

0175433100
@aalrawdatain
www.aalrawdatain.com
aalrawdatain@gmail.com



دليل

المتطوع

جمعية الروضتين للخدمات الإنسانية



1. المقدمة

1. تعريف الدليل

هو وثيقة إرشادية تهدف إلى تعريف المتطوع بحقوقه وواجباته، وآلية العمل، والمهام المتوقعة، والإجراءات المتبعة أثناء قيامه بالعمل التطوعي، بما يتوافق مع اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي، والمعيار الوطني السعودي (إدامة).

2. الفئات المستهدفة بالدليل

يستهدف دليل المتطوع عدة فئات داخل الجمعية وخارجها، لضمان فهم واضح للأدوار والمسؤوليات، وتعزيز فعالية العمل التطوعي، وأبرز هذه الفئات:

- **المتطوعون الجدد:** هم الأفراد الذين ينضمون لأول مرة إلى الجمعية ويرغبون في معرفة طبيعة العمل التطوعي فيها، ويحتاجون إلى فهم رؤية الجمعية، وسياساتها، وما هي حقوقهم، وواجباتهم.
- **المتطوعون الحاليون:** هم الأفراد الذين يشاركون بشكل منتظم في أنشطة الجمعية، فيكون الدليل بالنسبة لهم كمرجع لمتابعة التحديثات في السياسات والإجراءات.
- **قادة الفرق التطوعية:** هم المشرفون والمسؤولون عن إدارة وتوجيه الفرق التطوعية، ويحتاجون إلى معلومات حول آليات تنظيم العمل، توزيع الأدوار، تحفيز المتطوعين.
- **الموظفون الإداريون في الجمعية:** هم العاملون في الجمعية الذين يتعاملون مع المتطوعين، مثل مدراء ومنسقي وحدات التطوع، ومسؤولي الموارد البشرية.
- **الجهات الداعمة والشركاء:** هي المؤسسات والشركات الداعمة التي ترغب في فهم كيفية تعامل الجمعية مع المتطوعين، ويمكن وهؤلاء قد يساعدهم الدليل في تقييم جاهزية الجمعية لاستقبال المتطوعين.
- **الجهات الرقابية والتنظيمية:** هي الجهات الحكومية أو الجمعيات المشرفة على العمل التطوعي والتي تهتم بمعايير إدارة المتطوعين، فيساعدهم الدليل في التحقق من توافق الجمعية مع القوانين والتشريعات ذات الصلة.
- **المجتمع العام:** هم الأفراد الذين قد يكون لديهم اهتمام بالانضمام إلى الجمعية أو دعمها بطرق مختلفة، فيتيح لهم الدليل فهم كيفية الانضمام، وآلية العمل، وما هي الحقوق والمسؤوليات.

3. أهداف الدليل

- 1- تعريف المتطوعين ببيئة العمل التطوعي، وأهداف الجهة التطوعية.
- 2- تعزيز الشفافية والوضوح في العلاقة بين الجهة والمتطوعين.
- 3- ضمان حقوق المتطوعين، وتوضيح واجباتهم، ومسؤولياتهم.
- 4- تنظيم سير العمل التطوعي بما يضمن الكفاءة والفعالية.
- 5- تحسين تجربة المتطوع وتشجيعه على الاستمرار في تقديم جهوده.

4. قائمة المصطلحات والتعريفات

1. **الدليل:** هو وثيقة إرشادية تهدف إلى تعريف المتطوع بحقوقه وواجباته، وآلية العمل، والمهام المتوقعة، والإجراءات المتبعة أثناء قيامه بالعمل التطوعي، بما يتوافق مع اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي، والمعيار الوطني السعودي (إدامة).
2. **العمل التطوعي:** هو الجهد الذي يبذله المتطوع باختياره وإرادته دون انتظار مقابل مادي، وبما يتوافق مع اللوائح والأنظمة.
3. **المتطوع:** هو الشخص الذي يشارك طوعاً في الأنشطة، والأعمال التطوعية، وفقاً للوائح، والأنظمة.
4. **الجهة التطوعية:** هي الجمعية التي تشرف على الأنشطة والبرامج التطوعية.
5. **التطوع العائلي:** هو مشاركة أفراد العائلة في الأنشطة التطوعية لخدمة المجتمع.
6. **خارطة الأثر:** هي أداة استراتيجية توضح كيف يساهم العمل التطوعي في تحقيق أهداف الجمعية، ويحدث تأثير إيجابي على المجتمع.

7. **التطوع الاحترافي:** ويقصد به مشاركة المتطوعين في الأنشطة التطوعية من خلال توظيف خبراتهم ومهاراتهم التخصصية في تقديم خدمات ذات جودة عالية، وبطرق أكثر تأثيراً واستدامة.

2. التعريف بالجمعية وبيئة العمل

1. نبذة عن الجمعية ورؤيتها ورسالتها

يُعد الحديث عن الجمعية ورؤيتها ورسالتها جزءاً مهماً في دليل المتطوع؛ لأنه يمكّن المتطوعين من العمل وفق إطار قيمي وأخلاقي موحد، ويساعدهم على بناء علاقة متينة مع الجهة المتطوعة، ويعزز من شعورهم بالانتماء للمنظمة، وإدراكهم لطبيعة المهام والمسؤوليات التي يقومون بها، وبالتالي ينبغي تصدير الدليل بمقدمة مختصرة تعرّف بالجمعية ورؤيتها ورسالتها، ويمكن إحالته إلى الدليل التعريفي بالجمعية للاطلاع على المزيد من المعلومات.

2. قيم الجمعية وأخلاقياتها في التطوع

ينبغي للجمعيات العاملة في مجال العمل التطوعي أن تأخذ بعين الاعتبار أهمية صياغة القيم والأخلاقيات التي تلتزم بها تجاه المتطوعين؛ لأن هذا سيعزز الهوية والانتماء بين المتطوعين، ويجعلهم يشعرون بأنهم جزء من بيئة تشاركهم القيم نفسها، ما يزيد من التزامهم وتحفيزهم، ويعزز من استدامة العمل التطوعي، ويخلق بيئة عمل إيجابية تشجع على التعاون والعمل الجماعي، ما يرفع من كفاءة الأنشطة التطوعية، ويجذب المزيد من المتطوعين لتحقيق أهداف الجمعية بكفاءة وفاعلية.

3. بيئة العمل التطوعي

ويقصد بها بيئة العمل التي سيعمل فيها المتطوعون، والتعريف بالمنشآت والتسهيلات والتعليمات الخاصة التي ينبغي عليهم معرفتها، والمكان الذي يتطوعون فيه، ويتضمن المحاور التالية:

- التعريف بموقع الجمعية وطريقة الوصول إليها.
- التعريف بمبنى الجمعية وما يتعلق بها مثل: نظام مواقف السيارات للمؤسسة، ووجود نظام خاص بمواقف السيارات في المبنى الذي توجد فيه الجمعية، والمواقع التي ينبغي عدم الوقوف فيها، وكذلك أية تعليمات تتعلق بإغلاق المبنى وفتحه.
- التعريف بموقع لوحة الإعلانات الخاصة بالمتطوعين داخل الجمعية (إن وجدت) والتي ستستخدم للتنبيه والإعلام عن أية تحديثات جديدة (فرص تطوعية، تعديلات نظامية، تنبيهات عامة الخ).
- التعريف بأية مواقع أو منشآت عامة أو خاصة في الجمعية، وكيفية استخدامها والاستفادة منها (غرفة اجتماعات، مصلى، غرفة استراحة، غرفة ألعاب ومناشط رياضية، غرف خاصة لا يمكن دخولها لغير الموظفين الخ).
- التعريف بالتسهيلات التي تقدمها الجمعية للمتطوعين والتي لها علاقة ببيئة العمل، وكيفية استخدامها مثل: (أدراج، أو أماكن تخزين للأغراض الشخصية، أو ثلاجة مياه، أو سخّان شاي، أو كافيتيريا، الخ).
- مراعاة احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة
- لمراعاة احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في بيئة العمل التطوعي، يجب تهيئة بيئة شاملة تضمن مشاركتهم الفعالة دون عوائق، وهذا يتطلب توفير تسهيلات مادية مثل: الممرات المهيأة، المصاعد، ودورات المياه الملائمة، إضافة إلى توفير وسائل مساعدة مثل: الأجهزة الداعمة، أو التطبيقات التكنولوجية، كما يجب تبني أساليب تواصل مرنة، مثل: لغة الإشارة، والترجمة الفورية، وتوفير التدريب المناسب للمتطوعين الآخرين حول كيفية التعامل مع ذوي الإعاقة؛ لأن هذا سيعزز من بيئة العمل التشاركية، مع ضمان احترام استقلاليتهم ومنحهم أدواراً تتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم.
- الاعتراف بالثقافية والتنظيمية لمطوعي قطاع ضيوف الرحمن
- تتطلب مشاركة المتطوعين من ضيوف الرحمن مراعاة الاعتبارات الثقافية والتنظيمية التي تضمن اندماجهم الفعّال في بيئة العمل التطوعي:
- فمن الناحية الثقافية: يجب احترام التنوع اللغوي، والعادات والتقاليد الاجتماعية؛ لضمان سير العمل التطوعي بطريقة سلسة وواضحة.
- من الناحية التنظيمية: فمن المهم أن يكون هناك توجيه واضح، وتدريب مناسب، وآليات إدارية تسهّل مشاركتهم، مع ضمان بيئة مرنة تدعم تواصلهم وانخراطهم بفاعلية في خدمة الحجاج والمعتمرين.

4. دور التطوع في تحقيق رؤية الجمعية

يلعب التطوع دورًا هامًا في تحقيق رؤية الجمعية من خلال تعزيز مشاركتها المجتمعية، وتوسيع نطاق تأثيرها، وزيادة فاعلية مبادراتها، إذ يساهم في توفير الموارد البشرية لدعم المشاريع والأنشطة التطوعية دون تكاليف إضافية، مما يعزز الاستفادة المالية. بالإضافة إلى أنه يرسخ قيم الجمعية من خلال إشراك المتطوعين في تحقيق أهدافها، وتعزيز وعي المجتمع برسالتها، كما أنه يمكن الجمعية من توسيع علاقاتها مع الداعمين والشركاء، وهذا بدوره يساهم في تحقيق رؤيتها بفاعلية أكبر، عبر جهود جماعية تعكس التزامها بالتنمية والتغيير الإيجابي.

3. الانضمام إلى العمل التطوعي

1. التسجيل والتقديم

• خطوات تسجيل المتطوعين:

1. إعلان فرص التطوع عبر القنوات الرسمية.
2. تعبئة استمارة التسجيل بالمعلومات الشخصية والمهارات اللازمة.
3. مراجعة الطلبات والتقييم لاختيار المتطوعين المناسبين.
4. إجراء مقابلة، أو تقييم أولي إذا لزم الأمر.
5. التوقيع على اتفاقية التطوع التي تحدد الحقوق والمسؤوليات.
6. التدريب والتوجيه لتعريف المتطوعين بالمهام وآليات العمل.
7. بدء العمل التطوعي وفق الأدوار المحددة.

• الفئات المستهدفة بالتطوع

1. الشباب: يشمل المتطوعين من فئة الشباب الذين يسعون لاكتساب الخبرات وتطوير مهاراتهم.
2. طلاب المدارس: يستفيد الطلاب من التطوع لتوسيع معارفهم العملية والمساهمة في خدمة المجتمع.
3. العمالة: يمكن للأفراد ذوي المهارات الفنية أو التقنية المشاركة في مشاريع تطوعية متخصصة.
4. الأشخاص من ذوي الإعاقة: يتاح لهم فرصة التطوع في مجالات تناسب قدراتهم، مما يعزز من مشاركتهم المجتمعية.
5. العائلات والأسر: تشجيع العائلات على التطوع يعزز من روح التعاون والمسؤولية المجتمعية.
6. المتقاعدون: الأشخاص المتقاعدون يملكون وقتاً وربة في تقديم خبراتهم من خلال العمل التطوعي.
7. المجتمعات المحلية: تشمل الأفراد داخل المجتمع المحلي الذين يمكنهم المساهمة في تعزيز التواصل الاجتماعي وتحقيق التنمية.
8. المقيمون الأجانب: الأفراد من جنسيات مختلفة يمكن أن يساهموا في العمل التطوعي عبر تبادل الخبرات والثقافات.

2. عملية القبول والتوجيه

• إجراءات التحقق من البيانات والموافقة

- الهدف من إجراءات التحقق من بيانات المتطوع هو ضمان مصداقية المتطوعين، وسلامة المعلومات المقدمة، ومن هذه الإجراءات:
1. التحقق من الهوية الشخصية للمتطوع عبر المستندات الرسمية مثل: بطاقة الهوية الوطنية، أو جواز السفر.
 2. التحقق من السجل الجنائي وفحصه للتأكد من خلو المتطوع من أي سوابق قد تؤثر على العمل التطوعي.
 3. التحقق من المؤهلات والخبرات، من خلال التأكد من صحة الشهادات التعليمية، والخبرات المهنية عبر التواصل مع الجهات المعنية، أو التحقق من المستندات.
 4. التأكد من سجل التطوع السابق إذا كان لدى المتطوع خبرة سابقة في العمل التطوعي، يتم التحقق من سجلاته السابقة لدى الجمعيات التي تطوع بها.
 5. إجراء مقابلة شخصية مع المتطوع للتحقق من توافر المهارات لديه، وقدرته على التفاعل مع بيئة العمل التطوعي.
 6. التأكد من توافق البيانات وتطابقها مع سياسات ولوائح وأنظمة وأخلاقيات الجمعية.

• تعريف المتطوع بدوره ومسؤولياته

يتطلب مجموعة من الخطوات أهمها:

1. الاستقبال والتوجيه الأولي من خلال استعراض دور المتطوع، وتعريفه بأهداف الجمعية، وتوضيح الهدف من العمل التطوعي وأثره على المجتمع.
2. توضيح المهام والمسؤوليات التي يجب على المتطوع القيام بها، وتقديم وصف دقيق لها.
3. التدريب العملي، وهذا يعزز من فهم المتطوع لأسلوب العمل والأدوات المطلوبة.

4. تحديد وقت ومكان العمل الذي سيقوم فيه المتطوع بأنشطته.
5. تعريف المتطوع بسياسات الجمعية، ودليل التطوع، ودليل الإجراءات الواجب اتباعها.
6. شرح كيفية التواصل مع المشرفين وفريق العمل للإجابة على الاستفسارات وتقديم الدعم.
7. التغذية الراجعة والمتابعة المستمرة، وتوجيه المتطوع لتحسين أدائه.
8. التوثيق للمهام التي تم إنجازها من قبل المتطوع، والاحتفاظ بسجل الأعمال المنجزة.

3. اتفاقية التطوع

هي وثيقة رسمية توضح حقوق ومسؤوليات كل من المتطوع والجمعية التطوعية، وتتضمن الاتفاقية تفاصيل مثل: مدة التطوع، طبيعة المهام، التزامات الطرفين، وأطر العمل الأخلاقية والتنظيمية. أهداف الاتفاقية:

1. تحديد طبيعة الأنشطة التطوعية، والمسؤوليات، والمهام المطلوبة.
2. ضمان حقوق المتطوع والجمعية، وتحديد الالتزامات المتبادلة.
3. وضع معايير واضحة لضمان أداء المتطوعين بكفاءة.
4. توفير بيئة آمنة للمتطوع، وتعريفه بالأخلاقيات المهنية.
5. التأكد من أن العمل التطوعي يتماشى مع الأنظمة والتشريعات المحلية.
6. تحقيق الاستفادة التطوعية، وزيادة فاعلية البرامج التطوعية.
7. تحديد كيفية قياس الأداء ومراجعة المخرجات التطوعية.

4. حقوق ومسؤوليات المتطوع

1. حقوق المتطوع

- ويقصد بها مجموعة المبادئ والالتزامات القانونية والإدارية والأخلاقية التي تكفلها الجمعية للمتطوع بهدف تمكينه من أداء دوره بكفاءة في بيئة آمنة ومحفزة؛ وبما يضمن مشاركته الفاعلة، ويعزز من ثقته في العمل التطوعي، ويسهم في تحقيق الأثر الإيجابي في المجتمع، ومن هذه الحقوق ما يلي:
1. الدعم والتدريب قبل وأثناء القيام بالمهام التطوعية؛ لضمان أداء المهام بكفاءة.
 2. إعداد بيئة آمنة لضمان سلامته النفسية والجسدية، مع توفير أدوات السلامة اللازمة.
 3. الاطلاع على الأنظمة ودليل السياسات والإجراءات المتعلقة بالعمل التطوعي في الجمعية.
 4. حماية البيانات الشخصية، والحفاظ على سرية المعلومات وعدم تسريبها لأي جهة، استخدامها لأي غرض غير الذي خصصت له، وتحمل الجمعية المسؤولية القانونية حيال ذلك.
 5. يحق للمتطوع معرفة زمن ومكان تنفيذ المهام وتفصيلها، بما في ذلك المخاطر المحتملة وطرق التعامل معها.
 6. المشاركة في تقييم الأنشطة التطوعية لتقديم التغذية الراجعة والمساهمة في تحسين البرامج المستقبلية.
 7. يحق للمتطوع مع الجمعية أن يحصل على التقدير والتكريم نظير إسهاماته ومشاركته في تحقيق رسالة وأهداف الجمعية.
 8. تعويض المتطوع عن التكاليف التي تحملها عند القيام بمهامه، وفقاً لدليل السياسات والإجراءات.
 9. الحصول على شهادات معتمدة توثق جهوده، وساعات العمل التطوعي من خلال المنصة الوطنية.
 10. يحق للمتطوع أن يرفع تظلماً أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب يتعارض مع دوره التطوعي، أو يخالف سياسة الجهة التطوعية، ويتم ذلك بالرجوع إلى دليل السياسات والإجراءات.
 11. يحق للمتطوع التغيب عن العمل التطوعي بسبب مرض أو عارض اضطراري، بشرط أن يبلغ الجهة الجمعية أو مسؤوله المباشر، وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب وقت.
 12. للمتطوع الحق في إنهاء تعاقد مع الجهة المتطوعة، أو تغيير الفرصة التطوعية في أي وقت؛ بشرط إشعار الجهة التطوعية مسبقاً، وألا يؤثر ذلك على سير عمل الجهة، أو يخل بالالتزامات المتطوع الأساسية.

2. حقوق الفئات الخاصة

• الأطفال المتطوعون:

- يجب أن يراعي دليل المتطوع حقوق الأطفال المتطوعين لضمان بيئة آمنة وداعمة لهم، وفقاً للمعايير الأخلاقية والقانونية المعتمدة في العمل التطوعي. ومن أبرز هذه الحقوق:
1. حماية الأطفال المتطوعين من أي شكل من أشكال الاستغلال، أو الإساءة الجسدية، أو النفسية. كما يجب توفير بيئة آمنة للعمل التطوعي، تشمل الإشراف المناسب من قبل البالغين المؤهلين.
 2. أن تتناسب المهام التطوعية مع قدراتهم العمرية والجسدية والعقلية، دون تحميله مسؤوليات تفوق إمكانياته، أو تؤثر على نموه الطبيعي.
 3. التعلم والتطوير من خلال توفير الفرص التعليمية والتدريبية مما يساعدهم على اكتساب مهارات جديدة ويطور شخصياتهم.
 4. المساواة وعدم التمييز بين الأطفال بناء على الجنس، أو اللون، أو العرق، أو الخلفية الاجتماعية، أو الاقتصادية، أو الثقافية، واحترام تنوعهم، وتشجيع اندماجهم.
 5. الدعم والإشراف من قبل منسقي الفرق التطوعية، وتوفير مرشدين يساعدهم في أداء مهامهم بأمان وكفاءة.
 6. ألا يؤثر العمل التطوعي على حقوق الطفل في التعليم، واللعب، أو قضاء الوقت مع العائلة، مع تحديد ساعات مناسبة لمشاركته.
 7. الحق في التعبير عن الرأي، ومنحهم الفرصة لإبداء آرائهم حول الأنشطة التي يشاركون فيها، مع احترام أفكارهم، وتشجيعهم على المشاركة الفعالة.

8. الحق في الانسحاب والتوقف عن العمل التطوعي في أي وقت، دون التعرض لأي ضغوط أو عقوبات، مع ضمان أن يكون القرار اختياري.

• الأشخاص ذوو الإعاقة:

1. الحق في تكافؤ الفرص، والمشاركة في الأنشطة التطوعية دون أي تمييز، مع توفير التسهيلات التي تمكنهم من أداء مهامهم بفعالية.
2. توفير بيئة آمنة وخالية من العوائق من خلال توفير المرافق المناسبة مثل: المصاعد، المرافق الصحية المهيأة.
3. تقديم الدعم اللازم لمساعدتهم على أداء مهامهم، مثل توفير مترجمي لغة الإشارة، المواد المطبوعة، أو أدوات التكنولوجيا المساعدة.
4. الحماية من الاستغلال أو الإساءة أو التمييز مع وضع آليات للإبلاغ عن أي انتهاكات يتعرضون لها.
5. توفير برامج تدريبية وتأهيلية مخصصة؛ لتعزيز مهاراتهم، وتمكينهم من المشاركة بفعالية في الأنشطة التطوعية.
6. منحهم الفرصة للتعبير عن آرائهم حول طبيعة الأنشطة التطوعية، والسياسات التي تؤثر عليهم، مع احترام أفكارهم وتعزيز استقلاليتهم.
7. القيام بالعمل التطوعي وفقاً لقدراتهم واهتماماتهم، مع توفير خيارات مرنة تناسب احتياجاتهم.
8. منحهم الوقت الكافي للتكيف مع بيئة العمل التطوعي، مع توفير الدعم اللازم لهم خلال هذه الفترة.
9. الحق في التوقف عن العمل التطوعي في أي وقت، دون ضغوط، أو عواقب سلبية، مع احترام قراراتهم.

• متطوعو قطاع ضيوف الرحمن:

- ويقصد بضيوف الرحمن: المتطوعون من الحجاج والمعتمرين الذين يشاركون في العمل التطوعي أثناء أداء مناسكهم، ويجب أن يحصلوا على بيئة تطوعية آمنة، تراعي حقوقهم وظروفهم، ومن هذه الحقوق ما يلي:
1. أداء المناسك دون تعارض مع العمل التطوعي بأن تكون ساعات العمل مرنة، بحيث لا تعيق أداء الحاج أو المعتمر لمناسكه، مع توفير أوقات راحة مناسبة.
 2. توفير بيئة آمنة، مع مراعاة الظروف المناخية، وتقديم وسائل الحماية من الإجهاد الحراري، أو الإرهاق البدني.
 3. توفير الإرشادات اللازمة حول أدوارهم، مع تقديم التدريب بلغة يفهمونها، خاصة للمتطوعين غير الناطقين بالعربية.
 4. تقديم المستلزمات والأدوات الضرورية، مثل: سترات التعريف، بطاقات الهوية، المعدات اللازمة لأداء المهام بفعالية.
 5. الرعاية الصحية، والإسعافات الأولية من خلال توفير خدمات طبية سريعة وميسرة، تحسباً لأي طارئ صحي قد يواجه المتطوع أثناء أداء واجباته.
 6. عدم التمييز بين المتطوعين بناء على جنسيتهم، أو لغتهم، أو لونهم، مع توفير بيئة شاملة تحترم تنوع المشاركين.
 7. الحماية من الاستغلال والإجهاد، وأن لا يُطلب من المتطوعين أداء مهام تتجاوز طاقتهم، أو تضعهم تحت ضغط نفسي أو جسدي شديد، مع توفير فترات راحة كافية.
 8. توفير وجبات غذائية مناسبة، ومياه كافية للمتطوعين، خاصة في الظروف المناخية الصعبة كموسم الحج مثلاً.
 9. حرية إنهاء مشاركتهم في العمل التطوعي دون ضغوط، خاصة إذا شعروا بالتعب أو الحاجة للتفرغ لمناسك الحج أو العمرة.

3. مسؤوليات المتطوع

ويُقصد بها الواجبات والالتزامات التي يتحملها المتطوع تجاه الجهة الجمعية والمستفيدين من العمل التطوعي، بما يضمن أداء المهام الموكلة إليه بكفاءة، ويسهم في تحقيق الأهداف المرجوة بشكل منظم وآمن، ومن هذه الواجبات ما يلي:

1. الالتزام بكافة القوانين والأنظمة الوطنية، بما في ذلك نظام العمل التطوعي واللائحة التنفيذية.
2. الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات المتعلقة بالجمعية، والجهات ذات الصلة.
3. أداء المهام التطوعية الموكلة إليه وفقاً للتوجيهات، مع الالتزام بأخلاقيات العمل التطوعي.
4. احترام قيم وعادات وتقاليد البيئة التي يؤدي فيها المتطوع عمله التطوعي.

5. الحضور في الأوقات المحددة، وأداء المهام وفق الجدول الزمني المحدد.
6. التواصل مع الجهة المشرفة، والإبلاغ عن أي مخاطر أو مشكلات أثناء العمل التطوعي.
7. تسجيل الساعات التطوعية من خلال المنصة الوطنية لضمان توثيق الجهود.
8. تجنب أي سلوكيات أو تصرفات قد تؤثر سلباً على سمعة الجمعية، أو تعرّض الآخرين للخطر.
9. إعادة أي أدوات أو ممتلكات أو عهد تخص الجمعية عند انتهاء الفرصة التطوعية.
10. اعتماد الوسائل المناسبة للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، وتشمل التواصل اللفظي، والمكتوب، ولغة الإشارة، وغيرها.
11. تجنب استبعاد أو تقييد أو تمييز الأشخاص على أساس الجنس، العرق، اللون، الجنسية، الإعاقة، أثناء العمل التطوعي.
12. يلتزم المتطوع بالزي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد أثناء قيامه بالعمل التطوعي، وعدم الظهور بزي أو لباس غير محتشم يسيء للجمعية أو يخالف لأئحة الذوق العام.
13. يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي جمعية سواءً أكانت هدايا نقدية أو عينية، ويستثنى من ذلك ما ورد في أعراف الجمعية بأنها هدايا مقبولة وغير مكلفة.
14. يتجنب المتطوع المشاركة في أي نشاط قد يؤثر سلباً على الجهة التطوعية، أو ما فيه تعارضاً في المصالح مع دوره بوصفه متطوعاً، وإذا حصل ذلك وجب عليه إعلام مدير التطوع بشكل مباشر.

4. حماية البيانات الشخصية

- تعد حماية البيانات من الركائز الهامة التي يجب على الجمعية أن تلتزم بها تجاه المتطوع ومن ذلك:
1. حماية البيانات الشخصية للمتطوع وفقاً للوائح والأنظمة الوطنية.
 2. توضيح كيفية استخدام البيانات، وفترة الاحتفاظ بها، وآلية حذفها عند انتهاء الحاجة إليها.
 3. منع مشاركة البيانات مع أطراف خارجية دون إذن رسمي من المتطوع.
 4. الاستجابة لطلبات المتطوعين بحذف بياناتهم عند انتهاء علاقتهم بالجمعية ما لم يكن هناك سبب قانوني للاحتفاظ بها.
 5. إخفاء البيانات الحساسة عند مشاركة التقارير أو الإحصائيات.
 6. توفير برامج مكافحة الفيروسات وحماية الشبكة لمنع الاختراقات.
 7. التأكد من أمان البريد الإلكتروني عند إرسال أي معلومات تحتوي على بيانات المتطوعين.
 8. إبلاغ الجهات المختصة والمتطوعين عند حدوث أي انتهاك أمني للبيانات.
 9. إجراء تدقيق دوري لضمان التزام الجمعية بإجراءات الأمان وتحديث الأنظمة حسب الحاجة.
 10. تقوم الجمعية بتقديم ورش توعوية للمتطوعين حول أهمية حماية البيانات، وضرورة الالتزام بلوائح وأنظمة العمل التطوعي.

5. الإشراف والتدريب والتطوير

1. التوجيه والتدريب الأولي للمتطوعين

يعد التوجيه والتدريب المسبق خطوة أساسية لإعداد المتطوعين للمشاركة في الأنشطة التطوعية بشكل فعال، وهذا يتطلب العمل على الجوانب الآتية:

1. التعريف بالجمعية وأهدافها، ورؤيتها، ورسالتها، وهذا يساعد المتطوعين على فهم السياق العام للعمل التطوعي وتوجهات الجمعية.
2. شرح المهام والمسؤوليات، وتحديد الأدوار المختلفة للمتطوعين وفقاً للأنشطة التطوعية التي سيشركون فيها، ويشمل ذلك شرحاً تفصيلياً للمهام اليومية، وكيفية تنفيذها، وأهدافها.
3. تدريب المتطوعين على المهارات الأساسية التي قد يحتاجونها، مثل استخدام أدوات معينة، التواصل مع المستفيدين، أو تقنيات خاصة بالجمعية.
4. تعريف المتطوعين بدليل السياسات والإجراءات التي يجب الالتزام بها أثناء العمل، مثل الالتزام بأوقات العمل، قواعد السلامة، أخلاقيات العمل التطوعي.
5. تعريف المتطوعين بحقوقهم وواجباتهم أثناء العمل التطوعي، مثل الحق في التدريب، والدعم، والحماية، إضافة إلى التزاماتهم تجاه الجمعية والمستفيدين.
6. إعداد المتطوعين نفسياً وذهنياً لمواجهة التحديات المختلفة أثناء العمل التطوعي، مثل التعامل مع الأشخاص في ظروف صعبة، أو العمل في بيئات مختلفة.

2. التدريب قبل وأثناء العمل التطوعي

- التدريب قبل وأثناء العمل التطوعي يشمل تعزيز المهارات، وتقديم الدعم المستمر للمتطوعين من خلال العمل على:
1. تقديم دورات تعريفية للمتطوعين، وتدريبهم على مهارات جديدة، سواء كانت تتعلق بالأنشطة التطوعية، أو مهارات شخصية مثل القيادة والتواصل.
 2. الإشراف والتوجيه المستمر من قبل منسقي ومدراء وحدات التطوع، مع توفير التوجيه والملاحظات البناءة لمساعدة المتطوعين في تحسين أدائهم.
 3. تنظيم ورش عمل، وجلسات تدريبية متخصصة أثناء العمل التطوعي لمناقشة التحديات التي يواجهونها، وتزويدهم بالحلول.
 4. تقييم الأداء، وتقديم التغذية الراجعة للمتطوعين، لمساعدتهم في تحسين مهاراتهم، ومعالجة أي صعوبات قد تواجههم أثناء أداء مهامهم.
 5. الدعم النفسي والتشجيع؛ لأن المتطوعين يتعرضون أحياناً لضغوط أو تحديات خلال عملهم التطوعي، لذلك من المهم توفير الدعم النفسي والتشجيع المستمر للحفاظ على حماسهم وتحفيزهم.
 6. تشجيع المتطوعين على تبادل الخبرات مع زملائهم؛ لأن هذا سيساعدهم على خلق بيئة تعلم جاذبة، ويزيد من شعور المتطوعين بالانتماء إلى الفريق، ويسهم في تطوير المهارات المشتركة.

3. الإشراف والمتابعة

• تقييم الأداء التطوعي

تتم عملية تقييم الأداء التطوعي باستخدام الأساليب والطرق الآتية:

1. التقييم الذاتي، بحيث يقيم المتطوع نفسه بنفسه بناءً على مهامه ومستوى أدائه.
2. مراقبة الأداء اليومي من قبل مدراء الوحدات التطوعية وتقديم الملاحظات.
3. المقابلات الفردية والجلسات الخاصة مع المتطوع لمناقشة التقدم والتحديات.
4. استبيانات التغذية الراجعة من خلال جمع آراء الزملاء، أو المستفيدين حول أداء المتطوع.
5. تقييم الإنجاز، ومقارنته بالأهداف التي تم تحديدها مسبقاً.

6. التقييم الجماعي من خلال تقييم المتطوعين لبعضهم البعض والاستفادة من الملاحظات.
7. تقييم قدرة المتطوع على التكيف مع المتغيرات والتحديات، ومرونته في التعامل مع المواقف.
8. التقارير الدورية التي يعدها منسقو وحدات التطوع عن أداء المتطوعين، وتشمل نقاط القوة والتحسين.

• تقديم التغذية الراجعة

تقديم التغذية الراجعة هو جزء أساسي من تطوير المتطوعين، وتحسين أدائهم، ولهذا يجب أن يتم بشكل بناء، ومدروس، لأنه سيساعد المتطوعين على فهم نقاط القوة لديهم، وحتى يتم الاستفادة من التغذية الراجعة لابد من العمل على ما يلي:

1. تقديم التغذية الراجعة في الوقت المناسب، سواء أثناء العمل، أو بعد إتمام العمل، وأن تكون قريبة من الحدث لتكون أكثر تأثيراً وملاءمة.
2. يجب أن تكون التغذية الراجعة واضحة ومحددة، مع ذكر التفاصيل المتعلقة بالنشاط التطوعي، وسلوك المتطوع.
3. البدء بالثناء على أداء المتطوع (نقاط القوة) قبل التطرق إلى النقاط التي تحتاج إلى تحسين، وهذه الطريقة تساعد على تحفيز المتطوعين، وتجنبهم الشعور بالإحباط.
4. يجب أن تكون التغذية الراجعة مدعومة بأمثلة عملية توضح كيف يمكن تحسين الأداء.
5. الاستماع إلى وجهة نظر المتطوع واستفساراته حول أدائه؛ لأن ذلك يساعد على اكتشاف الصعوبات التي يواجهها، وتقديم الدعم المناسب له.
6. أن تكون التغذية الراجعة موجهة نحو كيفية تحسين الأداء في المستقبل، وتشجيع المتطوع على وضع أهداف واضحة للتحسين والتطوير.
7. الخصوصية عند تقديم التغذية الراجعة، وأن يكون ذلك في بيئة خاصة بعيداً عن الأنظار العامة، خاصة إذا كان يتعلق بنقاط تحتاج للتحسين؛ لأن ذلك قد يساعد المتطوع على تقبل التغذية الراجعة بشكل أفضل.
8. التحفيز والتشجيع حتى في حالة تقديم تغذية راجعة سلبية، ليستمر المتطوع في تحسين الأداء، وتطوير المهارات.
9. متابعة المتطوع بعد تقديم التغذية الراجعة بشكل دوري لمعرفة مدى تقدمه في تحسين أدائه.

4. برامج تطوير المتطوعين

• استثمار الشراكات مع القطاع الخاص في تدريب المتطوعين يتم من خلال:

1. تقديم دورات في مجالات متعددة، مثل: إدارة المشاريع، التسويق الرقمي، المهارات التقنية.
2. توفير فرص للمتطوعين للعمل في بيئات الشركات لاكتساب خبرات عملية.
3. تقديم شهادات معترف بها للمتطوعين في مجالات محددة.
4. تنظيم ورش تدريبية على القيادة والإشراف والتواصل الفعّال.
5. تنظيم فعاليات تدريبية، وورش عمل بالشراكة مع الشركات.
6. ربط التدريب مع فرص توظيف، أو استشارات داخل القطاع الخاص.
7. تنظيم برامج تطوعية لموظفي الشركات، وتوفير تدريب للمتطوعين.
8. تقديم برامج لتنمية مهارات الابتكار وريادة الأعمال.
9. تقديم التمويل أو الموارد من الشركات لتنظيم دورات تدريبية.
10. تدريب المتطوعين على تقنيات مثل البرمجة وتحليل البيانات.

6. الفرق التطوعية

1. تعريف الفرق التطوعية

هي عبارة عن مجموعات من الأفراد الذين يعملون تطوعاً دون مقابل مادي لتحقيق أهداف اجتماعية أو إنسانية، أو دعم قضايا معينة، يتم تحديد مهامهم بناءً على المهارات والاحتياجات، ويعملون بتناغم لتحقيق تأثير إيجابي في المجتمع.

2. آليات إنشاء وإدارة الفرق التطوعية

1. تحديد الأهداف والمهام قبل تشكيل الفريق التطوعي؛ لأن ذلك سيسهم في توجيه الفريق نحو تحقيق نتائج ملموسة.
2. اختيار الأعضاء بناءً على المهارات والخبرات التي تتناسب مع الفرصة التطوعية، والتأكد من وجود تنوع في الفريق بما يضمن تنفيذ الفرصة بشكل إيجابي.
3. تحديد الأدوار والمسؤوليات لكل فرد بما يتناسب مع مهاراته واهتماماته؛ لأن ذلك يساهم في تنظيم العمل، وتوزيع المهام بشكل عادل وفعال.
4. وضع خطة تفصيلية تتضمن الأهداف، المهام، مواعيد التنفيذ، الموارد اللازمة، آلية التواصل بين أعضاء الفريق، وتحديد طرق المتابعة والتقييم.
5. توفير برامج تدريبية للمتطوعين لتوضيح مهامهم، وتعريفهم بأخلاقيات العمل التطوعي.
6. التواصل الفعال بين أعضاء الفريق؛ لضمان التنسيق الجيد، ويمكن استخدام أدوات مثل: الاجتماعات الدورية، منصات التواصل الإلكترونية، وتطبيقات إدارة المشاريع، لتسهيل التواصل ومتابعة تقدم العمل.
7. تقييم الأداء بشكل دوري للتأكد من سير العمل كما هو مخطط له.
8. التحفيز المستمر للحفاظ على حماس المتطوعين، ويمكن استخدام أساليب مختلفة مثل: المكافآت الرمزية، الشهادات التقديرية، أو الاحتفالات الصغيرة للاحتفاء بالإنجازات.
9. أن يكون الفريق مرناً وقادراً على التكيف مع التحديات التي قد تواجهه، سواء كانت تتعلق بالموارد أو الظروف الطارئة.
10. متابعة النتائج، وتوثيق الدروس المستفادة من العمل التطوعي.

3. سياسات عمل الفرق التطوعية

1. التسجيل والتوثيق في المنظمات المعتمدة لتوثيق الأنشطة والمساهمة في تنظيم العمل التطوعي.
2. تلتزم الفرق التطوعية بالقوانين والأنظمة ذات الصلة بالعمل التطوعي.
3. تدريب وتأهيل المتطوعين في مجالات مختلفة قبل بدء العمل، لضمان استعدادهم للمهام المنوطة بهم، ومن ذلك التدريب على السلامة، كيفية التعامل مع الفئات المستهدفة، وأخلاقيات العمل التطوعي.
4. حماية البيانات الشخصية للمتطوعين والمستفيدين وفقاً لأعلى معايير الخصوصية، وعدم استخدامها إلا للأغراض التي تم جمعها من أجلها.
5. يتعين على الفرق التطوعية تقييم أنشطتها وأدائها بشكل دوري، مع التأكد من أن الأنشطة التي يتم تنفيذها تتماشى مع اللوائح والأنظمة.
6. توفير بيئة تشجع المتطوعين على المشاركة الفعالة، وتقديم اقتراحاتهم وآرائهم، كما يجب أن يتم تقييم مساهماتهم للاستفادة منها.
7. التنسيق مع الجهات المعنية، والجمعيات غير الربحية، والجهات الحكومية، والقطاع الخاص؛ لضمان التنسيق الفعال في تنفيذ الأنشطة، وتوسيع نطاق تأثيرها.
8. تقوم الفرق التطوعية بتقديم تقارير دورية حول أنشطتها ونتائجها؛ لضمان الشفافية والمصداقية في العمل.
9. يجب أن يكون الفريق التطوعي قادراً على التكيف مع التغيرات، والظروف المختلفة، مع الحفاظ على روح العمل التطوعي.

10. إجراء تقييم دوري للأداء والأنشطة التطوعية، ومراجعة السياسات والخطط بناءً على نتائج التقييم لتحسين العمل المستقبلي.

7. السلوكيات العامة والأخلاقيات المهنية

1. مبادئ وأخلاقيات العمل التطوعي

1. القيام بالعمل التطوعي بإخلاص ومسؤولية.
2. معاملة الجميع بعدالة دون تمييز.
3. الشفافية والنزاهة في جميع التعاملات.
4. التعاون والعمل الجماعي لتحقيق الأهداف المشتركة.
5. احترام سرية المعلومات وحماية بيانات المستفيدين.
6. المبادرة والسعي لإيجاد حلول جديدة، وتحسين الأداء.
7. الالتزام بالقوانين واللوائح الجمعية للعمل التطوعي.
8. دعم الفئات المحتاجة كالأطفال، وذوي الإعاقة، وغيرهم.

2. التعامل مع المستفيدين والزلاء والمتطوعين الآخرين

1. الاحترام المتبادل بين جميع الأطراف مع تقدير التنوع في الخلفيات الثقافية والاجتماعية والفكرية.
2. الاستماع لما يقوله المستفيدون، والزلاء، والمتطوعون الآخرون، وفهم احتياجاتهم وآرائهم، وتقديم الدعم بناءً على ذلك.
3. الشفافية والمصادقية مع جميع الأطراف، سواء في تقديم المعلومات، أو في التعامل مع التوقعات والوعود.
4. معاملة الجميع بإنصاف ودون تحيز، مع تقديم الفرص بشكل عادل لجميع الأطراف بما يتناسب مع احتياجاتهم وقدراتهم.
5. تعاون جميع الأفراد، والعمل بروح الفريق لتحقيق الأهداف المشتركة، وتعزيز بيئة العمل الجماعي.
6. الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية للمستفيدين، والزلاء، والمتطوعين الآخرين، والتي يتم تبادلها في سياق العمل.
7. تقدير جهود الآخرين، سواء كانوا مستفيدين، أو زملاء، أو متطوعين، لتعزيز الحافز والإيجابية.
8. التحلي بالمرونة في التعامل مع الاختلافات والأخطاء، والسعي لحل المشاكل بشكل بناء دون لوم أو تعصب.
9. التعامل مع المستفيدين والزلاء والمتطوعين الآخرين بشكل إيجابي، مع الالتزام بالمعايير الأخلاقية والإدارية في جميع جوانب العمل.
10. تقديم الدعم والتوجيه المستمر للزملاء والمتطوعين الآخرين؛ لتعزيز قدراتهم، وضمان تطورهم في العمل التطوعي.

3. التعامل مع النزاعات والتظلمات

1. التعامل مع النزاعات والتظلمات بشكل محايد، دون تحيز لأي طرف، مع الاستماع لكافة الأطراف المعنية بموضوع النزاع أو التظلم.
2. العدالة والمساواة مع جميع الأطراف، مع ضمان معالجة القضايا بناءً على الوقائع والأدلة دون تحيز أو تمييز.
3. التعامل مع النزاعات والتظلمات بكل شفافية، من خلال توضيح الإجراءات المتبعة، وآلية التعامل مع القضية، مع الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية.
4. التعامل مع جميع الأطراف باحترام، بغض النظر عن طبيعة النزاع أو التظلم، مع الالتزام بأخلاقيات الحوار البناء في كل مرحلة.
5. أن يكون الهدف الرئيس من التعامل مع النزاعات والتظلمات هو الوصول إلى تسوية تُرضي الأطراف، وتُعيد التوازن، باستخدام الأساليب التفاوضية والتوجيهية.
6. الاستماع لجميع الأطراف المعنية بشكل جاد، لفهم كافة التفاصيل والظروف المحيطة بالنزاع أو التظلم.
7. توثيق جميع التظلمات والنزاعات والقرارات المتخذة بخصوصها؛ لضمان الشفافية، ولتبقى مرجعية في حال حدوث نزاع في المستقبل.
8. الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالأطراف المتنازعة، وعدم نشرها إلا في الحالات التي تتطلب ذلك بشكل قانوني.

9. توجيه وتدريب المتطوعين على كيفية التعامل مع النزاعات والتظلمات، وتوجيههم نحو الحلول السلمية والبناءة.
10. يجب على الجمعيات التطوعية مراجعة سياساتها وإجراءاتها بشكل دوري؛ لتحسين آليات التعامل مع النزاعات والتظلمات، وضمان الاستفادة من التجارب السابقة.

8. التقدير والتحفيز

1. آليات التقدير

1. التقدير الشفهي للمتطوع وذلك بشكره والثناء عليه في الاجتماعات، أو الفعاليات، ما يحفز المتطوع على الاستمرار والبذل.
2. تقديم شهادات شكر وتقدير مكتوبة أو إلكترونية، تثبت مساهمة المتطوع وتقدر جهده في إنجاح الأنشطة التطوعية.
3. تقديم المكافآت الرمزية التي تُظهر تقدير الجمعية للجهود التي يبذلها المتطوع.
4. تنظيم فعاليات تكريم المتطوعين، والاحتفاء بإنجازاتهم، وتكريمهم أمام جميع الأعضاء والشركاء.
5. إجراء تقييمات دورية لأداء المتطوعين، وتحديد نقاط قوتهم وتشجيعهم على الاستمرار وتحسين الأداء.
6. تقديم فرص تدريبية وتطويرية للمتطوعين لتحسين مهاراتهم، وزيادة خبراتهم، تقديرًا لإسهاماتهم.
7. إرسال رسائل شكر وتقدير للمتطوعين عبر البريد الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي.
8. منح المتطوعين فرصًا لتولي أدوارًا قيادية، أو مسؤوليات أكبر؛ لأن ذلك يشعرهم بالثقة، ويحفزهم للمزيد من المشاركة الفعالة.
9. نشر قصص نجاح المتطوعين في الموقع الإلكتروني للمنظمة، أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
10. في بعض الحالات، قد يتم تقديم مكافآت مالية، أو تعويضات للنفقات، لكن يجب أن يتم ذلك في إطار القوانين والأنظمة واللوائح.

2. معايير التكريم والتقدير لجهود المتطوعين

1. الإنجاز والتأثير
- تكريم المتطوعين الذين قدموا إسهامات ملموسة، وحققوا نتائج إيجابية في المشاريع والأنشطة التطوعية.
2. الالتزام والانضباط
- تكريم المتطوعين الذين يظهرون التزامًا مستمرًا في أداء المهام ويحرصون على المشاركة بانتظام.
3. المبادرة والابتكار
- تكريم المتطوعين الذين يظهرون قدرة على المبادرة، وابتكار حلول جديدة، أو طرق عمل أكثر فاعلية.
4. الروح القيادية
- تكريم المتطوعين الذين يظهرون قدرة على قيادة الفرق، أو تحفيز الآخرين للعمل الجماعي.
5. العمل الجماعي والتعاون
- تكريم المتطوعين الذين يساهمون في تعزيز روح الفريق، ويعملون بتعاون مع الآخرين لتحقيق الأهداف المشتركة.
6. التطوير الشخصي
- تكريم المتطوعين الذين يسعون لتطوير مهاراتهم وخبراتهم، ومعرفتهم في مجال العمل التطوعي.
7. المرونة والتكيف
- تكريم المتطوعين الذين يظهرون قدرة على التكيف مع المتغيرات والظروف المختلفة خلال العمل التطوعي.
8. التفاعل الإيجابي مع المستفيدين
- تكريم المتطوعين الذين يظهرون اهتمامًا حقيقيًا، ويساهمون بشكل إيجابي في تحسين حياة المستفيدين.
9. المشاركة في نشر الوعي
- تكريم المتطوعين الذين يساهمون في نشر الوعي حول القضايا الاجتماعية والعمل التطوعي.

3. مستويات التحفيز وفقاً لنوع التطوع

1. التحفيز الداخلي
- ويعتمد على الدوافع الشخصية التي تحفز الأفراد على المشاركة في العمل التطوعي، مثل: الرغبة في تحقيق رضا شخصي، الشعور بالمسؤولية تجاه المجتمع.



2. التحفيز الاجتماعي

وهذا يركز على العلاقات الاجتماعية التي ينشئها المتطوعون من خلال العمل مع الآخرين، مثل: الرغبة في الانتماء إلى مجموعة أو مجتمع، تكوين صداقات وشبكات اجتماعية، الحصول على التقدير الاجتماعي من الآخرين.

3. التحفيز المادي

يشمل العوامل الخارجية التي قد تشجع الأفراد على التطوع، مثل: الحصول على مكافآت رمزية، أو الحصول على تعويضات في بعض الحالات.

4. التحفيز المهني

ويتمثل في رغبة المتطوعين في تحسين مهاراتهم المهنية، أو الحصول على فرص عمل مستقبلية، مثل: تطوير مهارات جديدة، اكتساب خبرة عملية في مجالات معينة، تعزيز السيرة الذاتية والفرص الوظيفية.

5. التحفيز العاطفي

وهذا يرتبط بالعواطف والمشاعر التي يشعر بها المتطوع أثناء أو بعد العمل التطوعي، مثل: الشعور بالرضا والسعادة عند تقديم الخدمة، التفاعل مع المستفيدين وامتنانهم.

6. التحفيز الأكاديمي

وهذا يتعلق بالرغبة في تطوير التخصص الأكاديمي من خلال المشاركة في أنشطة تطوعية، مثل: اكتساب المعرفة حول قضايا معينة.

9. استدامة التطوع وأثره الاقتصادي والاجتماعي

1. توثيق الأثر والتوثيق الإعلامي

يتم توثيق الأثر الاقتصادي والاجتماعي والإعلامي للتطوع بعد تنفيذ العمل التطوعي من خلال النقاط التالية:

• توثيق الأثر الاقتصادي يتم من خلال العمل على:

1. رصد التكاليف المرتبطة بالأنشطة التطوعية مقارنة بالفوائد الاقتصادية الناتجة عن العمل التطوعي.
2. حساب المبالغ التي تم توفيرها من خلال العمل التطوعي، مثل تكاليف العمالة، أو الخدمات التي تم تقديمها بالمجان.
3. استخدام معايير مثل: عدد ساعات التطوع، وعدد المستفيدين، ومدى تأثير العمل التطوعي على الاقتصادات المحلية مثل: زيادة الإنتاجية، أو انخفاض التكاليف.

• توثيق الأثر الاجتماعي من خلال:

1. جمع آراء المتطوعين والمستفيدين عبر استبيانات ومقابلات لقياس الأثر الاجتماعي للتطوع على الفئات المستهدفة.
2. رصد التغيير في جودة حياة الأفراد والمجتمعات بعد تنفيذ الأنشطة التطوعية مثل: تحسن التعليم، أو الصحة، أو الظروف المعيشية.
3. استخدام مؤشرات مثل: زيادة المشاركة المجتمعية، تحسّن العلاقات الاجتماعية، تقوية الروابط بين الأفراد داخل المجتمع.

• توثيق الأثر الإعلامي من خلال:

1. رصد التغطية الإعلامية بالعمل على توثيق جميع التقارير، والمقالات، والحملات الإعلامية التي نفذت لتسويق الأنشطة التطوعية في وسائل الإعلام، ومواقع التواصل الاجتماعي.
2. التحليل الكمي للإعلام من خلال قياس عدد المقالات أو المشاركات على وسائل الإعلام الاجتماعية، وعدد المشاهدات، والتفاعل مع المنشورات (الإعجابات، التعليقات، والمشاركات).
3. جمع الصور والفيديوهات التي تبرز الأنشطة التطوعية وتأثيرها، واستخدامها كدليل مرئي على الأثر الإعلامي.

2. إدارة المعرفة في العمل التطوعي

إدارة المعرفة في العمل التطوعي هي عملية أساسية هامة؛ لضمان الاستخدام الأمثل للموارد المعرفية بين المتطوعين والجمعيات، ويمكن تطبيق هذه العملية عبر الوسائل والآليات التالية:

1. جمع المعرفة من المتطوعين ذوي الخبرة، ومن ثم توثيق المعلومات للمشاريع المنفذة من خلال التقارير، مقاطع الفيديو، الصور.
2. تنظيم المعرفة من خلال إنشاء نظم تخزين مرنة مثل: قواعد البيانات، أو المنصات الإلكترونية لتخزين المعرفة بطريقة جماعية حسب النوع، والمجال، والهدف.
3. تبادل المعرفة وذلك بتشجيع المتطوعين المتمرسين على نقل خبراتهم ومهاراتهم وتجاربهم للمتطوعين المستجدين عبر الاجتماعات الدورية، أو ورش العمل، أو البرامج التدريبية.
4. تحليل المعرفة لتحديد العوامل الأكثر تأثيراً على العمل التطوعي، وكيفية تحسين الأداء.
5. استغلال المعرفة المكتسبة في تطوير آليات عمل جديدة، وابتكار أساليب أخرى، أو إيجاد حلول للتحديات التي تواجه المتطوعين والجمعيات.
6. قياس أثر المعرفة المستفادة في تحسين الأداء التطوعي من خلال ملاحظات المتطوعين، التغذية الراجعة، تحليل البيانات.
7. إعداد تقارير توثق التجارب والإنجازات، وأي مشاكل تم مواجهتها خلال الأنشطة التطوعية.
8. تحفيز وتشجيع المتطوعين على نقل خبراتهم للآخرين، وحثهم على تقديم أفكار جديدة، وحلول مبتكرة لتحسين العملية التطوعية.
9. تشكيل مجموعات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو المنتديات الخاصة بالعمل التطوعي لتبادل الأفكار والموارد.
10. تطبيق أنظمة تكنولوجيا المعلومات لتسهيل الوصول إلى المعلومات بشكل سريع ومنظم.

3. استدامة العائد الاقتصادي والاجتماعي

يسهم العمل التطوعي في استدامة العائد الاقتصادي والاجتماعي من خلال:

1. تعزيز النمو الاقتصادي من خلال مساهمة المتطوعين في تقديم الخدمات دون مقابل مادي، وهذا بدوره يؤدي إلى خفض التكاليف التشغيلية للمؤسسات والجمعيات.
2. تعزيز النشاط الاقتصادي المحلي من خلال تحسين جودة الحياة في المجتمعات التي يتم تقديم الدعم لها، مما يجذب الاستثمارات المحلية.
3. توفير فرص لتطوير المهارات البشرية، وهذا يعزز إنتاجية العمل في المستقبل، ويزيد من العوائد الاقتصادية على المدى الطويل.
4. تحسين الخدمات العامة من خلال توفير خدمات تطوعية في مجالات متعددة مثل: التعليم والصحة، وغيرها.
5. تعزيز البنية التحتية الاجتماعية خصوصاً التطوع في مجال: البيئة، الأمن المجتمعي، الإغاثة، مما يخلق بيئة أفضل للعيش.
6. تعزيز التنمية الاجتماعية من خلال التعاون بين مختلف فئات المجتمع في الأنشطة التطوعية.
7. يسهم العمل التطوعي بشكل مباشر في مساعدة الفئات الضعيفة، ويحسن من استدامة رفاهية المجتمع ككل، ويقلل من الفجوات الاجتماعية.
8. رفع مستوى الوعي بالقضايا الاجتماعية والبيئية، ما يعزز روح المسؤولية الجماعية بين الأفراد.
9. يوفر العمل التطوعي فرصاً لتطوير المهارات الشخصية والمهنية للمتطوعين، ويساهم في تحسين قدرة العمالة على المساهمة في النمو الاقتصادي.
10. يشجع العمل التطوعي على إشراك الشباب في الأنشطة المجتمعية، ويمكنهم من اكتساب مهارات القيادة، والمشاركة الفاعلة في المجتمع.
11. يساهم العمل التطوعي في تشجيع القطاع الخاص على المشاركة في المسؤولية الاجتماعية، وهذا يعزز من ممارسات التنمية المستدامة التي تعود بالفائدة على الاقتصاد والمجتمع.
12. تقليل الفقر من خلال المساهمة في مشاريع تهدف إلى مكافحة الفقر، وتقديم الدعم للأسر المحتاجة، وهذا يساعد على تقليص الفجوات الاقتصادية والاجتماعية.

4. خارطة الأثر لوحدة العمل التطوعي

• تعريف خارطة الأثر

هي أداة استراتيجية توضح كيف يسهم العمل التطوعي في تحقيق أهداف الجمعية، ويحدث تأثير إيجابي على المجتمع، وتتضمن مجموعة من العناصر التي تربط بين المدخلات، والعمليات، والمخرجات، والأثر النهائي للعمل التطوعي.

• عناصر خارطة الأثر لوحدة العمل التطوعي:

1. المدخلات: وتشمل الموارد البشرية (المتطوعين)، الموارد المالية، الأدوات، والتدريب.
2. الأنشطة: جميع المبادرات والبرامج التطوعية التي يتم تنفيذها وفقاً لأهداف الجمعية.
3. المخرجات: وهي النتائج المباشرة، مثل عدد المتطوعين المشاركين، ساعات التطوع، المشاريع المنجزة.
4. النتائج قصيرة المدى: وتشمل اكتساب المتطوعين مهارات جديدة، تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز ثقافة العمل التطوعي.
5. النتائج بعيدة المدى: وتشمل التأثير المجتمعي المستدام، مثل تعزيز التماسك الاجتماعي، تمكين الأفراد، تحقيق التنمية المستدامة.
6. الأثر النهائي: يوضح كيف يسهم العمل التطوعي في تحقيق رؤية الجمعية، وتعزيز التنمية المجتمعية.

• أهمية خارطة الأثر:

- تساعد في قياس فعالية العمل التطوعي.
- تعزز التخطيط الاستراتيجي لوحدة التطوع.
- توفر رؤية واضحة لأصحاب المصلحة حول تأثير المبادرات التطوعية.

- تساهم في تحسين استدامة العمل التطوعي، وتطوير برامج بناءً على البيانات والتقييمات.

10. التطوع الاحترافي والتعاون مع القطاع الخاص

1. مفهوم التطوع الاحترافي

ويقصد به مشاركة المتطوعين في الأنشطة التطوعية من خلال توظيف خبراتهم ومهاراتهم التخصصية كالمطبخ، والهندسة، والإدارة، والتعليم، بهدف تقديم خدمات ذات جودة عالية، وبطرق أكثر تأثيراً واستدامة.

2. آليات استثمار المتطوعين من القطاع الخاص

1. عقد الشراكات المؤسسية مع الشركات لتقديم فرص تطوعية لموظفيها.
2. توظيف خبرات الموظفين في مجالاتهم التخصصية لدعم المشاريع التطوعية.
3. إشراك المتخصصين في تقديم استشارات أو تدريب للجمعيات غير الربحية.
4. تنظيم فعاليات مجتمعية يشارك فيها موظفو القطاع الخاص لتنفيذ مبادرات تنموية.
5. تكريم وتحفيز الشركات والمتطوعين لتعزيز الاستدامة في التطوع.

3. الجمعية للشراكة بين الجمعيات التطوعية والقطاع الخاص

1. أن تتماشى الشراكة مع أهداف الجمعية التطوعية، ورؤية القطاع الخاص في المسؤولية الاجتماعية لضمان تحقيق أثر مستدام.
2. عقد الاتفاقيات القانونية والرسمية التي تحدد نطاق الشراكة، الأدوار، والمسؤوليات، مدة الالتزام.
3. الشفافية والحوكمة في العمليات المالية والإدارية، وتقديم تقارير دورية عن نتائج الشراكة، ومدى تحقيق الأهداف المحددة.
4. التنظيم الإداري والتشغيلي من خلال تحديد آليات العمل، وجدولة الأنشطة التطوعية، توزيع الأدوار، وتنسيق الجهود بين الطرفين.
5. حماية حقوق المتطوعين والمستفيدين، والالتزام بالمعايير الأخلاقية، وضمان بيئة عمل آمنة.
6. تطوير سياسات تحفيزية تضمن استمرار التعاون، مثل التقدير الإعلامي، الجوائز، أو إدماج العمل التطوعي في برامج تطوير الموظفين.
7. قياس الأثر والمتابعة من خلال وضع آليات لقياس الأثر الاجتماعي والاقتصادي للشراكة، وتقديم تقارير تقييم دورية لتحسين الأداء وضمان الاستدامة.

11. التطوع العائلي

1. تعريف التطوع العائلي

التطوع العائلي هو: مشاركة أفراد العائلة في الأنشطة التطوعية لخدمة المجتمع، حيث يسهم هذا النوع من التطوع في تعزيز القيم الإنسانية، ويخلق تجربة اجتماعية تعزز التماسك الأسري والمسؤولية المجتمعية، ويتسم بمرورته وإمكانية إشراك جميع أفراد الأسرة، من الأطفال إلى الكبار، في أعمال خيرية مثل: توزيع المساعدات، حملات التوعية، تنظيم الفعاليات المجتمعية.

2. آليات إشراك الأسر في العمل التطوعي

1. تنظيم فعاليات تطوعية عائلية تمكّن جميع أفراد الأسرة من المشاركة فيها.
2. أنشطة مناسبة للأطفال من خلال إشراكهم في مهام تطوعية تناسب أعمارهم.
3. توجيه وتوعية الأسر بأهمية إشراك الأسرة في العمل التطوعي.
4. دعوة الأسر للمشاركة في المهرجانات، والأنشطة التطوعية، والفعاليات العامة.
5. إشراك الأسر في اتخاذ القرارات، وتمكينها من اختيار الأنشطة التطوعية التي تفضلها.
6. توفير فرص للعمل الجماعي بين الأطفال والكبار في الأنشطة التطوعية.
7. التقدير والتحفيز، وتقديم المكافآت للأسر التي تساهم في التطوع.

3. الفوائد الاجتماعية للتطوع العائلي

1. تعزيز التماسك الأسري وتشجيع الأسر على التعاون والمساهمة في مهام مشتركة.
2. غرس القيم الإنسانية في نفوس أفراد الأسرة مثل: التكافل، والعطاء، والمسؤولية.
3. تقوية العلاقات الاجتماعية، وتنمية روح العمل الجماعي بين أفراد الأسرة.
4. رفع الوعي الاجتماعي بالقضايا الاجتماعية والبيئية بين أفراد الأسرة.
5. تحفيز الأسر الأخرى للمشاركة في العمل التطوعي، وهذا يخلق مجتمعاً أكثر تفاعلاً وإيجابية.

12. إنهاء أو تعديل الفرصة التطوعية

1. حق المتطوع في إنهاء التطوع أو تغييره

يتطلب إنهاء الفرصة التطوعية، أو تغييرها عدة عناصر، أهمها:

1. أن تكون هناك سياسات وإجراءات واضحة يتمكن المتطوع من خلالها إنهاء مشاركته بسهولة وبدون تعقيدات.
2. تقديم إخطار مسبق من قبل المتطوع قبل إنهاء تطوعه بفترة زمنية محددة، ما يتيح للجمعية توفير البدائل، أو إعادة توزيع المهام.
3. احترام قرار المتطوع بإنهاء التطوع بدون ضغوط أو عقوبات، مع إظهار التقدير لتجربته وأدائه.
4. توفير قنوات تواصل مفتوحة مع المتطوع لمناقشة الأسباب التي دفعته لإنهاء التطوع أو تغييره.
5. في حال رغبة المتطوع في تغيير الدور أو النشاط، يجب توفير خيارات بديلة مناسبة له إذا كانت متوفرة.
6. حفظ حقوق الطرفين في حال الإنهاء المبكر، من خلال تسوية أي التزامات مهنية أو قانونية.
7. أن تقوم الجمعية بإجراء تقييم أداء للمتطوع قبل إنهاء العمل التطوعي، لتقديم ملاحظات بناءة يمكن أن تساعد في المستقبل.

2. التزامات الجمعية تجاه المتطوع المنسحب

1. احترام قرار المتطوع بالانسحاب، وعدم فرض ضغوط عليه للاستمرار إذا كان قد قرر إنهاء مشاركته.
2. أن تقدم الجمعية الدعم اللازم للمتطوع أثناء فترة انسحابه، سواء من خلال توجيه أسئلة لتوضيح الأسباب، أو تقديم استشارات حول كيفية الانتقال إلى فرص تطوعية أخرى.
3. أن تقوم الجمعية بإنهاء الإجراءات الإدارية المتعلقة بالمتطوع، مثل إزالة اسمه من القوائم، أو إعادة توزيع المهام التي كان يؤديها.
4. تسوية الالتزامات المالية أو المادية إذا كانت هناك أي مستحقات مالية أو مادية، مثل تسليم العهد، أو التعويضات، أو المكافآت.
5. أن تمنح الجمعية المتطوع شهادة تقدير لجهوده، أو تقرير أداء يُسهم في تعزيز سيرته الذاتية.
6. أن تمنح الجمعية المتطوع فرصة لتقديم ملاحظات حول تجربته التطوعية، والسبب وراء انسحابه، وذلك لتحسين بيئة العمل التطوعي في المستقبل.
7. أن تلتزم الجمعية بالسرية وحماية البيانات الشخصية للمتطوع بعد انسحابه من النشاط التطوعي.

3. إجراءات التقييم الختامي عند إنهاء الفرصة التطوعية

1. إجراء مقابلة ختامية مع المتطوع للاستماع إلى تجربته الشخصية، وملاحظاته، والأسباب التي دفعته لإنهاء التطوع.
2. تقييم أداء المتطوع، ومراجعة المهام التي قام بها، ومدى التزامه بالمسؤوليات والأنشطة المحددة له، وتحديد نقاط القوة، والمجالات التي يمكن تحسينها.
3. إعطاء المتطوع ملاحظات حول أدائه التطوعي بشكل بناء، مع التركيز على الإنجازات والمهارات التي اكتسبها.
4. جمع الملاحظات من المشرفين والزلاء حول أداء المتطوع، ومدى تفاعله مع الفريق والمستفيدين.
5. يقوم المتطوع بتعبئة استبيان لتقييم تجربته بشكل عام، مع التركيز على جوانب هامة، مثل: التنظيم، الدعم، بيئة العمل، والأنشطة التطوعية.
6. توثيق نتائج التقييم، وتقديم توصيات لتحسين بيئة العمل التطوعي للمتطوعين المستقبليين.
7. منح المتطوع شهادة تقدير، أو تقرير أداء في حال كان الأداء جيداً، يعكس جهوده خلال فترة التطوع.
8. حفظ التقييمات في قاعدة بيانات الجمعية لاستخدامها في تحسين الأنشطة التطوعية المستقبلية وتوفير معلومات مرجعية.

13. استثمار الذكاء الاصطناعي في العمل التطوعي

1. تحليل بيانات المتطوعين باستخدام الذكاء الاصطناعي

- تحليل بيانات المتطوعين باستخدام الذكاء الاصطناعي تتضمن مجموعة من العناصر، وهي:
1. جمع معلومات وبيانات المتطوعين، مثل: ساعات العمل، التقييمات، المهام المنجزة.
 2. معالجة البيانات المفقودة، أو غير الدقيقة باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي.
 3. تحليل بيانات المتطوعين، وتصنيفهم بناءً على بياناتهم السابقة.
 4. تحديد الأنماط الزمنية لتفاعل المتطوعين مع الأنشطة التطوعية.
 5. عرض النتائج عبر الرسوم البيانية والتقارير التفاعلية.
 6. إعداد تقارير دورية حول أداء المتطوعين باستخدام الذكاء الاصطناعي.

2. تخصيص الفرص التطوعية باستخدام التكنولوجيا

- يتم تخصيص الفرص التطوعية باستخدام التكنولوجيا عبر عدة آليات مبتكرة لضمان توافق المتطوعين مع الفرص المناسبة لهم، ومنها:
1. استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات المتطوعين (المهارات، الاهتمامات، الموقع) لمطابقتها مع الفرص التطوعية المناسبة.
 2. إنشاء منصات إلكترونية تتيح للمتطوعين تسجيل بياناتهم واستقبال توصيات تلقائية بالفرص المناسبة.
 3. دراسة أنماط مشاركة المتطوعين لاكتشاف الفئات الأكثر اهتماماً بأنواع معينة من الفرص.
 4. استخدام الخرائط الذكية لتحديد مواقع الفرص التطوعية، وتوجيه المتطوعين إلى الأنشطة الأقرب لهم.
 5. تطوير حسابات شخصية محدثة للمتطوعين تُظهر مهاراتهم وخبراتهم التطوعية، مما يسهل تخصيص الفرص المناسبة لهم.
 6. توفير روبوتات (Chatbots) دردشة ذكية للمساعدة في اقتراح الفرص، والإجابة على استفسارات المتطوعين بسرعة.
 7. تحليل ودراسة تفاعل المتطوعين مع الفرص السابقة لتقديم اقتراحات مخصصة تعزز تجربة التطوع.
 8. تطبيق تقنيات مشابهة لمنصات التجارة الإلكترونية؛ لاقتراح الفرص التطوعية بناءً على اهتمامات وسلوك المتطوع.
 9. استخدام البيانات المستخلصة من حسابات المتطوعين لاقتراح فرص تتناسب مع نشاطاتهم واهتماماتهم.
 10. إرسال تنبيهات تلقائية عبر البريد الإلكتروني، أو التطبيقات لإبلاغ المتطوعين بالفرص التي تناسبهم فور توفرها.
- هذه الآليات تساعد في تحسين تجربة المتطوعين، وزيادة كفاءة تخصيص الفرص، ما يعزز الاستفادة من الموارد البشرية المتاحة في العمل التطوعي.

14. معايير الالتزام والمراقبة في وحدة التطوع

1. تطوير مؤشرات قياس الالتزام بالمعايير

1. تطوير مؤشرات قياس الالتزام بالمعايير يتطلب اتباع منهجية واضحة لضمان الدقة والفعالية، ويشمل الخطوات التالية:
 1. تحديد المعايير والسلوكيات التي يجب أن يلتزم بها المتطوعون، سواء كانت معايير تنظيمية، أو أخلاقية، أو تشغيلية.
 2. تحديد الأهداف المطلوب تنفيذها من خلال هذه المعايير لضمان تحسين الأداء والالتزام.
 3. تحديد مؤشرات كمية ونوعية تقيس مدى الالتزام بالمعايير، مثل نسبة الحضور، الالتزام بالمواعيد، عدد المخالفات، مستوى رضا المستفيدين.
 4. تصميم أدوات القياس مثل: تطوير استبيانات، قوائم مراجعة، وتقارير تحليلية لمتابعة الالتزام بشكل دوري.
 5. استخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي، وتوظيفها لرصد ومتابعة المؤشرات بدقة.
 6. إجراء تحديثات دورية، وتقييم فاعلية المؤشرات بانتظام، وتحسينها، وفقاً للنتائج، والتحديات.
 7. تحليل البيانات المستخرجة من المؤشرات، وإعداد تقارير تساعد في تحسين الأداء، واتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

2. آليات التدقيق والمتابعة لضمان امتثال المتطوعين

1. متابعة أداء المتطوعين بشكل منتظم من خلال المشرفين والتقارير الدورية.
2. طلب تقارير من المتطوعين توضح الإنجازات والتحديات التي واجهتهم أثناء العمل.
3. قيام المشرفين بزيارات ميدانية لرصد مدى التزام المتطوعين بالمعايير المحددة.
4. توظيف الأنظمة الرقمية لتتبع ساعات العمل والأداء.
5. جمع آراء المستفيدين والزملاء عن أداء المتطوعين ومدى التزامهم بالقواعد.
6. توفير قنوات للإبلاغ عن أي سلوك مخرج من المتطوع، واتخاذ الإجراءات اللازمة.
7. عقد لقاءات دورية مع المتطوعين لمناقشة الأداء وتقديم التغذية الراجعة.
8. مراجعة أداء كل متطوع بناءً على معايير واضحة، وتقديم توصيات للتحسين.
9. التدقيق المفاجئ للتحقق من التزام المتطوع بمعايير الأداء على أرض الواقع.
10. معالجة المخالفات بطرق تصحيحية، وتحفيز المتطوعين الملتمزمين لتعزيز الامتثال.

15. المراجع والمصادر

- القوانين والأنظمة ذات العلاقة:
 - اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي
 - نظام العمل التطوعي
 - نظام حماية البيانات الشخصية
 - نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة
 - لائحة الذوق العام
- مصادر أدلة ومعايير إدامة
- أفضل الممارسات العالمية:
- Habitat for Humanity. (n.d.). Volunteer Code of Ethics. Retrieved from ://www.habitat.org
- Independent Sector. (n.d.). Principles for Good Governance and Ethical Practi https ce. Retrieved from https://independentsector.org
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (n.d.). Volunteer Charter. Retrieved from https://www.ifrc.org
- National Council for Voluntary Organisations (NCVO). (n.d.). Volunteering Good Practice Guide. Retrieved from https://www.ncvo.org.uk
- Volunteer Canada. (2017). Canadian Code for Volunteer Involvement. Retrieved from <https://volunteer.ca>.

16. الملاحق

1. نموذج تسجيل المتطوع
2. نموذج اتفاقية التطوع
3. دليل التواصل داخل الجمعية
4. قائمة التوجيهات الأمنية والصحية للمتطوعين
5. نماذج تقييم الأداء والتغذية الراجعة

اعتماد الدليل

اسم المسؤول المعتمد:

المنصب:

توقيع:

تاريخ الاعتماد: