وتشويه السمعة للخصوم، وتساعد على الفوضى والاضطرابات والتمرد، وأقل الآثار المترتبة على شائعات وسائل التواصل الاجتماعي (الواتساب أنموذجاً) حسب آراء العينة تتمثل في عدم تقدم الدولة في المجال الاقتصادي، والتحكم في التوجه السياسي، والتشكيك في ثوابت المجتمع، وأن أكبر التحديات التي تواجه الحد من انتشار الشائعات في وسائل التواصل الاجتماعي، سرعة انتشارها، بسبب سهولة استخدام الواتساب، وعدم إدراك عواقب المساهمة في نشر الشائعات، وأن أكثر الحلول لمواجهة ذلك عدم إعادة نشرها، والرد السريع بالمعلومة الصحيحة، وتلقي الأخبار من مصدرها، ولذلك أوصت الدراسة أنه يجب على الجهات المعنية تشديد الرقابة على وسائل التواصل الاجتماعي واتخاذ جميع الإجراءات الرادعة لمروجي الشائعات، وزيادة الشفافية.

دراسة فارح (٢٠٢١) هدفت إلى التعرف على محتوى الشائعات التي انتشرت عبر مواقع التواصل الاجتماعي بسبب جائحة فيروس كورونا المستجد خلال الفترة من شهر مارس ٢٠٢٠ حتى شهر يوليو ٢٠٢٠. واستخدمت المنهج الوصفي "تحليل المحتوى" لوصف وتحليل مضمون الشائعات لتوضيح أنواعها، وأشكالها، والغرض من نشرها بين الناس، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الشائعات حول فيروس كورونا المستجد التي انتشرت في حساب هيئة مكافحة الإشاعة على تطبيق تويتر. أشارت النتائج إلى أن أعلى نسبة لانتشار الشائعات كانت في شهر مارس وهو يوافق الشهر الذي أعلنت فيه منظمة الصحة العالمية أن فيروس كورونا المستجد يعد وباءً بسبب تفشيه عالمياً. وأن عدد الشائعات التي تم حصرها في حساب الهيئة على تطبيق تويتر خلال هذه الفترة بلغت (٦١)، احتلت شائعات التخويف وبث الذعر بين الناس المرتبة الأولى، حيث تضمن محتوى الشائعات أخباراً مبالغاً في التهويل والتضليل باستخدام أشكال مختلفة في نشرها عبر وسائل التواصل الاجتماعي، يليها في المرتبة الثانية الشائعات الاتهامية والهجومية تجاه الأفراد من ذوي المناصب القيادية والجماعات والمنظمات الرسمية للنيل من سمعتهم وزعزعة ثقة الناس بهم.

دراسة يانج شينج شين & اخرون Others & Yung-Cheng Shen (٢٠٢١) تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف طبيعة الشائعات عبر الإنترنت والتحقيق في كيفية معالجة

الخصائص المعلوماتية للشائعات عبر الإنترنت من خلال وساطة المتغيرات النفسية لتعزيز إعادة توجيه الشائعات عبر الإنترنت. تشير النتائج الى هناك أربع خصائص للمعلومات (صنع المعنى، والمرح، والمخاوف، والأهمية الشخصية) وثلاثة محفزات نفسية (تقصي الحقائق، وتعزيز العلاقات، وتعزيز الذات) تعمل على تعزيز سلوك إعادة توجيه الشائعات عبر الإنترنت.

يتضح من مما سبق ان دراسة إلمي نكمات & ديوي كونج (٢٠١٩)، ودراسة فارح (٢٠٢١) أشاروا الى تأثير الشائعات الالكترونية على المنظمات، حيث انها تهدد سمعتها وتعمل على زعزعة ثقة الناس بتلك المنظمات.

بالإضافة الى ذلك، نجد ان الشائعات الالكترونية كان لها تأثير كبير على منظمات رعاية الأيتام، خاصة في المجتمع المصري، حيث تم إعادة تداول بعض الصور والايخبار حول بعض الانتهاكات في دور الأيتام في الفترة من ٢٠١٨ الى ٢٠١٩، والذي دفع مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء للتنسيق مع وزارتي الداخلية والتضامن الاجتماعي لبحث صحة تلك الشائعات المتداولة على مواقع التواصل الاجتماعي والتي سببت القلق والبلبلة بين المواطنين.

بشكل خاص، نجد الدراسات التي ركزت على جودة الخدمات في منظمات رعاية الأيتام لم تعط الاهتمام بدراسة الشائعات بشكل عام، والشائعات الالكترونية بشكل خاص في تأثيرها على جودة الخدمات، فنجد دراسة عوض (٢٠١٣) اهتمت بالتعرف على مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء، وعلاقة مستوى جودة هذه الخدمات، باختلاف جنس النزيل، وعمره، ومستوى تحصيله، والمدة التي أمضاها في المؤسسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء كانت متوسطة، واوصت بضرورة العمل على رفع مستوى الخدمات الثقافية والتعليمية، وذلك بتصميم البرامج التعليمية والثقافية الحديثة والمدروسة، التي تتناسب مع قدراتهم ومرحلتهم العمرية.

اما دراسة همام (٢٠١٤) فقد هدفت الى إلى استخدام برنامج مهني لتحسين جودة خدمات رعاية الأيتام داخل المؤسسات الأهلية، وتضمن ذلك البرنامج مجموعة من المؤشرات هي: تجهيز البيئة والبنية الملائمة لاحتياجات الأيتام، رفع كفاءة العاملين في التعامل مع الأيتام، توفير الحماية والأمان للأيتام، تحقيق الرعاية المتكاملة للأيتام، الاهتمام

بالرعاية اللاحقة للأيتام، وقد اشارت نتائجها الى اسهام البرنامج في تحسين جودة الخدمات بمؤسسات رعاية الايتام.

دراسة الكردي (٢٠١٩) ركزت على تقويم جودة خدمات الرعاية الاجتماعية الاهلية للأيتام والأطفال والمعرضين للخطر بمحافظة كفر الشيخ، وأشارت نتائجها الى ارتفاع مستوى معايير جودة تلك الخدمات والتي شملت (سياسة الحماية، الإدارة والتوثيق، البيئة والبنية والتجهيزات، الممارسة المهنية، الرعاية المتكاملة، كفاءة وكفاية العاملين)، كما وضعت الدراسة تصور تخطيطي لتحسين جودة تلك الخدمات، والذي من اهم جوانبه تزويد دور رعاية الايتام بالحواسب الالكترونية والتدريب على استخدامها، عمل ملفات ومواقع الكترونية لدور رعاية الايتام، عمل برنامج تسويق الكتروني لتلك الدور، التشبيك الكترونيا مع وزارة التضامن، عمل استطلاعات للرأي للعاملين لبحث مشكلاتهم.

هناك العديد من المهن التي تلعب دوراً كبيراً في الحد من اثار الشائعات الالكترونية، ومنها مهنة الخدمة الاجتماعية بطرقها المتنوعة، وهذا ما اكدت عليه دراسات وبحوث الخدمة الاجتماعية:

دراسة محمد (٢٠٢٠) التي هدفت إلى اختبار فاعلية برنامج التدخل المهني للمدخل الوقائي في الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتوعية الشباب بمخاطر الشائعات الإلكترونية على الأمن القومي المصري وذلك من خلال توعية الشباب بالمخاطر الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والأمنية والعسكرية والنفسية والدينية الأخلاقية للشائعات الإلكترونية على الأمن القومي المصري. وسعى البحث إلى التحقق من الفروض العملية التالية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة في القياسين (القبلي-البعدي)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية في القياسين (القبلي-البعدي). وينتمي هذا البحث إلى الدراسات التجريبية، واعتمد على المنهج التجريبي حيث تم التطبيق على مجموعتين أحدهما تجريبية والأخرى ضابطة وبلغ عدد كل مجموعة ٢٥ مفردة، وطبق برنامج التدخل المهني بمركز شباب ناصر بمدينة أسيوط، في الفترة من (يوليو ٢٠١٩م إلى ديسمبر ٢٠١٩م)، وتوصلت نتائج البحث إلى صحة جميع فروض البحث وبالتالي تحققت جميع أهداف الدراسة.

دراسة طه (٢٠٢٠) هدفت الى تحديد الدور الذي تمارسه المؤسسات الحكومية والأهلية في مواجهة أخطار الشائعات الإلكترونية، تحديد أهم الآليات التي تستخدمها المنظمات الحكومية والأهلية لحماية المجتمع من أخطار الشائعات الإلكترونية، تحديد المعوقات التي

تواجه هذه المنظمات لحماية المجتمع من أخطار الشائعات الإلكترونية، اقترح بعض الحلول لتفعيل دور المنظمات الحكومية والأهلية في حماية المجتمع من أخطار الشائعات الإلكترونية. وتشير نتائج الدراسة الى ان الجهود الوقائية التي تبذلها منظمات حماية المجتمع من أخطار الشائعات الإلكترونية تتضمن تنظيم لقاءات شعبية للتوعية بمخاطر إساءة استخدام الإنترنت لتنظيم لقاءات شعبية للتوعية بمخاطر إساءة استخدام الإنترنت، اما بالنسبة للجهود التدريبية التي تبذلها منظمات حماية المجتمع من أخطار الشائعات الإلكترونية تتضمن استخدام المنظمة الأساليب الحديثة في تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضائها، وجود خطة لدى المنظمة للتدريب تعمل وفقاً لها، بالنسبة للجهود الدفاعية التي تبذلها منظمات حماية المجتمع من مخاطر الشائعات الإلكترونية فشملت وجود سياسة واضحة للمنظمة بشأن التعامل مع ضحايا الشائعات الإلكترونية، وجود شبكة الكترونية لدى المنظمة لتلقي شكاوى المتضررين.

دراسة صابر (٢٠٢١) التي هدفت إلى معرفة الأسباب والدوافع وراء انتشار الشائعات الإلكترونية على مواقع التواصل الاجتماعي، وتحديد المخاطر الناتجة عن انتشار الشائعات الإلكترونية على مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي من خلال الاعتماد على منهج المسح الاجتماعي لعينة من طلاب الفرقة الرابعة بلغت (٢٢٨)، وأشارت نتائج الدراسة إلى أنه بسبب فقدان الثقة وانعدام الحوار بين الشباب والقيادات الرسمية، مع عدم الاستجابة لاستفسارات مستخدمي مواقع التواصل، من أهم أسباب وراء انتشار الشائعات الإلكترونية، كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود مخاطر للشائعات الإلكترونية على الطلاب، تمثلت في مخاطر نفسية، ومخاطر اجتماعية، ومخاطر اقتصادية، ومخاطر سياسية، وتوصلت الدراسة إلى تصور مقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع لمواجهة اخطار انتشار الشائعات الإلكترونية على مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي.

دراسة حسنى (٢٠٢١) التي وصفت العلاقة بين آليات بناء القدرات المؤسسية ومواجهة الشائعات الإلكترونية لدى الشباب وعلية فهذه الدراسة تهدف الى تحديد آليات بناء القدرات المؤسسية ومواجهة الشائعات الإلكترونية لدى الشباب، تحديد جهود المنظمات في مواجهة الشائعات الإلكترونية لدى الشباب ، وتوصلت الدراسة في اهم نتائجها الى انه توجد علاقة بين آليات بناء القدرات المؤسسية ومواجهة الشائعات الإلكترونية لدى الشباب كما تبين ان اكثر آليات بناء القدرات المؤسسية المرتبطة بمواجهة الشائعات الإلكترونية لدى الشباب هي الاليات التدريبية ، كما اكدت نتائج الدراسة على ان من اهم الجهود التي تقوم

بها المنظمات لمواجهة الشائعات الإلكترونية لدى الشباب هي الجهود الوقائية ، كما اكدت نتائج الدراسة على مدى اهتمام المنظمات بمواجهة مشكلة الشائعات الإلكترونية لدى الشباب. وتوصلت الدراسة الى رؤية مستقبلية مقترحة من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل جهود المنظمات في مواجهة الشائعات الإلكترونية لدى الشباب.

دراسة حسن (٢٠٢٢) التي هدفت الى تحديد أخطار الشائعات الإلكترونية، الوصول لدور مقترح للممارس العام في تنمية وعي طلاب المدارس الثانوية الفنية بمخاطر الشائعات الإلكترونية، أثبتت نتائج الدراسة إلى أن هناك مجموعة من المخاطر للشائعات الإلكترونية التي تؤثر على طلاب المرحلة الثانوية الفنية منها المخاطر النفسية والمخاطر الثقافية والمخاطر الاجتماعية والمخاطر الأخلاقية والمخاطر الاقتصادية. أثبتت نتائج الدراسة أن المخاطر الاقتصادية للشائعات الإلكترونية لدى طلاب المدارس الثانوية الفنية جاءت في المرتبة الأولى ثم يليها في المرتبة الثانية المخاطر الثقافية للشائعات الإلكترونية لدى طلاب المدارس الثانوية الفنية ثم يليها في المرتبة الثالثة المخاطر النفسية للشائعات الإلكترونية لدى طلاب المدارس الثانوية الفنية ثم يليها في المرتبة الرابعة المخاطر الأخلاقية للشائعات الإلكترونية لدى طلاب المدارس الثانوية الفنية ثم يليها المرتبة الخامسة والأخيرة المخاطر الاجتماعية للشائعات الإلكترونية لدى طلاب المدارس الثانوية الفنية. توصلت الدراسة إلى تصور مقترح للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتنمية وعي طلاب المدارس الثانوية بمخاطر الشائعات الإلكترونية.

مدى اتفاق واختلاف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة ووجه الاستفادة:

- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة طه (٢٠٢٠)، ودراسة حسنى (٢٠٢١)، دراسة صابر (٢٠٢١) حول أهمية وضع دور تصور او رؤية مستقبلية لطريقة تنظيم المجتمع لتدعيم جهود مختلف الكيانات والمنظمات في مواجهة اضرار الشائعات الإلكترونية. ولكنها تختلف مع تلك الدراسات في الفئات المستهدفة من جهود مواجهة الشائعات الإلكترونية، حيث ركزت تلك الدراسات على فئة الطلاب والشباب الجامعي، بينما تعطى الدراسة الحالية اهتمام بفئة الأيتام.
- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة الكردي (٢٠١٩) التي وضعت تصور تخطيطي لتحسين جودة الخدمات بمنظمات رعاية الأيتام، والذي من اهم جوانبه تزويد دور رعاية الأيتام بالحواسب الإلكترونية والتدريب على استخدامها، عمل ملفات ومواقع الكترونية لدور رعاية الأيتام، عمل برنامج تسويق الكتروني لتلك الدور،

التشبيك الالكتروني مع وزارة التضامن، عمل استطلاعات للرأي للعاملين لبحث مشكلاتهم. ويعتبر هذا التصور التخطيطي مدخل لدراسة الجهود التي تقوم بها منظمات رعاية الايتام لمواجهة اضرار الشائعات الالكترونية على سمعتها.

- تختلف الدراسة الحالية مع دراسة محمد (٢٠٢٠)، دراسة حسن (٢٠٢٢) في المنظور، حيث تركز الدراسة الحالية على منظور تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، بينما تعطي تلك الدراسة اهتمام بمنظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- استفادت الدراسة الحالية من دراسة همام (٢٠١٤)، ودراسة الكردي (٢٠١٩) في تصميم الأداة فيما يخص مؤشرات جودة الخدمات في منظمات رعاية الايتام.
- يتضح مما سبق ان دراسات الخدمة الاجتماعية العربية التي تناولت الشائعات الالكترونية محدودة للغاية.
- بالنسبة للدراسات الأجنبية فلم يجد الباحث أي دراسة تربط بين الخدمة الاجتماعية والشائعات الالكترونية.
- كما انه لا توجد دراسات عربية او اجنبية تتناول الشائعات الالكترونية في علاقتها بمنظمات رعاية الايتام.

ولذلك سوف تركز الدراسة الحالية على سد الفجوة في دراسات تنظيم المجتمع العربية المرتبطة بالشائعات الالكترونية.

ثانيا: الموجهات النظرية للدراسة.

نموذج تطوير البرامج وتنمية التواصل المجتمعي:

يتضمن هذا النموذج بدء أو توسيع الخدمات من قبل المؤسسات من أجل الاستجابة إلى فئات المجتمع (Terry Mizarhi, 2008).

أيضا يشمل هذا النموذج التعاون بين الأخصائيين الاجتماعيين، والمستفيدين من الخدمات الواسعة للمشاركة في إعادة اكتشاف الخدمات لتلبية الاحتياجات الحالية، بما في ذلك المدافعة من أجل الوقاية والتوعية العامة. يرتبط ذلك النموذج بمجموعة من المفاهيم والتي منها مفهوم التطوير التنظيمي.

تتضمن أدوار الأخصائي الاجتماعي في إطار ذلك النموذج: الناطق أو المتحدث الرسمي، المخطط، المدير، الإداري، كاتب المقترحات، المدرب، المقوم، دور صاحب الرؤية أو الأحلام أو الطموحات، دور واضع الجسور.

تعقيب ورؤية الباحث حول توظيف نموذج تطوير البرامج وتنمية التواصل المجتمعي في إطار الدراسة الحالية:

- استفاد الباحث من النموذج الحالي في وضع المؤشرات الخاصة بجودة الخدمات بمنظمات رعاية الأيتام، حيث اعطى النموذج اهتمام بمفهوم التطوير التنظيمي التي يؤدي الى بدء وتوسيع الخدمات الموجودة بمنظمات رعاية الأيتام وتحسين جودتها لتستجيب للشائعات الالكترونية واثارها السلبية.
- استفاد الباحث من النموذج الحالي في تحقيق هدف الدراسة المرتبط بوضع رؤية مستقبلية من منظور تنظيم المجتمع لتفعيل جهود منظمات رعاية الأيتام في مواجهة الشائعات الالكترونية، حيث يمكن للمنظم الاجتماعي القيام بدور النطاق الرسمي لمنظمات رعاية الأيتام للرد على أي شائعات تمس سمعة تلك المنظمات على مواقع التواصل الاجتماعي. أيضا يمكن ان يدرّب المنظم الاجتماعي المسؤولين والعاملين بمنظمات رعاية الأيتام على طرق مواجهة الشائعات الالكترونية التي تؤثر على خدماتها، او الاستفادة من تلك الشائعات في تحسين جودة خدماتها، ويقوم أيضا بدور المقوم في تقييم جهود منظمات رعاية الأيتام في مواجهة الشائعات الالكترونية يعتبر أحد المهام الرئيسية للمنظم الاجتماعي داخل تلك المنظمات
- يركز النموذج الحالي على التعاون بين الأخصائيين الاجتماعيين، والمستفيدين من الخدمات، حيث تعاون المنظم الاجتماعي مع المستفيدين من خدمات منظمات رعاية الأيتام في تلبية احتياجاتهم المرتبطة بالوقاية والتوعية العامة من اخطار الشائعات الالكترونية، وهذا ما اكدت عليه العديد من دراسات الخدمة الاجتماعية التي تناولت برامج للتدخل المهني تركيز على الوقاية والتوعية بأضرار الشائعات الالكترونية.

ثالثا: صياغة مشكلة الدراسة.

تعقبا على ما تم عرضه من معطيات نظرية تتمثل في نتائج الدراسات السابقة والموجهات النظرية للدراسة، يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في الاتي:
(تحديد الجهود التي تقوم بها منظمات رعاية الأيتام في مواجهة الشائعات الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات بتلك المنظمات، ووضع رؤية مستقبلية من منظور تنظيم المجتمع لتفعيل جهود منظمات رعاية الأيتام في مواجهة الشائعات الالكترونية).

رابعاً: أهمية الدراسة.

تتضح أهمية الدراسة الحالية في الآتي:

١. تعتبر الشائعات بكافة أشكالها من الأمراض الاجتماعية التي يجب معالجتها.
٢. مواجهة الشائعات الإلكترونية يعتبر من أهم أولويات المنظمات للحفاظ على سمعتها أمام المواطنين والمستفيدين من خدماتها.
٣. يمكن اعتبار أن جهود مواجهة الشائعات الإلكترونية مدخل لتحسين جودة الخدمات بمنظمات رعاية الأيتام.
٤. انتشار العديد من الشائعات على مواقع التواصل الاجتماعي المرتبطة بمنظمات رعاية الأيتام.
٥. سد الفجوة البحثية المرتبطة بطريقة تنظيم المجتمع ومواجهة الشائعات الإلكترونية في سياق المجتمع المصري.

خامساً: أهداف الدراسة.

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، هي:

١. تحديد مستوى الجهود المبذولة من منظمات رعاية الأيتام لمواجهة الشائعات الإلكترونية.
٢. تحديد مستوى تحقيق جودة الخدمات بمنظمات رعاية الأيتام.
٣. وضع رؤية مستقبلية من منظور تنظيم المجتمع لتفعيل جهود منظمات رعاية الأيتام في مواجهة الشائعات الإلكترونية.

سادساً: فروض الدراسة.

تسعى الدراسة إلى اثبات صحة الفرض الرئيسي التالي:

" توجد علاقة طردية دالة احصائياً بين جهود مواجهة الشائعات الإلكترونية وتحقيق جودة الخدمات بمنظمات رعاية الأيتام"

ويمكن تحديد مؤشرات جهود مواجهة الشائعات الإلكترونية في الآتي:

- الجهود المرتبطة بالسياسات.
- الجهود المالية.
- الجهود الاجتماعية.
- الجهود التكنولوجية.

أما مؤشرات جودة الخدمات بمنظمات رعاية الأيتام تتضمن:

- كفاءة مقدمي الخدمات.
- القدرة على الوصول للخدمات.
- التواصل بين مقدمي الخدمات والمستفيدين.
- الأمان والسلامة في بيئة تقديم الخدمات.

سابعاً: مفاهيم الدراسة.

(١) مفهوم جهود منظمات رعاية الايتام:

الجهد مشتق من الكلمة الفرنسية التي تعني القوة، يستخدم على نطاق واسع للإشارة إلى إنفاق الطاقة لتحقيق هدف معين. في علم النفس، يشير الجهد إلى الانتباه الخاضع للرقابة أو المعالجة المتعمدة المطلوبة لإكمال المهام الصعبة التي تتطلب تركيزاً شديداً للانتباه أو أداءً مستداماً (Cohen, 2018, p 1273). وتعرف الجهود على أنها حجم الأنشطة التي تحدث داخل برنامج محدد لتحقيق الأهداف (قاسم، ٢٠٠٥، ص ٣٢).

يمكن وصف جهود المنظمات انها مجموعة من الأنشطة والمهام التي تقوم بها المنظمات في مجال معين، وتتضمن (تقديم الخدمات، انشاء قواعد بيانات، تقديم التجهيزات والمعدات، التأهيل، برامج التوعية والتدريب، جمع التبرعات والمنح) (احمد، ٢٠١٥، ص ٥٦٨). تعرف أيضا انها كافة الأنشطة والبرامج والمشروعات التي تقوم بها المنظمات سواء كانت حكومية او أهلية بهدف تمكين فئة معينة من فئات المجتمع (عطية، ٢٠١٨). أيضا تعتبر بمثابة الأساليب التي تستخدمها المنظمات لبناء قدراتها المؤسسية وتحقيق اهدافها، مما يؤدي الى زيادة كفاءتها في مواجهة الشائعات الالكترونية، تتضمن تلك الأساليب التخطيط والتدريب وتوفير التمويل (حسني، ٢٠٢١).

من خلال الطرح السابق يقصد جهود منظمات رعاية الايتام اجرائيا في إطار هذه

الدراسة:

- مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها منظمات رعاية الايتام
- تساعد تلك الأنشطة في زيادة كفاءة تلك المنظمات لمواجهة الشائعات الالكترونية.
- تركز تلك الأنشطة على الجوانب المرتبطة (بالسياسات، الجوانب المالية، الجوانب الاجتماعية، الجوانب التكنولوجية).

(٢) مفهوم الشائعات الإلكترونية:

ان مفهوم الشائعة يستخدم للدلالة على نقل او انتقال معلومات غير مؤكدة، حيث تصبح الوسيلة الإعلامية غافلة عن المغزى الكامن في مثل هذه المعلومات (الباجوري، ٢٠٠٨). كما تمثل الشائعة معلومة خيالية تساوى سلطة او قوة من نوع خاص، ومن خلال المدى الذي يمكن ان تصل اليه تلك المعلومة والأشخاص الذين تستهدفهم يمكن ان تكون أكثر تأثيراً الى حد بعيد (منير، ٢٠١٨).

كما ان الشائعة تعرف انها تقرير خبري مقتضب يتضمن معلومة أو خبراً قابلاً للتصديق والتكذيب غير معروف المصدر يتم تناقله مشافهة بطريقة غير رسمية في حالة الاتصال الشخصي وجهاً لوجه. أو رسمياً بواسطة وسائل الاتصال الجماهيري: المسموعة والمرئية والمقروءة وذلك لتمرير معنى أو تشويه صورة أو للتأثير في شخص ما أو في الرأي العام المحلي أو الإقليمي أو الدولي، تحقيقاً لأهداف جهة المنشأ، سواء أكانت سياسية، أو اقتصادية، أو اجتماعية، أو ثقافية، أو عسكرية (العالم، ٢٠١٥).

يمكن تعريف الشائعات الإلكترونية انها عملية نشر معلومات كاذبة لبث الفوضى والكراهية والغضب بين الناس في وقت الأزمات، حيث يمكن للمستخدمين الخبثاء على وسائل التواصل الاجتماعي الاستفادة من الموقف بطرق مختلفة. إنهم يستغلون نقاط الضعف العاطفية للناس في مثل هذه الأوقات. نظراً لارتفاع حالة عدم اليقين والذعر حول أحداث الأزمة، يعتقد الناس في المعلومات الخاطئة وغالباً ما ينشرونها أيضاً.

(Gupta., Kumaraguru, 2018)

هناك من يرى ان المقصود بها شائعات مواقع التواصل الاجتماعي بشكل عام (الفيس بوك - تويتر - سناب شات... الخ) (دعاك، ٢٠١٨).

أيضا يمكن تعريف الشائعات الإلكترونية على أنها معلومات ليس لها تأكيد معلن ولا تنفيذ رسمي، ويمكن أن تؤدي إلى إثارة الذعر أو الخسارة المحتملة في الأحداث المصاحبة غير المتوقعة. وقد أدى الاستخدام الواسع للإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي تقريباً إلى تسريع انتشار المعلومات غير المؤكدة، وتعتمد شدتها على ما إذا كانت الإشاعة نفسها ستنتشر على نطاق واسع (Li, 2020).

الشائعات الإلكترونية هي استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتغذية ونشر الشائعات. حيث تمكن وسائل التواصل الاجتماعي الافراد من كتابة رسالة أو إعادة تعريدها في وقت قصير، وتتصف الشائعات الإلكترونية بالآتي:

(Harvey, 2014, p 1081)

- تجلب القوة والنفوذ والمكانة الاجتماعية لصاحبها من خلال وجود عدد كبير من المعجبين.
 - يعتمد وجود عدد كبير من المعجبين على تحديث وسائل التواصل الاجتماعي بانتظام، بالإضافة إلى وجود محتوى مثير للاهتمام.
 - تميل الشائعات الإلكترونية إلى الاختفاء بشكل أسرع مقارنة بالشائعات التي تنتشر عبر الكلمة الشفهية التقليدية.
- بالإضافة الى ما سبق، تعرف الشائعات الالكترونية انها معلومات او اخبار او احداث غير صحيحة يتم تصديقها وتداولها ونقلها بين الافراد من خلال شبكات التواصل الاجتماعي، حتى يتم اثباتها بالأدلة (النمرات، ٢٠١٩، ص ١٨).
- تتخذ الشائعات الالكترونية اشكال متعددة تعتمد على طبيعة الأداة الالكترونية المستخدمة: فبركة الصور، رسائل الهاتف المحمول، البريد الالكتروني، منتديات ومواقع الانترنت، المدونات، مواقع التواصل الاجتماعي (الهماش، ٢٠٠٨، ص ٥٨).

من خلال الطرح السابق يقصد بالشائعات الإلكترونية اجرائيا في إطار هذه الدراسة:

- معلومات واخبار واحداث كاذبة حول الايتام او المنظمات التي ترعى الايتام.
- تنتشر على مواقع التواصل الاجتماعي المتنوعة.
- مع وجود عدد كبير من المعجبين بمحتوى تلك المعلومات الذين يسرعون انتشارها،
- ينتج عن انتشارها الكراهية وعدم اليقين والغضب بين الناس.

(٣) مفهوم جودة الخدمات:

يمكن تعريفها انها معايير للقياس، كما انها بعض الخصائص او السمات او درجة التميز التي تتصف بها الخدمة، وتتضمن جودة الخدمات مجموعة من الأبعاد هي:

(Jain & Jain, 2021, p 13)

- **المادية:** تقديم الخدمة في شكل ملموس.
- **الموثوقية:** تشير إلى القدرة على تقديم الخدمات وفقاً للمعايير. يشير إلى مستوى الموثوقية والدقة في تقديم الخدمة.
- **الاستجابة:** تشير إلى مهارة مقدم الخدمة لمساعدة العملاء وتقديم خدمات سريعة.
- **التأكيد:** يشير إلى المعرفة والمجاملة العامة لمقدم الخدمة وقدرته على غرس الثقة من خلال التزامه وخبراته.
- **التعاطف:** يشير إلى الاهتمام والرعاية الفردية التي يقدمها مقدم الخدمة.

تعرف جودة الخدمات انها تطابق الخدمة الفعلية مع المتوقعة، الا ان ادراكات العملاء للخدمة الفعلية تختلف من عميل الى اخر، فهي مسألة شخصية، وكذلك التوقعات مسألة شخصية. هناك مجموعة من المؤشرات التي تعبر عن جودة الخدمات تتضمن:

(قرن، ٢٠١١، ص ١٥٢).

- **الاعتمادية:** القدرة على تقديم الخدمة في الوقت المحدد بالدقة المطلوبة.
 - **إمكانية الحصول على الخدمة:** حصول العملاء على الخدمة المطلوبة، وفي المكان الذي يرغبه، وفي الوقت الذي يريده بدون الانتظار لمدة طويلة.
 - **الأمان:** الشعور بالثقة في الخدمة المقدمة.
 - **المصداقية:** اقتناع العملاء بمهارة مقدم الخدمة.
 - **الكفاءة:** كفاءة القائمين على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات والمعارف.
 - **الاتصال:** بين المنظمة وعمالها لتعريفهم بالخدمات.
- من المعروف بشكل عام أن جودة الخدمة تتم بناءً على المقارنة بين توقعات العملاء للخدمات التي يحتاجونها والتصور الفعلي للعملاء أثناء عملية الحصول على الخدمة وبعدها. يمكن وصف جودة الخدمات بمجموعة من الصفات التي تتضمن:
- (CC, 2021, p25)
- **السمات الجذابة:** إن وجود هذه السمات سيؤدي إلى إرضاء العميل، لكن غيابها لا يؤدي إلى استياء العميل.
 - **السمات أحادية البعد:** كلما زاد مستوى الوفاء بهذه السمات، زادت درجة رضا العملاء، والعكس صحيح.
 - **سمات ضرورية:** وجودها قد لا يؤدي إلى رضا العملاء.
 - **سمات محايدة:** لا يؤدي وجود هذه السمات أو عدم وجودها إلى أي رضا أو استياء كبير للعملاء.
 - **السمات العكسية:** سيكون العميل راضياً لأن هذه السمات غائبة، لكنه سيكون غير راضٍ إذا كانت موجودة.

تعرف جودة الخدمات في إطار النموذج التركيبي على انها نوع من التكامل بين الإطار الإداري التقليدي وتصميم الخدمة والعمليات وأيضاً الأنشطة التسويقية. كما انها تعتمد على ثلاثة عوامل: الصورة الذهنية للمنظمة، التأثيرات الخارجية، الأنشطة التسويقية. اما في إطار نموذج الخصائص الثلاثي فتعتمد جودة الخدمة على ثلاثة مناطق متداخلة:

(الجرابحي، ٢٠٠٨، ص ٧٦-٨٣)

- الخصائص المحورية: التي تؤثر على مستوى رضا العميل تجاه الخدمة.
- الخصائص المرتبطة بتصميم الخدمة: من خلال يتفاعل او يفاوض العميل على الخصائص المحورية للخدمة.
- خصائص البيئة المحيطة بالخدمة: الإضافات التي تضيف السرور والبهجة على العملاء.

من خلال الطرح السابق يقصد بجودة الخدمات اجرائيا في إطار هذه الدراسة:

- الخصائص او السمات او درجة التميز التي تتصف بها الخدمات التي تقدمها منظمات رعاية الايتام.
- تتضمن: كفاءة مقدمي الخدمات، القدرة على الوصول للخدمات، التواصل بين مقدمي الخدمات والمستفيدين، الأمان والسلامة في بيئة تقديم الخدمات)

ثامنا: الإجراءات المنهجية للدراسة.

(١) نوع الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف الى تحديد مستوى جهود منظمات رعاية الايتام في مواجهة الشائعات الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات التي تقدمها تلك المنظمات.

(٢) منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة منهج المسح الاجتماعي كما يلي:

- المسح الاجتماعي بالعينة العمدية لمجموعة من منظمات رعاية الايتام بمحافظة القاهرة والجيزة، وعددها (٩) منظمات.
- المسح الاجتماعي الشامل لأعضاء مجالس الإدارة والعاملين بمنظمات رعاية الايتام وعددهم (١٠٨).

(٣) أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث في الدراسة الحالية على الاداة التالية:

استبانة لأعضاء مجالس الإدارة والعاملين بمنظمات رعاية الايتام حول جهود مواجهة الشائعات الالكترونية وتحقيق جودة الخدمات بمنظمات رعاية الايتام، وتضمنت المحاور الاتية:

أولاً: البيانات الأولية (الاسم، المحافظة، السن، النوع، الحالة الاجتماعية، المستوي التعليمي، سنوات الخبرة).

ثانياً: جهود مواجهة الشائعات الالكترونية بمنظمات رعاية الايتام وتشمل:

- الجهود المرتبطة بالسياسات.
- الجهود المالية.
- الجهود الاجتماعية.
- الجهود التكنولوجية.

ثالثًا: جودة الخدمات بمنظمات رعاية الايتام وتشمل:

- كفاءة مقدمي الخدمات.
- القدرة على الوصول للخدمات.
- التواصل بين مقدمي الخدمات والمستفيدين.
- الأمان والسلامة في بيئة تقديم الخدمات

وقد قام الباحث بالرجوع الى العديد من المراجع العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الشائعات الالكترونية وجودة الخدمات في إطار سعيه لتصميم هذه الاستبانة، مع مراعاة الآتي:

- ان تكون لغة الأسئلة متمشية مع المسؤولين بمنظمات رعاية الايتام.
- تجنب الأسئلة الغامضة والمصطلحات المعقدة.
- الا توحى الأسئلة بإجابات معينة.

صدق الأداة:

- **الصدق الظاهري للأداة:** حيث تم عرض الأداة على (٥) من أعضاء هيئة التدريس بقسم العمل مع المجتمعات والمنظمات، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان لإبداء الرأي في مدى صلاحيتها، واستبعاد العبارات التي حصلت على نسبة اقل من (٨٠%).

ثبات الأداة:

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستبيان أعضاء مجالس الإدارة والعاملين بمنظمات رعاية الايتام، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٠) مفردات من مجتمع الدراسة. وقد جاءت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (١) معامل الثبات لأبعاد الاستبانة

م	ابعاد الاستبانة	عدد عبارات البعد	معامل الثبات
جهود مواجهة الشائعات الالكترونية:			
١	الجهود المرتبطة بالسياسات	١٠	٠.٨٤
٢	الجهود المالية	١٠	٠.٨٤
٣	الجهود الاجتماعية	١٠	٠.٩٦
٤	الجهود التكنولوجية	١٠	٠.٨٢
إجمالي الأبعاد			٠.٩٠

م	ابعاد الاستبانة	عدد عبارات البعد	معامل الثبات
جودة الخدمات:			
١	كفاءة مقدمي الخدمات.	١٠	٠.٩١
٢	القدرة على الوصول للخدمات	١٠	٠.٧٧
٣	التواصل بين مقدمي الخدمات والمستفيدين	١٠	٠.٧٩
٤	الامان والسلامة في بيئة تقديم الخدمات	١٠	٠.٨١
إجمالي الابعاد			٠.٨٦
ثبات الاستبانة ككل			٠.٨٩

يتضح من الجدول ان إجمالي معامل الثبات للاستبانة ككل هو (٠,٨٩)، ويعتبر معامل جيد يمكن الوثوق فيه.

(٤) مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني: تم تطبيق الدراسة بمنظمات رعاية الايتام بالقاهرة والجيزة وعددها (٩) منظمات، وهي كالتالي:

١. جمعية أصدقاء هليوبوليس (القاهرة).
٢. جمعية رسالة للأعمال الخيرية (الجيزة).
٣. دار محبي الجنة لرعاية الايتام (القاهرة).
٤. جمعية مصر المحروسة بلدي (القاهرة).
٥. دار السابقون للخيرات (الجيزة).
٦. مؤسسة السندس للأيتام (القاهرة).
٧. دار السيدة نفسية (القاهرة).
٨. دار طلائع العبور (القاهرة).
٩. جمعية لقاء الأحبّة في الخير (القاهرة).

وتم اختيار تلك العينة العمدية من المنظمات للأسباب التالية:

- قيام المنظمات بأنشطة وخدمات متنوعة ومتعددة لرعاية الايتام.
- امتلاكهم لموقع ويب او صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي.
- استخدامهم لتطبيقات الهاتف المحمول في ممارسة أنشطة رعاية الايتام، وتقديم الخدمات.
- وجود كوادر وخبرات بتلك المنظمات تمتلك المهارة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(ب) المجال البشري:

▪ حصر شامل لأعضاء مجالس الإدارة والعاملين بمنظمات رعاية الايتام وعددهم (١٠٨) مفردة.

(ج) المجال الزمني: تم جمع البيانات من مفردات الدراسة في الفترة من (٢٠٢٢/١/١٨) الى (٢٠٢٢/٣/٢٩).

(د) المعاملات الإحصائية: تم معالجة البيانات احصائيا باستخدام برنامج (SPSS 16) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- الانحراف المعياري.
- معامل ثبات (ألفا - كرونباخ).
- تحليل الانحدار البسيط.
- تحليل الانحدار المتعدد.
- معامل ارتباط بيرسون.
- معامل التحديد.
- المتوسط الحسابي: للحكم على مستوي المواطنة الرقمية لدى طلاب الدراسات العليا، وقد تم الحكم على المستوي باستخدام الوسط من خلال تكوين بداية ونهاية لفئات المقياس الثلاثي، ثم ترميز وإدخال البيانات الى الحاسب الالى، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي، تم حساب المدى (٣-١=٢)، وتقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح (٣/٢=١,٦٧)، وبعد ذلك إضافة هذه القيمة الى اقل قيمة في المقياس، وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية كما يوضح الجدول التالي ذلك:

جدول (٢) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية

منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة او البعد بين ١ - ١.٦٦
متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة او البعد بين ١.٦٧ - ٢.٣٣
مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة او البعد بين ٢.٣٤ - ٣

تاسعا: نتائج الدراسة الميدانية.

أولاً: وصف عينة الدراسة:

جدول (٣) يوضح خصائص عينة الدراسة ن = ١٠٨

النوع	ك	%	السن	ك	%
ذكر	٤٩	٤٥.٤	اقل من ٣٠ سنة	٦٣	٥٨.٣
انثى	٥٩	٥٤.٦	٣٠ سنة -	١٧	١٥.٧
المستوي التعليمي	ك	%	٤٠ سنة -	١٠	٩.٣
بكالوريوس	٤٢	٣٨.٩	٥٠ سنة -	١٨	١٦.٧
دبلوم دراسات عليا	٢	١.٩	الحالة الاجتماعية	ك	%
ماجستير	٤٦	٤٢.٦	أعزب	٦٢	٥٧.٤
دكتوراه	١٨	١٦.٧	متزوج	٤٦	٤٢.٦
سنوات الخبرة	ك	%			
اقل من ٣ سنوات	٢٥	٢٣.١			
٣ سنوات -	٣١	٢٨.٧			
٦ سنوات -	٢٤	٢٢.٢			
٩ سنوات -	٢	١.٩			
١٢ سنة فأكثر	٢٦	٢٤.١			

نستخلص من استقراء الجدول رقم (٣) ما يلي:

- ان نسبة الاناث تبلغ (٥٤%) وهي اعلى من نسبة الذكور (٤٥%)، وقد يمثل ذلك نوع من التمكين للمرأة في تلك المنظمات، ولان المرأة بطبيعتها قادرة على العطاء وبذل الجهد لرعاية الايتام.
- ان أكبر نسبة من مجتمع الدراسة تبلغ أعمارهم (اقل من ٣٠ سنة)، حيث انها الفئة العمرية الأكثر نشاطاً وخبرة وبذل للمجهود من اجل رعاية الايتام وممارسة الأنشطة المتنوعة داخل منظمات الرعاية الايتام، خاصة الأنشطة التكنولوجية التي لها دور في مواجهة الشائعات الالكترونية.
- ان أكبر نسبة من مجتمع الدراسة حاصلون على درجة الماجستير (٤٢%)، وقد يدل ذلك على كفاءة العاملين بمنظمات رعاية الايتام والتي تؤهلهم لتحسين جودة خدماتها.
- اعلى نسبة لسنوات الخبرة بالنسبة لمجتمع الدراسة من ٣ سنوات الى ٥ سنوات، وتعتبر خبرة متوسطة المدى يمكنها ان تساعد في مواجهة أي مشكلات وتحديات مرتبطة بجهود مواجهة الشائعات الالكترونية بمنظمات رعاية الايتام.

ثانيا: النتائج المرتبة بجهود مواجهة الشائعات الإلكترونية بمنظمات رعاية الأيتام

جدول (٤) يوضح الجهود المرتبطة بالسياسات ن = ١٠٨

م	الجهود المرتبطة بالسياسات	س-	ع	المستوي
١	تهتم المنظمة بمواجهة أي تمييز قائم على النوع (ذكور، اناث) يصدر من العاملين بها.	٢.٣١	٠.٥٠	متوسط
٢	توفر المنظمة قدر من الحرية للعاملين بها عند ممارسة أنشطتهم.	٢.٥٠	٠.٥٠	مرتفع
٣	يوجد بالمنظمة لجنة مختصة بمكافحة الشائعات الإلكترونية.	٢.٤٧	٠.٨٦	مرتفع
٤	تجدد المنظمة لوائحها لتشمل كيفية مواجهة الشائعات الإلكترونية.	٢.٢٦	٠.٨٣	متوسط
٥	تشارك المنظمة في الاتفاقيات والفعاليات المختلفة المرتبطة بمواجهة الشائعات الإلكترونية.	١.٩٢	٠.٦٥	متوسط
٦	تشارك المنظمة العاملين بها في تطوير سياساتها لتتضمن مواجهة الشائعات الإلكترونية.	٢.١١	٠.٥٣	متوسط
٧	تقوم المنظمة بحل الصراعات التي تنشأ بين العاملين بها حتى لا تتسبب في انتشار الشائعات	٢.٣٣	٠.٦١	متوسط
٨	تعاقب المنظمة العاملين بها نتيجة إساءتهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نشر المعلومات المغلوطة.	٢.٣٠	٠.٧٤	متوسط
٩	تطور المنظمة مواثيق أخلاقية توجه العاملين عند التعامل مع المعلومات المغلوطة التي تؤثر على سمعتها.	٢.٤٩	٠.٦٣	مرتفع
١٠	تتبنى إدارة المنظمة سياسة لتشجيع الابتكار الاجتماعي لدى العاملين فيما يخص مواجهة الشائعات الإلكترونية.	٢.١٢	٠.٧٦	متوسط
المتوسط العام		٢.٢٨	(متوسط)	

نستخلص من استقراء الجدول رقم (٤) ما يلي:

ارتفاع مستوى الحرية التي تقدمها المنظمة للعاملين بمتوسط حسابي (٢,٥٠)، وأيضاً تطوير المنظمة مواثيق أخلاقية توجه العاملين عند التعامل مع المعلومات المغلوطة التي تؤثر على سمعتها بمتوسط حسابي (٢,٤٩)، ووجود لجنة مختصة بمكافحة الشائعات الإلكترونية داخل المنظمة بمتوسط (٢,٤٧).

وقد يعنى ذلك ان رسالة ورؤية منظمات رعاية الأيتام تعطى الأهمية لقيمة الحرية وتفسيرها في شكل التزامات أخلاقية من جانب أعضاء مجالس الإدارة والعاملين بتلك المنظمات، كما قد يدل ذلك على ممارسة تلك المنظمات لعملية الابتكار الاجتماعي من خلال تكوين لجان مختصة بمواجهة الشائعات الإلكترونية.

وتتفق نتائج هذا الجدول من توصيات دراسة (الزهراني، ٢٠١٥) التي تضمنت إنشاء مركز علمي خاص لمكافحة ترويج الشائعات الإلكترونية.

جدول (٥) يوضح الجهود المالية ن = ١٠٨

م	الجهود المالية	س-	ع	المستوي
١	تتيح المنظمة معلوماتها المالية للمستخدمين من خدماتها.	٢.١٣	٠.٧٥	متوسط
٢	تخصص المنظمة جزء من ميزانياتها للأنشطة المرتبطة بمواجهة الشائعات الإلكترونية.	١.٩٣	٠.٦٥	متوسط
٣	تستعين المنظمة بأعضاء هيئة تدريس متخصصين لتوفير المشورة المالية عند الرد على الشائعات الإلكترونية.	١.٨٨	٠.٨٧	متوسط
٤	تستفيد المنظمة من القوانين والتشريعات المالية في مواجهة الشائعات الإلكترونية.	٢.٠٩	٠.٧٦	متوسط
٥	تقوم المنظمة بالاستفادة من الدراسات والبحوث المالية في الرد على الشائعات الإلكترونية.	٢.٠٩	٠.٧٦	متوسط
٦	تتواصل المنظمة مع مراكز دعم واتخاذ القرار في تصحيح المعلومات المالية المغلوطة الخاصة بها.	٢.٣١	٠.٨٢	متوسط
٧	تتعاون المنظمة مع الجهات الرقابية في فحص بياناتها المالية والتأكد من مصداقيتها.	٢.٣٢	٠.٨٢	متوسط
٨	تساهم المنظمة في تطوير القوانين والتشريعات المالية التي توفر الحماية لها ضد الشائعات الإلكترونية.	١.٩٣	٠.٦٥	متوسط
٩	تطور المنظمة برامج لمحو الأمية المالية لدى العاملين بها.	٢.٤٢	٠.٦٢	مرتفع
١٠	تساهم المنظمة في التثقيف المالي للمستخدمين من خدماتها.	٢.٤٢	٠.٦٢	مرتفع
المتوسط العام		٢.١٥ (متوسط)		

نستخلص من استقراء الجدول رقم (٥) ما يلي:

ارتفاع مستوي اهتمام منظمات رعاية الأيتام بتطوير برامج لمحو الأمية لدى العاملين بها بمتوسط (٢,٤٢)، وأيضاً التثقيف المالي للمستخدمين من خدماتها بمتوسط (٢,٤٢)، وقد يدل ذلك على اهتمام تلك المنظمات بالجانب التدريبي في مواجهة الشائعات الإلكترونية، وقد يرجع الاهتمام بالجانب المالي الى انتشار العديد من الشائعات على مواقع التواصل الاجتماعي حول مصادر تمويل تلك المنظمات، وكيفية استخدامها للتبرعات النقدية من الجمهور.

وتتفق نتائج هذه الجدول مع نتائج دراسة (طه، ٢٠٢٠) التي اشارت الى اهمية الجهود التدريبية التي تبذلها منظمات حماية المجتمع من أخطار الشائعات الإلكترونية تتضمن استخدام المنظمة الأساليب الحديثة في تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضائها، وجود خطة لدى المنظمة للتدريب تعمل وفقاً لها. أيضاً تتفق مع نتائج دراسة (حسنى، ٢٠٢١) التي اوضحت ان أكثر آليات بناء القدرات المؤسسية المرتبطة بمواجهة الشائعات الإلكترونية لدى الشباب هي الآليات التدريبية.

جدول (٦) يوضح الجهود الاجتماعية ن = ١٠٨

م	الجهود الاجتماعية	س-	ع	المستوي
١	تسعى المنظمة إلى تبليغ الحقائق الهامة لمن لهم الحق في معرفتها.	٢.٧١	٠.٤٥	مرتفع
٢	تنشر المنظمة المعارف غير الضارة بالمجتمع.	٢.٦٩	٠.٤٨	مرتفع
٣	تستفيد المنظمة من معارف العاملين بها في مواجهة الشائعات الإلكترونية.	٢.١٢	٠.٥١	متوسط
٤	تدافع المنظمة عن سمعتها في الأحداث والمناسبات الاجتماعية والوطنية المتنوعة.	٢.٥٦	٠.٤٩	مرتفع
٥	تستفيد المنظمة من تطورها التاريخي في المجتمع لمواجهة المعلومات المغلوطة التي تؤثر على أداؤها.	٢.٥٦	٠.٤٩	مرتفع
٦	تنقل المنظمة أفضل ممارستها إلى جميع أفراد المجتمع.	٢.٣٧	٠.٤٨	مرتفع
٧	تسعى المنظمة إلى تغيير النظرة السلبية تجاه العاملين بها من جانب أفراد المجتمع	٢.٣٦	٠.٥٠	مرتفع
٨	تهتم المنظمة بنشر ثقافة الحوار الاجتماعي بينها وبين أفراد المجتمع.	٢.٥١	٠.٥٠	مرتفع
٩	تقيس المنظمة التغيير في القيم الاجتماعية التي يتمسك بها أفراد المجتمع.	٢.٤٤	٠.٦٣	مرتفع
١٠	تقيس المنظمة التغيير في القيم الاجتماعية لدى العاملين بها.	٢.٤٤	٠.٦٣	مرتفع
المتوسط العام		٢.٤٧ (مرتفع)		

نستخلص من استقراء الجدول رقم (٦) ما يلي:

ارتفاع مستوى الجهود الاجتماعية التي تقوم بها منظمات رعاية الأيتام لمواجهة الشائعات الإلكترونية، ماعدا استفادة المنظمة من معارف العاملين بها في مواجهة الشائعات الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,١٢).

ومن أكثر الجهود الاجتماعية التي حصلت على المراتب الأولى:

- سعى المنظمة إلى تبليغ الحقائق الهامة لمن لهم الحق في معرفتها.
- نشر المنظمة المعارف غير الضارة بالمجتمع.
- مدافعة المنظمة عن سمعتها في الأحداث والمناسبات الاجتماعية والوطنية المتنوعة.
- استفادة المنظمة من تطورها التاريخي في المجتمع لمواجهة المعلومات المغلوطة التي تؤثر على أداؤها.

وقد يرجع مدافعة المنظمة عن سمعتها في الأحداث والمناسبات الاجتماعية الى أن الشائعات عبر الإنترنت تشكل مستويات مختلفة من تهديد سمعة المنظمات، والذي أكدته دراسة (إلمي نكمات & ديوي كونج Elmie Nekmat & Dewei Kong (٢٠١٩). كما تتفق مع نتائج دراسة فارح (٢٠٢١) التي اشارت الى تأثير الشائعات الإلكترونية على المنظمات، حيث انها تهدد سمعتها وتعمل على زعزعة ثقة الناس بتلك المنظمات.

اما اهتمام منظمات رعاية الأيتام بنشر المعارف غير الضارة بالمجتمع، تبليغ الحقائق الهامة لمن لهم الحق في معرفتها، قد يرجع الى التزامها بالشفافية والرد السريع على الشائعات الالكترونية بالمعلومات الصحيحة، والذي أكدته دراسة مشهور (٢٠٢٠).
ويمكن الاستدلال من الجهود الاجتماعية لمواجهة الشائعات الالكترونية ان المنظمات تتجه لاستخدام مدخل التسويق الاجتماعي للحد من اثار تلك الشائعات على سمعتها.

جدول (٧) يوضح الجهود التكنولوجية ن = ١٠٨

م	الجهود التكنولوجية	س-	ع	المستوي
١	تعزز المنظمة تواجدها على مواقع التواصل الاجتماعي للرد على الشائعات الإلكترونية.	٢.٦٩	٠.٤٨	مرتفع
٢	تمتلك المنظمة موقع إلكتروني محدث باستمرار.	٢.٧١	٠.٤٥	مرتفع
٣	تمتلك المنظمة تطبيق ذكي على الهاتف المحمول.	٢.١٣	٠.٧٠	متوسط
٤	تستخدم المنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسويق أفكار جديدة لمواجهة مشكلات الأيتام.	٢.٢٧	٠.٥٩	متوسط
٥	تمتلك المنظمة برامج الكترونية لحماية سرية وخصوصية المعلومات والبيانات التي قامت بجمعها من المستخدمين.	٢.١٨	٠.٦٨	متوسط
٦	تستفيد المنظمة من بحوث ودراسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة الشائعات الإلكترونية التي تضر بها.	٢.١٢	٠.٧٥	متوسط
٧	يوجد بالمنظمة متحدث رسمي يقوم بالرد على المعلومات المغلوطة المنتشرة على مواقع التواصل الاجتماعي.	٢.٣٧	٠.٧٤	مرتفع
٨	تتعاون المنظمة مع مبرمجي الحاسوب لتطوير تطبيقات تساهم في مواجهة الشائعات الإلكترونية.	٢.٢٧	٠.٨٢	متوسط
٩	تستخدم المنظمة الأدوات التكنولوجية المتنوعة لإجراء التغذية العكسية على أنشطتها.	٢.٥٩	٠.٦٤	مرتفع
١٠	تدرب المنظمة العاملين بها على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرد على شكاوى واستفسارات المستخدمين من أنشطتها.	٢.٤١	٠.٦٤	مرتفع
المتوسط العام		٢.٣٧ (مرتفع)		

نستخلص من استقراء الجدول رقم (٧) ما يلي:

ان اهم الجهود التكنولوجية التي تمارسها منظمات رعاية الأيتام لمواجهة الشائعات الالكترونية، والتي حصلت على المراتب الاولى:

- تمتلك المنظمة موقع الكتروني محدث باستمرار.
- تعزز المنظمة تواجدها على مواقع التواصل الاجتماعي للرد على الشائعات الإلكترونية.
- تستخدم المنظمة الأدوات التكنولوجية المتنوعة لإجراء التغذية العكسية على أنشطتها.
- تدرب المنظمة العاملين بها على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرد على شكاوى واستفسارات المستخدمين من أنشطتها.

■ يوجد بالمنظمة متحدث رسمي يقوم بالرد على المعلومات المغلوطة المنتشرة على مواقع التواصل الاجتماعي.

وقد يعنى امتلاك المنظمات لمواقع الكترونية محدثة، وتواجدها باستمرار على مواقع التواصل الاجتماعي واهتمامها بالتغذية العكسية من خلال الأدوات التكنولوجية الى اهتمام تلك المنظمات بتعزيز العلاقات مع البيئة المحيطة بها، وهذا يتفق مع نتائج دراسة شين شاو & زهو كوينجوا & شين هونج زوا (٢٠١٦) Shen Chao1,Zhu Qinghua ,Shen Hongzhou التي اشارت الى ان الحصول على المعلومات وقنوات الاتصال من العوامل التي تؤثر على اتجاهات مستخدمي الويب تجاه الشائعات الالكترونية.

أيضا تتفق مع نتائج دراسة يانج شينج شين & اخرون Yung-Cheng Shen & Others (٢٠٢١) التي تشير الى ان تعزيز العلاقات من العوامل التي تعمل على تعزيز سلوك إعادة توجيه الشائعات عبر الإنترنت. فكلما اهتمت منظمات رعاية الايتام بتعزيز العلاقات مع المواطنين والمستفيدين ساهمت في التقليل من إعادة توجيه الشائعات عبر الانترنت.

اما بالنسبة لتدريب العاملين بمنظمات رعاية الايتام على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرد على شكاوى واستفسارات المستفيدين، يتفق ذلك مع دراسة طه (٢٠٢٠) التي أوضحت ان الجهود الدفاعية التي تبذلها منظمات حماية المجتمع من أخطار الشائعات الإلكترونية شملت وجود شبكة الكترونية لدى المنظمة لتلقي شكاوى المتضررين. وأيضا تؤكد على جاء في دراسة صابر (٢٠٢١) التي أشارت نتائجها إلى أنه بسبب فقدان الثقة وانعدام الحوار بين الشباب والقيادات الرسمية، مع عدم الاستجابة لاستفسارات مستخدمي مواقع التواصل، من أهم أسباب وراء انتشار الشائعات الإلكترونية، ولذلك يجب تدريب العاملين للرد على الشكاوى والاستفسارات عبر الانترنت.

اما وجود متحدث رسمي يقوم بالرد على المعلومات المغلوطة المنتشرة على مواقع التواصل الاجتماعي، فينتفق مع ما جاء في الموجهات النظرية للدراسة في ان دور المتحدث الرسمي من اهم الأدوار التي يجب على الاخصائيين الاجتماعيين ممارستها لمواجهة الشائعات.

ثالثًا: النتائج المرتبة بجودة الخدمات بمنظمات رعاية الأيتام

جدول (٨) يوضح كفاءة مقدمي الخدمات ن = ١٠٨

م	كفاءة مقدمي الخدمات	س-	ع	المستوي
١	يستجيب العاملون في المنظمة لاحتياجات المستفيدين بالرغم من ضغوط العمل	٢.٦٧	٠.٤٧	مرتفع
٢	توظف المنظمة العاملين ذوي المهارات والمعارف المتنوعة.	٢.٣٨	٠.٤٨	مرتفع
٣	تمتلك المنظمة عدد كافي من العاملين لأداء خدماتها للمستفيدين منها.	٢.٢٦	٠.٧٨	متوسط
٤	يستجيب العاملون بسرعة كافية عند تقديم الخدمات للمستفيدين.	٢.٤٨	٠.٥٠	مرتفع
٥	توفر المنظمة فريق عمل متنوع التخصصات لتقديم خدماتها.	٢.٣٩	٠.٤٩	مرتفع
٦	يقدم العاملون الخدمات بدرجة عالية من الدقة.	٢.٣١	٠.٦٠	متوسط
٧	يمتلك العاملون المهارة في ابتكار خدمات جديدة بالمنظمة.	٢.٣٩	٠.٦٢	مرتفع
٨	تمنح المنظمة العاملين صلاحيات واسعة عند تقديم الخدمات.	٢.٣٧	٠.٦٣	مرتفع
٩	يقي العاملون بالمنظمة بوعودهم للمستفيدين من الخدمات.	٢.٥٨	٠.٦٢	مرتفع
١٠	تقدم المنظمة خدماتها بدون تأخير في ظل الأزمات.	٢.٥٦	٠.٥١	مرتفع
المتوسط العام		٢.٤٣ (مرتفع)		

نستخلص من استقراء الجدول رقم (٨) ما يلي:

ان مستوى امتلاك منظمات رعاية الأيتام للعدد الكافي من العاملين لأداء خدماتها للمستفيدين منها متوسط، وأيضاً تقديم العاملين الخدمات بدرجة عالية من الدقة، والذي قد يتطلب التدخل المهني لرفع كفاءة وكفاية العاملين بتلك المنظمات وهذا ما أشار همام (٢٠١٤) في دراسته التي هدفت إلى استخدام برنامج مهني لتحسين جودة خدمات رعاية الأيتام داخل المؤسسات الأهلية، وتضمن ذلك البرنامج مجموعة من المؤشرات منها: تجهيز البيئة والبنية الملائمة لاحتياجات الأيتام، رفع كفاءة العاملين في التعامل مع الأيتام.

جدول (٩) يوضح القدرة على الوصول للخدمات ن = ١٠٨

م	القدرة على الوصول للخدمات	س-	ع	المستوي
١	توفر المنظمة خدماتها في أوقات متنوعة.	٢.٦٧	٠.٤٧	مرتفع
٢	الموقع الجغرافي للمنظمة يسمح للمستفيدين من خدماتها بسهولة الوصول إليها.	٢.٥٧	٠.٥١	مرتفع
٣	خدمات المنظمة متاحة لمختلف فئات وطبقات المجتمع.	٢.٧٥	٠.٤٣	مرتفع
٤	توفر المنظمة موقع الكتروني يسهل التعرف على خدماتها.	٢.٧٥	٠.٤٣	مرتفع
٥	توفر المنظمة مجموعة من الخدمات الإلكترونية المتنوعة.	٢.٥٠	٠.٥٠	مرتفع
٦	توفر المنظمة خدماتها من خلال سيارات متقلة مجهزة.	٢.٣٤	٠.٧٦	مرتفع
٧	المنظمة لديها تطبيقات ذكية على الهاتف المحمول تمكن المستفيدين من الحصول على خدماتها.	٢.٣٧	٠.٦٧	مرتفع
٨	تضع المنظمة معايير موضوعية للحصول على الخدمات.	٢.٦١	٠.٤٨	مرتفع
٩	تقدم المنظمة الخدمات المنزلية للمستفيدين منها.	٢.٦٥	٠.٦١	مرتفع
١٠	تتوفر أدلة إرشادية بالمنظمة تجيب على تساؤلات المستفيدين.	٢.٦٣	٠.٦٣	مرتفع
المتوسط العام		٢.٥٨ (مرتفع)		

نستخلص من استقراء الجدول رقم (٩) ما يلي:

ارتفاع مستوى القدرة على الوصول للخدمات بشكل عام، ومنها: توفير المنظمات مواقع الكترونية تسهل التعرف على خدماتها، توفير المنظمات مجموعة من الخدمات الإلكترونية المتنوعة، امتلاك المنظمة لتطبيقات ذكية على الهاتف المحمول تمكن المستخدمين من الحصول على خدماتها.

ويأتي ذلك تأكيدا على ما جاء في دراسة الكردي (٢٠١٩) التي وضعت تصور تخطيطي لتحسين جودة تلك الخدمات بمنظمات رعاية الايتام، والذي من اهم جوانبه تزويد دور رعاية الايتام بالحواسب الالكترونية والتدريب على استخدامها، عمل ملفات ومواقع الكترونية لدور رعاية الايتام، عمل برنامج تسويق الكتروني لتلك الدور، التشبيك الكترونيا مع وزارة التضامن، عمل استطلاعات للرأي للعاملين لبحث مشكلاتهم.

جدول (١٠) يوضح التواصل بين مقدمي الخدمات والمستفيدين ن = ١٠٨

م	التواصل بين مقدمي الخدمات والمستفيدين	س-	ع	المستوي
١	يحترم العاملین قيمة وكرامة المستفيدين عند تقديم خدمات المنظمة.	٢.٣٨	٠.٣٧	مرتفع
٢	يحافظ العاملین بالمنظمة على سرية المعلومات الخاصة بالمستفيدين.	٢.٨١	٠.٣٩	مرتفع
٣	يعتذر العاملین بالمنظمة عند حدوث أخطاء في تقديم الخدمات للمستفيدين.	٢.٧١	٠.٥٩	مرتفع
٤	تراعي ظروف المستفيدين عند حصولهم على خدمات المنظمة.	٢.٤٤	٠.٤٩	مرتفع
٥	يلتزم العاملین بالمواثيق الأخلاقية التي تضعها المنظمة عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات.	٢.٥١	٠.٥٠	مرتفع
٦	تسهل المنظمة تبادل الخبرات بين المستفيدين وبعضهم	٢.٦٢	٠.٦٢	مرتفع
٧	ترسل المنظمة استبيانات للمستفيدين لتقديم آرائهم في الخدمات المقدمة لهم.	٢.٤٢	٠.٦٤	مرتفع
٨	يتحدث العاملین بشكل إيجابي مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمات.	٢.٧٠	٠.٤٥	مرتفع
٩	تقوم المنظمة بإبلاغ المستفيدين عند حدوث تغييرات في طريقة تقديم الخدمات.	٢.٦٩	٠.٤٦	مرتفع
١٠	يؤمن العاملین بالفروق الفردية بين المستفيدين عند توفير الخدمات.	٢.٥٠	٠.٦٣	مرتفع
المتوسط العام		٢.٥٧	(مرتفع)	

نستخلص من استقراء الجدول رقم (١٠) ما يلي:

ارتفاع مستوى التواصل بين مقدمي الخدمات والمستفيدين من منظمات رعاية الايتام، وخاصة فيما يرتبط بحفاظة العاملین بالمنظمة على سرية المعلومات الخاصة بالمستفيدين، تحدث العاملین بشكل إيجابي مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمات، قيام المنظمة بإبلاغ المستفيدين عند حدوث تغييرات في طريقة تقديم الخدمات، تسهيل المنظمة تبادل الخبرات بين المستفيدين وبعضهم.

وتدعم تلك النتائج ما جاء في نتائج جدول (٦) الخاص بالجهود الاجتماعية، وخاصة في اهتمام المنظمة بنشر ثقافة الحوار الاجتماعي بينها وبين أفراد المجتمع، حيث لن يتحقق الحوار الاجتماعي الا من خلال ارتفاع مستوى التواصل بين مقدمي الخدمات والمستفيدين.

جدول (١١) يوضح الأمان والسلامة في بيئة تقديم الخدمات ن = ١٠٨

م	الامان والسلامة في بيئة تقديم الخدمات	س-	ع	المستوي
١	توفر المنظمة الإجراءات الصحية المناسبة للوقاية من الأمراض والأوبئة.	٢.٤٠	٠.٤٩	مرتفع
٢	تضع المنظمة سياسة للتعامل مع الممارسات الخاطئة من جانب العاملين أثناء تقديم الخدمات.	٢.٤٠	٠.٤٩	مرتفع
٣	يتوفر بالمنظمة نظام حماية متكامل لا لظفاء الحرائق.	٢.٥١	٠.٦٣	مرتفع
٤	توفر المنظمة عيادة شاملة في حالات الإسعاف والطوارئ.	٢.١٧	٠.٧٤	متوسط
٥	تصميم المنظمة الداخلي مناسب لتقديم الخدمات للمستفيدين.	٢.٧٩	٠.٤٠	مرتفع
٦	تحمي المنظمة العاملين بها من العنف الذي يتعرضون له من جانب المستفيدين.	٢.٣٢	٠.٨٨	متوسط
٧	المنظمة لديها مستشار قانوني لتمثيلها أمام الجهات القضائية.	٢.٢٤	٠.٩٠	متوسط
٨	المنظمة معتمدة من الجهات الدولية التي تهتم بالجودة	٢.٧١	٠.٥٩	مرتفع
٩	تمنع المنظمة تضارب المصالح بين العاملين والمستفيدين.	٢.٥٩	٠.٥١	مرتفع
١٠	تقوم المنظمة بالمتابعة المستمرة لأداء العاملين.	٢.٦٠	٠.٤٩	مرتفع
المتوسط العام		٢.٤٧ (مرتفع)		

نستخلص من استقراء الجدول رقم (١١) ما يلي:

ارتفاع مستوى الأمان والسلامة في بيئة تقديم الخدمات بمنظمات رعاية الايتام، ماعدا بعض المؤشرات المرتبطة بتوفير المنظمات عيادة شاملة في حالات الإسعاف والطوارئ، حماية المنظمة العاملين بها من العنف الذي يتعرضون له من جانب المستفيدين، وجود مستشار قانوني بالمنظمات لتمثيلها أمام الجهات القضائية. وقد اشارت دراسة همام (٢٠١٤)، ودراسة الكردي (٢٠١٩) الى أهمية سياسات الحماية والأمان داخل منظمات رعاية الايتام، وبالتالي نجدها تدعم ما تم التوصل اليه من نتائج في الجدول رقم (١١).

جدول (١٢) يوضح العلاقة بين جهود مواجهة الشائعات الالكترونية وتحقيق جودة

الخدمات بمنظمات رعاية الايتام ن = ١٠٨

م	الابعاد	كفاءة مقدمي الخدمات	القدرة على الوصول للخدمات	التواصل بين مقدمي الخدمات والمستفيدين	الامان والسلامة في بيئة تقديم الخدمات
١	الجهود المرتبطة بالسياسات	**٠.٥٩٥	**٠.٧٦٣	**٠.٧٠٥	**٠.٥١١
٢	الجهود المالية	**٠.٧١٠	**٠.٨٠٣	**٠.٧٤٣	**٠.٧٠١
٣	الجهود الاجتماعية	**٠.٨٣٥	**٠.٢٥٤	٠.١٨٤	*٠.٢٣٢
٤	الجهود التكنولوجية	**٠.٧٤٤	**٠.٧٦٦	**٠.٦٥٢	**٠.٥٢٩
	جهود مواجهة الشائعات الالكترونية ككل	**٠.٨١٠	**٠.٧٥٢	**٠.٦٦٦	**٠.٥٧٥

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

نستخلص من استقراء الجدول رقم (١٢) ما يلي:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين جهود مواجهة الشائعات الالكترونية وتحقيق جودة الخدمات بمنظمات رعاية الايتام، وان أكثر جهود مواجهة الشائعات الالكترونية ارتباطاً بتحقيق جودة الخدمات هي بالترتيب: الجهود الاجتماعية، ثم الجهود التكنولوجية، ثم الجهود المالية، وأخيراً الجهود المرتبطة بالسياسات. مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيسي للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين جهود مواجهة الشائعات الالكترونية وتحقيق جودة الخدمات بمنظمات رعاية الايتام"

جدول (١٣) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين جهود مواجهة الشائعات الالكترونية وتحقيق جودة الخدمات بمنظمات رعاية الايتام ن = ١٠٨

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار (ف) F-Test	اختبار (ت) T-Test	معامل الانحدار B	المتغير المستقل
٠,٧٧٥	٠,٨٨١ **	** ٨٨,٩٤٥	٠,٨٨٧	٠,٢٦٢	الجهود المرتبطة بالسياسات
			** ٧,٢٢٩	٢,٥٠٩	الجهود المالية
			١,٨٠١	٠,٣٣٠	الجهود الاجتماعية
			١,٧٥٧ -	٠,٧٥٥ -	الجهود التكنولوجية

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

نستخلص من استقراء الجدول رقم (١٣) ما يلي:

بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة: الجهود المرتبطة بالسياسات، الجهود المالية، الجهود الاجتماعية، الجهود التكنولوجية والمتغير التابع (جودة الخدمات بمنظمات رعاية الايتام ككل) (٠,٨٨١) وهي تدل على وجود ارتباط طردي بين المتغيرات.

وتشير نتيجة اختبار (F) الى معنوية نموذج الانحدار المتعدد، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٧٧٥)، أي ان الجهود المالية تفسر (٧٧%) من التغيرات في تحقيق جودة الخدمات بمنظمات رعاية الايتام. وتشير نتيجة اختبار (T) الى تأثير متغير واحد من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (جودة الخدمات) تأثيراً معنوياً وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١)، والمتغير هو (الجهود المالية لمواجهة الشائعات الالكترونية)، بينما كان تأثير المتغيرات الأخرى غير معنوي. مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيسي للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين جهود مواجهة الشائعات الالكترونية وتحقيق جودة الخدمات بمنظمات رعاية الايتام"

جدول (١٤) يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين جهود مواجهة الشائعات الإلكترونية وتحقيق جودة الخدمات بمنظمات رعاية الأيتام ن = ١٠٨

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	اختبار (ت) T-Test	اختبار (ف) F-Test	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
جهود مواجهة الشائعات الإلكترونية ككل	٠.٦٦٩	١٥.٧١١ **	** ٢٤٦.٨٤٥	** ٠.٨٣٦	٠.٧٠٠

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

نستخلص من استقراء الجدول رقم (١٤) ما يلي:

بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل: جهود مواجهة الشائعات الإلكترونية والمتغير التابع جودة الخدمات بمنظمات رعاية الأيتام ككل (٠,٨٣٦)، وهي دالة احصائياً عند مستوى معنية (٠,٠١) وتدل على ارتباط طردي بين المتغيرين وتشير نتيجة اختبار (F) الى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٧٠٠)، أي ان جهود مواجهة الشائعات الإلكترونية تفسر (٧٠%) من التغيرات في تحقيق جودة الخدمات بمنظمات رعاية الأيتام.

مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيسي للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية دالة احصائياً بين جهود مواجهة الشائعات الإلكترونية وتحقيق جودة الخدمات بمنظمات رعاية الأيتام"

رؤية مستقبلية من منظور تنظيم المجتمع لتفعيل جهود منظمات رعاية الأيتام في مواجهة الشائعات الإلكترونية.
 اهداف الرؤية المستقبلية:

١. تجديد منظمات رعاية الأيتام لوائحها لتشمل كيفية مواجهة الشائعات الإلكترونية.
٢. تدعيم مشاركة منظمات رعاية الأيتام في الاتفاقيات والفعاليات المختلفة المرتبطة بمواجهة الشائعات الإلكترونية.
٣. اشراك منظمات رعاية الأيتام العاملين بها في تطوير سياساتها لتتضمن مواجهة الشائعات الإلكترونية.
٤. بحل الصراعات التي تنشأ بين العاملين بها حتى لا تتسبب في انتشار الشائعات.
٥. تشجيع الابتكار الاجتماعي لدى العاملين فيما يخص مواجهة الشائعات الإلكترونية.

٦. تعزيز منظمات رعاية الايتام في تطوير القوانين والتشريعات التي توفر الحماية لها ضد الشائعات الإلكترونية.
 ٧. جلب التمويل للأنشطة المرتبطة بمواجهة الشائعات الإلكترونية بمنظمات رعاية الايتام.
 ٨. تعزيز استفادة منظمات رعاية الايتام من بحوث ودراسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة الشائعات الإلكترونية التي تضر بها.
 ٩. توفير العاملين المتخصصين في التعامل مع الشائعات الإلكترونية.
- استراتيجيات الرؤية المستقبلية:**
١. استراتيجية التكتل: التعاون بين منظمات رعاية الايتام ومنظمات المجتمع المدني المتنوعة لمواجهة الشائعات الإلكترونية التي تمس سمعتها او تؤثر على الامن الاجتماعي، ويتطلب ذلك قدرا من الموارد والإمكانيات لا تتوفر لكل منظمة على حدة.
 ٢. استراتيجية التنافس التعاوني: زيادة حجم التنافس بين منظمات رعاية الايتام لتشجيع الابتكار الاجتماعي لدى العاملين بتلك المنظمات لمواجهة الشائعات الإلكترونية واثارها المتنوعة.
 ٣. استراتيجيات قهرية أو جبرية: تعتمد على الشكوى، المعارضة، وتستخدم في لجذب انتباه صانعي القرار من اجل تطوير اللوائح والقوانين والتشريعات التي توفر الحماية لها ضد الشائعات الإلكترونية.
 ٤. استراتيجية فرض التعاون: من خلال جعل التعاون امر ضروري بين سكان المجتمع لتحقيق مصلحة حيوية مشتركة وهي الحد من انتشار الشائعات الإلكترونية التي تهدد سمعة منظمات رعاية الايتام، ويدعم ذلك التعاون وجود عقوبات على مروجي الشائعات الإلكترونية. كما انها تتم لحل الصراعات التي تنشأ بين العاملين في منظمات رعاية الايتام حتى لا تتسبب في انتشار الشائعات.
 ٥. استراتيجية الامداد بالمتطوعين: تشجيع المتطوعين وتدريبهم على كيفية مواجهة الشائعات الإلكترونية وتوظيفهم في منظمات رعاية الايتام لسد العجز في اعداد العاملين بتلك المنظمات.

٦. استراتيجية التخطيط المجتمعي: مثل توفير لوحات إعلانية تتضمن حلول لإحدى لمشكلات الأيتام، أو التواصل من خلال الشات أو المنتديات والمقابلات الإلكترونية لمواجهة مشكلات منظمات رعاية الأيتام.

تكنيكيات الرؤية المستقبلية:

١. تواصل منظمات رعاية الأيتام مع أعضائها والمستفيدين من خدماتها من خلال الوسائل الإلكترونية المناسبة لهم.

٢. تعبئة مواقع الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بمنظمات رعاية الأيتام بمحتوى مفيد يساعد في زيادة الوعي العام بقضايا والتحديات التي تواجه الأيتام ومؤسسات الأيتام عن طريق تشجيع الناس على مشاهدة مقال، قصة، أو فيديو.

٣. توجيه منظمات رعاية الأيتام لاستخدام الأدوات الإلكترونية التي تساعد في الضغط على صانعي السياسات والقوانين من أجل مواجهة الشائعات الإلكترونية التي تمس سمعتهم، وتسبب بلبلة في المجتمع.

٤. تدريب العاملين بمنظمات رعاية الأيتام على توليد معلومات قابلة للاستخدام في تغيير وعي الناس حول قضية معينة تسبب حالة من الجدل بين الناس، ونقلها إلى حيث سيكون لها أكبر الأثر.

٥. استخدام الالتماسات والعرائض من قبل منظمات رعاية الأيتام، ولكي يتم الوصول إلى جمهور أوسع، فإنه يتم إرسالها بواسطة النشرات الصحفية والاتصالات الشخصية مع وسائل الإعلام من أجل التأثير على الرأي العام.

٦. جمع الأموال من خلال الأنترنت بطريقة قانونية لابتكار أنشطة وخدمات بمنظمات رعاية الأيتام في مواجهة اضرار الشائعات الإلكترونية على سمعتها وبقاءها.

ادوات الرؤية المستقبلية:

يمكن لمنظمات رعاية الأيتام استخدام مجموعة من الأدوات المتنوعة لمواجهة الشائعات الإلكترونية:

◆ **المدونات:** المدونات توفر المنبر الإلكتروني (قناة ذات اتجاه واحد) ومنتدى تفاعلي (محادثة متعددة الاتجاهات) لمنظمات رعاية الأيتام، حيث توفر في كثير من الأحيان نظام التعليق، مما يسمح للأيتام والمستفيدين من تلك المنظمات بنشر آرائهم الخاصة في سياق وظائف المدونة. وبالتالي تعطى مساحة واسعة للمناقشة والرد على أي استفسارات قد تسبب بلبلة عندما يتم اهمالها.

- ◆ القوائم البريدية الإلكترونية: القوائم البريدية الإلكترونية لا تزال معروفة كشكل من أشكال التواصل الإلكتروني. حيث تساعد منظمات رعاية الأيتام في إرسال رسالة إلى جميع أعضائها والمستفيدين من خدماتها دون تدخل أو وسيط.
- ◆ الصور: العديد من المواقع تسمح للمستخدمين بنشر الصور عبر الإنترنت، وهناك العديد من المواقع التي تبسط تبادل الصور، والروايات القصيرة مع الأصدقاء والزملاء وكذلك مع الجمهور. وبالتالي يمكن لمنظمات رعاية الأيتام مواجهة أي شائعات تمسها من خلال نشرها صور إيجابية من أنشطتها المتنوعة وخدماتها المقدمة.
- ◆ الندوات: لتوعية المجتمع بقضايا رعاية الأيتام، وأهم الحلول التي تساعد في مواجهة التحديات المعاصرة وأثرها على تسحين نوعية حياتهم، وكذلك التوعية بالمخاطر التي يتعرض لها العاملين بمنظمات رعاية الأيتام، خاصة استخدام العنف ضدهم أثناء ممارستهم للأنشطة وتقديمهم للخدمات.
- ◆ الدورات التدريبية: لبناء مهارات الرد على التساؤلات والابتكار الاجتماعي والتفكير النقدي والقيام بالحملات الإلكترونية التي يمكنها مواجهة أي شائعات إلكترونية تمس منظمات رعاية الأيتام.

أدوار المنظم الاجتماعي في إطار الرؤية المستقبلية:

١. الناطق أو المتحدث الرسمي.
٢. المخطط.
٣. المدير.
٤. الإداري.
٥. كاتب المقترحات.
٦. المدرب.
٧. المقوم.
٨. دور صاحب الرؤية أو الأحلام أو الطموحات.
٩. دور واضع الجسور.

المراجع المستخدمة

(أ) المراجع العربية.

- احمد سيد حسن. (٢٠٢٢). دور مقترح للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتنمية وعي طلاب المدارس الثانوية بمخاطر الشائعات الإلكترونية. رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة اسيوط، ٢٤٣.
- احمد محمد عطية. (٢٠١٨). تكامل الجهود الحكومية والأهلية لتمكين المرأة تشريعياً. مجلة الخدمة الاجتماعية، ٦٠ع، ٤ج، ١٥١ - ٢٠٥.
- احمد، عصام بدرى. (المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية، ع ٢، مج ١). تكامل جهود المنظمات الحكومية والأهلية في مواجهة الكوارث المجتمعية. ٢٠١٥: ٦٨ - ٥٥٢.
- النعمي السائح العالم. (٢٠١٥). الشائعات وطرق مواجهتها. مجلة الجامعي، ٢١ع، ٧٧ - ٩٣.
- انتصار موسي دعاك. (٢٠١٨). " الشائعات الإلكترونية وتأثيرها على الرأي العام " دراسة ميدانية على عينة من الجمهور السعودي بمنطقة جازان . مجلة البحث العلمي في الآداب ، ١٩ع، ٤ج، ٣٥-٧٧.
- ايمانويل طائب (ترجمة عايدة الباجوري). (٢٠٠٨). الشائعات فى الصحافة. مجلة ديوجين، ع ٢، ١٦٦ - ١٥١.
- جابر فوزي محمد. (٢٠٢٠). استخدام المدخل الوقائي في الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتوعية الشباب بمخاطر الشائعات الإلكترونية على الأمن القومي المصري . مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ٢١ع، ٢٩٩ - ٣٦٤.
- حسنى محمد عوض. (٢٠١٣). مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، ع ٣١، ٨٧ - ١٢٨.
- خالد بن سعد النجار. (٢٠١٤). الشائعات-إرباك للمجتمعات. الوعي الإسلامي، س٥٢، ع٥٩٣، ٨٢.
- خيرة قرن. (٢٠١١). تيسير جودة الخدمات . مجلة دفاتر اقتصادية، مج٢، ع ٢٤، ١٥٢ - ١٦٩.
- سارة منير. (٢٠١٨). فن صناعة الشائعات. مجلة الديمقراطية، مج١٨، ع٧٢، ٧٩ - ٧٥.
- طه، ن. ق. (2020). دور المنظمات الحكومية والأهلية في حماية المجتمع المحلي من مخاطر الشائعات الإلكترونية. رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 203.
- عباس بلة محمد. (٢٠١١). الشائعات : نظرة تأصيلية تربوية. مجلة المنبر، ١٥ع، ٢٠.
- عبد العظيم بدوي. (٢٠١٨). الشائعات ومعاول هدم المجتمعات . التوحيد، س٤٧، ع٥٥٩، ٦٨.
- عبد الله بن علي بصفر. (٢٠١٥). خطورة نشر الشائعات . صوت الأمة، مج٤٧، ع٩٤، ٩.

كريم حسن احمد همام. (٢٠١٤). التدخل المهني بطريقة تنظيم المجتمع لتحسين جودة الخدمات بالمؤسسات الأهلية لرعاية الأيتام. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية ، ٣٦ع ، ج١٤ ، ٥٣٩٣ - ٥٤٤٣.

متعب بن شديد بن محمد الهماش. (٢٠٠٨). الشائعات وطرق انتشارها. مجلة الأمن والحياة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، مجلد (٢٧)، عدد (٣٠٧)، ٥٨.

محمد بدر صابر. (٢٠٢١). المخاطر الناتجة عن انتشار الشائعات الإلكترونية على مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي ومقترحات مواجهتها من منظور تنظيم المجتمع . مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية ، ع ٥٥ ، ج ٢ ، ٤٣٩ - ٤٨٢.

محمد بن حسن مشهور. (٢٠٢٠). أثر شائعات وسائل التواصل الاجتماعي وكيفية علاجها: WhatsApp أنموذجا . مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم التربوية والاجتماعية ، ع ٣ ، ٥٢٩ - ٥٧٧.

محمد رفعت قاسم. (٢٠٠٥). تنظيم المجتمع- ممارسات- نظريات- نماذج. القاهرة : دار المهندس.

محمد قيراط. (٢٠١٧). الشائعات والتضليل، والأمن المجتمعي . مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، مج ٢٥، ع ٢٤، ٣٢.

محمود محمد محمود الكردي. (٢٠١٩). التخطيط لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية الأهلية للأيتام والأطفال المعرضين للخطر: دراسة مطبقة على دور الرعاية الإجتماعية الأهلية للأيتام بمحافظة كفر الشيخ . مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، ع ١٥٩ ، ١٥٩ - ١٩٨.

مروة مصطفى النمراة. (٢٠١٩). الشائعات في مواقع التواصل الاجتماعي وتأثيراتها على الجمهور الأردني. رسالة ماجستير، كلية الاعلام، جامعة اليرموك، ١٨.

منى ابراهيم فارح. (٢٠٢١). الشائعات الإلكترونية عبر مواقع التواصل الاجتماعي أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، ع ٦٢ ، ١-٦٢.

ناصر عبد الله الهلالي. (٢٠٢٢). الشائعات وتأثيراتها على أداء المؤسسات الحكومية في المجتمع العماني. مجلة بحوث الشرق الاوسط .

هبه محمد حسني. (٢٠٢١). العلاقة بين آليات بناء القدرات المؤسسية ومواجهة الشائعات الإلكترونية لدى الشباب . مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، ع ٢٢ ، ٦٣ - ١١٨.

وائل حسن الجرايحي. (٢٠٠٨). نماذج قياس جودة الخدمات : دراسة مسحية انتقادية. مجلة إدارة الاعمال ، جمعية إدارة الاعمال العربية، ع ١٢٣ ، ٧٣٦-٣٨.

وليد بن ضيف الله الزهراني. (٢٠١٥). المسؤولية الجنائية عن ترويح الشائعات المخلة بالأمن عبر وسائل التواصل الاجتماعي. أطروحة (ماجستير)-جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العدالة الجنائية، قسم الشريعة والقانون، ١٤٢-١٤٥.

(ب) المراجع الأجنبية:

- CC, Y. (2021). *Hotel Service Quality*. In: Maggino F. (eds) *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. Cham: Springer.
- Cohen, R. (2018). *Effort*. In: Kreutzer, J.S., DeLuca, J., Caplan, B. (eds) *Encyclopedia of Clinical Neuropsychology*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57111-9_1296.
- Elmie Nekmat & Dewei Kong. (2019). Effects of online rumors on attribution of crisis responsibility and attitude toward organization during crisis uncertainty. *Journal of Public Relations Research, Volume 31, Issue 5-6*.
- Gupta A., Kumaraguru P. (2018). *Misinformation in Social Networks, Analyzing Twitter During Crisis Events*. In: Alhadj R., Rokne J. (eds) *Encyclopedia of Social Network Analysis and Mining*. New York, NY: Springer.
- Harvey, K. (2014). *Rumors, Encyclopedia of social media and politics*. Thousand Oaks, CA: : SAGE Publications.
- Jain T.K., Jain N. (2021). *Service Quality in the Energy Sector and Its Impact on Sustainability*. In: Leal Filho W., Marisa Azul A., Brandli L., Lange Salvia A., Wall T. (eds) *Affordable and Clean Energy. Encyclopedia of the UN Sustainable Development Goals*. Cham: Springer.
- Li, S. L. (2020). Prediction of Rumors Wide-Spreading on Social Media by Logistic Regression Modeling: Taking Water Resource Pollution Rumors Spreading as an Example. In: Xu, J., Ahmed, S., Cooke, F., Duca, G. (eds). *Proceedings of the Thirteenth International Conference on Management Science and Engineering Management. ICMSEM 2019. Advances in Intelligent Systems and Computing, vol 1001* (pp. 134-146). Cham: Springer.
- Shen Chao¹, Zhu Qinghua, Shen Hongzhou. (2016). Web Users' Group Attitudes to Online Rumors. *New Technology of Library and Information Service*, 32(6), 37-45.
- Terry Mizarhi, L. E. (2008). *community practice intervention models*. Washington DC: Oxford university press.
- YuhanHu, QihuiPan, Wenbing Hou, Mingfeng He. (2018). Rumor spreading model with the different attitudes towards rumors. *Physica A: Statistical Mechanics and its Applications, Volume 502*, 331-344.
- Yung-Cheng Shen, Crystal T. Lee, Ling-Yen Pan, Chung-Yuan Lee. (2021). Why people spread rumors on social media: developing and validating a multi-attribute model of online rumor dissemination. *Online Information Review, Vol. 45 No. 7*, 1227.