دور هوية الخدمة الاجتماعية في تعزيز الممارسات المهنية في شبكات التواصل الاجتماعي (منصة xأنموذجًا)

أ. ابتهال أبو بكر باخطيب

e.alamoudi73@gmail.com

(قدم للنشر في٢٠٢٤/٢/٢٥، وقُبل للنشر في ٢٠٢٤/٥/٢٣)

مستخلص البحث

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور هوية الخدمة الاجتماعية في تعزيز الممارسات المهنية في شبكات التواصل الاجتماعي (منصة X أنموذجاً)، واتبعت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بواسطة الاستبانة مستخدمةً مقياس ليكرت الثلاثي التي طُبقت على عينة قصدية بلغت (٣٠٠) من الممارسين المهنيين للخدمة الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، وقد أظهرت النتائج امتلاك ما نسبته ٨٥,٣٪ من الجهات التي يعمل بها المشاركين في الدراسة حسابًا على منصة X ، في حين يمتلك ما نسبته ٤٢,٧٪ حساب نشط على توتير في مجال الخدمة الاجتماعية، كما أظهرت النتائج أن هناك دورًا إلى حد ما للممارس المهني المستقل في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية بمتوسط (١,٨٢) ، إذ يتم من خلال منصة X تفعيل الأيام العالمية، والقدرة على تقديم حلول علاجية لنماذج مشكلات اجتماعية متداولة، كما أن هناك دورًا إلى حدٍ ما للممارس المهني تحت مظلة مؤسسة عمل اجتماعي في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية بمتوسط (١,٨١) إذ يتم من خلال منصة X العمل على تعزيز الدور المجتمعي للمؤسسة، ونشر أخبارها، كما خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها: حث الممارس المهني للاستفادة من رواج منصة Xفي المجتمع السعودي للتسويق لمهنة الخدمة الاجتماعية، والعمل على إجراء بحوث بينية تربط الخدمة الاجتماعية بالإعلام تمهيدًا لصياغة دور إعلامي للممارس المهني.

الكلمات المفتاحية: منصة X– الممارس المهني – الخدمة الاجتماعية –شبكات التواصل الاجتماعي – المجتمع السعودي.

The Role of Social Work Identity in Enhancing Professional Practices on Social Media Networks (X Platform as a Model)

Ibtihal Abu Bakr Bakhatib

e.alamoudi73@gmail.com

Abstract:

The study aimed to analyze the role of social work identity in enhancing professional practices on social media platforms, using X as a case study. The research utilized a social survey method, employing a Likert-type scale questionnaire administered to a purposive sample of 300 professional social workers in Saudi Arabia.

The findings revealed that 85.3% of the participants' workplaces had an account on the X platform, while 42.7% reported having active personal accounts on X dedicated to social work. The results also indicated a moderate role for independent professional practitioners in strengthening social work identity (mean = 1.82). This was achieved through activities on X such as promoting international awareness days and offering potential solutions to common social issues. Similarly, professional practitioners working under the umbrella of social work organizations demonstrated a moderate role in promoting social work identity (mean = 1.81). This was primarily achieved through utilizing the X platform to highlight the organization's community role and disseminate its news and activities. The study concluded with several recommendations, including encouraging practitioners to use the X platform to promote the social work profession within Saudi society. It also emphasized the importance of conducting interdisciplinary research that connects social work with media studies, paving the way for formulating a defined media role for professional practitioners.

Keywords: X platform, Professional practitioner, social work, social networks, Saudi society

مشكلة الدراسة

يُعد ظهور شبكات التواصل الاجتماعي بمثابة النقلة النوعية لتقنيات الاتصال، إذ إنه نقل الإعلام إلى مستويات غير مسبوقة لم يتصورها خبراء الاتصال، ومنح المستخدمين صلاحيات أكبر بالتأثير والتأثر المتبادل دون التقيد بحدود مكانية أو زمانية، إذ فتح قنوات اتصالية مباشرة وواسعة بين الأفراد وأوقف احتكار صناعة المحتوى الإعلامي أو الرسالة الإعلامية (بسيوني، ٢٠١٨، ص ٢٣٥). وتبعًا لهذا الأمر فإننا لا يمكن أن نفصل بين وسائل الإعلام وبين القضايا والمشكلات الاجتماعية؛ لما لها من تأثير قوي ومباشر في عمليات التغير الاجتماعي، إذ أصبحت دراسة أي قضية

رائجة إعلاميًّا لا تُدرس إلا ضمن الأطر الاجتماعية (أبو عرجة،٢٠١٣، ص ٣٧).

ويتضح هذا التأثير من خلال ارتفاع نسبة الاستخدام لهذه الوسائل، وهو ما أثبتته الإحصائيات الحديثة، إذ أظهر تقرير الرقمنة السعودية ٢٠٢٢ وجود ما نسبته ٩٢,٥٪ مستخدمًا سعوديًّا للإنترنت، منهم نسبة ٨٢,٣٪ مستخدمًا نشطًا لمواقع التواصل الاجتماعي بمتوسط استخدام يومي من ٢٤ دقيقة – ٣ ساعات، كما وكشف التقرير عن أن نسبة ٦٣,٩٪ من المستخدمين يعتمدون على شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر رئيس للبحث عن المعلومة ونسبة ٥٤,٧٪ للبحث عن أفكار جديدة، بينما نسبة ٦٨,٣٪ للتواصل مع الأهل والأصدقاء، وفيما يتعلق بترتيب الاستخدام لهذه المواقع فقد تصدر اليوتيوب بـ ٢٩,٣٠ مليون مستخدم، يتبعه التيك توك بـ ٢٢,٣٧ مليون، ثم السناب شات بـ ٢٠,٢٠ مليون، يليه الانستغرام بـ ١٥,٤٥ مليون، ثم منصة X بـ ١٤,١٠ مليون مستخدم، وأخيرًا الفيسبوك بـ ١١,٤٠مليون مستخدم (www.TrendDC.com). ونتيجة لهذا الأمر برزت على السطح الكثير من القضايا والأمور التي كانت خاملة أو مخفية، فحصدت انتشارًا أوسع، وحظي أصحابها بفرص أكبر للتعبير عن أنفسهم والترويج لآرائهم، وأصبح الإعلام يعجُّ بالخطابات المتضاربة عن الحياة الخاصة والعامة للناس، ومن هذه القضايا ما ارتبط بميلاد أو إعادة اكتشاف الهوية بشكل عام، فتم الانتقال من مرحلة الهوية الافتراضية إلى الإفصاح الكامل عن البيانات الشخصية للمستخدمين، وهذا ما شجع الجهات الاعتبارية على تعزيز هويتها وجذب المستخدمين لها (أحمين، ٢٠١٧، ص ٩).

وتعقيبًا على ما مضى، ومع ارتباط الإعلام بالقضايا الاجتماعية فإن لمؤسسات العمل الاجتماعي نصيب من هذا الانخراط لاسيما بعد ظهور الخدمة الاجتماعية الرقمية، ومن المعروف أن تطور العمل الاجتماعي يتبع تطور الواقع المُعالج، وقد قامت الخدمة الاجتماعية في طور تقديم أفضل الخدمات للعملاء بتحديث أساليبها بما يتلاءم مع تحديات العصر، فكانت الخدمة الاجتماعية الرقمية كأحد المفاهيم الحديثة، وهي وفقًا إلى (NASWK 2005) تُشير إلى: "أية خدمات اجتماعية يتم تقديمها، أو تسهيلها، أو تيسيرها، باستخدام وسيلة إلكترونية، أو تقنية، أو رقمية"، أي أنها شكل من أشكال الممارسة التقليدية، وينطبق عليها نفس القيم والمبادئ والأخلاقيات والأساليب، ولكنها تشترط المهارات الإلكترونية، والاستخدام التقني في مساعدة العملاء"(عبد الكريم، ٢٠١٧ص ١٨-١٩).

إن مناقشة الهوية المهنية للخدمة الاجتماعية لا يتعلق بوجودها من العدم، فالخدمة تحظى بمقومات الهوية المهنية (القاعدة المعرفية، والصلاحيات، والاعتراف الرسمي، والتعليم والتدريب)، ولكن ترى الدراسة أنها تتسم بالحيوية وهو ما يجعلها عرضة للصعوبات ما لم تعمل على مواكبة العصر وتطوير أساليبها، ومناهجها، وأدواتها، وعلى ذلك يتساءل عمران (٢٠١١) ما إذا كانت الخدمة الاجتماعية ستبقى تعمل بأساليب تقليدية، أم أنها ستعمد إلى تطوير أساليب الممارسة المهنية بما يتسق مع الأهداف الرئيسة (علاج،

وقاية، وتنمية)؟ وبالتالي تستحدث استراتيجيات من شأنها أن ترتقي بالممارسة المهنية في الوقت الحاضر، ومن هذه الاستراتيجيات ما ارتبط بإمكانية استفادة الممارس المهني من التقنيات الإلكترونية للوصول إلى العملاء وتحقيق أقصى فائدة ممكنة، فيمكنه التعريف بالخدمة، ثم شرح آلية الوصول والاستفادة منها وانتهاءً بالمتابعة وتقييم المستوى (المحمادي، ٢٠٢٢، ص ١٦).

وفي ضوء ما سبق من تطوير للهوية المهنية عبر استحداث أساليب وأدبيات واستراتيجيات تدعم آليات الممارسة، وربط الخدمة الاجتماعية بالإعلام الجديد لما له من دور في بروز قضايا اجتماعية من صميم عمل الخدمة ونطاق ممارستها؛ تخرج الدراسة بالتساؤل الرئيس وهو: ما دور الممارسين المهنيين في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية في شبكات التواصل الاجتماعي (منصة X أنموذجًا)؟

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية:

- يُعد البحث إضافة علمية وإثراء للمكتبة السعودية والعربية في موضوع هوية مهنة الخدمة الاجتماعية نظرًا لنقص الدراسات _ حسب حدود اطلاع الباحثة _ في تناول هذا الجانب.
- دعم القاعدة المعرفية المشتركة ما بين الخدمة الاجتماعية والإعلام وذلك من خلال مراجع علمية ودراسات للجهات والباحثين بهذا المجال.

الأهمية العملية:

- قد يساعد البحث بهذا الموضوع الوقوف على أساليب الممارسين المهنيين على شبكات التواصل الاجتماعي (منصة X أنموذجًا)، وفقًا لما تمنحه لهم هذه الشبكات من مزايا وخدمات، وبالتالي يمكن الخروج بنتائج عملية وممارسات تطبيقية ترتبط بالدور الإعلامي للممارس المهني.
- قدمت هذه الدراسة مقترحات تطويرية لدور الممارسين المهنيين في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية عبر شبكات التواصل الاجتماعي (منصة X أنموذجًا)، مما قد يساهم في تطوير الممارسة التطبيقية، ويدعم آليات تعليم الخدمة الاجتماعية.

أهداف الدراسة:

- التعرف على دور الممارس المهني في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية في شبكات التواصل الاجتماعي، (منصة X أنموذجًا).
- التعرف على دور الممارسة المهنية في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية في شبكات التواصل الاجتماعي، (منصة X أنموذجًا).

تساؤلات الدراسة:

- ما دور الممارس المهني في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية في شبكات التواصل الاجتماعي، (منصة X أنموذجًا)؟

- ما دور الممارسة المهنية في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية في شبكات التواصل الاجتماعي، (منصة x أنموذجًا)؟

مفاهيم الدراسة:

التعزيز: Reinforcement

يعرف التعزيز بأنه: "حالة سارة أو مثير مرغوب فيه يتبع سلوكًا، بحيث يعمل على تقوية احتمالية تكراره في مرات لاحقة"(الزغلول والهنداوي، ٢٠١٢، ص ٢١٢)، كما يُطلق عليه التدعيم ويُعرف على أنه: "عملية تقوية السلوك المرغوب فيه وتثبيته" (العزازي، ٢٠١٦، ص ١٥٠).

ويتم تعريفه إجرائيًّا بأنه: "تقوية هوية مهنة الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي، وزيادة تدعيمها من خلال الاعتماد على منصة (x) كوسيلة من شبكات التواصل الاجتماعي في الممارسة المهنية بجانبيها الأكاديمي والمؤسسي".

الممارسة المهنية: Professional Practice

تُعرف الممارسة المهنية على أنها:" إطار للممارسة يُوفر للأخصائي الاجتماعي أساسًا نظريًا انتقائيًا؛ لإحداث التغيير في كافة مستويات الممارسة من الفرد إلى المجتمع بما يساهم في تحقيق مسؤوليات الممارسة العامة لتوجيه وتنمية التغيير المخطط وحل المشكلة"، فالممارس هو من يقوم بعملية الممارسة وفق التعريف السابق (همت، ٢٠٢٢، ص٦١)، بينما عرّفها قاموس الخدمة الاجتماعية على أنها:" عملية استخدام معارف الخدمة الاجتماعية، ومناهجها، ومبادئها، وقيمها ومهارات الأخصائي الاجتماعي" (بسيوني، ٢٠٠٢، ص ١٥٩).

ويتم تعريفها إجرائيًّا بأنها: مجموعة الأساليب والمهارات النظرية والعملية التي يمتلكها ممارس الخدمة الاجتماعية، ويعمل على تطبيقها والتوعية بها من خلال حساباته في شبكات التواصل الاجتماعي بغرض تعزيز الهوية المهنية للتخصص.

الممارس المهني: Professional practitioner

يُعرف الممارس المهني في قطاع الخدمة الاجتماعية على إنه" من يعمل في مجال ممارسة الخدمة الاجتماعية بغض النظر عن مجال ومستوى الممارسة، سواء كانت مباشرة مع أفراد، أو أسر، أو جماعات، أو مجتمعات، أو ممارسة غير مباشرة مثل: العمل مع المجتمعات الكبرى والمؤسسات من خلال الإدارة والتخطيط ورسم السياسات الاجتماعية"(عبد الحميد، ٢٠١٩، ص ٢٨٠). وتجدر الإشارة إلى أن الممارس الاجتماعي قد لا يكون أخصائيًا اجتماعيًا، أو حاصل على شهادة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية، فهناك عدد من المتخصصين بالممارسة الاجتماعية يمتلكون الإطار النظري والمهارات اللازمة والعكس صحيح فقد يمتهن الأخصائيون الاجتماعيون مهنًا بعيدة عن الخدمة الاجتماعية.

ويتم تعريفه إجرائيًّا بأنه: كل ممارس للخدمة الاجتماعية بجميع قطاعات الممارسة المهنية سواء كان متخصصًا أم غير ذلك على رأس العمل ويمتلك حسابًا على منصة (x).

الهوية :Identity

هوية الشيء تعني: ماهيته وشخصيته الموحدة والتي تميزه عن باقي الهويات (السويسي، ٢٠١٦)، وأضاف معجم اللغة العربية المعاصرة بأنها: "إحساس الفرد بنفسه وفرديته وحفاظه على تكامله وقيمته وسلوكياته وأفكاره في مختلف المواقف" (أحمين، ٢٠١٧، ص ٢٩).

وتعرف هوية الخدمة الاجتماعية إجرائياً بأنها: ‘‘مجموعة الأفكار، والقيم، والمبادئ، والأخلاقيات والمهارات الذاتية والمعرفية التي تميز هذه المهنة عن غيرها من المهن، وتشمل الجانب المهني الظاهر خلال ممارسة الأدوار المختلفة أثناء استخدام منصة X كوسيلة للتواصل مع العملاء، بالإضافة إلى كونه جزءًا من مؤسسة عمل اجتماعي ويتبع لأحد قطاعات الممارسة للخدمة الاجتماعية".

الخدمة الاجتماعية :Social Work

عرّفها الاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين بأنها: "مهنة قائمة على الممارسة والقواعد الأكاديمية التي تشجع التغيير الاجتماعي، والتنمية، والتماسك الاجتماعي، وتمكين وتحرير الناس من خلال تطبيق مبادئ العدالة الاجتماعية، وحقوق الإنسان، والمسؤولية الجماعية، واحترام التنوع الثقافي الذي هو أساس ممارسة الخدمة الاجتماعية التي ترتكز على نظريات الخدمة الاجتماعية والعلوم الاجتماعية والإنسانية والمعارف الأساسية، وتشارك الخدمة الاجتماعية السكان والأشخاص والمنظمات لمعالجة تحديات الحياة وتعزيز الرفاهية" (الهزاني،٢٠١٨،ص ١٩).

وتعرّف إجرائياً: بأنها النوع من الممارسة الاجتماعية التي تعمل على مساعدة الأفراد، والجماعات والمنظمات، ويُمارسها أخصائي اجتماعي تلقّى إعدادًا علميًّا وعمليًّا، ويمتلك مهارات متعددة منها المهارات الإلكترونية، وتُمارس في قطاعات الممارسة المختلفة للخدمة الاجتماعية ومنها: القطاع الصحي، والقطاع التعليمي، وقطاع التنمية، والقطاع العسكري، والقطاع القضائي والحقوقي، والرعاية الاجتماعية.

شبكات التواصل الاجتماعي: Social Networks

تُعرف على أنها: "مجموعة من المواقع الموجودة على شبكة الإنترنت التي ظهرت مع الجيل الثاني للويب؛ بهدف التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات أو اهتمام أو انتماء ...إلخ، وكل هذا يتم عبر التواصل المباشر بالرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية" (الصويان، ٢٠١٤، ص٦٥٣).

وتعريف إجرائياً "بشبكات الإعلام الجديد التي تقدم بيئة افتراضية للتواصل ما بين الممارسين المهنيين للخدمة الاجتماعية من جهة، وما بين غيرهم من المستخدمين لهذه الشبكات".

منصة X: (تويتر سابقاً)

يقصد به: "تطبيق شبكات اجتماعية مصغر يسمح لمستخدمه بإرسال وقراءة تعليقات لا تتجاوز ١٤٠ حرفًا (ورمزًا) وهذه التعليقات تُعرف باسم منشور" (بسيوني، ٢٠١٨، ص٩٢). وتعرّف إجرائياً "بشبكة منصة X "تويتر سابقاً" التي يستخدمها الممارسون المهنيون في المجتمع

السعودي لتبادل الأخبار ونقل المعرفة، والتواصل مع العملاء".

الإطار النظري للدراسة:

الهوية المهنية للخدمة الاجتماعية

حين نتحدث عن الهوية المهنية للخدمة الاجتماعية في هذه الدراسة ليس لتحديد ملامحها، بل افتراض دورًا لمنصة x كأحد شبكات الإعلام الجديد في تعزيزها، وهو ما يتسق مع التوجهات الحديثة لممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل الثورة التقنية والإعلامية الحاصلة، وتتكون الهوية من: "المعارف التي يمتلكها الأفراد عن أنفسهم، وعن انتمائهم، وعن الجماعة التي لا ينتمون إليها والذين هم في تفاعل معها، وتنقسم المعارف والمعلومات والمواقف التي تملكها الجماعة عن نفسها"، وكلما زاد التهديد على الجماعة داخليًا زاد تجانسها، بالإضافة إلى حكم جماعة على أخرى بحكم التفاعل معها، وطبيعة العلاقة بينهما والصورة النمطية التي تخلقها كل جماعة عن نفسها وعن الجماعات الأخرى (سويسي، ٢٠١٦)، وقد عرّف علماء الاجتماع الهوية بـ: "الشفرة التي يمكن للفرد عن طريقها أن يُعرف نفسه في علاقته بالجماعة الاجتماعية والثقافية التي ينتمي إليها، وعن طريقها يتعرف عليه باعتباره منتميًا إلى تلك الجماعة" (قاسم، ٢٠١٧،ص ٨٩).

وتستفيد الخدمة الاجتماعية كثيرًا من الأساليب المختلفة لقياس الهوية في القيام بالبحوث سواء عند دراسة الحالة أو لأغراض بحثية أكاديمية بحتة، فتحليل المحتوى على سبيل المثال هو أحد مناهج البحث العلمي وإحدى الطرق لجمع البيانات، كما أن مخططات المعرفة تفيد في فهم سياق الموقف الإشكالي عند دراسة حالات العملاء تمهيدًا للتشخيص ثم تقدير المشكلة ووضع الحلول لها.

وظهر مصطلح الهوية المهنية في علم اجتماع المهن للإشارة إلى: "مجموعة الأعمال والوظائف المعترف بها في لغة الإدارة خاصةً التصنيفات الحكومية المعتمدة، كالمهن الحرة والمهن العلمية، مثل: مهنة الأطباء ورجال القانون"، وفي فرنسا أُضيف إليه الحرفة والصنعة، ومثلها في الدول العربية، وأخيرًا انقسمت الهوية المهنية لنوعين: جماعة من الناس يملكون حق الانتماء لهيئة محددة حسب مهنة تجمعهم، وجماعات لا تملك الحق مثل: السجناء، الحمّالين، والعمّال باليومية"(سامية، ٢٠١٨، ص ٣٤٨).

وتعرّف على صعيد الخدمة الاجتماعية بأنها: "السمات والخصائص التي تتميز بها مهنة الخدمة الاجتماعية، وتتشكل وفق أهدافها وفلسفتها وآليات عملها، وبما تتضمن وتأسس عليه من مقومات خاصة بكل من البحث والنظرية والممارسة، وذلك بما يُحقق فاعليتها وتأثيرها بالمجتمع في إطار التغيرات الراهنة" (شحاتة، ٢٠١٧، ص ٩٥).

وللهوية المهنية مقومات أوردها شحاتة (٢٠١٥) ومنها: الاعتراف المجتمعي بدور الممارس المهني كممثل عن الخدمة الاجتماعية وممارسًا لها، ومنح الممارس المهني سلطة تمكنه من تحقيق أهدافه المهنية، بالإضافة إلى حق ممارسة الخدمة الاجتماعية على كافة الأصعدة والمجالات المرتبطة مثلها مثل

بقية المهن، وركيزة التعليم والتدريب المستمر للممارسين تحت مظلة الخدمة الاجتماعية(ص١٢٣).

ويتكامل دور مهنة الخدمة الاجتماعية مع بقية المهن لإحداث التغيير الاجتماعي، يؤثر ويتأثر بكل التحولات المجتمعية، ويتطور في مبادئه وفلسفته وأهدافه وأساليبه بجهود المتخصصين وعلى كافة المستويات العلمية والعملية، وتجدر الإشارة هنا إلى أن هذه الجهود تتنوع بتنوع وتعدد وجهات نظر العلماء، ولعل هذا أحد أسباب صعوبة وضع تعريف محدد للخدمة الاجتماعية، بالإضافة إلى ما أورده عثمان وعرفان (٢٠١٤، ص ٨٩). وقد تناول العجلان (٢٠٠٦) إشكالية الهوية المهنية للخدمة الاجتماعية عربيًا إذ أبرز مقاومتها وهي الاعتراف الرسمي الحكومي بها، وحاجة المجتمع السعودي لها، وقدرتها كمهنة على إشباع الاحتياجات وحل المشكلات، وقد كشف عن دور وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في تحمل عبء المساعدات المادية، مما جعل الممارسين يركزون بشكل أكبر على الأهداف العلاجية والتنموية، وقد صدر مؤخراً قرار مجلس الوزراء في الجلسة المنعقدة بتاريخ ٢٢ يونيو ٢٠٢١م، والذي اقتضى بإنشاء وحدة إدارية للتخصصات الاجتماعية في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وما ذلك إلا تجديد للاعتراف الرسمي بالخدمة الاجتماعية كمهنة تساهم في تنمية المجتمع السعودي (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ٢٠٢٢).

والممارس المهني هو شخص تم إعداده نظريًا من خلال دراسة الخدمة الاجتماعية والمقررات ذات الصلة من العلوم الأخرى، ثم انتقل لمؤسسات عمل اجتماعي تلقى بها تدريبًا لمدة زمنية محددة، قبل أن يتخرج ويكتسب التجارب المهنية من خلال تطبيق ما تعلم فعليًا، وهنا لابد من التأكيد على أن اتساع مجالات الممارسة وتعددية الأنشطة منحت الممارس المهني مجالاً واسعًا لشغل عددًا من الأدوار في المجتمع حسب المستوى الذي يتعامل معه إن كانوا أفرادًا، أو جماعات، أو مجتمعات، أو منظمات، وقد أورد هذه الأدوار أبو النصر (٢٠٠٩،ص ١٣٥-١٣٦)، كما أشار إبراهيم (٢٠١٤ ، ص ٣١-٣٢) إلى استحداث الدور الإعلامي للخدمة الاجتماعية وأن يكون الإعلامي على دراية كاملة بمعايير الممارسة التقليدية، وكيف يتم تطويرها واستخدامها تكنولوجيًا من خلال الأدوات التقنية المختلفة، وأن يشمل هذا الدور الاعتراف بضرورة استخدام التكنولوجيا، والعمل على تحميل الممارسين لمسؤوليات الممارسة الإلكترونية، إذ إن مطوري البرامج لا يهتمون إلا بالبرنامج كمنتج، أما الممارس المهني فهو يدرس العواقب والإيجابيات لهذا البرنامج على الفرد والمجتمع، وهذا نابع من التزامه بالمعايير الأخلاقية للمهنة، بالإضافة إلى أنه يجب على الممارسين التدرب على استخدام التكنولوجيا، والتعرف على فوائدها في تطوير الممارسة، كما يجب أن يهتم بتعليم وتدريب الطلاب على هذه الأدوات في المؤسسات والمعاهد التي تدرس الخدمة الاجتماعية.

دور شبكات التواصل الاجتماعي مع الخدمة الاجتماعية:

تعد شبكات التواصل الاجتماعي أدوات تكرس عادات واتجاهات بما تحمله من مضامين فكرية واجتماعية جديدة تهدف لإحداث التغيير في نمط العيش، ولكن هذا التغيير لابد وأن يُصاحب بالمراقبة من أجل ضمان استمرارية الآثار الإيجابية والحد من نظيرتها السلبية، وبهذه الطريقة يكون نهوض المجتمعات في كل المجالات الثقافية، والاجتماعية والقيمية (أبو عرجة، ٢٠١٣،ص ٤٠)، ومعنى ذلك أن حجم التأثير الناجم عن هذه الشبكات كبير جدًا، وهي سلاح ذو حدين؛ لهذا وجب وضع الضوابط لممارستها، للوصول إلى أقصى درجات الاستفادة منها، ومنع وقوع أضرار ناجمة عنها على المجتمعات، ومن هنا تكمن فلسفتها في حقيقة أن البشر قابلين للتفاعل والتعاطي مع بعضهم البعض، فالإنسان دؤوب في تكوين وبناء العلاقات، ولهذا السبب أصبحت هذه الشبكات عناصر جذب، كما أن المنظمات تستفيد من هذه الصفة لتحقيق أغراضها أي كان نوعها، وذلك من خلال التواصل الفعّال مع المستفيد من خدماتها عبر هذه الوسائل (رافز جيبت، ٢٠١٧، ص ٥٨)، وهذا السبب يجعل من الصعب منعها فكل ممنوع مرغوب، كما ويشدد من جهة أخرى على أهمية المراقبة وقيمة الضوابط.

ومن هنا يمكن الاستفادة من إمكانيات منصات التواصل الاجتماعي "منصة X " على وجه الخصوص بشكل كبير في إثراء المحتوى الخاص بمنظمات العمل الاجتماعي، وتسويق المهنة من خلال المحتوى التوعوي المنشور، إذ يعمد الكثير من خريجي التخصص سواء العاملين بالمجال أو خارجه إلى المشاركة في النشر والتثقيف بتخصص الخدمة الاجتماعية سواء من خلال التطوع لدى منظمات العمل الاجتماعي أي كان نوعها وتوجهها أو من خلال إدارة فرق تطوعية تعمل على الكتابة، والنشر والتسويق بالمحتوى، والإثراء الحقيقي يكون بتعدد أشكال المحتوى المنشور بما يتسق مع الخدمات المقدمة في منصة X مثل: سلسلة تغريدات عن موضوع محدد، وعقد مساحة ومناقشة قضايا اجتماعية وأخرى تخصصية، وتصاميم ما بين الفيديو والإنفو جرافيك وغيرها.

الدراسات السابقة:

- **دراسة Lee and Chan (2012)** هدفت الدراسة إلى التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في تكوين الحركات الاجتماعية، وأثرها العام على تشكيل رأي الجمهور من خلال المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة على عينة من ١,٠٠٧ من مستخدمي هذه الوسائل في مدينة هونغ كونغ، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك توسعًا في الحركات الاجتماعية والمشاركة السياسية من قبل الرأي العام، كما أظهرت أن الإنترنت قادر على تعزيز الرأي العام بطرق إيجابية نحو هذه الحركات وأهدافها.

- **دراسة الشايع (٢٠١٤م)** هدفت الدراسة إلى معرفة دور الشبكات الاجتماعية في تنمية مشاركة الشباب السعودي في القضايا الاجتماعية، وذلك من خلال التعرف

على أبرز القضايا المُتابعة، وأسباب متابعتهم لها، إلى جانب مدى استخدامهم للشبكات وتقييم أشكال تفاعلهم معها، وأخيرًا الآثار الإيجابية والسلبية لهذا التفاعل، واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الوصفي، وقد كشفت النتائج عن الاهتمام الكبير بالقضايا الاجتماعية من خلال المشاركة في الهاشتاقات مثل: السعودية وغلاء الأسعار، وأتى شكل التفاعل عن طريق النشر أو إعادة النشر، كما أظهرت النتائج أن استخدام الشبكات من قبل الشباب يكون يومي وبمعدل ساعة إلى ساعتين كحد أدنى، وذلك بسبب سرعة نقل الأخبار، وكثرة التفاصيل عن الأحداث والقضايا، وتعقبت هذه الدراسة أشكال التفاعل عبر الشبكات الاجتماعية، وذكرت أمثلة عن الهاشتاقات الأكثر تداولاً، كما أنها أثبتت أن كثرة التفاصيل أو التغطية الشاملة للحدث عامل جذب للمتابعة.

– **دراسة الغانمي (٢٠١٤م)** هدفت الدراسة إلى معرفة دور منصةX في تدعيم ثقافة الحوار، وإلى أي مدى يرى المستخدمون أن هذه الحوارات فعّالة، إلى جانب معدل استخدام تويتر لبناء الحوارات، وأظهرت النتائج التي تم جمعها بواسطة منهج المسح الإعلامي من عينة ممثلة للسعودية، والكويت، والإمارات ومصر بحكم أنها الدول الأكثر استخدامًا لمنصةX، حيث إن لها أثرًا كبيرًا في بناء الحوارات بين المستخدمين، ولكن تفاوتت النسب ما بين نوعية الحوار، فكانت النقاشات الإيجابية أعلى من السلبية، كما وكشفت النتائج عن معظم الحوارات المتبادلة ما بين فئة الشباب حسب ترتيب الموضوعات التالية: القدرات الإبداعية والابتكار، يليها الحوارات السياسية، ثم ما يرتبط بقضايا المرأة، وبدرجة أقل الحوارات الدينية وأخيرًا الحرية الإعلامية، وقامت هذه الدراسة بترتيب الموضوعات الشبابية الأكثر جدلاً ومناقشةً، كما أنها اعتمدت على عينات بحث متباينة بخصائصها الديموغرافية، ومع ذلك توصلت لنتائج متقاربة مما يؤكد قدرة شبكات التواصل الاجتماعي على تمييع الثقافات وكسر الحواجز الثقافية.

– **دراسة قاسم (٢٠١٧م)** هدفت الدراسة إلى تحديد أثر استخدام المجتمع الافتراضي على الهوية الثقافية للشباب الجامعي بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة الفيوم من منظور الخدمة الاجتماعية عن طريق منهج المسح الاجتماعي، ويشمل أثر الاستخدام على مفاهيم (الانتماء، والمواطنة، والقيم الدينية، والعادات والقيم)، بالإضافة إلى تحديد دور الخدمة الاجتماعية في الحد من آثار المجتمع الافتراضي على الهوية الثقافية للشباب الجامعي، وأوصت الدراسة بتعزيز التراث الثقافي لدى الشباب والحفاظ عليه، وتحديد البناء الثقافي والحضاري للهوية الثقافية العربية لمواكبة ثقافة العصر، كما ينبغي وضع وسائل لمواجهة آثار المجتمع الافتراضي من خلال تعزيز هوية الشباب وتحصين قيمهم، أما عن دور الخدمة الاجتماعية فهو يتمثل في تطوير البيئة التعليمية وأساليب التعلم للخدمة الاجتماعية إلى جانب تبني مفهوم التربية العالمية، وتفعيل الدور الاجتماعي للأسرة ووسائل الإعلام، وأظهرت نتائج الدراسة التأثير الكبير لشبكات التواصل الاجتماعي على تشكيل المفاهيم وخلق الوعي، وهو ما يتفق مع هدف الدراسة الحالية الرئيس وهو الكشف عن الممارسين المهنيين في تعزيز هوية مهنة الخدمة الاجتماعية في

المجتمع السعودي عن طريق تويتر كنموذج لشبكات التواصل الاجتماعي.

- **دراسة النفيسة (٢٠١٨م)** هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاه الشباب نحو دور شبكات التواصل الاجتماعي في إثارة القضايا الاجتماعية في المجتمع السعودي، واستخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي ، وقد أظهرت النتائج الدور الإيجابي لشبكات التواصل الاجتماعي نحو إثارة قضايا اجتماعية، كما وكشفت كذلك عن الأدوار السلبية لـ (منصةX) ومنها: استخدام منصةX يساهم بنشر القضايا بلا رقابة وبالتالي يؤثر على المتابعين غير الراشدين، وجاءت أهم الأسباب التي توصلت لها نتائج الدراسة إتاحة منصةX متابعة القضايا فور حدوثها، وبالتالي أوصت الدراسة بإجراء دراسات مستقبلية لرصد وتحليل القضايا الاجتماعية المتداولة في تطبيق منصةX حسب الهاشتاقات الأكثر تداولاً باستخدام برامج التحليل في تطبيق منصة X، ومنهج تحليل المضمون، وأن على الجهات المسؤولة النظر إلى شبكات التواصل الاجتماعي وخصوصًا تويتر على أنها فرصة تحمل الكثير من الخصائص والفوائد بدلاً من النظر إليها بعين الريبة والحذر فهي وسيلة فعّالة للمسؤولين للتواصل مع المواطنين والتفاعل معهم ومعرفة قضاياهم، وأخيرًا تقديم برنامج يضبط القضايا الاجتماعية المنشورة في منصةX بمعرفة مصادرها والتأكد من حقيقتها، وقدمت هذه الدراسة توصيات ثرية مرتبطة بأهداف الدراسة الحالية، حيث يُعد الاهتمام بتحليل القضايا الاجتماعية المنشورة عبر منصةX من صلب اهتمام الممارس المهني وأحد أدواره الرئيسة.

- **دراسة Yang et. al., (2021)** هدفت الدراسة البحث في فكرة بناء هويات مهنية في هيئات العمل الاجتماعي، إضافة إلى توفير إطار عمل نظري فعّال لبناء الهوية من جانب القيمة والسياق والرمزية المستمدة من المؤسسة الإدارية الصينية، وتم التواصل مع ثلاث وكالات للعمل اجتماعي في ولاية شنزين، عن طريق المقابلة والملاحظة المباشرة، والتوصل إلى تحديد العوامل الإيجابية والسلبية التي تؤثر على بناء الثقافة المهنية والمكانة والهوية المميزة بين هيئات العمل الاجتماعي والطرق لتطبيقها، وأوصت الدراسة بضرورة اتحاد هيئات العمل الاجتماعي الصينية المعنية ببناء الهوية الثقافية المهنية مع الثقافة الصينية التقليدية وقيم العمل الاجتماعي الغربي لتحسين الوعي الثقافي وتحديد التوجه اللازم لذلك، كما كشفت الدراسة عن أهمية بناء هوية المكانة المهنية لهيئات العمل الاجتماعي، ودور ذلك في الحصول على الموارد الحكومية، والارتقاء بإدارة الهيئات، وأخيرًا التسويق للخدمات المقدمة عبرها.

- **دراسة Duan, et. al., (2021).** هدفت الدراسة لتطبيق نموذج الأنظمة الديناميكية للهوية المثالية؛ لتكوين فهرس الهوية المهنية للعمل الاجتماعي، وقد تم جمع البيانات من دراسة طويلة في العمل الاجتماعي في الصين عام ٢٠١٩م حيث تم استخدام نموذج المعادلة الهيكلية الاستكشافية، وتحليل عامل التأكيد متعدد المجموعات لتأكيد بنية العامل، وأظهرت النتائج أن لفهرس الهوية المهنية في العمل الاجتماعي أربعة مكونات (المجتمع والدور والهدف وملاحظة الأحداث)، وأوضحت الدراسة أن وجود

فهرس للهوية المهنية للعمل الاجتماعي يساهم في وضع السياسات، وتصميم المنهج التعليمي والتدخلات المعتمدة على الأدلة التي تهدف إلى تعزيز الهوية المهنية للخدمة الاجتماعية.

- **دراسة Grammenos & Warner (2022)** والتي هدفت إلى استكشاف العلاقة بين وسائل التواصل الاجتماعي وممارسة العمل الاجتماعي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من ٥٦٩ مشاركًا من العاملين في مجال العمل الاجتماعي في المملكة المتحدة، وأظهرت النتائج أن الفيسبوك هو أكثر منصات التواصل الاجتماعي استخدامًا، يليه انستجرام ثم منصةX. ويستخدم معظم المشاركين وسائل التواصل الاجتماعي لأغراض شخصية، وقليل منهم يستخدمها لأغراض مهنية، وتضمنت المزايا التي أبلغ عنها المشاركون: تسهيل التواصل مع الزملاء وخدمة المستخدمين، والبقاء على الاطلاع بأحدث الأبحاث والنقاشات المهنية، والوصول إلى جمهور أوسع، والترويج للموارد والدعم، في حين تمثلت العيوب الرئيسة في: مخاطر انتهاك الخصوصية والحدود المهنية، والتعرض للإساءة والتهديدات عبر الإنترنت، وصعوبة الحفاظ على الفصل بين الحياة الشخصية والمهنية، والانحياز المحتمل ضد الخدمة المستخدمين بناءً على معلوماتهم عبر الإنترنت، وأوصت الدراسة بالحاجة الماسة لتوفير تدريب وإرشاد واضح وشامل للأخصائيين الاجتماعيين حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بطريقة أخلاقية وفعّالة.

النظرية المفسّرة للدراسة "نظرية الدور"

وفقًا للمبادئ التي تناولها الحسن (٢٠١٥) يتكون البناء الاجتماعي من مؤسسات تتفرع إلى أدوار أصغر، وكل منها يحمل مجموعة من الواجبات والحقوق. ويشغل الفرد أدوارًا متعددة تحدد مكانته الاجتماعية وقوته وطبقته. وتتحدد سلوكيات الفرد وعلاقاته بدوره مما يسهل التنبؤ بسلوكه. ويتم تعلم الأدوار خلال التنشئة الاجتماعية، وتكون الأدوار متكاملة داخل المؤسسة لضمان أداء مهامها بفعالية. وتفاعل الأدوار يقود إلى تقييم متبادل مما يؤثر على تقييم الفرد لذاته ودفعه للنشاط، وُيشكل الدور حلقة وصل بين الفرد والمجتمع سواء رسميًا أو غير رسمي. فهو بمثابة جسر يربط الشخصية بالبناء الاجتماعي، بينما يُشكل التركيب الخُلقي للفرد تكاملًا بين تركيبه النفسي وأدواره الاجتماعية(ص١٦٤-١٦٦).

توظيف النظرية في الدراسة

ذُكر في مشكلة الدراسة تأثير تقنيات الاتصال الحديثة والإعلام الجديد على القضايا والمشكلات الاجتماعية المتعددة، كون النظام الإعلامي هو أحد الأنظمة المشكلة للبناء الاجتماعي، وعليه فإن لهذا النظام في ضوء هذه النظرية دور أكسبه مكانة يتخللها مهام تندرج تحت مفهوم (الوظيفة الإعلامية)، وبالمثل فإن للخدمة الاجتماعية دور يشغله الممارسون لها، ويتوقع منهم أداء مهام مرتبطة بالمكانة الممنوحة لهم بحكم تصنيفها كمهنة أساسية، كما أثبتت الدراسات التي تم تناولها بعض هذه

المهام في إتاحة العديد من الخدمات والمزايا للمستخدمين مما يضمن تبادل المنفعة والخبرات والمعارف فيما بينهم، ومتى ما تحقق ذلك فإنه يؤدي إلى تحقق مهام أخرى ذات أبعاد أعمق ومنها: التوعية وتحريك الرأي العام وتوجيهه حسب مبتغى صناع القرار الإعلامي.

ومن هنا يمكن للممارس المهني الاستفادة من الخدمات المقدمة على منصة X ، في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية كقطاع وظيفي له دور مختلف ومهام أخرى تتكامل وتتقاطع مع بقية النظم والقطاعات الأخرى وإحدى هذه القطاعات الإعلام، ولما كان لوسائل الإعلام ومنها منصة X عواقب سلبية على المستخدمين، فإن وجود الخدمة الاجتماعية كمهنة محددة الهوية ولها قاعدة علمية معرفية وطرق ممارسة مهنية متجددة في المشهد الإعلامي لهو ضرورة حتمية، ومطلب يشتد أهميته يومًا بعد يوم وفي ظل الحراك المجتمعي والتغير المستمرين، ومن هنا يتحقق التفاعل ما بين المؤسسات (المؤسسة الإعلامية، منظمة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية) مما يُسهم في تقييم أداء كلاً منهما.

وعليه فإن هذه الدراسة اختارت نظرية الدور لتكون الخارطة التوضيحية للبحث في تساؤلات هذه الدراسة، وذلك من خلال تسليط الضوء على دور منصة X كأحد أدوات الإعلام الجديد وأحد الأنظمة المجتمعية الرئيسة في الهوية المهنية للخدمة الاجتماعية، وتناولت الدراسات السابقة على مستوى قطاعات ومهن وقضايا اجتماعية، وسياسية، واقتصادية وتعليمية أخرى من جهة، ومن جهة أخرى توضيح دور الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من خلال البحث في تساؤلات الدراسة والوصول إلى مدى الاستفادة من منصة X ، فهذه الاستفادة تحقق للمارس أداء دوره كما نصت عليه مكانته المهنية وحسب المهام المتوقعة منه بعد حصوله على التدريب اللازم لرفع مستوى الأداء.

الإجراءات المنهجية

منهج الدراسة: اتبعت الدراسة منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة غير العشوائية، إذ إن منهج المسح الاجتماعي أتاح للباحثة اختيار عينة من مجتمع الدراسة وفقاً لمقاييس ومعايير محددة؛ وذلك لضمان تمثيل مجتمع الدراسة ككل (أبو النصر، ٢٠١٧، ص ١٤١).

مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الممارسين للخدمة الاجتماعية في قطاعات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في جميع مناطق المملكة: الوسطى، والجنوبية، والشمالية، والشرقية، والغربية (ذكورًا وإناث) وفي جميع المؤسسات الصحية، والتعليمية، والإرشادية، والتنموية، والسجون، والحقوقية، كما تشمل الممارسين بتخصص الخدمة الاجتماعية، أو علم الاجتماع أو كليهما وفقًا لتباين المسمى وخطط الدراسة ما بين الجامعات السعودية، وقد اتبعت الدراسة أسلوب العينة العمدية وهي: " التي يتعمد الباحث أن تتكون من وحدات معينة؛ لأنه يعتقد أنها تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً صحيحًا" (حسن، ٢٠١١،ص٤٦٧)، ونظرًا لصعوبة حصر عدد الممارسين في

القطاعات، وبالتالي عدم وجود قوائم واضحة، لذا تم توزيع أداة الدراسة على العينة المستهدفة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة النهائية ٣٠٠ من ممارسي الخدمة الاجتماعية في القطاعات المختلفة.

أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة، والتي تكونت من جزئين، الجزء الأول: الخصائص الاجتماعية والديموغرافية لعينة الدراسة، الجزء الثاني: محاور الدراسة بإجمالي عدد عبارات (٣١) موزعة على المحوريين، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بقسمي الدراسات الاجتماعية، والإعلام بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الملك سعود في الرياض، وجامعة الملك عبد العزيز في جدة؛ للتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، كما تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (١) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات الاستبانة

المحور الأول		المحور الثاني	
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
١	٠,٦٨٥**	١	٠,٧١٦**
٢	٠,٦٧٠**	٢	٠,٧٥٧**
٣	٠,٧٥٦**	٣	٠,٧٨٠**
٤	٠,٧٤٤**	٤	٠,٨٣٢**
٥	٠,٨٠٦**	٥	٠,٨٢٣**
٦	٠,٧٥٢**	٦	٠,٨٣٨**
٧	٠,٧٩٦**	٧	٠,٨٤٧**
٨	٠,٨٢**	٨	٠,٨٢٦**
٩	٠,٧٦**	٩	٠,٨٣٥**
١٠	٠,٧٤٦**	١٠	٠,٨٤٨**
١١	٠,٧٤٦**	١١	٠,٨٦٢**
١٢	٠,٧٤١**	١٢	٠,٨٦٠**
١٣	٠,٧١٠**	١٣	٠,٧٩٩**
١٤	٠,٨١٣**	١٤	٠,٧٧١**
١٥	٠,٨١٧**	١٥	٠,٨٢٣**
١٦	٠,٧٨١**		

** ارتباط مهم عند مستوى الدلالة ٠,٠١

يتضح من الجدول رقم (١) أن عبارات كل من المحورين ترتبط ارتباطًا دالاً إحصائيًا مع الدرجة الكلية للمحور عند مستوى الدلالة (٠,٠١)، بدرجات ارتباط عالية مما يدل على أن الاستبانة ككل ذات درجة صدق عالية.

ثبات أداة الدراسة:

تم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (٢) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة للعينة

المحور	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
المحور الأول	٠,٩٥١	١٦
المحور الثاني	٠,٩٦٤	١٥
الثبات العام	٠,٩٧٣	٣١

يتضح من الجدول رقم (٢) أن متوسط معامل ألفا كرونباخ للاستبانة بلغ (٠,٩٧٣)، كما أن قيم معامل ألفا كرونباخ لكلا المحورين أكبر من ٠,٩، وهي قيم مرتفعة، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ومتناسقة مع درجة ثبات كل محور.

أساليب المعالجة الإحصائية.

تم في هذه الدراسة استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)؛ وذلك لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية ومنها: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والتكرارات والنِّسَب المئوية؛ بالإضافة إلى معامل ارتباط بيرسون Pearson؛ لحساب صدق الاستبانة، ومعامل ألفا كرونباخ Cranach's Alpha؛ لقياس مدى ثبات أداة الاستبانة، فضلاً عن اختباري one way annova وt-test؛ للبحث عن فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المشاركين في الدراسة حول محاورها وبعض بياناتهم الديموغرافية.

حدود الدراسة:

١. **الحد البشري:** الممارسين الاجتماعيين العاملين في قطاعات الممارسة للخدمة الاجتماعية في السعودية وعددهم (٣٠٠) ممارس.

٢. **الحد المكاني:** دراسة ميدانية مطبقة على قطاعات الممارسة للخدمة الاجتماعية تحت مظلة الهيئات والوزارات المتخصصة في جميع مناطق المملكة العربية السعودية.

٣. **الحد الزمني:** من ٢٨/ ١٤٤٣/٥هـ - ١٤٤٣/١١/٢هـ.

عرض ومناقشة النتائج

النتائج المتعلقة بالبيانات الأولية لعينة الدراسة للاستبانة:

جدول (٣) خصائص عينة الدراسة (ن=٣٠٠)

البيان		التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	١١٧	٣٩,٠٠٪
	أنثى	١٨٣	٦١,٠٠٪
المؤهل العلمي	بكالوريوس	٢٠٣	٦٧,٧٠٪
	دبلوم عالي	٢٣	٧,٧٠٪
	ماجستير	٦٩	٢٣,٠٠٪
	دكتوراه	٥	١,٧٠٪
التخصص العلمي	خدمة اجتماعية	١٧٢	٥٧,٣٠٪
	علم اجتماع	٣٧	١٢,٣٠٪
	علم نفس	١٤	٤,٧٠٪
	أخرى (علوم طبيعية وإدارية)	٧٧	٢٥,٧٠٪
المنطقة	المنطقة الوسطى	٩٩	٣٣٪
	المنطقة الغربية	٧٩	٢٦,٣٠٪
	المنطقة الشرقية	٥٦	١٨,٧٠٪
	المنطقة الجنوبية	٤٨	١٦٪
	المنطقة الشمالية	١٨	٦٪
الخبرة	من خمس سنوات فأقل	١١٩	٣٩,٧٠٪
	من ٦ إلى أقل من ١١ سنة	٦٣	٢١٪
	من ١١ إلى أقل من ١٦ سنة	٤٣	١٤,٣٠٪
	١٦ سنة فأكثر	٧٥	٢٥٪
قطاع العمل	حكومي	١٥٦	٥٢٪
	خيري	٤١	١٣,٧٠٪
	غير ربحي	٦٠	٢٠٪
	خاص (مؤسسات: تعليمية، صحية، نفسية واجتماعية خاصة)	٤٣	١٤,٣٠٪

يتضح من الجدول رقم (٣) تنوع عينة الدراسة بين الجنسين، وكانت النسبة الأكبر من الإناث بنسبة ٦١٪، ، كما جاءت النسبة الأكبر ٦٧,٧٪ من حاملي البكالوريوس، وهي نسبة طبيعية لأن عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين، في حين أن النسبة المتبقية من حاملي درجة الدراسات العليا سواء الماجستير أو الدكتوراه أو الدبلوم العالي، ولطبيعة العينة جاءت ما نسبته٥٧,٣٪ في تخصص الخدمة الاجتماعية ونسبة ١٢,٣٪ في تخصص علم اجتماع، ونسبة ٤,٧٪ في تخصص علم النفس، ولكن لوحظ وجود نسبة كبيرة من تخصصات أخرى غير الاجتماعية مثل: العلوم الإدارية والكيمياء والموارد البشرية والتربية الفنية والعلوم الشرعية بنسبة بلغت ٢٥,٧٪ من العينة، وتفسر الدراسة هذا الأمر إلى أنه غالبًا يتم تعيين غير خريجي الخدمة الاجتماعية للقيام بمهام الممارس المهني خاصةً في مدارس التعليم العام سواء كانت تابعة للقطاع الحكومي أو مؤسسات التعليم الخاصة، كما أن الحصول على دبلوم الإرشاد أو المسؤولية الاجتماعية يخولان صاحبها الحصول على الرخصة ومزاولة المهنة في أي قطاع من قطاعات الممارسة، وقد شملت العينة جميع مناطق المملكة، وجاءت النسبة الأكبر للمنطقة الوسطى بنسبة ٣٣٪ ، ثم المنطقة الغربية بنسبة ٢٦,٣٪ ، تليها المنطقة الشرقية بنسبة ١٨,٧٪، فالمنطقة الجنوبية بنسبة ١٦٪ بينما المنطقة الأقل تمثيلاً هي الشمالية بنسبة ٦ % من المشاركين في الدراسة، كما أن الخبرة لدى المشاركين في الدراسة متنوعة، وجاء نسبة ٣٩,٧٪ من المشاركين بخبرة من خمس سنوات فأقل ونسبة ٢٥٪ بخبرة ١٦ سنة فأكثر، كما شملت العينة قطاعات مختلفة للعمل وجاءت النسبة الأكبر من القطاع الحكومي بنسبة ٥٢٪.

النتائج المتعلقة بمنصة x:

جدول (٤) خصائص عينة الدراسة وفقاً لاستخدام منصة *x* (ن=٣٠٠)

البيان		التكرار	النسبة
امتلاك الجهة حسابًا على منصة X	نعم	٢٥٦	٨٥,٣٪
	لا	٤٤	١٤,٧٪
امتلاك الممارس حسابًا نشطًا في مجال الخدمة الاجتماعية على منصة X	نعم	١٢٨	٤٢,٧٪
	لا	١٧٢	٥٧,٣٪
المعدل الأسبوعي التقريبي للدخول على الحساب	يومي	١١٦	٣٨,٧٪
	شبه يومي	١٤٦	٤٨,٧٪
	نادرًا	٣٦	١٢,٠٪
	لا أستخدم	٢	٠,٦٪

يتضح من نتائج جدول رقم (٤) امتلاك ما نسبته ٨٥,٣٪ من الجهات التي تعمل بها العينة لحساب على منصة X، وهذا الأمر يعود برواج شبكات التواصل الاجتماعي وأهمية الظهور الرقمي اليوم، فكل المؤسسات على اختلافها تمتلك حسابًا أو أكثر في قناة أو أكثر من شبكات التواصل الاجتماعي، في حين أن النسبة الأكبر من المشاركين في الدراسة والتي بلغت نسبة ٥٧,٣٪ منهم من أقر بعدم امتلاكهم حساب نشط على منصة X في مجال الخدمة الاجتماعية، وهذه النتيجة لا تعني عدم امتلاك حساب شخصي بالأصل، كما أن معدلات

الدخول على حساب منصة X لديهم عامة مرتفعة فجاءت النسبة الأكبر ٤٨,٧٪ بمعدل شبه يومي ونسبة ٣٨,٧٪ بمعدل يومي، وهو ما يؤكد أن معدلات الدخول لحساب منصة X كبيرة بين الممارسين الاجتماعيين، وقد أكدت دراسات كثيرة حول معدلات الاستخدام العام في المجتمع السعودي، إلا أن معدلات التغريد عن مهنة الخدمة الاجتماعية في المواقع المختلفة على منصة X لعينة الدراسة منخفضة بشكل عام، وأن نسبة قليلة منهم من يشارك في التغريد حول المهنة في حسابه أو حساب الجهة أو مواقع خاصة بالخدمة الاجتماعية، وتفسر الدراسة ذلك بعدم وجود وعي بمزايا منصة X بين الممارسين للخدمة الاجتماعية، بالإضافة إلى احتمالية التخوف من استخدامه بسبب طبيعة المهنة وطبيعة العملاء المستفيدين من الخدمات المقدمة في مؤسسات العمل الاجتماعي، كما أن الوجود في منصة X للممارس المهني لا يخضع لآلية، بل يندرج تحت الجهد الفردي والمبادرة الذاتية للتسويق للمهنة والترويج لمبادئها وفلسفتها.

الإجابة عن التساؤل الأول حول دور الممارس المهني في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية في شبكات التواصل الاجتماعي (منصة X أنموذجًا): جدول (٥) استجابات عينة الدراسة حول عبارات المحور الأول مرتبة ترتيباً تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي (ن=٣٠٠)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
١٠	أشارك من خلال منصة X في تفعيل الأيام العالمية ذات الصلة بتخصص الخدمة الاجتماعية.	١,٩٩	٠,٧٦	إلى حد ما
١	أستطيع من خلال منصة X تقديم حلول علاجية لنماذج مشكلات اجتماعية متداولة	١,٩٤	٠,٦٧	إلى حد ما
٧	أغرد من خلال منصة X بالمعلومات المتنوعة حول الخدمة الاجتماعية.	١,٩٣	٠,٧٤	إلى حد ما
٦	أستطيع من خلال منصة X التسويق للفعاليات العلمية المتخصصة بالخدمة الاجتماعية	١,٩٢	٠,٧٥	إلى حد ما
١١	أستطيع من خلال خاصية المساحات في منصة X تلمس احتياجات العملاء الاجتماعية.	١,٩	٠,٧٢	إلى حد ما
٨	استخدم منصة X لتثقيف العملاء بالقضايا الاجتماعية المختلفة.	١,٨٨	٠,٧٥	إلى حد ما
٥	أقوم من خلال منصة X بالمشاركة في النقاشات العلمية المرتبطة بتخصص الخدمة الاجتماعية	١,٨٧	٧٢	إلى حد ما
٩	أتمكن من خلال (الهاشتاقات) في منصة X من المشاركة بالدفاع عن الفئات المهمشة.	١,٨	٠,٧٩	إلى حد ما
١٤	أعتمد على منصة X في تشكيل الوعي العام لدى المتابعين نحو قضية اجتماعية معينة.	١,٨	٠,٧٢	إلى حد ما
٤	أستطيع من خلال خاصية الاستفتاءات في منصة X من جمع البيانات لإجراء البحوث الاجتماعية	١,٧٨	٠,٧٢	إلى حد ما
٣	أتمكن من خلال خاصية الإشارة (منشن) في منصة X من أداء دور الوسيط بين العملاء وأنساق المساعدة في المجتمع السعودي	١,٧٨	٠,٧٣	إلى حد ما
١٥	أستطيع من خلال منصة X التأثير على سلوكيات العملاء تجاه قضايا اجتماعية معينة.	١,٧٧	٠,٧١	إلى حد ما
١٦	أحاول من خلال منصة X التأثير على صناع القرار في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.	١,٧٤	٠,٧	إلى حد ما
١٢	أتمكن من خلال خاصية الرسائل الخاصة في منصة X من تسهيل حصول العملاء على المساعدة المطلوبة.	١,٧٣	١,٧٣	إلى حد ما
٢	أشارك من خلال خاصية المساحات في منصة X بمقترحات علاجية للمشكلات الاجتماعية	١,٧٢	٠,٧	إلى حد ما
١٣	أقوم من خلال منصة X باشراك العميل في حل الموقف الإشكالي عبر طرح النماذج العلاجية كأسئلة تفاعلية.	١,٦٥	٠,٧١	لا
	المتوسط الحسابي	**١,٨٢**	**٠,٥٥**	**إلى حد ما**

يتضح من الجدول رقم (٥) وجود دور للممارس المهني في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية في شبكات التواصل الاجتماعي (منصة X) من وجهة نظر الممارسين الاجتماعيين بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (١,٨٢ من ٣) والذي يشير إلى درجة إلى حد ما، وقد تنوع هذا الدور من خلال ست عشرة عبارة متنوعة جاءت خمس عبارات بمتوسطات حسابية تشير إلى درجة إلى حد ما، وعبارة واحدة تشير إلى درجة لا، وتراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات ما بين (١,٦٥ و١,٩٧ من ٣) وفقاً للمقياس وهو ما أثر على المتوسط الحسابي الكلي للمحور.

ومما سبق يتضح إنه تتم المشاركة من خلال منصة X في تفعيل الأيام العالمية ذات الصلة بتخصص الخدمة الاجتماعية، وتُفسر الدراسة هذا الأمر بمزايا منصة X والتي سبق الحديث عنها في أدبيات الدراسة، وهي ربط أصحاب الاهتمامات المشتركة ببعض بغض النظر عن العوامل الديمغرافية، وبالتالي يحتفي الممارسون باليوم العالمي للخدمة الاجتماعية وبالمناسبات الأخرى ذات الصلة على منصة X ؛ كونه يربطهم بزملاء المهنة ويمنح لهذه المناسبات الانتشار الواسع ودعم أهدافها، كما أنه يتفق مع دراسة الشايع (٢٠١٤) التي أوضحت أسباب ارتفاع متابعة المراهقين والشباب للشبكات الاجتماعية واعتمادهم عليها كمصدر للتزود بالأخبار، وذلك بسبب سرعة نقل الأخبار وتداول التفاصيل، وكون خريجي الخدمة الاجتماعية من فئة الشباب فهم بحاجة لمنصة X للتواصل مع ذوي الخبرة والأقدمية، بالإضافة إلى مؤسسات العمل الاجتماعي وهذه المناسبات فرصة عظيمة لتحقيق هذا الغرض وبناء مهارات الممارسين مثل: الحوار والابتكار والحلول الإبداعية كما جاء في دراسة الغانمي (٢٠١٤)، كما أوضحت الدراسة وجود دور إلى حد ما للممارس المهني المستقل في مساعدة الممارسين على تقديم حلول علاجية لنماذج مشكلات اجتماعية متداولة، وهو ما لا يتعارض مع مبدأ السرية، إذ تكون النماذج عادةً مُبهمة ولا تتضمن بيانات شخصية، أو وهمية وتحاكي مشكلات ومواقف واقعية، وهو ما يدعم تبادل الخبرات ما بين الممارسين. إذ يتم التغريد من خلاله بالمعلومات المتنوعة حول الخدمة الاجتماعية، بالإضافة إلى التسويق للفعاليات العلمية المتخصصة بالخدمة الاجتماعية، وهو ما يتفق مع دراسات الشايع (٢٠١٤) والغانمي (٢٠١٤) وقاسم (٢٠١٧)، والنفيسة (٢٠١٨)، و(Lee and chan (2012 التي أظهرت فاعلية منصة X من حيث طبيعة المستخدمين، ورواج استخدامه، والمزايا التي يقدمه إلى جانب الفوائد المكتسبة منه، وتلمس احتياجات العملاء الاجتماعية من خلال المساحات في منصة X (جلسات افتراضية على قناة منصة X لمناقشة موضوعات مختلفة)، وهو ما تفسره الدراسة بحكم انفتاح العلم على بعضه، ورواج حسابات على منصة X مهتمة بنقل مشكلات ومواقف شخصية للأفراد دون ذكر بياناتهم، من باب أخذ المشورة والنصيحة من الغرباء وهو توجه سائد اليوم، وهو ما يتفق مع دراسة Lee and chan (2012) في كون شبكات التواصل الاجتماعي ومنصة X تسهم في ربط وتعزيز التواصل بين المهتمين بالقضايا والموضوعات المختلفة.

وأظهرت النتائج استخدام منصة X لتثقيف العملاء بالقضايا الاجتماعية المختلفة من خلال المشاركة في النقاشات

العلمية المرتبطة بتخصص الخدمة الاجتماعية، ومن خلال الهاشتاقات في منصة X يمكن المشاركة بالدفاع عن الفئات المهمشة، وأن الممارسين الاجتماعيين في القطاعات المختلفة إلى حد ما يعتمدون على منصة X في تشكيل الوعي العام لدى المتابعين نحو قضية اجتماعية معينة إلى جانب التأثير على سلوكيات العملاء تجاه قضايا اجتماعية معينة وهو ما يتفق مع دراسة قاسم (٢٠١٧)، والشايع (٢٠١٤)، والغانمي (٢٠١٤)، والنفيسة (٢٠١٨)، و Lee and chan (2012) والتي أظهرت التأثير الكبير لشبكات التواصل الاجتماعي على تشكيل المفاهيم وخلق الوعي لدى الشباب الجامعي تجاه القضايا المختلفة، وهو ما يؤكد ضرورة وجود دور نشط لممارس الخدمة الاجتماعية في منصة X للحرص على تشكيل وعي سليم لدى الشباب وجميع الفئات الأخرى، كون منصة X قناة متاحة حتى للأطفال والمراهقين ومحتواها مهما خضع لسياسات وقوانين، إلا أنه قد يتضمن مفاهيم سلبية تُشكل خطورة يجب التصدي لها ومعالجتها.

وكشفت النتائج الاستفادة من خاصية الاستفتاءات في منصة X من جمع البيانات لإجراء البحوث الاجتماعية، وهو ما تفسره الدراسة في كونها استطلاعات رأي غير معتمدة، ولكنها تُمهد للخروج بمقترحات بحثية مهمة يمكن العمل عليها ودراستها، وهو ما يتسق مع دراسة النفيسة (٢٠١٨)، إذ كشفت نتائجها عن التأثير الكبير لمنصة X والذي قد ينطوي على سلبيات، وبالتالي أوصت بضرورة عمل دراسات رصد وتحليل مضمون للقضايا الاجتماعية المتداولة على منصة X والهاشتاقات التابعة لها، ويمكن أداء دور الوسيط بين العملاء وأنساق المساعدة في المجتمع السعودي، والتأثير على صُناع القرار في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، والمشاركة بمقترحات علاجية للمشكلات الاجتماعية وذلك عن طريق خاصية الإشارة (منشن) في منصة X ، وهو ما يتماشى مع دراسة النفيسة (٢٠١٨) بضرورة مراقبة هذا التطبيق من قبل المسؤولين وأصحاب القرار؛ كونه وسيلة مباشرة للتعاطي معهم ومعرفة قضاياهم، وتقديم برامج تلبي احتياجاتهم وتضبط طرق التعاطي مع القضايا الاجتماعية.

وانطلاقًا من تفسيرات نظرية الدور فإن الممارس المهني يؤدي مجموعة من الأدوار المعينة وفقًا لمجموعة من المواقف، أي أنها لا تعبر عن سلوكه الحقيقي، بل عن مقتضيات موقف معين، وطبيعة تأثير وظيفته عليه، فهو لا يجب أن يستخدم منصة X كاستخدام الشخص العادي ـحتى وإن لم يكن بشكل مستمرـ بل يجب أن يقوم بدوره في تعزيز الهوية المهنية للخدمة الاجتماعية كممارس لها عبر الاستفادة من مزايا وخدمات منصة X ، فمن خلاله يستطيع أداء أدواره الكثيرة دون الإخلال بمبادئ وفلسفة المهنة ـطالما أن متطلبات دوره في نطاق ممارسة الخدمة الاجتماعية وما يصحبه من توقعات مكتوبة ومحددة ومُعترف بها بشكل رسميـ وهو بذلك يعمل بشكل مباشر على التسويق لمهنة الخدمة الاجتماعية والارتقاء بها لمستويات ممارسة تواكب تحديات هذا العصر، وهو ما دعت إليه دراسة Yang et. al., (2021) من بناء هوية مهنية لممارس الخدمة الاجتماعية في هيئات العمل الاجتماعي للارتقاء بالمهنة والتسويق لها، ودراسة

Duan, et. al., (2021) التي أظهرت أن الهوية المهنية تتكون من (مجتمع ودور وهدف وملاحظة الأحداث) ، وهي مهام ومسؤوليات الممارس التي تعنى بدراسة المجتمعات وملاحظة الظواهر الأكثر إثارةً للجدل سلبًا أو إيجابًا، ثم وضع الأهداف سواء كانت علاجية، أو تنموية أو وقائية، وبواسطة المهارات وأساليب التدخل المهني يمارس دوره المناسب وفقًا للموقف الإشكالي وما يقتضيه.

ولكن نظرًا لعدم وجود دور إعلامي واضح _حسب حدود علم الباحثة_ للممارس وهو ما يعكس مفهوم غموض الدور في ضوء هذه النظرية؛ فإن استخدام منصة X أو أي أداة من أدوات الإعلام الجديد سيكون إما بحدود ضيقة أو بجهود ومبادرات ذاتية وتطوعية تفتقر إلى التنسيق والنمذجة القابلة للتحديث والتطوير خاصة وأن بعض الممارسين قد يفتقرون للمهارات اللازمة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي بكفاءة، وهو ما يُفسر أيضًا وفق هذه النظرية بعدم كفاية الدور، وترى الدراسة عمومًا أن هذه النتيجة تعكس وجود ضعف إلى حدٍ ما بدور الممارس المهني في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية في شبكات التواصل الاجتماعي، (منصة X أنموذجًا). ويرجع ذلك إلى عدم انتشار هذا الدور بين فئات كثيرة من الممارسين، وأن البعض يستخدم هذا الدور من خلال الاجتهاد والاهتمام الشخصي، وقد لا يكون مبنيًا على توجه عام داخل المؤسسات المختلفة، وهو ما اتضح من خلال اختلاف الآراء وتنوعها من شخص لآخر، وقد يعكس أيضاً أن الاهتمام يختلف من جهة لأخرى فهناك جهات نشطة ومتفاعلة على منصة X وهو ما يؤثر على المنتسبين إليها.

الإجابة عن التساؤل الثاني حول دور الممارسة المهنية في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية في شبكات التواصل الاجتماعي، (منصة x أنموذجًا):

جدول (٦) استجابات عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني مرتبة ترتيباً تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي (ن=٣٠٠)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
١	أستطيع من خلال منصة X العمل على تعزيز الدور المجتمعي للمؤسسة التي أعمل بها.	٢,٠٢	٠,٧٥	إلى حد ما
٢	أنشر من خلال منصة X أخبار المؤسسة التي أعمل بها.	٢	٠,٨١	إلى حد ما
٤	أعمل من خلال منصة X على ربط المؤسسة التي أعمل بها بغيرها من المؤسسات ذات الصلة عبر خاصية المتابعة.	١,٨٥	٠,٧٩	إلى حد ما
٦	أُسوّق من خلال منصة X بالخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة التي أعمل بها.	١,٨٥	٠,٧٨	إلى حد ما
١٢	أتجاوب من خلال منصة X مع العملاء لتوسيع قاعدة المستفيدين من المؤسسة التي أعمل بها.	١,٨	٠,٧٦	إلى حد ما
٥	أقوم من خلال منصة X بالعمل على تشجيع الشراكات مع الجهات ذات الصلة بتخصص الخدمة الاجتماعية.	١,٧٩	٠,٧٥	إلى حد ما
٧	أشرح من خلال منصة X إجراءات تقديم الخدمات الاجتماعية في المؤسسة التي أعمل بها.	١,٧٩	٠,٧٦	إلى حد ما
١١	أستطيع من خلال خاصية الاستفتاءات في منصة X من تقويم البرامج الاجتماعية المقدمة من المؤسسة التي أعمل بها.	١,٧٩	٠,٧٥	إلى حد ما
١٣	أتمكن من خلال المشاركة في مناقشات منصة X الاجتماعية من التنبه على الاحتياجات التنموية للمجتمع.	١,٧٩	٠,٧٤	إلى حد ما
٣	أعتمد على منصة X في البحث عن متطوعين لتنظيم الفعاليات الاجتماعية للمؤسسة التي أعمل بها.	١,٧٧	٠,٧٤	إلى حد ما
١٠	أستطلع من خلال منصة X آراء العملاء حول البرامج الاجتماعية الأكثر طلبًا لتقديمها ضمن إطار المؤسسة التي أعمل بها.	١,٧٧	٠,٧٤	إلى حد ما
١٥	أستطيع من خلال قوائم الموضوعات الرائجة من مساعدة المؤسسة في تحديد الموضوعات المناسبة للنشر.	١,٧٥	٠,٧٣	إلى حد ما
٨	أقوم من خلال منصة X بجمع آراء العملاء حول الخدمات الاجتماعية المقدمة من المؤسسة التي أعمل بها.	١,٧٤	٠,٧٤	إلى حد ما
١٤	أستطيع من خلال الحملات الإعلامية المدفوعة نشر المبادرات الاجتماعية للمؤسسة التي أعمل بها على نطاق أكبر.	١,٧٤	٠,٧٨	إلى حد ما
٩	أستطيع من خلال خاصية الاستفتاءات في منصة X من تقويم الخدمات الاجتماعية المقدمة من المؤسسة التي أعمل بها.	١,٧٣	٠,٧٢	إلى حد ما
	المتوسط الحسابي	**١,٨١**	**٠,٦٢**	**إلى حد ما**

يتضح من الجدول رقم (٦) وجود دور بدرجة متوسطة للممارسة المهنية في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية في شبكات التواصل الاجتماعي (منصةX) من وجهة نظر الممارسين الاجتماعيين بمتوسط حسابي (١,٨١ من ٣)، والذي يشير إلى درجة إلى حد ما، وقد تنوع هذا الدور من خلال خمس عشرة عبارة متنوعة جاءت جميعها بمتوسطات حسابية تشير إلى درجة إلى حد ما، وتراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات ما بين (١,٧٣ و٢,٠٢ من ٣) وفقاً للمقياس وهو ما أثر على المتوسط الحسابي الكلي للمحور.

وقد أظهرت النتائج بأن هناك دورًا متورطًا للممارسة المهنية في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية في شبكات التواصل الاجتماعي، (منصة X أنموذجًا). إذ إنه إلى حد ما يستخدم الممارسون الاجتماعيون منصة X في العمل على تعزيز الدور المجتمعي للمؤسسة التي يعملون بها، ونشر أخبارها، بالإضافة إلى ربط المؤسسة بغيرها من المؤسسات ذات الصلة عبر خاصية المتابعة، ويعملون على تشجيع الشراكات مع الجهات ذات الصلة بتخصص الخدمة الاجتماعية، وهو ما يتسق مع دراسة الغانمي (٢٠١٤) التي كشفت نتائجها عن دور منصة X في دعم لغة الحوار، وهنا يمكن أن يكون الحوار ما بين مؤسسات العمل الاجتماعي انطلاقًا من وحدة الأهداف والمساعي.

كما إنه يوجد تسويق بالخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة التي يعملون بها بدرجة متوسطة، ويتجاوبون مع العملاء لتوسيع قاعدة المستفيدين من المؤسسة، كما أن البعض منهم يقوم بشرح إجراءات تقديم الخدمات الاجتماعية في المؤسسة إلى جانب الاستفادة من خاصية الاستفتاءات في منصة X لعمل تقويم للبرامج الاجتماعية المقدمة في المؤسسة، ويشاركون في مناقشات منصة X الاجتماعية للتنبيه على الاحتياجات التنموية للمجتمع، كما أن النتائج أظهرت إمكانية عمل استطلاع رأي للعملاء حول البرامج الاجتماعية الأكثر طلبًا لتقديمها ضمن إطار المؤسسة، والاستفادة من الحملات الإعلامية المدفوعة لنشر المبادرات الاجتماعية للمؤسسة التي أعمل بها على نطاق أكبر، وهو ما يتماشى مع توصيات دراسة Yang et. al., (2021) من بناء هوية مهنية لممارس الخدمة الاجتماعية في هيئات العمل الاجتماعي للارتقاء بالمهنة والتسويق لها، كما أن البعض أحيانًا يعتمد على منصة X في البحث عن متطوعين لتنظيم الفعاليات الاجتماعية للمؤسسة، وتفسر الدراسة دور منصة X المتواضع بهذه النتيجة كون الاعتماد الأكبر في البحث عن متطوعين، والحصول على فرص تطوعية يكون عبر المنصة الوطنية للتطوع، بحكم أنها منصة حكومية تقدم فرص تطوعية موثوقة ونظام احتساب يضمن حقوق جميع الأطراف.

وانطلاقاً من تفسيرات نظرية الدور التي تقوم على مبدأ أن البناء الاجتماعي ينقسم إلى عدة مؤسسات اجتماعية تتفرع إلى أدوار أصغر منها، ولهذه الأدوار واجبات يجب أن تؤدي مقابل الحصول على امتيازات، فقد أظهرت النتائج السابقة أن منصة X على الرغم من أنه بناء افتراضي، إلا أنه يمنح الممارسين المهنيين المساحة اللامكانية لتعزيز هوية الخدمة الاجتماعية، وبالتالي ممارسة

أدوارهم المهنية، إذ يقومون بها ضمن إطار القوانين والخواص المتاحة في التطبيق، وإن كان أدائهم عاليًا فأنهم يحظون بحقوق وامتيازات مثل: توثيق الحساب ولهذا الأمر أهمية حيث يزيد عدد المؤيدين لهم، ويرتفع حجم الثقة بما ينشرون، كما أن التفاعل معهم مستمر ولا ينقطع، بالإضافة إلى أن الممارس المهني يستطيع عبر هذا البناء الافتراضي ممارسة أكثر من دور مثل: مهام إدارة حساب منصة X للمؤسسة، وإثراء محتوى الحساب من خلال طرح الأفكار أو كتابة المحتوى التثقيفي المعرفي بمهنة الخدمة الاجتماعية، وكل هذا يندرج تحت نطاق تدريب الفرد على أداء الدور، وبالتالي يتعلم الممارس كيف يؤدي أدواره المتعددة بتناغم وتكامل تام.

ومن خلال دور المؤسسة في المجتمع فعندما تؤدي المؤسسة مهامها بصورة جيدة، وتتعاون مع المؤسسات ذات الصلة بحيث لا يكون هناك تناقض بين الأدوار، والعكس صحيح، فهذا يساهم بتعظيم دور الممارسة المهنية في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية في شبكات التواصل الاجتماعي، (منصة X أنموذجًا)، وبالتالي يتحقق التواصل عبر الدور كما تنص عليه مبادئ هذه النظرية، وهذا التواصل الذي قد يبدأ على منصة X من خلال متابعة المؤسسات لنشاطات بعضها، ثم يتطور إلى عقد مساحات نقاشية مشتركة، يليه تعاون وشراكات على مستويات أكبر.

وتعكس هذه النتائج وجود ضعف إلى حدٍ ما بدور الممارسة المهنية في تعزيز هوية الخدمة الاجتماعية في شبكات التواصل الاجتماعي (منصة X أنموذجًا). ويرجع ذلك إلى عدم انتشار هذا الدور بين فئات كثير من الممارسين الاجتماعيين، وأن البعض يستخدم هذا الدور نتيجة لطبيعة عمله داخل المؤسسة أو التوجه الخاص بالمؤسسة نفسها وليس لخطة ومنهجية عامة لجميع القطاعات بالاستفادة من منصة (X)كأكثر وأهم تطبيقات التواصل الاجتماعي استخداماً في المملكة العربية السعودية، وهو ما اتضح من خلال اختلاف الآراء وتنوعها من شخص لآخر، وقد يعكس أيضاً أن الاهتمام يختلف من جهة لأخرى فهناك جهات نشطة ومتفاعلة على منصة(X) وهو ما يؤثر على المنتسبين إليها، كما أن مؤسسات العمل الاجتماعي عادةً تسلم إدارة حسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بها إلى فريق تسويق متخصص، أو من يقوم مقامهم من موظفي العلاقات العامة، أو كتاب محتوى وبجميع الحالات قد لا يكون لهؤلاء أي خلفية أكاديمية في تخصص الخدمة الاجتماعية، بل معرفة عبر الممارسة وهي حكر على نشاط المؤسسة، أو نتاج بحوث متواضعة.

النتائج المتعلقة بمدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خصائص المشاركين واستجابتهم حول محوري الدراسة:

أظهرت النتائج بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المشاركين حول المحور الأول، باختلاف النوع، أو الدرجة العلمية أو امتلاك الجهة لحساب على منصة X، بينما يوجد فروق وفقاً لاختلاف التخصص لصالح تخصص الخدمة الاجتماعية عن باقي التخصصات، ووفقاً لاختلاف مدى امتلاك الممارس المهني لحساب نشط في مجال الخدمة الاجتماعية على منصةX لصالح من يملك عمن لا يملك. كذلك جاءت النتائج بعدم

وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات المشاركين حول المحور الثاني باختلاف الدرجة العلمية أو التخصص أو امتلاك الجهة لحساب على منصة X، بينما يوجد فروق لاستجابات المشاركين حول ذات المحور وفقاً لاختلاف النوع لصالح الذكور عن الإناث ووفقاً لاختلاف مدى امتلاك الممارس المهني لحساب نشط في مجال الخدمة الاجتماعية على المنصة لصالح من يملك عمن لا يملك.

المقترحات التي خرجت بها الدراسة لتطوير عملية تعزيز الممارسين المهنيين لهوية الخدمة الاجتماعية عبر شبكات التواصل الاجتماعي، (منصة X أنموذجًا):

خرجت الدراسة بمجموعة من المقترحات تصب مباشرةً في ضرورة صياغة دور إعلامي لممارس الخدمة الاجتماعية، وهي كالتالي:

١. تشجيع الممارسين للخدمة الاجتماعية على تنشيط حساباتهم في مواقع التواصل الاجتماعي عامةً، ومنصة X خاصةً وتوظيفها بشكل أفضل في تعزيز هوية مهنة الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي، والاستفادة من انتشار فئات كثيرة من المجتمع السعودي عبر حسابات منصة X وعرض حلول علاجية لنماذج مشكلات اجتماعية متداولة.

٢. توعية الطلبة بالممارسات الحديثة للخدمة الاجتماعية من جهة، ومعايير التسويق الاجتماعي لها من جهة أخرى، عبر التثقيف بطرق الاستفادة الإيجابية من شبكات التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة الخدمة الاجتماعية، وتعزيز الدور المجتمعي والمهني لممارس الخدمة الاجتماعية.

٣. دراسة وبحث العواقب والتحديات لشبكات التواصل الاجتماعي، فمنصة X اليوم تصنف تحت مفهوم صحافة المواطن ووجود منبر خاص لكل مستخدم قد يُشكل تهديدًا _في حال كان غير مسؤول_ أمام منظومة العلاقات الاجتماعية وبناء المجتمع الصحي، ومن هنا تبرز أهمية وجود ممارس الخدمة الاجتماعية بفعالية في منصة X.

٤. يجب على ممارس الخدمة الاجتماعية توسيع نطاق خبراته المعرفية، وتنويع مهاراته كأن يلتحق بدورات في كتابة المحتوى التسويقي، أو الحصول على شهادة تدريب المدربين، بالإضافة إلى تعلم أساسيات التصميم، ليكون قادرًا على نشر ثقافة التخصص بمعايير عصر التحول الرقمي، وبطرق ابتكارية تصب في مصلحة التخصص والارتقاء به، ويمكن الحصول على هذا النوع من المهارات عبر طرق عدة منها: مهارات قوقل، واليوتيوب، والمنصات التدريبية المجانية، أو الالتحاق بإحدى المعاهد الأكاديمية التي تمنح دبلومات أو برامج تدريبية معتمدة.

٥. أن يعمل ممارس الخدمة الاجتماعية على تعريف المجتمع السعودي بالأدوار المختلفة للأخصائي الاجتماعي من خلال منصة X، مثل:

- دور الباحث: الاستفادة من خاصية التواصل المباشر مع الآخر، وعمل الاستفتاءات كخطوة تمهيدية

لدراسة فكرة بحثية أو استطلاع رأي حول موضوع رائج، أو من خلال تحليل محتوى الحسابات ورصد نمط مناقشة القضايا والظواهر الاجتماعية في منصة X.

- دور الوسيط: الاستفادة من خاصية الاستفتاءات في عمليات المتابعة مع العملاء، والتأكد من استمرار تقديم الخدمات لهم بما يتناسب معهم، وطرق توصيلها ومدى الاستفادة منها.
- دور المدافع: أن يدافع ممارس الخدمة الاجتماعية عن الحقوق الأساسية للعملاء وإشباع احتياجاتهم، والدفاع عنهم للحصول عليها إلى جانب التأثير في صناعة البرامج الرقمية وتطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم، وتأييدهم والتدخل بالنيابة عنهم للمطالبة بهذه الحقوق، ودعم حق تقرير مصائرهم وتدريبهم على هذا الأمر، وذلك بالاستفادة من مزايا منصة X في السرعة والانتشار وسهولة الوصول.
- دور المعلم: أن يستفيد الممارس المهني من منصة X في تعزيز الدور التعليمي لديه من خلال تزويد العملاء بالتثقيف اللازم، والمهارات لحل المشكلات، وأساليب الوقاية منها مستقبلاً، وذلك بالاستفادة من مزايا شبكات التواصل الاجتماعي التي تتيح له تحقيق هذا الغرض بشكل عام، ومنصة X بشكل خاص.
- دور المخطط: أن يستفيد الممارس المهني من حسابات منصة X المختلفة في المجتمع المحلي والقادة، والتحفيز للمشاركة في تحديد الاحتياجات المحلية، ومناقشة القضايا والمشكلات التي تواجه الممارسات الاجتماعية المختلفة.
- المشاركة في التسويق لمهنة الخدمة الاجتماعية من خلال النشر والتوعية بالإطار النظري والقاعدة المعرفية واستغلال أدوات الجذب الحديثة واللغة المبسطة مثل: التصاميم، والإنفو جرافيك، والفيديو موشن، والسبورة البيضاء وغيرها من التقنيات المرتبطة بالمحتوى الرقمي.
- استغلال مساحات منصة X والبث المباشر لعقد اللقاءات وطرح المناقشات حول المواضيع الأكثر إثارة للجدل سواء كانت داخلية أو قضايا مجتمعية عامة، مما يساهم في الحراك المعرفي ويدفع بعجلة البحث والنقاشات ويفتح أمام الطلاب والباحثين الصغار آفاقًا جديدة، كما أنه يربط الممارسين على اختلاف مستوياتهم العلمية والعمرية، ويدعم تبادل الخبرات ويعزز مواكبة تخصص يتجدد باستمرار.
- إشراك الممارسين في صياغة المحتوى التسويقي للمؤسسة، وطرح الأفكار حول طرق التسويق للخدمات والبرامج كون الممارس هو من يعمل بشكل مباشر مع المستفيد والمطلع على احتياجاته.
- الاستفادة من استراتيجيات الظهور الإعلامي والرقمي للعلامات التجارية، في ظهور مؤسسات

العمل الاجتماعي من باب التسويق غير المباشر لتخصص الخدمة الاجتماعية، مثل: إنشاء هوية للعملاء بغية التعرف عليهم أكثر مما يُسهل تقديم الخدمات وتحقيق أهداف المؤسسة، بالإضافة إلى صياغة هوية رقمية تتضمن (هوية لفظية وبصرية) مما يُسهم في الارتقاء بالتخصص والممارسة بما يواكب التحديات التي فرضتها الثورة التكنولوجية وأدوات الإعلام الجديد.

- تنظيم العمل التطوعي الفردي أو الجماعي لنشر ثقافة الخدمة الاجتماعية، عبر إنشاء دليل مشترك أو مظلة تدعم وتطور هذه الممارسات التي من شأنها أن ترتقي بقيمة التخصص وتعزز هويته المهنية كعمل يحتاج له المجتمع.

التوصيات:

- عمل دراسات في تحليل محتوى لحسابات رائجة على منصة X تقوم بدور ومهام ممارسي الخدمة الاجتماعية وتحظى بثقة المستخدمين، بحيث تُدرس أساليبها ثم يتم الاستفادة منها وتطبيقها على حسابات هادفة ومتخصصة في الخدمة الاجتماعية.
- توجيه طلبة الدراسات العليا في الجامعات السعودية والمهتمين في قطاعات الممارسة المهنية أو مراكز البحوث الاجتماعية والإنسانية الخاصة والحكومية بعمل دراسات أكثر ما بين تخصصي الخدمة الاجتماعية والإعلام، إذ لا يمكن فصل تأثير الإعلام سلبًا وإيجابًا على القضايا المجتمعية.
- توجيه المختصين في مجال الخدمة الاجتماعية بالقطاع الأكاديمي بضرورة صياغة دور إعلامي للممارس المهني في ظل التطور الحاصل بالإعلام الجديد، وأن يكون للخدمة الاجتماعية تدخلات إجرائية واضحة ومحددة المعالم.
- تكثيف البحث في قضايا الهوية المهنية للخدمة الاجتماعية، مما يدعم مكانتها.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

١. إبراهيم، أبو الحسن عبد الموجود. (٢٠١٤). *المتغيرات المعاصرة في الخدمة الاجتماعية: مصر*: المكتب الجامعي الحديث.

٢. أبو النصر، مدحت. (٢٠٠٩). *فن ممارسة الخدمة الاجتماعية*: مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع.

٣. أبو النصر، مدحت. (٢٠١٧). *مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية*: مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

٤. أبو عرجة، أحمد. (٢٠١٣). *الاتصال وقضايا المجتمع*: عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

٥. أحمين، عبد الحكيم أحمين. (٢٠١٧). *الهويات الافتراضية في المجتمعات العربية (أي دور لمواقع*

التواصل الاجتماعي في تشكيل الهوية؟): المغرب: دار الرباط للنشر والتوزيع.

٦. بسيوني، أحمد عبد الغفار. (٢٠١٨). *الإعلام الرقمي الجديد: الإعلام البديل ودوره في دعم المجتمع المدني وأثر التقنيات الحديثة على تشكيل الرأي العام (المدونات الإلكترونية، مواقع التواصل الاجتماعي)*: الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.

٧. بسيوني، الفاروق إبراهيم. (٢٠٠٢). *واقع الممارسة المهنية*. اللقاء العلمي الثاني- قضايا ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي.

٨. باخطيب، ابتهال أبو بكر. (٢٠٢٣). *تعزيز الممارسين المهنيين لهوية الخدمة الاجتماعية في شبكات التواصل الاجتماعي (منصة X أنموذجًا)*. (رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود): كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

٩. ترند، (٢٠٢٢). *الرقمنة السعودية ٢٠٢٢* . تم الاسترجاع من موقع www.TrendDC.com

١٠. الحسن، إحسان (٢٠١٥). *النظريات الاجتماعية المتقدمة*: عمّان: دار وائل للنشر والتوزيع.

١١. حسن، عبد الباسط محمد. (٢٠١١). *أصول البحث الاجتماعي*: القاهرة: مكتبة وهبة.

١٢. رافز جيبت، ترجمة عبد الفتاح، عصام سيد. (٢٠١٧). *وسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها على المجتمع*: القاهرة.

١٣. الزغلول، عماد. الهنداوي، علي. (٢٠١٢). *مدخل إلى علم النفس*: العين: الكتاب الجامعي الحديث.

١٤. سامية، بوشرمة. (٢٠١٨). الهوية المهنية بين الواقع والتصورات الاجتماعية. *مجلة العلوم الإسلامية والحضارة*، (٨)، من ٣٤٥ – ٣٦١.

١٥. سويسي، كوثر. (٢٠١٦). *الهوية المهنية للباحث في العلوم الإنسانية واستراتيجيات تغيير الهوية*. مؤتمر مراكز البحوث الإنسانية في الوطن العربي: التحديات والفرص وآفاق التعاون .

١٦. الشايع، شروق بنت محمد. (٢٠١٤). *دور الشبكات الاجتماعية في تنمية مشاركة الشباب السعودي في القضايا المجتمعية*. (رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود): كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

١٧. شحاتة، فوزي محمد الهادي. (٢٠١٥). الأخصائي الاجتماعي بين المواطنة المسؤولة والهوية المنقوصة. *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*،١، (١)، ١١٧-١٢٣.

١٨.الصويان، نورة إبراهيم. (٢٠١٤). تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على الثقافة الاجتماعية للشباب السعودي، *مجلة بحوث الشرق الأوسط*، مج ٣٤.

١٩.عبد الحميد. (٢٠١٩). الدافعية المهنية لممارسة الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية للممارسين المهنيين. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، ١(٤٨)، ٢٦٩- ٣١٣.

٢٠.العبد الكريم، خلود. (٢٠١٧). *الاتجاه نحو تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في المجتمع السعودي*. رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

٢١. عثمان، عبد الرحمن صوفي. عرفان، محمود. (٢٠١٤). *المدخل إلى الخدمة الاجتماعية (الأسس النظرية ومجالات الممارسة)*: بيروت: دار الكتاب الجامعي.

٢٢. العجلان، أحمد عبد الله. (٢٠٠٦). هوية مهنة الخدمة الاجتماعية في السعودية. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، ١(٢٠)، ٨٣-٩٨.

٢٣.العزازي، منير. (٢٠١٦). *العلاج المعرفي السلوكي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية*. الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

٢٤.عمران، نصر. (٢٠١١). *الخدمة الاجتماعية في مجالات الممارسة المهنية*. القاهر: مكتبة زهراء الشرق.

٢٥.الغانمي، تسنيم محمد. (٢٠١٤). *تقييم الجمهور العربي لدور منصة X في تدعيم ثقافة الحوار*. (رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود): كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

٢٦.قاسم، سعد عيد. (٢٠١٧). *أثر استخدام المجتمع الافتراضي على الهوية الثقافية للشباب الجامعي ودور مقترح من منظور الخدمة الاجتماعية في التعامل معها*. مكتبة جامعة الفيوم، ٦(٦)، ٧١-١٢٣.

٢٧.المحمادي، ريهام (٢٠٢٢) الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، *مجلة الخدمة الاجتماعية*، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ٧٢(٢)، ١٥-٣٥.

٢٨.النفيسة، نورة عبد الله. (٢٠١٨). *اتجاه الشباب نحو دور وسائل التواصل الاجتماعي في إثارة القضايا الاجتماعية في المجتمع السعودي: منصة X أنموذجا*. (رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود)،

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم اجتماع.

٢٩. الهزاني، الجوهرة ناصر عبد العزيز. (٢٠١٨). *مقدمة في الخدمة الاجتماعية*: الرياض.

٣٠. همت، آسيا محمد شريف. (٢٠٢٢). واقع الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي بوحدة حماية الأسرة والطفل. *مجلة القلزم العلمية*، (٢٨)، من ٥٧ –٧٨.

٣١. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (٢٠٢٢) *التقرير السنوي لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ٢٠٢٢*، رابط:

https://www.hrsd.gov.sa/sites/default/files/2022-05/12052022.pdf

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

1) Duan, W., Li, Y., & Kong, Y. (2021). Construction of the index of social work professional identity. *Research on Social Work Practice*, *31*(6), 653-661.

2) Lee, F. L., & Chan, J. M. (2012). Activating Support for Social Movements the Effect of the Internet on Public Opinion toward Social Movements in Hong Kong. *Taiwan Journal of Democracy*, *8*(1), 145-167.

3) Yang, H., Wang, R., & Chen, H. (2021). Professional identity construction among social work agencies. *Journal of Social Work*, *21*(4), 753-773.

4) Grammenos, S., & Warner, N. (2022). Social media: social workers' views on its applications, benefits and drawbacks for professional practice. *Practice*, *34*(2), 117-132.