Journal of Scientific and Human Dimensions
مجلة الأبعاد العلمية والإنسانية
ISSN: 3106-1702
Volume 2, Issue 3, 2026 Pages: 22-44
Journal homepage: https://jshd.com.ly/index.php/jshd/en

Mechanisms for Activating University Social Service Offices to Address Emerging Problems Among University Students: An Analytical Study

Khadija Ali Omar Ghaith*
Department of Social Service, Faculty of Education, Al-Zaytuna University, Tarhuna, Libya

آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية لمواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي: دراسة تحليلية

خديجة علي عمر غيث *
قسم الخدمة الاجتماعية ، كلية التربية، جامعة الزيتونة، ترهونة، ليبيا

*Corresponding author: khdijageth@gmail.com

Received: May 07, 2026	Accepted: June 25, 2026	Published: July 04, 2026

Copyright: © 2026 by the authors. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract:
This study aimed to analyze the mechanisms for activating university social work offices to address emerging problems among university youth. The study was conducted in light of the rapid social, cultural, economic, and technological changes affecting university life and students' needs. It was based on the assumption that the mere administrative existence of social work offices within universities does not necessarily guarantee their effectiveness unless they are professionally and organizationally activated in accordance with the nature of contemporary student problems.
The study adopted the descriptive analytical method by analyzing literature and references related to university social work, youth welfare, and emerging social problems. It discussed the concept, importance, and professional roles of university social work offices. It also analyzed the most prominent emerging problems facing university youth, such as digital addiction, cyberbullying, social isolation, anxiety about the future, weak student participation, disturbed social relationships, and weak university belonging.
The study concluded that activating university social work offices requires a set of organizational, professional, preventive, therapeutic, and developmental mechanisms. These include clearly defining the office's responsibilities, providing qualified professional staff, implementing awareness and counseling programs, establishing a database of students' problems, and strengthening coordination between the social work office, university administration, faculty members, families, and relevant community institutions. The study also emphasized that the effective activation of these offices can contribute to supporting university students, enhancing their social, psychological, and academic adjustment, and strengthening the university's educational and social role..

Keywords: University Social Work Offices, Activation Mechanisms, University Youth, Emerging Problems, Social Work.

الملخص
هدفت هذه الدراسة إلى تحليل آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية لمواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي، وذلك في ضوء ما تشهده البيئة الجامعية من تغيرات اجتماعية وثقافية واقتصادية وتكنولوجية متسارعة انعكست

على حياة الطلاب ومشكلاتهم. وقد انطلقت الدراسة من أن مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية قد تكون موجودة من الناحية الإدارية، إلا أن وجودها لا يضمن فاعليتها ما لم يتم تفعيلها مهنيًا وتنظيميًا بما يتناسب مع طبيعة المشكلات المعاصرة.
اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تحليل الأدبيات والمراجع المرتبطة بالخدمة الاجتماعية الجامعية، ورعاية الشباب، والمشكلات الاجتماعية المستحدثة. وتناولت الدراسة مفهوم مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية وأهميتها وأدوارها المهنية، كما حللت أبرز المشكلات المستحدثة التي تواجه الشباب الجامعي، مثل الإدمان الرقمي، والتنمر الإلكتروني، والعزلة الاجتماعية، والقلق من المستقبل، وضعف المشاركة الطلابية، واضطراب العلاقات الاجتماعية، وضعف الانتماء الجامعي.
وتوصلت الدراسة إلى أن تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية يتطلب مجموعة من الآليات التنظيمية والمهنية والوقائية والعلاجية والتنموية، من أهمها تحديد اختصاصات المكتب بوضوح، وتوفير كوادر مهنية مؤهلة، ووضع برامج توعوية وإرشادية، وإنشاء قاعدة بيانات عن مشكلات الطلاب، وتعزيز التنسيق بين المكتب وإدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والأسرة والمؤسسات المجتمعية. كما أكدت الدراسة أن التفعيل الحقيقي لهذه المكاتب يسهم في دعم الطالب الجامعي وتحقيق توافقه الاجتماعي والنفسي والأكاديمي، ويعزز قدرة الجامعة على أداء دورها التربوي والاجتماعي.

الكلمات المفتاحية: مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، آليات التفعيل، الشباب الجامعي، المشكلات المستحدثة، الخدمة الاجتماعية.

المقدمة:

تُعد الجامعة من أهم المؤسسات التربوية والاجتماعية التي تسهم في إعداد الشباب علميًا وفكريًا واجتماعيًا، فهي لا تقتصر على نقل المعرفة الأكاديمية، بل تمثل بيئة متكاملة يتفاعل فيها الطالب مع زملائه وأساتذته وإدارته الجامعية، ويكتسب من خلالها أنماطًا مختلفة من السلوك والقيم والمهارات. ومن ثم فإن الاهتمام بالشباب الجامعي لا ينبغي أن ينحصر في الجانب التعليمي فقط، بل يجب أن يمتد إلى رعايته اجتماعيًا ونفسيًا وتربويًا، بما يساعده على تحقيق التوافق داخل البيئة الجامعية والمجتمع.

وقد شهدت المجتمعات المعاصرة تغيرات متسارعة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والتكنولوجية، انعكست بصورة مباشرة على حياة الشباب الجامعي، وأفرزت مشكلات جديدة أكثر تعقيدًا وتشابكًا. فلم تعد مشكلات الطالب الجامعي مقتصرة على ضعف التحصيل أو صعوبة التكيف مع الدراسة، بل ظهرت مشكلات مستحدثة مثل الإدمان الرقمي، والتنمر الإلكتروني، والعزلة الاجتماعية، والقلق من المستقبل، وضعف المشاركة الطلابية، واضطراب العلاقات الاجتماعية، وتأثر منظومة القيم، إلى جانب الضغوط الاقتصادية والنفسية التي قد تحد من قدرة الطالب على الاستقرار والإنجاز.

وفي ضوء هذه التحولات، تبرز أهمية مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية بوصفها أحد الأطر المهنية القادرة على مساندة الطلاب ومساعدتهم على مواجهة مشكلاتهم داخل الجامعة. فهذه المكاتب يفترض أن تقوم بأدوار وقائية وعلاجية وتنموية، من خلال دراسة مشكلات الطلاب، وتقديم الإرشاد والتوجيه، وتنظيم البرامج التوعوية، وتعزيز المشاركة الطلابية، والتنسيق مع إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والأسرة والمؤسسات المجتمعية ذات العلاقة.

غير أن وجود مكاتب الخدمة الاجتماعية داخل الجامعات لا يكفي وحده لتحقيق الأهداف المرجوة، إذ قد تظل هذه المكاتب محدودة التأثير إذا غابت عنها الآليات الواضحة، أو ضعف التنسيق المؤسسي، أو لم تتوفر لها الكوادر المتخصصة والإمكانات المناسبة. ومن هنا تظهر الحاجة إلى تفعيل هذه المكاتب بصورة مهنية منظمة، حتى تنتقل من مجرد وجود إداري أو شكلي إلى ممارسة فعلية قادرة على التعامل مع المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي.

وانطلاقًا من ذلك، يأتي هذا البحث بعنوان: "آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية لمواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي: دراسة تحليلية"، بهدف تحليل الدور المتوقع لهذه المكاتب، والوقوف على طبيعة المشكلات المستحدثة التي تواجه الشباب الجامعي، وبيان أهم الآليات المهنية والتنظيمية التي يمكن أن تسهم في تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، بما يعزز قدرتها على دعم الطلاب وتحقيق التوافق الاجتماعي والنفسي والأكاديمي داخل البيئة الجامعية.

مشكلة الدراسة:

تُعد الجامعة من المؤسسات الاجتماعية والتربوية المهمة التي لا يقتصر دورها على التعليم الأكاديمي فحسب، بل تمتد وظائفها إلى الإسهام في بناء شخصية الطالب الجامعي وتنمية قدراته الاجتماعية والنفسية

والثقافية، بما يساعده على التوافق مع ذاته ومع بيئته الجامعية والمجتمعية. فالطالب الجامعي يعيش داخل نسق اجتماعي متكامل تتداخل فيه العلاقات الطلابية، والتفاعل مع أعضاء هيئة التدريس، والأنظمة الجامعية، والظروف الأسرية والاقتصادية، الأمر الذي يجعل مشكلاته ذات طبيعة مركبة لا يمكن تفسيرها من منظور دراسي فقط.

وتشير أدبيات الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي إلى أن الخدمة الاجتماعية داخل المؤسسات التعليمية تقوم على مساعدة الطلاب على مواجهة ما يعترضهم من مشكلات، والعمل على تنمية قدراتهم، وتحقيق التوافق بينهم وبين البيئة التعليمية، وذلك من خلال أدوار مهنية تشمل الدراسة والتشخيص والتوجيه والإرشاد والتنسيق مع أطراف البيئة التعليمية المختلفة (أبو النصر، 2017، ص: 19). كما أن المجال التعليمي يُعد من المجالات المهمة لممارسة الخدمة الاجتماعية، نظرًا لاتصاله المباشر بفئة الطلاب وما يرتبط بها من مشكلات نفسية واجتماعية وتربوية تحتاج إلى تدخل مهني منظم (أبو النصر، 2017، ص: 23).

وفي ظل التغيرات الاجتماعية والثقافية والتكنولوجية المتسارعة، لم تعد المشكلات التي تواجه الشباب الجامعي تقليدية أو محدودة في ضعف التحصيل الدراسي أو صعوبة التكيف مع الحياة الجامعية، بل ظهرت مشكلات مستحدثة أكثر تعقيدًا، مثل الإدمان الرقمي، والتنمر الإلكتروني، والعزلة الاجتماعية، وضعف المشاركة الطلابية، والقلق من المستقبل، واضطراب العلاقات الأسرية والاجتماعية، وتراجع منظومة القيم، وضعف الانتماء، إلى جانب الضغوط الاقتصادية والنفسية التي تؤثر في استقرار الطالب وقدرته على التفاعل والإنجاز.

وترتبط هذه المشكلات بطبيعة التغير الاجتماعي؛ إذ إن التغير السريع في القيم والعلاقات والتنظيمات الاجتماعية قد يؤدي إلى ظهور أنماط جديدة من المشكلات داخل المجتمع، خاصة عندما تعجز المؤسسات القائمة عن مواكبة هذه التحولات أو التعامل معها بآليات مناسبة. وقد أشار المغذوي إلى أن التغير الاجتماعي يعد من أهم العوامل المسببة لحدوث المشكلات، وأن زيادة سرعة واستمرار عملية التغير الاجتماعي تزيد احتمالات ظهور المشكلات الاجتماعية داخل المجتمع (المغذوي، 1436هـ، ص: 12). كما أوضح أن المشكلات الاجتماعية تتسم بالتداخل والتشابك، وأن من الصعوبة الفصل بينها فصلًا قاطعًا، لأنها ترتبط بعدة أسباب اجتماعية وثقافية ونفسية واقتصادية متداخلة (المغذوي، 1436هـ، ص: 14-15).

وتزداد أهمية هذه القضية عند الحديث عن الشباب الجامعي، لأن مرحلة الشباب تمثل مرحلة إعداد وبناء للقدرات والاتجاهات والمسؤوليات المستقبلية. ومن ثم فإن رعاية الشباب لا ينبغي أن تقتصر على تقديم الخدمات العامة أو الأنشطة الترفيهية، بل يجب أن تمتد إلى مساعدتهم على اكتساب الخصائص النفسية والاجتماعية والخلقية التي تمكنهم من تحقيق حياة سوية والمشاركة الإيجابية في المجتمع (خالد، 1995، ص: 41). وهذا يجعل الشباب الجامعي في حاجة إلى مؤسسات وآليات مهنية داخل الجامعة تساعده على التعامل مع الضغوط والتغيرات والمشكلات المستحدثة.

وعلى الرغم من وجود مكاتب للخدمة الاجتماعية داخل بعض الجامعات، إلا أن المشكلة لا تكمن في الوجود الإداري لهذه المكاتب بقدر ما تكمن في ضعف تفعيلها أو محدودية أدوارها المهنية. فقد توجد هذه المكاتب من الناحية التنظيمية، لكنها قد لا تمارس وظائفها الوقائية والعلاجية والتنموية بالشكل المطلوب، إما بسبب ضعف الإمكانات، أو غياب التخطيط، أو نقص الكوادر المتخصصة، أو عدم وضوح الاختصاصات، أو محدودية التنسيق بينها وبين إدارات الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والاتحادات الطلابية والأسرة والمؤسسات المجتمعية.

وتتمثل خطورة ضعف تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية في أن كثيرًا من مشكلات الطلاب قد تُترك دون رصد مبكر أو تدخل مهني مناسب، مما قد يؤدي إلى تفاقمها وانعكاسها على التحصيل الدراسي، والاستقرار النفسي، والعلاقات الاجتماعية، والانتماء للجامعة، والمشاركة في الأنشطة الطلابية. كما أن التعامل الإداري وحده مع مشكلات الطلاب لا يكفي، لأن المشكلات الاجتماعية والنفسية والسلوكية تحتاج إلى فهم مهني يعتمد على الدراسة الفردية والجماعية، وتحليل البيئة، وتحديد عوامل الخطورة، وتصميم برامج وقائية وعلاجية وتنموية مناسبة.

ومن هنا تظهر الحاجة إلى دراسة آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، بحيث تنتقل هذه المكاتب من مجرد وجود شكلي أو إداري إلى ممارسة مهنية فعالة قادرة على مواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي. ويقصد بآليات التفعيل في هذه الدراسة مجموعة الإجراءات والوسائل التنظيمية والمهنية التي تساعد هذه المكاتب على أداء دورها بكفاءة، مثل إعداد الكوادر المتخصصة، وتحديد الاختصاصات، ووضع خطط وبرامج مهنية، وتفعيل الإرشاد الاجتماعي، وتنظيم البرامج الوقائية والتوعوية، وإنشاء قواعد بيانات عن مشكلات الطلاب، وتعزيز التنسيق مع الجهات الجامعية والمجتمعية ذات العلاقة.

وبناءً على ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في وجود حاجة علمية ومهنية إلى تحليل آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية لمواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي، في ضوء ما تشهده البيئة الجامعية من تغيرات اجتماعية وثقافية وتكنولوجية متسارعة، وما يترتب عليها من تحديات تؤثر في توافق الطالب الجامعي واستقراره ومشاركته داخل الجامعة.

ومن ثم يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية لمواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله، إذ ترتبط بمكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية ودورها في مواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي، وهي قضية تجمع بين البعد التربوي والاجتماعي والمهني. فالجامعة لم تعد مؤسسة تعليمية فقط، بل أصبحت بيئة اجتماعية واسعة تؤثر في شخصية الطالب الجامعي واتجاهاته وقيمه وعلاقاته، ومن ثم فإن أي خلل في قدرة الطالب على التوافق داخل هذه البيئة قد ينعكس على تحصيله الدراسي واستقراره النفسي والاجتماعي.

وتتضح أهمية الدراسة في أنها تركز على فئة الشباب الجامعي، وهي فئة تمثل طاقة المجتمع المستقبلية وأحد أهم موارده البشرية. ويحتاج الشباب في هذه المرحلة إلى الرعاية والتوجيه والمساندة، لأن مرحلة الشباب ترتبط بتكوين الشخصية وتحمل المسؤوليات الاجتماعية والاستعداد للمشاركة في الحياة العامة. ومن ثم فإن رعاية الشباب لا ينبغي أن تكون مجرد أنشطة عامة، بل يجب أن تقوم على برامج مهنية تساعدهم على النمو السليم والتفاعل الإيجابي داخل المجتمع (خالد، 1995، ص: 41).

كما تكتسب الدراسة أهميتها من طبيعة المشكلات المستحدثة التي أصبحت تواجه الشباب الجامعي في ظل التغيرات الاجتماعية والثقافية والتكنولوجية المتسارعة. فهذه المشكلات لم تعد بسيطة أو منفصلة، بل أصبحت متداخلة ومركبة، وقد ترتبط بعوامل أسرية واقتصادية ونفسية وقيمية ورقمية في الوقت نفسه. وتشير الكتابات الاجتماعية إلى أن المشكلات الاجتماعية تتسم بالتشابك والتداخل، وأنه يصعب الفصل بينها فصلًا كاملًا بسبب ارتباطها بعوامل متعددة داخل المجتمع (المغذوي، 1436هـ، ص: 14-15).

وتظهر أهمية الدراسة أيضًا في أنها لا تنطلق من افتراض غياب مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، بل من وجودها مع الحاجة إلى تفعيل دورها المهني. وهذا يجعل الدراسة أكثر ارتباطًا بالواقع الجامعي، لأنها تبحث في كيفية تحويل هذه المكاتب من وجود إداري محدود إلى جهاز مهني فاعل قادر على الرصد المبكر للمشكلات، وتقديم الإرشاد الاجتماعي، وتنظيم البرامج الوقائية، والتنسيق مع الجهات الجامعية والمجتمعية ذات العلاقة.

ومن الناحية المهنية، تفيد هذه الدراسة في إبراز أهمية الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي والجامعي، حيث تؤكد أدبيات الخدمة الاجتماعية أن الممارسة المهنية داخل المؤسسات التعليمية تهدف إلى مساعدة الطلاب على مواجهة الصعوبات التي تعوق توافقهم الدراسي والاجتماعي، والعمل على تحسين العلاقة بين الطالب والبيئة التعليمية المحيطة به (أبو النصر، 2017، ص: 19). ومن ثم فإن تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية يمثل ضرورة مهنية لمساعدة الطلاب على التعامل مع الضغوط والتحديات التي قد تؤثر في استقرارهم وتحصيلهم.

أما من الناحية التطبيقية، فقد تسهم هذه الدراسة في تقديم آليات عملية يمكن أن تساعد إدارات الجامعات على تطوير أداء مكاتب الخدمة الاجتماعية، من خلال تحديد أدوارها، وتنظيم اختصاصاتها، ودعم كوادرها، وتفعيل برامجها، وبناء قنوات اتصال بينها وبين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والأسرة

والمؤسسات المجتمعية. كما يمكن أن تساعد نتائج الدراسة في توجيه الاهتمام نحو أهمية التخطيط الاجتماعي داخل الجامعة، بدلًا من الاكتفاء بالتعامل مع مشكلات الطلاب بعد وقوعها.
وتتمثل الأهمية العلمية للدراسة في أنها تضيف إلى أدبيات الخدمة الاجتماعية الجامعية موضوعًا يرتبط بالمشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي، وهي مشكلات تتطلب تحليلًا متجددًا نظرًا لتغير طبيعتها بتغير المجتمع ووسائل الاتصال وأنماط الحياة. كما أن دراسة آليات التفعيل تمثل مدخلًا مهمًا للربط بين النظرية والممارسة، وبين ما ينبغي أن تقوم به مكاتب الخدمة الاجتماعية وما هو قائم فعليًا داخل البيئة الجامعية.
وبذلك يمكن القول إن أهمية الدراسة تنبع من كونها تحاول تقديم رؤية تحليلية تساعد على تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، بما يسهم في مواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي، ويدعم قدرة الجامعة على أداء دورها التربوي والاجتماعي إلى جانب دورها الأكاديمي.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس يتمثل في:
تحديد آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية لمواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي في ضوء دراسة تحليلية.
ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية، وهي:

1- التعرف على طبيعة المشكلات المستحدثة التي تواجه الشباب الجامعي في البيئة الجامعية المعاصرة.
2- تحليل واقع دور مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية في التعامل مع مشكلات الطلاب.
3- الكشف عن المعوقات التي تحد من فاعلية مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية داخل الجامعات.
4- تحديد الأدوار المهنية التي ينبغي أن تقوم بها مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية في مواجهة المشكلات المستحدثة.
5- توضيح أهمية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في دعم الطلاب وتحقيق التوافق الاجتماعي والنفسي والأكاديمي لديهم.
6- اقتراح آليات مهنية وتنظيمية لتفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية.
7- إبراز دور التنسيق بين مكاتب الخدمة الاجتماعية وإدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والأسرة والمؤسسات المجتمعية في مواجهة مشكلات الشباب الجامعي.
8- تقديم تصور تحليلي يمكن أن يسهم في تطوير أداء مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية بما يتناسب مع طبيعة المشكلات المستحدثة لدى الطلاب.

تساؤلات الدراسة

تنطلق هذه الدراسة من تساؤل رئيس مؤداه:
ما آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية لمواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي؟
ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية:

1- ما المقصود بمكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، وما طبيعة دورها داخل البيئة الجامعية؟
2- ما أبرز المشكلات المستحدثة التي تواجه الشباب الجامعي في الوقت الراهن؟
3- ما واقع أداء مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية في مواجهة مشكلات الشباب الجامعي؟
4- ما المعوقات التي تحد من تفعيل دور مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية؟
5- ما الأدوار المهنية التي ينبغي أن تمارسها مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية في التعامل مع المشكلات المستحدثة؟
6- ما الآليات التنظيمية والمهنية اللازمة لتفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية؟
7- كيف يمكن أن تسهم مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية في تحقيق التوافق الاجتماعي والنفسي والأكاديمي لدى الشباب الجامعي؟
8- ما التصور المقترح لتفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية بما يتناسب مع طبيعة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي؟

مصطلحات الدراسة

تتحدد مصطلحات الدراسة الحالية في مجموعة من المفاهيم الرئيسة المرتبطة بعنوان الدراسة، وهي: آليات التفعيل، مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، المشكلات المستحدثة، الشباب الجامعي، والدراسة التحليلية. وسيتم تناول كل مصطلح من حيث تعريفه اللغوي والاصطلاحي والإجرائي على النحو الآتي:

أولًا: آليات التفعيل:

التعريف اللغوي: تتكون عبارة آليات التفعيل من كلمتين: آليات، والتفعيل. فالآلية في اللغة تشير إلى الوسيلة أو الطريقة التي يتم من خلالها إنجاز عمل معين، أما التفعيل فهو مأخوذ من الفعل، والفعل في اللغة يدل على العمل والإنجاز والحركة، فقد جاء في لسان العرب أن الفعل هو كناية عن كل عمل، متعديًا كان أو غير متعدٍ (ابن منظور، د.ت، مادة: فعل). ومن ثم فإن التفعيل لغويًا يعني جعل الشيء فاعلًا ومؤثرًا بعد أن كان ساكنًا أو محدود الأثر.

التعريف الاصطلاحي: يقصد بآليات التفعيل في المجال المؤسسي مجموعة الوسائل والإجراءات والخطط التي تساعد المؤسسة أو الوحدة المهنية على أداء وظائفها بكفاءة وفاعلية، وذلك من خلال تنظيم العمل، وتحديد الاختصاصات، وتوفير الموارد، وتنمية الكوادر، ووضع البرامج المناسبة لتحقيق الأهداف. وفي مجال الخدمة الاجتماعية، ترتبط آليات التفعيل بتحويل الأهداف المهنية إلى ممارسات عملية قابلة للتنفيذ داخل المؤسسة، بحيث لا يبقى الدور المهني نظريًا أو شكليًا، بل يصبح ممارسة فعلية موجهة لخدمة الأفراد والجماعات والمجتمع.

التعريف الإجرائي: يقصد بآليات التفعيل في هذه الدراسة مجموعة الإجراءات والأساليب المهنية والتنظيمية المقترحة التي يمكن من خلالها تنشيط دور مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، حتى تتمكن من مواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي. وتشمل هذه الآليات: تحديد اختصاصات المكتب، دعم الكوادر المهنية، وضع برامج وقائية وعلاجية وتنموية، تحسين قنوات التواصل مع الطلاب، بناء قاعدة بيانات للمشكلات الطلابية، وتفعيل التعاون بين المكتب وإدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والأسرة والمؤسسات المجتمعية.

ثانيًا: مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية:

التعريف اللغوي: المكتب في اللغة هو موضع الكتابة أو المكان الذي تُنجز فيه الأعمال الإدارية أو التنظيمية، ويُطلق في الاستعمال المعاصر على الوحدة أو المكان الذي تُمارس فيه مهام محددة داخل مؤسسة معينة. أما الخدمة فهي العون أو المساعدة التي تقدم لشخص أو جماعة، والاجتماعية نسبة إلى المجتمع والعلاقات القائمة بين أفراده. وبذلك فإن مكاتب الخدمة الاجتماعية لغويًا تشير إلى أماكن أو وحدات تقدم خدمات ومساعدات ذات طابع اجتماعي داخل مؤسسة معينة.

التعريف الاصطلاحي: تعرف مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية بأنها وحدات مهنية داخل الجامعة تتولى تقديم خدمات اجتماعية وإرشادية ووقائية وتنموية للطلاب، بهدف مساعدتهم على مواجهة المشكلات التي تعوق توافقهم داخل البيئة الجامعية. وهي امتداد للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي، حيث تهدف الخدمة الاجتماعية داخل المؤسسات التعليمية إلى مساعدة الطلاب على التغلب على الصعوبات التي تعوق استفادتهم من التعليم، وتحقيق التوافق بينهم وبين البيئة التعليمية والاجتماعية المحيطة بهم (أبو النصر، 2017، ص: 19).

كما تقوم الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي على مجموعة من الأدوار المهنية التي تشمل دراسة الحالات الفردية، والعمل مع الجماعات الطلابية، وتنظيم البرامج، والتنسيق بين الطالب والأسرة والمؤسسة التعليمية، بما يساعد على تحقيق التكيف الدراسي والاجتماعي للطلاب (أبو النصر، 2017، ص: 23).

التعريف الإجرائي: يقصد بمكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية في هذه الدراسة المكاتب أو الوحدات القائمة داخل الجامعات، والتي يفترض أن تمارس دورًا مهنيًا منظمًا في مساعدة الطلاب على مواجهة مشكلاتهم الاجتماعية والنفسية والأكاديمية. وتتمثل وظائفها الإجرائية في رصد مشكلات الطلاب، ودراسة الحالات، وتقديم الإرشاد الاجتماعي، وتنفيذ البرامج الوقائية والتوعوية، وتعزيز المشاركة الطلابية، والتنسيق مع إدارات الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والأسرة والمؤسسات المجتمعية، بهدف مواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي.

ثالثًا: المشكلات المستحدثة:

التعريف اللغوي: المشكلة في اللغة مأخوذة من الإشكال، ويقصد بها الأمر الملتبس أو الصعب الذي يحتاج إلى فهم أو حل. أما المستحدثة فهي من الفعل أحدث، أي أوجد شيئًا جديدًا أو ظهر بعد أن لم يكن موجودًا من قبل. وبذلك فإن المشكلات المستحدثة لغويًا تعني الصعوبات أو القضايا الجديدة التي تظهر نتيجة ظروف أو تغيرات حديثة.

التعريف الاصطلاحي: تعرف المشكلات الاجتماعية بأنها مواقف أو ظروف غير مرغوبة تمس حياة الأفراد أو الجماعات، ويشعر المجتمع بالحاجة إلى مواجهتها أو الحد من آثارها. وتتسم المشكلات الاجتماعية بالتداخل والتشابك، إذ لا تنشأ غالبًا عن سبب واحد، بل ترتبط بمجموعة من العوامل الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والنفسية. وقد أشار المغذوي إلى أن المشكلات الاجتماعية تتصف بالتداخل، وأنه يصعب الفصل بينها فصلًا تامًا بسبب تعدد أسبابها وتشابك آثارها (المغذوي، 1436هـ، ص: 14-15).

أما المشكلات المستحدثة فهي تلك المشكلات التي تظهر أو تزداد حدتها نتيجة التغيرات الاجتماعية والثقافية والتكنولوجية السريعة. فالتغير الاجتماعي قد يؤدي إلى ظهور أنماط جديدة من المشكلات، خاصة عندما لا تتمكن المؤسسات الاجتماعية من مواكبة هذه التحولات بالسرعة والفاعلية المطلوبة. ويؤكد المغذوي أن التغير الاجتماعي يعد من العوامل المهمة المسببة للمشكلات الاجتماعية، وأن سرعة واستمرار عملية التغير يزيدان من احتمالات ظهور مشكلات جديدة داخل المجتمع (المغذوي، 1436هـ، ص: 12).

التعريف الإجرائي: يقصد بالمشكلات المستحدثة في هذه الدراسة مجموعة المشكلات الجديدة أو المتزايدة التي تواجه الشباب الجامعي نتيجة التحولات المعاصرة، وخاصة التحولات الرقمية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية. وتشمل هذه المشكلات: الإدمان الرقمي، التنمر الإلكتروني، العزلة الاجتماعية، القلق من المستقبل، ضعف المشاركة الطلابية، اضطراب العلاقات الاجتماعية، ضعف الانتماء الجامعي، الضغوط الاقتصادية، المشكلات النفسية المرتبطة بالدراسة، وتأثر منظومة القيم والسلوك لدى بعض الطلاب.

رابعًا: الشباب الجامعي:

التعريف اللغوي: الشباب في اللغة يدل على مرحلة القوة والفتوة والنماء، وهي المرحلة التي تأتي بعد الطفولة وقبل اكتمال النضج الاجتماعي والمهني. أما الجامعي فهو نسبة إلى الجامعة، أي الطالب الملتحق بالتعليم الجامعي. ومن ثم فإن الشباب الجامعي لغويًا يقصد به فئة الشباب المنتسبين إلى الجامعة بوصفهم طلابًا في مرحلة التعليم العالي.

التعريف الاصطلاحي: يقصد بالشباب الجامعي فئة الطلاب الملتحقين بالجامعات، والذين يمرون بمرحلة عمرية واجتماعية مهمة تتشكل فيها الشخصية، وتنمو الاتجاهات، وتتحدد الميول المهنية والاجتماعية، ويستعد الفرد خلالها لتحمل أدواره المستقبلية في المجتمع. وتعد هذه الفئة من أهم فئات رعاية الشباب، لأن رعاية الشباب تهدف إلى مساعدة الشباب على النمو المتكامل، واكتساب الخصائص النفسية والاجتماعية والخلقية التي تؤهلهم للمشاركة الإيجابية في المجتمع (خالد، 1995، ص: 41).

وترتبط أهمية الشباب الجامعي بكونهم يمثلون طاقة بشرية مؤهلة، فهم أكثر الفئات اتصالًا بالتغيرات الفكرية والثقافية والتكنولوجية، وأكثرها تأثرًا بها، مما يجعلهم في حاجة إلى برامج مهنية تساعدهم على التكيف مع هذه التغيرات ومواجهة المشكلات الناتجة عنها.

التعريف الإجرائي: يقصد بالشباب الجامعي في هذه الدراسة الطلاب والطالبات المقيدون بالجامعات، والذين يواجهون مشكلات اجتماعية ونفسية وأكاديمية مستحدثة داخل البيئة الجامعية، ويحتاجون إلى دور مهني فاعل من مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية لمساعدتهم على تحقيق التوافق الاجتماعي والنفسي والأكاديمي.

نوع الدراسة ومنهجها

نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات التحليلية، وذلك لأنها لا تهدف إلى إجراء مسح ميداني أو قياس إحصائي مباشر، وإنما تسعى إلى تحليل موضوع آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية في ضوء الأدبيات والمراجع العلمية المرتبطة بالخدمة الاجتماعية الجامعية، ورعاية الشباب، والمشكلات الاجتماعية المستحدثة. كما تهدف الدراسة إلى فهم أبعاد الموضوع، وتحديد طبيعة المشكلات التي تواجه

الشباب الجامعي، وتحليل واقع دور مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، ثم الوصول إلى آليات مقترحة يمكن أن تسهم في تفعيل هذه المكاتب داخل البيئة الجامعية.
وتعد الدراسة التحليلية مناسبة لهذا الموضوع لأنها تساعد على تفكيك عناصره الأساسية، وربطها ببعضها، من خلال تحليل العلاقة بين وجود مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية من جهة، وضرورة تفعيلها لمواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي من جهة أخرى.
منهج الدراسة: تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره من المناهج المناسبة لدراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، حيث يقوم على وصف الظاهرة محل الدراسة وصفًا منظمًا، ثم تحليل أبعادها والعوامل المؤثرة فيها، واستخلاص النتائج والتصورات المناسبة بشأنها.
وفي إطار هذه الدراسة، يتم توظيف المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف واقع مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، وتحليل طبيعة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي، والكشف عن المعوقات التي تحد من تفعيل هذه المكاتب، ثم اقتراح آليات مهنية وتنظيمية تسهم في تطوير أدائها.
أدوات الدراسة ومصادرها: تعتمد الدراسة على تحليل الأدبيات والمراجع العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتشمل الكتب والدراسات والبحوث المرتبطة بمجالات الخدمة الاجتماعية التعليمية والجامعية، ورعاية الشباب، والمشكلات الاجتماعية، والتغير الاجتماعي، والشباب الجامعي.
ولا تعتمد الدراسة على استبيان أو مقابلات ميدانية، لأنها دراسة تحليلية تستهدف بناء تصور نظري ومهني لآليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، استنادًا إلى ما توفره المراجع والأدبيات العلمية من مفاهيم واتجاهات وتحليلات.
حدود الدراسة: يمكن تحديد حدود الدراسة على النحو الآتي:

- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على تحليل آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية لمواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي.
- الحدود البشرية: تركز الدراسة على فئة الشباب الجامعي، باعتبارهم الفئة المستهدفة من خدمات مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية.
- الحدود المؤسسية: تتناول الدراسة مكاتب الخدمة الاجتماعية داخل الجامعات، مع التركيز على دورها المهني والتنظيمي في مواجهة مشكلات الطلاب.
- الحدود المنهجية: تلتزم الدراسة بالمنهج الوصفي التحليلي، وتعتمد على تحليل الأدبيات والمراجع العلمية دون إجراء دراسة ميدانية مباشرة.

المبحث الأول: مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية: المفهوم والأهمية والأدوار المهنية
تُعد مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية من الوحدات المهنية المهمة داخل المؤسسة الجامعية، لأنها ترتبط مباشرة برعاية الطالب الجامعي ومساعدته على مواجهة ما يعترضه من مشكلات اجتماعية ونفسية وأكاديمية. فالجامعة لم تعد مؤسسة تعليمية تقتصر وظيفتها على تقديم المعرفة وإجراء الامتحانات ومنح الشهادات، بل أصبحت مؤسسة اجتماعية وتربوية تسهم في بناء شخصية الطالب، وتنمية وعيه، وتشكيل اتجاهاته، وإعداده للمشاركة في المجتمع. ومن ثم فإن الاهتمام بالطالب الجامعي ينبغي أن يشمل الجوانب التعليمية والاجتماعية والنفسية معًا، لأن نجاح الطالب لا يتحقق بالتحصيل العلمي وحده، وإنما يتحقق أيضًا من خلال قدرته على التكيف داخل البيئة الجامعية، وبناء علاقات إيجابية، ومواجهة الضغوط، والمشاركة في الحياة الجامعية.
وترتبط مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية بمجال الخدمة الاجتماعية في المؤسسات التعليمية، حيث تؤكد أدبيات الخدمة الاجتماعية أن الممارسة المهنية في المجال التعليمي تهدف إلى مساعدة الطلاب على التغلب على الصعوبات التي تحول دون استفادتهم من العملية التعليمية، والعمل على تحقيق التوافق بينهم وبين بيئتهم التعليمية والاجتماعية المحيطة بهم (أبو النصر، 2017، ص: 19). ويعني ذلك أن وظيفة الخدمة الاجتماعية داخل الجامعة لا تنحصر في معالجة المشكلات بعد وقوعها، بل تمتد إلى الوقاية، والتوجيه، والتنمية، وتحسين علاقة الطالب بالمؤسسة الجامعية.

أولًا: مفهوم مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية

يقصد بمكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية تلك الوحدات المهنية القائمة داخل الجامعات، والتي تهدف إلى تقديم خدمات اجتماعية وإرشادية ووقائية وتنموية للطلاب، بما يساعدهم على مواجهة مشكلاتهم وتحقيق التوافق داخل البيئة الجامعية. وتعمل هذه المكاتب من خلال أساليب الخدمة الاجتماعية ومبادئها المهنية، مثل دراسة الحالة، والعمل مع الجماعات الطلابية، وتنظيم البرامج، والتنسيق مع الجهات المختلفة داخل الجامعة وخارجها.

ولا ينبغي النظر إلى مكتب الخدمة الاجتماعية الجامعية باعتباره مكتبًا إداريًا يتلقى الشكاوى فقط، أو جهة شكلية ضمن الهيكل التنظيمي للجامعة، بل هو جهاز مهني يفترض أن يقوم بدور فاعل في فهم احتياجات الطلاب، وتحليل مشكلاتهم، وتقديم البرامج المناسبة لهم. فالطالب الجامعي قد يواجه مشكلات متعددة المصادر، بعضها يرتبط بالأسرة، وبعضها بالظروف الاقتصادية، وبعضها بالعلاقات مع الزملاء أو أعضاء هيئة التدريس، وبعضها بالضغوط النفسية أو ضعف التكيف مع النظام الجامعي. ومن ثم فإن التعامل مع هذه المشكلات يحتاج إلى رؤية اجتماعية مهنية شاملة.

وتشير الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي إلى أن الطالب لا يُنظر إليه بوصفه متعلمًا فقط، بل بوصفه شخصية اجتماعية لها احتياجات ومشكلات وعلاقات تؤثر في أدائه الدراسي والاجتماعي. لذلك فإن الأخصائي الاجتماعي داخل المؤسسة التعليمية يعمل على مساعدة الطالب في مواجهة الصعوبات التي قد تعوق توافقه، كما يسعى إلى تنمية العلاقة بين الطالب والمؤسسة التعليمية والأسرة والمجتمع (أبو النصر، 2017، ص: 23).

ومن هنا يمكن القول إن مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية تمثل امتدادًا للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي، لكنها تتعامل مع مرحلة أكثر تعقيدًا، وهي مرحلة الشباب الجامعي، حيث يزداد استقلال الطالب، وتتسع علاقاته، وتتعدد ضغوطه، وتظهر لديه مشكلات مرتبطة بالمستقبل والعمل والهوية والانتماء والتكنولوجيا.

ثانيًا: أهمية مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية

تنبع أهمية مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية من أهمية الفئة التي تتعامل معها، وهي فئة الشباب الجامعي. فالشباب يمثلون طاقة المجتمع وقوته المستقبلية، كما تمثل المرحلة الجامعية فترة حاسمة في تكوين الشخصية وبناء الاتجاهات وتحديد المسار المهني والاجتماعي. وقد أشار خالد إلى أن رعاية الشباب تهدف إلى مساعدة الشباب على النمو المتكامل واكتساب الخصائص النفسية والاجتماعية والخلقية التي تؤهلهم للمشاركة الإيجابية في المجتمع (خالد، 1995، ص: 41). وهذا يوضح أن رعاية الشباب الجامعي ليست عملًا ثانويًا، بل هي جزء أساسي من وظيفة الجامعة الاجتماعية.

وتظهر أهمية مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية في قدرتها على مساعدة الطلاب على التكيف مع الحياة الجامعية. فالطالب عند دخوله الجامعة ينتقل إلى بيئة جديدة تختلف عن المدرسة من حيث طبيعة الدراسة، ودرجة الاستقلال، ونمط العلاقات، ومسؤولية اتخاذ القرار. وقد ينجح بعض الطلاب في التكيف بسهولة، بينما يواجه آخرون صعوبات مثل القلق، أو ضعف العلاقات الاجتماعية، أو الغياب المتكرر، أو ضعف الدافعية، أو الشعور بالغربة داخل الجامعة. وهنا يظهر دور مكتب الخدمة الاجتماعية في تقديم التوجيه والمساندة.

كما تتضح أهمية هذه المكاتب في الكشف المبكر عن المشكلات الطلابية. فكثير من المشكلات لا تظهر فجأة، بل تبدأ بمؤشرات بسيطة، مثل انخفاض التحصيل، أو الانسحاب من الأنشطة، أو ضعف المشاركة، أو تغير السلوك، أو تكرار الغياب. وإذا لم توجد جهة مهنية ترصد هذه المؤشرات وتتعامل معها، فقد تتفاقم المشكلة وتؤثر في الطالب والبيئة الجامعية. لذلك فإن مكتب الخدمة الاجتماعية الجامعية يستطيع أن يؤدي دورًا وقائيًا مهمًا من خلال المتابعة والملاحظة والتواصل مع الطلاب.

ومن جانب آخر، تسهم مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية في تحسين المناخ الاجتماعي داخل الجامعة. فالبيئة الجامعية الصحية لا تقوم فقط على توفر القاعات والمناهج وأعضاء هيئة التدريس، بل تحتاج أيضًا إلى علاقات إنسانية إيجابية، وشعور الطلاب بالأمان والانتماء، ووجود قنوات مساندة عند حدوث

المشكلات. وتساعد مكاتب الخدمة الاجتماعية على تحقيق ذلك من خلال برامج الإرشاد، والأنشطة الجماعية، والتوعية، والعمل على حل المشكلات الطلابية بطريقة مهنية.
وتزداد أهمية هذه المكاتب في ظل ظهور مشكلات مستحدثة لدى الشباب الجامعي، مثل الإدمان الرقمي، والتنمر الإلكتروني، والعزلة الاجتماعية، والقلق من المستقبل، وضعف الانتماء، واضطراب منظومة القيم. فهذه المشكلات لا يمكن التعامل معها من خلال الإجراءات الإدارية فقط، بل تحتاج إلى تدخل اجتماعي مهني يقوم على الفهم، والتشخيص، والوقاية، والتوجيه، والمتابعة. وبذلك يصبح تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية ضرورة لمواجهة هذه التحولات.

ثالثًا: أهداف مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية

تهدف مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المرتبطة بالطالب والجامعة والمجتمع. ويتمثل الهدف الأول في مساعدة الطالب على تحقيق التوافق الاجتماعي والنفسي والأكاديمي داخل الجامعة. فالتوافق لا يعني النجاح الدراسي فقط، بل يعني قدرة الطالب على الاندماج في البيئة الجامعية، وبناء علاقات سليمة، واحترام النظم، والمشاركة في الأنشطة، والتعامل مع الضغوط بصورة إيجابية.
كما تهدف هذه المكاتب إلى دراسة مشكلات الطلاب وتحليل أسبابها. فقد تكون المشكلة الظاهرة أكاديمية، مثل ضعف التحصيل، لكنها في حقيقتها مرتبطة بظروف اجتماعية أو اقتصادية أو أسرية أو نفسية. وهنا تظهر أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في النظر إلى المشكلة من زوايا متعددة، وعدم الاكتفاء بالمظهر الخارجي لها. وهذا يتفق مع طبيعة الخدمة الاجتماعية التعليمية التي تهتم بالعوامل البيئية والاجتماعية المؤثرة في الطالب (أبو النصر، 2017، ص: 23).
ومن أهداف مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية أيضًا تقديم الإرشاد الاجتماعي للطلاب، سواء بصورة فردية أو جماعية. والإرشاد الاجتماعي يساعد الطالب على فهم مشكلته، وتحديد بدائل التعامل معها، وتنمية قدرته على اتخاذ القرار، وتحمل المسؤولية، وبناء علاقات اجتماعية أفضل. ولا يعني الإرشاد تقديم حلول جاهزة، بل مساعدة الطالب على اكتشاف إمكاناته وتوظيفها في مواجهة مشكلاته.
كما تسعى هذه المكاتب إلى تنفيذ برامج وقائية وتوعوية تتناول القضايا المرتبطة بالشباب الجامعي، مثل الاستخدام الآمن للتكنولوجيا، ومخاطر التنمر الإلكتروني، وإدارة الوقت، ومهارات التواصل، ومواجهة القلق، وتعزيز الانتماء، وتنمية ثقافة الحوار. وتكتسب هذه البرامج أهمية خاصة لأنها تساعد على منع المشكلات قبل تفاقمها.
ومن أهداف مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية كذلك تعزيز المشاركة الطلابية. فالطالب الذي يشارك في الأنشطة الجامعية يكون أكثر قدرة على بناء علاقات إيجابية، وتنمية مهاراته، والشعور بالانتماء للجامعة. أما ضعف المشاركة فقد يؤدي إلى العزلة واللامبالاة وضعف الارتباط بالمؤسسة الجامعية. لذلك تعمل الخدمة الاجتماعية الجامعية على تنشيط مشاركة الطلاب في البرامج والأنشطة التي تحقق النمو الاجتماعي والشخصي.

رابعًا: الأدوار المهنية لمكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية

تقوم مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية بعدة أدوار مهنية متكاملة، ويمكن عرضها على النحو الآتي:

1- **الدور الوقائي:** يقوم الدور الوقائي على منع حدوث المشكلات أو الحد من آثارها قبل أن تتفاقم. ويظهر هذا الدور من خلال تنظيم الندوات وورش العمل والحملات التوعوية التي تستهدف رفع وعي الطلاب بالمشكلات التي قد تواجههم، مثل الإدمان الرقمي، والتنمر الإلكتروني، والضغوط النفسية، وضعف العلاقات الاجتماعية، ومخاطر السلوكيات السلبية. ويُعد هذا الدور مهمًا لأن الوقاية أقل تكلفة وأكثر فاعلية من التدخل بعد حدوث المشكلة.
ويرتبط الدور الوقائي بفكرة أن المشكلات الاجتماعية لا تظهر بمعزل عن الظروف المحيطة، بل تتكون نتيجة تفاعل عوامل متعددة. ولهذا فإن التدخل المبكر والتوعية المستمرة يساعدان على تقليل احتمالات ظهور المشكلات أو تخفيف آثارها. وقد أشار المغذوي إلى أن المشكلات الاجتماعية لا تكون منفصلة، بل تتسم بالتداخل والترابط بين أسبابها ونتائجها (المغذوي، 1436هـ، ص: 14-15).

2- **الدور العلاجي:** يتمثل الدور العلاجي في التعامل مع المشكلات التي ظهرت بالفعل لدى بعض الطلاب، وذلك من خلال دراسة الحالة، وجمع المعلومات، وتحليل أسباب المشكلة، ووضع خطة للتدخل، ثم متابعة الطالب وتقويم نتائج التدخل. وقد تشمل هذه المشكلات ضعف التكيف، أو الغياب المتكرر، أو القلق، أو المشكلات الأسرية، أو النزاعات مع الزملاء، أو التعثر الدراسي الناتج عن أسباب اجتماعية أو نفسية.
ويحتاج هذا الدور إلى مهارات مهنية مثل المقابلة، والإنصات، وبناء العلاقة المهنية، واحترام سرية المعلومات، وتقدير ظروف الطالب، ومساعدته على مواجهة مشكلته بصورة واقعية. فالأخصائي الاجتماعي الجامعي لا يتعامل مع الطالب باعتباره مصدر المشكلة فقط، بل ينظر إلى المشكلة في سياقها الاجتماعي والجامعي والأسري.

3- **الدور التنموي:** يركز الدور التنموي على تنمية قدرات الطلاب ومهاراتهم، وليس فقط علاج مشكلاتهم. ويشمل ذلك برامج تنمية القيادة، والعمل الجماعي، والحوار، وإدارة الوقت، والتطوع، والتخطيط للمستقبل، وتحمل المسؤولية. ويهدف هذا الدور إلى مساعدة الطالب على بناء شخصية متوازنة قادرة على المشاركة الإيجابية في الجامعة والمجتمع.
ويتفق هذا الدور مع مفهوم رعاية الشباب الذي لا يقتصر على علاج المشكلات، بل يهتم بإتاحة فرص النمو والمشاركة واكتساب المهارات الاجتماعية والخلقية اللازمة للحياة العامة (خالد، 1995، ص: 41).
ومن ثم فإن مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية ينبغي أن تعمل مع جميع الطلاب، لا مع أصحاب المشكلات فقط.

4- **الدور التنسيقي:** تتطلب مشكلات الطلاب الجامعيين تعاونًا بين أطراف متعددة، لأن المشكلة الواحدة قد ترتبط بالطالب والأسرة والكلية وأعضاء هيئة التدريس والإدارة الجامعية. لذلك يقوم مكتب الخدمة الاجتماعية الجامعية بدور تنسيقي بين هذه الأطراف، بما يساعد على تقديم مساعدة متكاملة للطالب.
فعلى سبيل المثال، إذا كان الطالب يعاني من مشكلة اقتصادية تؤثر في انتظامه الدراسي، فقد يحتاج المكتب إلى التنسيق مع إدارة الجامعة أو صندوق الدعم الطلابي. وإذا كان يعاني من غياب متكرر، فقد يتطلب الأمر التواصل مع المرشد الأكاديمي أو عضو هيئة التدريس. وإذا كانت المشكلة أسرية، فقد يحتاج المكتب إلى التواصل مع الأسرة وفق ضوابط مهنية تراعي خصوصية الطالب.

5- **الدور البحثي والتقويمي:** يمثل الدور البحثي والتقويمي أحد الأدوار المهمة التي ينبغي أن تمارسها مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، لأن العمل المهني لا ينبغي أن يقوم على الانطباعات أو الاجتهادات الفردية فقط، بل على بيانات ومعلومات واضحة. ويشمل هذا الدور إعداد سجلات للحالات، وتصنيف المشكلات، وتحليل احتياجات الطلاب، وتقويم البرامج المنفذة.
ويساعد هذا الدور على معرفة أكثر المشكلات انتشارًا بين الطلاب، وتحديد الفئات الأكثر احتياجًا للمساندة، واختيار البرامج المناسبة. كما يساعد على تطوير أداء المكتب باستمرار، لأن التقويم يكشف جوانب القوة والضعف في الخدمات المقدمة.

خامسًا: معوقات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية

على الرغم من أهمية مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، إلا أن أداءها قد يواجه عددًا من المعوقات التي تحد من فاعليتها. ومن أبرز هذه المعوقات ضعف وضوح اختصاصات المكتب داخل الهيكل الجامعي، مما يؤدي إلى حصره أحيانًا في أعمال إدارية لا تعبر عن جوهر الخدمة الاجتماعية المهنية.
ومن المعوقات أيضًا نقص الكوادر المتخصصة. فوجود مكتب دون أخصائيين اجتماعيين مؤهلين يجعل الدور المهني محدودًا. كما أن التعامل مع الشباب الجامعي يتطلب معرفة بطبيعة المرحلة العمرية، ومهارات في الإرشاد، ودراسة الحالة، والعمل مع الجماعات، وتنظيم البرامج، والتعامل مع المشكلات الرقمية والمستحدثة.
كذلك تمثل محدودية الإمكانات المادية والفنية عائقًا أمام تنفيذ البرامج، لأن المكتب يحتاج إلى مكان مناسب، وسجلات منظمة، ووسائل اتصال، وميزانية للأنشطة، وبرامج تدريبية، وقنوات تعاون داخل الجامعة. كما أن ضعف وعي الطلاب بدور المكتب قد يقلل من إقبالهم عليه، خاصة إذا كانوا ينظرون إليه باعتباره جهة إدارية أو عقابية لا جهة مساندة.

ومن المعوقات المهمة أيضًا ضعف التنسيق بين المكتب وإدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس. فإذا لم توجد قنوات واضحة للتواصل، فإن المكتب قد لا يحصل على المعلومات اللازمة عن مشكلات الطلاب، وقد لا يستطيع تنفيذ برامج شاملة داخل الكليات. ولذلك فإن تفعيل المكتب يتطلب دعمًا مؤسسيًا واضحًا وتعاونًا بين جميع الأطراف داخل الجامعة.

يتضح مما سبق أن مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية تمثل ضرورة مهنية داخل الجامعة، لأنها تساعد على رعاية الطلاب ومساندتهم في مواجهة مشكلاتهم الاجتماعية والنفسية والأكاديمية. كما يتضح أن دور هذه المكاتب لا يقتصر على علاج الحالات الفردية، بل يشمل الوقاية، والتنمية، والتنسيق، والبحث، والتقويم.

غير أن وجود هذه المكاتب من الناحية الإدارية لا يكفي لتحقيق أهدافها، ما لم يتم تفعيلها من خلال وضوح الاختصاصات، وتوفير الكوادر المؤهلة، ودعم الإمكانات، وتنفيذ البرامج، وتعزيز الثقة بينها وبين الطلاب. ومن هنا تأتي أهمية البحث في آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية لمواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي.

المبحث الثاني: المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي: الأسباب والمظاهر والآثار

تُعد المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي من أبرز القضايا التي تستدعي اهتمام الجامعات ومكاتب الخدمة الاجتماعية، لأنها تعكس طبيعة التحولات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والتكنولوجية التي يمر بها المجتمع المعاصر. فلم تعد مشكلات الطالب الجامعي تقتصر على الجوانب التقليدية مثل ضعف التحصيل أو صعوبة التكيف مع الدراسة، بل أصبحت تشمل أنماطًا جديدة من المشكلات التي ظهرت أو ازدادت حدتها نتيجة التحول الرقمي، وتغير أنماط العلاقات الاجتماعية، وضغوط المستقبل، وتراجع بعض صور المشاركة والانتماء.

وتنبع أهمية دراسة هذه المشكلات من أنها ترتبط بفئة الشباب الجامعي، وهي فئة تتسم بالحيوية والتأثر السريع بالتغيرات المحيطة. فالشباب الجامعي يعيشون مرحلة بناء الشخصية وتحديد الاتجاهات والاستعداد لتحمل المسؤوليات الاجتماعية والمهنية. وقد أكد خالد أن رعاية الشباب ترتبط بمساعدتهم على النمو المتكامل واكتساب الخصائص النفسية والاجتماعية والخلقية التي تمكنهم من المشاركة الإيجابية في المجتمع (خالد، 1995، ص: 41). وهذا يجعل مواجهة مشكلات الشباب الجامعي مسؤولية تربوية واجتماعية ومهنية داخل الجامعة.

أولًا: مفهوم المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي

يقصد بالمشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي تلك المشكلات الجديدة أو المتزايدة التي تظهر نتيجة التغيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والتكنولوجية، وتؤثر في توافق الطالب الجامعي واستقراره وأدائه الأكاديمي والاجتماعي. وهي مشكلات قد لا تكون جديدة تمامًا في أصلها، لكنها اتخذت صورًا جديدة بفعل التحولات الحديثة؛ فالتنمر مثلًا كان موجودًا في صور مباشرة، لكنه أصبح اليوم يظهر في صورة التنمر الإلكتروني عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والعزلة الاجتماعية لم تعد تعني فقط الانفصال عن الآخرين، بل قد تحدث رغم وجود تواصل افتراضي مستمر.

وتتميز هذه المشكلات بأنها مركبة ومتداخلة. فالإدمان الرقمي مثلًا لا يرتبط باستخدام الهاتف فقط، بل قد يرتبط بضعف العلاقات الواقعية، واضطراب النوم، وضعف التحصيل، والقلق، والهروب من الضغوط. كما أن القلق من المستقبل قد يرتبط بسوق العمل، والظروف الاقتصادية، وتوقعات الأسرة، وضعف التوجيه المهني. وقد أشار المغذوي إلى أن المشكلات الاجتماعية تتسم بالتداخل والتشابك، وأنه يصعب الفصل بينها فصلًا قاطعًا بسبب تعدد أسبابها وتداخل آثارها (المغذوي، 1436هـ، ص: 14-15).

كما أن هذه المشكلات تتسم بالتغير المستمر، لأنها ترتبط بواقع اجتماعي متحرك. فما يواجهه الشباب الجامعي اليوم من مشكلات مرتبطة بالتكنولوجيا ووسائل التواصل قد يتغير في المستقبل مع ظهور وسائل وتقنيات جديدة. ولذلك فإن التعامل معها يحتاج إلى مؤسسات جامعية مرنة، ومكاتب خدمة اجتماعية قادرة على تطوير برامجها وآلياتها باستمرار.

ثانيًا: أسباب ظهور المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي

تتعدد أسباب ظهور المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي، ولا يمكن إرجاعها إلى عامل واحد، لأنها تنشأ غالبًا نتيجة تفاعل عدة عوامل اجتماعية واقتصادية وثقافية وتكنولوجية ونفسية. ويمكن تناول أبرز هذه الأسباب كما يأتي:

1- **التغير الاجتماعي السريع:** يعد التغير الاجتماعي السريع من أهم الأسباب التي تؤدي إلى ظهور مشكلات جديدة داخل المجتمع. فكلما تغيرت القيم والعلاقات وأنماط الحياة بسرعة، أصبح الشباب أكثر عرضة للحيرة وضعف التكيف. وقد أشار المغذوي إلى أن التغير الاجتماعي يعد من العوامل المؤثرة في ظهور المشكلات الاجتماعية، وأن سرعة واستمرار التغير تزيد من احتمالات ظهور مشكلات جديدة داخل المجتمع (المغذوي، 1436هـ، ص: 12).

وينطبق ذلك على الشباب الجامعي، إذ يعيش الطالب بين قيم أسرية واجتماعية تقليدية من جهة، ومؤثرات ثقافية ورقمية جديدة من جهة أخرى. وقد يؤدي هذا التداخل إلى صراع في القيم، أو اضطراب في الاتجاهات، أو ضعف في القدرة على التمييز بين المقبول والمرفوض اجتماعيًا. وهذا يفسر ظهور بعض المشكلات المرتبطة بالسلوك، والانتماء، والعلاقات، والتواصل.

2- **التحول الرقمي وانتشار وسائل التواصل الاجتماعي:** أدى التحول الرقمي إلى تغير كبير في حياة الشباب الجامعي، حيث أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي جزءًا أساسيًا من الحياة اليومية للطلاب. ورغم ما توفره هذه الوسائل من فرص للتعلم والتواصل وتبادل المعرفة، إلا أن استخدامها غير المنضبط قد يؤدي إلى مشكلات مثل الإدمان الرقمي، وضعف التركيز، واضطراب النوم، والتنمر الإلكتروني، والمقارنة السلبية بالآخرين.

وتكمن خطورة هذه المشكلة في أن التكنولوجيا أصبحت جزءًا من الحياة الدراسية والاجتماعية، لذلك يصعب أحيانًا الفصل بين الاستخدام الطبيعي والاستخدام المرضي أو المفرط. وهنا يظهر دور مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية في توعية الطلاب بالاستخدام الآمن للتكنولوجيا، ومساعدتهم على تنظيم وقتهم، وتقوية علاقاتهم الواقعية، والتعامل مع المشكلات الرقمية مثل الإساءة الإلكترونية أو التنمر.

3- **الضغوط الاقتصادية والقلق من المستقبل:** تؤثر الظروف الاقتصادية في الشباب الجامعي بصورة واضحة، خاصة عندما ترتفع تكاليف الدراسة أو المواصلات أو المعيشة، أو عندما يشعر الطالب بعدم وضوح مستقبله المهني بعد التخرج. وقد يؤدي هذا إلى القلق، وضعف الدافعية، والانشغال بالعمل على حساب الدراسة، أو الشعور بالإحباط.

كما أن القلق من المستقبل أصبح من المشكلات الشائعة لدى الشباب الجامعي، خاصة في ظل ضعف فرص العمل أو عدم التوافق بين بعض التخصصات الجامعية ومتطلبات سوق العمل. وهذا النوع من القلق لا يؤثر في الجانب النفسي فقط، بل قد ينعكس على التحصيل، والمشاركة، والعلاقات الاجتماعية، ونظرة الطالب إلى ذاته ومستقبله.

4- **ضعف المشاركة الطلابية والانتماء الجامعي:** تمثل المشاركة الطلابية عاملًا مهمًا في تحقيق التوافق داخل الجامعة. فالطالب الذي يشارك في الأنشطة والبرامج والجماعات الطلابية يكون أكثر قدرة على بناء علاقات اجتماعية، وتنمية مهاراته، والشعور بالانتماء إلى الجامعة. أما ضعف المشاركة فقد يؤدي إلى العزلة واللامبالاة وضعف الارتباط بالمؤسسة الجامعية.

وقد يرجع ضعف المشاركة إلى عدم وجود أنشطة جاذبة، أو ضعف وعي الطلاب بأهميتها، أو انشغالهم بالعمل والدراسة، أو عدم ثقتهم في جدوى البرامج الجامعية. وهنا يظهر دور مكاتب الخدمة الاجتماعية في تصميم برامج تناسب احتياجات الشباب واهتماماتهم، وتساعدهم على الاندماج في الحياة الجامعية.

5- **ضعف تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية:** من أسباب استمرار المشكلات المستحدثة أو تفاقمها أن مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية قد تكون موجودة لكنها غير مفعلة بصورة كافية. فضعف التفعيل يعني غياب البرامج الوقائية، وضعف التواصل مع الطلاب، وعدم وجود قاعدة بيانات واضحة عن المشكلات، وقلة التنسيق مع الكليات وأعضاء هيئة التدريس. ويؤدي ذلك إلى تأخر التدخل، أو التعامل مع المشكلات بعد تفاقمها.

وترتبط هذه النقطة مباشرة بموضوع الدراسة، لأن مواجهة المشكلات المستحدثة لا يمكن أن تتم من خلال وجود شكلي للمكتب، بل تحتاج إلى مكتب فاعل يمتلك خطة وبرامج وكوادر وآليات واضحة.

ثالثًا: مظاهر المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي:

تتعدد مظاهر المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي، ويمكن عرض أبرزها كما يأتي:

1- **الإدمان الرقمي:** يقصد بالإدمان الرقمي الاستخدام المفرط وغير المنضبط للإنترنت أو الهاتف المحمول أو وسائل التواصل الاجتماعي أو الألعاب الإلكترونية، بصورة تؤثر في حياة الطالب الدراسية والاجتماعية والنفسية. وقد يظهر ذلك من خلال قضاء ساعات طويلة أمام الهاتف، وضعف القدرة على الابتعاد عنه، وتأجيل الواجبات، وتراجع التركيز، واضطراب النوم، وضعف العلاقات الواقعية.

وتظهر خطورة الإدمان الرقمي في أنه قد يبدو سلوكًا عاديًا في البداية، لأن أغلب الطلاب يستخدمون التكنولوجيا يوميًا. ولكن عندما يتحول الاستخدام إلى اعتماد مفرط يضعف قدرة الطالب على الدراسة والتواصل الواقعي وتنظيم الوقت، فإنه يصبح مشكلة تحتاج إلى تدخل توعوي وإرشادي.

2- **التنمر الإلكتروني:** يمثل التنمر الإلكتروني أحد المظاهر الحديثة للمشكلات الطلابية، ويحدث من خلال الإساءة إلى الطالب أو السخرية منه أو تهديده أو نشر معلومات أو صور عنه عبر الوسائل الرقمية. وتزداد خطورة هذا النوع من التنمر لأنه قد يحدث خارج حدود الجامعة والزمن الدراسي، وينتشر بسرعة بين عدد كبير من الأشخاص.

وقد يؤدي التنمر الإلكتروني إلى الخوف، والخجل، والانسحاب، وضعف الثقة بالنفس، وتراجع المشاركة الجامعية. ومن ثم فإن التعامل معه يحتاج إلى توعية الطلاب، ووجود آليات واضحة لاستقبال الشكاوى، ودعم الطالب المتضرر، والتنسيق مع الجهات الجامعية المختصة.

3- **العزلة الاجتماعية وضعف العلاقات الواقعية:** رغم كثرة وسائل التواصل الحديثة، يعاني بعض الطلاب من العزلة الاجتماعية وضعف العلاقات الواقعية. فقد يكون الطالب حاضرًا في العالم الافتراضي، لكنه غير قادر على بناء علاقات مباشرة داخل الجامعة. وتظهر هذه المشكلة في تجنب الأنشطة، والجلوس منفردًا، وضعف المشاركة في الحوار، والانفصال عن الجماعات الطلابية.

وتؤثر العزلة الاجتماعية في توافق الطالب، لأنها تحرمه من الدعم الاجتماعي والشعور بالانتماء. كما قد تزيد من القلق أو الإحباط أو الاغتراب. وهنا يمكن لمكتب الخدمة الاجتماعية الجامعية أن ينظم برامج جماعية وأنشطة اندماجية تساعد الطلاب على بناء علاقات إيجابية.

4- **القلق من المستقبل:** يعد القلق من المستقبل من المشكلات البارزة لدى الشباب الجامعي، ويظهر في خوف الطالب من عدم الحصول على فرصة عمل مناسبة، أو عدم القدرة على تحقيق توقعات الأسرة، أو الشعور بأن الدراسة لا تضمن له مستقبلًا واضحًا. وهذا القلق قد يؤدي إلى ضعف الدافعية، والتوتر، والتردد في اتخاذ القرارات، أو فقدان الثقة بالنفس.

ويحتاج الطلاب في هذه الحالة إلى برامج إرشاد اجتماعي ومهني تساعدهم على فهم قدراتهم، وتنمية مهاراتهم، والتخطيط الواقعي للمستقبل، بدلًا من تركهم فريسة للقلق والإحباط.

5- **ضعف المشاركة الطلابية:** يظهر ضعف المشاركة الطلابية في عزوف بعض الطلاب عن الأنشطة الجامعية، وضعف انخراطهم في البرامج الاجتماعية والثقافية والرياضية والتطوعية. وهذا الضعف يحرم الطالب من فرص مهمة لبناء الشخصية وتنمية المهارات وتوسيع العلاقات الاجتماعية.

وتتصل هذه المشكلة بدور مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، لأن هذه المكاتب تستطيع دراسة أسباب ضعف المشاركة، وتصميم برامج أقرب إلى اهتمامات الطلاب، وتشجيعهم على الانخراط في أنشطة مفيدة تعزز الانتماء والمسؤولية.

6- **اضطراب العلاقات الأسرية والاجتماعية:** قد يعاني الطالب الجامعي من مشكلات أسرية أو اجتماعية تؤثر في أدائه الجامعي، مثل الخلافات الأسرية، أو ضعف الدعم الأسري، أو الضغط الزائد من الأسرة، أو صعوبة بناء علاقات سليمة مع الزملاء. وهذه المشكلات قد تؤدي إلى ضعف التركيز، أو الانسحاب، أو التوتر، أو تراجع التحصيل.

وتحتاج هذه الحالات إلى تدخل مهني يراعي خصوصية الطالب، ويحافظ على السرية، ويساعده على فهم المشكلة والتعامل معها بطريقة مناسبة، مع إمكانية التنسيق مع الأسرة أو الجامعة عند الضرورة.

رابعًا: آثار المشكلات المستحدثة على الشباب الجامعي:
لا تقتصر آثار المشكلات المستحدثة على جانب واحد، بل تمتد إلى الجوانب الأكاديمية والنفسية والاجتماعية والسلوكية والمؤسسية.
فمن الناحية الأكاديمية، قد تؤدي هذه المشكلات إلى ضعف التحصيل، وزيادة الغياب، وتراجع التركيز، وتأجيل الواجبات، وضعف الدافعية، وربما التعثر الدراسي. ومن الناحية النفسية، قد تؤدي إلى القلق والتوتر وضعف الثقة بالنفس والشعور بالوحدة والخوف من المستقبل.
أما من الناحية الاجتماعية، فقد تؤدي إلى ضعف العلاقات مع الزملاء، والانسحاب من الأنشطة، وفقدان الشعور بالانتماء. ومن الناحية السلوكية، قد تظهر في صورة اللامبالاة، أو الغياب، أو الاستخدام غير المسؤول للتكنولوجيا، أو ضعف الالتزام بالنظم الجامعية.
ولا تؤثر هذه المشكلات في الطالب وحده، بل تنعكس أيضًا على الجامعة، لأنها قد تؤدي إلى ضعف المشاركة الطلابية، وتراجع جودة الحياة الجامعية، وزيادة الحاجة إلى التدخل الإداري، وضعف التواصل بين الطلاب والمؤسسة. ومن ثم فإن مواجهة هذه المشكلات تمثل مسؤولية مشتركة بين الطالب والجامعة ومكاتب الخدمة الاجتماعية.
وقد أشار المغذوي إلى أن معالجة المشكلات الاجتماعية لا تتم بمجرد إدراكها، بل تحتاج إلى حقائق وتفسير وخطط علمية، كما أن معالجة المشكلات تتطلب تغيرًا جادًا في المؤسسات وممارساتها الوظيفية (المغذوي، 1436هـ، ص: 18-19). وهذا يؤكد أهمية تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية بوصفها إحدى الآليات المؤسسية لمواجهة المشكلات المستحدثة.
خامسًا: حاجة الشباب الجامعي إلى تدخل مهني منظم
إن طبيعة المشكلات المستحدثة تجعل التدخل المهني المنظم ضرورة داخل الجامعة. فالطالب قد لا يستطيع وحده فهم المشكلة أو التعامل معها، والأسرة قد لا تكون قادرة على مساعدته بسبب الفجوة بين الأجيال أو ضعف معرفتها بطبيعة الحياة الجامعية الحديثة. كما أن أعضاء هيئة التدريس قد يلاحظون المشكلة، لكنهم لا يملكون دائمًا الوقت أو التخصص المهني اللازم للتعامل معها من منظور اجتماعي.
ومن هنا تبرز أهمية مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، لأنها تمثل جهة مهنية قادرة على تقديم الدعم والإرشاد والتوجيه، وتنظيم البرامج الوقائية، والتنسيق مع الأطراف المختلفة. غير أن هذا الدور لا يتحقق إلا إذا كانت هذه المكاتب مفعلة ولها حضور واضح داخل الجامعة، أما وجودها الشكلي فلا يكفي لمواجهة المشكلات المتزايدة والمعقدة.
يتضح من هذا المبحث أن الشباب الجامعي يواجه مجموعة من المشكلات المستحدثة التي ارتبطت بالتغيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والتكنولوجية المعاصرة. ومن أبرز هذه المشكلات: الإدمان الرقمي، والتنمر الإلكتروني، والعزلة الاجتماعية، والقلق من المستقبل، وضعف المشاركة الطلابية، واضطراب العلاقات الاجتماعية، وضعف الانتماء الجامعي.
كما يتضح أن هذه المشكلات متداخلة ومركبة، ولا يمكن التعامل معها من خلال إجراءات إدارية أو أكاديمية فقط، بل تحتاج إلى تدخل اجتماعي مهني منظم. ومن هنا تظهر العلاقة المباشرة بين هذا المبحث وموضوع الدراسة، إذ إن فهم طبيعة المشكلات المستحدثة يمثل الأساس الذي تُبنى عليه آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية.
المبحث الثالث: آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية لمواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي
يمثل هذا المبحث المحور الأساسي في الدراسة، لأنه ينتقل من عرض مفهوم مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية وتحليل المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي إلى تحديد الآليات التي يمكن من خلالها تفعيل هذه المكاتب بصورة مهنية منظمة. فالمشكلة لا تكمن فقط في وجود مكاتب للخدمة الاجتماعية داخل الجامعات، وإنما تكمن غالبًا في ضعف تفعيلها، أو محدودية أدوارها، أو غياب البرامج المنظمة التي تجعلها قادرة على التعامل مع المشكلات الطلابية المعاصرة.

ومن ثم فإن تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية لا يعني مجرد زيادة عدد الأنشطة أو توسيع نطاق العمل الإداري، بل يعني إعادة تنظيم دور هذه المكاتب وفق رؤية مهنية واضحة، تقوم على التخطيط، والتدخل، والوقاية، والتنسيق، والمتابعة، والتقويم. فالخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي تهدف إلى مساعدة الطلاب على مواجهة الصعوبات التي تعوق توافقهم واستفادتهم من العملية التعليمية، وتحقيق علاقة أفضل بينهم وبين بيئتهم التعليمية والاجتماعية (أبو النصر، 2017، ص: 19). وهذا الهدف لا يتحقق إلا إذا كانت مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية فاعلة ومتصلة بواقع الطلاب ومشكلاتهم المتجددة.

كما أن رعاية الشباب الجامعي لا تتحقق بمجرد تقديم أنشطة عامة، بل تحتاج إلى برامج مهنية تساعد الشباب على النمو المتكامل، واكتساب الخصائص النفسية والاجتماعية والخلقية التي تؤهلهم للمشاركة الإيجابية في المجتمع (خالد، 1995، ص: 41). وبناءً على ذلك، فإن آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية يجب أن تجمع بين الجوانب التنظيمية والمهنية والوقائية والعلاجية والتنموية.

أولًا: المقصود بآليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية

يقصد بآليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية مجموعة الإجراءات والوسائل والخطوات المهنية والتنظيمية التي تساعد هذه المكاتب على أداء أدوارها بصورة أكثر فاعلية داخل الجامعة. ويشمل ذلك تحديد اختصاصات المكتب، وتوفير الكوادر المؤهلة، ووضع الخطط والبرامج، وتفعيل قنوات التواصل مع الطلاب، وبناء قواعد بيانات عن المشكلات الطلابية، وتنظيم برامج وقائية وعلاجية وتنموية، وتطوير التعاون بين المكتب وإدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والأسرة والمؤسسات المجتمعية.

ولا يقصد بالتفعيل مجرد وجود المكتب أو إدراجه ضمن الهيكل الجامعي، بل يقصد به تحويل هذا الوجود إلى ممارسة مهنية حقيقية يشعر بها الطلاب وتستفيد منها الجامعة. فالمكتب غير المفعّل قد يكون موجودًا من الناحية الشكلية، لكنه لا يمارس أدواره في الرصد والمتابعة والإرشاد والوقاية والتنسيق. أما المكتب المفعّل فهو المكتب الذي يمتلك خطة واضحة، وبرامج مستمرة، وكوادر مؤهلة، وعلاقة ثقة مع الطلاب، ونظامًا لتتبع المشكلات وتقويم الخدمات.

وتزداد الحاجة إلى هذه الآليات بسبب طبيعة المشكلات المستحدثة التي تواجه الشباب الجامعي، إذ إن هذه المشكلات تتسم بالتداخل والتعقيد، ولا يمكن التعامل معها بأساليب جزئية أو عشوائية. وقد أشار المغذوي إلى أن المشكلات الاجتماعية تتسم بالتشابك والتداخل، وأنه يصعب الفصل بينها بصورة قاطعة بسبب تعدد أسبابها وآثارها (المغذوي، 1436هـ، ص: 14-15). ولذلك فإن مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية تحتاج إلى آليات عمل متكاملة تمكنها من فهم هذه المشكلات والتعامل معها بصورة منظمة.

ثانيًا: الآليات التنظيمية لتفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية

تعد الآليات التنظيمية من الأسس الضرورية لتفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، لأنها تحدد موقع المكتب داخل الجامعة، وطبيعة اختصاصاته، وعلاقته بالإدارات الأخرى، وحدود مسؤوليته المهنية. فغياب التنظيم الواضح يؤدي إلى تشتت الدور، أو حصر المكتب في أعمال إدارية لا تعبر عن جوهر الممارسة المهنية.

1- **تحديد موقع المكتب داخل الهيكل التنظيمي للجامعة:** ينبغي أن يكون لمكتب الخدمة الاجتماعية الجامعية موقع واضح داخل الهيكل الإداري للجامعة أو الكلية، بحيث لا يكون تابعًا بصورة هامشية أو غير محددة. فوضوح الموقع التنظيمي يساعد على تحديد المسؤوليات، ويمنح المكتب قوة مؤسسية تمكنه من تنفيذ برامجه والتواصل مع الإدارات المختلفة.

كما أن تحديد موقع المكتب يساعد الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة على معرفة الجهة المختصة بالتعامل مع المشكلات الاجتماعية والطلابية. فإذا كان المكتب غير معروف أو غير واضح الاختصاص، فإن الطلاب لن يلجؤوا إليه، وقد تتوزع المشكلات بين جهات مختلفة دون تدخل مهني منظم.

2- **تحديد اختصاصات المكتب بوضوح:** من أهم آليات التفعيل تحديد اختصاصات مكتب الخدمة الاجتماعية الجامعية تحديدًا واضحًا، بحيث تشمل دراسة مشكلات الطلاب، وتقديم الإرشاد الاجتماعي، وتنظيم البرامج الوقائية، ومتابعة الحالات، وتعزيز المشاركة الطلابية، والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة. ويجب أن تكون هذه الاختصاصات مكتوبة ومعلنة داخل الجامعة، حتى لا يبقى دور المكتب غامضًا أو محدودًا.

ويؤدي غموض الاختصاصات إلى إضعاف دور المكتب؛ فقد يتحول إلى جهة إدارية لتلقي الطلبات أو تنفيذ تعليمات فقط، بينما الأصل أن يكون جهة مهنية تتعامل مع مشكلات الطلاب واحتياجاتهم. وتتفق هذه الفكرة مع طبيعة الخدمة الاجتماعية التعليمية التي تهتم بمساعدة الطلاب على مواجهة الصعوبات وتحقيق التوافق مع البيئة التعليمية (أبو النصر، 2017، ص: 23).

3- **توفير كوادر مهنية مؤهلة:** لا يمكن تفعيل مكتب الخدمة الاجتماعية الجامعية دون وجود أخصائيين اجتماعيين مؤهلين علميًا ومهنيًا. فالتعامل مع الشباب الجامعي يتطلب معرفة بطبيعة مرحلة الشباب، ومهارات في دراسة الحالة، والإرشاد، والعمل مع الجماعات، وتنظيم البرامج، والتعامل مع المشكلات المستحدثة مثل الإدمان الرقمي والتنمر الإلكتروني والقلق من المستقبل.

كما ينبغي الاهتمام بالتدريب المستمر للأخصائيين الاجتماعيين، لأن المشكلات الطلابية تتغير بتغير المجتمع. فالأخصائي الذي يتعامل مع طلاب الجامعة اليوم يحتاج إلى فهم التحولات الرقمية، وتأثير وسائل التواصل، وطبيعة الضغوط النفسية والاجتماعية المعاصرة، وآليات التدخل الوقائي والعلاجي المناسبة.

4- **توفير الإمكانات المادية والفنية:** من آليات التفعيل المهمة توفير الإمكانات التي تساعد المكتب على أداء عمله، مثل مكان مناسب لاستقبال الطلاب، يحفظ الخصوصية والسرية، وسجلات منظمة للحالات، ووسائل اتصال فعالة، وميزانية لتنفيذ البرامج والأنشطة، وأدوات لقياس احتياجات الطلاب وتقويم الخدمات.

فقد يكون المكتب موجودًا، لكن عدم توفر الإمكانات يجعله عاجزًا عن القيام بدوره. ولا يمكن تنفيذ برامج توعوية أو إرشادية أو اجتماعية فعالة دون دعم مادي وفني مناسب. لذلك فإن تفعيل المكتب يحتاج إلى دعم مؤسسي من إدارة الجامعة، وليس مجرد تكليف شكلي.

ثالثًا: الآليات المهنية لتفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية

يقصد بالآليات المهنية تلك الأساليب التي ترتبط بجوهر ممارسة الخدمة الاجتماعية داخل المكتب، وتشمل الدراسة والتشخيص والتدخل والمتابعة والتقويم. وهذه الآليات هي التي تميز المكتب المهني عن المكتب الإداري.

1- **دراسة مشكلات الطلاب بصورة علمية:** ينبغي أن يعتمد مكتب الخدمة الاجتماعية الجامعية على دراسة مشكلات الطلاب دراسة علمية منظمة، من خلال جمع المعلومات وتحليلها وفهم العوامل المؤثرة في المشكلة. فقد تكون المشكلة التي تظهر في صورة ضعف تحصيل أو غياب متكرر ناتجة عن ظروف أسرية، أو ضغوط اقتصادية، أو قلق نفسي، أو ضعف في العلاقات الجامعية.

ومن ثم يجب ألا يتعامل المكتب مع الأعراض الظاهرة فقط، بل يبحث عن الأسباب الحقيقية للمشكلة. وهذا يتفق مع منظور الخدمة الاجتماعية الذي ينظر إلى الطالب في إطار علاقته ببيئته الاجتماعية والتعليمية، وليس بوصفه فردًا منعزلًا عن ظروفه المحيطة (أبو النصر، 2017، ص: 19).

2- **تفعيل دراسة الحالة الفردية:** تعد دراسة الحالة من الأساليب المهنية المهمة في عمل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، لأنها تساعد على فهم مشكلة الطالب بصورة متكاملة. وتشمل دراسة الحالة إجراء مقابلات مع الطالب، وجمع المعلومات المناسبة، وتحديد العوامل المؤثرة في المشكلة، ثم وضع خطة للتدخل والمتابعة.

وتفيد دراسة الحالة في التعامل مع الطلاب الذين يعانون من مشكلات خاصة، مثل ضعف التكيف، أو القلق، أو المشكلات الأسرية، أو التعثر الدراسي، أو العزلة الاجتماعية. ويجب أن تتم دراسة الحالة في إطار من السرية والاحترام، حتى يشعر الطالب بالأمان والثقة في المكتب.

3- **تفعيل العمل مع الجماعات الطلابية:** لا يقتصر دور مكتب الخدمة الاجتماعية الجامعية على الحالات الفردية، بل يجب أن يمتد إلى العمل مع الجماعات الطلابية. فالعمل مع الجماعات يساعد على تنمية العلاقات الاجتماعية، وتعزيز روح التعاون، وتقوية الانتماء، وتدريب الطلاب على الحوار والمشاركة وتحمل المسؤولية.

ويمكن للمكتب أن ينظم جماعات طلابية حول موضوعات متعددة، مثل جماعات الدعم للطلاب الجدد، وجماعات تنمية مهارات التواصل، وجماعات التطوع، وجماعات التوعية بمخاطر الاستخدام المفرط للتكنولوجيا. وهذا الدور يتفق مع مفهوم رعاية الشباب الذي يركز على تنمية قدراتهم ومساعدتهم على المشاركة الإيجابية في المجتمع (خالد، 1995، ص: 41).

4- **تفعيل الإرشاد الاجتماعي الجامعي:** يعد الإرشاد الاجتماعي من أهم آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، لأنه يساعد الطلاب على فهم مشكلاتهم واتخاذ قرارات مناسبة بشأنها. ويمكن أن يكون الإرشاد فرديًا أو جماعيًا، بحسب طبيعة المشكلة واحتياجات الطلاب.

ومن الموضوعات التي يمكن أن يتناولها الإرشاد الاجتماعي: التكيف مع الحياة الجامعية، إدارة الوقت، التعامل مع القلق، تحسين العلاقات الاجتماعية، مواجهة التنمر الإلكتروني، تنظيم استخدام وسائل التواصل، التخطيط للمستقبل، والتعامل مع الضغوط الأسرية أو الاقتصادية.

رابعًا: الآليات الوقائية لمواجهة المشكلات المستحدثة

تعد الوقاية من أهم مداخل التعامل مع المشكلات المستحدثة، لأن كثيرًا من هذه المشكلات يمكن الحد منها إذا وُجد وعي مبكر وبرامج موجهة للطلاب. فالوقاية لا تعني منع المشكلة بصورة مطلقة، لكنها تساعد على تقليل احتمالات حدوثها أو تخفيف آثارها.

1- **تنظيم برامج توعوية دورية:** ينبغي أن تنظم مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية برامج توعوية مستمرة حول المشكلات المستحدثة التي تواجه الشباب الجامعي. ويمكن أن تشمل هذه البرامج موضوعات مثل الإدمان الرقمي، والتنمر الإلكتروني، ومهارات التواصل، وإدارة الضغوط، والقلق من المستقبل، وأهمية المشاركة الطلابية، وتعزيز الانتماء الجامعي.

وتساعد هذه البرامج على رفع وعي الطلاب، وتزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تمكنهم من التعامل مع المشكلات قبل تفاقمها. كما تجعل المكتب حاضرًا في الحياة الجامعية، بدلًا من أن يكون جهة لا يلجأ إليها الطالب إلا عند حدوث أزمة.

2- **برامج استقبال وإرشاد الطلاب الجدد:** يمثل الطلاب الجدد فئة تحتاج إلى عناية خاصة، لأنهم ينتقلون إلى بيئة تعليمية واجتماعية جديدة. ولذلك يمكن لمكتب الخدمة الاجتماعية الجامعية أن ينظم برامج استقبال وإرشاد تساعد الطلاب على فهم نظام الجامعة، والتعرف على الخدمات المتاحة، وبناء علاقات إيجابية، والتعامل مع صعوبات المرحلة الأولى.

وتسهم هذه البرامج في الوقاية من مشكلات ضعف التكيف، والعزلة، والقلق، والارتباك الدراسي. كما تساعد على تعريف الطلاب بدور مكتب الخدمة الاجتماعية منذ بداية التحاقهم بالجامعة، مما يزيد من ثقتهم فيه.

3- **حملات الاستخدام الآمن للتكنولوجيا:** نظرًا لانتشار الإدمان الرقمي والتنمر الإلكتروني وضعف العلاقات الواقعية، ينبغي أن تنفذ مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية حملات توعوية حول الاستخدام الآمن والمسؤول للتكنولوجيا. ويمكن أن تتناول هذه الحملات تنظيم الوقت، حماية الخصوصية، التعامل مع الإساءة الإلكترونية، تجنب المقارنة السلبية، وتحقيق التوازن بين الحياة الرقمية والحياة الواقعية.

وهذه الحملات مهمة لأن المشكلات الرقمية أصبحت من أبرز المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي، ولا يمكن مواجهتها بالمنع فقط، بل بالتوعية وتنمية القدرة على الاستخدام الواعي.

خامسًا: الآليات العلاجية للتعامل مع الحالات الطلابية

إلى جانب الوقاية، يجب أن تمتلك مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية آليات علاجية للتعامل مع الحالات التي تعاني بالفعل من مشكلات اجتماعية أو نفسية أو أكاديمية.

1- **استقبال الحالات الطلابية بسرية ومهنية:** يجب أن يوفر المكتب بيئة آمنة لاستقبال الطلاب، بحيث يشعر الطالب أن بإمكانه عرض مشكلته دون خوف من الوصم أو العقاب أو إفشاء المعلومات. فالسرية المهنية شرط أساسي لنجاح العلاقة بين الطالب والأخصائي الاجتماعي.

وإذا فقد الطالب الثقة في المكتب، فلن يلجأ إليه حتى لو كان في حاجة إلى المساعدة. لذلك ينبغي أن تكون آلية استقبال الحالات واضحة، وأن يتم تعريف الطلاب بها، مع التأكيد على احترام الخصوصية.

2- **وضع خطة تدخل مناسبة لكل حالة:** بعد دراسة الحالة، ينبغي أن يضع الأخصائي الاجتماعي خطة تدخل مناسبة، تتضمن تحديد المشكلة، وأهداف التدخل، والإجراءات المطلوبة، والأطراف التي يمكن التعاون معها، وطرق المتابعة. ولا يجوز التعامل مع جميع الحالات بالطريقة نفسها، لأن كل طالب له ظروفه واحتياجاته.

فالحالة المرتبطة بالتعثر الدراسي قد تحتاج إلى تنسيق مع المرشد الأكاديمي، والحالة المرتبطة بمشكلة أسرية قد تحتاج إلى إرشاد اجتماعي أو تواصل مع الأسرة، والحالة المرتبطة بالتنمر الإلكتروني قد تحتاج إلى دعم نفسي واجتماعي وتنسيق مع الجهات المختصة داخل الجامعة.

3- **المتابعة والتقويم:** لا يكتمل التدخل المهني بمجرد تقديم نصيحة أو مقابلة واحدة، بل يحتاج إلى متابعة لمعرفة مدى تحسن الحالة. ولذلك يجب أن تكون هناك آلية للمتابعة، تشمل تحديد مواعيد لاحقة مع الطالب، وتقويم مدى تحقق أهداف التدخل، وتعديل الخطة إذا لزم الأمر.

وتساعد المتابعة على ضمان عدم عودة المشكلة أو تفاقمها، كما تساعد المكتب على تطوير أساليب عمله بناءً على نتائج التدخل.

سادسًا: الآليات التنموية لتعزيز قدرات الشباب الجامعي

لا ينبغي أن يقتصر عمل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية على التعامل مع المشكلات، بل يجب أن يشمل تنمية قدرات الطلاب وبناء شخصياتهم. فالمشكلات المستحدثة لا تواجه فقط بالعلاج، بل أيضًا ببناء المهارات والقدرات التي تساعد الطالب على الوقاية الذاتية.

1- **برامج تنمية المهارات الاجتماعية:** يمكن للمكتب تنظيم برامج لتنمية مهارات التواصل، والحوار، والعمل الجماعي، وحل المشكلات، وإدارة الخلافات. فهذه المهارات تساعد الطالب على بناء علاقات إيجابية، وتقلل من العزلة والتوتر وسوء الفهم داخل البيئة الجامعية.

2- **برامج القيادة والمشاركة:** تساعد برامج القيادة والمشاركة الطلاب على تحمل المسؤولية، والتفاعل الإيجابي مع قضايا الجامعة، وتنمية روح المبادرة. ويمكن أن تشمل هذه البرامج فرق العمل التطوعي، والمبادرات الطلابية، والأنشطة الاجتماعية، والجماعات الطلابية الهادفة.

وتتفق هذه الآلية مع أهداف رعاية الشباب التي تسعى إلى تنمية قدرات الشباب وإعدادهم للمشاركة الفعالة في المجتمع (خالد، 1995، ص: 41).

3- **برامج التخطيط للمستقبل:** نظرًا لانتشار القلق من المستقبل بين الشباب الجامعي، يمكن للمكتب أن ينظم برامج تساعد الطلاب على التخطيط المهني والاجتماعي، وفهم متطلبات سوق العمل، وتنمية مهاراتهم الشخصية، والتعامل الواقعي مع تحديات المستقبل.

وهذه البرامج لا تلغي دور الإرشاد الأكاديمي أو المهني، لكنها تكمله من خلال التركيز على الجوانب الاجتماعية والنفسية المرتبطة بقلق المستقبل.

سابعًا: آليات التنسيق والشراكة داخل الجامعة وخارجها

لا يستطيع مكتب الخدمة الاجتماعية الجامعية مواجهة المشكلات المستحدثة بمفرده، لأن هذه المشكلات متعددة الجوانب. لذلك يحتاج المكتب إلى بناء علاقات تنسيق وشراكة مع أطراف متعددة.

1- **التنسيق مع إدارة الجامعة:** تحتاج مكاتب الخدمة الاجتماعية إلى دعم إدارة الجامعة لتوفير الإمكانات، واعتماد البرامج، وتسهيل التواصل مع الكليات، وإدماج المكتب في خطط رعاية الطلاب. فالدعم الإداري شرط أساسي لتحويل المكتب إلى جهة فاعلة.

2- **التنسيق مع أعضاء هيئة التدريس:** يعد أعضاء هيئة التدريس من أكثر الأطراف احتكاكًا بالطلاب، وقد يلاحظون مؤشرات مبكرة على وجود مشكلات مثل الغياب، أو ضعف المشاركة، أو انخفاض التحصيل، أو تغير السلوك. لذلك يجب أن تكون هناك قنوات تواصل بين المكتب وأعضاء هيئة التدريس لتحويل الحالات أو التعاون في البرامج التوعوية.

3- **التنسيق مع الأسرة:** قد تكون بعض مشكلات الطلاب مرتبطة بالأسرة أو الظروف الاجتماعية خارج الجامعة، ولذلك قد يحتاج المكتب إلى التواصل مع الأسرة عند الضرورة، مع الالتزام بالضوابط المهنية التي تحفظ خصوصية الطالب. ويجب أن يكون التواصل مع الأسرة بهدف المساندة لا بهدف العقاب أو تحميل الطالب المسؤولية وحده.

4- **الشراكة مع المؤسسات المجتمعية:** يمكن لمكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية التعاون مع مؤسسات المجتمع المدني، ومراكز التدريب، والمؤسسات الصحية والنفسية، والجهات المهتمة بالشباب، لتنفيذ برامج مشتركة أو إحالة بعض الحالات التي تحتاج إلى خدمات متخصصة. وهذا يعزز قدرة الجامعة على تقديم رعاية شاملة للطلاب.

ثامنًا: آليات بناء قاعدة بيانات للمشكلات الطلابية

من أهم آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية بناء قاعدة بيانات منظمة عن مشكلات الطلاب واحتياجاتهم. فالعمل المهني لا ينبغي أن يعتمد على الانطباعات، بل على معلومات دقيقة تساعد على التخطيط والتدخل والتقويم.

وتشمل قاعدة البيانات معلومات عن أنواع المشكلات المتكررة، والفئات الأكثر احتياجًا، وعدد الحالات، والبرامج المنفذة، ونتائج التدخل، ونسب الإقبال على خدمات المكتب. مع ضرورة الالتزام بالسرية وعدم استخدام البيانات بطريقة تضر بالطلاب.

وتساعد قاعدة البيانات على معرفة أولويات العمل داخل الجامعة. فإذا أظهرت البيانات انتشار مشكلة القلق من المستقبل، يمكن تنظيم برامج إرشاد مهني واجتماعي. وإذا أظهرت انتشار العزلة أو ضعف المشاركة، يمكن إعداد برامج جماعية وأنشطة اندماجية. وإذا أظهرت وجود مشكلات رقمية، يمكن تنفيذ حملات حول الاستخدام الآمن للتكنولوجيا.

تاسعًا: آليات تقويم أداء مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية

لا يكتمل تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية دون وجود تقويم مستمر لأدائها. فالتقويم يساعد على معرفة مدى تحقيق المكتب لأهدافه، وقياس فاعلية البرامج، وتحديد جوانب القوة والضعف، وتطوير العمل مستقبلًا.

ويمكن أن يشمل التقويم عدة مؤشرات، منها عدد الطلاب المستفيدين من خدمات المكتب، نوعية المشكلات التي تم التعامل معها، مدى رضا الطلاب عن الخدمات، مستوى المشاركة في البرامج، عدد البرامج الوقائية المنفذة، مستوى التنسيق مع الكليات، ومدى تحسن الحالات التي تمت متابعتها.

وقد أشار المغذوي إلى أن معالجة المشكلات الاجتماعية تحتاج إلى حقائق وتفسير وخطط علمية، وأن مواجهة المشكلات تتطلب تغيرًا جادًا في المؤسسات وممارساتها الوظيفية (المغذوي، 1436هـ، ص: 18-19). وهذا يؤكد أن تقويم أداء المكتب وتطوير ممارساته يمثل جزءًا أساسيًا من عملية التفعيل.

عاشرًا: تصور مقترح لتفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية

في ضوء ما سبق، يمكن تقديم تصور مقترح لتفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية يقوم على المحاور الآتية:

1- **المحور التنظيمي:** ويتضمن تحديد موقع المكتب داخل الهيكل الجامعي، وتوضيح اختصاصاته، ووضع لائحة منظمة لعمله، وتوفير الدعم الإداري والمادي اللازم.

2- **المحور المهني:** ويتضمن توفير أخصائيين اجتماعيين مؤهلين، وتدريبهم المستمر، وتفعيل دراسة الحالة، والإرشاد الاجتماعي، والعمل مع الجماعات، وتنظيم البرامج المهنية.

3- **المحور الوقائي:** ويتضمن إعداد برامج توعوية مستمرة حول المشكلات المستحدثة، وتنظيم حملات الاستخدام الآمن للتكنولوجيا، وبرامج استقبال الطلاب الجدد، وبرامج تعزيز الانتماء والمشاركة.

4- **المحور العلاجي:** ويتضمن استقبال الحالات بسرية، ودراسة مشكلات الطلاب، ووضع خطط تدخل فردية أو جماعية، ومتابعة الحالات وتقويم نتائج التدخل.

5- **المحور التنموي:** ويتضمن تنمية مهارات الطلاب الاجتماعية والقيادية، وتشجيع المشاركة في الأنشطة، ودعم المبادرات الطلابية، وتنظيم برامج التخطيط للمستقبل.

6- **محور التنسيق والشراكة:** ويتضمن التعاون مع إدارة الجامعة، وأعضاء هيئة التدريس، والمرشدين الأكاديميين، والأسرة، والمؤسسات المجتمعية ذات العلاقة.

7- **محور المعلومات والتقويم:** ويتضمن إنشاء قاعدة بيانات للمشكلات الطلابية، وتحليل البيانات، وتقويم البرامج والخدمات، واستخدام النتائج في تطوير الأداء.

يتضح من هذا المبحث أن تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية يمثل عملية مهنية متكاملة، لا تقتصر على وجود المكتب داخل الجامعة، بل تتطلب تنظيمًا واضحًا، وكوادر مؤهلة، وإمكانات مناسبة، وبرامج وقائية وعلاجية وتنموية، وتنسيقًا مؤسسيًا، وقاعدة بيانات، وتقويمًا مستمرًا.

كما يتضح أن مواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي تحتاج إلى مكاتب خدمة اجتماعية فاعلة قادرة على فهم طبيعة هذه المشكلات والتعامل معها من منظور مهني شامل. وبذلك فإن آليات التفعيل

المقترحة تمثل مدخلًا مهمًا لتحويل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية من وجود إداري محدود إلى ممارسة مهنية فعالة تسهم في دعم الطلاب وتحقيق توافقهم الاجتماعي والنفسي والأكاديمي داخل الجامعة.

نتائج الدراسة:

في ضوء ما تم عرضه وتحليله في هذه الدراسة، يمكن استخلاص النتائج الآتية:

1- إن مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية تعد من الوحدات المهنية المهمة داخل الجامعة، لأنها تسهم في رعاية الطلاب ومساعدتهم على مواجهة مشكلاتهم الاجتماعية والنفسية والأكاديمية.
2- إن وجود مكاتب الخدمة الاجتماعية داخل الجامعات لا يعني بالضرورة فاعليتها، فقد تكون موجودة من الناحية الإدارية لكنها غير مفعلة مهنيًا بصورة كافية.
3- إن الشباب الجامعي يواجه مشكلات مستحدثة ظهرت أو ازدادت حدتها نتيجة التغيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والتكنولوجية المعاصرة.
4- تتمثل أبرز المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي في الإدمان الرقمي، والتنمر الإلكتروني، والعزلة الاجتماعية، والقلق من المستقبل، وضعف المشاركة الطلابية، واضطراب العلاقات الاجتماعية، وضعف الانتماء الجامعي.
5- تتسم المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي بالتداخل والتعقيد، إذ غالبًا ما ترتبط بعوامل اجتماعية ونفسية واقتصادية وثقافية وتكنولوجية في الوقت نفسه.
6- لا يكفي التعامل الإداري أو الأكاديمي وحده مع مشكلات الشباب الجامعي، بل تحتاج هذه المشكلات إلى تدخل مهني منظم تقوم به مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية.
7- إن ضعف وضوح اختصاصات مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية يعد من أهم المعوقات التي تحد من فاعلية هذه المكاتب داخل الجامعة.
8- إن نقص الكوادر المتخصصة، وضعف الإمكانات، وغياب الخطط والبرامج، وضعف وعي الطلاب بدور المكتب، من أبرز العوامل التي تعيق تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية.
9- إن تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية يتطلب آليات تنظيمية واضحة، تشمل تحديد موقع المكتب داخل الهيكل الجامعي، وتحديد اختصاصاته، وتوفير الدعم الإداري والمادي له.
10- إن الآليات المهنية تعد أساسًا مهمًا لتفعيل هذه المكاتب، وتشمل دراسة الحالات، والإرشاد الاجتماعي، والعمل مع الجماعات الطلابية، وتنظيم البرامج الوقائية والعلاجية والتنموية.
11- إن بناء قاعدة بيانات عن مشكلات الطلاب واحتياجاتهم يساعد مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية على التخطيط السليم واتخاذ قرارات مهنية أكثر دقة.
12- إن التنسيق بين مكتب الخدمة الاجتماعية وإدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والأسرة والمؤسسات المجتمعية يعد شرطًا مهمًا لنجاح التدخل المهني مع الطلاب.
13- إن البرامج الوقائية والتوعوية تمثل مدخلًا مهمًا لمواجهة المشكلات المستحدثة قبل تفاقمها، خاصة في موضوعات مثل الإدمان الرقمي والتنمر الإلكتروني والقلق من المستقبل.
14- إن تقويم أداء مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية بصورة مستمرة يساعد على تطوير خدماتها وقياس مدى فاعلية برامجها.
15- إن تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية يمكن أن يسهم في تحسين جودة الحياة الجامعية، وتعزيز التوافق الاجتماعي والنفسي والأكاديمي لدى الشباب الجامعي.

توصيات الدراسة

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1- ضرورة تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية بصورة مهنية منظمة، وعدم الاكتفاء بوجودها الإداري أو الشكلي داخل الجامعة.
2- تحديد اختصاصات مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية بوضوح داخل الهيكل التنظيمي للجامعة، حتى يكون دورها معروفًا لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة.
3- توفير كوادر مهنية متخصصة في الخدمة الاجتماعية للعمل داخل هذه المكاتب، مع الاهتمام بتدريبهم المستمر على التعامل مع مشكلات الشباب الجامعي المستحدثة.

4- إعداد خطة سنوية واضحة لمكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، تتضمن برامج وقائية وعلاجية وتنموية موجهة للطلاب.
5- إنشاء قاعدة بيانات منظمة عن مشكلات الطلاب واحتياجاتهم، مع الالتزام بالسرية المهنية وحماية خصوصية الطلاب.
6- تنفيذ برامج توعوية دورية حول المشكلات المستحدثة، مثل الإدمان الرقمي، والتنمر الإلكتروني، والعزلة الاجتماعية، وإدارة الضغوط، والقلق من المستقبل.
7- تفعيل برامج استقبال الطلاب الجدد، لمساعدتهم على التكيف مع الحياة الجامعية وتعريفهم بخدمات مكتب الخدمة الاجتماعية.
8- تعزيز الإرشاد الاجتماعي داخل الجامعة، بحيث يكون متاحًا للطلاب بصورة فردية وجماعية وفق احتياجاتهم.
9- تشجيع الطلاب على المشاركة في الأنشطة الجامعية، لما لها من دور في تقوية الانتماء وتنمية العلاقات الاجتماعية والمهارات الشخصية.
10- دعم التعاون بين مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية وأعضاء هيئة التدريس، لاكتشاف المشكلات الطلابية مبكرًا والتعامل معها بصورة مناسبة.
11- تفعيل التعاون بين مكاتب الخدمة الاجتماعية وإدارة الجامعة والمرشدين الأكاديميين والأسر والمؤسسات المجتمعية ذات العلاقة.
12- توفير الإمكانات المادية والفنية اللازمة لعمل مكاتب الخدمة الاجتماعية، مثل المكان المناسب، والسجلات، ووسائل الاتصال، والميزانية الخاصة بالبرامج.
13- نشر الوعي بين الطلاب بدور مكتب الخدمة الاجتماعية الجامعية، والتأكيد على أن المكتب جهة مساندة وإرشادية وليست جهة عقابية.
14- الاهتمام بتقويم أداء مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية بصورة دورية، من خلال قياس رضا الطلاب، وعدد المستفيدين، وفاعلية البرامج المقدمة.
15- إجراء دراسات ميدانية مستقبلية حول واقع مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية ومعوقات تفعيلها من وجهة نظر الطلاب والأخصائيين الاجتماعيين وأعضاء هيئة التدريس.

الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة موضوع آليات تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية لمواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي: دراسة تحليلية، وهو موضوع يرتبط بواحدة من القضايا المهمة داخل البيئة الجامعية، وهي مدى قدرة الجامعة على رعاية طلابها اجتماعيًا ونفسيًا وتربويًا، وليس أكاديميًا فقط. فالجامعة بوصفها مؤسسة تعليمية واجتماعية لا تقتصر رسالتها على تقديم المعرفة، وإنما تمتد إلى إعداد الطالب للحياة، وتنمية شخصيته، وتعزيز قدرته على التكيف والمشاركة وتحمل المسؤولية.

وقد اتضح من خلال الدراسة أن مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية تمثل إحدى الوحدات المهنية المهمة داخل الجامعة، لأنها تستطيع أن تقوم بأدوار وقائية وعلاجية وتنموية وتنسيقية وبحثية، تساعد الطلاب على مواجهة مشكلاتهم وتحقيق التوافق داخل البيئة الجامعية. إلا أن وجود هذه المكاتب من الناحية الإدارية لا يكفي وحده، فقد تكون المكاتب موجودة بالفعل لكنها غير مفعلة بالشكل المطلوب، مما يحد من قدرتها على التعامل مع واقع الشباب الجامعي ومشكلاته المتجددة.

كما بينت الدراسة أن الشباب الجامعي يواجه في الوقت الراهن مجموعة من المشكلات المستحدثة التي ارتبطت بالتغيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والتكنولوجية، مثل الإدمان الرقمي، والتنمر الإلكتروني، والعزلة الاجتماعية، والقلق من المستقبل، وضعف المشاركة الطلابية، واضطراب العلاقات الاجتماعية، وضعف الانتماء الجامعي. وهذه المشكلات تتسم بالتداخل والتعقيد، ولا يمكن التعامل معها من خلال إجراءات إدارية أو أكاديمية فقط، بل تحتاج إلى تدخل اجتماعي مهني منظم.

وانطلاقًا من ذلك، أكدت الدراسة أهمية تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية من خلال مجموعة من الآليات التنظيمية والمهنية والوقائية والعلاجية والتنموية، إضافة إلى آليات التنسيق والشراكة وبناء قواعد البيانات وتقويم الأداء. فالتفعيل الحقيقي لهذه المكاتب يعني انتقالها من مجرد وجود شكلي أو محدود إلى

ممارسة مهنية فعالة قادرة على الرصد المبكر للمشكلات، وتقديم المساندة، وتنفيذ البرامج، والتعاون مع أطراف البيئة الجامعية والمجتمعية.

وبذلك تخلص الدراسة إلى أن تفعيل مكاتب الخدمة الاجتماعية الجامعية أصبح ضرورة مهنية ومؤسسية لمواجهة المشكلات المستحدثة لدى الشباب الجامعي، وتحقيق بيئة جامعية أكثر دعمًا واستقرارًا، تسهم في بناء الطالب الجامعي بناءً متوازنًا من الناحية الاجتماعية والنفسية والأكاديمية.

قائمة المراجع

[1] أحمد زكي بدوي، (د.ت). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت: مكتبة لبنان.

[2] أحمد سعيد خالد، (1995). الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب. القاهرة: دار النهضة العربية.

[3] أحمد مختار عمر، (2008). معجم اللغة العربية المعاصرة. القاهرة: عالم الكتب.

[4] رشاد أحمد عبد اللطيف، (د.ت). تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

[5] عادل بن عايض المغذوي، (1436هـ). المشكلات الاجتماعية: قضايا مجتمعية معاصرة. جامعة المجمعة.

[6] عبد الفتاح عثمان، (د.ت). خدمة الفرد في محيط الخدمة الاجتماعية. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

[7] محمد بن مكرم ابن منظور، (د.ت). لسان العرب. بيروت: دار صادر.

[8] محمد سيد فهمي، (د.ت). الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

[9] محمد عاطف غيث، (د.ت). قاموس علم الاجتماع. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

[10] مدحت محمد أبو النصر، (2017). الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

[11] نظيمة أحمد سرحان، (د.ت). الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

Disclaimer/Publisher's Note: The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of **JSHD** and/or the editor(s). **JSHD** and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.