



جمعية مراكز الأحياء  
بمنطقة مكة المكرمة  
المجلس الفرعي بمحافظة جدة

الدليل التعريفي

# لبرنامج تطوع جدة

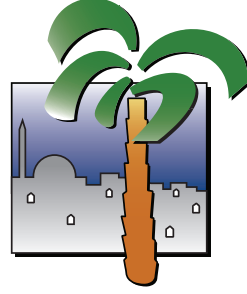
بجمعية مراكز الأحياء بمحافظة جدة

الجهة المنفذة

غادن  
Ghadan

للاستشارات و بناء القدرات  
Consulting & Capacity Building

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## جمعية مراكز الأحياء

بمنطقة مكة المكرمة

المجلس الفرعي بمحافظة جدة

# المحتويات

|    |  |
|----|--|
| 7  | ..... مقدمة  |
| 9  | ..... عن الجمعية   |
| 9  | ..... رؤية الجمعية                                       |
| 9  | ..... رسالة الجمعية                                      |
| 9  | ..... قيم الجمعية  |
| 10 | ..... أهداف الجمعية                                      |
| 10 | ..... ماهو التطوع؟                                       |
| 11 | ..... لماذا نحتاج إلى إدارة التطوع؟                      |
| 13 | ..... ما هي إدارة التطوع؟                                |
| 14 | ..... أدوار إدارة التطوع:                                |
| 14 | ..... أدوار وحدات التطوع في مراكز الأحياء                |
| 15 | ..... قضايا التطوع في الجمعية:                           |
| 16 | ..... المرجعية الإدارية لإدارة التطوع:                   |
| 16 | ..... الهيكل الإداري لإدارة التطوع                       |
| 17 | ..... المرجعية الإدارية لوحدات التطوع في مراكز الأحياء:  |
| 17 | ..... الهيكل الإداري لوحدات التطوع في مراكز الأحياء:     |
| 18 | ..... المهام الوظيفية لمدير إدارة التطوع:                |
| 20 | ..... المهام الوظيفية للسكرتير التنفيذي                  |
| 22 | ..... مهام لجنة تنمية الموارد المالية والشراكات          |
| 23 | ..... مهام مجلس التطوع                                   |
| 24 | ..... المهام الوظيفية لمنسق/ة المراكز الرجالية والنسائية |
| 26 | ..... المهام الوظيفية لمسؤول/ة وحدة التطوع في مركز الحي  |
| 28 | ..... المهام الوظيفية لأخصائي التدريب والتوعية           |
| 30 | ..... المهام الوظيفية لمسؤول الفرص التطوعية              |
| 32 | ..... المهام الوظيفية لمسؤول الإعلام وتقنية المعلومات    |
| 34 | ..... التكامل في إدارة العمل التطوعي في الجمعية          |
| 35 | ..... دائرة حياة إدارة المتطوعين:                        |
| 40 | ..... استراتيجيات في التعامل مع المتطوعين                |
| 41 | ..... دوافع المتطوعين                                    |





مقدمة

يعدُّ العمل التطوعي مطلباً وطنياً وضرورةً إنسانيةً ودعامةً أساسيةً، في بناء وتعزيز التكافل الاجتماعي في المجتمعات المتحضرة والمتقدمة، كما أنه أحد الطرق والوسائل التي تتيح لتلك المجتمعات توظيف الطاقات البشرية والمادية المتوفرة؛ بما يساهم في تنمية مواردها وتطوير مرافقها. وتنبع أهمية العمل التطوعي من كونه يعزز انتماء الفرد لمجتمعه ووطنه وتقديم الخدمة له وتعويده على روح البذل والعطاء وممارسة عمل الخير، تطبيقاً لمعتقداته وما يتلقاه من مبادئ ومثل، فضلاً عن إكسابه مهارات وجدارات نافعة من خلال هذه المساهمة العملية. إن ممارسة العمل التطوعي يساهم في تنمية السلوك الإيجابي لدى الفرد وتعويده على حب العمل والتعاون والعطاء، وتنمية روح المواطنة، واكتساب المهارات والجدارات الأساسية التي تعينه مستقبلاً في حياته الوظيفية والعملية والتأقلم مع المجتمع، وتنمية روح البذل لديه بدون مقابل، كأحد السلوكيات التربوية التي يحثُّ عليها ديننا الإسلامي. كما أنه دعامة اقتصادية وثررة وطنية ينبغي الإفادة منها. لذلك نجد أن دول العالم المتقدمة أولت هذا المجال اهتماماً كبيراً وبذلت في سبيل الارتقاء به جهوداً متواصلة وهي اليوم تحصد ثمار تلك الجهود؛ كما تدل الأرقام الواردة في الجدول التالي:

| الدولة   | نسبة المتطوعين من السكان | نسبة المتطوعين من العاملين في القطاع الخيري |
|----------|--------------------------|---|
| أمريكا   | %25                      | %34   |
| بريطانيا | %44                      | %41   |
| فرنسا    | %26                      | %47   |
| السويد   | %49                      | %72   |
| ألمانيا  | %36                      | 42  |
| النرويج  | %40                      | %64   |
| اليابان  | -                        | %40   |
| الفلبين  | -                        | %50   |

وبما أن جمعية مراكز الأحياء تهدف إلى تفعيل العمل التطوعي للمساهمة في تحقيق رؤية المملكة بالوصول إلى مليون متطوع في ٢٠٣٠.

عن الجمعية





## عن الجمعية

تسعى جمعية مراكز الأحياء بمحافظة جدة لتعزيز المبادرات المجتمعية والتطوعية وتعزيز المشاركة التطوعية في أنشطتها وبرامجها الرامية إلى النهوض بالمجتمع. ورغبة في ضمان جودة المشاركة وضبط العلاقة مع هذه الجهود التطوعية الفردية والجماعية سعت جمعية مراكز الأحياء بمحافظة جدة إلى إعداد دليل المتطوع والذي يحدد الضوابط والشروط لضمان تحقيق أهداف الجمعية وحفظ حقوق المتطوعين.

## رؤية الجمعية

بناء مؤسسة اجتماعية بمعايير عالمية تعنى ببناء الإنسان وتفعيل طاقات الفرد والمجتمع لتحقيق التنمية المستدامة.

## رسالة الجمعية

تكوين علاقة إيجابية بين الفرد ومحيطه الذي يعيش فيه، وتشجيع مشاركة السكان في جهود تنمية المدن وتطويرها والمحافظة على مكتسباتها ومنجزاتها وتنمية الشعور بالولاء والانتماء للوطن.

## قيم الجمعية

تبنت جمعية مراكز الأحياء بمحافظة جدة خمس قيم تسعى الجمعية من خلال استراتيجيتها لتعميقها في المجتمع وتستهدف غرس هذه القيم مساهمة في بناء الإنسان القوي الأمين وهي:

- إتقان العمل
- الشفافية والمهنية
- الشراكات المجتمعية
- إنسانية العلاقة
- الأمن الاجتماعي

## أهداف الجمعية

تهدف الجمعية إلى تحقيق رسالة اجتماعية تتمثل في إحداث تغيير اجتماعي في أسلوب حياة الأسرة بما يعزز دورها في المجتمع. وتعتمد الجمعية في تحقيق أهدافها على إنشاء مقرات متكاملة في الأحياء تكون بمثابة مراكز اجتماعية ورياضية وثقافية عالية المستوى، وتعتمد مبدأ المشاركة الفعالة لسكان الحي في تنظيم

وإدارة تلك المراكز وتتلخص الأهداف في التالي:

1. نشر الوعي السليم والأخلاق الفاضلة بين أفراد الحي ومن ثم المجتمع.
2. المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية.
3. إحياء دور التواصل الاجتماعي والعلاقات الإيجابية بين أفراد الحي ومن ثم المجتمع.
4. الاستفادة من ذوي القدرات المختلفة لبناء قدرات أفراد المجتمع لزيادة الفعالية والكفاءة.
5. رفع روح المواطنة بين شرائح المجتمع.
6. شغل أوقات الفراغ بما يعود بالنفع على المجتمع.
7. مناقشة احتياجات الحي وطرح الحلول المناسبة وتقديم الاقتراحات اللازمة وصولاً إلى حي نموذجي يسوده التكافل الاجتماعي.

## ماهو التطوع؟

### تعريف التطوع في المعيار الاستراتيجي:

هو النشاط الذي يتم عبر مشاريع محددة أو من خلال المنظمات غير الربحية، شريطة أن يعود بالفائدة على المجتمع والمتطوع، وأن يتم من دون إكراه أو مقابل قيمة مالية.

التطوع أيضاً هو ما يتبرع الإنسان به دون إلزام أو مقابل، سواءً كان تبرعه برأي أو بالعمل أو بعملٍ، وهو باختصار؛ عمل الخير في كل جوانبه، وهو كذلك خدمة إنسانية وطنية\*.

\* [www.volunteeringaustralia.org/policy-advocacy/national-standards-and-supporting-material](http://www.volunteeringaustralia.org/policy-advocacy/national-standards-and-supporting-material)

## تعريف المتطوع في قاموس اكسفورد:

هو الشخص الذي يقوم بالمشاركة في مؤسسة أو القيام بمهمة بدون مقابل مالي.

## لماذا نحتاج إلى إدارة التطوع؟

- استقطاب المتطوعين ذوي المهارات المناسبة للعمل.
- تحقيق العدل والمساواة عبر تنظيم وتوحيد طريقة التعامل مع المتطوعين.
- وجود إدارة التطوع للعمل التطوعي، يسهم بقوة في الحفاظ على المتطوعين واستمرارهم.
- وجود إدارة التطوع للعمل التطوعي يساعد الجمعيات على القيام بأدوارهم الرئيسية، ألا وهي إشراك المتطوعين وزيادة المشاركة المجتمعية.
- وجود إدارة التطوع للعمل التطوعي سيرفع نسبة الفاعلية والإنجاز في الجمعية مع تقليل تكلفة الموارد البشرية.

### للمنظمات والجمعيات

- انتشار الثقافة الصحيحة للتطوع في المجتمع.
- تحقق التواصل بين الجمعية والمجتمع مما سيساعد في الترويج لاحتياجات الجمعية وقيمتها.
- اكتساب الشباب للمهارات المتعددة وزيادة شعورهم بالمسؤولية.
- تفعيل المواطنة الصالحة.

### للمجتمع

- إدارة التطوع ستعمل على تنوع الفرص التطوعية، والتي تجعل مجال الاختيار والرغبة بالتطوع واسعا.
- إدارة التطوع ستنظم العمل من خلال خطط محددة.
- إدارة التطوع ستعمل على تدريب المتطوعين على مهارات للتطوع.
- إدارة التطوع ستحرص على التقدير والتكريم لضمان استمرار العطاء.
- إدارة التطوع ستستمر في التواصل مع المتطوعين مما سيحفّزهم للتطوع المستمر.

### للمتطوع

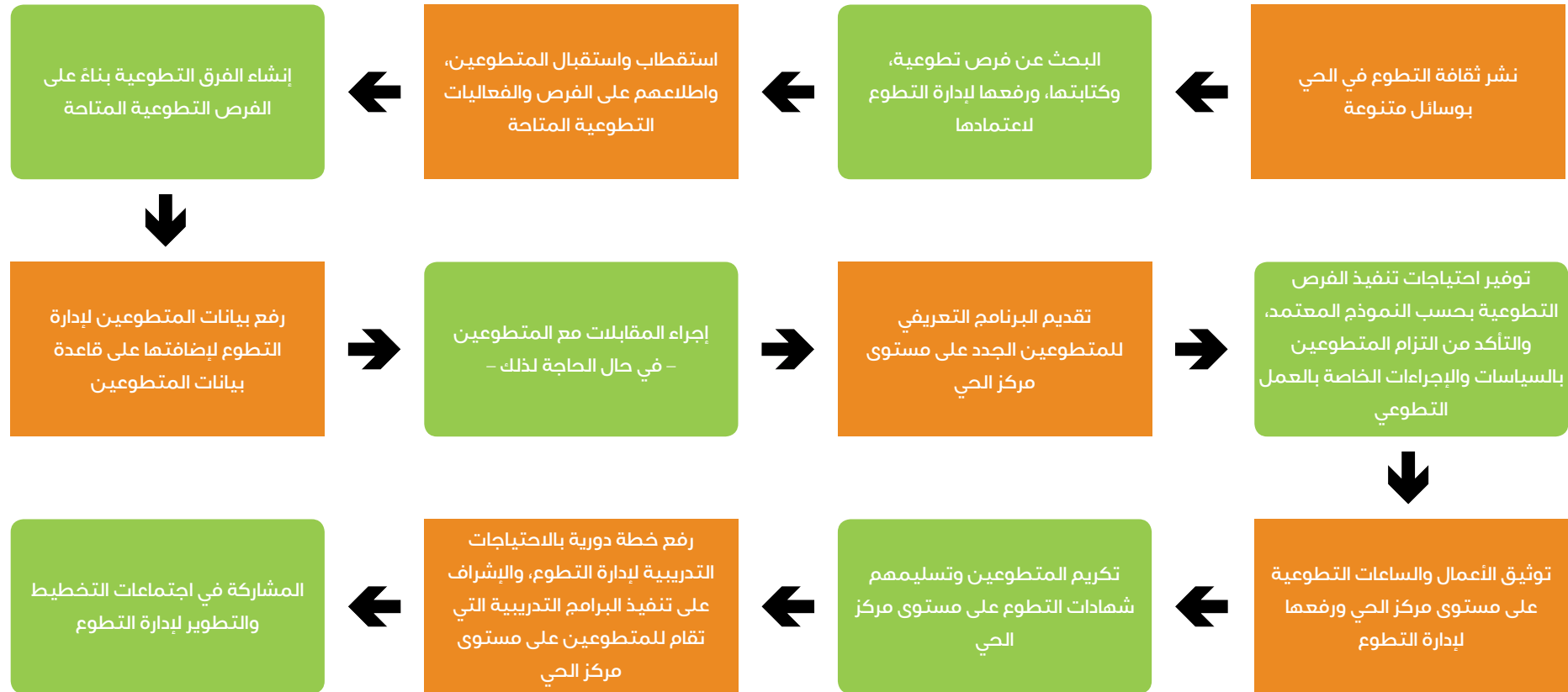


ماهي  
إدارة التطوع؟

**إدارة التطوع هي:** المكون الإداري الذي يختص بشؤون المتطوعين في الجمعية ومراكز الأحياء، عبر تحديد الاحتياجات التطوعية وكتابة الفرص التطوعية لها واستقطاب وتوظيف المتطوعين حسب قدراتهم وحاجات الجمعية ومراكز الأحياء، كما تقوم إدارة التطوع بتأهيل وتدريب المتطوعين حسب المهمة، ومتابعتهم أثناء الأداء وتكريمهم ونشر إنجازاتهم.

وتتشكل إدارة التطوع من هيكل إداري يتكون من عدة مهام وظيفية تتبع لمدير إدارة التطوع حسب رؤية الجمعية ومراكز الأحياء وقدراتها وحجم العمل التطوعي فيها.

## أدوار إدارة التطوع في مراكز الأحياء



## أدوار إدارة التطوع:

### ١. نشر ثقافة التطوع

من خلال تعزيز أهمية مفهوم التطوع وأثره على الفرد والمجتمع، وتحفيز أفراد المجتمع للمشاركة في الأعمال التطوعية وتوجيههم نحوها لخدمة رسالة الجمعية، وإبراز قصص النجاح والممارسات الإيجابية التي يقوم بها المتطوعون، كما يقع على عاتق الوحدة أيضاً تعزيز ثقافة التطوع لدى منسوبي الجمعية والعاملين فيها.

### ٢. توفير الفرص التطوعية

تقوم إدارة التطوع بالتعاون مع جميع الإدارات والأقسام المختلفة ومراكز الأحياء، من خلال تقييم احتياج هذه الإدارات والأقسام ومراكز الأحياء للمتطوعين والمساهمة في تصميم الفرص التطوعية ومن ثم البدء في الاستقطاب والإعلان والتسويق للراغبين في التطوع.

### ٣. متابعة تنفيذ سياسات وأنظمة التطوع في الجمعية ومراجعتها دورياً:

نجاح عملية التطوع يعتمد بشكل كبير على وجود نظام احترافي وتطبيقه في إدارة التطوع، وهذا النظام بطبيعة الحال يحتاج إلى مراجعة دورية (سنوية على الأقل) يتم فيها تحديث النظام وتعديل مواده بما يتناسب مع الخبرة المكتسبة خلال الفترة الماضية.

### ٤. استقطاب وتوظيف المتطوعين:

السعي لاستقطاب المتطوعين في الفرص التطوعية الموجودة في الإدارة

الرئيسية للجمعية بالطرق المناسبة والمتنوعة للوصول لشرائح المجتمع المختلفة، مع الحرص على الاختيار الدقيق بما يتناسب مع الفرص التطوعية المتاحة، ويتبع ذلك تكوين قاعدة بيانات للمتطوعين على مستوى الجمعية وعلى مستوى مراكز الأحياء مما يسهل عملية البحث والاستقطاب والتواصل مع المتطوعين.

### ٥. تنفيذ البرامج التعريفية والتدريبية للمتطوعين ومتابعتها:

التعريف بالجمعية وأهدافها وما يرتبط بذلك من مفاهيم ومعاني هو من صميم أدوار إدارة التطوع، وهي أيضاً مسؤولة عن تقديم التدريب المناسب لما يحتاجه المتطوعون من معارف ومهارات لتأدية أعمالهم التطوعية بشكل صحيح.

### ٦. الإشراف على أعمال المتطوعين وإدارتها:

تقوم إدارة التطوع بالإشراف على جميع الأعمال التي يقوم بها المتطوعون بالتعاون مع الإدارات والأقسام ومراكز الأحياء بما يضمن سلامة المتطوعين، وسلامة المخرجات، وحسن سير العملية التطوعية، وتحقيق أهدافها.

### ٧. تقييم مشاركة وحدات التطوع عبر قياس النتائج وحصر الساعات التطوعية:

التقييم المستمر لجميع الفرص التي يتم إنجازها سيؤثر إيجاباً على تفادي الأخطاء مستقبلاً وزيادة جودة المخرجات وبالتالي تعظيم أثر التطوع على الفرد والمجتمع، كما أن إحصاء الساعات التطوعية يعدّ وسيلة مهمة للحصول على مؤشر يدل على مقدار العمل المبذول وحجم الإنجاز، ويدل أيضاً على مدى قوة

**١١. التقييم والتطوير المستمر للبرامج والأعمال التطوعية في الجمعية:**  
من خلال الإبداع في البرامج التطوعية، والفرص المصممة، والاستفادة من التجارب وتطويرها، كما أن فتح المجال للمتدربين للمشاركة في وضع أفكار لمشاريع وفرص تطوعية سيساهم في ذلك بشكل كبير.

**١٢. إبراز الجهود التطوعية للجمعية ومراكز الأحياء إعلامياً:**  
توسيع دائرة الإعلام من خلال توثيق التجارب الناجحة والتواصل الفعال والمستمر خصوصاً عبر وسائل التواصل الاجتماعي للوصول لشريحة واسعة من المجتمع.

**١٣. الإشراف على بناء وحدات التطوع في مراكز الأحياء ووضع الخطط التشغيلية واعتماد العاملين فيها:**

ويتم ذلك عبر التأكد من اختيار العاملين في وحدات التطوع وفقاً للأدوار المطلوبة منهم، وتدريبهم على تطبيق سياسات وإجراءات التطوع بشكل احترافي، ووضع ومتابعة خطة تشغيل الوحدة بشكل دوري.

التطوع في المجتمع المحيط وهو مهم على صعيد المتطوع ليرى إنجازاته الشخصي، وعلى صعيد عمل الجمعية عموماً.

#### **٨. التواصل مع المتطوعين بشكل مستمر:**

من المهم أن تستمر إدارة التطوع بالتواصل مع المتطوعين (الحاليين والمنقطعين) وذلك بإرسال آخر الأخبار والإنجازات من خلال وسائل التواصل المتاحة، بالإضافة إلى الفرص التطوعية الجديدة.

#### **٩. التعاون والتواصل مع الجهات الأخرى خارج الجمعية في كل ماله علاقة بالعمل التطوعي:**

تعمل الجمعية على توفير الفرص التطوعية بشكل مستمر، والتواصل مع المتطوعين بالأخبار والإنجازات من خلال وسائل التواصل المتاحة.

#### **١٠. تكريم وتقدير المتطوعين والاحتفاء بهم:**

من خلال التكريم، والدعم المعنوي، ونشر قصص النجاح، والإنجازات وتقديم بعض الهدايا الرمزية بما يتناسب مع واقع المتطوعين ويعمل على تحفيزهم، كما أن إقامة فعالية للتكريم يعد أمراً مهماً ولو لمرة واحدة في العام الواحد.

## **قضايا التطوع في الجمعية:**

تحرص إدارة التطوع على أن تكون جميع الفرص والبرامج التطوعية التي تنفذها أو تشرف عليها تخدم خمس قضايا رئيسية، وهي:

١. قضايا الشباب.

٢. الأمن.

٣. السلامة.

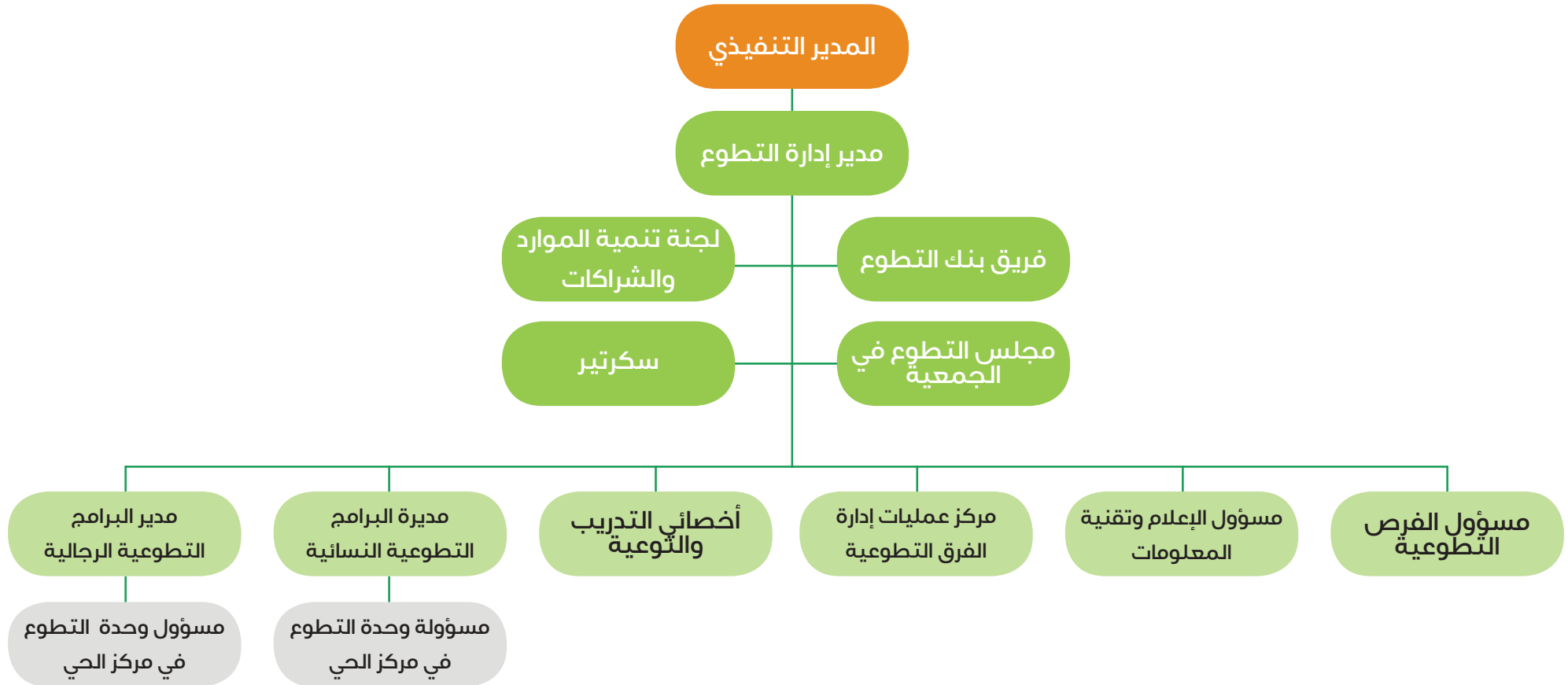
٤. الصحة.

٥. البيئة.

## المرجعية الإدارية لإدارة التطوع:

ترجع إدارة التطوع إداريا إلى المدير التنفيذي في جمعية مراكز الأحياء بمحافظة جدة.

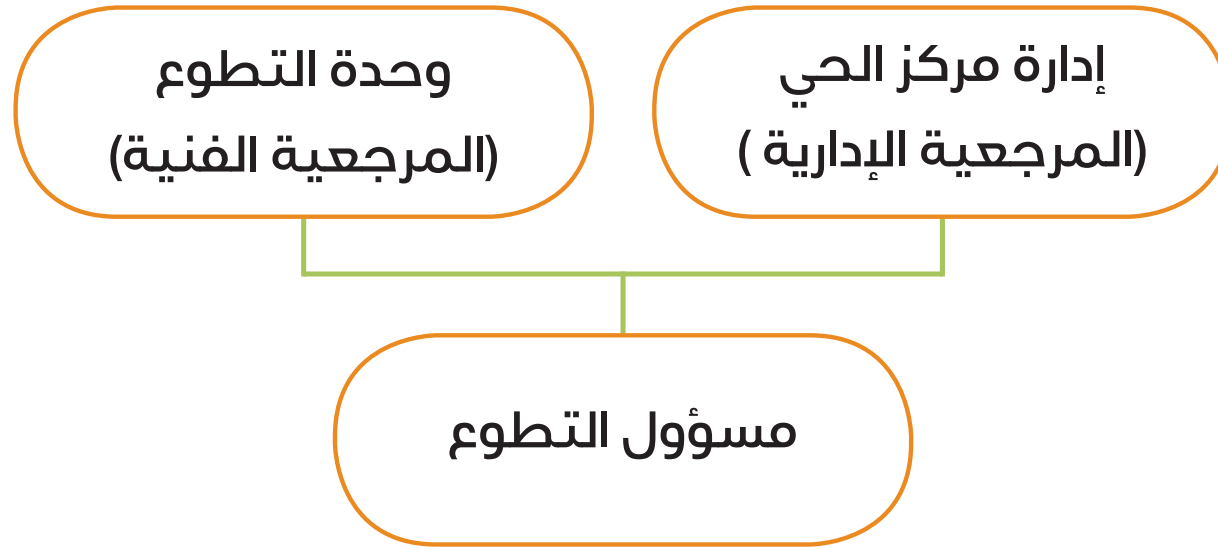
## الهيكل الإداري لإدارة التطوع





## المرجعية الإدارية لوحدات التطوع في مراكز الأحياء:

ترجع وحدات التطوع في مراكز الأحياء إداريا إلى مدير مركز الحي، بينما تكون مرجعيتهم الفنية إلى إدارة التطوع، ويلتزم الطرفان بالشفافية والتنسيق في العلاقة بينهما لما فيه مصلحة الجمعية والمتطوعين.



## الهيكل الإداري لوحدات التطوع في مراكز الأحياء:

الوظيفة الأساسية في وحدات التطوع بمراكز الأحياء الرجالية والنسائية هي "مسؤول الوحدة"، ويمكن إضافة أي وظائف أخرى وفقا للأدوار والموارد والبشرية المتاحة في مركز الحي أو إدارة التطوع.

## المهام الوظيفية

# لمدير إدارة التطوع

### الغرض الوظيفي:

الإشراف على جميع مهام إدارة التطوع والعاملين فيها ومنسقي الوحدات والمتطوعين.

### المرجع الإداري:

المدير التنفيذي

### الواجبات الوظيفية:

١. وضع الأدوار والأهداف الخاصة بإدارة التطوع.
٢. الإشراف على تنفيذ سياسات وإجراءات إدارة التطوع.
٣. تحديد الموارد الكافية لتحقيق أهداف إدارة التطوع وإعداد الموازنة السنوية.
٤. تثقيف العاملين في الجمعية عن أهمية العمل التطوعي.
٥. الإشراف على إعداد التقارير الخاصة بإدارة التطوع.
٦. الإشراف على العاملين في إدارة التطوع، وتقييم مدى تحقيقهم لأهدافهم الوظيفية.
٧. المساهمة في عقد الشراكات وجلب الرعاية في مجال التطوع تحت إشراف المدير التنفيذي والجهات ذات العلاقة في الجمعية.
٨. القيام بمراجعة السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع بشكل دوري.
٩. إدارة جميع الحسابات الإلكترونية الخاصة بإدارة العمل التطوعي بالتعاون مع الجهة ذات العلاقة داخل الجمعية.
١٠. التأكد من توفر جميع الإجراءات القانونية اللازمة (التراخيص والأذونات) للمتطوعين لتأدية مهامهم التطوعية بالتنسيق مع الجهة ذات العلاقة بالجمعية.
١١. التركيز في الاهتمام على المتطوعين وتطويرهم وتحفيزهم وتكريمهم.

**المؤهلات والخبرات:**

١. مؤهل جامعي.
٢. خبرة إدارية مميزة.
٣. خبرة مميزة في العمل المجتمعي والتطوعي.

**المهارات:**

١. القدرة على إدارة الفعاليات والمشاريع.
٢. القدرة على التواصل الفعال مع المتطوعين والجمعيات والمؤسسات.
٣. القدرة على تحفيز الآخرين.
٤. القدرة على العمل ضمن فريق.
٥. القدرة على تكوين علاقات فعّالة والإفادة منها.

## المهام الوظيفية

# للسكرتير التنفيذي للتطوع

### الغرض الوظيفي:

تنفيذ العمليات الإدارية والمالية للعاملين في إدارة التطوع والمتطوعين وإدارة مكتب مدير إدارة التطوع.

### المرجع الإداري:

مدير إدارة التطوع

### الواجبات الوظيفية:

١. الإشراف على جميع أعمال السكرتارية في مكتب مدير إدارة التطوع.
٢. التحضير للاجتماعات وحضورها وتحرير المحاضر والرسائل اللازمة لها حسب طلب مدير إدارة التطوع.
٣. التعامل مع المكالمات الهاتفية ومتابعة البريد الوارد والصادر والبريد الإلكتروني.
٤. تأمين نشر التعليمات والمعلومات الضرورية للعاملين والمتطوعين في إدارة التطوع.
٥. التحضير للاجتماعات وحضورها وتحرير المحاضر والرسائل اللازمة لها حسب طلب مدير إدارة التطوع.
٦. أرشفة كافة بيانات ومراسلات إدارة التطوع والمتطوعين.
٧. متابعة الحصول على الترخيصات والأذونات المطلوبة لأداء المهام التطوعية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة في الجمعية.
٨. التنسيق بين المتطوعين والجهات ذات العلاقة في الجمعية بخصوص الحصول على التعويضات المالية أو دفع قيمة الفواتير المعتمدة.
٩. إجراء الحجوزات والترتيبات مع أي جهات خارج الجمعية.
١٠. القيام بما يطلبه منه مدير التطوع ويدخل ضمن نطاق عمله كسكرتير تنفيذي.
١١. رفع التقارير اللازمة لمدير إدارة التطوع.

**المؤهلات والخبرات:**

١. شهادة ثانوية ويفضّل دبلوم فني أو إداري.
٢. خبرة في السكرتارية والعمل الإداري.

**المهارات:**

١. مهارات جيدة في التنظيم والتنسيق.
٢. إتقان استخدام برامج (Microsoft Office).
٣. القدرة على استخدام برامج التصميم مثل (photoshop - illustrator - InDesign).
٤. القدرة على التحدث والكتابة باللغة الإنجليزية.

## المهام الوظيفية

# لجنة تنمية الموارد المالية والشراكات

### الغرض الوظيفي:

لجنة تعنى بالتواصل مع مختلف شرائح المجتمع لتوفير الدعم المالي لبرامج الإدارة مادياً ومعنوياً انطلاقاً من مبدأ المسؤولية الاجتماعية، وتتكون اللجنة من ٧ إلى ١٥ عضواً، ويتم تجديد العضوية كل سنتين.

### المرجع الإداري:

مدير إدارة التطوع. ويكون عضواً في اللجنة ويتم انتخاب مدير اللجنة من جميع الأعضاء بالأغلبية. وتقوم اللجنة بإقرار آلية العمل الداخلية بالتراضي بين جميع الأعضاء.

### الواجبات الوظيفية:

١. تكوين قاعدة بيانات للداعمين والمتعاونين وتحديثها دورياً.
٢. إعداد برامج نوعية وفاعلة لجلب الدعم من المساهمين أفراداً ومؤسسات والتواصل مع المتبرعين بالتقارير والإهداءات والرسائل والزيارات.
٣. التواصل مع الداعمين في المناسبات المختلفة.
٤. نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية بين الداعمين والمتعاونين.

### المؤهلات والخبرات:

١. خبرة في العمل التجاري أو في تنمية الموارد المالية أو صاحب علاقات واسعة.
٢. القدرة على المساهمة في تنمية موارد الإدارة وإقامة شراكات مميزة.
٣. القدرة على الالتزام باجتماعات اللجنة والمسؤوليات المترتبة على ذلك.

## المهام الوظيفية

# لمجلس التطوع

### الغرض الوظيفي:

مجلس يعنى بتقديم الاستشارات ومراجعة التقارير وتقييمات المتطوعين لإدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز وتقديم التوصيات لتطوير العمل التطوعي في الجمعية ومراكز الأحياء، انطلاقاً من قيم الشفافية والمساءلة. ويتكون المجلس من جميع أعضاء إدارة التطوع ومدير إدارة أخرى في الجمعية وعدد مساوي لهم من المتطوعين المميزين مع الجمعية مع مراعاة التنوع في الشريحة العمرية والأحياء السكنية، وتمثيل الرجال والنساء، ويتم تجديد العضوية كل سنتين.

### المرجع الإداري:

مدير إدارة التطوع. ويكون عضواً في المجلس ويتم انتخاب مدير المجلس من جميع الأعضاء بالأغلبية. ويقوم المجلس بإقرار آلية العمل الداخلية بالتراضي بين جميع الأعضاء.

### الواجبات الوظيفية:

1. مراجعة الخطة السنوية لإدارة التطوع.
2. مراجعة السياسات والإجراءات الخاصة بالتطوع في الجمعية.
3. مراجعة تقييم المتطوعين للجمعية وتقديم التوصيات.
4. التواصل مع أصحاب المصلحة داخل وخارج الجمعية لما فيه مصلحة العمل التطوعي في الجمعية.
5. تقديم الاقتراحات والتوصيات.
6. المساهمة في الإشراف على بعض المشاريع - حسب الإمكانيات -.

### المؤهلات والخبرات:

1. التميز في العمل التطوعي مع الجمعية.
2. القدرة على إثراء المجلس بالملاحظات والتراء.
3. القدرة على الالتزام باجتماعات المجلس والمسؤوليات المترتبة على ذلك.

## المهام الوظيفية

# مديرة التطوع في المراكز الرجالية والنسائية

### الغرض الوظيفي:

إدارة عمليات التواصل وتوثيق البيانات واعتماد الطلبات في وحدات التطوع بمراكز الأحياء الرجالية أو النسائية ومساعدة مدير إدارة التطوع في مهامه حسب الطلب.

### المرجع الإداري:

مدير إدارة التطوع

### الواجبات الوظيفية:

١. المشاركة في التخطيط وإعداد البرامج لإدارة التطوع في مراكز الأحياء الرجالية/النسائية.
٢. متابعة التزام وحدات التطوع في المراكز الرجالية/ النسائية بتطبيق سياسات وإجراءات التطوع.
٣. التأكد من قيام وحدات التطوع في المراكز الرجالية/النسائية بتوفير الفرص التطوعية والإعلان عنها.
٤. الإشراف على جمع بيانات المتطوعين/المتطوعات في مراكز الأحياء الرجالية/النسائية وإرسالها لمسؤول الإعلام وتقنية المعلومات لإضافتها.
٥. استقبال شكاوى المتطوعين/ المتطوعات وحلها أو رفعها لمدير إدارة التطوع.
٦. الإشراف على تقييم التطوع في مراكز الأحياء الرجالية/النسائية.
٧. المشاركة في إعداد الميزانية المناسبة لوحدات التطوع في المراكز الرجالية/النسائية.
٨. تنفيذ المهام التي يطلبها مدير إدارة التطوع ضمن إطار العمل التطوعي.
٩. تكوين فريق عمل من المتطوعين/المتطوعات - عند الحاجة -.
١٠. رفع تقرير أسبوعي إلى مدير إدارة التطوع لبيان ما تم إنجازه.



**المؤهلات والخبرات:**

١. مؤهل جامعي.
٢. خبرة إدارية متوسطة.
٣. خبرة في العمل المجتمعي والتطوعي.

**المهارات:**

١. القدرة على تحمل ضغط العمل العالي.
٢. القدرة على المتابعة والاهتمام بالتفاصيل.
٣. مهارات تواصل عالية.
٤. القدرة على الاستماع والإنصات.
٥. القدرة على العمل ضمن فريق.

المهام  
الوظيفية

## لمسؤول/ة وحدة التطوع في مركز الحي

## الغرض الوظيفي:

إدارة عملية التطوع في مركز الحي من مرحلة التخطيط إلى تصميم الفرص التطوعية والاستقطاب والتسكين والإشراف والتحفيز والتكريم وانتهاء بالتقييم والتطوير.

## المرجع الإداري:

مدير وحدة التطوع

## الواجبات الوظيفية:

1. تصميم الفرص التطوعية داخل الوحدة بشكل احترافي ورفعها لإدارة التطوع لاعتمادها.
2. مساعدة مشرفي البرامج الأخرى في المركز على تصميم الفرص التطوعية.
3. تنفيذ حملات توعوية إثرائية على مستوى المركز لإثراء مفهوم العمل التطوعي في الحي.
4. توعية الموظفين والمتعاونين في المركز بأهمية العمل التطوعي.
5. تحفيز المستفيدين من المركز على المشاركة في الأعمال التطوعية.
6. التأكد من توفر كافة الإجراءات القانونية اللازمة (الترخيصات والأذونات) للمتطوعين لتأدية مهامهم التطوعية بالتنسيق مع مدير المركز وإدارة التطوع.
7. توثيق تنفيذ المتطوعين للفرص التطوعية.
8. الإشراف على برامج التكريم والتحفيز الخاصة بالمتطوعين في المركز.
9. القيام بما يطلبه منه مديره المباشر ويدخل ضمن نطاق عمله.

**المؤهلات والخبرات:**

١. مؤهل جامعي.
٢. خبرة في مجال التطوع أو الأنشطة المجتمعية أو الموارد البشرية أو إدارة شؤون الموظفين أو التنمية الذاتية أو التدريب.

**المهارات:**

١. القدرة على الكتابة والمراجعة للفرص التطوعية.
٢. المتابعة والاهتمام بالتفاصيل.
٣. القدرة على تحفيز الآخرين.

## المهام الوظيفية

# لأخصائي التدريب والتوعية

### الغرض الوظيفي:

١. إعداد وتنفيذ البرنامج التعريفي للمتطوعين الجدد في الأمانة العامة، ومتابعة تنفيذه في مراكز الأحياء.
٢. وضع خطة وتنفيذ البرامج التطويرية الخاصة بالمتطوعين (تدريب على رأس العمل - دورات تدريبية - ورش عمل - استشارات - قراءة و تثقيف ... الخ).
٣. إعداد وتنفيذ برامج وأنشطة تهدف إلى توعية العاملين والمتطوعين بالثقافة الصحيحة للتطوع.

### المرجع الإداري:

مدير إدارة التطوع

### الواجبات الوظيفية:

١. ترتيب وتنفيذ البرنامج التعريفي للمتطوعين الجدد.
٢. تنفيذ حملات توعية بأهمية إشراك المتطوعين بأعمال الجمعية.
٣. تنفيذ البرامج التعريفية والتدريبية للمتطوعين ومتابعتها.
٤. تنظيم برامج لتفعيل العمل التطوعي في المواسم والأيام العالمية.
٥. المساهمة في صنع الشراكات والحصول على موارد تدعم تنفيذ خطة مميزة لتدريب المتطوعين بالتنسيق مع مدير إدارة التطوع.
٦. تكوين فريق عمل من المتطوعين - عند الحاجة -.
٧. تحديد الموازنات الخاصة بالتدريب والتوعية.

**المؤهلات والخبرات:**

١. مؤهل جامعي.
٢. خبرة في مجال الموارد البشرية أو التدريب.
٣. خبرة في إدارة الفعاليات والمناسبات التوعوية.
٤. اهتمام بالعمل المجتمعي أو التطوعي.

**المهارات:**

١. القدرة على تحفيز الآخرين.
٢. القدرة على تكوين علاقات فعّالة والاستفادة منها.
٣. مهارات متابعة عالية.
٤. مهارات التنظيم وإدارة الوقت بفعالية.

## المهام الوظيفية

# لمسؤول الفرص التطوعية

### الغرض الوظيفي:

إعداد وتصميم الفرص التطوعية (سواء من داخل وحدة التطوع أو من الإدارات الأخرى) بالإضافة إلى تحديد البرامج التطويرية الخاصة بكل فرصة تطوعية (تدريب على رأس العمل - دورة تدريبية - استشارات - قراءة و تثقيف ... الخ).

### المرجع الإداري:

مدير وحدة التطوع

### الواجبات الوظيفية:

1. تصميم الفرص التطوعية داخل الوحدة وتصميمها بشكل احترافي.
2. مساعدة مديري الإدارات الأخرى في تصميم الفرص التطوعية الخاصة بهم.
3. تنفيذ حملات توعوية على مستوى الجمعية لإثراء مفهوم العمل التطوعي، والمفاهيم المرتبطة به.
4. توعية الموظفين والمتعاونين بالجمعية بشكل مستمر بأهمية العمل التطوعي.
5. تحفيز المستفيدين من الجمعية للمشاركة في الأعمال التطوعية.
6. التواصل مع الإدارات والأقسام الأخرى والبحث عن الفرص التطوعية الجديدة.
7. إرسال الفرص التطوعية المتاحة بشكل دوري إلى مسؤول الاستقطاب والتسويق وتحديثها في حال تم شغلها.
8. التأكد من توفر كافة الإجراءات القانونية اللازمة (الترخيصات والأذونات) للمتطوعين لتأدية مهامهم التطوعية بالتنسيق مع مسؤول الشؤون الإدارية والمالية.
9. التأكد من عدم تعارض تصميم الفرص التطوعية مع سياسات وإجراءات وحدة التطوع.

١. توثيق تنفيذ المتطوعين للفرص التطوعية.
١١. متابعة تحقق مؤشرات الأداء الخاصة به.
١٢. الإشراف على برامج التكريم والتحفيز الخاصة بالمتطوعين.

#### المؤهلات والخبرات:

١. مؤهل جامعي.
٢. خبرة في مجال الموارد البشرية أو إدارة شؤون الموظفين أو التنمية الذاتية أو التدريب.
٣. اهتمام بالعمل المجتمعي أو التطوعي.

#### المهارات:

١. القدرة على الكتابة والمراجعة للفرص التطوعية.
٢. المتابعة والاهتمام بالتفاصيل.
٣. القدرة على تحفيز الآخرين.

## المهام الوظيفية

# لمسؤول الإعلام وتقنية المعلومات

### الغرض الوظيفي:

إعداد المواد الإعلامية الخاصة بإدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز ونشرها وتحديث الموقع/الحسابات الإلكترونية. وتصميم الإعلانات الخاصة بالفرص والبرامج التطوعية. وتقديم الحلول التقنية لتسهيل عمل إدارة العمل التطوعي بالجمعية فيما يتعلق بتسجيل المتطوعين وأرشفة المواد الإعلامية وإجراء التقييمات.

### المرجع الإداري:

مدير إدارة العمل التطوعي، كما يكون له اتصال مباشر بالجهة المختصة بتقنية المعلومات في الجمعية في القضايا ذات الشأن الفني البحت.

### الواجبات الوظيفية:

١. توثيق جميع البرامج والحملات التي تقدمها الإدارة.
٢. تعريف المجتمع بإنجازات الجمعية في مجال إشراك المتطوعين.
٣. إدارة المحتوى بالموقع والحسابات الإلكترونية.
٥. تطوير الحلول التقنية بما يتناسب مع احتياجات الإدارة.
٨. تسجيل عدد الساعات للمتطوعين آلياً.
٩. حفظ كافة البيانات الخاصة بالإدارة وأنشطتها وبرامجها وأرشفتها بطريقة مناسبة تسهل الحصول عليها.
١٠. إعداد قاعدة بيانات متكاملة بمعلومات المتطوعين وبياناتهم الأساسية واهتماماتهم التطوعية وإنجازاتهم.



**المؤهلات والخبرات:**

١. شهادة جامعية في علوم الحاسب الآلي أو الاتصالات أو الإعلام.
٢. خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات في الإعلام أو إدارة الحسابات الإلكترونية.

**المهارات:**

١. القدرة على التركيز والعمل تحت الضغط.
٢. القدرة على العمل ضمن فريق.
٣. القدرة على الأرشفة الإلكترونية وتصميم قواعد البيانات.
٤. القدرة على التصميم والبرمجة.

## التكامل في إدارة العمل التطوعي في اللجنة

تسعى إدارة التطوع إلى القيام بدورها في تفعيل أفراد المجتمع في الأعمال والخدمات التي تقدمها الجمعية بمختلف إداراتها ومراكز الأحياء التابعة لها، وحتى تستطيع إدارة التطوع تحقيق أدوارها والأهداف المناطة بها فلا بد لها من التعاون المشترك والتكامل حتى تستطيع تعظيم الأثر وتحقيق نتائج ملموسة. ولهذا نحن نعتبر إدارة التطوع ضلعاً من ضمن أربعة أضلاع، لا يُثمر العمل التطوعي إلا بتعاونهم جميعاً لتكتمل عملية البناء بشكلها الصحيح.

### إدارة الجمعية

- تبني إدارة التطوع واعتماد السياسات والإجراءات  
- دعم إدارة العمل التطوعي مالياً وبشرياً.

### إدارات وأقسام الجمعية

- المساهمة في تصميم الفرص التطوعية بشكل احترافي وإرسالها لإدارة التطوع لتوفير المتطوعين.  
- الالتزام بسياسات الجمعية في إدارة التطوع.  
- تدريب المتطوعين الذين يتبعون إلى إدارتهم والاهتمام بتحفيزهم وتكريمهم.

### إدارة التطوع

- تشغيل إدارة التطوع بأفضل الممارسات العالمية الموجودة في أدلة إدارة التطوع (الدليل التعريفي - دليل السياسات والإجراءات - دليل المتطوع).  
- إنشاء وحدات التطوع في مراكز الأحياء وتقييمها وتوفير احتياجاتها وفقاً لإمكانيات الجمعية.

### وحدات التطوع في مراكز الأحياء

- تصميم الفرص التطوعية بشكل احترافي وإرسالها لإدارة التطوع.  
- تفعيل التطوع في جميع أعمال مركز الحي.  
- الالتزام بسياسات الجمعية في إدارة التطوع.  
- تدريب المتطوعين والاهتمام بتحفيزهم وتكريمهم.

## دورة حياة إدارة المتطوعين:

هناك محطات أساسية لا يمكن تجاوزها في حال الرغبة بإدارة التطوع احترافيا في المنظمات غير الربحية، وتطبيقها يضمن وجود إدارة ناجحة تحقق النتائج وتخدم رسالة الجمعية وتستوعب المتطوعين من مختلف أفراد المجتمع، ويمكننا تلخيص هذه المحطات في هذه العناصر الثمانية التالية:



### الأول: تحديد الاحتياج

إدارة التطوع يجب أن تقيّم احتياجات الجمعية من المتطوعين في ثلاثة محاور أساسية، وهي:

- ١- الأعمال الإدارية والتنفيذية للجمعية.
  - ٢- البرامج والأنشطة في الأمانة العامة ومراكز الأحياء.
  - ٣- الشراكات المجتمعية مع جهات أخرى.
- بعد ذلك يتم وضع وصف واضح ومحدد للتوقعات والمسؤوليات في نموذج الفرصة التطوعية، وبعد الانتهاء من إعداد هذا النموذج يمكن البدء في الخطوة التالية.

### الثاني: البحث عن المتطوعين

ويمكن استخدام منهجيتين أساسيتين للبحث عن متطوعين:

#### أولاً: بحث مستهدف

ويقصد به البحث عن أشخاص يتمتعون بمهارات محددة لتأدية المهمة التطوعية.

#### ثانياً: بحث غير مستهدف

ويقصد به البحث عن أشخاص يتمتعون بمهارات عامة لتأدية المهمة التطوعية. ولتسهيل هذه المهمة بالإمكان إعداد قاعدة بيانات تفصيلية لفرز المتطوعين واهتماماتهم وخبراتهم وتحديثها بشكل دوري.

### الثالث: اختيار المتطوعين

اختيار المتطوعين هي عملية التعرف على خلفيات المتطوعين المحتملين وتحفيزهم لشغل الفرص التطوعية المناسبة لهم، ويتم ذلك عبر إجراء مقابلة شخصية أو هاتفية مع المتطوعين المحتملين والتأكد من تعرفهم على طبيعة احتياجات الفرصة التطوعية وموافقتهم على القيام بها.

### الرابع: التعريف والتوجيه

وهي عملية تعريف المتطوعين على الجمعية ورسالتها والعاملين فيها، إضافة إلى تعريف المتطوع على مكان تأديته للفرصة التطوعية وتعريفه بالمشرف عليه. في دراسة أجريت عام ٢٠٠٧ من قبل مركز أبحاث بتكساس، حيث وجد أن المهارة الأساسية المطلوبة من مسؤول التطوع كانت القدرة على التعبير عن مهمة المنظمة وأهدافها، بشكل يجعل المتطوعين يشعرون بأهمية الدور الذي سيقومون به ومدى تأثيره على تحقيق رؤية المنظمة.

### الخامس: التدريب

وهو يهدف إلى مساعدة المتطوعين على تطوير المهارات التي من شأنها تحسين جودة عملهم التطوعي، ويجب أن يتم تحديد نوع التدريب بناء على احتياجات المتطوعين المتفاوتة وخبراتهم ومستوى مهاراتهم الحالية، كما أن على الجمعية أن توفر فرص تطوعية مناسبة للاستفادة من التدريب الذي حصل عليه المتطوع ليصبح التدريب استثماراً ناجحاً يعود على المتطوع والجمعية بالفائدة بدلاً من أن يكون عبئاً على إدارة التطوع فحسب. التدريب مهم لإدارة التطوع لأنه:

- يساعد المتطوعين على تطوير المهارات الأساسية وثقتهم بأنفسهم.
- يوفر الفرصة لنمو شخصية المتطوع.
- التدريب يساهم في تطوير المهارات الأساسية للمتطوعين والتي ستؤثر على حياتهم الشخصية.
- التدريب أيضاً يمكن أن يساعد المتطوعين في التعرف على المعارف والمهارات التي يمتلكونها بالفعل.
- التدريب يعتبر نوعاً من أنواع التقدير والتكريم والاعتراف بدور المتطوع في خدمة المنظمة.
- التدريب قد يشكل دافعاً للمتطوع للاستمرار في التطوع مع الجمعية.

### السادس: الإشراف والمتابعة

وجود مستوى متميز من الإشراف والمتابعة مهم ولكن بتوازن، لأن الإشراف والمتابعة المستمرة قد تؤدي إلى نفور المتطوع وشعوره بانحصار المساحة

الشخصية أو كأنه في وظيفة، والعكس كذلك إذا لم يكن هناك إشراف أو متابعة، لأنها قد تؤدي إلى شعور المتطوع بعدم الاهتمام أو تنفيذ المهمة التطوعية بشكل خاطئ، وقد تكون لذلك عواقب سلبية كبيرة. ويوجد العديد من الأساليب الخاصة بالإشراف على المتطوعين ومتابعتهم، ومن هذه الأساليب ضرورة قيام المشرف على المتطوع سواء كان مدير إدارة التطوع أو مسؤول وحدة التطوع في المركز أو شخص آخر من الجمعية، وأهمية ذلك تكمن في ضرورة معرفة ما يسعد المتطوع وما يزعجهم أثناء تطوعه؟ وهل هو راض عن طبيعة الدور التطوعي الذي يقدمونه؟ من الأساليب المهمة في الإشراف والمتابعة هو التأكد من الحصول على التغذية الراجعة والاستماع إلى ملاحظات واقتراحات المتطوعين وأخذها بشكل جاد، أيضاً من المهم التواصل مع المتطوعين السابقين أو المنقطعين والتعرف على أسباب توقفهم عن التطوع والاستفادة من ذلك في تقييم العمل.

### السابع: التقييم

ويهدف التقييم إلى تحديد نتائج أداء المتطوعين والتأكد من تحقيق النتائج المطلوبة، وليس من الضروري تقييم جميع المتطوعين ولكن لابد من الحصول على تقييم عينة مناسبة علمياً للحصول على نتائج صحيحة.

#### خطوات أساسية للتقييم:

١. تحديد الأسئلة التي تحتاج إلى معرفة إجاباتها. لا يصح إجراء تقييم لمجرد التقييم.
٢. تحديد وسيلة عملية لجمع المعلومات (استبيان، مقابلات... الخ).
٣. اطلاع المتطوعين على نتائج التقييم.
٤. كتابة تقرير التقييم الذي يتضمن النتائج.
٥. مشاركة التقرير والنتائج مع الجهات المعنية داخل الجمعية وخارجها لتبين لهم النجاحات وكيف يمكن ضمان استمرارها أو الإخفاقات وكيف يمكن تلافيها.

## أشهر منهجيات التقييم:

### تقييم الإجراءات:

وهذا التقييم يتيح المجال لإدارة التطوع لتقييم «تجربة التطوع» هذا النوع من التقييم يهدف لقياس رضا المتطوع، ومدى توفر الموارد اللازمة والساعات التي يقدمها المتطوع.

### تقييم النتائج:

هذا التقييم يقيس التغييرات التي حدثت بسبب مساهمة المتطوعين.

### تقييم العائد الاقتصادي للتطوع:

هذا التقييم يقيس العائد النقدي الذي يوفره المتطوعون للجمعية والمجتمع، ويتم قياسه عبر حساب القيمة المالية التي كانت سوف تدفع للمتطوع في حال قيامه بالعمل كموظف، ويتم حساب التطوع العام بـ ٢٣ دولاراً للساعة الواحدة وحساب تطوع المحترفين بـ ١٥ دولاراً. وتنبع أهمية تقييم الأثر الاقتصادي للتطوع من أنه يبين وبالرقم لإدارة الجمعية حجم الموارد المالية التي يساهم المتطوعون في توفيرها.

### إضاءة:

قام المتطوعون في جمعية مراكز الأحياء بمحافظة جدة بتوفير #٤,٠٠٠,٠٠٠ #أربعة ملايين ريال سعودي من مصاريف الجمعية مقابل قيامهم بالتطوع مع الجمعية في عام ٢٠١٦م.

## الثامن: الاعتراف والتقدير

- منح أوسمة خاصة أو شهادات شكر

الاعتراف والتقدير لجهود المتطوعين مع الجمعية، الاعتراف يساعد على تحفيز المتطوعين للاستمرار في التطوع مع الجمعية كما أنه يصنع سفيرا ينقل الصورة الإيجابية عن الجمعية حيثما ذهب. ومن المهم التوازن في التكريم لكي لا يصبح بلا معنى.

والاعتراف والتقدير يأتي على شكلين رئيسيين، وهما:

### الاعتراف والتقدير الرسمي:

- التكريم في احتفال خاص

- ذكر جهود المتطوع في التغطية الإعلامية

### الاعتراف والتقدير غير الرسمي

- توفير بيئة تطوع ممتعة وآمنة.

- الشفافية في المعلومات حول أي تطورات جديدة.

- توفير فرص تدريبية مناسبة لاحتياجات المتطوع.

- منحه الفرصة للإشراف على متطوعين جدد أو تدريبهم.

- التغذية الراجعة والنقد الإيجابي.

- إقامة علاقات صداقة أخوية مع المتطوعين وبناء الثقة.

- تكليفه بمهام تشكل تحدٍ ومسؤوليات أكبر.

## استراتيجيات في التعامل مع المتطوعين

غالباً ما يتخلى المتطوعون عن أداء الأعمال التطوعية في البيئة التي تفشل في توفير الجو الذي يرضونه، فهم على درجة جيدة من التعليم، والثقافة، والمعرفة، ولديهم قدر جيد من الخبرات التي بإمكانهم تقديمها كمتطوعين، ويتوقعون أن تمدّهم إدارة التطوع بالمرافق اللازمة، والدعم، والتدريب عند الحاجة، ولا يرغبون في أن يتم تجاهلهم أو الإغراق في القوانين التنظيمية، ويتوقعون أن تتم الاستفادة من أفكارهم، ومهاراتهم، وخبراتهم إلى أقصى درجة، وأن يكونوا جزءاً من عملية التخطيط وصنع القرار في بيئة مدارة بفعالية ومساندة لأفرادها. هذه السمات تنطبق على أغلب المتطوعين؛ لذلك فإن المهم اتباع بعض الاستراتيجيات في التعامل مع المتطوعين على اختلاف دوافعهم. نورد في الجدول التالي بعض دوافع المتطوعين وسمات هذه الدوافع مع بعض الطرق المناسبة للتعامل معها.



## دوافع المتطوعين

| أنواع المتطوعين                            | سماتهم   | كيف يمكن تحفيزهم  |
|--|--|---|
| المتطوعون بدافع الإنجاز                    | - يبحثون عن الأعمال التي تتطلب أداءً متميزاً.<br>- يرغبون في تنفيذ الأعمال بشكل أفضل، وإيجاد الطرق المناسبة لتجاوز العقبات.<br>- يحبون أن يتفوقوا على الآخرين، والحصول على إنجازات فريدة، والعمل لتحقيق الأهداف السامية. | - الاستعانة بهم في تحديد خطوات العمل التطوعي ووسائله.<br>- تكليفهم بمهام فيها تحدٍ وتتطلب كفاءة عالية.<br>- السماح لهم بتعلم مهارة جديدة أو علم.<br>- منحهم تغذية راجعة واضحة لأدائهم.  |
| المتطوعون بدافع القيادة والسيطرة           | - يريدون التأثير على الآخرين بأفكارهم.<br>- يريدون كسب النقاشات، وتنفيذ الأعمال بالشكل الذي يروونه مناسباً.<br>- يرغبون بالتغيير عن طريق التواصل مع الآخرين.   | - إعطائهم الفرصة لإدارة الآخرين.<br>- السماح لهم بتنفيذ بعض التغييرات.<br>- إعطائهم الفرصة للتواصل مع المتطوعين، والعاملين، والمشرفين.<br>- السماح لهم بالإدارة، والقيادة في مكان العمل.<br>- استشارتهم في الطريقة المثلى لإنجاز المهام.<br>- تكليفهم بأعمال تتطلب مهارات إدارية. |
| المتطوعون بدافع الانتماء والقبول الاجتماعي | - يهتمهم الجانب الاجتماعي بشكل كبير.<br>- يريدون إنشاء صداقات.<br>- يريدون الاحترام من الناس.<br>- يحبون أن يكونوا بين الناس، ويهتمون بمشاعرهم.  | - السماح لهم بالعمل مع الآخرين.<br>- تكليفهم بأعمال تحتاج إلى التعاون بين أكثر من شخص.<br>- إعطائهم مهام تتطلب التواصل مع الآخرين.<br>- منحهم مساحة من الوقت والنشاطات التي تساهم في بناء العلاقات.   |
| المتطوعون بدافع التكريم والتقدير           | - يهتمهم التقدير والمكانة الاجتماعية.<br>- يفضلون المهام القصيرة الأمد.<br>- يحبون العلاقات العامة.<br>- يرغبون في المهام التي تتطلب الظهور أمام الناس.  | - تكليفهم بالأعمال القصيرة (لا تتطلب الكثير من الوقت).<br>- إظهارهم في التلفاز، الراديو، والأخبار.<br>- تكريمهم بالدروع أو الشهادات، وإعلان إنجازاتهم على الناس.  |
| المتطوعون بدافع التغيير                    | - يعملون من أجل المصلحة العامة.<br>- لديهم قيم عليا يعملون من أجلها.<br>- يهتمون بالأعمال التي تفيد المجتمع بالعموم.   | - جمعهم مع أناس يشاركونهم القيم، والأهداف.<br>- العمل مع أشخاص ملتزمون بالعمل بشكل كبير.<br>- توفير فرص التطوع تتمحور حول الاهتمامات المشتركة في المجتمع، ومهمة المؤسسة.  |

# الخاتمة

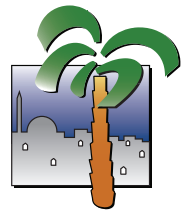
إن العمل التطوعي الاحترافي يعد أداة فعالة تصب في مصلحة المؤسسات غير الربحية والمتطوعين والمجتمع. فالتطوع كما اتفق عليه دولياً هو تخصيص الإنسان بعضاً من وقته الخاص لأجل عمل عام نافع عبر التزام أدبي غير وظيفي فضلاً عن كونه تنافساً شريفاً لأجل خدمة أهداف إنسانية ومجتمعية. وبناء على ذلك فإن العمل التطوعي يعد مطلباً وطنياً وضرورة إنسانية ودعامة أساسية في بناء وتعزيز التكافل الاجتماعي في المجتمعات المتحضرة والمتقدمة كما أنه أحد الطرق والوسائل التي تتيح لتلك المجتمعات توظيف الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بما يساهم في تنمية مواردها وتطوير مرافقها.

تنبع أهمية العمل التطوعي من كونه عاملاً معززاً لانتماء الفرد لمجتمعه ووطنه، ووسيلة فعالة تسهم في غرس روح البذل والعطاء وممارسة عمل الخير تطبيقاً لمعتقده وما يتلقاه من مبادئ وقيم، فضلاً عن كونه أداة لكسب المهارات والجدارات النافعة من خلال الممارسة العملية. إن اهتمام الجمعيات والمؤسسات غير الربحية بنشر ثقافة العمل التطوعي وتذليل السبل أمام المتطوعين للمشاركة والمساهمة الفعالة لهو دليل على فكر ناضج واستيعاب كامل لأثر العمل التطوعي من هذه الجهات. وهذا التقييم ما هو إلا خطوة في طريق تأسيس عمل تطوعي احترافي، فهو لم يوضع إلا لغرض التطوير والتحسين، والجهد الأكبر هو الذي يلي هذه العملية من خلال الاستفادة من التوصيات ونتائج التقييم. إن الدول التي أولت العمل التطوعي مزيداً من الاهتمام والبذل والجهد نجدها الآن تحصد الثمار. ففي كندا ارتفعت نسبة المشاركة لدى المواطنين البالغين إلى 9٥% قدموا ما يقدر بـ ٢,١ بليون ساعة تطوعية خلال عام واحد. أما في أمريكا فيظهر إحصاء عن التطوع لعام ٢٠١٠م أن الأمريكيين قدموا أكثر من ٨ مليار ساعة تطوعية يقدر قيمة العائد منها بـ ١٧٣ مليار دولار. وفي أستراليا يشارك أكثر من ٥,٥ مليون مواطن في العمل التطوعي سنوياً. إن ثقافة العمل التطوعي الاحترافي لا تزال ناشئة في بلدنا والرواد هم من بدأوا المسيرة نحو الأمام في سبيل رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمل التطوعي في عالمنا العربي والإسلامي.

نسأل الله أن يكون لهذا التقرير أثراً في دفع عملية التطوع قدماً نحو الأمام.

وصلى الله وسلم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.





**جمعية مراكز الأحياء**  
بمنطقة مكة المكرمة  
المجلس الفرعي بمحافظة جدة