



# كُنَّاسَةُ التَّطَوُّعِ

قِصَصٌ مُوثَّقَةٌ، لِتَجَارِبِ تَطَوُّعِيَّةٍ مَحَلِّيَّةٍ

٣ ريم بخاري و يوسف البخيت و شروق الحلبي ، ١٤٤٤ هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

بخاري ، ريم  
كنائشة التطوع . / ريم بخاري ؛ يوسف البخيت ؛ شروق الحلبي -  
ط ١ . - . جدة ، ١٤٤٤ هـ

٢٧٨ ص . . سم

ردمك: ٧-١٧٤-٤-٠٤-٦٠٣-٩٧٨

١- العمل التطوعي - السعودية أ. البخيت ، يوسف (مؤلف مشارك)  
ب. الحلبي ، شروق (مؤلف مشارك) ج. العنوان

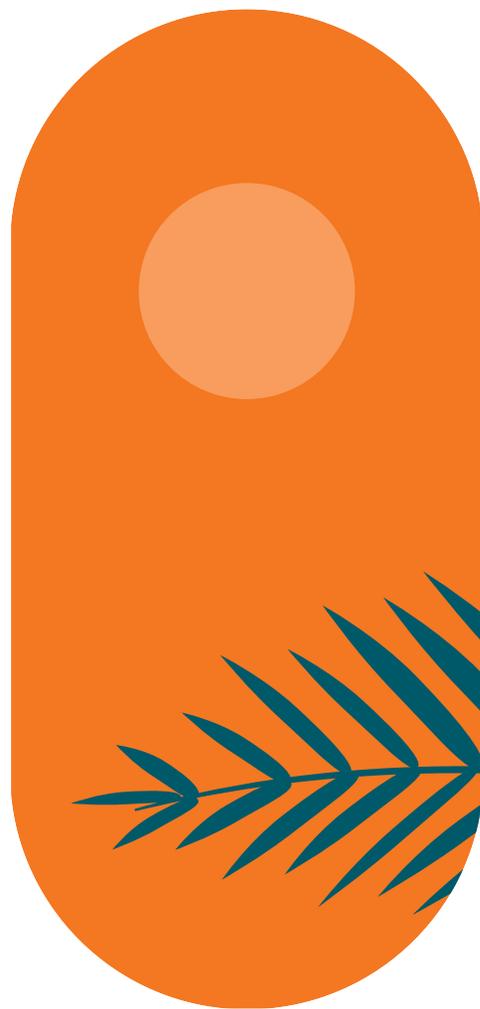
١٤٤٤/٨٣٧٥

ديوي ٣٦١,٠٢

رقم الإيداع: ١٤٤٤/٨٣٧٥

ردمك: ٧-١٧٤-٤-٠٤-٦٠٣-٩٧٨

رسالة  
محمد  
صلى الله عليه وسلم



# إهداء

إلى الذين يحملون على عاتقهم مسؤولية مجتمعهم؛ فيثابرون ويجتهدون؛  
ليصنعوا مجتمعًا مسؤولًا مبادرًا تجاه قضاياها، يُفَعِّلُ أدواره المختلفة،  
ويُسَخِّرُها تطوعًا لدفع عجلة التنمية والازدهار..  
إلى مفْعَلِي العمل التَّطَوُّعِي الذين آمنوا به قوةً ترتقي بها المجتمعات،  
فبذلوا لتأصيل ثقافته وممارساته الفضلى، أوقاتهم وأموالهم وجهودهم..  
إلى الجهات والفرق التي ساندت «غدن» في فكرة هذا الكتاب، فاستجابت  
وتفاعلت وتعاونت لتقديم خلاصة سنين، وخبراتٍ وتجاربٍ متراكمةٍ في  
قالبٍ قصصيٍّ؛ لتبدؤوا قصَّتكم من حيث انتهوا..  
إلى شركاء النَّجَاح؛ من داعمين، وعملاء، ومستفيدين؛ الذين عشنا معهم  
سنواتنا العشرَ الماضية في قضية المشاركة المجتمعية والعمل التطوعي...

إليكم نُهدِي هذا الكتاب



هذا الكتاب لا يهدف للربح،  
وإنما هو نفعٌ عامٌ لكل المهتمِّين  
**بالعمل التَّطوُّعيّ وتفعيله في المجتمع.**

المشاركة المجتمعية  
المسؤولية البيئية

التجارة الإلكترونية

التحديات

التجارة الإلكترونية

الفرص التطوعية  
الخبرات



## الكناسة\*

أوراقٌ تُجَعَلُ كالذَّفترِ يُقَيَّدُ فيها  
الفوائدُ والشُّوارد.

---

\* محمد الزبيدي، «تاج العروس من جواهر القاموس»، مطبعة حكومة الكويت، الكويت، ١٩٧٣، الجزء ١٢، ص ٣٦٩.

# مقدّمة المؤلّف

«التَّعْمَةُ وَاللِّينُ وَسَعَةُ الْعَيْشِ» هذا هو المرادفُ والمعنى المقصود "بَعْدَن"، ولطالما أمّناً -منذ بداية مسيرتنا- بأهميّة المشاركة المجتمعيّة، وتفعيل العمل التّطوعيّ -إذ هو أحد أشكالها- والتي ستقود المجتمع في نهاية المطاف إلى التّعمة وسعة العيش، وهذا الكتاب الذي بين أيديكم ليس وليد اللحظة، بل هو حصاً سنواتٍ من الخبرة والعمل مع جهاتٍ متعدّدة في كلّ مسارات منظومة العمل التّطوعيّ، والانخراط في الميادين التي جعلتنا نقف على تحديات العمل التّطوعيّ ونلمس ألمها، ونمرّ بجهاتٍ وفرقٍ تألّقت وابتكرت؛ لتتجاوز هذه التّحديات، فسجّلت نجاحاتٍ تستحقّ أن تُروى وتُخلّد؛ لتكون زاداً للجهات والفرق الأخرى في رحلتها في تفعيل العمل التّطوعيّ. ومن هنا، انطلقت فكرة كتاب «كُنْأشة التّطوع» الذي يجمع أبرز القصص المحليّة للجهات والفرق المفعّلة للعمل التّطوعيّ، وكيفيّة تجاوّزهم لتحديات العمل التّطوعيّ.

وقد مررنا في رحلة العمل على هذا الكتاب بمحطّاتٍ مختلفة:





٦

**المراجعة النهائية للكتاب،  
وتصميمه، ونشره.**

كما هو بين أيديكم.

٥

**الصياغة الفنيّة للقصة،  
وبناء محتوى الكتاب.**

وأخذ موافقة الجهات على نشر  
قصصهم .

٤

**المتابعة وتقديم الدّعم  
الاستشاري للجهات المختلفة.**

لاستكمال توثيق تجاربهم وقصصهم،  
حسب المجالات العشر.

## مقدّمة المؤلّف

واليوم نصر مع شركائنا هذا الكتاب «كُنْاشة التّطوُّع»؛ لتوثيق التّجارب المحليّة في تفعيل العمل التّطوُّعيّ؛ زكاةً لسنوات خبراتنا في مجال المشاركة المجتمعيّة والعمل التّطوُّعيّ، ومن باب المسؤوليّة المجتمعيّة؛ لتنتشر هذه الممارسات والتّجارب الملهمة، ويسهل وصول كلّ المهتمّين وأصحاب العلاقة لأصحاب هذه التّجارب؛ تعزيزاً لثقافة توثيق التّجارب والخبرات في مجال العمل التّطوُّعيّ ونشرها.

ونأمل اليوم أن يُلحق هذا الإصدار بإصداراتٍ أخرى توثق التّجارب المحليّة، وقصص التّجاح التي تعيش بيننا وتواجه تحديّاتنا وتنتمي لمجتمعنا وثقافتنا.. ونثق بأنّ مجتمعنا مليءٌ بالقصص التّاجحة والتّربيّة التي تحتاج إلى توثيق في المجالات المختلفة؛ لتكون المنارة التي تهتدي بها الجهات وأصحاب العلاقة محليّاً وعالميّاً.



# تَقْنِيَاتٌ تَسَهِّلُ عَلَيْكَ قَرَاءَةَ الْكِتَابِ

ستجد في محتوى الكتاب عدداً من المصطلحات التي سيساعدك فهم المقصود منها على الاستفادة من الكتاب استفادةً أعمق؛ وهي:

مصطلحٌ بديلٌ عن «المشكلة»؛ لأنَّ التَّحَدِّيات تستثيرُ الهممَ نحو إيجادِ الحلول وتجاوزها.

التَّحَدِّيات

مصطلحٌ مرادفٌ لـ «أصحاب المصلحة»؛ لأنَّ العملَ المجتمعيَّ والتَّطوُّعِيَّ لا يعتمدُ على تبادلِ المصالح، بل يعتمدُ على التكاملِ بين كلِّ أصحابِ العلاقة لتحقيق النَّفعِ للمجتمع.

أصْدَابُ الْعَلَاقَةِ

أبْجِهَةٌ غَيْرُ هَادِفِيَّةٍ إِلَى الرَّبْحِ، تَسْتَفِيدُ مِنَ الْعَمَلِ التَّطَوُّعِيَّ سِوَاءُ كَانَتْ عَامَّةً أَوْ أَهْلِيَّةً، وَذَلِكَ بِحَسَبِ نِظَامِ الْعَمَلِ التَّطَوُّعِيَّ.

الْجِهَاتُ الْمَسْتَفِيدَةُ

هُوَ مَنَهْجِيَّةٌ تَمَثِّلُ الْمُمَارَسَاتِ الْمُثَلِّ لِإِدَارَةِ التَّطَوُّعِ، وَهُوَ مَعْتَمَدٌ مِنْ وَزَارَةِ الْمَوَارِدِ الْبَشَرِيَّةِ وَالسَّنْمِيَّةِ الْاجْتِمَاعِيَّةِ بِتَارِيخِ ١٩/٣/١٤٤٠هـ.

المَعْيَارُ الْوِطَنِي  
السَّعُودِيُّ لِلتَّطَوُّعِ

كما ستجد في الكتاب عدداً من المرفقات الإثرائية، يمكنك الاطلاع عليها بالتَّقرُّعِ على (الباركود) أو مسحه بـ(كاميرا) الهاتف؛ للوصول للمرفق المطلوب.

# الفهرس

١٢	مقدّمة المؤلّف
١٤	الفهرس
١٦	مقدّمة
١٨	توثيق تجارب تفعيل العمل التّطوّعيّ
٢٢	واقِعُ المملكةِ العربيّةِ السّعوديّةِ في تفعيل العمل التّطوّعيّ
٢٤	مجالات تحدّيات تفعيل العمل التّطوّعيّ
٢٨	<b>المجالُ الأوّل: نشرُ ثقافة العمل التّطوّعيّ وخلقُ التّبّي</b>
٣٣	· قصّة جمعيّة الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بحي الرّبوة
٣٩	· قصّة جامعة جدّة
٤٥	· قصّة نشرة (هديل)
٥٢	<b>المجالُ الثّاني: تمكينُ وبناء القدراتِ في العمل التّطوّعيّ</b>
٥٧	· قصّة جمعيّة (إنسان)
٦٥	· قصّة الأكاديميّة السّعوديّة للعمل التّطوّعيّ الصّحّيّ (SMAV)
٧٣	· قصّة جمعيّة (ترميم)
٨٠	<b>المجالُ الثّالث: تحديد الاحتياج المجتمعيّ</b>
٨٥	· قصّة جمعيّة (وقف سفراء)
٩٣	· قصّة (فريق برق للإنقاذ)
١٠١	· قصّة جمعيّة (رواء)
١١٠	<b>المجالُ الرابع: الابتكار في العمل التّطوّعيّ</b>
١١٧	· قصّة (مؤسّسة احتواء) التّطوّعيّة
١٢٥	· قصّة (كسوة السيّدة عائشة)

١٣٤

## المجال الخامس: الوصول للمتطوعين والتسويق للفرص التطوعية

١٣٩

· قصة جمعية (برهان)

١٤٦

## المجال السادس: نظام التحفيز واستبقاء المتطوعين

١٥١

· قصة جمعية (البر) بالمنطقة الشرقية

١٥٩

· قصة (مؤسسة الأميرة العنود)

١٦٧

· قصة (رعاية الأيتام بحدة)

١٧٦

## المجال السابع: إبراز جهود العمل التطوعي

١٨١

· قصة (الجمعية الفيصلية)

١٨٩

· قصة (جمعية طلائع لتنمية الشباب والفتيات)

١٩٨

## المجال الثامن: استدامة المبادرات والمشاريع التطوعية

٢٠٥

· قصة (مؤسسة سالم بن محفوظ الأهلية)

٢١٣

· قصة (وقف شباب خير أمة)

٢٢٠

## المجال التاسع: تفعيل التطوع في القطاع الخاص

٢٢٣

· قصة (شركة سدكو القابضة)

٢٢٩

· قصة (البنك الأهلي السعودي)

٢٣٨

· كيف يمكن للجهات غير الربحية الاستفادة من القدرات الموجودة في القطاع الخاص؟

٢٤١

· قصة (الوقف العلمي بجامعة الملك عبدالعزيز)

٢٤٧

· قصة (جمعية ماجد للتنمية)

٢٥٣

· قصة (جمعية زمزم)

٢٦٠

## المجال العاشر: الشراكة بين القطاعات الثلاثة لتفعيل العمل التطوعي

٢٦٥

· قصة (بنك الجزيرة)

٢٧٤

قائمة المراجع

# مقدّمة

يعدُّ العملُ التّطوّعيُّ أحدَ أشكالِ المشاركةِ المجتمعيّةِ الفاعلة، التي تقوم عليها التّناميّة وتزدهر بها المجتمعات، فالعملُ التّطوّعيُّ يعزّزُ المسؤوليّة لدى أفراد المجتمع، ويُسهم في النّهوض بمكانة المجتمع في مختلف جوانب الحياة، وكلّما استطاعتِ الجهاتُ والفرقُ المفعّلة للعملِ التّطوّعيِّ دمجَ أفراد المجتمع في القضايا المجتمعيّة، أتى العملُ الاجتماعيُّ بنتائجٍ إيجابيّةٍ وحقيقيّةٍ. واليوم، يُعدُّ العملُ التّطوّعيُّ ركيزةً أساسيّةً في القطاعات المختلفة، والتي تعد جزءاً أساسياً من منظومة تفعيل العمل التطوعي، وهذه القطاعات تتكامل وتتفاعل مكوناتها معاً لتحقيق النتائج المرغوب فيها، وتتشكّل هذه المنظومة من ثلاثة مكوناتٍ أساسيّةٍ؛ وهي:

ويقصد به: تهيئة البيئة الملائمة للعمل التّطوّعيِّ، وما يدخل في ذلك من أنظمةٍ وتشريعاتٍ ومحفّزاتٍ وحمايةٍ ومواردٍ للعملِ التّطوّعيِّ، لتسهيل التفاعل بين بقيّة مكونات المنظومة.

## مكوّن البيئة

وهو المكوّن الذي تتولّى مسؤوليته الجهات المستفيدة، والتي تحدّد الاحتياجات وتصمّم الفرص والبرامج التّطوّعيّة؛ بناءً على هذه الاحتياجات، وتستقطب المتطوّعين لتنفيذ هذه الفرص، ويجب أن يتّسم جانب العرض بالتنوع والشمول والعدالة؛ ليكون مُحفّزاً ومتكاملاً مع مكوّن الطلب.

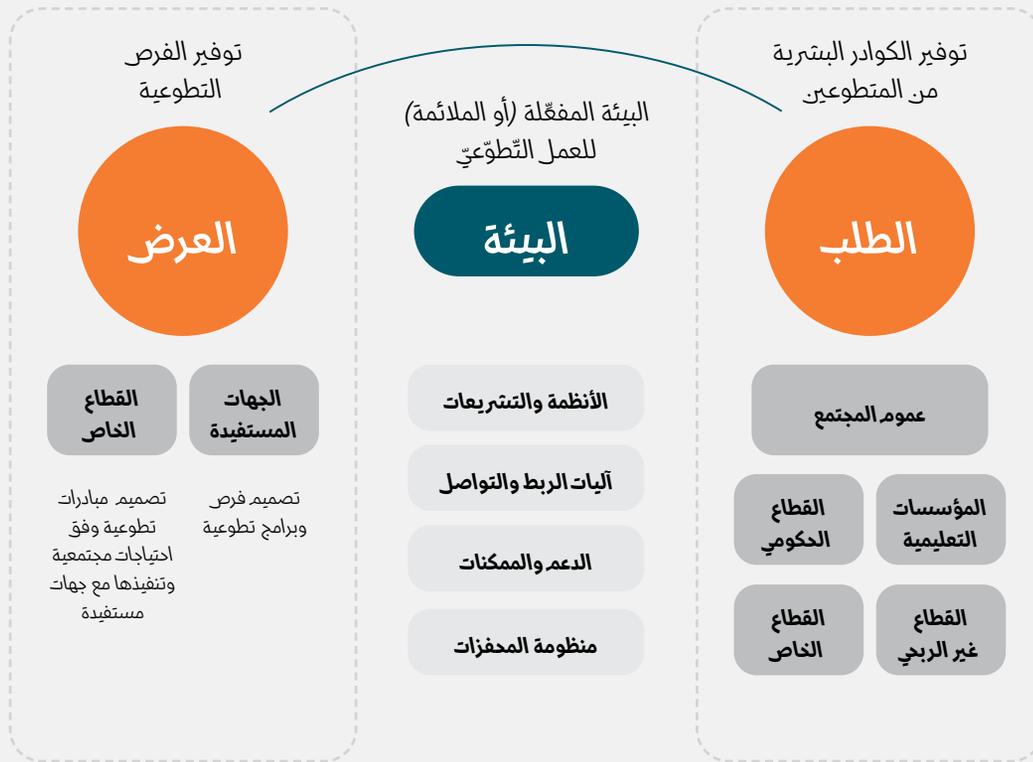
## مكوّن العرض

ويُقصد بهذا المكوّن: توافر المتطوّعين المشاركين والرّاعبين في تنفيذ الفرص والبرامج التّطوّعيّة التي يوفّرها مكوّن العرض؛ سواءً وفّرتها الجهات والكيانات أو أفراداً من المجتمع.

## مكوّن الطلب

هذا التكامل المنشود للوصول للنتائج المرجوة من تفعيل العمل التّطوّعيِّ، تصاحبه حقيقةٌ لا يمكن التغافل عنها؛ وهي أنّ تفعيل العمل التّطوّعيِّ في كلّ مكونات المنظومة محفوفٌ بالتحديات التي تُحتم على مكونات هذه المنظومة -من جهاتٍ وفرقٍ وأفرادٍ- أن تتعاضد وتتضافر؛ لتتجاوز هذه التحديات، فمع كل تحدٍّ تولدُ فرصةٌ وأفقٌ جديدٌ، ينقل العمل التّطوّعيُّ نقلةً نوعيّةً، ويساعد القائمين على العمل التّطوّعيِّ على تحقيق الأهداف المنشودة وخدمة المجتمع وتحقيق رفاهيته ونمايته.

# منظومة العمل التطوعي



# توثيق تجارب تفعيل العمل التطوعي

## لماذا التوثيق؟

تُعد التجارب الإنسانية مصدرًا مهمًا من مصادر المعرفة وتطورها، ولطالما انطلقت المشاريع التوعوية ودارت عجلة التطوير والإنجاز؛ انطلاقًا من التجارب السابقة الموثقة والمروية، ويعدُّ توثيق التجارب والخبرات ونشرها بين مكوثات منظومة تفعيل العمل التطوعي ممارسةً فاعلةً في تسريع وتيرة التطوير والتَّحسين والارتقاء بالمجتمعات من خلال العمل التطوعي.

ويمكن تلخيص أهميَّة توثيق التجارب في مجال العمل التطوعي في النقاط التالية:



**تبادل الأفكار وإثراء التجارب وتجويدها وتحسينها،** والتي تكون مصدر إلهام لتطبيق هذه التجارب والأفكار في بيئات ومنظمات أخرى، أو إعادة النظر في التجارب نفسها وتطويرها وتحسينها ودمجها مع غيرها؛ لتكون أكثر نفعًا وأوسع أثرًا.



**تصحيح بعض المفاهيم الخاطئة عن العمل التطوعي،** من خلال التجارب الناجحة، وتبسيط الضوء على الثقافة الصحيحة للعمل التطوعي في المجتمع.



**زيادة اعتراز فريق العمل والمتطوعين بمنظمتهم ومشروعهم،** وتكوين صورة إيجابية عن العمل التطوعي.



**إبراز ثمرة الجهود التطوعية،** وتمكين الفائزين عليها من رؤية هذه الثمرة وتدوينها، وهو ما يدفعهم إلى مزيد من البذل والعطاء والإسهام في سد احتياجات المجتمع.



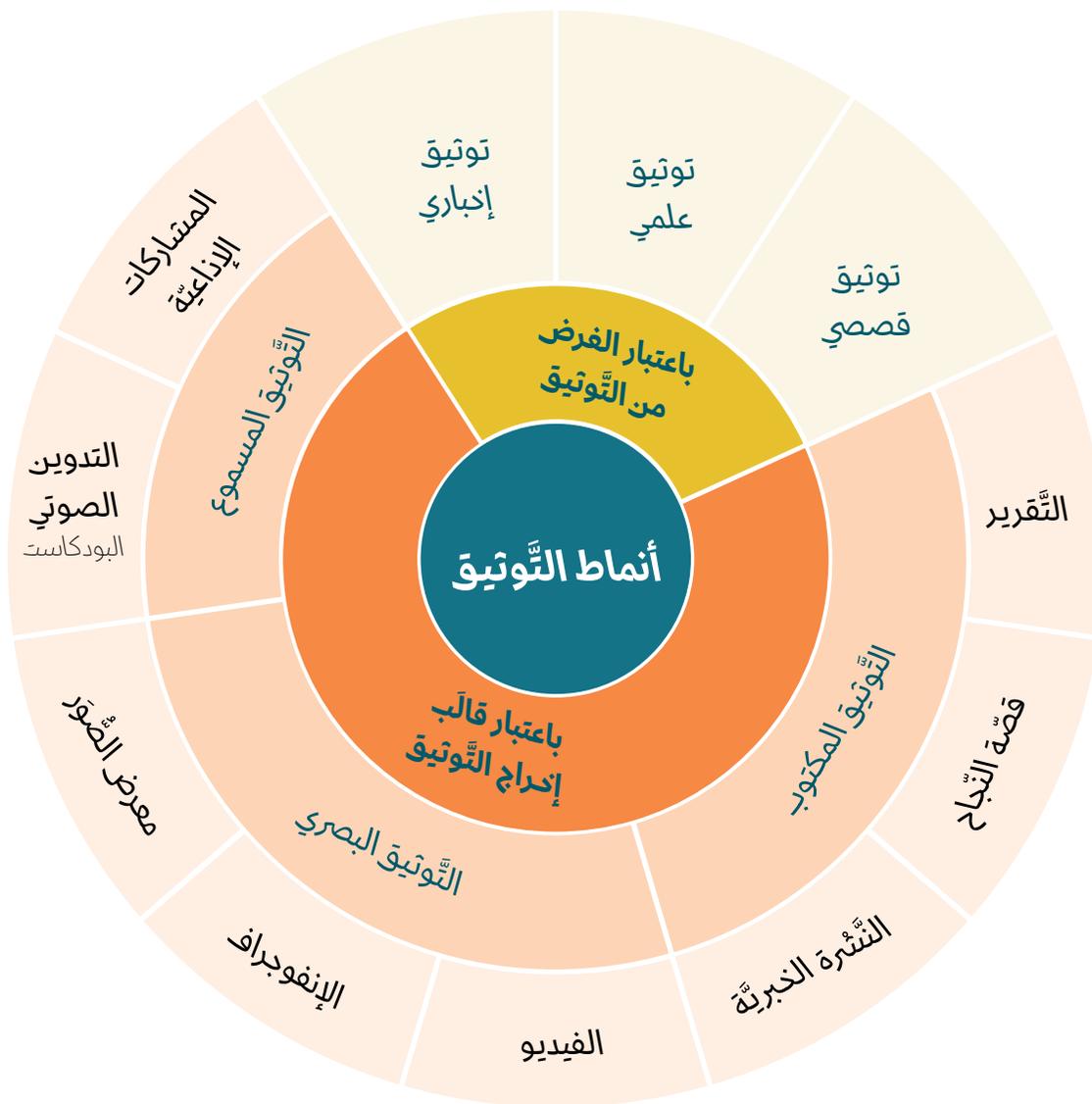
**تكوين أصول معرفية،** وصناعة معرفة تخصصية في مجال العمل التطوعي تُثري المكتبة العربية والمجال الإنساني عامةً.



**تذليل الصعوبات والتحديات التي تواجه الكثير من المنظمات في العمل التطوعي،** وتوضيح الأساليب ذات الأثر في تفعيل العمل التطوعي.



**تحفيز الجهات من القطاعات المختلفة والفرق التطوعية والأفراد،** على الإسهام في خدمة قضايا مجتمعهم من خلال تجارب من سبقهم.



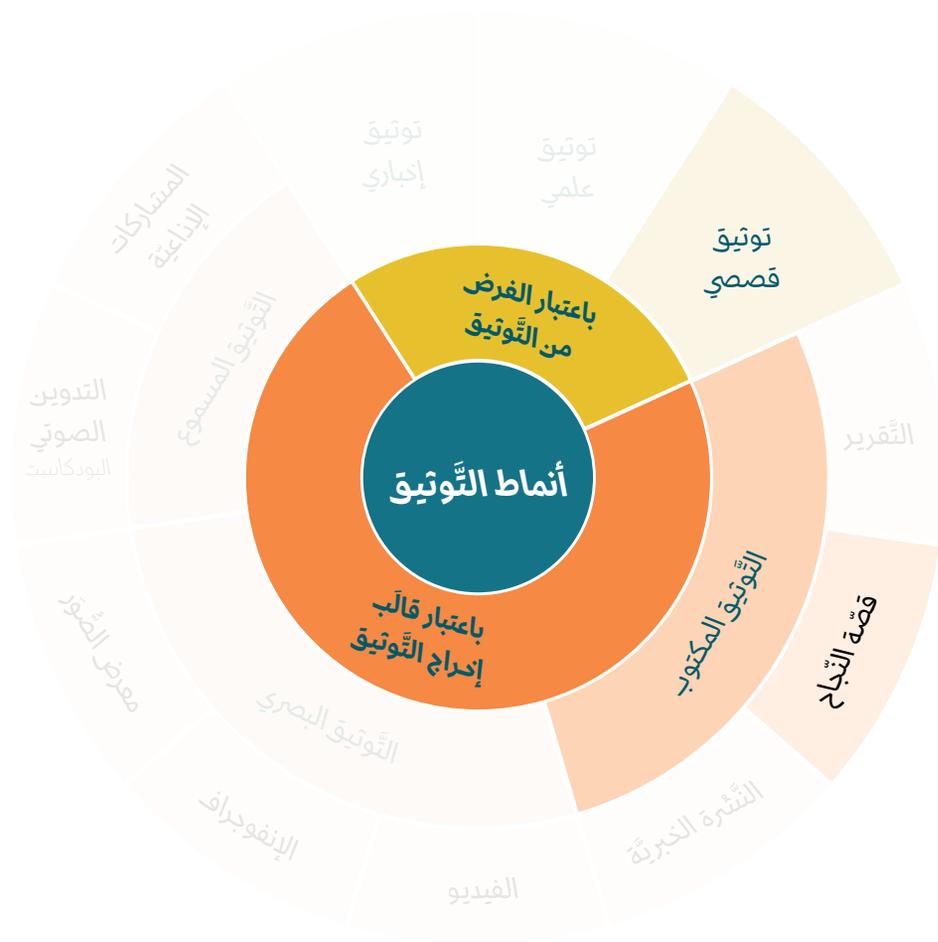
## أنماط التوثيق:

يُسهم توثيق الأعمال والتجارب إسهامًا أساسيًا في نضج الممارسات ونشرها وتحسينها، ويعمل التوثيق على تحقيق أهدافٍ كثيرة، وبحسب الهدف المأمول من التوثيق يختارُ مؤنقُ التجربة الأسلوبَ أو النمطَ الأنسب، ويمكنُ تقسيمُ أنماطِ التوثيق باعتبارِ متعددةٍ؛ من أهمها:

<b>أولاً:</b> <b>باعتبار الغرض من التوثيق</b>	<b>توثيق إخباري</b> والغرضُ منه إعلام المعنّين بالحدثِ بإيجازٍ واختصارٍ.
	<b>توثيق علمي</b> والغرضُ منه استخدام ما يُراد توثيقُه في سياقٍ بحثيٍّ أو تعليميٍّ أو أكاديميٍّ.
	<b>توثيق قصصي</b> والغرضُ منه روايةُ التجربة مع تفاصيلها التاريخية ليستفيد منها الآخرون.
<b>ثانياً:</b> <b>باعتبار قالب إخراج التوثيق</b>	<b>التوثيق المكتوب</b> هو النمط الأكثر شيوعاً؛ فعادة لا تخلو أيُّ جهةٍ من توثيق إنجازاتها كتابةً، وفي بعض الأحيان تجمعُ المنظمةُ بين هذا النمط وأنماط التوثيق الأخرى، وعادةً ما يستخدم التوثيق المكتوب لإثراء المكتبة والمعرفة التخصصية في مجالٍ ما.
	<b>التوثيق البصري</b> يمكن استخدام التوثيق البصري عند توثيق الأعمال توثيقاً موجزاً ومختصراً وتفاعلياً.
	<b>التوثيق المسموع</b> تميل بعض الجهات لاستخدام التوثيق المسموع؛ لسهولة تناقله وتعدد الوسائل التي يمكن تشغيله بها.

وهناك أنماط أكثر للتوثيق، إلا أن سردها هنا ليس مراداً، وإنما نستعرض هنا أبرز أنماط التوثيق؛ لتتمكّن الجهات الراغبة في توثيق تجاربها من التفكير في غرضها من التوثيق، والقالب الأنسب لإخراجها وتداوله؛ ليكونَ أعظم تأثيراً وانتشاراً. وقد اخترنا في هذا المشروع أن يكون توثيق التجارب (مكتوباً) في شكل (قصص نجاح)؛ وذلك ليكونَ أسلوبه ملائماً للفئات المستهدفة، قابلاً للتوسّع والنقل بلغاتٍ أخرى، مُبتعداً عن الصّوابط والقواعد التي قد تحدّ من الاستفادة من التجارب على الوجه الأمثل.

# نمط التوثيق المستخدم في الكتاب



# واقع المملكة العربية السعودية في تفعيل العمل التطوعي

يُعدُّ العملُ التطوعيُّ مكوِّنًا أساسيًا من ثقافة المجتمع السعودي؛ إذ إنه ينطلق من المعتقدات والقيم الإسلامية التي تُحثُّ على فعل الخير والمبادرة إليه، وتدعو إلى نفع النَّاسِ ومساعدتهم؛ فعن عبد الله بن عمر رضي الله عنه: «أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «أَحَبُّ النَّاسِ إِلَى اللَّهِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ، وَأَحَبُّ الْأَعْمَالِ إِلَى اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ شُرُورٌ تَدْخُلُهُ عَلَى مُسْلِمٍ، أَوْ تَكْشِفُ عَنْهُ كُرْبَةً، أَوْ تَقْضِي عَنْهُ دَيْنًا، أَوْ تُطْرُدُ عَنْهُ جُوعًا، وَلَأَنْ أُمِئِّي مَعَ أَخٍ لِي فِي حَاجَةٍ أَحَبُّ إِلَيَّ مِنْ أَنْ اغْتَسِكَ فِي هَذَا الْمَسْجِدِ - يعني: مسجد المدينة - شهرًا...» الحديث<sup>١</sup>.

وقد دأب المجتمع على تطبيق هذه القيم من خلال سلوكيات ومبادرات فردية وجماعية، فقد خاضت المملكة تجارب ثرية في العمل التطوعي منذ القدم، نعت ابتداءً من عقيدتهم، مرورًا بعروبتهم والروابط الاجتماعية العميقة المتأصلة فيهم والمحرّكة لهم، في تقديم يد العون وخدمة مجتمعهم، وكانت أبرز مظاهر العمل التطوعي: تلك الخدمات التي يقدمها أفراد مجتمعهم تطوعًا لزوار الحرمين الشريفين والأماكن المقدسة، وقد تكللت هذه الجهود الفردية بتوجه المملكة العربية السعودية نحو تنظيم العمل التطوعي من خلال رؤية المملكة ٢٠٣٠ المؤكدة لأهمية العمل التطوعي، وأثره في تحقيق التطلعات الطموحة، والتّهضة المأمولة، كما تضمنت أهداف التنمية المستدامة التي تسهم المملكة العربية السعودية في تحقيقها على تفعيل العمل التطوعي في المجتمعات لمعالجة القضايا والمشكلات ذات الأولوية، وبدأت الجهات تخوض تجارب جديدة ومختلفة لتنظيم العمل التطوعي وتفعيله وتعظيم أثره.

وقد حظت المملكة العربية السعودية بعد انطلاق رؤيتها الطموحة، خطوات متسارعة في تنظيم العمل التطوعي، ودعمه وتفعيله، وفيما يلي أبرز الإنجازات التي تحققت - بفضل الله تعالى - خلال السنوات الماضية:

- ١. اعتماد نظام العمل التطوعي:** والذي اعتمد تعريف العمل التطوعي والمتطوع، وأوضح الكثير من السياسات الأساسية المتعلقة بتنظيم العمل التطوعي من خلال المرسوم الملكي ذي الرقم (م/٧٠) بتاريخ ٢٧/٥/١٤٤١هـ.
- ٢. إصدار اللائحة التنفيذية لنظام العمل التطوعي:** والتي تضمنت توضيح آليات تطبيق نظام العمل التطوعي على مستوى الأفراد، والفرق التطوعية، والجهات الحكومية وغير الربحية والقطاع الخاص.
- ٣. اعتماد المعيار الوطني السعودي للتطوع بقرارٍ وزارِيٍّ؛** لإشراك المتطوعين في الجهات الحكومية وغير الربحية من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في ١٤٤٠هـ.
- ٤. إطلاق المنصة الوطنية للعمل التطوعي:** وهي منصة تنظّم العلاقة بين المتطوعين والجهات الموقرة للفرص التطوعية، وتقدم المنصة الكثير من الخدمات المميزة؛ كتدريب المتطوعين، وتقييم العمل التطوعي، وتسهم في تسهيل عملية متابعة أداء العمل التطوعي وتقييمه، على عِدّة مستويات، وانضم للمنصة حتى نهاية عام ٢٠٢١م، (٨٥٠,٩٠١) ثمان مئة وخمسون ألف مستخدم وتسع مئة وواحد، و (٣٦٣٨) ثلاثة آلاف وست مئة وثمان وثلاثون جهة حكومية وغير ربحية، وبلغ مجموع فرصها التطوعية (٢٣٧,٩٤٠) مئتين وسبعة وثلاثين ألفًا وتسع مئة وأربعين فرصة تطوعية، وبلغ عدد المتطوعين فيها (٤٨٣,٨٩٨) أربع مئة وثلاث وثمانين ألفًا وثمان مئة وثمانية وتسعين متطوعًا من الجنسين.

١- أخرجه الطبراني في الكبير (١٣٦٤٦)، وصححه الألباني في السلسلة الصحيحة (٩٦).

٥. **إطلاق الجائزة الوطنية للعمل التطوعي:** والتي تهدف إلى حث المؤسسات والأفراد على العمل التطوعي، وتطوير ممارساته، وقد انطلقت في دورتها الأولى عام ٢٠٢١م، وتتعدّ سنويًا برعاية وتشريف من عددٍ من الوزراء والمسؤولين والجهات، وتُكرّم أبرز الجهات المُسهِمة في تفعيل العمل التطوعي من القطاعات الثلاثة، بالإضافة إلى تكريم الفرق التطوعية التوعوية، وتكريم المتطوعين الأفراد.
٦. **تأسيس مركز التطوع الصحي:** وإنشاء لجنة تنفيذية بقرارٍ سامٍ لتنفيذ خطة للتطوع في القطاع الصحي، وأصدر المركز الآليات والقواعد المنظمة للتطوع الصحي، ويُدير منضّة متخصصة في التطوع الصحي تنظّم العلاقة بين المتطوعين الصحيين والجهات المستفيدة من التطوع الصحي، ويعمل على تأسيس وحدات تطوعية صحية تخصصية في الجهات الصحية، وتأهيل قادة التطوع الصحي والمتطوعين الصحيين ببرامج تأهيلية تخصصية نوعية.
٧. **تفعيل يوم التطوع السعودي العالمي:** وذلك من خلال أدلة عملية موجهة لكل القطاعات لتمكينهم من تصميم مبادراتٍ نوعيةٍ تتقاطع مع أهدافهم ومجالاتهم الرئيسية.
٨. **إطلاق مبادرة «تطوع بخبرتك»:** منذ ٥ ديسمبر ٢٠٢١م، وتستهدف تفعيل العمل التطوعي للقيادات وال خبراء، من خلال مشاركتهم بتقديم الحلول التخصصية للتحديات التي تواجه مختلف فئات المجتمع، وقد أقيمت مؤخرًا في ٥ ديسمبر ٢٠٢٢م، وشارك فيها ما يزيد عن (٨٠) ثمانين خبيرًا، منهم (١٦) سنّة عشر وزيرًا وصاحب معالي، وقدموا ما يزيد عن (٥٠٠) خمس مئة ساعة تطوعية؛ من استشاراتٍ، وورش عملٍ، ولقاءاتٍ، لما يزيد عن (١٢٠٠) ألف ومئتي مستفيد.

وقد أثمرت هذه الجهود تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠م، في مؤشر الوصول إلى مليون متطوع، حيث تُحقّق الجهات المستهدفة السنوي لها بأطرًا، كما تقدّمت المملكة العربية السعودية في مؤشر العطاء Giving index وحققت المملكة المرتبة (٤٩) التاسعة والأربعين في مؤشر العطاء لعام ٢٠٢٠م،<sup>٢</sup> بدلًا من المرتبة (٥١) الحادية والخمسين في عام ٢٠١٧م،<sup>٣</sup> كذلك أُدرجت المملكة العربية السعودية ضمن تقرير حالة التطوع في العالم ٢٠٢٢ الصادر عن منظمة الأمم المتحدة UN،<sup>٤</sup> باعتبارها الدولة العربية الوحيدة التي أجرت المقاييس الإحصائية الوطنية للعمل التطوعي، مما يشير إلى بدء نضج التجربة المحلية وأهميّة العمل الجادّ على توثيق هذه التجربة وصلها وتطويرها؛ لتكون مصدر إلهام للمنظمات والدول.

<sup>٢</sup> Charities Aid Foundation, "CAF World Giving Index 2021", UK, June 2021

<sup>٣</sup> Charities Aid Foundation, "CAF World Giving Index 2021", UK, October 2018

<sup>٤</sup> برنامج الأمم المتحدة للتطوعين، «تقرير حالة التطوع في العالم ٢٠٢٢. بناء مجتمعات متساوية وشاملة». المملكة المتحدة، ديسمبر ٢٠٢١.

# مجالات تحديات تفعيل العمل التطوعي

في ظلّ حراك أصحاب العلاقة في منظومة العمل التطوعيّ نحو تفعيل العمل التطوعيّ وتنظيمه، وفقاً للتوجهات الوطنية ورؤية المملكة ٢٠٣٠، ظهرت تحديات جديدة في الميدان، شاعت بين الجهات والفِرَق المختلفة، وقد حصر فريقُ (عدن)- وَفَق مراحل العمل على هذا الكتاب، المذكورة آنفًا- أبرزَ المجالات التي تتضمّن هذه التّحديات، وهي:

١	<b>نشر ثقافة العمل التطوعيّ وخلق التّبني</b>	يعدُّ نشر الثقافة وخلق التّبني، لبنة الأساس في استمرارية العمل التطوعيّ وتمكينه ودعمه، ويواجه تفعيل العمل التطوعيّ تحديًا كبيرًا في نشر ثقافة العمل التطوعيّ ووجود التّبني تجاهه، سواءً على مستوى القيادات التي يؤثّر عدوّ تبنّيها في دعم العمل التطوعيّ وتمكينه والحدّ من تأثيره، أو على مستوى فِرَق العمل ومنسوبي الجهات الذين يؤثّر غياب الثقافة والتّبني لديهم في خلق الفرص التطوعيّة، وإنجاح تجربة المتطوعين، وتفعيل العمل التطوعيّ بالكيانات، أو على مستوى أفراد المجتمع الذين يعوّل عليهم في تنفيذ الفرص التطوعيّة، واستثمار جهودهم في خدمة مجتمعهم.
٢	<b>تمكين وبناء القدرات في العمل التطوعيّ</b>	إن وجود الرّغبة والحماسة تجاه العمل التطوعيّ لا تكفي لتفعيله وإنجاحه، ما لم تتوافر القدرات والإمكانات اللازمة لذلك، ويعدُّ تحديّ وجود الكفاءات وامتلاك القدرات اللازمة لتنفيذ كلّ أصحاب العلاقة لوظائفهم في تفعيل العمل التطوعيّ- تحديًا جوهريًا، فكم من جهات وإدارات للعمل التطوعيّ لم تتحقق أهدافها في تفعيل العمل التطوعيّ لغياب التّمكن والقدرة، فأصبحت لديها تجاربٌ أدّت إلى ردود أفعالٍ تجاه العمل التطوعيّ تقلّ من أهميته وجدوى تفعيله.
٣	<b>تحديد الاحتياج المجتمعيّ</b>	إنّ مبادرة أفراد المجتمع لخدمة مجتمعهم، هي إحدى مزايا المجتمع السعوديّ، ومجتمعنا مليءٌ بالجهات والفِرَق والأفراد التي تبادر لنفع مجتمعها وتبذل الجهود والأوقات سعياً في ذلك، ولكنّ كثيرًا ما تفقد هذه المبادرات غاياتها وأثرها بسبب عدم تحديد الاحتياج الحقيقيّ لهذا المجتمع؛ فتضيع الجهود، ويغيث الأثر، وتبقى احتياجات المجتمع قائمةً دون حلّ!
٤	<b>الابتكار في العمل التطوعيّ</b>	كثيرًا ما تواجه الجهات والفِرَق التطوعيّة الكثير من التّحديات في أثناء تفعيل العمل التطوعيّ، وإذا لم يُوظف الابتكار لمعالجة هذه التّحديات، فستبقى احتياجات المجتمع قائمةً، وتشعر الجهات والفِرَق التطوعيّة بالعجز تجاه وظيفتها ومجتمعها؛ لذا فإنّ الابتكار في العمل التطوعيّ- والذي يحتاج إلى صبرٍ ومثابرة وريادة- هو من أهمّ ما يجب تبنّيه أثناء رحلة تفعيل العمل التطوعيّ.
٥	<b>الوصول للمتطوعين والتسويق للفرص التطوعيّة</b>	تعدّ محدودية الوصول للمتطوعين الملائمين للفرص التطوعيّة تحديًا ملازمًا لكثير من الجهات المستفيدة، ولعلّ أبرز ما يسبّب هذا التّحدّي هو ضعف التسويق لهذه الفرص، وعدم الدّارية الكافية بكيفية صياغة الرّسالة التسويقية المناسبة، وأين يمكن تسويق هذه الفرص؟ وما هي الأدوات المساندة لنجاح التسويق والوصول للفئة المستهدفة؟

نظام التحفيز واستبقاء المتطوعين	٦	إن انضمام المتطوع للجهة أو الفريق التطوعي لا يكفي لضمان استمراريته، وبعد استبقاء المتطوعين واستدامتهم هاجسًا يؤرّق الكثير من الجهات والفرق التطوعية؛ وذلك لغياب الإلمام بكيفية بناء أنظمة التحفيز المناسبة والملائمة للمتطوعين، وتفعيلها معهم بما يضمن استبقائهم واستمراريتهم.
إبراز جهود العمل التطوعي	٧	إن المقاصد السامية والتبيلة لا تكفي وحدها لحشد المجتمع وتبئيه للقضايا المجتمعية، فالإعلام اليوم أصبح جزءًا من منظومة التأثير الاجتماعي لا ينفصل عنها، ويواجه العمل التطوعي ضعفًا في النشر الإعلامي والتوثيق للجهود بما يحقق نشر الثقافة ورفع التبني وتحفيز المجتمع تجاه العمل التطوعي والقضايا المجتمعية وإبراز جهود المتطوعين.
استدامة المبادرات والمشاريع التطوعية	٨	كثيرًا ما تبدأ المبادرات والمشاريع التطوعية مدفوعة بحماس أصحاب المبادرة والمشروع، ومع وجود عوامل نجاح لحظية، لكنها لا تلبث أن يخفت أثرها، وتفقد حماس أعضائها؛ لأنها لم تُراعِ أساسيات الاستدامة، وتشكل الاستدامة تحديًا للكثير من المبادرات والمشاريع التطوعية، فكيف للمشاريع أن تحقق الاستدامة؟ وما العوامل التي يجب أن تأخذها بعين الاعتبار؟
تفعيل التطوع في القطاع الخاص	٩	كثيرًا ما يُثار تساؤل: هل يمكن للقطاع الخاص تفعيل العمل التطوعي؟ والحقيقة أنّ إسهام القطاع الخاص في العمل التطوعي ركيزة من ركائز نجاحه، ولكن الكثير من مؤسسات القطاع الخاص لا تمتلك خارطة طريق لتفعيل العمل التطوعي، ولم يسبق لها الاطلاع على تجارب أو على وسائل تفعيل العمل التطوعي؛ لذلك كان هذا التحدي جزءًا من الكتاب ليكون دافعًا ومُحرِّكًا لأحد ركائز نجاح العمل التطوعي وتكامل منظّماته.
الشراكة بين القطاعات الثلاثة في تفعيل العمل التطوعي	١٠	تواجه المنظّمات تحديات مختلفة، وتنوّع احتياجات المجتمع، وعادةً ما يكون العمل التطوعي هو الأسلوب الأمثل لمعالجة هذه التحديات وتلبية الاحتياجات، لكن تبقى الحلول دائمًا قاصرة أمام تلك التحديات والاحتياجات؛ لعدم تحقيق التكامل بين المؤثرين وأصحاب العلاقة بالقضية أو الاحتياج.

هذه التحديات التي وقفنا عليها، وناقشناها مع المعنيين وأصحاب العلاقة المختلفين، فقابلنا أصحاب التجارب الناجحة الذين استطاعوا أن يتجاوزوا هذه التحديات، وتعاونوا معنا في توثيقها؛ لتصلكم، وتحكي واقع تجربتهم والمراحل التي مروا بها حتى يصلوا لحلهم المبتكر الذي قد يكون مصدر إلهام لكم في سياقات تفعيل العمل التطوعي.





المجال الأول  
نشر ثقافة العمل التطوعي  
وخلق التّبيني

# نشر ثقافة العمل التطوعي وخلق التّبيّي

إنّ تحوّل إحدى القضايا المجتمعيّة إلى ثقافةٍ مجتمعٍ، يعني أنها استطاعت أن تصل لجوهر ذلك الإنسان الذي يعيش داخله، وتفاعلت مع قيمه ومعتقداته، وأثرت على سلوكياته وسلوكيات المجتمع كلّ، فأصبحت هذه القضية ضمن الهوية الوطنيّة لهذا المجتمع، وهذا ما تصبو إليه المملكة العربيّة السّعوديّة في قضية العمل التطوعيّ، فهي تسعى لجعل العمل التطوعيّ ضمن الهوية الوطنيّة لكلّ من يسكنها، فنجد أنها ارتكزت على الإنسان في تحقيق طموحاتها وتعزيز المسؤوليّة لديه، «مواطن مسؤول».

ولعلّ خير نموذج يستشهد به على تبيّي المملكة العربيّة للعمل التطوعيّ، وجعلها إياه ضمن الثقافة الوطنيّة: هو ما نشهده في الآونة الأخيرة من ازدهار ونموّ وحرارة في مجال العمل التطوعيّ، نتيجة تبيّي قيادتنا الرشيدة للعمل التطوعيّ واعتباره ركناً أساسياً في التّميّة الوطنيّة، حيث شجعت رؤية ٢٠٣٠ العمل التطوعيّ واستهدفت الوصول لمليون متطوعٍ، ورفع إسهام القطاع غير الربحيّ في الناتج المحليّ ليصبح ٥٪ مقابل أقل من ١٪، فتحرّكت القيادات والقطاعات والأفراد؛ لنشهد:

- إصدار أنظمة وقرارات وتشريعات لإدارة العمليّة التطوعيّة وتنظيمها.
- تفعيل أدوات ومِنَصّات وطينيّة لإدارة العمل التطوعيّ.
- تفعيل القطاعات الثلاثة للعمل التطوعيّ بأشكاله المختلفة، واعتباره جزءاً أصيلاً من وظيفتها تجاه المجتمع.
- ارتفاع حسّ المبادرة لدى الأفراد والفرق التطوعيّة للانخراط في العمل التطوعيّ.

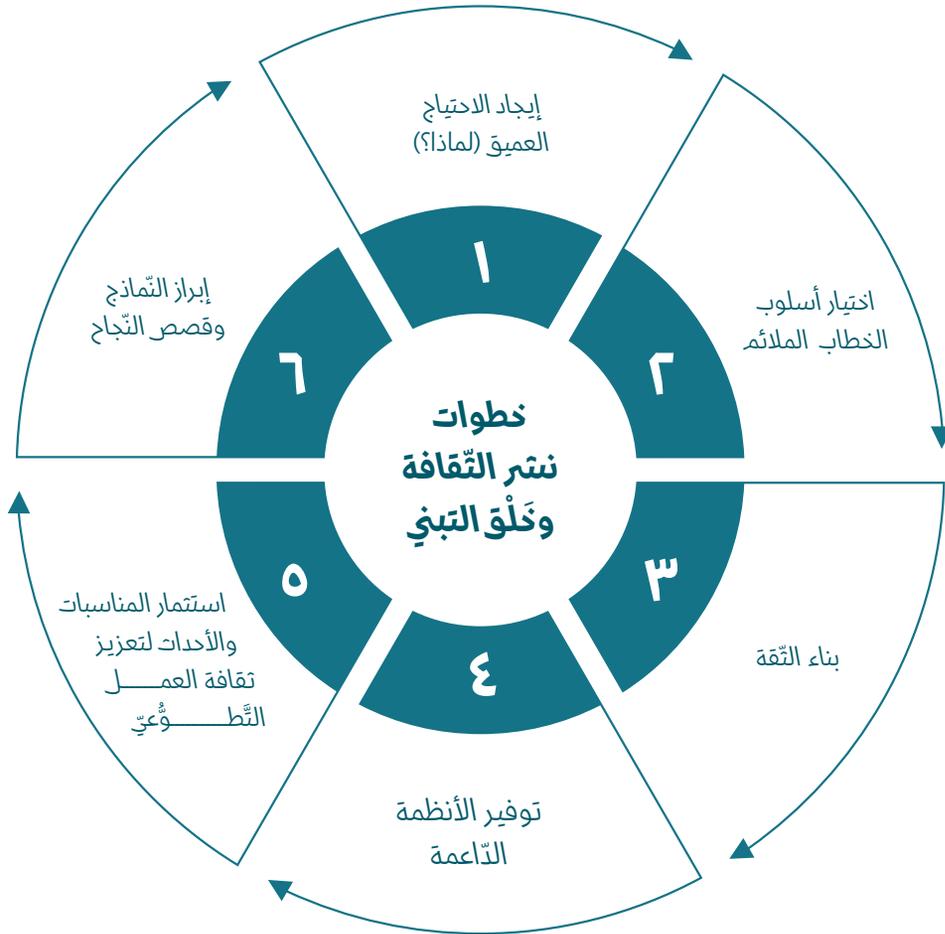
## صناعة ثقافة العمل التطوعيّ ونشرها،

هي أحد المحركات الأساسيّة لخلق التّبيّي لدى كلّ فئات منظومة العمل التطوعيّ؛ من: (قيادات العمل التطوعيّ - وفرق العمل ومنسوبي الكيانات - والمتطوعين)، ومتى ما خلق التّبيّي لثقافة العمل التطوعيّ تحركت المجتمعات وأصبحت مجتمعات حيويّة قادرة على حلّ مشكلاتها وصناعة قراراتها وتحسين ممارساتها المجتمعيّة، فتحرّكت عجلة التّميّة وازدهرت.

والجدير بالذكر أنّ العلاقة بين التّبيّي وصناعة الثقافة، علاقة تبادليّة طردية، فكما أنّ صناعة الثقافة سبيل لخلق التّبيّي، فإنه أيضاً يُمكننا أن نعمل على خلق التّبيّي لنصنع الثقافة لدى المجتمع.

وبعدّ نشر ثقافة العمل التطوعيّ وخلق التّبيّي هو الجسر الذي تزدهر المجتمعات من خلاله وتستدام التّميّة فيها، ويأتي السؤال هنا: ما الخطوات التي يمكن من خلالها نشر الثقافة وتبنيها لدى كلّ أصحاب العلاقة في منظومة العمل التطوعيّ، ابتداءً من أصغر المجتمعات حتى أكبرها؟

تمثل الخطوات التالية إجراءات وأساليب عملية تساعد على نشر ثقافة العمل التطوعي وخلق التبني لها لدى كل أصحاب العلاقة؛ من خلال الآتي:



# خطوات نشر الثقافة وخلق التبني

١	إيجاد الاحتياج العميق: (لماذا)	لماذا التطوع؟ إنَّ أول خطوة لدمج المجتمعات؛ هي إيجاد الاحتياج العميق لديها لهذه الثقافة- ثقافة العمل التطوعي- فترسم خارطة أصحاب العلاقة، وتبدأ بالبحث عن جواب هذا السؤال بإجابات عميقة وواضحة وملائمة لخصوصية كل صاحب علاقة فيهم، ثم تسعى لنشر ما توصلت له عبر قنوات متعدّدة، رسمية وغير رسمية: (اللقاءات المباشرة- وسائل التواصل الاجتماعي- البيئة التي يوجد فيها صاحب العلاقة...) إلخ.
٢	اختيار أسلوب الخطاب الملائم	تعد مواءمة اللغة بما يتناسب مع الفئة المستهدفة أحد الأساليب التي تسرع نشر الثقافة، فأسلوب الخطاب الملائم يقرب الرسالة من المتلقي ويجعلها أكثر تأثيراً فيه؛ فمثلاً عندما تستهدف نشر ثقافة العمل التطوعي لدى القادة والمسؤولين، يغلب على الخطاب أن تكون لغته استراتيجية، في حين أنك عندما تخاطب فِرَق العمل والمنسويين، فقد يغلب على لغتك أن تكون عملية تنفيذية، أما عندما تخاطب الأفراد فيغلب على اللغة أن تكون بسيطة وسهلة وقريبة، وقد تختلف لغتك في الفئة الواحدة حسب مجالها أو اهتماماتها أو العوامل الديموغرافية وغيرها.
٣	بناء الثقة	إنَّ أحد العناصر المعينة على انفتاح الناس على ما تودُّ أن تنشره لديهم، هو بناء الثقة والعلاقة الجيدة معهم، ويكون ذلك من خلال عدة أساليب؛ أهمها: الإشراف في مناقشة القضايا والتطلّعات والتحوّلات واتّخاذ القرارات، وتوحيد التصرّوات ومواءمتها للفئات المستهدفة؛ ليشعروا بأنهم أحد عناصر التأثير في بناء الثقافة وإحداث التغيير.
٤	توفير الأنظمة الداعمة	قد تخطو خطوات متقدّمة في خلق الوعي والثقافة لدى الآخرين، ولكن ما لم توفر الأنظمة الداعمة التي تعين الفئة المستهدفة على ممارسة العمل التطوعي وتفعيله فلن يستمرَّ أحد! الأمر أشبه بتوفير حديقة عافية وجميلة، ولكن بلا مرافق وصيانة، فتنافس أعداد الناس الذين يرتادونها شيئاً فشيئاً، نظراً لعدم وجود المرافق، بالإضافة لتلفها يوماً بعد يوم؛ فلا صيانة ولا إصلاحات. ومن الأمثلة على الأنظمة الداعمة: منصات التشبيك بين المتطوعين والجهات الموقرة للفُرص، وتفعيل التقنيّة في إدارة العمل التطوعي وتسهيل العمليات، وتجهيز بيئة العمل لتكون محقّرة ومسهّلة لتفعيل العمل التطوعي، وتقديم خدمات إضافية بعد التطوع كسهولة طلب إمدادات وسجلات التطوع، وتوفير أدوات استخراج تقارير العمل التطوعي للقيادات...، وغير ذلك من الوسائل المساندة.
٥	استثمار المناسبات والأحداث لتعزيز ثقافة العمل التطوعي	من المهم استثمار الأحداث والمناسبات في إبراز العمل التطوعي وتفعيله لأصحاب العلاقة؛ ك(الأيام العالمية - اجتماعات القيادات - المناسبات السنوية ... وغيرها)، وبعد هذا الأسلوب مفتاحاً للكثير من الفُرص التي يمكن أن تزيد من تعزيز ثقافة العمل التطوعي وتبنيّه من كل أصحاب العلاقة.
٦	إبراز النماذج وقصص النجاح	بعد إبراز قصص النجاح أحد الأدوات المهمة في خلق التبني، فهو يشجذ الهمم ويحث على التأمل في الانعكاسات والآثار الواقعية التي يمكن أن يحققها العمل التطوعي. حيث إن إبراز هذه القصص يحقق: ١. الثبات في أذهان الناس وتحريك عواطفهم وأفكارهم تجاه العمل التطوعي. ٢. توليد أفكار جديدة، والحث على الخطوات الأولى في تبني العمل التطوعي. ٣. تحويل المعارف إلى تطبيقات عملية واقعية أكثر قرباً.

ختاماً.. إنَّ نشر ثقافة العمل التطوعي خطوة أولى مهمّة، ولكنها أيضاً خطوة مستمرّة..

## كيف يمكننا- نحن الجهات- أن نضمن استمرارية التبني والعمل بتقافة العمل التطوعي عند أكبر عددٍ من الناس في مجتمعٍ ما؟



ملامسة الجانب الرّوحي  
والعاطفي لدى الناس.



استدراج قصص النّجاح  
من التجارب الواقعية  
لأصحاب العلاقة ونشرها.



إشراك أصحاب العلاقة في  
عمليات نشر ثقافة العمل  
التطوعي.



تلق مساحاتٍ دوريّة  
للتّفاخر حول قضايا  
العمل التطوعي.



مشاركة أصحاب العلاقة  
النّجاح والأثر الملموس  
لهم



صناعة تصوّر ذهني  
إيجابي ذي قيمة لدى  
أصحاب العلاقة.



التّواصل المستمرّ مع  
أصحاب العلاقة.



الاحتفاء بالإنجازات  
التي حققت وتأثيراتها  
الإيجابية.

# التغيير يبدأ من الداخل



جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بالربوة

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم ٣١٢



جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بالربوة

[www.rabwah.sa](http://www.rabwah.sa)



[vol@rabwah.sa](mailto:vol@rabwah.sa)



[@OfficeRabwah](https://twitter.com/OfficeRabwah)



الرياض



## قصة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بحجّ الربوة

مع تعزيز ثقافة العمل التطوعي المؤسسي وتحقيق الإنجازات النوعية

**جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بحجّ الربوة**، من الجهات الكبيرة في القطاع غير الربحي، وبها الكثير من الإدارات والأقسام، والحقيقة أنّ مثل هذه المنظمات لا تكاد تخلو من عمل تطوعي، ولكنه كان قائماً على اجتهادات فردية حسب كل إدارة، فبعض الإدارات تستخدم نماذج إلكترونية، وبعض الإدارات شكّلت فرقاً تطوعية، وبعضها يستقطب المتطوعين من خلال التواصل المباشر والعلاقات الشخصية، ولم يكن لدى الجمعية إجراءات محددة وموحدة لإدارة المتطوعين، وشيئاً فشيئاً بدأت تتطور ممارسات إدارات الجمعية في العمل التطوعي، وبدأت بعض الإدارات في اتباع أسلوب العمل التطوعي المؤسسي ولكن منذ عام ٢٠١٦م حتى ٢٠٢٠م لم تكن هناك إدارة مسؤولة أو أفراد معيّون بالإشراف على المتطوعين وتحسين تجربتهم وإنتاجيتهم.

في تلك المرحلة نجحت بعض الإدارات في استبقاء بعض المتطوعين وتفعيلهم، وفي المقابل خاضت بعض الإدارات تجارب سلبية في إدارة المتطوعين، وهو الأمر الذي تكرر أيضاً مع المتطوعين، فبعضهم كانت تجربته مميّزة، وبعضهم ترسّخ لديه انطباع غير جيّد، بناءً على تجربة تطوعية غير مكتملة!

وفي عام ٢٠٢١ اتخذت إدارة الجمعية قراراً تأسيس وحدة تطوع أساسية؛ لتنظيم العملية منهجياً، وتتابع تحقيق الأهداف، وتجعل العمل التطوعي في الجمعية أكثر كفاءة وفاعلية على مستوى الإدارات والمتطوعين.

**وكعادة البدايات... غالباً ما تكون صعبة، والثقافة والتجارب السابقة تخلق مقاومة في قبول التغيير، وقد استوعب فريق التطوع في الجمعية هذا التحدي، فلم يفرض التغيير من الخارج، بل قرّر قيادة عملية التغيير بالتعاون مع الإدارات وخلق قصص نجاح معهم، وعانت إدارة التطوع في أثناء سعيها لتطبيق هذا الحلّ قلّة طلب الإدارات الأخرى للفرص التطوعية، فاقترحت على الإدارات تحويل المشاريع المعلقة إلى فرص تطوعية، بحيث تكون الإدارات ما بين الربح أو عدم الخسارة، فالمشاريع معلقة على كل حال، وليس في الأفق القريب مطنح لإنجازها.**

كانت التجربة الأولى مع إحدى الإدارات، والتي تريد تحويل (٢٨٠٠٠) ثمانية وعشرين ألف ملف من صيغة إلى صيغة أخرى؛ لغرض إلكترونيّ محدّد، فعرضت وحدة التطوع أن تستقطب متطوعين لأداء هذه المهمة، وتكون وظيفة الإدارة تدريب هؤلاء المتطوعين على إنجاز العمل، وبالفعل بدأ فريق التطوع باستقطاب المتطوعين من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي، ولكن النتيجة كانت مخيبة للآمال، فالمتطوعون المتقدمون للفرصة لم يكن لديهم أيّ خلفية عن العمل، ولم يستوعبوا التدريب المقدّم لهم!



«إحدى الإدارات كان لديها (٨٠٠) ثمان مئة ملفاً، يجب أن ترفع على منصبة محددة، واستقطب المتطوعون هذه المرة من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي، باشرت العمل على الفرصة متطوعة واحدة، وكانت متميزة جداً أنجزت كل العمل، وقدمت (٤٠) أربعين ساعة تطوعية، وكان لديها التزام كبير وكفاءة عالية».

أعاد فريق التطوع المحاولة، ولكن مع تغيير وسيلة الاستقطاب، فاستقطب متطوعين من كلية الحاسب بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وشكلوا منهم فريقاً تطوعياً بحيث يتابع المشرف الفني رئيس الفريق، وهو يتابع بقية الأعضاء، وتم تدريبهم، وحققوا نجاحاتٍ مبهرةً.

**وبعدما أصبح لدى وحدة التطوع عددٌ من قصص النجاح مع إدارات الجمعية،** بدأت تعرض هذه القصص في اجتماعات المجلس التنفيذي للجمعية، وبدأت الإدارات تتناقل قصص النجاح فيما بينها، ووجهت الإدارة التنفيذية وحدة التطوع بعقد دورة تدريبية للإشراف على المتطوعين لجميع الموظفين وفق المعيار الوطني السعودي للتطوع، وحينها شعر فريق التطوع بإحراز تقدمٍ حقيقيٍّ إلا أن حضور بقية الإدارات للدورة كان ضعيفاً بالرغم من حضور المدير التنفيذي، وكانت التوصية بعد هذه التجربة أن تناقش جدوى إشراك المتطوعين في أحد الاجتماعات التنفيذية.

كان التّبيّي من الإدارة التنفيذية كبيراً، فخصّص اجتماع كاملٍ لمناقشة قضايا التطوع في الجمعية، وأخذت إدارة التطوع الأمر بجديّة كبيرة، وجمعت الكثير من المعلومات واطلعت على الأنظمة المتعلقة بالعمل التطوعي، ورصدت القرارات والتوجهات المستقبلية التي ستقود عمليّة التطوع.

وفي الاجتماع ناقشت الإدارات تحوّقاتها من إشراك المتطوعين، وعرضت إدارة التطوع المعلومات والحقائق والأنظمة الرّسمية التي تبين أهميّة تفعيل العمل التطوعي وأنه لم يعد خياراً، بل يجب العمل به وقبوله بكلّ تحدياته والعمل على تجاوزها، وأقرّ فريق وحدة التطوع بوجود تجاربٍ غير ناجحة، وعزّز موقفه بالتجارب النّاجحة، وأكدوا أنّ الوصول للتجارب النّاجحة لم يكن ليحصل لولا توفيق الله ثمّ التجارب التي أخفقت، وأنّ التجربة والتّحسين المستمرّ هو الحلّ، كما نوقشت الحالات التي يمكن أن يكون استقطاب المتطوع فيها أفضل من إسناد العمل لموظفٍ، وتحديد معيارٍ لهذا الأمر.

عُقد هذا الاجتماع بعد خمسة أشهر من تأسيس وحدة التطوع، وأصبح التّبيّي أكبر على مستوى الإدارة التنفيذية، وكذلك بقية الإدارات، فأتيح لوحدة التطوع خلق نجاحاتٍ أخرى.

واستمرّت وحدة التّطوُّع في العمل على استثمار دعم الجمعيّة المستمرّ (الماليّ، الخدمات المساندة، المقرّات، التّدريب...); للوصول لأفضل الممارسات الممكنة، مما أدى إلى استقطاب المتطوّعين المناسبين حسب طبيعة كلِّ فُرصةٍ ومهامّها، وعملوا على جمع المعلومات التي تمكّنهم من معرفة الواقع معرفَةً أفضل؛ ليكونوا قادرين على حلِّ التّحدّيات وتجاوزها، فأصبح لديهم وصولٌ لعددٍ من مصادر المعلومات، وتقييمٌ لكلِّ معلومةٍ ومدى فائدتها للجمعيّة، وتواصلٌ مباشرٌ لمعرفة كلِّ مُستجدٍّ في العمل التّطوُّعيّ، وواقع الفئات المستفيدة من الجمعيّة وما من شأنه أن يضع خارطةً طريقٍ تُساعد بقيّة الإدارات في تحقيق أهدافها وأدوارها، فأصبحت المعلومات التي تملكها وحدة التّطوُّع وتُشاركها مع المعنّيين نقطةً قوّةٍ ساعدتهم في إيجاد الكثير من الحلول.



«أحد أحياء الرّياض كان به الكثير من المشاريع، وكان هناك لجنةٌ معنيّةٌ بتنفيذها ومتابعتها قبل كورونا، إلا أن العمل بعد كورونا أصبح شبه متعزّزٍ، فتواصلت وحدة التّطوُّع مع الإدارة المعنيّة، واستقطبت (٤٠) أربعين متطوّعًا من نفس الحيّ، حسب مجالات المشاريع المختلفة التي تنفّذها الجمعيّة، وأنجز هؤلاء المتطوّعون جميع المشاريع المتعزّزة في الحيّ».

واستمرّت وحدة التّطوُّع في تحقيق النّجاحات مع الإدارات الأخرى، ونشر إحصاءات العمل التّطوُّعيّ في الأماكن الظاهرة في الجمعيّة، وكانت تستهدف المشاريع التي يصعب إغلاقها من خلال فريق العمل الحاليّ، فعملوا مع جميع المستويات الإداريّة، وأنجزوا مهامّ لم تكن الإدارات تتوقّع إمكانيّة إنجازها.

**وصمّمت وحدة التّطوُّع برنامج (ماهر) الذي يُعنى باستقطاب الفاعلين تطوُّعيًّا ويؤهلهم لاستدامة فاعليّتهم،** من خلال أدوات اكتشاف وتمهير وممارسة، بحسب التميّز الشّخصيّ في بيئةٍ مميّزة، واستُخدم لهذا البرنامج مقياسان عالميان، تُرجمًا للغة العربيّة، فأصبح لدى الجمعيّة مجموعة من المتطوّعين المتميّزين الذين يتّسمون بالرّغبة في خدمة مجتمعهم وينطلقون من نقاط قوتهم، وتقدّم لهم وحدة التّطوُّع التّوجيه والدّعم المناسبين لاستثمارهم الاستثنائيّ الأمثل. وأصبحت وحدة التّطوُّع مرجعيّةً لبقية الإدارات في استقطاب المتطوّعين وتفعيل العمل التّطوُّعيّ، ولديها قاعدة بياناتٍ محدّثةٍ ومصنّفةٍ، ورسدٌ وتوثيقٌ للجهود التّطوُّعيّة، وأصبحت تتاح للجمعيّة الكثير من الفُرص لتحقيق أهدافها من خلال تفعيل العمل التّطوُّعيّ.

وتتلخّص تجربةُ **جمعية الزّبوة** في مجموعةٍ من **التوصيات العمليّة** التي تمكّن الجهات الأخرى من تعزيز ثقافة العمل التطوّعي المؤسّسي وترسيخها، وخلق التّبني لدى فريق العمل، يمكن إيجازها فيما يلي:

الاهتمام بمصادر المعرفة والوصول إلى المعلومات ورصد الاحتياجات رصدًا منهجيًا.

التدرّج في التّغيير، فقد كانت الوحدة في البداية هي التي تجتمع مع كل شخص وتكتب الفُرص التطوّعيّة نيابةً عنهم، أما الآن فأصبحت كل إدارة تصمّم الفُرص تصميمًا كاملًا وبمستوى عالٍ من الكفاءة.

أهميّة تبني القيادات التّفيذيّة للعمل التطوّعي، والتأكيد عليه، رسميًا: (اجتماعات - قرارات)، وغير رسمي.

التّخطيط القبلي لأنشطة تعزيز ثقافة العمل التطوّعي لدى العاملين في الجهة والتّحضير الجيد لجميع الاحتمالات.

استثمار الإمكانيّات الموجودة في الجمعية لتفعيل العمل التطوّعي.

نشر قصص التّجّاح والإنجازات داخليًا وخارجيًا.

التّواصل السّريع والمباشر مع كل الإدارات ومساعدتهم في الوصول إلى الحلول من خلال تفعيل العمل التطوّعي.

السّفافية والوضوح ومناقشة التّحدّيات مع المعنيين بتفعيل العمل التطوّعي.

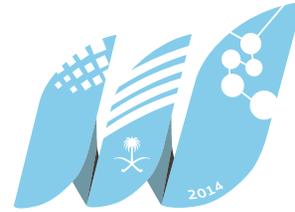


التأكد من تصميم رحلة متطوّع ملائمة تضمّن الوصول إلى المتطوّع المناسب وتقديم التّدريب والتّعم والإشراف اللازم له.

الاستمرار في تجربة وسائل وأدوات جديدة في تفعيل العمل التطوّعي لخلق قصص نجاح.



# تَبْنِي الْقِيَادَات لِتَقَافَةِ الْعَمَلِ التَّطَوُّعِيَّةِ



جامعة جدة  
University of Jeddah

مركز التطوع والمسؤولية  
المجتمعية بجامعة جدة



[www.volunteer.uj.edu.sa](http://www.volunteer.uj.edu.sa)



[Volunteerf@uj.edu.sa](mailto:Volunteerf@uj.edu.sa)



@Volunteer\_UJ



جدة



## قصة جامعة جدة

مع خلق ثقافة العمل التطوعي لدى منسوبيها بكل مستوياتهم المختلفة ودور القيادات في ذلك

**مع انطلاقة ملامح التغيير في تناول العمل التطوعي على مستوى المملكة،** كانت التجربة في جامعة جدة ما زالت في صورتها التمثيلية التقليدية، لا تعدو أن تكون عبارة عن ممارسات يسيرة هنا وهناك، تعود لحماسة فردية لا تحكمها ممارسة ناضجة أو تجربة ناجحة، وبدأت عملية التطوير قبل خمس سنوات، من خلال تدشين وحدة صغيرة في إحدى عمادات الجامعة، يديرها بعض الموظفين دون أن يكون هناك إطار مرجعي واضح، أو أثر ملموس على مستوى قطاع جامعي، فضلاً عن أن يكون على مستوى الجامعة.

إلا أن الظموحات كانت كبيرة، والرغبة جادة في أن يكون لجامعة جدة بصمة وإسهام نوعي في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠، والوصول إلى مليون متطوع، فكان لابد من اتخاذ خطوات تواكب هذه الظموحات، فأصدر معالي رئيس الجامعة عام ١٤٤٠هـ قرار إنشاء كيان تحت اسم «مركز جامعة جدة للعمل التطوعي»، وقد منح معاليه هذا المركز مجموعة من الممكّنات ومعززات النجاح؛ ليتمكّن من أداء مهمته على أكمل وجه، فأصدر قراراً بتشكيل لجنة عليا لرئاسة المركز تضم في عضويتها (٣) ثلاثة من وكلاء الجامعة، إضافة إلى (٣) ثلاثة من قيادات الجامعة في مجال خدمة المجتمع وشؤون الطلاب وشؤون الموظفين، كما أصدر تعميماً لتأكيد مسؤولية المركز عن نشر ثقافة العمل التطوعي، وتمكين المنسوبين من المشاركة التطوعية، وليكون مرجع العمل التطوعي لجميع قطاعات الجامعة، بالإضافة إلى تهيئة الموارد البشرية والمالية والمرافق لإطلاق أعمال المركز في المقر الرئيسي وجميع الفروع.

**فكان إطلاق المركز بهذا المستوى من التمكين، إعلاناً ببدء مرحلة جديدة في العمل التطوعي بجامعة جدة،** ومع هذا التمكين والقناعة على مستوى قيادات الجامعة، إلا أن تحقيق أهداف المركز لم يكن بالأمر السهل، وقد استوعب فريق العمل التحديات التي أمامهم في بدايات العمل، فكان التحدي الأول هو ضعف ثقافة العمل التطوعي، وضعف الوعي بأهميته على مستوى منسوبي الجامعة عامةً، فأعدّ فريق العمل خطة تشتمل على مجموعة من الأنشطة والبرامج بمستويات مختلفة لنشر الوعي وتعزيز الثقافة، والتي بدأت من قيادات الجامعة، فصمّم برامج تطوعية وشارك فيها معالي رئيس الجامعة ووكلاء الجامعة، ليكونوا مثلاً يحتذى وقدوةً لبقية منسوبي الجامعة، وبالتزامن مع التطبيق العملي الميداني لقيادات الجامعة للأعمال التطوعية، أطلق فريق المركز حملة (إلهام التطوع)، والتي شارك فيها جميع قيادات الجامعة بلا استثناء، صوتياً وكتابياً، بالحث والتحفيز على ممارسة العمل التطوعي من خلال حساباتهم في منصات التواصل الاجتماعي، وانطلقت كذلك الكثير من الحملات التثقيفية بالعمل التطوعي وأخلاقياته وحقوق المتطوعين وواجباتهم.

وأصبح العمل التطوعي محتوى حاضرا في النقاشات بين منسوبي الجامعة، وهدفاً مشتركاً لهم، وزادت الرغبة لدى كثير من منسوبي الجامعة في ممارسة العمل التطوعي، ولم يكن بمقدور المركز أن يخطط ويطلق مبادرات تطوعية لجميع منسوبي الجامعة بحيث يستوعبهم جميعاً أو يستوعب جميع المجالات، وبدأت بعض الممارسات الفردية في تفعيل العمل التطوعي تظهر في الجامعة وبعض قطاعاتها، فانتقل الفريق إلى مرحلة أخرى من تفعيل العمل التطوعي، وهي بناء قدرات المتطوعين، من خلال بناء شبكة هيكلية تطوعية في جميع قطاعات الجامعة؛ لتقديم الدعم والمساندة لقيادة العمل التطوعي، وتطوير ممارساته، بالإضافة إلى تصميم وتنفيذ خطة تدريب لتأهيل المشرفين والمشرفات على العمل التطوعي بجميع قطاعات الجامعة.

**وبدا مركز جامعة جدة التطوعي يجني ثمار تعزيز الثقافة وتميكن المتطوعين**، فانطلقت الكثير من المبادرات المخططة والتي تهدف إلى خدمة المجتمع وتنميته، ومع هذا التوسع حرص فريق المركز على أن تكون هذه المبادرات التطوعية أعظم تأثيراً، فعملوا على التكامل مع القطاعات الثلاثة: (الحكومي، والخاص، وغير الربحي)؛ من خلال الشراكات المجتمعية لتنفيذ مبادرات مشتركة في المجالات ذات الأولوية، فالتسعت مساهمات جامعة جدة، وقدمت برامجها التطوعية لما يزيد عن مليون ونصف مليون مستفيد بالشراكة مع (٣٠) ثلاثين جهة من القطاعات الثلاثة، على مدى (٣) ثلاث سنوات.

لقد كانت أعين فريق العمل تُراقب المنجزات المتحققة، وتقدّمهم إلى أهدافهم وطموحاتهم، وتراقب الأسس والمنهجيات التي يمكن إرساؤها ليكون العمل مستداماً ومستمرًا.

وكان التساؤل الذي يلازمهم: كيف نجعل هذا العمل مستمرًا غير مرتبطٍ بأفرادٍ، وإنما يعتمد على منهجيات وأدوات مكتوبة وواضحة، تساعد أي فرد سيعمل في هذا المركز على استكمال المسيرة وعدم العودة إلى الخلف؟!

وقد وافق تساوّلهم هذا إطلاق مركز التميز بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن، برنامج تأهيل مستشاري المعيار الوطني السعودي للتطوع، وقد أجاز البرنامج على تساوّلاتهم، فالمعيار يتكوّن من مجموعة من الممارسات والمؤشرات التي تعدّ مرجعاً لإدارة العمل التطوعي والمتطوعين، ويتضمّن الأسس التي بُنى عليها أدلة العمل التطوعي، ونماذج وأدواته، فنشر فريق العمل (مأسسة) مركز جامعة جدة للعمل التطوعي وفق المعيار الوطني، وكانت رحلة التأسيس رحلةً طويلةً، اشتملت على تعزيز ثقافة (مأسسة) العمل التطوعي، وتوضيح الممارسات والتأهيل عليها، وبناء الأدلة والنماذج وتطبيقها، وإعداد خطة تشغيلية تركز على مؤشرات المعيار وممارساته، وأهداف العمل التطوعي في الجامعة ومستهدفاته.

وتوّجت الجامعة جهودها في هذه العملية بحصولها على اعتماد المعيار الوطني السعودي للتطوع كأول جامعة سعودية تحصل على اعتماد المعيار، بعد أن راجع فريق التقييم ممارسات الجامعة وشواهداها، وتَحَقَّق من قدرة فريق العمل بها على تحقيق ممارسات المعيار والتتائج المأمولة منها.



«تحقيقاً ل(مأسسة) العمل التطوعي، عمل الفريق على (أتمتة) عمليات إدارة المبادرات التطوعية عبر منصة داخلية للعمل التطوعي في جامعة جدة، شارك في تطويرها مركز التحوّل الرقمي وتقنية المعلومات، ويمتلك جميع مشرفي الوحدات التطوعية التي تتبع المركز أدلة سياسات وإجراءات ونماذج للعمل التطوعي، وتم تمكينهم وتدريبهم لتنفيذ الأعمال التطوعية على مستوى الجامعة».

واليوم أصبح العمل التطوعي ثقافة راسخة في جامعة جدة، وتُصدر الجامعة تقريراً سنوياً عن الأعمال التطوعية، تُرسله لإمارة المنطقة والمحافظّة ووزارة التعليم ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والجهات ذات العلاقة، إسهاماً منها في تحقيق المُستهدفات الوطنية والرؤية الطموحة، وتفعيلاً لمهمة منسوبي الجامعة في مجتمعهم؛ لتكون الجامعة مركزاً لبناء أفراد مسؤولين، يتكافلون مع مجتمعهم ويتفاعلون مع قضاياها، ويُحقّقون تطلّعاته وطموحاته.

لقد أسهمت مجموعة من عوامل النجاح في تحقيق هذه الإنجازات لمركز جامعة جدة التطوعي، يمكن تلخيصها فيما يلي:

نشر الثقافة وحده لا يكفي،  
فالثقافة تُحرك الرغبة لدى الأفراد،  
ولابد أن يصاحبها بناء قدرات،  
وتذليل عقبات، وصناعة تجربة  
تربّية وناجحة، لتكتمل صورة  
التطوع إيجابياً لدى أفراد المجتمع.

العمل على خطة مستمرة  
ومنهجية محدّدة، وفوق أهداف  
مرسومة لتعزيز ثقافة العمل  
التطوعي وتفعيله، وعدم الاكتفاء  
بإطلاق أنشطة أو حملات مؤقتة.

ضرورة توفير امکانات من  
الأنظمة والقرارات والموارد الماديّة  
والبشرية والهيكل التنظيمية؛  
فهي عنصر رئيسي للنجاح.

أهميّة تبني القيادات للعمل  
التطوعي وثقافته، وتحويل هذا  
التبني إلى محادثات وإجراءات مع  
كل المحيطين؛ لنقل الثقافة  
إليهم.

توثيق الأعمال ونشرها بين  
أصحاب العلاقة الداخليين  
والخارجيين، وإبراز الإنجازات؛  
من أهمّ عوامل المحافظة على  
المكاسب وتعزيز التبني والقناعة  
بجدوى العمل التطوعي.

التكامل مع الآخرين يوسّع  
دائرة التأثير، ويحقّق الأهداف  
المشتركة، ويجعل الإسهامات  
أعلى قيمة وأثراً.

الاستمرار في التطوير والتّحسين  
المستمرة، وعدم الاستسلام أمام  
التّحدّيات؛ يصنّع قصص النجاح.



EDAMA  
المنظومة السعودية مستدامة

جامعة جدة  
University of Jeddah

أول جامعة سعودية تحصل على  
اعتماد المعيار الوطني للتطوع.

حصل مركز التطوع  
والمسؤولية المجتمعية  
على اعتماد المعيار الوطني السعودي  
للتطوع (إدامة)

@UOJFEDDAH

رؤية جامعة جدة  
الجامعة السعودية الجديدة  
NEW SAUDI UNIVERSITY VISION

# حشد المتطوعين لقضية مشاركة المعرفة



نشرة هديل للعمل  
المجتمعي



[www.hadeel.org](http://www.hadeel.org)



[hadelorg@gmail.com](mailto:hadelorg@gmail.com)



[@hadeel\\_org](https://twitter.com/hadeel_org)



مكة المكرمة



## قصة ننترة (هديل)

في تعزيز قضيتهم (مشاركة المعرفة) وخلق التّبيّي عند المتطوّعين والدّاعمين

«المعرفة للجميع»... شعار يصعب تطبيقه، وهو في القطاع غير الربحي أكثر صعوبة، فالقطاع ناشئ، والمفاهيم المستجدة فيه لا تتوقف، والأدوات كثيرة، ومجالاتها متنوّعة بين: الابتكار والاستثمار، والتصميم والإدارة،... وغيرها.

بدأت هذه القصة عندما رأى رواد فكرة (هديل)، أنّ المعرفة في القطاع غير الربحيّ ... ليست للجميع، فعندما يناقشون بعض القضايا الرئيسيّة مع العاملين في القطاع، يجدون أنّ المتطوّعين- على سبيل المثال- لا يعرفون عن التّطوّع إلا تعريفه ومستوياته، أما المعنيّون بالتّخطيط والإدارة في الجمعيّات فلا يكادون يستخدمون غير تحليل SWOT، ولا يتجاوزونه إلى ما بعده، وفي الوقت ذاته كان تطلّعهم للمعرفة والاطلاع والقراءة يحول بهم بين مفاهيم متقدمة؛ كالاستثمار الموجه، وتحيزات المنح العالميّة، وتسخير الأوقاف، والتّطوّع متناهي الصّغر!

إضافةً إلى الكثير من التّجارب التي كان يُتاح لهم الاطلاع عليها والتي يمكن أن تُنعش العاملين في القطاع غير الربحيّ وتفتح لهم الآفاق؛ فكان شعورهم بالألم تجاه قلّة المعرفة، وإحساسهم بضرورة اتخاذ خطوة عمليّة لعلاجها- نقطة الانطلاق لرحلة العمل والتّغيير. فكّر محمدٌ وزيادٌ- اللذان يجذبهما المحتوى المعرفي، ويشتركان في ممارسة الكتابة في الوسائل المختلفة- في بدء هذه المبادرة، ووقع اختيارهم على التّشرات البريديّة؛ لأنّها تمتاز بالاختصار وسرعة الوصول، وقرروا توظيف اهتماماتهم في خدمة القطاع بالممكن والمتاح.

وعلى سهولة الفكرة في ظاهرها، إلا أنّ التّحدّيات كانت حاضرة، فالمبادرة تتطلّب دعمًا ماديًا وبناءً تقنيًا، وعمليات تصميم وإخراج، وصناعة محتوى، ولم يُرد أصحاب الفكرة أن يبدووها عُزّجًا!

فعملوا على تحليل احتياجات الشّرة، والتي كانت على مسارين:

1. مسار التقنيّة، والذي يشمل: صفحة الشّرة، وقالب الشّرة، وتحسين محرّكات البحث، والتصميم.
2. مسار المحتوى المعرفي، والذي يتضمّن: البحث، والترجمة، والكتابة، والصّيغة.

وهذه الاحتياجات المتنوعة- بطبيعة الحال- تتطلب فريقًا متنوع الخبرات، متفرغًا لمددٍ زمنيّةٍ كافيةٍ؛ وكيف لمبادرة تستهدف القطاع غير الربحي، قائمة على اهتمامات شخصين، أن توظف هذا العدد من الأفراد للقيام بهذه الوظائف؟! فكان العمل التطوعي هو الإجابة الصحيحة، لكن... ما الذي سيجعل الكثير من المتخصصين في هذه المجالات يسهمون طوعًا دون مُقابلٍ، ويلتزمون بأداء هذه الأدوار؟!

فبحثوا عن الأشخاص المناسبين الذين يمكن أن يخوضوا معهم هذا التحدي، ويتشاركون معهم الاهتمام بإحداث التغيير الإيجابي، وكانت الرؤية واضحة ومحفزة، فإيصال المعرفة للقطاع غير الربحي، وإثراء المحتوى العربي لتمكين الجهات غير الربحية من إحداث أثر أعمق وتجويد ممارساتها، هدف يستحق البذل والعطاء.

**وبمجرد إيصال هذه الرؤية للفريق الذي اختاروه، انضم لهم: روان، وجيهان، ورؤى، وعوض، وعز، وأيمن، وإبراهيم؛ ليكون فريقًا تطوعيًا يتبنى التأثير ونشر المعرفة من خلال العمل التطوعي.**

لم يكن العمل سلسلاً بطبيعة الحال، فكلما تقدّم الفريق خطوة، انكشفت له عقبة، فيبدلون وسعهم لإزالة هذه العقبات، وتحسين التنسيق والتكامل، وتطوير قدراتهم ليتمكنوا من تحقيق غايتهم.

وانطلقت أول نشرة بريدية ل(هديل)، وكان كل اشتراك جديد في هذه النشرة إنجازًا يزيد دافعية الفريق للعمل والعطاء، فالمعرفة التي يُنتجها الفريق، أصبحت تصل إلى شخص جديد؛ لتلهمه فكرة جديدة، أو تطوّر لديه مهارة، أو تصنع لديه اتجاهًا إيجابيًا، أو تساعد في معالجة مشكلة أو مواجهة تحدّ.



«جهّز الفريق المحتوى لستّة أشهرٍ حفاظًا على الاستدامة، واستغرق في مرحلة التأسيس والاستعداد للإطلاق سبعة أشهرٍ حتى إطلاق أول نشرة بريدية... شعورٌ جميلٌ شعّر به الفريق مع خروج أول نشرة وصلت للمشاركين عبر بريدهم.»

انطلقت (هديل) بـ(٢٠٠) مئتي مشترك، واتسع نطاقُ تأثيرها لتصل إلى (١٩٠٠) ألفٍ وتسع مئة مشترك خلال ثلاثة أشهرٍ فقط منذ انطلاقتها، وما زال الفريق يبذل جهدًا مستمرًا لتوسيع نطاقها؛ لتصل إلى شرائحٍ أكبر، وتغطي مجالاتٍ أكثر.

وما زال فريقُ (هديل) يجتمع في لقاءين كلَّ شهر، ليكونَ نشرُ المعرفة وظيفَةً أساسيةً لهم، وجزءًا من ثقافتهم، ليستمروا في إحداث التَّغيير والتَّحسين والتَّطوير، لقاءً شهريًّا يكفیان أيَّ فريقٍ لإحداثِ أثرٍ رائعٍ، مع المحافظة على أداءِ المهامِّ في وقتها.

واليوم تحلُّقُ (هديل) في صندوق الوارد للكثير من المشتركين الذين يثنون كثيرًا على ميزة «الاختصار العميق»، ف(هديل) ضُمَّت لتكوّن صوتَ القطاع غير الربحي، من خلال مجموعةٍ من المتطوِّعين الملهمين الذين يؤمنون بقوة العمل التطوُّعي، ويتبنُّون التَّأثير ليكونَ الكلُّ على اطلاعٍ، وتتاح المعرفة للجميع.

**وقد خلص فريق (هديل) من خلال تجربته إلى مجموعة من التوصيات التي تُمكن المهتمين بإحداث التغيير من تكوين فريق تطوعي مؤثر يبتني العمل التطوعي، ويُشكل جزءًا من ثقافته، ويُحدث تأثيرًا إيجابيًا في المهمة التطوعية التي يتولاها، وتتلخص هذه التوصيات فيما يلي:**

الاتفاق على غاية رئيسية تتقاطع مع اهتماماتهم وقدراتهم وأهدافهم.

اختيار الأشخاص المناسبين للعمل التطوعي، ومخاطبة الأهداف المشتركة لديهم.

الربط بين الاحتياجات والاهتمامات، وتأكيد إمكانية إحداث التغيير وواقعية المهمة.

تعزيز السلوك التطوعي وترسيخه لدى المتطوعين، من خلال استمرار العطاء ومتابعة التأثير.

الاستمرارية والاستدامة في تحقيق النجاحات والتخطيط الجيد لها.

تذليل الصعوبات التي تواجههم في العمل التطوعي والتأكد من إحداث انطباع إيجابي من التجربة التطوعية.



www.hadeel.org

اشترك المنجر الفرص التطوعية المرقق شركاؤنا النشرات البريدية

هديل  
HADEEL

## النشرات البريدية



**مدر جريش يؤسس وقف بقيمة مليون ريال سعودي**

مدر جريش يؤسس وقف بقيمة مليون ريال سعودي - يعتبر الأوقاف أحد الركائز الأساسية التي تساهم في استدامة الأثر المجتمعي على أفراد المجتمع لسنوات عديدة وأشهر مثال لتوظيف الاستثمار هو وقف الصفاياي الجليل عثمان بن عفان - رضي الله عنه -



**ماذا نعرف عن إكشافات وعترات د. محمد بونس في عالم الريادة الاجتماعية؟**

قال معاذة بن محمد بونس وكبير التنفيذيين لشركة فارون (فارات ريدو) على إحدى مؤامد النداء في باريس، شرح د بونس طبيعة أعماله وعمومه، وخرج على رهود عدد من الأفكار والمشاورم التي ينبغي وطرح في تفتيا التفتاش



**هل الوظيفة في القطاع غير الربحي مناسبة لك؟**

هل عشر سنوات، عزمي أحد الأصدقاء على شخص يبحث عن انتقال أحد الأجزاء في منظمة غير ربحية. كانت منظمة عالمية لحقوق الإنسان، وأظفقت أن مكتب لها هي

اقرأ المزيد





المجال الثاني  
تمكين وبناء القدرات في العمل  
التطوعي

## تمكين وبناء القدرات في العمل التطوعي

يُعدُّ التمكين أحد أهمّ عوامل تحقيق التنمية المجتمعية، والتي تعدُّ أيضًا غايةً من غايات العمل التطوعي، والعمل التطوعي أحد أهم أشكال المشاركة المجتمعية في تحقيق التنمية؛ لذا يجدر بالمهتمين بالعمل التطوعي، العمل على تمكين العمل التطوعي لدى جميع أصحاب العلاقة. ويمكن النظر إلى التمكين باعتبارين؛ أولهما: باعتباره نتيجة، فالتمكين - بوصفه نتيجة - على مستوى الفرد: يعني وصول الفرد إلى مرحلة القدرة على أداء المهام، واستثمار إمكاناته وطاقته، ليلبّي احتياجاته ويحقّق أهدافه، ويعالج مشكلاته، وتصبح لديه القدرة لإحداث التغيير والتأثير الإيجابي، أما على مستوى المؤسسة فيعني قدرتها على تحقيق رسالتها ومهمّتها وأهدافها بفاعلية، وإحداث أثر قابل للقياس.

ولتحقيق هذه النتيجة، يجب النظر إلى التمكين باعتباره عملية، والتمكين - بوصفه عملية - على مستوى الفرد: يعني بذل الجهد وتنفيذ البرامج اللازمة ليصل الفرد إلى المنجزات والنتائج المرغوبة، أما على مستوى المؤسسة، فيعني: تحقيق أركان العمل المؤسسي، والالتزام به وتقييمه باستمرار، ووجود البنية التنظيمية والحكمة الرشيدة، والقيادة الملزمة بالمهمة، وتتضمّن هذه العملية تكوين الوعي، وبناء القدرات، وتوفير الفرص، وتسهيل الوصول إلى الموارد، وتحفيز المشاركة، وإزالة العوائق.

وللتمكين عدّة مستويات، متى ما غاب أحد هذه المستويات أصبحت لدينا فجوة في تحقيق النتائج المأمولة من العمل التطوعي، وهذه المستويات متداخلة ومتكاملة، يؤثّر بعضها في بعض؛ وتكون بالتوازي، وليست بالتتابع.

# مستويات التمكين<sup>٦</sup>

المضمون وأهميته	مستويات التمكين
يعني توعية أصحاب العلاقة بالعمل التطوعي، بحقوقهم وواجباتهم ومهامهم، تجاه العمل التطوعي. <b>(غياب الوعي يحد من الاهتمام والمحاولة)</b>	المعرفة وتكوين الوعي
يتمثل بناء القدرات في رفع الكفاءة وتنمية المهارات وبناء الكفايات لدى المعنيين بالعمل التطوعي. <b>(الوعي بدون بناء القدرات يولد العجز)</b>	بناء القدرات والمهارات
يعني هذا المستوى توليد فرص ملائمة وإتاحتها للمعنيين؛ للإسهام في العمل التطوعي. <b>(لو لم تتوفر الفرص سيتولد الشعور بالإحباط)</b>	توفير الفرص
يُعنى هذا المستوى بتسهيل وصول المعنيين بالعمل التطوعي إلى الموارد والأدوات التي تساعدهم على أداء مهامهم في الفرص المتاحة لهم الأداء الأمثل. <b>(لو توافرت كل المستويات السابقة ولم تتوافر الموارد سيتولد شعور بالإحباط)</b>	الوصول إلى الموارد
يركّز هذا المستوى على تحقيق التشاركية بين كل المعنيين فهم يشاركون في تحديد الاحتياج، وفي التخطيط، وفي التنفيذ، والتقييم، مشاركة فاعلة مؤثرة. <b>(لا تمكين بلا مشاركة)</b>	المشاركة
يجب أن يُمهّد الطريق، وتزال أي عوائق تواجه المعنيين بالعمل التطوعي، سواء كانت عوائق تنظيمية، أو ثقافية، أو مجتمعية، أو مؤسسية، أو غيرها.	إزالة العوائق
الوصول إلى الإنتاجية والفعالية وتحقيق المسؤولية والمواطنة الفاعلة، هو المحرك لمزيد من العطاء والتأثير.	الإنتاجية
التمكن من إحداث التأثير الإيجابي على مستوى الفرد أو الجهة، والمجتمع، وهو ثمرة التمكين ونتيجته.	التأثير

هذه المستويات من التمكين تستخدم لتغطية مجالات متعدّدة في العمل التطوعي، وهذا يسوقنا إلى معرفة مجالات التمكين في العمل التطوعي التي يجب العمل عليها...

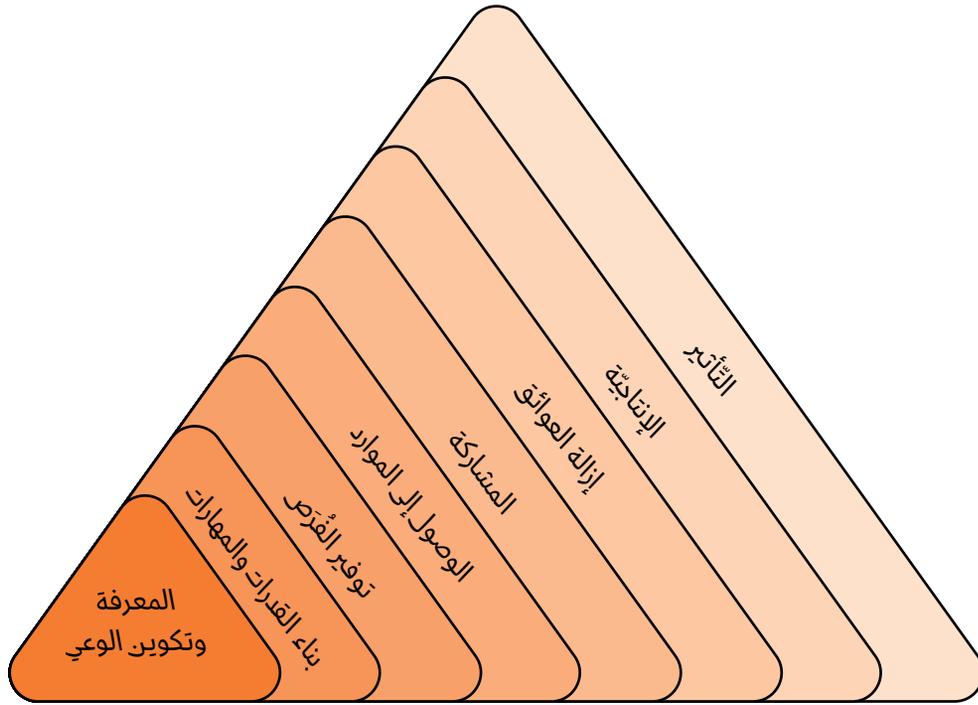
٦ - يوسف سعادة وآخرون، "نظرية التمكين في عمل ركين"، سلسلة ركين للمنتجات المعرفية التنموية للقطاع غير الربحي (١)، شركة ركين، الرياض، ٢٠٢٢، (بتصرف).

# مجالات تمكين العمل التطوعي

يمكن النظر إلى مجالات التمكين من عدة زوايا وأبعادٍ، ونستعرض في هذا المحتوى مجالات التمكين بالنظر من زاوية تمكين المعنيين الرئيسيين؛ وهم:

المعنيون الرئيسيون في عملية التمكين في العمل التطوعي		المحاور
مجالات التمكين	تمكين الجهات ذات العلاقة بالعمل التطوعي	تمكين العاملين في مجال إدارة المتطوعين
<b>توصيف المجال</b>	<p>يتمحور تمكين الجهات ذات العلاقة بالعمل التطوعي، حول معرفة كل جهة بمهامها تجاه العمل التطوعي، وموقعها في منظومة العمل التطوعي، وتأثيرها في هذه المنظومة، ونمذجة و(مأسسة) العمل التطوعي في الجهة، وإصدار السياسات والأدلة ذات العلاقة بالعمل التطوعي في مجال الجهة، ويجب أن تقوم الجهات الإشرافية بهذه المهمة، مع مراعاة تحقيق مستويات التمكين الثمانية المشار إليها سابقاً.</p>	<p>ويعدّ هذا المجال مسؤولية الجهات ذات العلاقة بالعمل التطوعي، فيجب أن تعمل الجهات ذات العلاقة على تمكين العاملين فيها على إدارة المتطوعين، سواء كانوا مديري تطوع، أو مشرفين فنيين، أو مشرفين ميدانيين، وغيرهم ممن يتولى مسؤولية التعامل المباشر مع المتطوعين لتفعيلهم في العمل التطوعي.</p>
<b>أبرز المؤشرات التي يمكن الارتكاز عليها لتحقيق التمكين</b>	<p>- تلتزم الجهة بتفعيل مهمتها في منظومة العمل التطوعي ومهمتها في تنظيم البيئة وتفعيل جاني العرض والطلب.</p> <p>- تسعى الجهة لنمذجة و(مأسسة) العمل التطوعي بأسلوب منهجي عملي بما يتوافق مع المعايير والأنظمة.</p> <p>- تُفعل الجهة العمل التطوعي في مجالها، وبما يحقق أهدافها وإستراتيجيتها بالتكامل مع بقية الجهات والمعنيين بالعمل التطوعي.</p> <p>- تُطوّر الجهة ممارساتها في العمل التطوعي، بناءً على تقييم فعال، وإشراك حقيقي للمعنيين بالعمل التطوعي.</p> <p>- تمكّن الجهة منسوبيها الذين يتعاملون مع المتطوعين، من الكفايات والأدوات اللازمة لذلك، بما يحقق مهماتها وأهدافها.</p>	<p>- يطبّق العاملون مع المتطوعين إجراءات عملية فعالة، وأدوات وتقنيات مناسبة لإدارة المتطوعين.</p> <p>- يمتلك العاملون مع المتطوعين الجدارات الشخصية والمهنية والقيادية اللازمة لجميع مراحل إدارة التطوع والمتطوعين.</p> <p>- يوفّر العاملون مع المتطوعين فرصاً تطوعية تحقق التنوع في الفئات والمستويات والمجالات لضمان توليد فرص مشاركة كثيرة لجميع فئات المجتمع؛ بما يحقق أهداف جهاتهم.</p> <p>- يمكنّ العاملون مع المتطوعين، المتطوعين من ممارسة العمل التطوعي، وفق خطوات منهجية تجعل تجربة المتطوع ثرية، ومحفزة للتكرار.</p>
	<p>ويجب أن يتولّى القيام بهذه المهمة، العاملون في مجال إدارة المتطوعين، والجهات ذات العلاقة بالعمل التطوعي، فهي مسؤولية مشتركة، وهو المجال الأكثر أهمية، إلا أنه لا يمكن أن يتحقق دون تحقق المجالين السابقين، وتأثير هذا المجال هو النتيجة والمحضلة النهائية التي نريد الوصول إليها، وبه يكون لدينا مشاركة مجتمعية فاعلة وتنموية.</p>	<p>- يمارس المتطوعون العمل التطوعي بناءً على رغبة شخصية، ومسؤولية ذاتية تجاه مجتمعهم.</p> <p>- يمتلك المتطوعون الجدارات اللازمة لتنفيذ الفرص التطوعية بكفاءة وفاعلية.</p> <p>- يشارك المتطوعون في تحديد الاحتياجات المجتمعية، وتصميم المبادرات التطوعية حسب الاحتياج.</p> <p>- يحصل المتطوعون على حقوقهم كاملة، ويلتزمون بواجباتهم؛ بناءً على معرفة بالأنظمة العامة والخاصة، حسب كل مجال تطوعي، وحسب كل جهة.</p> <p>- يجد المتطوعون -بجميع فئاتهم ومهاراتهم وخبراتهم- فرصاً تطوعية ملائمة لهم تمكّنهم من المشاركة في خدمة مجتمعهم.</p>

إنّ تحقيق التّمكن وفُق مستويات التّمكن وفي هذه المجالات، كفيلاً- بإذن الله تعالى- بتحقيق التّميّة المجتمعيّة التي تنعكس على حياة الأفراد والمجتمعات، من خلال مشاركة مجتمعيّة مسؤولة وفاعلة في إطار تنسيقيّ متكامل، وبجهود المجتمع وسواعده، بناءً على الاحتياجات والفُرص ذات الأولويّة في مجال العمل التّطوعيّ.



## مستويات التّمكن

# التّمكن سبيل للتّسع الأثر



الجمعيّة الخيريّة لرعاية الأيتام  
CHARITY COMMITTEE FOR ORPHANS CARE

الجمعيّة الخيريّة لرعاية الأيتام  
بمنطقة الرياض (إنسان)



[www.ensanonline.com](http://www.ensanonline.com)



[volunteer@ensan.org.sa](mailto:volunteer@ensan.org.sa)



[@ensanorg](https://twitter.com/ensanorg)



الرياض



## قصة جمعية (إنسان)

### في تمكين مسؤولي التطوع

في عام ٢٠٢٠ أسست جمعية (إنسان) وحدة تطوع وفقاً للمعيار الوطني السعودي للتطوع، وكانت من الجمعيات التي تميّزت في تفعيل العمل التطوعي والتعامل مع معطياته المختلفة، وقد جعلها هذا التميّز مقصداً للاستضافة، والحديث عن تجاربها المتعددة في أكثر من جانب، فاستضيفوا في بعض اللقاءات التطويرية المقدمة لمديري التطوع، بالإضافة إلى استضافتهم لعرض تجربتهم في اللقاءات التعريفية بالمعيار الوطني السعودي للتطوع، وغيرها من اللقاءات الأخرى التي يحضرها المهتمون بالعمل التطوعي.

وكانت هذه الاستضافات سبباً في انتشار صيت الجمعية في إدارة العمل التطوعي، فتولت الاتصالات على إدارة العمل التطوعي بالجمعية من جهات مختلفة لاستشارتهم والاستفادة من خبراتهم في القضايا المتعلقة بإدارة العمل التطوعي وتفعيله، الأمر الذي جعل فريق عمل التطوع يولي نقل خبرته وتجاربه اهتماماً كبيراً، فأعدوا رابطاً لاستقبال الطلبات الخاصة باستشارات العمل التطوعي تنظيمياً للعمليات وضامناً للاستجابة لكل الطلبات.

**ومع ازدياد الطلبات،** تساءل فريق العمل تساؤلاً جوهرياً عن مسؤوليتهم تجاه الجهات الأخرى الراغبة في تفعيل العمل التطوعي، وكيف يمكن للجمعية أن توسع أثرها وتمكّن الجهات والمهتمين بالعمل التطوعي وفق عملٍ مخطّط ومبادرةٍ نوعيّة، بدلاً من الردّ على طلبات الجهات فردياً.

ومن هذا التساؤل انطلقت مبادرة (مُعين) التطوعيّة لدعم العمل التطوعي.



فصمّ فريق العمل المبادرة وبلّور فكرتها وأهدافها وخطوات تنفيذها والتكاليف المتوقعة، وجَهَّز عرضًا متكاملًا لإقناع الإدارة، وأخذ موافقتهم على تنفيذ المبادرة، وعرضت المبادرة في أحد اجتماعات الإدارة العليا، وحصل فريق العمل على الموافقة مباشرة في نهاية الاجتماع، وكان تبني الإدارة العليا واضحًا وكبيرًا؛ إيمانًا منهم بمهمة جمعية (إنسان) في التمكين والإسهام في بناء مجتمع مترابط متعاظم.



«من أبرز عوامل نجاح جمعية (إنسان) في تفعيل العمل التطوعي: وجود إدارة عليا داعمة تحرص على تعظيم أثر العمل التطوعي وصناعة قصص النجاح فيه وانتشارها، فلم تتوان عن تقديم أي دعم مادي أو معنوي، ومنحت إدارة التطوع الصلاحيات الكاملة.»

خُطّطت هذه المبادرة وفقًا لخطة خمسية تستهدف عددًا من الفئات: (المنظمات غير الربحية، والمجتمع، والأفراد المتطوعين، والفِرَق التطوعية، والعاملين في العمل التطوعي، ومستفيدي الجمعية، والقطاع الحكومي)، على مراحل مختلفة؛ لتكون المبادرة مستدامة ومستمرّة باستمرار الاحتياج، وانطلق الفريق في أول مرحلة ليستهدف تمكين العاملين في إدارة العمل التطوعي، فعملوا على تحديد الاحتياج التدريبي من خلال بناء استبانة إلكترونية وإرسالها للجهات، ثم تحليلها وتحديد الأولويات التدريبية، وحين الوقت لبناء المحتوى التدريبي، فاحتاج فريق العمل إلى متطوعين محترفين لتحديد المحاور وفقًا للاحتياجات التدريبية وإعداد المادة في شكلها النهائي وتقديمها، وكان استقطابهم صعبًا في البداية؛ لانشغال بعضهم وقلة القنوات المتاحة للوصول إلى هذه الفئة من المتطوعين، فعمد فريق العمل إلى إعداد خطة محكمة للاستقطاب ومراجعتها دوريًا وتوظيف العلاقات ووسائل التواصل وأساليب التسويق المختلفة؛ لتسهيل الوصول إليهم، ووضّحوا لهم فكرة المبادرة وحقّروهم بتوضيح الأثر والغاية منها، فتمكّنت الجمعية من الوصول إلى مجموعة من المتطوعين المحترفين، أسهموا في بناء المحتوى وتقديمه، وهم: (أ.محمد الشهري، م.عبد الرحيم عمر، أ.بداح البداح، بالإضافة إلى رئيس وحدة التطوع في جمعية (إنسان): أ.مريم المطيري)، فقدّموا كل ما لديهم من خبرات ومهارات ومعرفة، لإنجاح المبادرة، وكرّمهم المدير العام لجمعية (إنسان) في نهاية المبادرة؛ تمييزًا وتقديرًا لجهودهم.

بعد نجاح الفريق في تجاوز عقبة إعداد المحتوى، بدأ فريق العمل في البحث عن شراكاتٍ لدعم المبادرة وإنجاحها، ولكنَّ مهمَّةَ إيجادِ الشُّركاءِ المناسبين لم تكن بالأمر السَّهل، فأعدَّ الفريق خطَّةً للشُّراكاتِ وملفًا تعريفياً عن المبادرة، وحددوا توقُّعاتهم من الشُّركاءِ وأماكن وجودهم، واستمروا في التَّواصل مع الجهات المختلفة وُفقًا للخطة، حتى أُثمرت هذه الجهودُ- بفضل الله- عقدَ شراكاتٍ مختلفة، فقدمتْ غرفةُ الرِّياضِ القاعةَ التَّدريبيَّةَ لإقامة ورشة العمل، وقدمَ مدير مكتب صندوق الأعمال ورشَّةً مجانيَّةً وخصمًا لتقديم استشاراتٍ للحضور في الورشة، كما تكفَّلَ محلٌّ (زهرة لاريس) و(حبكة الضيافة) بتنسيق الورود والضيافة للزُّوار، وتكفَّلت إحدى الجهات المانحة بتقديم الهدايا للمشاركين في نهاية الورشة؛ وبذلك خففت هذه الشُّراكاتُ الكثير من عبءِ الإعدادِ اللُّوجستيِّ للمبادرة، وأعطتها قيمةً مضافةً.

وهكذا أكمل فريق (إنسان) التَّجهيزاتِ لهذه المبادرة التَّوعِيَّة، بتكاتفِ فئاتٍ متنوِّعةٍ، وجهاتٍ متعدِّدةٍ، تقاطعت أهدافهم مع رؤية وطني طموح؛ لتمكين وتشجيع العمل التَّطوُّعي، وبذلك كان فريق العمل جاهزًا لإقامة المبادرة، وأعلنوا عن الورشة ودعوا مديري التَّطوُّع ومسؤوليه، وأقيمت الورشة لمدة (٣) ثلاثة أيَّامٍ، وكانت هذه الأيَّام كفيلاً بإحداث نقلةٍ وتحوُّلٍ نوعيٍّ لدى مديري التَّطوُّع الحاضرين، ظهر ذلك جليًّا من خلال تعبيرهم الرِّسميِّ وغير الرِّسميِّ للمنظِّمين والقائمين على الورشة، كما عبَّر جميع الحاضرين بنسبة ١٠٠٪- من خلال الاستبانة البعدية- أنَّهم سيدعون جهاتٍ أخرى للمشاركة في مبادرة (معين) في حال إقامتها مرَّةً أخرى.

ولم تنتهِ المبادرة بانتهاء الأيَّام التَّدريبيَّة، بل استمرَّ الدَّعم للمشاركين والجهات بعد الورشة؛ من خلال التَّنسيق مع مكتب استشاريٍّ يقدم الاستشارات المجانية لهم، وفتحتِ الجمعيَّةُ المجال لمسؤولي التَّطوُّع لتطبيق ممارساتِ إدارةِ العمل التَّطوُّعيِّ ومحاكاتها، من خلال التَّطوُّع مع وحدة التَّطوُّع في جمعيَّة (إنسان)، كمسؤولي تطوُّع متطوِّعين، والخروج بتجربةٍ عمليَّةٍ فريدةٍ.



«العمل التَّطوُّعيُّ يحتاج إلى صبرٍ كبيرٍ: صبرٍ في البحث، وصبرٍ على الآخرين، وصبرٍ في مقابلة أشخاصٍ مختلفين بخلفياتٍ متنوِّعةٍ، وصبرٍ على التَّدريج في توعيةِ النَّاسِ بثقافةِ العمل التَّطوُّعيِّ وتصحيح مفاهيمهم، وصبرٍ على التَّحدِّياتِ المختلفة المرتبطة بالعمل التَّطوُّعيِّ، ولكنَّ لهذا الصَّبرِ لذةً وحلاوةً فريدةً، يتذوَّقها العاملون في التَّطوُّع مع أوَّل إنجازٍ ونجاحٍ يتحقَّق.»



فقد كُتِبَ لهذه المبادرة- بفضل الله- التَّجَاحُ، وشعر مَنْ حضرها بعمق الأثر وتلَمَّسوه، وتم فيها تدريب (٢٤) أربعة وعشرين مسؤول تطوُّع، وتقديم (٦٠) سِتِّين استشارة، وفُتِحَ باب التَّطوُّع لممارسة تطبيقات إدارة التَّطوُّع مع الوحدة داخل جمعيَّة (إنسان) لاثنيْن من مسؤولي التَّطوُّع، والتَّنسيق بين مديري التَّطوُّع والخبراء من المتطوِّعين المحترفين لتلقِّي الدَّعم منهم مباشرةً في أيِّ وقتٍ، وقدَّم عددٌ من القنوات والصحف الرِّسميَّة تغطيةً إعلاميَّةً للمبادرة.

وكانت روح التَّطوُّع حاضرةً ومتمثلةً في هذه المبادرة؛ فضلًا عن كونها مبادرةً تطوُّعيَّةً تمكينيَّةً لمديري التَّطوُّع، أعدّها وقَدَّمها عددٌ من المتطوِّعين المحترفين؛ فقد أسهم في تنظيم المبادرة عددٌ من المتطوِّعين معظمهم من طلاب المرحلة الثَّانويَّة والجمعيَّة، وقدَّم الحفل الختاميَّ أحد مذيعي قناة الإخباريَّة متطوِّعًا، وتطوُّع عددٌ من موظفي الجمعيَّة المؤهلين من ذوي الكفاءة والخبرة لتقديم الاستشارات للحاضرين في مجالاتٍ متنوِّعة، كما تطوُّع عددٌ من هيئة الهلال الأحمر بحضور الفعاليَّة، والجاهزيَّة والاستعداد لتقديم الخدمات الصَّحيَّة- في حال الاحتياج- وهذا ما أثار إعجاب الحاضرين واندعاشهم، الذي ظهر من خلال سؤال أحد مديري التَّطوُّع المستفيدين من المبادرة بعدَ ما رآه من تنسيق نوعيٍّ، وجهد كبير، وعطاءٍ احترافيٍّ فوجَّه سؤاله لأحد منسوبي وحدة التَّطوُّع بالجمعيَّة قائلاً: «معقول هالجهد كله تطوُّع!! .. متأكدين ما بتستفيدون شي!!».

وأصبح لدى الجهات صورةً ذهنيَّةً وانطباعٌ جيِّدٌ عن جمعيَّة (إنسان)، تشكَّلت من حرصها على العطاء وتقديم النِّفع للآخرين، ليبدأ الآخرون من حيث انتهت الجمعيَّة، كما أسهمت هذه المبادرة في تعزيز الصُّورة الدَّهنيَّة لوحدة التَّطوُّع داخل الجمعيَّة، فأصبحت الإدارات تنظرُ لمدير التَّطوُّع والعاملين بالوحدة نظرَهم إلى الخبِّاء، وأصبح فريقُ العمل يتحدَّث داخل الجمعيَّة بثقةٍ أكبر، وينقل خبرته للإدارات الأخرى، وانعكس ذلك- بطبيعة الحال- على تفاعل الإدارات مع وحدة التَّطوُّع وتجاوُّبهم خاصَّةً في تصميم الفُرص التَّطوُّعيَّة.

وفي العام ٢٠٢٢ انطلقت المرحلة الثَّانية من المبادرة، وكانت تستهدف نشر الوعي بالعمل التَّطوُّعيِّ بحملاتٍ إعلاميَّةٍ تحت اسم (مُعيِّن)، ولازالت هذه المبادرة مُعيِّنًا لكلِّ الفئات المهتمة بالعمل التَّطوُّعيِّ.



وقد ألهمت هذه المبادرة فريق عمل جمعية (إنسان)، الكثير من الدروس المستفادة، والتي سطرناها في النقاط التالية:

الاهتمام بتحقيق الأثر المأمول، وأخذ الإجراءات الفعلية والبعديّة المناسبة، وعدم الاكتفاء بأنشطة جماهيرية، بل من المهمّ بناء برامج التمكين الشمولية والنوعيّة، متنوّعة الأساليب والأدوات.

أهميّة التفكير في المبادرات التي تنقل الخبرة والمعرفة المميّزة في مجالٍ ما، وتصديرها للجهات الأخرى.

القطاع غير الربحي قطاع تكاملي، وليس تنافسيًا، ومهمّة الجهات: دعم بعضهم بعضًا، والتكاتف والتكامل؛ لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والفعالية في تفعيل العمل التطوعيّ.

استثمار الشراكات المختلفة، والسعي لتكوينها والتّوابع فيها، فهي تحقّق العبة، وتوسّع الأفق، وتخلق نواعًا مساندةً للجهة، وتُسهّم في تكوين مجتمعات جديدة تنبئ العمل التطوعيّ وتشجّع وتفعّله.

تحقيق التّنويع في إشراك المتطوعين حسب المجالات والمستويات المختلفة، وعدم الاعتماد على فئة محدّدة أو مجالٍ ومستوى محدّد.





# بناء القدرات لتحسين خدمات ضيوف الرّحمن

**SMAV**  
الأكاديمية السعودية للتطوع الصحي

الأكاديمية السّعوديّة  
للتطوّع الصّحّي SMAV



[www.smavacadmey.com](http://www.smavacadmey.com)



[smav@dmnet.edu.sa](mailto:smav@dmnet.edu.sa)



@SMAV\_SA



الرياض



## قصة الأكاديمية السعودية للعمل التطوعي الصحي (SMAV)

في تلبية الاحتياجات الصحية والطائرة من خلال تمكين المتطوعين الصحيين

يمثل التطوع الصحي في الحج والعمرة عنصراً مهماً في تجاوز التحديات، وصناعة تجربة مميزة لضيوف الرحمن، ولا يكاد أي زائر أو معتمر أو حاج يستغني عن الخدمات الصحية؛ لذا أولت المملكة العربية السعودية اهتماماً كبيراً بتقديم خدمات صحية متكاملة للحجاج والمعتمرين، وسخرت الكثير من الإمكانيات لخدمتهم، ومن ذلك تنظيم إسهام المتطوعين الصحيين في موسم الحج، وكان لفريق الأكاديمية قبل تأسيسها إسهاماً مستمر في تقديم الخدمات الصحية التطوعية في الحج، ولم تكن هناك جهة متخصصة في تدريب المتطوعين الصحيين للمشاركة التطوعية، فكانت مشاركة المتطوعين الصحيين في الحج قائمة على تجاربهم السابقة، ونقل خبراتهم للمتطوعين الجدد المشاركين معهم، إلى أن حصلت حادثه التدافع في موسم حج عام ١٤٣٦هـ، وعلى أن المتطوعين الصحيين كانوا في قلب الحدث، إلا أنهم وجدوا أنفسهم غير قادرين على الاستجابة للاحتياجات الطائرة التي نتجت عن هذا الحدث، فعدت المتطوعين الصحيين لم يكن كافياً، كما أنهم لم يحصلوا على التأهيل المناسب للتعامل مع مثل هذه الأحداث.

**من هنا بدأت فكرة تأسيس أكاديمية متخصصة لتأهيل فريق تطوعية صحية تساند الجهات المعنية، في تقديم الرعاية والخدمات الصحية لضيوف بيت الله الحرام، وتخفيف الضغط عن المراكز الصحية والمنشآت الصحية في المشاعر، والتعامل مع الحالات الإسعافية الطائرة.**

لاقت الفكرة استحساناً عدد من المختصين في المجال الصحي، وبدؤوا في تأسيس الأكاديمية الصحية لتأهيل المتطوعين الصحيين (سماف)؛ لتكون لديهم الجاهزية للإسهام في الخدمات الصحية التطوعية الميدانية، ووجد فريق العمل أن تهيئة المتطوع ورفع جاهزيته، تتطلب دراسة نوعية للاحتياجات في جميع الجوانب التخصصية والعامّة، فكانت الخطوة الأولى هي إعداد منهج مبني على أساس علمي رصين، وصادف حينها دراسة أحد مؤسسي الأكاديمية لمرحلة الماجستير في التعليم الطبي، فحوّل موضوع بحثه لمرحلة الماجستير إلى (تصميم المنهج العلمي للأكاديمية) وطُبقت فيه الأساليب البحثية الأكاديمية، ونوقش البحث وأجيز بجامعة الملك سعود، ونال به الباحث درجة الماجستير، كما ارتكز المنهج العلمي للأكاديمية على تحليل الدراسات والاطلاع على تقارير الحج لمدة (٥٠) خمسين سنة سابقة، والاستفادة من الخبرات العلمية الطيبة والجهات المعنية في العمل الصحي في الحج، وتحليل المهمات الملائمة للمتطوعين، فأصبح لدى الأكاديمية وثيقة علمية متكاملة معتمدة، لتأهيل المتطوع الصحي في الجانب العلمي والمهني التخصصي، والجوانب الشخصية، والجوانب النفسية، والجوانب القيادية، والجوانب البدنية.



بعد ذلك، انتقل الفريق إلى تحويل هذه الوثيقة العلمية إلى حقائق تدريبية، وقد حرص في بناء محتواها على معايير جودة عالية؛ لتكون هذه الحقائق ذات قيمة علمية تُضيف للمتطوع الصحي بُعدًا معرفيًا وتطبيقيًا، وتكون له مُعينًا في تطوره المهني لدى الجهات الرسمية، واعتمدت الهيئة السعودية للتخصصات الصحية هذه الحقائق التدريبية، وأصبحت معتمدةً ضمن التعلّم الطبي المستمر، وقد صُممت الحقائق وفق منهجية التدريب المنتهي بالتمكين، والتي تعتبر العمل التطوعي الميداني جزءًا من تعلّم المتطوع وتدريبه، تحت إشراف أطباء ميدانيين يتابعون المتطوعين، ويشرفون على أدائهم، ويقدمون لهم الدعم والتوجيه والخبرة، ويعملون على تقييمهم.

ومع وجود هذا المحتوى العلمي الرصين، والمنهجية التدريبية المبنية على التطبيق والممارسة، كان لا بدّ من استقطاب أفضل الخبرات والكفاءات في المجال الطبي لتأهيل المتطوعين الصحيين، ولكن أعداد المدربين في الأكاديمية لم تكن كافية لسدّ الاحتياج، فعمل فريق الأكاديمية على تطوير برنامج تدريبيّ مخصّص لإعداد المدربين المعتمدين في مجالات التطوع الصحي المتعدّدة، وبذلك ضمنت الأكاديمية وجود خبرات علمية مؤهلة تمتلك ممارسةً عمليةً ومهاراتٍ تدريبيةً لتمكين المتطوعين.

لقد عملت الأكاديمية على تحقيق مكونات عملية التّأهيل النّاجحة، من خلال توفير منهجٍ تدريبيّ متميّزٍ ومدربين محترفين متخصصين، وبيئةً تدريبيةً ملائمةً، وتوجت ذلك بالتطوير المستمر، فأخذ فريق الأكاديمية على عاتقه عملية التحسين والتطوير؛ بناءً على التقييم المستمر، بتقييم التجارب في كل عام، ومراقبة الواقع التطوعي ميدانيًا في مواسم الحج والعمرة، والحصول على التغذية الراجعة من أصحاب العلاقة، ورصد الاحتياجات المتجددة، ثمّ تصميم التحسينات الملائمة على البرنامج التدريبيّ، وأدوات وتقنيات التمكين والتأهيل، والذي عاد بالأثر الإيجابي على المتطوعين، فأصبح التدريب المقدّم للمتطوعين أكثر فائدةً وأثرًا، ومن ضمن التحسينات التي أضافتها هذه المنهجية إلى برامج الأكاديمية: أن تكون الأكاديمية أكثر شمولًا بالنسبة للمتطوعين، فاعتنت كذلك بالتأهيل القيادي للمتطوع، والتركيز على الجانب القيمي للمتطوعين، إضافةً إلى البرامج والأنشطة الاجتماعية التحفيزية للمتطوع، والتي تعزز لديه الجانب الاجتماعي، وتصفّل شخصيته المهنية والقيادية، فأصبحت تجربة المتطوع مع الأكاديمية ثريةً متكاملةً.

وبلغ إجمالي المستفيدين

٦٥٠,٠٠٠

حاج ومعتمر

من خدمات  
المتطوعين الصحيين

تدريب ما يزيد عن

٣٠,٠٠٠

متطوع ومتطوعة

من مختلف مناطق المملكة،  
ما بين ممارسين صحيين  
وطلاب.

وقد أثمرت برامج الأكاديمية:





«شكّلت تجربة أكاديمية (سماف) في تأهيل المتطوعين أنموذجًا فريدًا في بناء القدرات للمتطوعين، فكانت خيارًا إستراتيجيًا للتعامل مع جائحة (كورونا)، ففي ظلّ الاحتياج المتزايد للمتطوعين الصّحّيين، والمستجدّات الطّبيّة المتجدّدة، أصبحت الأكاديمية من أوائل الجهات المبادرة لتمكين المتطوعين الصّحّيين للتعامل مع جائحة (كورونا)، وبالارتكاز على خبراتها السّابقة، ومنهجيتها العلميّة في تصميم البرامج التّدريبية للمتطوعين الصّحّيين، صمّمت الأكاديمية برنامجًا تدريبيًا يتناسب مع متطلّبات الجائحة، وأعدّت مجموعةً من الحقائق التّدريبية الإلكترونيّة، وأطلقتها من خلال منصّة تعليميّة بأسلوب التّدريب المتزامن وغير المتزامن، لتلبية الاحتياج المتزايد من المتطوعين الصّحّيين المؤهّلين».

فأصبح التّدريب للمتطوع الصّحّي أكثر استدامة وأعظم تأثيرًا، وقدم المتطوعون المؤهّلون الرّعاية الطّبيّة والتّدخلات العلاجيّة، والتّوعية الصّحّيّة، لآلاف من الحجاج والمعتمرين وأفراد المجتمع فكأنّما أحيوا النّاس مرّاتٍ ومرّاتٍ بعددِ الأنفس التي أنقذوها، ﴿وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا أَحْيَا النَّاسَ جَمِيعًا﴾.





ويلخّص فريق أكاديمية (سماف)، تجربته في مجموعة من التوصيات، يهديها لكم في نقاط؛ لتكون مرشدًا للراغبين، في بناء القدرات للمتطوعين:

إشراك الجهات المعيّنة مبكرًا في تحليل الاحتياجات وتحديد الأساليب والأنوات التأهيلية المناسبة والتحقّق من تلبية اشتراطات الجهات الرّسميّة والإشرافيّة.

أهميّة فهم تطلّعات المتدريين وتوفير الاعتمادات اللازمة التي يعدها المتدربُ عناصر نجاح رئيسيّة للتأهيل والتدريب.

المدرّب المؤهل لا يقلّ أهميّة عن المنهج العلميّ المحكم؛ فلا بدّ من استقطاب أفضل الكفاءات وتمكينهم لتقديم التدريب للمتطوعين.

أهميّة الاعتماد على الأساليب العمليّة والمنهجيات السليمة في بناء البرامج التدريبية للمتطوعين، ودراسة الاحتياج الفعليّ.

توظيف التّقنيّة وتفعيلها في التدريب والتأهيل، يزيدُ فاعليّة التدريب وجاهزيّة المتطوعين وكفاءتهم.

الحرص على التطوير المستمرّ؛ من خلال تنفيذ أدوات تقييم متعدّدة بالملاحظة ورصد النتائج، أو التغذية الرّاجعة من أصحاب العلاقة المتعدّدين.

الاهتمام بالجانب التطبيقيّ العمليّ الميدانيّ للمتطوعين، فهو عاملُ التمكين الأهمّ للمتطوع.





# مركز سمايا والابتكار في بناء القدرات

ترميم  
Tarmem

جمعية ترميم



[www.tarmemcharity.org.sa](http://www.tarmemcharity.org.sa)



[volunteer@tarmem.org](mailto:volunteer@tarmem.org)



[@tarmemcharity](https://twitter.com/tarmemcharity)



الدمام



## قصة جمعية (ترميم)

### الابتكار في بناء القدرات وتحسين الخدمات

في عام ٢٠١٧ انطلقت جمعية (ترميم) بمبادرة تطوعية من عددٍ من المهندسين والمهتمين، لرغبتهم في إحداث أثرٍ بتخصّصهم في ترميم منازل الأسر الأشدّ حاجةً، فبدأت رحلة التغيير الخاصة بهم.



«تعدّ جمعية (ترميم) أول جمعية متخصصة في ترميم منازل الأسر المحتاجة، من خلال نموذج عملٍ تكامليٍّ مع الجهات ذات العلاقة من القطاعات الثلاثة الحكومي والخاص وغير الربحي، بدايةً من الوصول للمستفيد المستحقّ وفقّ معايير الخدمة، وتشخيص المنزل، وهل هو قابلٌ للترميم أو آيلٌ للسقوط، وتأهيل المقاولين وموردي المواد وشركاء البرامج التّرميمية للأسر».

وفي إحدى الحالات التي وردت للجمعية خلال عملهم، كان المنزل كلّهُ محترقاً، وبعد طرح المنافسة بين المقاولين المؤهلين، وترسيته على أحد المقاولين، والذي فاجأ الجمعية بطلب إخلاء المنزل من مخلفات الحريق، أو يتولاها هو بقيمة (٧,٠٠٠) سبعة آلاف ريال! فكان الحلُّ حينها طرح إخلاء مخلفات الحريق من المنزل فُرصةً تطوعيةً.

**واستقطب (٩) تسع متطوعاتٍ**، تولّين هذه المهمة، ووفّرت الجمعية مبلغ (٧,٠٠٠) سبعة آلاف ريالٍ.

**من هنا ركّزت (ترميم) على تقليل التكاليف من خلال إشراك المتطوعين وتفعيل التطوع المهاري، وتطوع الخبراء والمتخصصين** في فُرص متنوّعةٍ تلبّي رغبات المتطوعين المتباينة ما بين فرص لأعمال الدّهان، والشبّابة، والكهرباء، والسّراميك ... وغيرها، بالإضافة للفرص التّطوعية في المجالات الإداريّة والاستشاريّة.

ومن منطلق تمكين إدارة التطوع وتحسين أدائها، قررت جمعية (ترميم) في عام ٢٠١٩ تأسيس وحدة عملٍ تطوعيٍّ وفقّ المعيار الوطنيّ السعوديّ للتطوع الذي قدّمته وزارة الموارد البشريّة والتّنمية الاجتماعيّة لتمكين العمل التّطوعيّ.

## إجراءات عمليّة لجمعيّة (ترميم) في تفعيل التّطوُّع:

تطوير نموذج العمل بما يتوافق مع احتياجات المنظّمة.	دمج المتطوّعين المحترفين في كلّ المهارات التّطوّعيّة.	تأسيس وحدة عمل تطوّعيّ وفوق المعيار الوطنيّ السعوديّ للتّطوُّع.	دراسة الاحتياج المجتمعيّ وتحديد الفجوات.	الابتكار في إيجاد حلول للاحتياجات المجتمعيّة.	توسيع دائرة المتطوّعين في نفس القضيّة.
--	---	---	--	---	--

استمرّ نموذج عمل التّطوُّع الاحترافيّ ينمو ويتطوّر مدة سنتين، وحينها لاحظت الجمعيّة أنّ نموذج العمل يحقّق تطلّعاتها، إلا أنّ أعداد المتطوّعين المحترفين الفتيّين يعدّ قليلاً نسبياً أمام الاحتياج المجتمعيّ الواقعيّ، وفي المقابل لا تستطيع الجمعيّة استقطاب المتطوّعين الأقلّ خبرةً حفاظاً على جودة الخدمة المقدّمة، ومن هنا بدأت شرارة الاحتياج لوجود مركزٍ تأهيليّ وتدريبيّ للمتطوّعين؛ وفي عام ٢٠٢١ أسّس (مركز "سمايا" للتّطوُّع الإسكانيّ)، مركزاً مستقلاً يهدف إلى تمكين المتطوّعين الفتيّين وتدريبهم في مجال التّرميم، ونشر ثقافة العمل التّطوّعيّ في أوساط المحترفين، لتوسيع دائرة المتطوّعين المحترفين واستدامة العمل التّطوّعيّ في خدمة قضيّة الجمعيّة.

واستطاع المركز من خلال الشّراكات الفاعلة مع الجهات في القطاع الخاصّ، أن يوفّر جهاتٍ داعمةً لتشغيله في عام ٢٠٢١ و٢٠٢٢، كما نفّذ المركز شراكته مع المؤسّسة العامّة للتّدريب التّفنيّ والمهنيّ؛ للاستفادة من المحترفين لديهم؛ فكان نتيجة ذلك تنفيذ أنشطة توعويّة وتثقيفيّة لدى المؤسّسة، بالإضافة إلى استقطاب متطوّعين محترفين وتدريبهم في (مركز سمايا) لبدء عمليّات التّطوُّع، فكانت الشّراكة قائّمة على المنافع المتبادلة، كما فعّل المركز شراكاتٍ مع الجهات الخاصّة؛ مثل الجهات التي تعمل في مجال بناء المنازل، وتفعيل تطوُّع الشّركات عبر تصميم نموذجٍ إشراكيّ الموظّفين، يُقدّم للشّركة لتفعيل موظّفيها في التّطوُّع من خلال تطبيقه، حسب طبيعة عمل الشّركة وطبيعة الوظائف فيها.

## نموذج عمل شركات الجمعية مع الشركات لتفعيل تطوع الموظفين

• تنفيذ الشراكة  
ومتابعتها وتقييمها.

• تصميم مقترح خاص بالشركة  
للفُرص التَطَوُّعية المحتملة لتفعيل تطوع الموظفين.

• الاطلاع المكتبي  
على اختصاص الشركة ومجال عملها.

وأخيرًا، فإنّ (مركز سمايا) آمن بأهميّة التّكامل والعمل السّموليّ على القضيّة، فأسهّم من خلال شراكاتٍ فاعلةٍ مع القطاع الحكوميّ؛ مثل وكالة الإسكان التّنمويّ، وإمارة المنطقة الشرفيّة، في مبادراتها التي تتقاطع مع تخصص الجمعية، بل وسعوا أيضًا دائرة أثرهم عبر إشراك الأطفال في المبادرات الداخليّة للمركز، بإشراف الجهات التّعليميّة التي ينتمون إليها، ومن أمثلة ذلك: إشراك الطّلاب الصّغار في تشكيل الشّتلات داخل مقرّ المركز، والتي تستخدم لاحقًا في عمليّات البستنة داخل المنازل التي ترممها الجمعية، وقد انعكس هذا إيجابًا على زيادة وعي الأطفال تجاه العمل التّطوُّعيّ.

كما درّب المركز أفراد الأسر المستفيدة لتحويلهم من متلقّي خدمةٍ، إلى أشخاص فاعلين متطوّعين؛ الأمر الذي انعكس على رفع جودة حياتهم الشّخصية والاقتصاديّة.



«في جمعيّة (ترميم): نوّمن أنّ ثقافة العمل التّطوُّعيّ لا بدّ أن تكون من الصّغر لتكونَ أعمقَ أثرًا».

ونتج عن تجربة جمعية (ترميم)، مجموعة من التوصيات التي ينبغي للجهات الراغبة في تفعيل العمل التطوعي وبناء قدرات المتطوعين، أخذها بعين الاعتبار:

التركيز على قضية الجمعية وجعلها البوصلة نحو الابتكار والتحسين.

جعل العمل التطوعي غاية للجمعية بحد ذاته؛ لأنه يساعد على فتح الأفق في عمليات التطوير.

التركيز على تفعيل الشركات مع القطاع الخاص والحكومي لتعزيز قدرات الجمعية وتوسيع دائرة أثرها.

الحرص على التدريب والتأهيل للمتطوعين، وعدم اعتباره مزيداً من الأعباء والتكاليف، بل ينعكس أثره على زيادة جودة الخدمات التطوعية المقدمة.

التفكير في كيفية دمج شركائك وجعله مبنياً لقضية الجمعية أكثر من التفكير بكيفية الحصول على الدعم المالي.

تحديد الاحتياجات من الشركات قبل تنفيذها، والتركيز على المنافع المتبادلة بين الجمعية والشركاء.

(مأسسة) العمل التطوعي و(نمذجة) العمليات يقوِّد الجهة إلى أفقٍ أوسع وأعمق تأثيراً وأكثر استدامة.









المجال الثالث

**تحديد الاحتياج المجتمعي**

# تحديد الاحتياجات المجتمعيّة

عندما نذكر «الاحتياج المجتمعي»، فإننا نقصد الفجوة بين الحالة الآنيّة لمجتمعٍ أو فئةٍ ما، والحالة المأمولة لهم، وقد تتنوّع الاحتياجات المجتمعيّة؛ فقد تكون بعض الاحتياجات ملموسةً وواضحةً؛ مثل حاجة المجتمع إلى الغذاء والسكن، إلا أنّ بعضها الآخر يحتاج إلى فحص المواقف عن كثبٍ لمعرفة ما هو مطلوب حقًا.

ما يجب أن يكون	الموجود فعلياً	الاحتياج
٢٠% نسبة التحاق الطلبة ذوي الإعاقة بالمدارس.	٥% نسبة التحاق الطلبة ذوي الإعاقة بالمدارس.	١٥% من الطلبة ذوي الإعاقة يجب أن يلتحقوا بالمدارس.

مثال توضيحي للاحتياج المجتمعي.



## لماذا يجب أن نحدّد الاحتياجات المجتمعيّة؟

- تعميق النفع، وتقليل التكلفة.
- تحسين أشكال التخلّلات التي تقدّم للفئة المستهدفة.
- تعظيم أثر المبادرات؛ لأنها تفسد احتياجاً حقيقياً في المجتمع.
- تحسين جودة ونوعيّة المبادرات المقّمة للمستفيدين.
- تحديد توجّهات الجهة وأولويّات التخلّل لديها.
- الفهم العميق للفئة المستهدفة التي ستقدّم لها المبادرة | المشروع.

## كيف نُحدِّد الاحتياج المجتمعي؟

إنَّ تحديد الاحتياج المجتمعيّ عمليّةٌ تتطلّب عددًا من الخطوات التّأهيليّة التي ينبغي إدراكها وفهمها وتطبيقها؛ للوصول للاحتياج المجتمعيّ الفعليّ، وتتضمّن الخطوات التّاليّة:

أولاً: تحديد الرّكائز الأساسيّة لدراسة الاحتياج المجتمعيّ.

تمثّل الرّكائز: العناصر الرّئيسيّة والمحدّات التي يعتمد عليها البحث لتحديد الاحتياج المجتمعيّ، ولتحديد الرّكائز الأساسيّة، فإنّه يتعيّن علينا الإجابة على الأسئلة التّاليّة:

✓ ما قضيّتنا نحن كجهة مجتمعيّة؟	
✓ ما أهدافنا الإستراتيجيّة ومنطقتنا؟	
✓ ما التّغيير الذي نرغب في تحقيقه على مستوى قضيّتنا الاجتماعيّة؟	
وهناك ثلاثة محدّات تؤثر على الاحتياجات المجتمعيّة:	
المجالات التي نريد التّغيير فيها	✓ ما محدّات الاحتياجات المجتمعيّة؟
التعليم - الصّحة - التّمكن ... إلخ	
الفئة المستهدفة	
أعمارهم، مستواهم التعليمي .	
المنطقة الجغرافية	
(المنطقة الوسطى)، (منطقة تبوك)، (مدينة بريدة).	

## ثانيًا: حصر المعلومات الثانوية:

وذلك عن طريق جمع وحصر كلِّ الوثائق والمستندات والموارد الداخليَّة والخارجيَّة الجاهزة، والتي تتقاطع مع قضيتنا الاجتماعيَّة، ويمكن الاستفادة -على سبيل المثال- من: التَّقارير والاستبانات الداخليَّة التي أعدتها الجهة سابقًا في مشاريع أخرى، والتَّقارير الوطنيَّة، وتقرير الهيئة العامة للإحصاء ... إلخ.

## ثالثًا: تحديد فريق العمل:

لابدَّ من تعيين فريق عملٍ مؤهَّلٍ لعمليَّة تحديد الاحتياج، ويمكن أن يكون هذا الفريق مؤلَّفًا من أكثر من قسم داخل الجهة، كما يمكن دمج المتطوِّعين ضمن فريق العمل واعدٍ من المستفيدين (الفئات المستهدفة): لأنهم أكثر قربًا وإدراكًا لقضاياهم.

## رابعًا: تحديد أدوات جمع المعلومات التي سيجري العمل عليها وتصميمها.

من المهمَّ عند تحديد الأدوات التي تجمع من خلالها المعلومات الأوليَّة (الكميَّة والنوعيَّة)، مراعاة التَّنوع والتَّكامل بينها، بالإضافة لملاءمتها للفئات المستهدفة، فالاستبانات الإلكترونيَّة مثلًا لن تكون مناسبةً للفئات التي تفتقر لوجود شبكة الإنترنت، أو التي لا تمتلك المهارات التَّقنيَّة اللازمة!

## أبرز أدوات جمع المعلومات الأوليَّة التي تستخدم عادةً :

مجموعة من الأسئلة تهدف لجمع معلوماتٍ قيِّمةٍ من المجيبين، وتستخدم عادةً في البحوث الأوليَّة.	الاستبانات
إحدى أدوات جمع المعلومات، تُجرى من خلالها مقابلات مباشرة مع أصحاب العلاقة، لمعرفة الاحتياجات التَّوعيَّة.	المقابلات
مجموعةٌ صغيرةٌ من الأفراد تتراوح أعدادهم بين (٨-١٠) ثمانية وعشرة أشخاص، ويوجد بينهم مُبتسِّرٌ لإدارة النقاش حول المواضيع المحدَّدة سابقًا، للإفادة من آراء الخبراء وأصحاب العلاقة بالمجموعة.	مجموعات التركيز
وسيلةٌ لجمع معلوماتٍ حول موضوع معيَّن من خلال المراقبة وتسجيل الإجراءات والخطوات بعناية، وعادةً ما تستخدم هذه الأداة لفهم سلوكيات أو اتجاهات فئةٍ معيَّنة.	الملاحظة

## المعلومات الثانوية:

هي المعلومات التي جمعها باحثون آخرون، وأُطلع عليها لتكوين تصوُّرٍ مبدئيٍّ عن الموضوع محلِّ البحث؛ مثل: (الدَّراسات الشَّابِقة، المقالات، الكتب، الدَّوريات، التَّقارير الحكوميَّة، الإحصاءات الرِّسوميَّة، المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت، وغير ذلك).

## المعلومات الأوليَّة:

هي البيانات والمعلومات التي جمعها الباحث من مصادرها الأساسيَّة، ويستدعي ذلك إعداد أدواتٍ كميَّةٍ ونوعيَّةٍ مخصَّصةٍ لجمعها، وتشمل على سبيل المثال: الاستبانات، والمقابلات، وورش العمل، ومجموعات التركيز، والملاحظة، وغير ذلك.

خامسًا: تحليل المعلومات وتحديد أولويّة الاحتياج بناءً على التوجّهات والإمكانيّات. بعد جمع المعلومات وتحليلها، ستظهر قائمة من الاحتياجات المجتمعيّة التي تحتاج إلى تدخّلٍ، لتحديد أولويّتها بالنسبة لتوجّهات الجهة وإمكانيّاتها، توضع معايير لتقييم كلِّ احتياجٍ على حدّةٍ، وعليه يحدّد مدى الأولوية، ونذكر هنا بعض المعايير على سبيل المثال لا الحصر:

✓ قدرات الجهة وإمكاناتها للتّدخل في القضية.
✓ إلحاح القضية ومدى الحاجة لمعالجتها.
✓ تعدي تأثير القضية: (إذا حلّت هذه القضية ستحلّ قضايا أخرى تلقائيًا نتيجةً لذلك).
✓ قلّة المبادرات التي تغطّي هذا الاحتياج.
✓ تقاطع القضية مع أهداف الجهة الحاليّة ومستهدفاتها.

وغير ذلك من المعايير التي يمكن تحديدها، ثم اتخاذ القرار بناءً عليها. وبذلك يصل الفريق للفجوة الفعلية التي تحتاج إلى تدخّلاتٍ لسدّها في القضية المجتمعيّة المحدّدة، وهنا تأتي مهمّة فريق العمل في بلورة الفكرة المناسبة التي تتواءم مع إمكانيّاتهم وخبراتهم ومجال اختصاصهم للإسهام في سدّ الاحتياج.

# سفراء التطوع يُسهمون في دمج المكفوفين



وقف سفراء التطوع  
Volunteer Ambassadors Endowment  
ترأسه د. خالد بن عبد العزيز آل سعود

وقف سفراء التطوع



[www.vae.org.sa](http://www.vae.org.sa)



[info@vae.org.sa](mailto:info@vae.org.sa)



[@vaeorgsa](https://twitter.com/vaeorgsa)



جدة



## قصة جمعية (وقف سفراء)

في فهم احتياجات المكفوفين وجعلهم مشاركين في المجتمع

«سفراء التطوع» فريق برز وتألّق في الإسهامات التطوعية والعمل المجتمعي في كلّ الميادين، وكان أبرز ما يميّز هذا الفريق هو المهنيّة والاحترافية في التنظيم الإداري والعمل المجتمعي، تُوّج هذا التألّق في عام ٢٠١٩ بتحوّلهم من فريق تطوعيّ إلى مؤسّسة وقيّة يستدام عملها وأثرها.

وفي عام ٢٠١٩ تحديداً، كان لسفراء التطوع قصة مع فئة مجتمعيّة جديدة، أصبحت جزءاً من (وقف سفراء التطوع). بدأت هذه القصة حين كان سفراء التطوع يُنقذون إحدى مبادراتهم التطوعيّة في توزيع السلال على الأسر المتعفّفة، وهنا لاحظ فريق المبادرة وجود أفرادٍ من ذوي بعض الأسر من فئة المكفوفين وقد بدا عليهم الانعزال، وتبيّن أنّ أسرهم تستصعب اصطحابهم خارج المنزل، سواءً في الأماكن البعيدة أو القريبة؛ لذا فلما يختلطون بالآخرين؛ ففكر فريق العمل بخلق تجربةٍ مختلفةٍ لهؤلاء المكفوفين، واتّفقوا على تنظيم رحلةٍ لهم واصطحابهم لأداء فريضة العمرة في بيت الله. خلال هذه الرحلة خالط فريق (سفراء التطوع) المكفوفين أكثر، وتعاملوا معهم، وسمعوا صوتهم، فتبيّنت لهم بعض الحقائق والاحتياجات حول التّحدّيات التي تواجههم، وظهر هذا جليّاً في محاولة الفريق فهم احتياجاتهم لتسهيل أداء مناسك العمرة، فقد وردت المتطوّعين الكثير من التّساؤلات حول كيفية التعامل معهم، فما هي الطّريقة الأنسب للمشي معهم ومرافقتهم؟ وكيف يمكن توجيه خطواتهم في المشي؟ كيف يمكن تلبية احتياجاتهم الأخرى المتعددة؟... وغير ذلك من الأسئلة الأخرى التي تبيّن حجم الفجوة بين هذه الفئة وبقية أفراد المجتمع.

بعد هذه الرحلة، كان لدى فريق (سفراء التطوع) هدفاً يلوح في الأفق، لن تمر هذه التّجربة دون تحقيقه، وهو تحويل فئة المكفوفين من مستفيدين إلى مُفيدين وفاعلين في المجتمع.





بدأ فريق العمل بالتواصل مع المدربين المتخصصين في خدمة فئة المكفوفين؛ لتأهيل متطوعي (سفراء) على أساليب التعامل معهم.

وكان لهذا التدريب أثر واضح في فهم وإدراك المتطوعين لكيفية التعامل معهم، فأصبح المتطوعون أكثر قدرة على استيعاب أعداد أكبر من المكفوفين، وبدأ فريق العمل في توسيع دائرة الاستقطاب للمكفوفين لدمج أكبر عدد ممكن في البرامج والمبادرات المقدمة لهم.

كما صمّم فريق العمل مجموعة من البرامج والمبادرات الخاصة بهم، من خلال دراسة احتياجاتهم وتطلعاتهم للبرامج المقدمة لهم في المجالات التثقيفية والتدريبية والترفيحية.

وبدأ فريق (سفراء) بتنفيذ هذه البرامج والمبادرات، إلا أن فريق العمل واجه تحديًا في قلّة الأعداد المشاركة وضعف استجابتهم وحماسهم للحضور؛ فحاول معرفة جذور المشكلة من خلال سؤالهم وسؤال ذويهم عن سبب عدم المشاركة، وتبين أنّ عددًا لا بأس به منهم لا يزال يفضل العزلة ويشعر بالحرج من عدم القدرة على التعامل مع أبسط الأمور التي قد تكون بدهيات عند غيرهم، فانعكس ذلك ضعفًا في استجابتهم للمشاركة والاندماج في البرامج والأنشطة المقدمة لهم.

هنا، عمل فريق العمل على كسر هذا الحاجز لديهم ورفع استجابتهم؛ من خلال إقامة أكثر من برنامج في أوقات متقاربة؛ لاستكشاف المتميزين منهم واستثمارهم في دمج بقية المكفوفين في البرامج والفعاليات المختلفة، كذلك تواصل الفريق مع المؤثرين من الفئة ذاتها؛ لدعوتهم للمشاركة، وكسر حاجز الخوف والحجل، وتصدير قصص النجاح التي توضح لهم قدرة أشخاص مثلهم على الاندماج مع المجتمع والتأثير فيه.



فبدأت أعداد المشاركين في التزايد شيئاً فشيئاً، وركّز فريق العمل على إدماجهم في الأنشطة الاجتماعية وزيارة الأماكن العامة والمقاهي، خاصةً أنّ كثيراً من هذه الأماكن لم تكن مطروقةً للمكفوفين؛ لعدم جاهزيتها وجاهزية منسوبيها للتعامل مع هذه الفئة، فكان لسفراء التطوع السبقي في تهيئة هذه الأماكن وتوفير المتطوعين المؤهلين لخلق تجربة جديدة لهم يندمجون فيها مع المجتمع بكلّ يسرٍ وسهولةٍ.

كذلك حرص فريق (سفراء) على توطيد العلاقة بين المكفوفين أنفسهم، وخلق مجتمع يشجع بعضه بعضاً، ويناقشون التّحديات وفرض المبادرة والتدخلات التي يمكن أن تفعل مهامهم في المجتمع، فأنشأ مجموعة (واتس أب) خاصةً بهم باسم (سفراء التّور)؛ لتسهيل التواصل بينهم ومعهم؛ ولتكون هذه المجموعة انطلاقة التّعارف فيما بينهم.

ومع تزايد أعداد المكفوفين المنضمين، وزيادة البرامج والأنشطة، واجه الفريق تحدياتٍ في توفير الموارد المالية اللازمة لإقامة هذه البرامج والأنشطة الخاصة بهم؛ خاصةً أنّ هذه المبادرة بدأت قبل التّحول الكامل من فريقٍ إلى مؤسسةٍ وفعييةٍ، وهنا عمد الفريق إلى جمع الرعايات تحت إحدى المظلات الرّسمية، وكان التّحول إلى الوقف في نهاية المطاف أسلوباً مناسباً لاستدامة هذه المبادرة التّطوعية وتنفيذ البرامج والأنشطة لهم بيسرٍ وسهولةٍ.

بفضل الله حققت هذه المبادرة نجاحاً باهراً، فبدأت أعداد المكفوفين تتزايد، فمن مجموعةٍ لا تتجاوز (١٥) خمسة عشر شخصاً وصل العدد إلى (١٢٠) مئة وعشرين مكفوفاً ومكفوفةً، فاعلين ومبادرين، يتطوعون في الفرص التّطوعية المناسبة التي يقدمها (سفراء التّطوع) لهم، ويبدون آراءهم، ويعبرون عن احتياجاتهم، ويتواصلون مع فريق العمل، وفيما بينهم، بيسرٍ وسهولةٍ.

وخلال ثلاث سنوات، كان الوقف قد نفذ لهذه الفئة (10٠) مئة وخمسين برنامجًا ونشاطًا، ومن هذه الأنشطة ما كان ينقذ لأول مرة لهؤلاء المكفوفين، فكان من ضمن الأنشطة رحلة لمدينة رسول الله صلى الله عليه وسلم والتي كان يزورها بعض المكفوفين لأول مرة في حياتهم، في زيارة مليئة بالمشاعر والأشجان.

كذلك لمس فريق العمل وأسر المكفوفين تغيرًا واضحًا في سلوكياتهم وقدراتهم، فأصبحوا أكثر اندماجًا مع أسرهم والمجتمع من حولهم، وأصبح الكثير منهم قادرًا على الخروج والذهاب للأماكن العامة، والاندماج مع المجتمع دون الحاجة لمساعد أو مرافق، وأصبحوا أكثر مشاركة في الأعمال الميدانية والدورات التدريبية.



«يمتيز (سفراء التطوع) اليوم وجود فئة جديدة من المتطوعين لديهم؛ وهم المكفوفون، الذين يساهمون في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ للوصول إلى مليون متطوع، ويساهمون في تحقيق الوقف لأحد تطلعاته؛ وهو تحقيق التنوع في فئات المتطوعين الذين يقدمون خدماتهم التطوعية للمجتمع.»  
«استطاع فريق (سفراء) - بفضل الله- أن يغيّر فكرة المكفوفين ونظرتهم إلى أنفسهم، ويقنعهم بأهمية مهامهم وحاجة المجتمع لهم، حتى تحوّل الأمر من فكرة في أذهانهم إلى يقين يشعرون به ويلمسون أثره في حياتهم.»





ومن خلال هذه التجربة الفريدة، يوصي (وقف سفراء التطوع) بالوصايا التالية:

دمج الفئة المستهدفة بالأعمال التطوعية للمشاركة كمتطوعين مع الفئة ذاتها يذلل الصعوبات، ويسهل الوصول للفئة المستهدفة، ويسرع من وتيرة بلوغ التأثير المرجو.

دراسة الاحتياج بإشراك أصحاب العلاقة عاملي أساسي في تقديم أعمال مستدامة وتمويية تخدم الفئة المستهدفة وتلامس احتياجاتهم وتنقلها نقلة نوعية.

المبادرة لابد أن تكون سلوكاً أصيلاً لدى القائمين على الأعمال التطوعية؛ وهي المحرك الأساسي في خدمة المجتمع وتحقيق استقراره؛ فالعمل مع هذه الفئة كانت نتيجة مبادرة اقترحها فريق العمل وتطورت مع الوقت لتصبح جزءاً أساسياً من عمل الوقف وأنشطته.

إذاعة قصص النجاح ونشرها له تأثير كبير في تغيير اتجاهات الآخرين واستنهاض هممهم وخلق التأييد والقناعة لديهم.





# الاحتياج من التجربة الشخصية إلى المبادرة المجتمعية



فريق برق للإنقاذ



[www.barqrescue.org](http://www.barqrescue.org)



[barq.rescue@gmail.com](mailto:barq.rescue@gmail.com)



@barqrescue



جدة



## قصة فريق برق للإنقاذ

بدأت قصة فريق (برق) بخروج مجموعة من الشباب في رحلة برية، علقوا أثناءها سياراتهم في الرمال، واتصلوا بالدفاع المدني حينها، واستطاع وقتها إنقاذهم من الضياع في الصحراء، إلا أن سياراتهم بقيت عالقة في الرمال.

وهنا لمعت فكرة في أذهان هؤلاء الشباب بتأسيس فريق متخصص للبحث والإنقاذ، ينقذ الأرواح والممتلكات كذلك. ذهب أصحاب الفكرة إلى الدفاع المدني وعرضوها عليهم، ورحب الدفاع المدني بالفكرة، كما ناقشوا الفكرة مع فريق استقبال بلاغات الإنقاذ، وسألوهم عن المشاكل التي تواجه الناس عادة، فعلموا أن نسبة كبيرة من البلاغات التي تصل للدفاع المدني تتمثل في تعطل سيارات الأشخاص في المناطق البرية وصعوبة وصول آليات الدفاع المدني لاستخراجها.

وهذا الذي جعل فكرة تأسيس الفريق تتبلور وتتضح أكثر، وتزيد من حماس المجموعة لتبنيها. وبعد أخذ الموافقات اللازمة من الجهات المعنية، بدأ الفريق أعماله بتكوين الفريق من المتخصصين، ولم تكن هذه المرحلة سهلة، فأعمال الفريق تتطلب أشخاصاً مؤهلين ومدربين على عمليات الإنقاذ، ولديهم سيارات مخصصة، وذات مواصفات عالية؛ لتقوم بعمليات البحث والإنقاذ واستخراج السيارات العالقة.

بدأ الفريق بالبحث عن أصحاب الهوايات التي تتقاطع مع هذه المهام، والشغوفين بالرحلات البرية واستكشاف المناطق الصحراوية، ولديهم سيارات دفع رباعي مهيأة لتنفيذ المهام التطوعية، لتحفيزهم للعمل التطوعي وتأهيلهم على هذه المهام، وحصولهم على التصريح الرسمي.



وتزايد الطلب على الانضمام للفريق التطوعي من جميع فئات المجتمع فوضع الفريق آلية للتشجيع والانضمام، وطبقتها لاستقطاب الكفاءات وتفعيلهم في خدمة المجتمع، فالمتطوع الذي يرغب في الانضمام للفريق، يمر بمجموعة من الخطوات، تتلخص فيما يلي:



فأصبح لدى الفريق (700) ستمتة متطوع ومتطوعة، مؤهلين لتنفيذ الأعمال التطوعية ومساندة الجهات الرسمية في المناطق البرية لاستقبال البلاغات، ويمارسون العمل التطوعي في البحث والإنقاذ بشغف كبير. وهكذا انطلق فريق (برق) من احتياج حقيقي في المجتمع، وعملوا على تأهيل الكوادر التطوعية المناسبة، وبدأ أثرهم يظهر، وتجربتهم تنتشر فتلقوا دعوة من (المنظمة الدولية للجهود التطوعية) ليكونوا ممثلين للمملكة العربية السعودية، وأخرى من الاتحاد العربي للتطوع، كأول فريق تطوعي متخصص في البحث والإنقاذ. ولم تقتصر مهمتهم على عمليات البحث والإنقاذ فقط، بل عملوا على معالجة المشكلة من جذورها، فأصبح الهدف الرئيسي هو الوقاية من الوقوع - لا قدر الله - في حوادث الضياع في الصحراء أو الغراز؛ ولذلك بدأ الفريق في رفع وعي مُلاك سيارات الدفع الرباعي ومرتادي المناطق البرية بأهمية المحافظة على أنفسهم وأرواحهم، والاحتفاظ بالأدوات الأساسية في السيارة التي تساعد - بإذن الله - على تجاوز هذه المشاكل، بالإضافة إلى تحديد الأماكن الخطرة وتوعية المجتمع بعدم الذهاب إليها.



## (برق) وجائحة (كورونا)

أثناء جائحة (كورونا) لم يكن هناك فُرْصٌ تطوُّعيةٌ يمكن استثمارُ أوقات الفريق فيها، نظرًا لظروف الحظر المفروضة، والقيود على التَّنقُّل، ولكنَّ الفريق لم يقفْ مكتوفَ الأيدي، بل عمل على استطلاع الاحتياج الأكثر إلحاحًا حينها، وكان الاحتياج وقت الجائحة هو توزيع السُّلال الغذائية على الأسر المحتاجة، فسحَّر فريق (برق) جهوده في توزيع السُّلال الغذائية بالتعاون مع الجهات الحكوميَّة والجمعيات الخيريَّة، وأطلق الفريق مشروع (فزعة برق)، ليمدَّ يد العون للجهات للوصول إلى الأسر المحتاجة، كما عمل على رصد احتياجات المجتمع بأسلوبٍ أكثرَ تحضُّبًا، فقام بدراسة طلبات الاستفادة من السُّلال الغذائية حسب الاحتياج المتزايد في الأحياء والمناطق الأشدَّ تأثرًا، وأصبح الفريق حلقةً الوصل بين الجمعيات وجهات توزيع السُّلال الغذائية وبين المحتاجين، واستفاد من هذا المشروع (١٠,٠٠٠) مئة ألف أسرة.

وهكذا دأب فريق (برق) على تحديد الاحتياجات، واستثمار القدرات، وأثمرت هذه الجهود تنفيذًا أكثر من (١٢٢) مئة واثنين وعشرين مبادرةً على مدار (٧) سبع سنواتٍ، ومشاركة (١٦٠٠) ألفٍ وست مئة متطوِّعٍ ومتطوِّعةٍ في تلك المبادرات، وتغطية جميع البلاغات الواردة للفريق بنسبة ١٠٠٪ خلال عامي ٢٠٢١ و٢٠٢٢، وكل ذلك بتمويلٍ ذاتيٍّ من أعضاء الفريق.



«يستحضر الفريق معاني عظيمة في تنفيذ أعمالهم التطوُّعية؛ وهي الوقود الذي يمدِّهم بالشغف والاستمرار في تلمُّس حاجات المجتمع وخدمته، هذه الآثار بسَّرت النَّبيُّ صلى الله عليه وسلم القائمين عليها بأجورٍ عظيمة، فالفريق يعمل على تفريغ كربات النَّاس، وإغاثة الملهوفين، وقضاء حوائج المسلمين، وإحياء الأنفوس والمحافظة عليها، وإدخال السرور على المسلمين، والإحسان في خدمة الإنسان».



## ويُلخّص فريق (برق) عوامل نجاح تجربته في النقاط التالية:

تقديم التّأهيل والتّدريب  
الّلازم للمتطوّعين ليتمكّنوا  
من تنفيذ المهامّ التّطوّعيّة  
بكفاءة وجودة.

البحث عن الحلول التي  
تستمرّ نقاط قوّة موجودة  
لدى أفراد المجتمع في  
معالجة تحدّياته.

الانطلاق من حاجات المجتمع  
والتحقّق منها ودراستها قبل  
إطلاق المشاريع التّطوّعيّة.

الاحترافيّة والإتقان  
والإحسان في تنفيذ  
الأعمال التّطوّعيّة.

التّسيق الفعّال مع الجهات  
ذات العلاقة وجودة  
التّواصل معهم.

تبني مبادئ العمل التّطوّعيّ  
وقيّمه، وتذكّر غاياته  
وأهدافه، وجعلها حاضرةً في  
أذهان المتطوّعين.





# منهجية دراسة الاحتياجات المجتمعية لدى جمعية (رواء)



جمعية رواء للفتيات بتبوك



[www.rewaagirl.org.sa](http://www.rewaagirl.org.sa)



[rewaagirl@gmail.com](mailto:rewaagirl@gmail.com)



@rewaagirl



تبوك



## قصة جمعية (رواء)

مع فهم احتياجات فتيات تبوك وخلق نموذج عمل جديد قائم على إشراك المستفيد

بدأت قصة جمعية (رواء) للفتيات، حين لاحظ مجموعة من العاملين والمهتمين بتنمية الشباب والفتيات، في منطقة تبوك شح البرامج النوعية المقدمة للفتيات، وعدم ملامسة الكثير من هذه البرامج والمبادرات التطوعية التي تقدمها الجهات المختلفة لاحتياج هذه الفئة، وإهمال الكثير من الجوانب التي تتقاطع مع اهتماماتهن وتطلعاتهن، وتكرار البرامج والمبادرات التي لا تحقق متطلبات التنمية لهذه الفئة.

ومن هنا لمعت لديهن فكرة تأسيس جمعية متخصصة في تقديم مبادرات وبرامج تلبي الاحتياجات الواقعية، وتستثمر الفُرص المتاحة للفتيات من سن (10- 30) خمس عشرة سنة إلى الثلاثين، بمنطقة تبوك.

وعند تأسيس الجمعية ورسم خطتها الإستراتيجية، تم الاجتماع مع عددٍ من الخبراء والمستشارين لعرض الفكرة عليهم، ولاقث- بفضل الله- تشجيعًا ودعمًا منهم، ولما لدراسة الاحتياج من أهمية بالغه أكد أعضاء مجلس إدارة الجمعية على تضمينه في الخطة الإستراتيجية والحظرة التشغيلية في السنة الأولى للجمعية.

وهنا كانت البداية...

فبحثت الجمعية عن المختصين والخبراء الذين يجمعون بين الممارسة العملية والمهارة الفنية في دراسة الاحتياج؛ لإدارة وتوجيه فريق العمل المختص في الجمعية، فوقع الاختيار على د. يوسف سعادة، وبعد ذلك جرى العمل على إعداد ملفٍ لشرح فكرة الدراسة والهدف منها؛ لعرضه على المانحين وفريق العمل من عاملين ومتطوعين، وأصبح لدى الجمعية فريق عملٍ مختص بدراسة الاحتياج يراعي التنوع والشمول لكل الأطراف ذات العلاقة والفئة المستهدفة تحديداً، وحرصت الجمعية على التنوع في طبيعة المتطوعين المشاركين في الدراسة؛ لضمان تحقيق النتائج المرجوة.

ولكنّ القصة لم تكن ببساطة هذه الأسطر السابقة، ففي البداية واجهت الجمعية تحدياً في إيجاد المانح لهذه المبادرة؛ وذلك لأنّ الجمعية تُعدّ جمعية ناشئة وليس لها مبادرات وبرامج سابقة، فعمل فريق العمل على زيادة الجهد في التواصل والتأكد من عرض الفكرة وشرحها شرحاً جيداً، وإبراز عوائدها على الفئة المستهدفة والمجتمع، والحرص على الوصول للجهات التي تتقاطع أهداف الجمعية مع أهدافها، حتى حصلت الجمعية على الدعم من (أوقاف العرادي) وبدأت في دراسة الاحتياجات والفُرص التنموية لتمكين الفتاة بتبوك.

ومما تميّزت به هذه الدّراسة: إشراك الفئة المستهدفة ضمن فريق عمل دراسة الاحتياج؛ لكونهم أصحاب الاحتياج وأكثر الفئات فهماً له ودرايةً به، فالدراسة مختصّة بالفتيات من سن (10- ٣٠) خمس عشرة سنةً إلى الثلاثين، وعادةً لا تشترك هذه الفئة ضمن فرق العمل للدراسات المشابهة، بل يتعامل معهنّ كمستفيداتٍ فقط، ولكن جمعيّة (رواء) اختارت أن تخوض تجربةً جديدةً من خلال إشراك هؤلاء الفتيات كمتطوّعاتٍ ضمن فريق عمل الدّراسة ودمجهنّ فيها؛ وهذا ما جعل هذه التّجربة فريدةً وذات نتائج متميّزة وواقعيّة.

وقد طبّقت الجمعيّة في هذه الدّراسة أسلوب البحث السريع بالمشاركة من خلال فريق عملٍ مكوّنٍ من (١١) إحدى عشرة باحثّة، ودُرّب الفريق على منهجيّة البحث السريع والتّخطيط التّنموي لتمكينه ورفع جاهزيّته، وبناء أدواتٍ متنوّعةٍ ما بين استباناتٍ مبسّطة، ومقابلاتٍ فرديّةٍ وجماعيّة، ومجموعاتٍ تركيزٍ، وورشٍ عملٍ تتضمّن أنشطةً تُسهم في تعميق الفهم للاحتياجات، وقد اشتملت الدّراسة على الفئة المستهدفة والفئات الأخرى ذات العلاقة؛ كأولياء الأمور، والمهتمّين بالتّربية، والعاملين على برامج الفتيات، والخبراء وأصحاب الأعمال، لتكون الدّراسة شاملةً ومتكاملةً.

وبطبيعة الحال، فقد كان اختيار أسلوب البحث وتنفيذه من خلال فريق عملٍ يتضمّن متطوّعين، وبمشاركة الفئة المستهدفة، مشتملاً على عددٍ من التّحدّيات، وإيماناً من الجمعيّة بجدوى هذه الأساليب وأهمّيّتها، فقد عملت على تجاوز التّحدّيات بأساليب متنوّعة، فقامت بتقسيم المتطوّعين إلى مجموعاتٍ صغيرةٍ وتنظيم الأوقات المتاحة لهم حسب انشغالاتهم؛ وذلك لمعالجة عدم تفرغ بعض المتطوّعين من فريق الدّراسة.

أما تنسيق المقابلات والزيارات للجهات المختلفة لجمع البيانات منهم، فقد شابتهُ بعضُ التّحدّيات؛ كعدم موافقة بعض الجهات على تنسيق الزيارة أو تأخر الردّ، أو عدم الاقتناع بالمشاركة، ولكنّ فريق العمل اجتهد للوصول إلى تلك الجهات، ومدّ جسور التّواصل والحصول على تأييدهم وما لديهم من معلوماتٍ من خلال تنسيق زياراتٍ لهم إلى مقرّ الجمعيّة، واستثمار العلاقات الفرديّة مع الفاعلين، وتوضيح الأهمّيّة والأولويّة للمشروع ونتائجه؛ فأصبح لدى الجمعيّة وفريق العمل المعنيّ بالدّراسة معلوماتٌ متنوّعةٌ من مصادرٍ متعدّدةٍ لرصد احتياجات الفئة المستهدفة بالمبادرات التّطوّعيّة.

وعكف الفريق على تحليل هذه البيانات والمعلومات وتصنيفها، إلاّ أنّه فوجئ بنقصٍ في بعض الجوانب، أو ظهور تناقضٍ في بعض المعلومات التي توصل إليها، وهو الأمر الذي تطلّب التّخطيط لمعالجة هذه الفجوات في المعلومات، وتنفيذ وسائلٍ متعدّدةٍ للتحقّق من مصادر المعلومات المختلفة، والتّوصّل إلى حقائقٍ تتّسّم بالدقّة والمصداقيّة.

وقد استمرّت دراسة الاحتياج مدّة شهرين، بذل فيها الفريق غايةً الوسع، للوصول إلى التّائج المأمولة؛ لتكون مبادرات الجمعيّة التّطوّعيّة قائمةً على الاحتياجات الفعليّة.





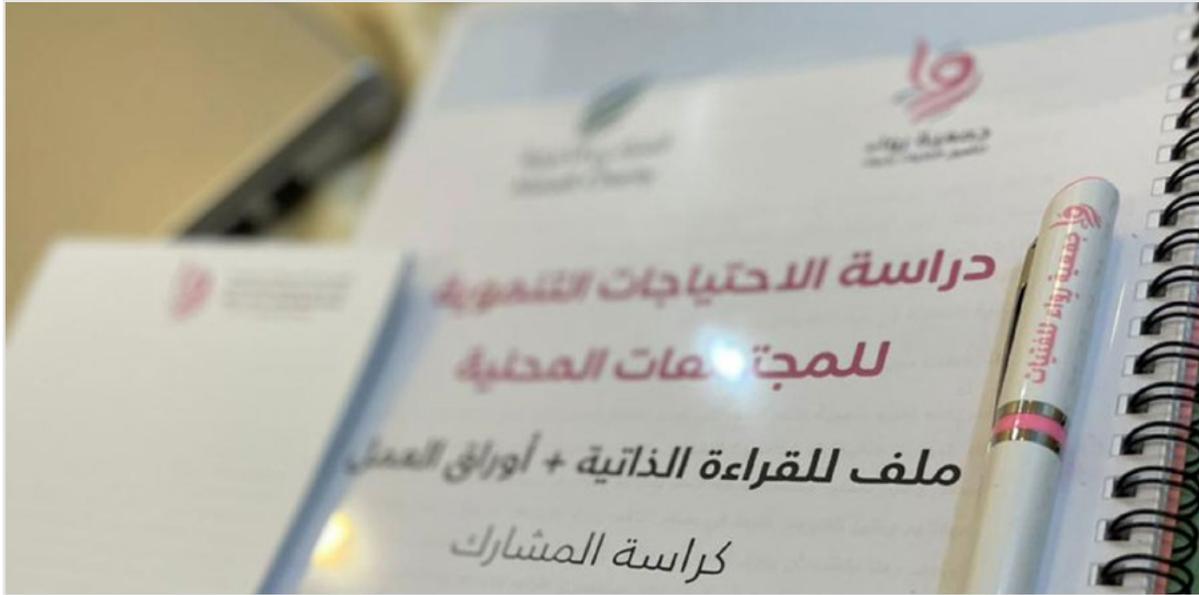
بعد هذه الرحلة، حصلت الجمعية على دراسة واقعية بنيت عليها الكثير من المبادرات التطوعية، وحددت الجمعية مجالات عملها ومجالات الشراكة مع الجهات الأخرى؛ لتحقيق الأهداف المرجوة، وأصبحت هذه الدراسة وثيقة مهمة مؤثرة في خطط الجمعية التشغيلية والإستراتيجية، تعتمد على نتائجها في رسم توجهاتها المستقبلية.

ولم تكن مشاركة الفتيات مقتصره فقط على إجراء دراسة الاحتياج وجمع المعلومات، بل شاركن أيضاً في توليد الحلول والمبادرات المبنية عليها، وكان نتاج مشاركتهن: الوصول إلى مبادرات نوعية ومبتكرة تستهدف تنمية الفتيات في نفس مرحلتهم العمرية، فكان هذا نموذجاً فريداً، فالقائم فيه على الحل هو ذات الفئة المستفيدة، وقد حقق هذا النموذج استثمار مواهب الفتيات وتوظيفها التوظيف الأمثل، وتعزيز المشاركة المجتمعية واستثمار الأصول المجتمعية وتحقيق التمكن المجتمعي للفتيات، حيث كانت التحديات والاحتياجات لديهن، والحلول نابعة منهن.



«بحلول عام ٢٠٢٢ أقامت الجمعية - بناءً على الدّراسة وبمشاركة الفتيات- (١٥) خمسة عشر برنامجًا للفتيات، استفادت منه (٣٧٨١) ثلاثئة آلافٍ وسبع مئةٍ وإحدى وثمانون مستفيدةً، وضمّمت (٧٦) ستًّا وسبعون مبادرةً من الشّباب والفتيات، حصلت (٢٠) عشرون مبادرةً منها على الدّعم، واكتمل تنفيذُ (١٧) سبع عشرة مبادرةً منها، كما قدّمت الفتياتُ الموهوباتُ (٨) ثمانِي مبادراتٍ، واعتمدت الجمعيةُ دعمَ (٦) ستِّ مبادراتٍ منها، وهي في مرحلة التنفيذ».

ولدى جمعية (رواء) اليوم- بفضل الله- فريقٌ مدربٌ ومستعدٌ لتحديد الاحتياج للقضايا المجتمعية المختلفة، وتزخر بالجهات والمتطوعين الداعمين لأنشطتها وبرامجها ومبادراتها؛ لِمَا لمسوه من جدّ واجتهادٍ من الجمعية في دراسة الاحتياج، وملاءمة البرامج والمبادرات التّطوعية والأنشطة لاحتياج الفئة المستهدفة. وقد حرّضت الجمعية على خُلُق البيئة المحفزة التي تستقطب من خلالها المتطوعات والشركات في البرامج والمبادرات المختلفة، فأصبح لديها إسهاماتٌ تموّية في المنطقة لفئة الفتيات، وشراكاتٌ مختلفة لخدمة هذه الفئة.



وتتلخّص تجربةُ **جمعية (رواء)**، في دراسة الاحتياج المجتمعيّ لتصميم المبادرات التطوعيّة، في **النقاط التّالية:**

أهميّة التّويع في أدوات البحث، والتّأكد من ملاءمة الأداة للفئة المستهدفة.

تكوين فريق عملٍ لدراسة الاحتياج، متنوّع في تخصّصاته ومجالاته، ويتضمّن الفئة المستهدفة؛ فصوّت الفتيات ضمن فريق العمل عبّر عن احتياجاتهنّ الحقيقيّة، وسهّل الوصول للمعلومات المؤثّرة.

أهميّة تحديد الاحتياج المجتمعيّ بمنهجياتٍ علميّة وعمليّة قبل تصميم المبادرات المجتمعيّة والتطوعيّة.

إقامة الشّراكات المتنوّعة مع أصحاب العلاقة المختلفين يُكوّن منظومة داعمة للاحتياج المجتمعيّ ومبتنية له.

أهميّة دراسة الفرص المتاحة بالمنطقة لأنها قد تعطي قاعدة جاهزة للحلول المجتمعيّة بدلاً من البدء في بنائها من الصفر.









المجال الرابع  
الابتكار في العمل التطوعي

# الابتكار في العمل التطوعي

يعدُّ الابتكارُ مطلبًا من متطلّبات الواقع الحاليّ، فمع ازدياد الوعي وتعدّد الاحتياجات بات الابتكار عمليّةً أساسيّةً في إيجاد الحلول، بل إنّ الحلول التقليديّة لم تعدّ فاعلةً في كثيرٍ من الأحيان.

فالابتكارُ يسمح لصاحبه بالانفتاح والتّجدّد المستمرّ بعيدًا عن تحديّ قلة الموارد والإمكانات، ولم يعدِ الابتكارُ حكرًا على مجالٍ دون آخر، فأصبح لزامًا على العاملين في مختلف المجالات تعلّم الابتكار وتطبيقه في مجالهم، وقد انتشر مفهوم الابتكار الاجتماعيّ، باعتباره مفهومًا لإيجاد الحلول المجتمعيّة بأساليب مبتكرة، ووفق أدواتٍ عمليّة، وظهرت الكثيرُ من أشكال الفعاليّات التي تدعم هذا المفهوم؛ ومن أشهرها: معامِل الابتكار الاجتماعيّ لإيجاد الحلول المجتمعيّة.

وتكمن أهميّة الابتكار في العمل التطوعيّ، في قدرته على تفعيل استغلال الموارد الموجودة في المجتمع، وإعطاء فُرصةٍ لطرح حلولٍ لمواجهة التّحدّيات، والتّعامل مع المجتمع بوصفه جزءًا من الحلّ، بالإضافة إلى تقديم حلولٍ شموليّة تُدخل أكثرَ من مجالٍ وفئةٍ مجتمعيّةٍ لتتكامل فيما بينها في تقديم الحلّ.

**ويعرّف الابتكار الاجتماعيّ بأنه:** «الأنشطة والفعاليّات التي تهدف إلى توفير الاحتياجات المجتمعيّة على أفضل وجه؛ من خلال إيجاد حلولٍ جديدةٍ تواكب التّطوّرات العصريّة وتحدث أثرًا مجتمعيًّا»  
ويتضمّن الابتكار الاجتماعيّ جميع الأنشطة التي تحتوي على هدفٍ اجتماعيّ، والتي يعدّ أبرزها: **العمل التطوعيّ.**

والحقّ أنّ الابتكار عمليّةٌ مستمرّةٌ من التّفكير وإيجاد الحلول الفعّالة والملائمة، بغضّ النظر عن مستوى التّعقيد فيها، كما أنّ الابتكار يتطلّب نهجًا عمليًّا لتطبيقه، ومن أبرز اتجاهات تطبيق الابتكار الاجتماعيّ: أسلوب التّفكير التّصميميّ، والذي يقوم على منظومةٍ من المفاهيم، تتمثّل في النقاط التّالية:



التكرار  
والتّحسين  
المستمرّان



الإيجابية  
والتّفاؤل



تبنيّ الغموض



التّعاطف مع  
المستفيد



الاعتقاد بأنّ  
كلّ شخصٍ  
قادرٌ على  
الابتكار



تحويل الفكرة  
إلى واقع



التعلّم من  
الفضل

كما يتضمّن التفكير التصميمي (٣) ثلاث مراحل أساسية:



## التنفيذ

تطبيق الحلّ العمليّ المبتكر.

## التصور

تتشكّل الأفكار، وتوضع التّصوّرات لما تعلّمناه، وتُحدّد الفرص المتاحة للتّصميم، وصنع النماذج الأوليّة الممكنة.

## الإلهام

يكون التركيز على التعلّم مباشرةً من الأشخاص الذين نصمّم الحلول لهم، من خلال الانخراط معهم وفهمهم فهمًا عميقًا.



ملخص التفكير التصميمي  
للابتكار الاجتماعيّ

## كيف يمكن دمج الابتكار في العمل التطوعي؟

إنّ مجالات دمج الابتكار في العمل التطوعيّ متنوّعة، ولا يمكن حصرها، بل إنّ هذا الكتاب في ثنياه وفي كلّ محاوره يحتوي على الكثير من تطبيقات الابتكار في العمل التطوعيّ، ويمكن النّظر إلى مجالات الابتكار في العمل التطوعيّ بالاعتماد على مراحل وخطوات إدارة العمل التطوعيّ:



وقد يكون أكثر مجالات الابتكار إيجاباً هو مجال تصميم الفرص التطوعية والاستقطاب؛ إذ يشير تقرير مسح العمل التطوعي إلى أن أكثر من ٣٢٪ ممن لم يسبق لهم المشاركة في العمل التطوعي كان بسبب عدم وجود فرص تطوعية مناسبة، في حين كان هناك سبب آخر يمنع أفراد المجتمع من ممارسة العمل التطوعي، والذي يمثل أكثر من ٥٧٪؛ وهو عدم وجود وقت للتطوع لديهم<sup>٧</sup>، وهو الأمر الذي يجعل على عاتق الجهات مسؤولة تفعيل الابتكار لخلق فرصة تطوعية مناسبة يمكن للراغبين في العمل التطوعي أن يجدوا وقتاً لتنفيذها؛ لذا سنستعرض فيما يلي أفكاراً عملية لتطبيق الابتكار في تصميم الفرص التطوعية والاستقطاب باعتباره مثالاً للابتكار في العمل التطوعي.

### أولاً: الابتكار في تحديد احتياجات الجهة من الفرص التطوعية:

تنشأ الفرص التطوعية عادةً؛ إما من احتياج إدارات وأقسام الجهة أو بعض المبادرات التي تطلقها الجهة، ولضمان أن الفرصة التطوعية قائمة على احتياج، ينبغي إشراك المتطوعين والعاملين في الجهة في عملية تحديد الاحتياجات من الفرص التطوعية، بل قد نشرك المستفيدين عند تحديد الاحتياجات؛ وذلك لأنّ النظرة المختلفة أثناء تحديد الاحتياجات، قد تفتح مناطق احتياجات جديدة، كما أنّ إشراك المتطوعين والمستفيدين يساعدنا على فهم احتياجاتهم وما يجذبهم؛ فيساعد على خلق فرص تطوعية مرغوب فيها وذات أثر.

### ثانياً: الابتكار والتنوع بناءً على مستويات التطوع:

نقصد بمستويات التطوع المستويات الأربعة الرئيسية للعمل التطوعي، فكلما نظرت للاحتياج من أكثر من مستوى، استطعت أن تخلق فرصاً تطوعية مبتكرة ومتكاملة لتلبية الاحتياجات، وأكثر ملاءمة لفئات مختلفة.

٧ - الهيئة العامة للإحصاء، "مسح العمل التطوعي"، الرياض، ٢٠١٨.

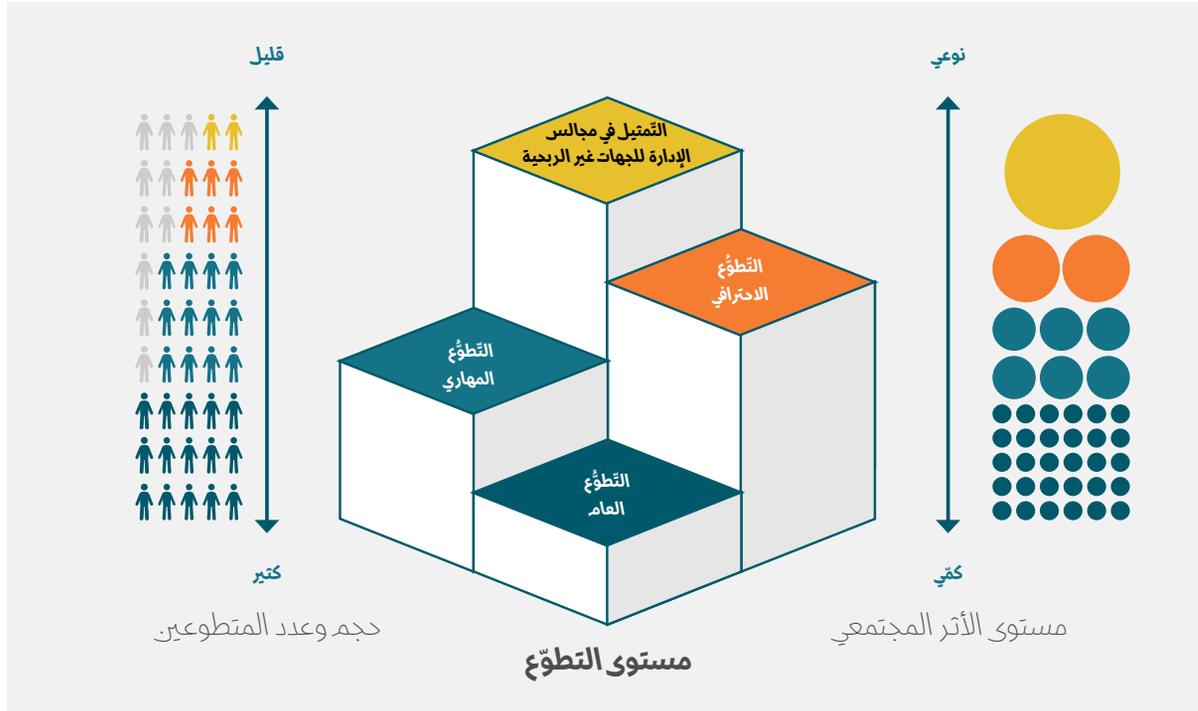
وفي الجدول التالي نستعرض أهمّ المستويات التّطوّعيّة والأمثلة والنّماذج الموضّحة والسّارحة لها.

مستوى الأثر المجتمعي	المستوى	المفهوم	المثال	حجم وعدد المتطوعين
<p>نوعي</p> 	<p>التمثيل في مجالس الإدارة للجهات غير الربحية</p>	<p>هو العمل التطوعي لتقلد زمام المسؤولية والقيادة وصناعة القرار في منظمات القطاع غير الربحي.</p>	<p>المشاركة في عضوية مجلس إدارة إحدى الجمعيات الأهلية وحضور الاجتماعات الدورية والمشاركة في صنع القرار فيها</p>	<p>قليل</p> 
	<p>التطوع الاحترافي</p>	<p>وهو القيام بالأعمال التطوعية في مجالات مهنية وتخصصية معينة، ويتطلب أن يكون منفذ الفرصة التطوعية حاصلًا على تأهيل كافٍ وخبرة مناسبة لتنفيذ مهامّ الفرصة.</p>	<p>تقديم الاستشارات في مجالات الإدارة المالية أو التسويق أو التخطيط الإستراتيجي</p>	
	<p>التطوع المهاري</p>	<p>هو القيام بالأعمال التطوعية التي تعتمد على المهارات التي تتكوّن لدى المتطوع من خلال ممارساته العملية، أو من خلال التأهيل والتدريب.</p>	<p>التدريب على مهارات السباحة والكتابة والرسم والحظ وغير ذلك</p>	
	<p>التطوع العام</p>	<p>هو القيام بالأعمال التطوعية التي لا تتطلب مستوى محدّدًا من المهارات لدى المتطوع.</p>	<p>تنظيف الشواطئ / تنسيق الحدائق توزيع السلّال الغذائية.. إلخ</p>	<p>كثير</p>

### ثالثاً: الابتكار والتنوع في فئات المتطوعين

وهنا نركز على توسيع دائرة الأشخاص الذين نستقطبهم للعمل التطوعي، وإذا نظرنا للفئة وفهمنا متطلباتها وتوقعاتها واحتياجاتها، أصبحنا قادرين على تصميم فرص تطوعية جاذبة ومبتكرة لهذه الفئات، فيمكن للجهات التركيز على تصميم فرص تطوعية لبعض الفئات التي لا تُستهدف عادةً بالعمل التطوعي، مثل: المتقاعدين، والأطفال، والأسر المنتجة، وذوي الاحتياجات الخاصة، والمستفيدين من الجهات، وتحويل كل هؤلاء من مستفيدين إلى متطوعين مُسهمين في بناء المجتمع.

وسيبقى الابتكار مرتبطاً بالتجديد، والاستمرار، والتعلم المستمر، وهذه الأسطر مدخلٌ يسيرٌ لتفعيل الابتكار في العمل التطوعي، وما زالت أمامك فرصٌ كبيرةٌ لتطبيق منظومة مفاهيم التفكير التصميمي للابتكار في العمل التطوعي.



# الابتكار أسلوب عمل



كسوة فرح



[www.e7twa22.org](http://www.e7twa22.org)



[Info@e7twa22.org](mailto:Info@e7twa22.org)



[@e7twa22](https://twitter.com/e7twa22)



الرياض



## قصة (مؤسسة احتواء) التطوعية

في مواجهة التحديات بعقلية ابتكارية

تعمل (مؤسسة احتواء) التطوعية على الكثير من المشاريع التطوعية؛ بهدف تحقيق التكافل الاجتماعي، وتطرح عددًا من المشاريع التطوعية بين وقت وآخر؛ لتلبية الاحتياجات المجتمعية.

وفي شهر رمضان من عام ١٤٣٣هـ، جاءت فكرة إطلاق مشروع تطوعي لتوفير ملابس العيد للأسر المحتاجة، من خلال جمع التبرعات العينية من المجتمع، وإيصال هذه الملابس إلى الأسر المحتاجة، وبدأت المؤسسة بالإعلان عن استقبال التبرعات العينية بالملابس، وفوجئ فريق العمل بإقبال كبير جدًا، وتسلم (١١,٠٠٠) أحد عشر ألف قطعة، وزّعتها على (٥٠٠) خمس مئة أسرة مستفيدة.



ولا يخفى عليكم أن جمع (١١,٠٠٠) أحد عشر ألف قطعة وإعادة فرزها وترتيبها، والتأكد من إيصال كل قطعة للشخص المناسب كان تحدّيًا كبيرًا جدًّا، ومن التحدّيات تتولّد الابتكارات، فلمعث في أذهان الفريق فكرة تغيير نموذج العمل، فلماذا لا يجعلون الأسر المحتاجة يحضرون ويختارون القطع التي تناسبهم، بدلًا من ذهاب المتطوّعين إلى الأسر وإيصال الملابس لهم؟!

وباشّر فريق العمل دراسة التّمودج الجديد، وتحليل احتياجات تطبيقه، والفوائد المتحقّقة منه، وجدوا، ووجدوا أنّ هذا التّمودج لن يُسهم فقط في إيصال الملابس والمستلزمات إلى مستحقيها، بل سيحفظ كرامتهم أيضًا، ويتيح لهم فُرصة اختيار الأنسب من وجهة نظرهم، كما يتيح فُرصًا تطوّعيّة أكثر تفاعلًا بين المتطوّعين والمستفيدين مباشرةً، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على ثقافة العمل التّطوّعيّ وزيادة أعداد المتطوّعين، واستشعار أثرهم.

ولكي تتحقّق هذه التّناجج الإيجابيّة عمل فريق (مؤسّسة احتواء) على تطوير آليّة العمل من منظورين: المنظور الأوّل: آليّة عمل تقديم مستلزمات العيد للمستفيدين، فجعلوها على مجموعة مراحل؛ تبدأ بالفرز الأوّل لجميع التّبرعات العينيّة، ثم يصنّف المتطوّعون هذه المستلزمات على الأركان المخصّصة، ثم المرحلة التّالثة بتصنيف محتويات كل ركن حسب جودتها ومقاساتها ونوعها، وبعد ذلك تبدأ مرحلة التّخزين والتّنظيم، وعند اقتراب موسم العيد، تبدأ مرحلة تجهيز المعرض وعرض المستلزمات والملابس على حاملات العرض، تأهبًا لاستقبال الأسر، ويفتح المعرض أبوابه لاستقبال الأسر المستفيدة وتسليمهم مستلزمات العيد؛ لتملأ البهجة نفوسهم، ويكسو الفرخ قسماّت وجوههم.



أما المنظور الثاني فقد كان يرتبط باليّة تسجيل وإدارة المتطوّعين، فتفتّح المؤسّسة باب التّسجيل مطلع كل عام لتسجيل الرّاغبين في العمل التّطوّعيّ، بعد ذلك تُجرى المقابلات الشّخصيّة لهم لمعرفة تطلّعاتهم واهتماماتهم، وتحديد المهمة المناسبة لهم لتقديم العمل التّطوّعيّ، وبناءً على ذلك يُقبّل المتطوّعون وينضمّون للعمل التّطوّعيّ في سلسلة من الإجراءات المُنظمة والعمليّة، تليّ تطلّعات المجتمع واحتياجاته، وتستثمر مواهب المتطوّعين وقدراتهم ومهاراتهم.

لاقت فكرة (كسوة فرح) استحساناً وإقبالاً كبيرين، وهذا مؤشّرٌ إيجابيٌّ، إلاّ أنّه يحمل في طيّاته الكثير من التّحدّيات، فمع ازدياد الإقبال أصبحت طلبات التّبرّعات في تزايدٍ مستمرٍّ، ولا يسعُ فريقُ العمل جمع التّبرّعات من جميع الأفراد، فبحث فريق العمل عن حلولٍ أخرى لتجاوز هذه التّحدّيات، فلجؤوا إلى تخصيص نقاط استقبالٍ، موزّعةٍ على مناطقٍ مختلفةٍ في مدينة الرياض، وعقدوا شراكةً لوجستيةً مع أحد تطبيقات التوصيل، ليكون الوسيط بين الراغبين في التّبرع وبين نقاط الاستقبال المختلفة، وحققت هذه الشراكة نقلةً نوعيةً في آلية العمل وتسهيله.

وبدأت التّبرّعات تتضاعف من عامٍ إلى عامٍ، فقفزت من (١١,٠٠٠) أحد عشر ألف قطعةٍ في عامها الأول، إلى (٣٠,٠٠٠) ثلاث مئة ألف قطعةٍ في عامها السابع، ومع هذا التّزايد المتضاعف، أصبح فرز التّبرّعات حسب جودتها واختيار المناسب منها أكثرَ صعوبةً، فقّرر الفريق خوض تجربةٍ جديدةٍ، ودمج العمل التطوعي الذي يقومون به مع تعزيز قيمة الإحسان؛ لتكون القطع التي يتسلّمونها من المجتمع على أجد ما يكون، ورفع الفريق شعار (وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ)، وجعلوها حاضرةً في تواصلهم وتعاملاتهم، وكذلك في أماكن جمع التّبرّعات.



ومع تفعيل أساليب متنوّعةٍ لتعزيز قيمة الإحسان، قطف الفريق ثمار هذه القيمة، فتسابق أفراد المجتمع وتنافسوا في تسليم تبرّعاتهم العينية بأبهى حلّةٍ وأجمل منظرٍ؛ لتكون جاهزةً لتسليمها للمستفيدين مباشرةً.

وأصبح الإحسان قيمةً ظاهرةً لدى فريق العمل ولدى المتطوعين ولدى جميع المشاركين، وانعكس كذلك على المستفيدين.

وأراد فريق العمل خوض تحدّي جديدٍ، فطموحاتهم متجدّدة، وهمّتهم لا تفتّر، وحدّدوا هذه المرّة هدفًا عالميًا يتوّج جهودهم، ويُسهم في تحقيق رؤية وطنهم، ويدخل السّرور والفرح إلى نفوس أكبر عددٍ من المستفيدين بإحسانٍ وإتقانٍ. وكان الهدف تسجيل رقمٍ قياسيٍّ في جمع التّبرّعات وتوزيعها لأكثر عددٍ من المستفيدين في (موسوعة غينيس) العالميّة.

اجتمع الفريق، وبدأ بالتخطيط لهذا الحدث، وزصد الاحتياجات من كل الموارد، وكيفية تلبيةها من خلال المتطوعين أو الشركات وغير ذلك، ونشّق كذلك مع المؤثرين والجهات الإعلامية لتغطية هذه المناسبة؛ إظهارًا لقيم الإحسان، وتكاتف المجتمع وتراخمه، ونشرًا لمبادئ حب الخير ومساعدة الآخرين التي تمثل القيم الإسلامية والوطنية للمجتمع، فكانت حملة ناجحة- بفضل الله- وبلغ إجماليّ القطع التي وُزعت (٥٦٠,٠٠٠) خمس مئة وستين ألف قطعة، استفاد منها (٢٥,٠٠٠) خمسة وعشرون ألف مستفيد.

وأصبحت (كسوة فرح) أيقونةً للبدل والعطاء، تُشيد بها الجهات الحكومية، ويشعر المتطوعون بالفخر بانتمائهم للعمل في هذه المبادرة التطوعية، ويتكامل معهم الشركاء لتحقيق الأهداف الإنسانية، وتلبية الاحتياجات المجتمعية، فعمل فريق (كسوة فرح) في نسختها التاسعة في عام ١٤٤٣هـ على التوسع والوصول إلى فئات أكثر احتياجًا، وأجروا بحثًا ومسحًا كليًا لتحديد المناطق والقرى المحتاجة، وحددوا (٤) أربع مناطق في المملكة لإقامة المعارض فيها، واستطاعوا من خلال هذه الحملة توزيع أكثر من (٨٠٠,٠٠٠) ثمان مئة ألف قطعة، بمشاركة (١٥٠٠) ألف وخميس مئة متطوع ومتطوعة، ليرسموا صورة مشرقة للتكافل المجتمعي، والعطاء الإنساني.





ولم تكن هذه النّجاحات لتتحقّق إلا بالعمل الدؤوب والتّطوير الدائم، والبحث المستمرّ عن الحلول المبتكرة، ويلخّص فريقُ (كسوة فرج) معالمة نجاحهم في هذه التّوصيات:

يجب أن ينطلق التّخطيط الفعّال لتنفيذ الحلول، من تحليل الواقع وفهم الاحتياجات.

التّعامل مع التّحدّيات بوصفها فُرصاً للتّطوير والتّحسين.

فهم المستفيد واحتياجاته والتّواصل المباشرة معه، بوابة الوصول إلى الحلول المبتكرة.

الشّراكة والتّكامل مع الجهات الأخرى يصنع نجاحاتٍ مُضاعفة، ويفتح آفاقاً أوسع لخدمة المجتمع لكلّ الأطراف.

مراقبة المستجدات والبحث عن التّحدّيات الجديدة، يزيد قدرة العمل التطوّعيّ على معالجة المشكلات المجتمعيّة، ويطور قدرات المشاركين فيه ومهاراتهم؛ فيكونون أكثر كفاءةً وفاعليّة.





التواصل الحكومي  
@CGCSaudi



عيد سعيد بحلة جديدة؛ مبادرة **#كسوة\_فرح** في نسختها التاسعة تُهدي بهجة **#عيد\_الفطر** إلى 6000 أسرة مستفيدة. **@e7twa22** **#التواصل\_الحكومي**



8:47 PM · May 3, 2022



184 Reply Copy link

Read 15 replies

# التحسينات المستمرة، تصنع الأفكار المبتكرة



كسوة  
السيدة  
عائشة

وقف كسوة السيدة عائشة



Info@keswahaisha.org



@KeswaAisha



جدة



## قصة (كسوة السيدة عائشة)

والانتقال المتدرج للإنجازات الكبيرة من خلال التحسينات المستمرة

**كانت لدى السيدة عائشة عادةً سنويةً في عمل الخير**، فبين وقتٍ وآخر، كانت تجمع الملابس التي لا تحتاج إليها الأسرة وتتصدق بها للمحتاجين المتعقّفين، وخصوصًا في رمضان، وقد اكتسبت هذه العادة من والدتها أيضًا، وكبر أبناء السيدة عائشة: (مالك، ومودة، وتسليم)، وهم يشاهدون والدتهم تقوم بهذا العمل الجليل، وتعرّس في نفوسهم حبّ الخير ونفع الآخرين.

عايشت هذه الأسرة أحداثًا كثيرةً، من ضمنها حادثة سيول جدّة التي شاهدوا فيها كيف يتسابق الجميع لخدمة المجتمع بما يستطيع، ولمسوا أنّ كثيرًا من المحتاجين قد لا يعلم من حولهم بحقيقة أوضاعهم، إلا إذا حصلت حادثة فارقة تُظهر الحاجة رغماً عنهم، فأراد أفراد الأسرة المبادرة لفعل الخير، وتلمّس حاجات الأسر المتعقّفة والمبادرة لتليبيتها قبل أن يضطّروا للإفصاح عنها، واجتمع الإخوة الثلاثة في صالة منزلهم وبدؤوا كتابة الفكرة: فكرة تأسيس وقفٍ مخصّص لتوفير كسوة العيد للمتعقّفين، واختاروا لتسميته (كسوة السيدة عائشة) اقتداءً بالسيدة عائشة رضي الله عنها، والتي كانت مضرب المثل في الجود العطاء، وانطلاقًا من عادة والدتهم (عائشة) في بذل الخير للمحتاجين.

بعد استكمال ملف المشروع وفكرته بدأ أفراد الأسرة- الذين أصبحوا فريقًا تطوعيًا ناشئًا- في نشر الفكرة لمن حولهم من الأقارب والأصدقاء والجيران، ووجدوا تأييدًا كبيرًا، فكانت الخطوة التالية هي البحث عن جهةٍ رسميةٍ يمكن أن يُطلق المشروع من خلالها، لم يمض وقتٌ طويلاً حتى وافقت إحدى الجهات على تبني المشروع، وبدؤوا بالتجهيزات والاستعدادات، ولكن قبل موعد التنفيذ بوقتٍ قصيرٍ اعتذرت الجهة عن إكمال المشروع معهم، وبدأ الفريق رحلة البحث من جديدٍ عن جهةٍ أخرى، وبعد عدّة مقابلاتٍ مع جهاتٍ متعدّدة، وإقناعهم بالفكرة والمشروع، وجد المشروع ضالته، واتفق الفريق مع جهةٍ أخرى لاستكمال ما بدؤوه.

في بداية الأمر، لم يحرص الإخوة والأصدقاء الداعمون- والذين أصبحوا أهمّ أعمدة الكسوة في الوقت الحالي- على تكثيف الجهود، وإنما ركّزوا على العمل بالمتاح، فلم يكن هناك تحدياتٍ كبيرةٍ تواجههم، وخصوصًا أنّ لهم تجاربٍ سابقةً على مستوى محدودٍ، ولديهم أيضًا موهبةٌ فطريّةٌ في التواصل الاجتماعيّ وبناء العلاقات الاجتماعيّة سريعًا، فمرّت التجربة الأولى بسلاسةٍ.

وهذا النّجاح الذي تحقّق من خلال التّجربة الأولى جعل المسؤوليّة عليهم أكبر، فزادت طلبات التّبرّعات التي تصل إلى الفريق، وشعروا بضرورة التّحسين والتّطوير، وبحثوا عن بعض الجهات المتخصّصة والرّائدة في العمل التّطوعيّ، إلا أنّ الخيارات لم تكن كثيرةً، خصوصاً أنّ البداية كانت قبل إطلاق رؤية المملكة ٢٠٣٠ ومشاريع العمل التّطوعيّ التي أسهمت بعد ذلك إسهامًا كبيرًا في تحقيق نجاحاتٍ كبرى. وفي رحلة البحث عن شريكٍ جديدٍ يناسب التّطوّر الذي يُقبل عليه المشروع، وجدوا أنّ إحدى الجهات يمكن أن تقدّم لهم دعمًا مادّيًا وتأهيلًا نوعيًّا، وذلك بعد أنّ آمنت تلك الجهة بالفكرة وبالفريق، فحصل الفريق على التّدريب في مجال ريادة الأعمال التّطوعيّة من (دلّة للتّطوع)، وحصلوا كذلك على جزءٍ من الدّعم المادّي لتحويل المشروع إلى نطاقٍ أوسعٍ وآفاقٍ أكبر.

وبدأ الفريق بتطبيق ما تعلموه مع خبراتهم ومهاراتهم السّابقة في استقطاب المتطوّعين وإدارة العمل في جمع الملابس وفرزها وإيصالها للمحتاجين من المتعفّفين.



«بدأنا العمل بأنفسنا وبالمتطوّعين معنا، وكنا نطلب منهم أن يجمع كلّ شخصٍ من بيته ومن بيوت معارفه، أفضل ما يمكن، لكسوة المحتاجين به في العيد، ودائمًا كنّا نحرص على تذكير أنفسنا وتذكير المتطوّعين بتجديد النّيّة، وأن يكون مقصدنا من هذه الأعمال ابتغاء وجه الله تعالى، ونفع النّاس فقط.»





**مع وجود الدعم وتوسيع دائرة استقبال التبرعات من أفراد المجتمع،** بدأت تصل إليهم التبرعات العينية من الملابس، ولكن كانت جودتها منخفضة، وكان بعض الناس الذين يرغبون في التخلص من الملابس الثالفة وغير الصالحة يذهبون بها إلى نقاط الاستقبال ل(كسوة السيّدة عائشة)، فكان الفريق يواجه تحديًا كبيرًا في فرز الملابس، وكانت العملية قائمة فقط على فرز الجيد من هذه الملابس المستعملة وإيصالها للمحتاجين، ولم يكن هناك إسهاً من التّجار بالملابس الجديدة المناسبة، فبدأ الفريق بالبحث عن حلول لتجاوز هذه العقبات، وعملوا على تفعيل وسائل التواصل الاجتماعي بوصفها من أدوات التأثير الاجتماعي وزيادة وعي المجتمع، فكانت (كسوة السيّدة عائشة) من أوائل الجهات التي فعلت وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز الوعي بنقاط الألم التي تواجههم، وأصبح الإعلام أداة فعالة تساهم في رفع وعي المجتمع بأهميّة إخراج أفضل ما لديهم للصدقة، وساعدهم في ذلك الاسم الذي اختاروه للمشروع (كسوة السيّدة عائشة)؛ فقد كانت السيّدة عائشة رضي الله عنها تُطيّب الدراهم والدنانير قبل أن تتصدّق بها وتقول: «إنني أضعها في يد الله تبارك وتعالى قبل أن تصل إلى يد المسكين»، فأسهم تعزيز الوعي بهذه الأساليب في زيادة جودة التبرعات التي تصلهم، بل أصبح بعض التّجار يرسل ملابس جديدة ليوزّعها فريق (كسوة السيّدة عائشة)، وأسهم مع الوقف كثيرًا من المؤثّرين في تعزيز هذا المفهوم.

لم تكن جودة التبرعات آخر التّحديات، فوعيّة المتطوّعين المشاركين بدأت تمثّل تحديًا جديدًا مع كثرة أعدادهم، والحاجة إلى مستوى مناسب من الجديّة والكفاءة، وقد وُفق الفريق إلى متطوّعين متميّزين باذلين يصلون الليل بالنهار في شهر رمضان؛ لإنجاز العمل على أتمّ وجه، إلا أنّ بعضهم لم يكن على نفس المستوى من الجديّة، وكان البعض يأتي لمجرد قضاء الوقت مع الآخرين، وبعضهم لم يكن ملتزمًا بالمواعيد، فبدأ الفريق حوض تحدّد جديد لضبط كفاءة المتطوّعين، فوضع الفريق ضوابط لاختيار المتطوّعين المناسبين، وسجّلات حضور وانصراف ورقية، لم تلبث أن تحوّلت إلى استخدام بعض البرامج التّقنيّة، ولكنّ هذه الأدوات لم تكن فعّالة بما يكفي، فبحث الفريق عن مزيد من الحلول والتّجارب، حتى وصل إلى تفعيل بصمة الحضور والانصراف وربطها بتطبيقات تقنيّة تسهّل رصد السّاعات التّطوّعيّة للمتطوّعين وحسابها بدقّة عالية.

ولا يزال فريق المشروع يعمل جاهدًا على تجاوز كلّ عقبة أو تحدّد بالبحث عن الحلول، والتّحسين والتّطوير المستمرّ، وبعد (١٢) اثني عشر عامًا من تطبيق الحلول المبتكرة، تمكن الفريق من الوصول إلى (٢٠٠,٠٠٠) مئتي ألف كسوة، ومشاركة (٢٦٠٠) ألفين وستّ مئة متطوّع ومتطوّعة، من (١٢) اثني عشر مدينة ومحافظه، ضمن (٥) خمس مناطق مختلفة، وقد كانت بداية هذا المشروع من منزل السيّدة عائشة وأبنائها الثلاثة، وأصبح اليوم وفقًا مؤسسيًا معتمدًا، ومرجعًا موثوقًا في استقبال التبرعات العينية لكسوة المحتاجين، يوصلها إلى مستحقيها، ويتعاون مع بقيّة الجهات لسدّ احتياجاتهم من الملابس، ويعرّز قيمة العطاء والإحسان في المجتمع.

## حصاد ١٢ عاماً من البذل والعطاء

مشاركة

٢,٦٠٠

متطوع ومتطوعة

توزيع

٢٠٠,٠٠٠

كسوة



وقد نتج عن تجربة فريق **(كسوة السيِّدة عائشة)** مجموعة من التّوصيات التي عمل بها الفريق لتجاوز التّحدّيات التي واجهتهم، تنتظم في النّقاط التّالية:

التّحسين والتّطوير المستمرّ  
ركيزة أساسية في العمل  
التّطوّعي، وعامل من عوامل  
الابتكار والتّجديد.

التّخطيط المنظم والتّكراريّ  
المتزايد بما يناسب كلّ مرحلة من  
مراحل المشروع، من أهمّ أدوات  
تجاوز العقبات والتّموّ المستمرّ.

البناء على القدرات والخبرات  
الحالية، والانطلاق منها لخلق  
فُرص ومشاريع تطوّعية نوعيّة.

توظيف التّقنيّة واستثمارها،  
والبحث عن الأدوات التّقنيّة  
الجديدة والمناسبة، ومن سياقات  
مختلفة، قد يصنع نقلة نوعيّة في  
العمل التّطوّعي والمجتمعي.

وسائل التّواصل الاجتماعيّ أدوات  
فاعلة في التّأثير، وتتضمّن أفاقاً  
واسعة للابتكار إذا أُجيد التخطيط  
لها وتفعيلها التّفصيليّ الأمثل.

التّدجّج في تطبيق الحلول، ورصد  
التّجاذبات والإنخافات، والعمل على  
استيقاظ التّجاذبات ومضاعفتها،  
وتجاوز الإنخافات بحلول أكثر  
كفاءة وفاعليّة.









المجال الخامس

# الوصول للمتطوعين والتسويق للفُرص التطوعيَّة

# الوصول للمتطوعين والتسويق للفرص التطوعية

إنّ المتطوعين هم عصب العمل المجتمعيّ ورأس ماله، ومتى ما وُجِدَ متطوعون أكفأء لدى الجهة، اتّسع أثرها وانتشر وزادت أعداد المهتمّين بقضيّة الجهة المجتمعيّة، بالإضافة إلى أن دمج المتطوعين يعدّ غايةً بذاته للجهات التي تعمل لإيجاد حلولٍ مجتمعيّة؛ وذلك لكون القطاع المجتمعيّ يقوم على فكرة تفعيل أفراد المجتمع لإيجاد حلولٍ للتحدّيات المجتمعيّة التي تواجههم، فلا تصبح المجتمعات رعويّة وإنما فاعلةً مُشاركةً في التغيير المجتمعيّ، وأهمّ سبيلٍ لتحقيق هذه الغاية هو التّطوُّع والمتطوِّعون، من هنا كان لزامًا على المنظّمات غير الرّبحيّة أن تركّز على زيادة أعداد المتطوعين الجدد بنفس القدر الذي تركّز فيه على استدامتهم واستبقائهم سُفراءً للقضيّة.

ومن هنا تبرز أهميّة التسويق للفرص التّطوعيّة وجذب المتطوعين الجدد الملائمين، حيث يعدّ التسويق هو الوسيلة التي تساعد على الوصول للمتطوعين الملائمين إذا فُعِلَ تفعيلًا احترافيًّا ومخطّطًا له.

## يحتاج التسويق للفرص التطوعية

إلى عمليّة أكثر ذكاءً وتخطيطًا من تنفيذ عمليّات معقّدة.



## إرشادات لتسويق الفرص التطوعية، وسهولة الوصول للمتطوعين:

### وضوح الفرص التطوعية المصممة والمراد تسويقها:

يتطلب التسويق الفعال للفرصة التطوعية معرفة المتطوعين المستهدفين في تنفيذ الفرصة التطوعية، وهذا لن يتحقق إلا بوجود فرصة تطوعية مصممة تصميمًا واضحًا تتضمن كل المهام التي سيتولّاها المتطوع، والمؤهلات والاشتراطات المطلوبة، وطبيعة تنفيذ الفرصة (حضورية- عن بعد) وغير ذلك من التفاصيل التي تصنع تصورًا واضحًا عن المتطوع المستهدف استقطابه.

### فهم دوافع المتطوعين واستقرارها:

الدوافع هي المحرك الأساسي للمتطوع في تفضيله لفرصة على أخرى، ومتى ما عكست الرسالة التسويقية- من خلال صياغتها- فهم الجهة للدوافع المحتملة للمتطوعين التي تريد استقطابهم للفرصة-: استطاعت أن تجذب المتطوعين الملائمين للفرصة، علمًا بأن الدوافع تتنوع بتنوع الفئة المستهدفة.

ويمكن استقراء دوافع المتطوعين وحصريها بعدة طرق، على سبيل المثال لا الحصر:

✓ من خلال الخبرة التراكمية لدى العاملين في التطوع.

✓ من خلال سؤال المتطوعين الحاليين في الفرص المشابهة عن دوافعهم واستكشافها وتسجيلها لتكوين سجل لدوافع

المتطوعين في الفرص والفئات المحددة واستخدامها لاحقًا في عملية التسويق.

✓ من خلال إشراك العاملين في المنظمة لأصحاب الاحتياجات التطوعية.



إحصائية أجرتها الهيئة العامة للإحصاء عام ٢٠١٨ م - تعكس دوافع السعوديين للعمل التطوعي

### ما الذي يدفع السعوديين للتطوع؟



% ٤,٣

يرون بأن أعمال التطوع تساهم في تطوير المهارات



% ٢٨,٧

التطوع واجب وطني



% ٨,٥

يرون بأن المشاركة بأعمال التطوع فرصة جيدة للتواصل



% ٤٠,٦

حب مساعدة الآخرين

## الصياغة التسويقية المُقنعة للفرصة التطوعية:

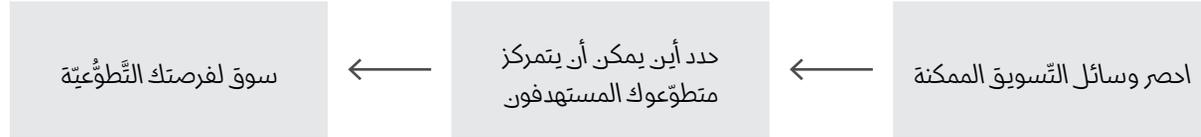
عند صياغة الرسالة التسويقية للفرصة التطوعية لابد من مراعاة عنصر الجذب فيها، فما الذي سيجعل الآخرين في ذروة انشغالهم يتوقفون للمشاركة في هذه الفرصة؟! وهذه بعض الإرشادات التي تساعد في صياغة الرسالة التسويقية:

ابدأ بسؤال	السؤال في بداية الفرصة لابد أن يكون لافئًا يتوقف عنده المتطوعون، ويشعرون أن السؤال يخاطبهم. مثال ذلك: هل تتطلع لأن تكون سببًا في تغيير حياة الأطفال الأيتام في مجتمعك؟
اذكر ما تحتاجه من المتطوع	حدد ما تريد من المتطوع القيام به، واحرص أن تكون صياغة المهام مختصرة ومعبّرة.
وضّح العائد من الفرصة	احرص على ذكر العوائد من تنفيذ هذه الفرصة، كيف ستضيف هذه الفرصة قيمة في حياة المتطوع والمجتمع؟ مع استحضار دوافع المتطوع في هذه الجزئية.
شارك تأثرك	إذا كانت الفرصة التطوعية هذه قد نفذت سابقًا، فشارك أثرها في الإعلان لتكون أكثر تأثيرًا. مثال: أسهمت هذه الفرصة في النجاح الدراسي لـ (١٠٠) مئة يتيم.
شارك القصة المرتبطة بالفرصة والتطوع	إذا كان لديك مساحة يمكنك إبراز القصة السابقة التي سجّلتها هذه الفرصة؛ مثل اقتباسات بعض المستفيدين يعبرون فيها عن أثر الخدمة المقدمة لهم، أو اقتباسات للمتطوعين السابقين يحكون فيه تجربتهم السابقة في الفرصة ذاتها.
اختم بالإجراء المطلوب من المتطوع للانضمام للفرصة	لابد أن تختتم الإعلان بحث المتلقي على اتخاذ خطوة إيجابية والتسجيل معك، وحاول أن تكون إجراءات التسجيل سهلة وبسيطة، ووفر لهم رابطًا مباشرًا لأخذ خطوة التسجيل منهم. مثال: أحدث الفرق في حياتك وحياة الأيتام اليوم.. انقر هنا للتسجيل.

## ملاءمة وتنوع قنوات التسويق للفرص التطوعية:

الاعتماد على قناة واحدة دائمة في تسويق الفرص التطوعية، يقلل من احتمالية الوصول للفئة المستهدفة، ويؤدي لتكرار وصولك للفئة ذاتها التي قد لا تخدم احتياجك في بعض الفرص التطوعية؛ لذلك لابد أن تسأل نفسك سؤالاً مهماً:  
أين سأجد فئتي المستهدفة؟

فقد يكون (سناج شات) - مثلاً - أداة تسويق فعالة للمتطوعين في الفعاليات من الشباب، وتستطيع استقطابهم من خلال هذه الوسيلة، في حين يكون التسويق المباشر لبعض الجهات أكثر فعالية مع المتطوعين؛ مثل مكاتب المحاماة ... وهكذا.



**لا تعتمد في التسويق على حساباتك الخاصة فقط،** بل يمكن أن تجعل بعض الحسابات التي يتمركز فيها المتطوعون المستهدفون هي من تعلق لك عن الفرصة، فمثلاً : مجموعة واتساب مهنية خاصة بالقانونيين، يمكنك التواصل مع متصرف المجموعة وطلب إعلان فرصتكم التطوعية التي تحتاج إلى محامٍ على سبيل المثال.

إن اتباع هذه الإرشادات والتخطيط المستمر لتسويق الفرص التطوعية واستكشاف الأساليب الجديدة والمناسبة، سيوفر على إدارة التطوع الكثير من الجهد والوقت المستهلك في فرز المتطوعين واختيار المناسب منهم، بالإضافة لتسريع عملية الوصول للمتطوعين الملائمين.

# من التحدّيات تولد الحلول



جمعية تحفيظ القرآن  
بحفر الباطن

الجمعية الخيرية لتحفيظ  
القرآن الكريم بحفر الباطن  
( برهان )

[www.qran-alhafer.sa](http://www.qran-alhafer.sa)



[tatawaebrhan@gmail.co](mailto:tatawaebrhan@gmail.co)



[@qranalhfar](https://www.instagram.com/qranalhfar)



حفر الباطن



## قصة جمعية (برهان)

### في الوصول للمتطوعين والتسويق للفرص التطوعية بطرق مبتكرة

ممارسة العمل التطوعي ليست أمرًا جديدًا، بل هو مفهوم متجذّر في ثقافة المجتمع، ينطلق من قيمه الإسلامية والإنسانية، إلا أنّ مفهوم العمل التطوعي ضمن العمل المؤسسي والمنظم، بدأ تسليط الضوء عليه مع إطلاق رؤية المملكة ٢٠٣٠، وما أبدته المملكة من اهتمام كبير بالعمل التطوعي لتحقيق ركائزها وأهدافها.

وكانت جمعية (برهان) تواجه الكثير من الصعوبات في تفعيل العمل التطوعي المؤسسي، فمنها صعوبة الوصول إلى المتطوعين **المحترفين**، وندرة المتطوعين المتمكنين الذين يتقدمون للفرص التطوعية، إضافة إلى ضعف الوعي لدى المجتمع بثقافة العمل التطوعي مع الجهات غير الربحية.

وقد حاول فريق التطوع بجمعية (برهان) تفعيل العمل التطوعي من خلال الإعلان عن الفرص التطوعية في حسابات الجمعية، إلا أنّ متابعي الحساب بالأساس هم المهتمون بمجال الجمعية في تحفيظ القرآن وتعليمه! أما الفرص التطوعية فمجالاتها متنوّعة فمنها التقني والاستشاري، والإعلامي، والإداري؛ فلم يكن إقبال المتطوعين كبيرًا.

ولكنّ فريق وحدة التطوع أخذ على عاتقه مسؤولية إحداث التغيير؛ رافق هذا الحماس للتغيير كلمة تناهت إلى مسامحه: (أن قسم التطوع في الجمعية لا جدوى منه!)، فأشعلت هذه الكلمة روح التحدي والرغبة في تحقيق النجاح؛ تفعيلًا لرسالة الجمعية وإشراك أكبر عددٍ من أفراد المجتمع في فضيلة الخيرية للإسهام في تعليم القرآن: «خيركم من تعلم القرآن وعلمه».

بدأ فريق العمل بدراسة مشكلة ضعف إقبال المتطوعين وتحليل أسبابها، وأعدّ خطة عملٍ للتغيير مشتملةً على الأهداف والظموحات، ثم عرضها على مجلس الإدارة، وناقش التحديات التي تواجهها، فتبى مجلس الإدارة تلك الخطة الطموحة، وأبدى استعداده لتقديم الدعم اللازم لإنجاحها، ووافق على عقد ورش عملٍ مع خبراءٍ ومختصين؛ لمراجعة الخطة واقتراح إجراءاتٍ عمليةٍ لمواجهة التحديات. وكان أحد أهم الأسباب: ضعف الظهور والتسويق للعمل التطوعي، فاعتمد المجلس تشكيل فريق عملٍ مشتركٍ يتكوّن من (قسم الإعلام)، و(قسم العلاقات العامة)، و(قسم التطوع)؛ لإعداد حلولٍ مبتكرةٍ للوصول إلى الشرائح المناسبة للمشاركة في الفرص التطوعية للجمعية بكلّ مجالاتها وأنواعها.

وحدد الفريق أدواتٍ وقنواتٍ تسويقٍ فعالةٍ للوصول إلى كلّ الشرائح المستهدفة، فبالنسبة للجهات الحكومية والخاصة وغير الربحية، اعتمد الفريق في التواصل معهم أسلوب المخاطبات الرسمية، والتأكد من فعالية التواصل معهم.

رافق ذلك اتباع آليّة للإعلان عن الفرص التطوّعيّة تسهل وصولها إلى السّرائح المستهدفة، فأصبح التّركيز على إبراز التّخصّص المطلوب، والسّريحة المستهدفة للتّطوُّع في الفرصة التطوّعيّة، وبذل الجهود في الصّياغة لتكون الدّعوة للتّطوُّع بعباراتٍ جاذبةٍ تلامس الوجدانَ وتُذكي روحَ التّطوُّع، مع إظهار هذه الإعلانات في تصاميمٍ إبداعيةٍ مميّزةٍ. وأنتج فريق الجمعيّة أفلامًا قصيرةً عن العمل التطوّعيّ في الجمعيّة، ونشرها عبر وسائلٍ وقنواتٍ متعدّدةٍ، مع التّرويج الفعّال لموقع الجمعيّة وحسابات التّواصل الاجتماعيّ الخاصّة بها.

وبدأت هذه الجهود الكبيرة تؤتي ثمارها، إلا أنّها لم تكن على المستوى المأمول، فأعاد فريق العمل تحليل الواقع، وتوصّل إلى أنّ ضعف اهتمام المجتمع بالجمعيّة ابتداءً وعدم وعيهم بمدى تأثيرها وإنجازاتها، عاملٌ أساسيٌّ في ضعف الإقبال! فكثّف الفريق المشاركة الإعلاميّة والظهور في المعارض والمؤتمرات والمحافل العامّة؛ لإبراز جهود الجمعيّة والتّعريف بالعمل التطوّعيّ فيها، ومجالات الفرص التطوّعيّة، والأثر الذي يمكن إحداثه من خلالها.

فأصبحت الجمعيّة وجهةً للراغبين في العمل التطوّعيّ وازداد الاهتمام بمتابعة الفرص التطوّعيّة التي تنشرها والمشاركة فيها، وزاد الإقبال على الفرص التطوّعيّة، إلا أنّ هذا الإنجاز رافقه تحدّ جديد؛ فقد واجه المتطوّعون الرّاعبون في العمل التطوّعيّ صعوبةً في موافقة جهات عمّالهم إذا تعارضت أوقات الفرص التطوّعيّة مع أوقات أعمالهم، فأعدّ فريق العمل صيغةً موحّدةً لعقود شراكات مع الجهات تتضمّن بنودًا مهمّةً تُسهّم في تعزيز ثقافة العمل التطوّعيّ والتّسويق المباشر وغير المباشر، والتّأكيد على الآثار المتحقّقة من العمل التطوّعيّ على المجتمع وعلى المتطوّع نفسه؛ بإكسابه مزيدًا من الخبرة والتّجربة، وهو الذي ينعكس إيجابًا على أدائه الوظيفيّ والمهنيّ.

فأصبحت الجهات أكثر مرونةً في السّماح لموظّفيها بالتّطوُّع مع الجمعيّة؛ وتحولت هذه التّحدّيات إلى مكتسباتٍ ومنجزاتٍ!



«سعت الجمعيّة لتحفيز المتطوّعين المتميّزين، بتعيينهم سفراءً لجمعيّة (برهان) في الملتقيات والمحافل، فكانت دافعًا لهم لزيادة العطاء، وكانوا صوت الجمعيّة لدى بقية أفراد المجتمع الذين يدعونهم للمشاركة في العمل التطوّعيّ، وخوض التّجربة مع جمعيّة (برهان)».

هذه النّجاحات المتتالية، ضاعفت المسؤوليّة على عاتق فريق العمل في الجمعيّة، فأصبحت جميع الإدارات تعمل على تصميم فرص تطوّعيّة نوعيّة لتناسب المهتمّين بالعمل التطوّعيّ مع الجمعيّة، وأصبحت مهمّة قسم الإعلام أكثر أهمّيّة في سرعة تصميم إعلانات التّسويق للفرص التطوّعيّة بأسلوب نوعيّ وجذاب، واستمرّ مسؤولو النّشر الإعلامي في الإبداع والابتكار لصياغة دعوات التّطوّع وأخباره، وأصبح لدى الجمعيّة تقرير شهريّ يُنشر في كلّ وسائل التّواصل ويصل إلى جميع المعنّيين، يوضّح إنجازات الجمعيّة التطوّعيّة والنتائج المتحقّقة، وهو الأمر الذي زاد دافعيّة المتطوّعين للعطاء والبذل.

وتزايد عدد متابعي حساب الجمعيّة في وسائل التّواصل الاجتماعيّ ليصل إلى (٢٠,٠٠٠) عشرين ألف متابعٍ خلال عامين، وارتفع عدد المتطوّعين من (١٦) سنّة عشر متطوّعًا عام ٢٠٢٠ إلى (٣٥٠) ثلاث مئة وخمسين متطوّعًا في عام ٢٠٢٢، شاركوا في تنفيذ (٢٥,٣٠٠) خمسة وعشرين ألفًا وثلاث مئة ساعة تطوّعيّة من خلال (٢٢٥) مئتين وخمسين وعشرين فرّصة تطوّعيّة، بإجماليّ عائِد اقتصاديٍّ (١,٨٦٥,٦٠٠) مليون وثمان مئة وخمسة وستّين ألفًا وستّ مئة ريالٍ سعوديٍّ؛ خدمةً للقرآن الكريم والقائمين على تعليمه وطلّابه.

وأصبح العمل التطوّعيّ في جمعيّة (برهان) جزءًا من خطّة جميع الإدارات والأقسام، يساعدهم في تحقيق أهدافهم، ويخفّض من تكاليف التّشغيل في ميزانيّتهم، وحافزًا للمجتمع للمشاركة مع الجمعيّة في الأجر والتّواب.

وتتمثل الدروس المستفادة من تجربة (برهان) فيما يلي:

أهمية نشر ثقافة العمل التطوعي في المؤسسات والشركات، ليسهل على الجمعية وعلى الجهات الأخرى استقطاب المتطوعين المبدعين.

الحضور الدائم والمشاركة الفعالة وإبراز الجهود في المعارض والمؤتمرات العامة، يسهم في تبني المجتمع للبرامج والأهداف التطوعية للجمعيات.

العمل الجماعي التكاملي وتوظيف التخصصات المختلفة، وتقريب وجهات النظر، ينتج عنه حلول مبتكرة وسريعة.

تحليل المشكلات ومعرفة جذورها ودراستها من جميع النواحي، والتخطيط السليم لحلها، هو أهم مراحل تجاوز العقبات وتحقيق الأهداف.

التكريم الدائم، والتحفيز المستمر من أعظم وسائل التيمومة للعمل التطوعي.

سفر التطوع، جزء لا ينفصل عن مشروع تسويق الفرص التطوعية، فالخبير يوقر الجهد والوقت.

في التسويق للعمل التطوعي، احرص على تحديد الفئة المستهدفة، ومعرفة اهتماماتهم وأماكن وجودهم لتستطيع الوصول إليهم بكل يسر وسهولة.





## ولأن في التطوع تنمية لقدراتك ونهضة لمجتمعك، وانطلاقاً من مستهدفات رؤية 2030

ندعوك للتسجيل في بوابة المتطوعين من خلال  
بوابة برهان الإلكترونية



Qranahfar





المجال السادس  
نظام التحفيز واستبقاء  
المتطوعين

# نظام التّحفيز واستبقاء المتطوّعين

عند الحديث عن استبقاء المتطوّعين، دائمًا ما يجري الحديث عن تلبية احتياجات المتطوّعين وفهم دوافعهم للعمل التّطوّعيّ، وتحفيزهم المستمرّ، وعادةً ما يميل المتطوّعون إلى استخدام "أسلوب التّجربة" قبل اتّخاذ القرار بالاستمرار في التّطوّع أو الانقطاع عن ممارسة العمل التّطوّعيّ مع أيّ جهة؛ لذا فإنّ على عاتق مسؤولي التّطوّع في الجهات، مسؤوليّة خلق التّجربة التّمودجية للمتطوّع في أوّل مرّة، وجعلها تجربةً جيّدةً بالتّكرار والاستمرار، للمحافظة على النّسبة الكبرى من المتطوّعين؛ ليكونوا متطوّعين دائمين.

وحتى نستطيع المحافظة على المتطوّعين واستبقائهم، فيجب الخروج من دائرة التّحفيز العفويّ غير المخطّط له، إلى بناء أنظمة استبقاء وتحفيز للمتطوّعين؛ عن طريق فهم دوافع المتطوّع أثناء تطوّعه وتقديم التّحفيز المناسب له في نهاية تطوّعه أو أثناءه. ولتحقيق استبقاء المتطوّعين، يجب تلبية احتياجات المتطوّعين المتنوّعة، ويلزم من ذلك العمل على ما يلي:

**أولاً: السّماح للمتطوّعين باختيار المهامّ التي تلبّي احتياجاتهم وقدراتهم على أفضل وجه، مما يسمّح لهم بتحقيق النّتائج المرجّوة، والسّعور بفائدة مشاركتهم.**

يقولون: إن إتاحة الفرصة لهم لاختيار المهامّ التي يؤدّونها لتتوافق مع تطلّعاتهم، هو أفضل دافِعٍ بالنّسبة لهم.

٣٤٪  
من المتطوّعين

أفادوا بأنّ تلقّي تفاصيل حول تأثير عملهم، وأنّ للعمل التّطوّعيّ الذي قاموا به أثرًا مهمًّا فعلاً، يمكن أن يجعلهم متطوّعين متكرّرين مع هذه الجهة.<sup>٨</sup>

٣٤٪  
من المتطوّعين



٨ - J.Finch, "Survey: What Motivates People to Become Repeat Volunteers?", Software Advice, Online, April 28, 2017

ثانيًا: مراعاة إبقاء المتطوعين على اتصال مع أشخاص آخرين أثناء تنفيذ عملهم، وإشعارهم بالانتماء إلى مجموعة المتطوعين التي تتقاطع مع قيمهم.

أفادوا بأن الأحداث الاجتماعية الموجهة نحو ربطهم بالمتطوعين الآخرين ستكون الحافز الأكثر فاعلية لهم ليقوموا بتكرار العمل التطوعي.<sup>٩</sup>

٪١٥  
من المتطوعين

ثالثًا: مراعاة تصميم خطة تطوير مهنية للمتطوعين داخل المنظمة، وتقديم فرص النمو والتحديات الجديدة وإمكانية توليهم مسؤوليات القيادة.

قالوا: إن تجربة التطوع التي تفيدهم في تطوّرهم المهني ستجعلهم دريصين على أن يصبحوا متطوعين متكررين.<sup>١٠</sup>

٪٣٣  
من المتطوعين

٩ - المصدر السابق.  
١٠ - المصدر السابق.

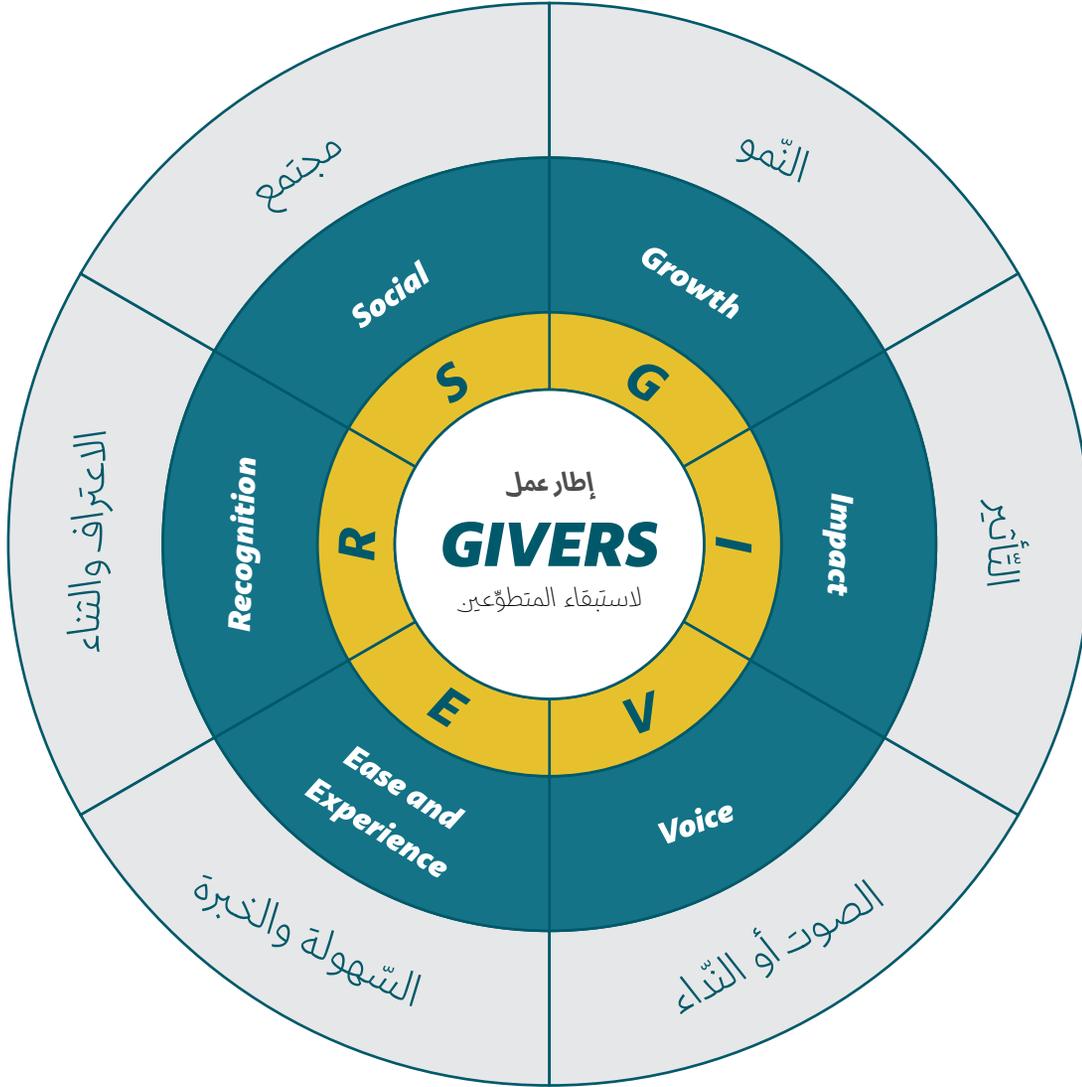
## إطار عمل (GIVERS) لاستبقاء المتطوعين<sup>11</sup>

إطار عمل (GIVERS) هو أسلوب لإدارة المتطوعين، طُوِّر بناءً على نتائج بحث وتجارب عمليّة ودراسات حالة، وجُعِل موائماً للعلوم الإنسانيّة والسلوكيّة، ابتكره الباحثون Daniel Fujiwara, Ricky Lawton, Will Watt، ويرتكز هذا الإطار على (7) ستّ ركائز أساسيّة؛ وهي:

<b>Growth النمو</b>	لابدّ أن تتضمن فرص التطوع تعليم المتطوعين شيئاً جديداً؛ من خلال التدريب الرّسمي وغير الرّسمي، أو توفير فرص تطوّر مهاراتهم الحاليّة، أو تتيح لهم تطبيق مهاراتهم الحاليّة في بيئات ومواقف جديدة. أو تلك التي تتضمن تحدّيًا أو تعقيدًا بمستوى معقول، يشغّر المتطوع بعده بالإنجاز.
<b>Impact التأثير</b>	من المهمّ ربط العمل التطوعيّ بالمنافع المباشرة وغير المباشرة، وإمكانيّة مشاهدة أثر المتطوعين على المجتمع، وإتاحة الفرصة لهم لتأثيرهم في القرارات أو تقديم مقترحات لتحسين العمل التطوعيّ، وتوفير التفاعل المباشر بين المتطوعين والمستفيدين والمجتمع، وإظهار أثر التطوع في أثناء التطوع وبعده.
<b>Voice الصوت أو النداء</b>	يتخذ الناس قرار التطوع بناءً على عوامل كثيرة، ومنها: كيف دُعوا للتطوع، يستجيب الناس بشكل أفضل عندما تأتي إليهم دعوة التطوع من شخص معروف، وليس في رسالة نصيّة أو عبارة عامّة، كما أنّ الناس تسعى لتجنّب الحسارة، فقد يكون من الأساليب التي ينبغي أتباعها في دعوة المتطوعين توضيح الحسائر أو الأضرار التي قد تلحق بالمستفيدين ما لم يتطوعوا في هذه الفرصة، أو الفوائد التي قد يخسرها المتطوع نفسه ما لم يتطوع، وقد يكون العُرف الاجتماعيّ أحد أساليب الإقناع التي يمكن استخدامها إذا أردنا من فئةٍ ما أن تشارك في العمل التطوعيّ؛ كأن يُقال: (>70) من فئة .... شاركوا في العمل التطوعيّ، وغير ذلك من أساليب الإقناع التي تؤثر في قرارات الناس.
<b>Ease and Experience السهولة والخبرة</b>	يجب أن تشتمل فرص العمل التطوعيّ على قدر كبير من المرونة، وسهولة الانضمام إليه، وسهولة الإرشادات والتعلّمات؛ لذلك يجب مراعاة أن تكون تجربة المتطوع سهلةً في كل أجزاء رحلته التطوعيّة؛ لتتكوّن لديه الخبرة التي تدفعه لتكرار التجربة.
<b>Recognition الاعتراف والثناء</b>	الاعتراف بجهود المتطوعين يأتي من خلال الجوائز الفوريّة أثناء تأدية العمل التطوعيّ؛ فلقّ ذكريات إيجابيّة لدى المتطوع حول تجربته التطوعيّة، ويدخل في ذلك الشكر الذي يتلقاه المتطوع أثناء عمله التطوعيّ من المنسوبيين أو المستفيدين، وكذلك الاعتراف بمشاركتهم على المستوى البعيد، والتي تؤثر في حياة الناس والمجتمع، وكذلك تؤثر على حياة المتطوع نفسه؛ كبناء خبرته أو تسهيل حصوله على وظيفة، أو أوسمة العمل التطوعيّ التكريميّة وغير ذلك، وتشمل كذلك الاحتفاء بالمتطوعين وتكريمهم في المحافل وغيرها.
<b>Social مجتمع</b>	تعزيز العوامل الاجتماعيّة يُشعر الناس بأنهم جزء من الفريق، ويأتي ذلك من خلال توفير فرص تفاعل اجتماعيّ مع متطوعين آخرين، أو إشراكهم في استشارة أو صنع قرار، وكذلك توفير الرّبيّ الموحد للمتطوعين، وغير ذلك من العوامل التي تُشعر المتطوع بأنه جزء من المجتمع مؤثّر فيه.

ختامًا: «اجعل نظام إدارة المتطوعين متكاملًا مستدامًا مراعيًا رحلة المتطوع، وعزّز شعور المتطوع بالكفاءة والانتماء، واحرص أن تكون تجربته الأولى تجربةً مثاليّةً وإيجابيّةً محفّزة على تكرارها».

11. D.Fujiwara, R.Lawton & W.Watt, "Using behavioral science to recruit and retain volunteers more effectively", Simetrica and Sport and Recreation Alliance, June 2018 - II



# نظام حوافز من المتطوعين وإليهم

جمعية البر  
بالمنطقة الشرقية

(جمعية البر)  
بالمنطقة الشرقية



[www.alberlive.net](http://www.alberlive.net)



[v@alber.org.sa](mailto:v@alber.org.sa)



[@AsharqiaBer](https://twitter.com/AsharqiaBer)



الدّمام



## قصة جمعية البر بالمنطقة الشرقية

في بناء نظام الحوافز من خلال إشراك المتطوعين

في عام ٢٠٢٠ أسست (جمعية البر) بالمنطقة الشرقية، وحدة تطوع وفق المعيار الوطني السعودي للتطوع، تنظيمًا وتفعيلًا للعمل التطوعي بالجمعية، وبدأ تفعيل الوحدة واستقطاب المتطوعين في المبادرات التطوعية وأعمال الإدارات المختلفة.

ومع بداية تفعيل وحدة التطوع، أقامت الجمعية إحدى الفعاليات الترفيحية الموجهة لأيتام الجمعية، وعملت منذ مرحلة التخطيط على تصميم الفرص التطوعية وتسويقها ونشرها واستقطاب المتطوعين، وقد لاقى الفرص التطوعية إقبالاً لدى المتطوعين، ووزع (٥٠) خمسون متطوعًا ومتطوعة على الفرص التطوعية لهذه الفعالية، إلا أن فريق العمل فوجئ في يوم الفعالية بانسحاب وتغييب عدد كبير من المتطوعين! فارتبك القائمون على الفعالية وكان عليهم أن يتعاملوا مع هذا الحدث الطارئ.

بعد هذا الموقف، أخذت وحدة التطوع على عاتقها البحث في جذور المشكلة ومعرفة أسباب عدم التزام المتطوعين وتسربهم من الفرص، فبدأت بناء استبانة لمعرفة أسباب عدم التزام المتطوعين، وأرسلتها لكل المعنيين، بالإضافة للتواصل المباشر مع عدد من المتطوعين وإجراء مقابلات معهم، وتوصل فريق العمل إلى حاجة المتطوعين لمحفزات تزيد من انتمائهم واستمراريتهم في العمل التطوعي مع الجمعية، وأدركوا أهمية بناء نظام حوافز خاص بالمتطوعين.



وفور معرفة الاحتياج وتحديد معالم الحلول، عَقَدَ فريق العمل ورشة عمل بمشاركة (١٥) خمسة عشر متطوعًا ومتطوعةً من المتطوعين الملتزمين، والذين تزيد ساعات تطوعهم عن (١٥٠) مئة وخمسين ساعة تطوعية؛ لاقتراح أفكارٍ بالمحفزات التي يمكن توفيرها للمتطوعين، ويمكن أن تُحدثَ فرقًا لديهم.

وقد كانت هذه الورشة فعّالةً ومثمرةً، وخرج منها فريق العمل بتوصياتٍ ثمينة، ضُمّت في نظام الحوافز، وطُبقت ابتداءً من عام ٢٠٢١، وقد شمل بناء نظام الحوافز عددًا من الإجراءات التي اتّخذها فريق العمل؛ كالاجتماع مع إدارة الاستثمار والشراكات بالجمعية، وعقد (٧) سبع شراكاتٍ مجتمعيةٍ مع جهاتٍ مختلفةٍ لتقديم مزايا وخصوماتٍ للمتطوعين.

وبذلك أصبح لكلّ متطوعٍ مع الجمعية بطاقةً عضويةً برقم تعريفٍ فريدٍ، صالحةٌ لمدةٍ سنةٍ، ويستطيعُ المتطوعُ وأسرتهُ الاستفادة من مزايا وخصوماتٍ هذه البطاقة حال قضائه (٣٠٠) ثلاث مئة ساعة تطوعية.

كما اجتمع فريق العمل مع مركز التدريب بالجمعية، وناقش معهم خطة تطوير الموظفين المعتمدة، وإمكانية تخصيص عددٍ من المقاعد للمتطوعين، واتّفق على تخصيص (٥) خمسة مقاعدٍ مجانيةً للمتطوعين في كلّ ورشة عملٍ أو دورةٍ تقدّم للموظفين، بناءً على (٣) ثلاثة معاييرٍ أساسيةٍ؛ وهي: إجماليّ الساعات التّطوعية المنقّدة من المتطوع، ومدى التزام المتطوع بمواعيد الحضور لتنفيذ الفرصة التّطوعية، ومستوى تحقيق الجودة المطلوبة في تنفيذ المهام، وشارك المتطوعون الذين انطبقت عليهم هذه المعايير في أكثر من (٢٠) عشرين برنامجًا تدريبيًا داخليًا وخارجيًا من برامج التّطوير والتأهيل، وبذلك اندمج المتطوعون في خطط التّطوير المخصّصة للموظفين، وأصبحوا يشعرون بانتمائهم للجمعية وفريق عملها.



VISION رؤية 2030  
الجمهورية العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

جامعة البر  
 بالمنطقة الشرقية

**المتطوع المثالي**  
يوليو 2022

116 ساعة تطوعية

..... فيصل بن صالح الياحي .....

التطوع ممارسة تتطلب ثقافة ووعي بما يقدم  
لنا وللآخرين ..

رؤيتنا | ريادة التنمية المجتمعية

asharqiaber ISO 9001:2015

كما حرص فريق العمل على زيادة الانتماء للمتطوعين وإشعارهم بمدى أهميتهم؛ من خلال ترشيحهم لتمثيل الجمعية في المحافل والمناسبات المختلفة؛ ففي عام ٢٠٢١ شاركت (جمعية البر) في (٣) ثلاث مناسبات تنظيمية مع فرع وزارة الموارد البشرية بالمنطقة الشرقية، كان أبرزها (ملتقى تمكين) الخاص بالأسر الضمانية بمشاركة (٢٠٠) مئتي متطوع ومتطوعة، حيث اختارتهم الجمعية ممثلين لها ومتحدثين عن مشاريعها وبرامجها.

كذلك أطلقت وحدة التطوع مبادرة المتطوع المثالي؛ حيث تختار متطوعاً كل شهر، ويصمم منشور خاص به يتضمن اسمه وصورته للإشادة بجهوده، وينشر في جميع الحسابات الرسمية للجمعية، وطباعة المنشور ووضعه في مقر الجمعية مدة أسبوع، وكان لهذه المبادرة أثر معنوي كبير على المتطوعين؛ فكانوا يشاركون تكريمهم هذا مع أسرهم وأقربائهم وأصدقائهم؛ فتجذب هذه المشاركة الأفراد الآخرين للتطوع مع الجمعية، ويتطوع معهم ما يقارب (١٠) عشرة متطوعين جدد شهرياً من خلال هذه المبادرة، فيتحقق هدف الاستبقاء للمتطوعين السابقين، وهدف استقطاب متطوعين جدد في آن واحد.

ولم تقتصر حوافز المتطوعين على الحوافز المادية أو المعنوية فقط، بل إن إحدى التوصيات التي توصلوا إليها في ورشة العمل التي شارك فيها المتطوعون: هي أهمية توفير فرص تطوعية تناسب اهتمامات المتطوعين وميولهم، فطور فريق عمل وحدة التطوع نموذج المقابلة الشخصية؛ ليتضمن أسئلة استكشاف رغبات المتطوعين وميولهم ودوافعهم، ثم جمع إجابات المتطوعين، وعمل على تحليلها، وتصميم فرص تطوعية ومبادرات تحقق أهداف الجمعية، وتلبي رغبات المتطوعين في الوقت ذاته.

كما رُشِّح المتطوِّعون الفاعلون المحقِّقون لـ (٥٠) خمسين ساعةً تطوُّعيَّةً خلال (٤) أربعة أشهر، للمشاركة في الاجتماعات الخاصَّة بإدارة التطوُّع وإدارة الجمعية، وإبداء آرائهم ومقترحاتهم، وأسهموا إسهامًا كبيرًا في بناء الخطة التشغيليَّة لإدارة التطوُّع بالجمعيَّة. وحددت وحدة التطوُّع حفلين سنويَّين مجدولين في خطتها التشغيلية، تحتفي فيهما بمتطوِّعي الجمعيَّة؛ أحدهما في اليوم العالميِّ للتطوُّع الموافق (٥) الخامس من ديسمبر، حيث يكرِّم المتطوِّعون بحضور أعيان المجتمع ومدير فرع الوزارة والآخر في الحفل السنوي للجمعيَّة.

وقد فُعلت جملة هذه الحوافز في عام ٢٠٢١، وحققت- بفضل الله- نتائج باهرة، فارتفع عدد المتطوِّعين في الجمعيَّة من (١٧٠٠) ألفٍ وسبع مئة متطوِّع، إلى (٣٢٠٠) ثلاثة آلافٍ ومئتي متطوِّع، كذلك أسهمت هذه الحوافز في نشر ثقافة العمل التطوُّعيِّ في الجمعيَّة، وشارك موظفو الجمعيَّة في الأعمال التطوُّعيَّة كذلك، وانعكس ذلك على زيادة العائد الاقتصادي للجمعيَّة. كذلك أسهمت هذه المحفِّزات في إضافة التطوُّع الأسريِّ لمنظومة التطوُّع بالجمعيَّة؛ وهو تطوُّع أفراد الأسرة معًا في أحد الأعمال التطوُّعيَّة؛ فأصبح المتطوِّعون يشعرون بالانتماء للجمعيَّة ويفخرون بإنجازاتهم فيها، فيتحدَّثون بذلك أمام أسرهم وأصدقائهم، فينضمُّون للتطوُّع بالجمعيَّة.



«في حملة (رمضان أمان)، التي أقامتها الجمعيَّة، شارك أحد الآباء مع أطفاله متطوِّعين، وكذلك شاركت إحدى الأمهات مع ابنتها وحفيدتها، فأضفى تطوُّعهم روحًا جميلاً، وشجع المتطوِّعين على إشراك ذوبهم، بل انعكس ذلك على الأسر المستفيدة؛ ففي توزيع الإسكان التَّنمويِّ طلبت بعض الأسر المستفيدة التطوُّع مع الجمعيَّة، وانضمُّوا إلى قافلة المتطوِّعين، وأعطوا التوجيهات اللازمَة، فمَثَّلوا العمل التطوُّعيِّ بالجمعيَّة خير تمثيل؛ فكان هذا تطبيقًا عمليًّا لمفهوم التطوُّع الأسريِّ، وتفعيلًا له ولآثاره الاجتماعيَّة والتَّنمويَّة.»



كذلك أسفر نظام الحوافز هذا، عن تحقيق التنوع في مستويات التطوع (العام والمهاري والاحترافي) بعد أن كانت الجمعية تفعل التطوع العام فقط، وحققت الجمعية زيادةً في أعداد المتطوعين المكررين، وعائدًا اقتصاديًا من العمل التطوعي يساوي (٧٢٠,٠٠٠) سبع مئة وعشرين ألفًا، مقابل (٤٦٠,٠٠٠) أربع مئة وستين ألفًا في العام السابق، وأصبحت الإدارات الأخرى أكثر تجاوبًا وثقةً في وحدة التطوع وتبنيًا للعمل التطوعي، وحصلت الجمعية على اعتماد المعيار الوطني السعودي للتطوع بمستوييه الأول والثاني، وهو ما يثبت تطبيق الجمعية لممكّنات العمل التطوعي، وتحقيق النتائج المرجوة منه بدرجة عالية.

لقد أثمر نظام الحوافز وتطبيقه في (جمعية البر) بالمنطقة الشرقية، تحقيق نتائج نوعيّة، لما اتخذوه من إجراءات عمليّة، تلخّصت فيما يلي:

بناء الشراكات مع الجهات المختلفة وقد أسهم هذا الأمر في توفير الكثير من الوقت والجهد على إدارة التطوع.

العمل على تطوير نظام الحوافز بناءً على الملاحظة والجمع المستمرّ للتغذية الراجعة.

دمج المتطوعين في بناء نظام الحوافز الخاصّ بهم؛ لضمان نجاح النظام وتحقيقه لتطلّعاتهم.

التقدير الداخلي والخارجي للمتطوعين، والاحتفاء بجهودهم، ومراعاة تطلّعاتهم في تصميم الفُرص حسب الأثر الذي يرغبون في تحقيقه ويتطلّعون إليه.

الشفافية والوضوح في نظام الحوافز وتطبيقه، وإعلان معاييره؛ لضمان تأثيره الإيجابي، والوضوح مع المتطوعين.

إشراك الإدارات الأخرى، والاحتفاء بالإنجازات والإنجازات الخاصة بالعمل التطوعي، ونشرها بالجمعية، وخلق الببّي لدى منسوبي الجهة.





# رحلة المتطوع لبناء نظام تحفيز فاعل



مؤسسة الأميرة  
العنود الخيرية



[www.alanood.org.sa](http://www.alanood.org.sa)



[paf.v@alanood.org.sa](mailto:paf.v@alanood.org.sa)



[@AlanoodOrg](https://www.instagram.com/AlanoodOrg)



الرياض



## قصة (مؤسسة الأميرة العنود)

في بناء نظام لتحفيز المتطوعين بناءً على رحلة المتطوع

اهتمت (مؤسسة العنود) منذ انطلاقتها بتمكين المورد البشري، واتخذت رؤية طموحة لها لتكون منظمة غير ربحية ذات كفاءة وفاعلية، قابلة للقياس، ومصدراً للتمكين والتطوع والإلهام في المملكة العربية السعودية، ومحوراً للمعرفة في القطاع غير الربحي.

ولم يكن موضوع التطوع في بدايات المؤسسة مطروحاً كما هو الحال الآن، ولكن المؤسسة آمنت منذ أيامها الأولى بأهمية الشباب وتمكينهم من مهارات قيادية، لیسهموا في تفعيل برامج المؤسسة في قطاع التمكين، وترجمت (مؤسسة العنود) إيمانها بالشباب بتأسيس مركز (وارف) لتنمية الشباب عام ٢٠١٢م، وجعلت تدريب قادة التطوع إحدى مهام هذا المركز.

وكان لابداً للمؤسسة- لتحقيق رؤيتها- من أن تستثمر قدرات المتطوعين المؤهلين للاستثمار الأمثل، وتعمل على استبقائهم وتحفيزهم والمحافظة عليهم، وقد حققت (العنود) هذا الهدف؛ ف لدى المؤسسة اليوم فرقاً تطوعية في (١٦) سة عشرة محافظة، تعمل هذه الفرق التطوعية على تنفيذ مبادرات ومشاريع المؤسسة منذ عام ٢٠١٣م، يسهم فيها أكثر من (١٠,٠٠٠) عشرة آلاف متطوع، وتنفذ هذه المشاريع من خلال المتطوعين بنسبة ١٠٠٪، ودائماً ما يطرح على المؤسسة هذا السؤال: كيف استطعتم الوصول إلى تحقيق الاستقرار والاستبقاء للمتطوعين على مدى هذه السنوات؟



لقد بدأت (مؤسسة العُود) تجربتها في استبقاء المتطوعين، مُنطلقاً من مبدأ التنظيم والعمل المؤسسي، فكانت تحرص عند تأسيس الفرق التطوعية على تحديد المهام الرئيسية المستدامة في الفريق، وترشح لها الكفاءات المناسبة، فكان كل فريق تطوعي في المحافظة أو المدينة يتكوّن من (٣) ثلاثة متطوعين أساسيين: منسق المحافظة أو المدينة، ومنسق البرامج للرجال، ومنسقة البرامج للسيدات، ويعمل هذا الفريق على تحديد المهام التطوعية الأخرى، واستقطاب المتطوعين المناسبين لتنفيذها، وقد حرص فريق المؤسسة على أن تكون تجربة إدارة المتطوعين سلسة وعملية، فزودوا فرق العمل بأنظمة وقوانين خاصة بالعمل التطوعي، وكيفية احتساب الساعات التطوعية، وإرشادات التعامل مع المتطوعين، منذ استقبالهم وانتهاءً بإعطائهم شهادات التطوع، وعملت المؤسسة على التطوير الدائم لممارستها، حتى أسست ودشنت وحدة التطوع في عام ٢٠١٨؛ لتكون مرجعاً لتطبيق عمليّات إدارة التطوع تطبيقاً احترافياً.

وقد كان استبقاء المتطوعين تحدياً كبيراً، والتنظيم الإداري وحده لا يكفي؛ لذا أجرى الفريق دراسةً وتحليلاً لقضية استبقاء المتطوعين وتحديد المؤثرات الأساسية فيها، وحلّصوا إلى مجموعة من الممكنات اللازمة لتحقيق استبقاء المتطوعين واستمراريتهم، فكانت النتيجة الأساسية التي توصلوا إليها هي أهميّة بناء رحلة نموذجية للمتطوعين، تبدأ بالتأهيل والتدريب، وتمرّ بالتعريف وتقديم الدّعم، والتأكد من حماية المتطوعين وتقدير آرائهم، وأهميّة تقديم التحفيز وتلبية الاحتياجات، وانتهاءً بالتكريم والتقدير المستمر.

وبدأ فريق العمل تصميم رحلة المتطوعين، وبناء تفاصيلها بعناية فائقة، فأعدّوا باقةً تدريبيةً خاصةً بالمتطوعين بعنوان (قوة التطوع)، فأصبح لدى المؤسسة في عام ٢٠١٣م حقيبة مخصّصة للمتطوعين، وتدرّج حسب (٣) ثلاثة مستويات، المستوى الأول منها إلزاميٌّ لكلّ المتطوعين للتأكد من جاهزيتهم واكتمال معرفتهم، وأولت المؤسسة عنايةً كبيرةً باللقاء الأول مع المتطوعين، وحرصت على ترك انطباع إيجابيٍّ مُلهِمٍ لديهم من أول لحظة، فعند الترحيب بأيّ متطوع تُقدّم له هديّةً خاصةً ويُعطى بطاقة المتطوع، وميثاق العمل التطوعي، ولكي يكون المتطوع ملماً بمهمّته المنوطة به والأثر المأمول منه، يقوم كلّ مسؤولٍ في المؤسسة يتعامل مع التطوعين، باستقبالهم وشرح تفاصيل الفرصة التطوعية لهم، وكيفية تنفيذها، ولماذا يقومون بها، وما النتائج الإيجابية التي سيُسهمون فيها؛ فيصبح المتطوع شغوفاً بالعمل التطوعي، عارفاً بقيمة مهمّته ومشاركته.

أما أثناء تنفيذ الفرصة التطوعية، فتقدّم المؤسسة جميع الأدوات التي يحتاج إليها المتطوعون لإنجاز أعمالهم، بنفس المواصفات والامتيازات الموجودة لدى موظفي المؤسسة، وتحرص المؤسسة على حماية المتطوعين، ويرفع منسوبها شعار (المتطوع أولاً)، فالمتطوع يستطيع أن يبدي رأيه، ويحصل على حقوقه دون أن يُطالب بها، وفي حال وجود شكوى لديه فهو على درايةٍ بإجراءات تقديم الشكوى، وله حقّ الوصول لأيّ شخص، حتى الأمين العام إذا استدعى الأمر ذلك.





«تُولي المؤسسة أهميّة كبيرة للمتطوعين واحتياجاتهم، ولديها سياسة إذا تجاوزت عدد الساعات التطوعيّة (٤) أربع ساعات، فله الحق في الإعاشة، ولدى كلّ متطوع معرفة بحدود الصّرف في تعويضات الإعاشة، فبمجرّد صرفه للمبلغ وطلب التعويض وفق الإجراءات الموضحة له، يُعوّض دون أيّ إجراءات معقّدة، ويمكنه التّواصل بأيّ وسيلة تناسبه».

هذا الاهتمام الكبير الذي توليه المؤسسة لرحلة المتطوع، في تأهيله وتدريبه واستقباله وتمكينه، تختتمها بتحفيّز مستمرّ، واعترافٍ بالجهود والإسهامات، بأساليب متعدّدة، فتحدّد المؤسسة موازنةً خاصّةً لتكريم المتطوعين، كما صمّمت فئات خاصّةً بالتكريم، وتقدّم المؤسسة التّكريم والتّقدير للمتطوعين دورياً، وليس عند انتهاء الفرصة التطوعيّة فقط، فتصلّ للمتطوع رسالة شكر بعد تطوّعه مباشرةً، وتتبعها شهادة شكر من مدير وحدة التطوع، وتتنوّع مستويات الشّكر حسب مهمّة المتطوع وساعاته، والتي تكون لبعض المتطوعين رسالة خطّيّة من الأمين العامّ للمؤسسة، وبعض المتطوعين يُكرّمون في يوم التطوع العالمي، وهناك آليّة أيضاً لمنح الدّروع والأوسمة السنويّة ونصف السنويّة.



«من وسائل التحفيّز المجرّبة لدى المؤسسة: ترشيحها المتطوع لفرص تطوعيّة أخرى تناسب اهتمامه، فتدرس إدارة التطوع السّيرة الذاتيّة للمتطوعين، وترشّحهم لفرص تطوعيّة تناسبهم، وتعدّ فرصاً نوعيّةً وجاذبةً، كما تؤكّد الاعتراف بإسهامات المتطوعين؛ فعند إعداد المتطوع لأحد المنتجات، يقدّم للمسؤول باسم المتطوع، ويضاف البريد الإلكتروني للمتطوع؛ لتصله نسخة من بريد التّسليم؛ اعترافاً بمشاركته وجهده».

ومن خلال تجربة المؤسسة، يركز استبقاء المتطوعين أيضًا على التواصل المستمر معهم، فترسل المؤسسة تهنئة للمتطوعين في الأعياد، وتدعو المتطوعين المتميزين للمشاركة في الاحتفالات الخاصة بالمؤسسة، وتُعدّ نشرةً دوريةً خاصةً بالتطوع، توثق فيها تجارب المتطوعين ومشاركاتهم، بالإضافة إلى ترشيحهم لدرواتٍ تدريبيةٍ نوعيةٍ تفيدهم في مجالاتهم المهنية والشخصية، كما تبرز المؤسسة قصص نجاح المتطوعين، سواءً من خلال التّصاميم أو تسجيل بعضها تسجيلًا مرئيًا ونشرها.

وقد أثمر أسلوب المؤسسة في استبقاء المتطوعين، نتائجٍ نوعيةٍ تفتخر بها المؤسسة، فقطاع التّمكن والموارد البشرية في (مؤسسة العنود) يُمثل المتطوعون السابقون مع المؤسسة (٥٠٪) من موظفيه الحاليين، أما على مستوى الإدارات فعلى رأس (٦) ستّ إداراتٍ من إدارات المؤسسة متطوعون سابقون أيضًا، وأصبحت (مؤسسة العنود) شريكًا لكثيرٍ من الجهات في تفعيل العمل التطوعي وإدارة المتطوعين، ومن ذلك إسهام متطوعي (العنود) مع (جامعة الأميرة نورة) للتسجيل في (موسوعة غينيس) بأكبر تشكيلٍ بشريٍّ من المتطوعين، كما تفخر المؤسسة بإنجازات متطوعيها في تنفيذ (٦١) إحدى وستين مبادرةً تطوعيةً، استفاد منها (٣٣٦٤) ثلاثة آلاف وثلاث مئة وأربعة وستون مستفيدًا.



كانت هذه تجربة (العنود) في استبقاء المتطوعين وتحفيزهم، لتقدّم للمؤسّسات التطوّعيّة دروسًا مستفادةً، ومعالمةً أساسيّةً في المحافظة على المتطوّعين؛ تتمثّل فيما يلي:

الاهتمام بالتفاصيل الدقيقة الخاصة برحلة المتطوّعين، فكلّ تعامل أو إجراء يمرّ به المتطوّع يترك به أثرًا، ويُسهّم في صناعة قراره بالاستمرار أو عدم تكرار التجربة.

لابدّ من دراسة كلّ تجربة ومعزّزات التّجّاح الصّوريّة لها، والعمل على توفيرها لتكون تجربةً فريدةً.

الإيمان بقدرات المتطوّعين، والثّقة بهم، ومنحهم المسؤوليّات والصّلاحيّات: نقطة البداية في استبقاء المتطوّعين.

العناية بالتواصل المستمرّ مع المتطوّعين وليس فقط التّحفيز المرتبط بالإنجاز، بل المحافظة على التّواصل معهم بأساليب متنوّعة ومتجدّدة وفي المناسبات المختلفة.

من المهمّة تبيّي القيادات والمسؤولين في الجهة للعمل التطوّعيّ وإشراك المتطوّعين ومشاركتهم فعليًا في تنفيذ رحلة المتطوّع.

التأكيد على تدريب المتطوّعين وتأهيلهم، بوضّح التّوقّعات من الطرفين وجعلهم على قدرٍ من الكفاءة لتلبية التطلّعات.





# أثر التحفيز المعنوي على العمل التطوعي



جمعية رعاية الأيتام  
بجدة

[www.aytaamjed.org.sa](http://www.aytaamjed.org.sa)



[Volunteer@aytaamjed.org.sa](mailto:Volunteer@aytaamjed.org.sa)



[@aytaamjed](https://twitter.com/aytaamjed)



جدة



## قصة (رعاية الأيتام بجدّة)

في التّحفيز المعنويّ المبتكر للمتطوّعين

**بدأ التّغيير في جمعيّة رعاية الأيتام بجدّة من خلال استقطاب مدير تطوعٍ احترافيٍّ يؤمن بأثر تفعيل التّطوُّع على قضيّة الجمعيّة،** فاستقطبوا مدير تطوُّع ممارسًا للمعيّار الوطنيّ السّعوديّ للتّطوُّع، وما كان منه إلا أن أنهى (مأسسة) إدارة التّطوُّع وفُوق التّوجّهات الوطنيّة خلال (٣) ثلاثة أسابيع فقط من مباشرته، وبناءً على هذا الأداء الاستثنائيّ الذي لمستته قيادة الجمعيّة في مدير التّطوُّع، قدّمت له التّمكن والدّعم؛ لتكون جمعيّة رعاية الأيتام بجدّة أنموذجًا رائدًا في تفعيل العمل التّطوُّعيّ واستبقاء المتطوّعين، واستثمر مدير التّطوُّع هذا الدّعم والتّمكن، فعمل على تأسيس فريقٍ استشاريٍّ متخصّصٍ لمساندة إدارة التّطوُّع وتقديم الدّعم الاستشاريّ للجمعيّة؛ لتكون جمعيّة رعاية الأيتام بيت خبرة للتّطوُّع ينقل من خلالها تجربة إدارة التّطوُّع التّمودجية إلى الجمعيّات الأخرى وخاصّة الثّاشئة منها، كما استعان مدير التّطوُّع بالفريق الاستشاريّ لتطوير أسلوبٍ عملٍ لإدارة التّطوُّع قائمٍ على استقطاب المتطوّعين واستبقائهم، وعرضت الفكرة على إدارة الجمعيّة ولاقّت استحسانًا كبيرًا ودعمًا وتشجيعًا منهم، ووافقت على خطة العمل والميزانيّة المطلوبة لتحقيقها.

فبدأ مدير التّطوُّع باستقطاب المتطوّعين الذين خاضوا تجربتهم التّطوُّعيّة مع الجمعيّة سابقًا، ولأن تجربتهم مع إدارة التّطوُّع بجمعيّة رعاية الأيتام كانت استثنائيّة، فقد بادر أكثرهم بالانضمام إلى البرامج والفُرص التّطوُّعيّة التي ينشرها، ولكنه لاحظ أن عددًا لا بأس به من المتطوّعين المتميّزين اعتذروا عن الانضمام مرّةً أخرى للعمل التّطوُّعيّ لأسبابٍ متعدّدة؛ مما أثار في ذهنه تساؤلاتٍ، كان أبرزها: لماذا يتطوُّع المتطوُّع مرّةً واحدةً فقط، ثم ينأى عن التّطوُّع؟ وكيف يمكننا أن نحفّز المتطوّعين تجاه رسالة الجمعيّة وأهدافها؟

وكان الجواب يتراوح بين المحفّزات الماديّة والمعنويّة، ولكنّه وجد أنّ معظم من سألهم يهتمّون في تجربتهم التّطوُّعيّة بالجانب المعنويّ الذي يلامس مشاعرهم، ويجعلهم يستشعرون معنى ما يقومون به وغايته، وأثرهم على من حولهم.

ومن هنا بدأت إحدى الأفكار تظهر للتور، وما لبثت أن أصبحت فُرصةً لصناعة التّغيير، فكانت الفكرة قائمةً على تحفيز المتطوّعين معنويًّا وإظهار التّقدير لهم في مقرّات عملهم بحضور قياداتهم، والثّناء على جهودهم بحضورهم، وقام فريق العمل بكلّ ما يلزم لتطبيق هذه الآليّة لتحفيز المتطوّعين، من مخاطبة الجهة رسميًا، وإبلاغهم بالهدف والغاية من التّحفيز، وتوضيح إسهامات الموظّف المنتسب للجهة في إنجاح العمل التّطوُّعيّ مع الجمعيّة، وتجهيز الهدايا للمتطوّعين، ثمّ تنفيذ الاحتفاء والتّكريم في جهة عمل المتطوُّع والتّغطية الإعلاميّة لهذا التّحفيز.

أيتام جدة  
Jeddah Orphans  
جمعية رعاية الأيتام جدة ترخيص 800

جمعية رعاية الأيتام جدة

تؤسس فريق استشاري متخصص لإدارة التطوع

لتصبح في حلول  
2023  
إدارة التطوع نموذجية  
وبيت خبره للمتطوعين

أعضاء الفريق

1/ خالد عبدالله الشهري  
دم / محمد عبدالرحيم ناقر  
1/ عثمان بن حسين حكمي  
1/ بندر بن محسن الحارثي  
1/ أيمن بن مغرم العمري

1/ نادية بنت منصور طليح  
1/ خلود بنت ابراهيم الزهراني  
1/ هديل بنت كمال مغربي  
1/ جيهان بنت جميل دهثيم  
1/ اسماء بنت ابو بكر الزبيدي

www.aytaamjed.org.sa  
aytaamjed 966 556 622 590

«اعتمد تشكيل الفريق الاستشاري لإدارة التطوع في يوم ٢٠٢٣/٢٢/٢٠»



### «المتطوعة جيهان دهيثم من مستشفى جامعة الملك عبد العزيز:

تطوّعت معنا وتميّزت في عطائها، فزنا مقرّ عملها، والتّسيق مع مكتب المدير العامّ ومديرها المباشر، وبعض الموظّفات، على أن تُدعى إلى مكتب المدير العامّ دون توضيح سبب الدّعوة، وعندما حدث ذلك شعرت جيهان بالقلق، ولكنّها عندما دخلت فوجئت بالتّبريكات والفخر التي رأته في عيون الجميع، وعلّق مديرها المباشر: «أ. جيهان من أكفأ العاملين لدينا، وكنا نتمنى لو سبقناكم بتكريمها...»، فتحوّل شعور القلق لدى جيهان إلى مشاعر فرحة وسعادةٍ غمرت الجميع».



لم يكن أثر هذا التّحفيز على الموظّف المتطوّع فقط، بل تعدّى الأثر ليُحقّق القيادات في الجهات على الانضمام لمتطوعي جمعيتي رعاية الأيتام بجدّة، وإبداء الرّغبة في المشاركة التّطوعيّة، فانضمّ اثنان منهم إلى فريق الوحدة الاستشاري، وأصبح الفريق الاستشاري أكثر تنوعاً وثراءً في الأفكار، واستكملوا آليّة التّكريم والتّحفيز للمتطوعين، وتطوير نموذج تقييم المتطوع، ليكون التّكريم والتّحفيز مبنياً على نتائج المتطوع وأدائه، محفّزاً له على تنفيذ عمله التّطوعي بكفاءة وإتقان.



وقد نقلهم هذا الأسلوب في التحفيز إلى مستوى آخر من التحفيز؛ ففي إحدى المرات التي كانت الجمعية تطبق فيها أسلوب تحفيز الموظف في بيئته عمله، دُعي المتطوع (نايف العيسى)، من كلية علوم البحار، إلى مكتب العميد، بحجة أنه يريد مقابله، وعندما دخل قابله فريق الجمعية والعميد بالتهنئات والتبريكات والتهاني لعطاءه التطوعي، وقد كانت مفاجأة كبيرة لنايف أنه كُرم أمام العميد، فكان أثر هذا التحفيز عليه كبيراً، ففي إحدى الفُرص التطوعية واجهت الجمعية تحدياً؛ نظراً لأنَّ الفُرصة التطوعية كانت تتطلب مشاركة (٦٠) ستمين متطوعاً على مدى (٢٠) عشرين يوماً لتوزيع وجبات الإفطار على الأيتام في منازلهم خلال شهر رمضان، وكان التزام هذا العدد من المتطوعين خلال هذه المدة الزمنية أحد تحديات فريق العمل في الجمعية، إلا أن المتطوع (نايف) تولى هذا الأمر لاستقطاب المتطوعين المناسبين واستبقائهم طيلة مدة الفُرصة التطوعية، فأظهر المتطوعون التزاماً عالياً في تنفيذ العمل التطوعي، وحينها وجدت الجمعية أهمية تكريم هؤلاء المتطوعين بطريقة مختلفة، فاعتمدت إدارة الجمعية ميزانية مخصصة لتكريمهم تكريماً خاصاً، بتنظيم رحلة للمدينة النبوية لمدة (٣) ثلاثة أيام في العشر الأواخر من رمضان، فكان لهذا التكريم أثر كبير في زيادة ولاء المتطوعين واندماجهم مع المستفيدين، وحماسهم للمشاركة التطوعية القادمة مع الجمعية.

وتحوّل السّؤال الذي كان تحدّيًا في بداية الأمر، إلى فُرصةٍ نوعيّةٍ ذات نفعٍ وأثرٍ متعدّدٍ، وخلال أقلّ من سنةٍ ارتفع مؤثّر أعداد المتطوّعين في الجمعيّة من (١٠٠) مئة متطوّعٍ إلى (٨٢٠) ثمان مئة وعشرين متطوّعًا مميّزًا مستمرًّا، يتبيّن رسالة الجمعيّة، ويستشعر فضل رعاية الأيتام وكفالتهم والسعي لخدمتهم، وأصبح المتطوّعون يلمسون بركة ذلك العمل في أنفسهم وحياتهم، فزاد عطاؤهم وبذلهم، وأصبحت التّطوّعيّة أكثر نفعًا للمستفيدين، وبابًا لإدخال السّعادة على اليتيم.

الرئيسية لحظة بلحظة محليات العالم حياتنا صحافة

SABO  
صحيفة سبى الإلكترونية  
SABO ONLINE NEWSPAPER

مناطق

## "أيتام جدة" توزّع 4590 وجبة للأسر وتكرم المتطوعين برحلة للمدينة المنورة

بمشاركة 60 متطوعًا في التوزيع والتوصيل لـ 379 أسرة طيلة شهر رمضان



وقد أثمرت هذه التَّجاربُ لجمعية (رعاية الأيتام بجدة) ، مجموعةً من التَّوصيات المهمَّة؛ تمثَّلت في النِّقاط التَّالية:

التَّركيز على تَبَيِّ قيادات الجمعية؛  
من خلال طرح حلولٍ نموذجيةٍ قابلةٍ  
للتطبيق، يزيدُ احتماليَّة الأعم لإدارة  
التَّطوُّع ومبادراتها.

إشراك جميع أصحاب العلاقة من  
الإدارات الأخرى والمتطوِّعين عند بناء  
نظام التحفيز، أدعى للخروج بأفكارٍ  
مبتكرةٍ وواعيةٍ.

التَّعاطف مع المتطوِّع واستسعار  
مهمته، يزيدُ القدرة على فهم  
احتياجاته ودوافعه للعمل التَّطوُّعي؛  
فينعكس هذا على طبيعة الأفكار  
والحلول المبتكرة التي تساعد في رفع  
جودة العمل وكفاءته.

التَّركيز على تقدير المتطوِّعين  
وتكريمهم في دوائريهم الاجتماعيَّة،  
ينعكس إيجابياً على المتطوِّعين،  
ويزيد استمراريَّتهم، ويدفع من  
حولهم لخوض التَّجربة التَّطوُّعية.









المجال السابع  
إبراز جهود العمل التطوعي<sup>١٣١٤٣</sup>

## إبراز جهود العمل التطوعي

إنّ مجال العمل التطوعيّ- كغيره من المجالات- يحتاج إلى توافر الممكنات اللازمة وعوامل التّجّاح التي تسهم في تحقيق الغايات المنشودة منه؛ لذلك كان لإبراز جهود العمل التطوعيّ أثر مهمّ في نشر ثقافته وخلق التّبنيّ له، وحشد المتطوّعين تجاه القضايا التي يتناولها، وبعدّ الإعلام الوسيلة المثلى لنشر جهود العمل التطوعيّ؛ لأنه أصبح جزءاً لا ينفصل من أدوات التّأثير الاجتماعيّ وللإعلام أثر مهمّ في تغيير الثقافة وسلوك المجتمع، وإحداث التّأثير المجتمعيّ المرغوب فيه. وتؤكّد إحدى الدّراسات المختصة بوسائل الإعلام الرّقمي، الصّادرة عن المجلة العلميّة لبحوث العلاقات العامّة والإعلان- في عددها الثّالث عشر، ٢٠١٨- أنّ وسائل الإعلام الرّقمي ذات تأثير إيجابي على أفراد المجتمع نحو دعم الأعمال التطوعيّة، وتعريف الجمهور بالعمل التطوعيّ.

وقد ظهرت نتائج الدّراسات المتعلّقة بأثر الإعلام الجديد في تعزيز ثقافة العمل التطوعيّ، وأثر إبراز الجهود التطوعيّة إعلاميًّا، لتؤكّد أهمّيّة التّأثير الإعلامي، والمسؤوليّة التي تقع على عاتق الجهات المعنيّة بتفعيل العمل التطوعيّ؛ لاستثمار الإعلام في نشر ثقافة العمل التطوعيّ وإبراز الجهود إعلاميًّا.

فعندما نعلم أن (٨٩,٨٪) من الأفراد الذين شاركوا في الدّراسة، يعدّون الإعلام الجديد الوسيلة الأكثر استخدامًا بوصفها مصدرًا للمعلومات، وأن (٦٦٪) منهم أبدوا اهتمامهم بمتابعة الجهود التطوعيّة الجماعيّة من خلال وسائل الإعلام الجديد- يتّضح جليًّا حجم التّأثير الذي يمكن أن نحققه من خلال الاستثمار الأمثل للإعلام الجديد في إبراز الجهود التطوعيّة.

كما خلصت الدّراسة في نتائجها إلى وجود علاقة إيجابيّة بين كثافة استخدام وسائل الإعلام الجديد، ومستوى المعرفة بالعمل التطوعيّ وطبيعة الاتجاه نحوه لدى أفراد المجتمع، كما أن هناك ارتباطًا إيجابيًا وثيقًا بين كثافة استخدام وسائل الإعلام الجديد والاهتمام بالعمل التطوعيّ؛ فكلما زاد استخدام المجتمع لوسائل الإعلام الجديد مصدرًا للمعلومات حول العمل التطوعيّ، زاد الاهتمام لديهم بالعمل التطوعيّ.

لذا؛ فإنّ إبراز الجهود التطوعيّة في وسائل التّواصل الاجتماعيّ، يجب أن يحظى باهتمام أكبر لدى الجهات الرّغبة في تفعيل العمل التطوعيّ بكفاءة وفاعليّة؛ وذلك لإحداث التّأثير الإيجابيّة المأمولة على المستوى الثقافيّ والسلوكي لدى المجتمع.

٤٥,١٪ من مستخدمي وسائل التّواصل الاجتماعيّ يقضون ما بين (٣ - ٧) ثلاث ساعات إلى سبع ساعات في تصفّح وسائل الإعلام الجديد.<sup>١٢</sup>

١٢- شارع بن مزيد البقمي، "دور وسائل الإعلام الجديد في تشكيل معارف واتجاهات الجمهور السعودي نحو العمل التطوعي"، المجلة العلميّة لبحوث العلاقات العامّة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، العدد ١٣، يناير-مارس ٢٠١٨، الصفحات من ٣٦:١.

## إرشادات لإبراز جهود العمل التطوعي

### أولاً: التخطيط لتوثيق الجهود التطوعية

ونعني به التخطيط لما ترغب في إظهاره؛ وذلك عن طريق الإجابة عن السؤال: ما التأثيرات التي سيحدثها العمل التطوعي على أهدافنا- نحن الجهة- وعلى المستفيدين منّا؟ فعند الإجابة عن هذا السؤال سيتعين تحديد المؤشرات التي يجب قياسها للوصول للأهداف المرغوب في إبرازها، على سبيل المثال: (عدد المتطوعين- تصنيفهم- مستويات التطوع- إجمالي الساعات التطوعية- عدد الفُرص إجمالاً وعدد الفُرص لكل إدارة أو قسم- نسبة رضا المتطوعين- نسبة تقييم أداء المتطوعين...).

ويتضمّن التخطيط أيضاً تحديد مواعيد رصد النتائج، وتحديد المسؤولين عن رصد هذه النتائج ومتابعتها، والأدوات التي يجب أن تستخدم.

### ثانياً: الرصد والتوثيق

من المهم أن تكون أدوات الرصد للنتائج والمؤشرات مُعدّة مسبقاً، وتُعبأ وتحدّث دوريّاً، والتحقّق من رصد كل المعلومات الضرورية والمحدّات التي نرغب في أن نُظهرها في تقاريرنا، كما ينبغي مراعاة رصد البيانات الكميّة (الأعداد والنسب) والبيانات النوعيّة (والتي قد يدخل فيها انطباعات المستفيدين، وآراء المتعاملين مع المتطوعين).

### ثالثاً: إعداد التقارير

لا قيمة للبيانات ما لم تتحوّل إلى معلومات، وما لم تصلّ إلى أصحاب العلاقة المعنيين بها؛ لذا كان من المهمّ العمل على إعداد تقارير دورية عن العمل التطوعي حسب المؤشرات والنتائج المحدّدة من قبل، ولا بدّ أن تكون التقارير ذات قيمة للقارئ؛ فإذا كان التقرير موجّها للإدارة التنفيذية، فينبغي أن يركّز على المعلومات الأساسية التي تشخّص واقع التطوع وتبرز التوصيات التي يجب العمل عليها، أما إن كان التقرير موجّها للمتطوعين، فينبغي أن يركّز على قيمة إسهاماتهم والأثر المتحقّق منها، وإن كان موجّها لمجلس الإدارة فلا بدّ أن يسلط الضوء- إضافة إلى ما سبق- على الممكنات التي يلزم توفيرها لزيادة كفاءة العمل التطوعي ومشاركته في تحقيق الأهداف... وهكذا.

### رابعاً: النشر والترويج

من المهمّ أن تتكامل إدارة التطوع مع الإدارات المعنية بالإعلام (بجميع أدواته)؛ لإيصال رسائل متنوّعة للمجتمع ومنسوبي الجهة حول العمل التطوعي، وتوظيف أدوات التأثير الأقوى؛ كالصور الحيّة، والمقاطع المرئية التي تحمل صوت المستفيد، والإحصاءات التي تُظهر حجم الأثر، مع التركيز على تحقيق انتشار واسع بين كل أفراد المجتمع، وخصوصاً الأفراد الذين نريد أن نستقطبهم للتطوع، ويشمل ذلك إنشاء قنوات اتصال خاضعة مع شرائح محدّدة من المجتمع، إضافة إلى القنوات العاقبة.

من إجمالي السكّان يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعيّ<sup>١٣</sup>.

٨٢٪



# أهميّة إبراز جهود العمل التطوعيّ

وعي أكثر لدى  
المجتمع بقضية  
الجهة

مساهمة أكبر من  
منسوبي الجهة في  
العمل التطوعيّ

زيادة تبني  
قيادات الجهة

استبقاء  
المتطوعين  
الحاليين والمحافظة  
عليهم

استقطاب  
متطوعين  
متخصصين

قرارات رشيدة  
مبنية على معلومات  
وبيانات متوقّعة



## هل جربت استخدام شبكة LinkedIn لإظهار الجهود التَّطَوُّعِيَّة، وخصوصًا للأشخاص المتخصِّصين في مجال عمل جهتك؟

**المغزى من السؤال:** الحث على استطلاع الأساليب الإعلامية الأقوى تأثيرًا والأكثر وصولًا  
للشَّرائح المرغوب في التأثير بها، والتَّخطيط الفعَّال لاستخدامها في إبراز وتسويق الجهود  
التَّطَوُّعِيَّة.

# الإعلام وسيلة لنجاح المبادرات المجتمعيّة



الجمعية الفيصلية الخيرية  
النسوية بجدة



[www.alfaisalya.org](http://www.alfaisalya.org)



[vm@alfaisalya.org](mailto:vm@alfaisalya.org)



[@alfaisalya](https://www.instagram.com/alfaisalya)



جدة



## قصة الجمعية الفيصلية

في توظيف الإعلام لإنجاح المبادرات الإستراتيجية للعمل التطوعي

لم تكن الجمعية الفيصلية حديثة عهد بتفعيل العمل التطوعي وإشراك المتطوعين، فقد عُرفت منذ بداياتها بحرصها على العمل التطوعي، وكانت كغيرها من الجهات تعمل على تفعيل العمل التطوعي اجتهادياً وحسب المستجدات التي تطرأ، دون أن تكون هناك خطة واضحة أو أهداف محددة.

وفي عام ٢٠٢٠ أسست الجمعية وحدة تطوع وفق المعيار الوطني السعودي وأدرجت الوحدة بوصفها كياناً مستقلاً ضمن الهيكل التنظيمي الخاص بالجمعية، فأصبح لوحدة التطوع مهمة أساسية ضمن مهمات الجمعية، وقد حرص فريق العمل على التهيئة لهذه المهمة، فتضمنت عملية التأسيس الكثير من الأنشطة بمشاركة أصحاب العلاقة داخلياً وخارجياً؛ لزيادة تبيئهم وقناعتهم بأهمية العمل التطوعي.

وبالفعل تحقق المأمول، وكان لإشراكهم في ورش العمل وأنشطة التأسيس نتائج إيجابية، وهنا كانت الانطلاقة الفارقة. فقد تزامن تأسيس وحدة العمل التطوعي مع بناء الجمعية لحظتها الإستراتيجية ٢٠٢١-٢٠٢٤، ومع ما لمستته الجمعية من أثر سريع لتأسيس وحدة العمل التطوعي، ورغبتها في توسيع هذا التأثير وجعله أكثر استدامةً وقيمةً؛ فقد ضمنت في أهدافها الإستراتيجية هدف (تمكين العمل التطوعي)؛ وهو ما جعل قضية التطوع تحتل أولوية عالية في الجمعية.

واستمراراً للنهج الذي اتبعته الجمعية في إشراك أصحاب العلاقة والخبراء، فقد قامت بتنظيم ورشة (المبادرات الإستراتيجية)، ووجهت الدعوة لمجموعة من الخبراء والمستشارين؛ لابتكار مبادرات نوعية تسهم في تجاوز التحديات وتحقيق الأهداف لتمكين العمل التطوعي، ونتج عن هذه المشاركة تحليل عميق لتحديات العمل التطوعي، والتي كان من أبرزها: ضعف الوعي المجتمعي بالمبادرات التطوعية وتأثيرها، وهو الأمر الذي يؤدي إلى قلة المبادرات التطوعية النوعية المبتكرة، فاخترت الجمعية مبادرة (جائزة تعزيز)، والتي تسلط الضوء على الجهود التطوعية والمبادرات النوعية؛ لتكون إحدى المبادرات الإستراتيجية لتمكين العمل التطوعي.

وبدأ فريق العمل في الإعداد لإطلاق الجائزة في دورتها الأولى ٢٠٢١، فشكل فريق عمل للجائزة يضم جميع الأقسام والإدارات بالجمعية، وعمل كل منهم في نطاق اختصاصه بما يضمن نجاح المبادرة، فتولّى قسم العلاقات العامة بناء الشراكات مع الجهات المختلفة وجلب الرعايات، وعمل قسم التقنية على بناء نظام التسجيل الخاص بالجائزة، كما شكلت لجنة التحكيم واستقطبت لها الجمعية مجموعة من الممارسين والخبراء في العمل التطوعي، مع الحرص على تنوع مجالاتهم لتحقيق الكفاءة والتكامل في تقييم المبادرات.

لقد عزمت الجمعية الفيصلية على إحداث نقلة نوعية، وصناعة قصة نجاح في تعزيز العمل التطوعي؛ لذا صممت هويّة خاصّة بالجائزة، ودشنت حسابًا رسميًا لها، ونشرته لدى كل المهتمين بالعمل التطوعي وفق قواعد البيانات التي لديها، وبدأت في تنفيذ النشر الإعلامي للجائزة.

ولم يمض الكثير من الوقت لتواجه الجمعية أحد التحدّيات التي رصدتها أثناء تخطيطها الإستراتيجي، فمع حرص الجمعية على الظهور الإعلامي المميز، إلا أنّ أعداد المتقدّمين للجائزة لم تكن وفق المأمول! ولم يكن الحلّ غائبًا عنهم، ولكنه بحاجة إلى الكثير من الجهد والعمل، فكان لزامًا على الجمعية الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المجتمع؛ لهدفين: أولهما: الوصول إلى أصحاب المبادرات التطوعية النوعية وتسليط الضوء عليها، أما ثانيهما: فهو رسم صورة ذهنية إيجابية لكل أفراد المجتمع عن العمل التطوعي، والاحترافية والإلتقان التي يجري العمل بها لتنفيذ المبادرات والجهود التطوعية.

ولتحقيق هذين الهدفين عقدت الجمعية شراكة مع شركات إعلامية؛ للتعريف بالجائزة في اللوحات الإعلانية في كبرى المجمعات التجارية، واللوحات الإعلانية في واجهات المباني التجارية في الشوارع الرئيسية، فأصبحت (جائزة تعزيز) حاضرة في أذهان المجتمع، كما استثمرت الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي بكل أنواعها وتعاونت ونسقت مع عدد من المؤثرين، وفعلت النشر اليومي عن الجائزة وأخبارها، وخصّصت الجمعية صفحة ضمن موقعها الإلكتروني لتستقبل كل أفراد المجتمع الراغبين في معرفة المزيد عن (جائزة تعزيز) وكيفية المشاركة فيها، بالإضافة إلى تفعيل وسائل الإعلام التقليدية المرئية والمسموعة.

وقد حققت الجمعية أهدافها من هذه الحملة على أكمل وجه، فبلغ إجمالي المبادرات التطوعية المشاركة التي وصلت إلى مرحلة الفرز والتقييم، أكثر من (٤٠) أربعين مبادرة تطوعية من الأفراد والفرق التطوعية وأقسام المسؤولية المجتمعية بالشركات.

وقد عززت الجمعية هذه النجاحات واستمرت في استثمار الإعلام لإبراز الجهود التطوعية، فخصّصت ركنًا للمبادرات المرشحة في الحفل الختامي؛ يعرض فيه المشاركون والمشاركات أفكار مبادراتهم التطوعية ونتائجها وأثرها في المجتمع.

كما سجّلت ونشرت مقاطع مرئية مع أصحاب المبادرات الفائزة؛ للإشادة بجهودهم وتعريف المجتمع بمبادراتهم وأثار تطوعهم، بالإضافة إلى دعوة القنوات الإعلامية والصحف المحلية لتغطية الحفل الختامي؛ وكان لهذا أصداء مؤثرة ونوعية، وكانت هذه الأصداء نواة تفعيل مبادرة (علمني) إحدى المبادرات الإستراتيجية الأخرى للجمعية الفيصلية لتمكين العمل التطوعي.



«استثمرت الجمعية الفيصليّة وسائل ووسائط إعلاميّة متنوّعة، وأنتجت عددًا من المنشورات والأخبار الصحفّية واللقاءات المسموعة والمرئيّة، بالإضافة إلى ملفّات ال(موشن جرافيك)، فنشرت أكثر من (٣٠٠) ثلاث مئة منشور في (تويتر) و(فيس بوك) و(انستقرام) و(سناب شات)، وتولّت تغطية الحدث (٦) سبّ قنوات مرئيّة ومسموعة، بالإضافة إلى (١٥) خمس عشرة صحفّية إلكترونيّة وورقيّة».





«قدمت مبادرة (علمي ٢) والتي أقامتها الجمعية الفيصلية بعد تنفيذ النسخة الأولى من (جائزة تعزيز) تمكيناً نوعياً للمتطوعين مبنياً على الثغرات والاحتياجات التي رصدتها لجنة التحكيم في المبادرات المتقدمة للجائزة، ولمس فريق الجمعية أثر الجهود الإعلامية التي تمت، فتم رعاية مبادرة (علمي ٢) رعاية رسمية من أحد شركاء الجمعية بكل تكاليفها، وشارك في تنفيذها (١٠) عشرة من الخبراء والممارسين المتطوعين في مجالات التأهيل المعتمدة، بإجمالي (٤٦) ست وأربعين ساعة تدريبية، نُفذت على مدى (١٢) اثني عشرة ورشة تدريبية، واستفاد منها ما يزيد عن (٥٩٠) خمس مئة وتسعين مستفيداً حضورياً وعن بعد، وانطلقت من مبادرة (علمي ٢) الكثير من المبادرات التطوعية التي تعالج احتياجات مجتمعية، أعدها المتطوعون بطريقة منهجية وخطوات عملية، تحملاً لمسؤوليتهم تجاه مجتمعهم، وسعيًا لإحداث التأثير والرفع لكل أفراد المجتمع».





وقد وثّقت (الجمعية الفيصلية) من خلال تجربتها في مبادرة (تعزير) عددًا من الدروس المستفادة، تمثّلت في التّوصيات التّالية:

الإعلام أداة تأثير قويّة، لكن يجب أن يُراعى عند استخدامه توظيف وسائط متنوّعة، والتّحقّق من الوصول إلى الفئات المستفيدة، والاستمراريّة في الشّتر.

تحديد الأهداف للحلول والتّخطيط لتدقيقها بفعاليّة، من أهمّة عوامل نجاحها.

الحرص على تحليل جذور المشكلات قبل ابتكار الحلول وخصوصًا عند التّخطيط الإستراتيجي.

يمكن تجاوز التّحدّيات وتغطية التّكاليف باستثمار الشّركات الفاعلة، إذا تمّ إيصال الرّسائل المناسبة للشّركاء في الوقت المناسب وبالأسلوب المناسب.

التّجارات تستدعي التّجادات، إذا استثمرت الاستثمار الجيّد، ووثّقت إداريًّا وإعلاميًّا باحترافيّة.





# زيادة المنتسبين للتطوع من خلال إبراز الجهود



جمعية تنمية الشباب  
والفتيات ببيشة ( طلائع )

[www.tyb.org.sa](http://www.tyb.org.sa)



[talaie.volu@gmail.com](mailto:talaie.volu@gmail.com)



@talaie\_Bisha



ببيشة



## قصة (جمعية طلائع لتنمية الشباب والفتيات)

في إبراز الجهود التطوعية

**(جمعية طلائع لتنمية الشباب والفتيات)** جمعية تتقاطع في كثيرٍ من أنشطتها مع المتطوعين؛ لأنها تخدم فئة الشباب الذين يمثلون الشريحة الكبرى في العمل التطوعي، وكان الأصل في عملها مع المتطوعين هو الاجتهاد في استثمار قدراتهم في الفرص المناسبة دون وجود مرجعية أو عمل مؤسسي لإدارة العمل التطوعي، وقد واجهت الجمعية عددًا من التحديات؛ كتسرب المتطوعين من الفرص، وعدم استمراريتهم مع الجمعية، وضعف إلمامهم بثقافة التطوع؛ مما يؤثر على المهام والخدمات التي تقدمها الجمعية.

في عام ٢٠٢٠ بدأت الجمعية تكثيف الجهود في زيادة التبرّي ورفع القناعة الداخليّة والخارجية بأهميّة العمل التطوعيّ وتنظيمه، ودمج الإدارات المختلفة للمساعدة في إدارة العمل التطوعيّ، فكانت باكورة هذه الجهود: قرار تأسيس وحدة تطوع لإدارة العمل التطوعيّ بالجمعية وتجويده، وقد أحدث تأسيس الوحدة زخمًا في الجمعية، وتكاتفت الإدارات المختلفة لإنجاح الوحدة، وكان لوحدة الإعلام والعلاقات العامة أثرٌ عظيمٌ في إبراز جهود المتطوعين ونشرها- وهو ما سيظهر في ثنايا هذه التجربة- وتوّجت هذه الجهود بحضور محافظ بيشة لتدشين الوحدة التي عوّل عليها في تعزيز ثقافة العمل التطوعيّ وتفعيل التطوع على مستوى الجمعية وبيشة، في ذلك الحين نوقش عددٌ من الأمور مع المحافظ، وكان أحدها: مقترحاتٍ تحسّينيّةٍ لتطوير المهرجان الموسميّ بالمنطقة (صفري بيشة للتمور)، الأمر الذي جعل المحافظ يطلب من الجمعية تكفّل وحدة التطوع بإدارة المهرجان وتنظيمه وتنفيذ التطويرات المقترحة؛ ليظهر السوق في شكلٍ يليق بمستوى المملكة.



## وقد كانت هذه فُرصةً مثاليّةً لتفعيل وحدة التّطوُّع، واستثمارها في صناعة قصّة نجاحٍ نوعيّةٍ.

فأتقّد الحماس في نفوس العاملين بوحدة التّطوُّع مع هذا التّكليف؛ لكونه الانطلاقة لتفعيلها وخوض تجربةٍ فريدةٍ يتحدّون فيها أنفسهم؛ إلا أن تجاربهم السّابقة في إدارة المتطوّعين وما واجهوه من تحدّيات، لازالت ماثلةً أمامهم، خاصّةً مع إدارة مهرجان بهذا الحجم وخلال مدّةٍ زمنيّةٍ وجيزةٍ.

وهنا عقد فريق العمل عددًا من الاجتماعات لمناقشة الاحتياجات في إدارة المهرجان والحلول الممكنة لاستبقاء المتطوّعين والمحافظة على أدائهم للعمل باحترافيّةٍ ومهنيّةٍ والتزامٍ عالٍ، ونتج عن هذه الاجتماعات عددٌ من المقترحات، وكان من أهمّها: إبراز جهود المتطوّعين مع الجمعيّة في بيّشة، والإشادة بها على كلّ الأصعدة والمستويات؛ لتكون حافزًا للمتطوّعين للانضمام لفرص الجمعيّة، ومعرّزةً لشعورهم بقيمة ما يقدّمون لوطنهم ومجتمعهم، ودافعةً لهم في تقديم المزيد من الجهود التّطوُّعيّة والخدمات المجتمعيّة، إضافةً إلى تحديد حوافزٍ أخرى ملائمةٍ للمتطوّعين وتناسب تطلّعاتهم وتوفّعاتهم.

وبدأت الجمعيّة بتكاتفٍ كبيرٍ من فُرَق عملها وإداراتها في تنفيذ هذه المقترحات، فسخرت جميع حساباتها في وسائل التّواصل الاجتماعيّ، ونسّقت مع القنوات الإعلاميّة، واستثمرت المناسبات والأحداث الرّسميّة لنشر جهود المتطوّعين مع الجمعيّة وإبرازها في صورٍ مختلفةٍ ومتعدّدةٍ.

كذلك عملت الجمعيّة على عددٍ من الأنشطة الرّئيسيّة للاحتفاء بالمتطوّعين بعد تنفيذهم للفرص التّطوُّعيّة في المبادرات والبرامج المختلفة؛ كدعوة محافظ بيّشة لتكريمهم والإشادة بجهودهم والظهور الإعلاميّ معهم، وإقامة حفلٍ في نهاية كلّ مبادرة لتكريم المتطوّعين ونشر صورهم في حسابات التّواصل الاجتماعيّ للجمعيّة، بالإضافة إلى إقامة إفطارٍ جماعيّ في أجواءٍ وديّةٍ اجتماعيّةٍ مع المتطوّعين، وتكريمهم من رئيس مجلس الإدارة والأمين العام للجمعيّة.

وبدأت هذه الإجراءات تؤتي ثمارها في زيادة أعداد المتطوّعين وتفاعلهم مع الفرص التي تطرحها الجمعيّة مع انطلاقة المهرجان، إلا أنّ عدد المتطوّعين لم يكن كافيًا بعد لتغطية مهامّ إدارة المهرجان، فعمل فريق الجمعيّة على توسيع نطاق استقطاب المتطوّعين، فبالإضافة لاستقطاب المتطوّعين عبر المنصّة الوطنيّة للعمل التّطوُّعيّ، بدأت الجمعيّة في تعريف المستفيدين من برامجها ومشاريعها من الشّباب، بالعمل التّطوُّعيّ وجهود الجمعيّة؛ عن طريق عددٍ من اللّقاءات التّعريفية وعرض بعض الفرص التّطوُّعيّة القائمة، وتسجيل الرّاعبين ضمن قائمة متطوّعي الجمعيّة للفرص القادمة، وبذلك بدأت أعداد المتطوّعين في التّزايد شيئًا فشيئًا.



كانت وتيرة العمل في المهرجان سريعةً، وتحتاج إلى وجود خطوطٍ ساخنةٍ بين المشرفين والمتطوعين؛ للاستجابة السريعة للتغيرات والأحداث الطارئة، فعمد فريق العمل إلى التوجيه بإنشاء مجموعةٍ على (الواتس أب) تجمع المشرفين بالمتطوعين، حسب فرق العمل والمهام، واستثمار بعض التطبيقات التي تتيح التواصل اللحظي بين المتطوعين والمشرفين، والتي تُشابه في آلياتها أجهزة الاتصال اللاسلكي لتسهيل التواصل في مدة المهرجان، بالإضافة إلى الاجتماع قبل بداية كلِّ مَدَّةٍ للمهرجان في الموقع لتوزيع المهام توزيعًا دقيقًا مرَّةً أخرى والتأكيد على الالتزام بجميع الإجراءات الاحترازية الوقائية، وتأكيد الأهداف والنتائج المرغوب فيها.

وبفضل الله، لاقى تنظيم المهرجان ثناءً كبيرًا من المحافظ والمسؤولين والرَّائرين، وإشادةً بجهود المتطوعين في إنجاح المهرجان وجعله تجربةً فريدةً.



«بدأ المهرجان بأقلِّ من (٤٠) أربعين متطوعًا، ومع ممارسات إبراز جهود المتطوعين والإشادة بهم والاستقطاب الفاعل لهم، وصل عدد المتطوعين خلال شهرٍ واحدٍ إلى (٢٠٠) مئتي متطوعٍ مستمرٍّ مع الجمعية».

وقد وَّع المتطوعون خلال المهرجان في شهرٍ واحدٍ، ما يزيدُ عن (١١,٠٠٠) أحدَ عشرَ ألفَ عبوةٍ ماءٍ و(٦,٤٠٠) وستةَ آلافٍ وأربع مئةَ كامنةٍ، وحُصر عدد السيَّارات في المهرجان بعددٍ يزيدُ عن (١٠,٠٠٠) عشرةَ آلافٍ سيَّارةٍ، كذلك قاموا بحصر الثَّمور بكميةٍ تفوقُ (٢٤,٠٠٠) أربعةَ وعشرين ألفَ طنٍّ، بالإضافة للتغطية الإعلامية للمهرجان، ومساعدة الباعة والمتسوقين، وغير ذلك من الأعمال التي أسهمت في إنجاح المهرجان؛ فاكتمل المتطوعون الكثير من المهارات الحياتية والعلاقات الاجتماعية، وضُقت تجاربهم وخبراتهم.

هذه التَّجربة الفريدة في إبراز جهود المتطوعين وإنجازات العمل التطوعيِّ إعلاميًا، وزيادة أعداد المتطوعين في وقتٍ قياسيٍّ خلال شهرٍ واحدٍ من (٤٠) أربعين متطوعًا إلى (٢٠٠) مئتي متطوعٍ- جعلت ممارسة الاحتفاء بجهود المتطوعين وإبرازها ممارسةً أصيلةً لدى الجمعية، تعزَّز ثقافة العمل التطوعيِّ لدى المتطوعين وتزيد أعدادهم وانتماءهم.

وانعكس ذلك بوضوح في تغيير الصورة الذهنية وبعض التَّصورات الخاطئة عن المتطوعين، وجعل إسهامات المتطوعين ذات قيمةٍ كبرى بالنسبة لهم وللمجتمع، وظهرت الجمعية ومتطوعيها للمجتمع بمظهرٍ احترافيٍّ يوازي أفضل الجهات في التنظيم والتنفيذ على مستوى المملكة.

والرَّائر اليوم لحسابات الجمعية يشعُر بالفخر وهو يتصقَّح ويرى إسهامات المتطوعين وأثرهم واحتفاء الجمعية ومباهاتها بهم وتأمينها لجهودهم.. فما بالك بالمتطوع الذي يعمل معهم؟!



أسفر نجاح هذه التجربة عن عددٍ من التوصيات التي تودُّ الجمعية مشاركتها، وهي:

الاستمرارية وديمومة الممارسات  
الفعّالة تصنع هويّة فريدة لتفعيل  
العمل التطوّعيّ بالجهة، فإبراز جهود  
المتطوّعين كان فكرةً لمعالجة تحدّي  
قائم، ثم أصبح سمةً تميّز الجمعية  
لدى المجتمع والمتطوّعين.

لا بدّ أن تكون نهية إيجاد الحلول  
والبدائل وتجربتها حاضرةً لدى فريق  
العمل حضورًا مستمرًا؛ لأنّ طبيعة  
العمل التطوّعيّ محفوفةٌ بالتحديات.

أهميّة تحلّي فريق عمل إدارة التطوّع  
بروح التّحدي، والخروج من منطقة  
الراحة لتفعيل العمل التطوّعيّ،  
وتسجيل قصص النّجاح.

أهميّة التّنوع في وسائل وأشكال  
تقدير المتطوّعين وإبراز جهودهم  
للمجتمع.

إشراك وجهاء المجتمع والمؤثّرين  
والجهات الأخرى لمساندة الجمعية  
في تفعيل العمل التطوّعيّ، والاحتفاء  
بجهود المتطوّعين وإبرازها، يعمّق الأثر  
ويخلق مجتمعاتٍ متكاتفّةً وداعمةً.









المجال الثامن

# استدامة المبادرات والمشاريع التطوعية<sup>١٣١٦</sup>

# استدامة المبادرات والمشاريع التطوعية

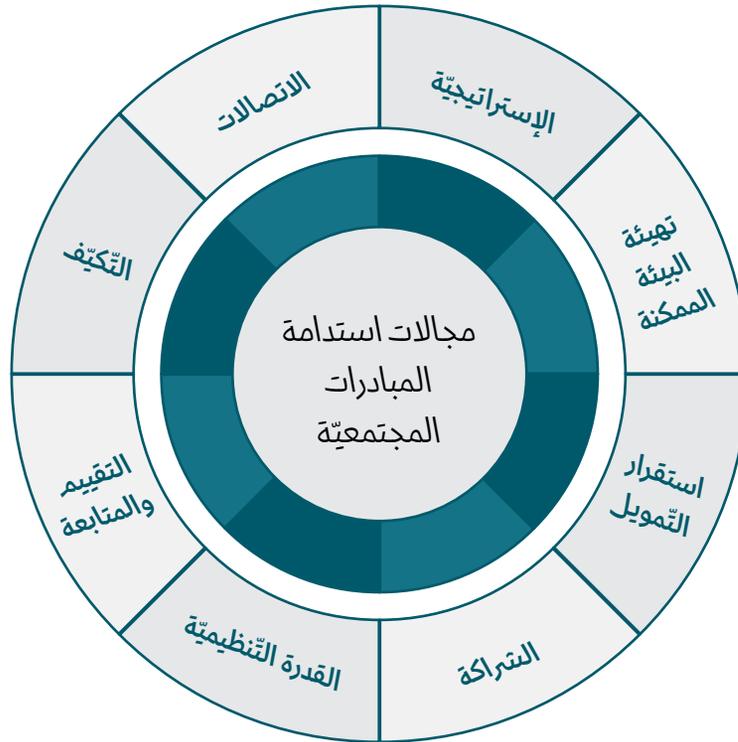
الاستدامة أحد المفاهيم الحديثة التي غيرت طريقة تفكير العالم عند التعامل مع الموارد الموجودة، ولا تقتصر على المال فقط! بل تشمل عوامل أخرى قد تكون أكثر أهمية.

## الاستدامة بإيجاز:

هي القدرة على الاستفادة من الموارد الحالية الممكنة، والمحافظة على المبادرات والمشاريع وفوائدها مع مرور الوقت.

## المجالات الثمانية لاستدامة المبادرات المجتمعية:

طور مركز أبحاث وتقييم الصحة العامة بجامعة واشنطن، في سانت لويس، إطار عمل متكامل لاستدامة المبادرات المجتمعية، وطُبق على الكثير من برامج الخدمة الاجتماعية والرعاية الصحية، حيث يتكون إطار العمل من ثمانية مجالات رئيسية؛ وهي:



## المجال الأول: الإستراتيجية

الإستراتيجية هي: النّظام الذي تنتظم فيه جهود الاستدامة جميعًا، وبدون التّوجّه الإستراتيجيّ ستنغمس المبادرات والمشاريع في الأعمال اليوميّة، وتبقى متفرقةً وغير مترابطة؛ لذا فإنّ الإستراتيجية تجمع بين مجالات الاستدامة الأخرى وتجعلها موجهةً تجاه التّناجج المرغوب فيها.

١. حدّد هدفًا لكل مجال من مجالات الاستدامة، واحرص على أن يصف الهدف التغيير الذي تريد حدوثه، ومراعاة خصائص صياغة الهدف SMART (محدّد- قابل للقياس- يمكن تحقيقه- ذو صلة- مقيّد بوقت).	<b>كيف يمكنك إعداد التّوجه الإستراتيجي؟</b>
٢. اكتب خطوات عملي لكل هدف توضّح الأساليب والأنشطة التي ستنفّذها لتحقيق كل هدف، وكلما أصبحت أكثر تفصيلاً كان التّطبيق أسهل.	
٣. طبّق مبدأ التّشارك، وضع في اعتبارك أصحاب العلاقة الذين يجب إشراكهم في أي خطوة من خطوات العمل، وكيف ستقوم بذلك.	
٤. حدّد الموارد التي تحتاج إليها لإنجاز كل خطوة، ويدخل في ذلك: المال، والأشخاص، والوقت، والبيانات، والمواد، وغير ذلك.	
٥. وضّح المعالم التي ستقيس بها تقدّمك (مؤشّرات أداء)، واحرص على أن تكون رقميّة، فمثلاً يمكن اعتماد (تنفيذ شركتين- زيادة نسبة رضا المستفيدين- إضافة وتدريب (٣) ثلاثة أعضاء أكفاء للفريق- وهكذا ...).	

## المجال الثاني: تهيئة البيئة الممكنة

ويقصد به وجود مناخ داخليّ وخارجيّ داعمٍ لمبادراتك ومشروعك، فيجب التّحقّق من أنّ صناع القرار أو المؤثّرين في مجال قضيتك يدعمونك، ولكي تحصل على دعمهم يجب أن تعطيهم قدرًا من الاهتمام والعناية، وعادةً ما يؤدّي كسب ولاء هؤلاء المؤثّرين لاحقًا إلى توفير الموارد الماليّة أو حتى الأنظمة الدّاعمة لتسهيل عملك.

١. قم بتحليل أصحاب العلاقة لمعرفة من الذي تحتاج إلى إعلامه أو التّأثير به، ومستوى نفوذ كلّ منهم.	<b>كيف يمكنك تهيئة البيئة الممكنة؟</b>
٢. حدّد نقاط التّدخل التي تطمح إليها من كلّ صاحب علاقة، والإجراء الذي تتوقّع منه اتّخاذه.	
٣. حدّد المجموعات أو الأفراد الذين يمكن أن يكونوا نقاط اتّصال مع أصحاب العلاقة المحتملين، واعمل على ضمّهم إلى مشروعك.	

## المجال الثالث: استقرار التمويل

التخطيط لتمويل مستقر لبرنامجك لتغطية الاحتياجات طويلة المدى، أحد عوامل نجاح البرنامج، وكلما تذبذب التمويل أصبحت المحافظة على جودة الخدمات أكثر صعوبة، والمشاريع التي تعتمد على مصدر تمويل واحد، أكثر عرضة لانخفاض هذا التمويل أو توفُّفه.

١. خطط لتوفير تمويل يغطي احتياجات المبادرات الأساسية بما في ذلك فريق العمل المؤهل.	<b>كيف يمكنك إنشاء قاعدة تمويل مستقرة؟</b>
٢. خطط لأهداف قصيرة المدى وطويلة المدى؛ للحصول على مصادر تمويل متنوعة.	
٣. احرص على تحقيق التَّكْيِيف في خطتك لتكون مرنة في التعامل مع المتغيِّرات والاتِّجاهات الجديدة، أو العجز المتوقَّع.	
٤. استكشف خيارات الدَّعم والتمويل المختلفة: المؤسسات المانحة- الشركات والمسؤولية المجتمعية- فعاليات التمويل الجماعي- ريادة الأعمال الاجتماعية- رسم الخدمات- وغير ذلك.	

## المجال الرابع: الشراكة

يوفر لك الشركاء موارد وخبرات وخدمات مختلفة، كما يعملون معك على إيصال القضية التي تعمل عليها لبقية أفراد المجتمع وأصحاب العلاقة، ويجب أن تركز الشراكة على تنمية الاتصالات بين مشروعك ومبادرتك وأصحاب العلاقة، بما في ذلك تشكيل التحالفات.

١. حدِّد الأفراد أو المنظمات التي تحتاج إلى عناية أكبر للاستمرار في الشراكة، وخذ ذلك بعين الاعتبار في أثناء إعداد خطة أصحاب العلاقة.	<b>كيف يمكنك تحقيق شراكات فاعلة؟</b>
٢. حدِّد الأفراد والجهات التي لا تشارك معك الآن، ولكنهم متأثرون بقضيتك أو مؤثرون فيها، وحدِّد كيف يمكنك إشراكهم.	
٣. حدِّد أهداف كل شراكة، وما يحتاج إليه كل شريك، والفوائد التي ستعود عليه من المشاركة معك، وكيف تتقاطع قيمه مع قيمك، أو قضيتك قضيتك.	
٤. حافظ على الشراكة، واعمل على تنميتها من خلال التواصل الدائم والتقدير المستمر، وإبقائهم على اطلاع دائم بالمستجدات التي تزيد اهتمامهم وتحفظ بمشاركتهم بنشاطهم منهم.	

(للاستزادة يمكنك الاطلاع على التحدّي العاشر بعنوان: **الشراكة بين القطاعات الثلاثة لتفعيل العمل التطوعي**)

## المجال الخامس: القدرة التنظيمية

تشمل القدرة التنظيمية: توافر القيادة الفاعلة، وتوافر عددٍ كافٍ من الموارد البشرية والمواد اللازمة لهم.

١. اعمل على المواءمة بين المبادرة أو المشروع، وبين أهداف كبرى وأهدافك الشخصية كذلك، فإذا كانت المبادرة تسيء في سياقٍ مختلفٍ عن الأهداف فستكون الاستدامة صعبةً.	<b>كيف يمكنك زيادة القدرة التنظيمية؟</b>
٢. حدّد كيفية توفير مواردٍ بشريةٍ ومواردٍ ماديةٍ تلبّي متطلبات المبادرة أو المشروع؛ من خلال تطبيق مبادئ استقطاب المتطوعين واستبقائهم، والشراكات الفاعلة.	
٣. تأكد من التطوير المستمر لفريقك وتحقيق التّموّ والتّعلّم.	
٤. خطّط وتابع متابعة مستمرة، لاستبقاء أعضاء الفريق الأساسيين، الذين يعزّزون فُرص نجاح مبادرتك.	
٥. استعدّ دائمًا ببناء صفّ ثانٍ، وعزّز مبادئ القيادة الفاعلة.	

## المجال السادس: التقييم والمتابعة

يمنحنا التقييم رؤيةً واضحةً عن المبادرة والمشروع التّطوعي، ويُمكننا من إبقائها في المسار الصّحيح، كما يُظهر الانحرافات مبكرًا؛ لنستطيع تصحيح المسار وتحقيق التّناجج والأهداف. كما يمكّننا جُمع المعلومات عن المشروع وتأثيره دوريًا، من كسب التأييد والدّعم، ويجعلنا نتأكد من جدوى الاستمرار في المشروع إذا كان يحقّق نتائج، ويعطينا مبرراتٍ قويّةً لاستمرار المشروع، والحصول على مصادر تمويلٍ جديدةٍ، أو يخبرنا مبكرًا بضرورة الاستغناء عن هذا المشروع.

١. تأكد من قدرة فريق العمل على جمع البيانات وتحليلها وإصدار تقاريرٍ قيّمةٍ عنها.	<b>كيف يمكنك تصميم عملية تقييم ومتابعة؟</b>
٢. جهّز نموذجًا منطقيًا لجمع البيانات، وتحقّق من تلبية التّمودج لاحتياجات قراءة التّناجج التي تحاول تحقيقها.	
٣. اجمع معلوماتٍ دوريّةً من المستهدفين والمستفيدين من مشروعك؛ لمعرفة مدى فاعليته واحتياجاتهم المستجدة.	
٤. اعقد اجتماعاتٍ دوريّةً لمراجعة المعلومات والتّقارير، وضع الخطط بناءً عليها لإجراء التّغييرات أو الاستمرار في تحقيق التّناجج الحاليّة.	

## المجال السابع: التّكّيّف

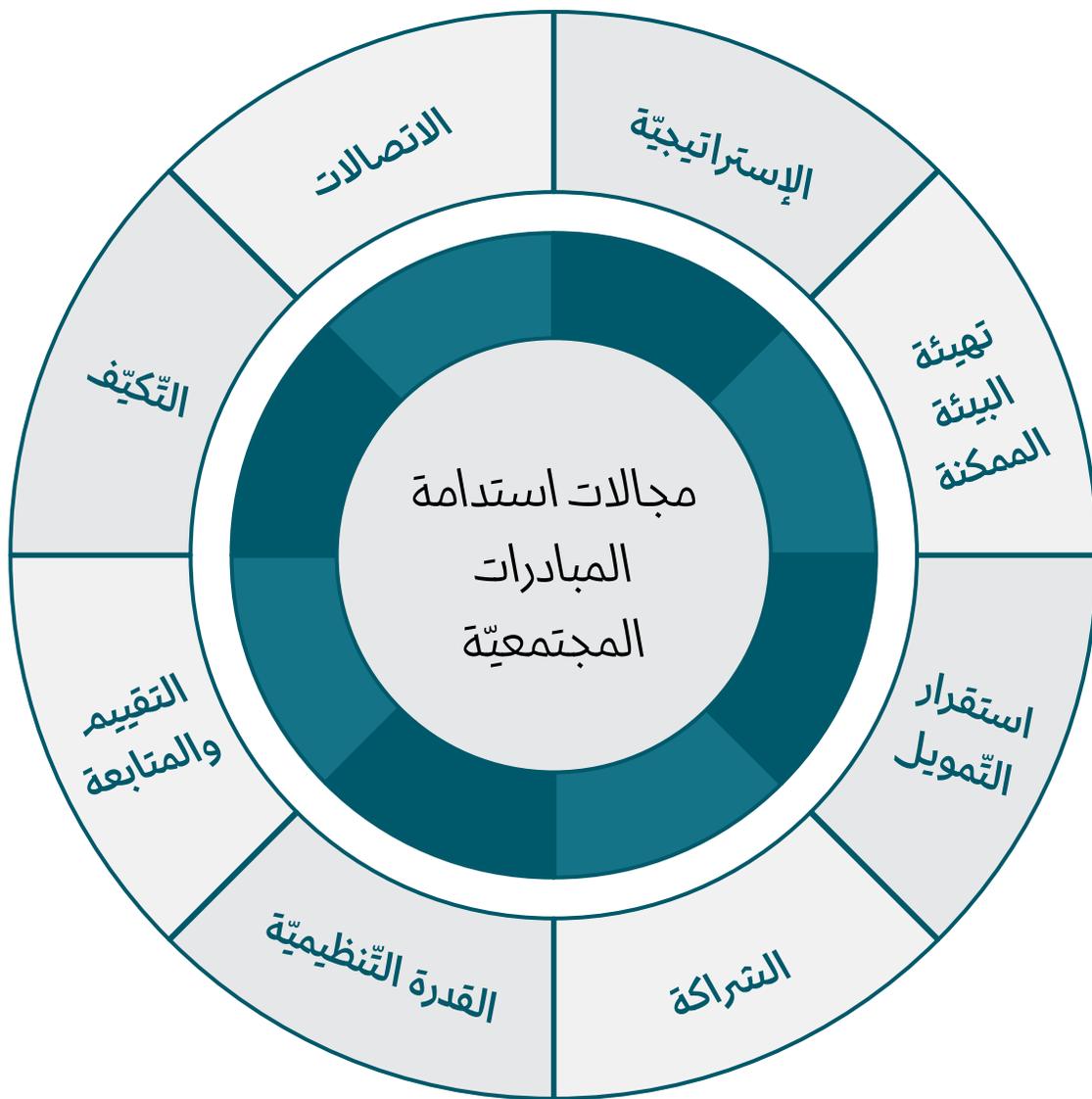
تتغير الطّروف وتظهر مستجّداتٌ، وسيكون لها تأثيرٌ أكيدٌ على مشروعك، ولا تعني الاستدامة إبقاء جميع مكوّنات مشروعك كما هي مع مرور الوقت، وإنما المحافظة على المكوّنات الفعّالة والأساليب الملائمة لتحقيق النّتائج، ويتطلّب ذلك قدرًا كبيرًا من المرونة والتّكيف مع الطّروف والمتغيّرات، لتحسين جودة المشروع أو المبادرة والاستمرار في تقديم خدمةٍ مجتمعيّة ذات أثرٍ.

١. حدّد مع أصحاب العلاقة والمستفيدين المكوّنات ذات الأولويّة والتي يجب أن تبقى وتستمرّ ليكون المشروع قابلاً للتّوسّع في الأثر والتّقليل من العبء.	<b>كيف تجعل مبادرتك أو مشروعك ذا قدرة على التّكيف؟</b>
٢. راجع تقييم مكوّنات المشروع دوريًا، وحدّد المكوّنات التي يجب إيقافها أو تكييفها، وأعدّ توجيه الموارد للمكوّنات ذات الأولويّة.	
٣. كلّف شخصًا أو أشخاصًا ليقوموا مطلعين على أفضل الممارسات في القضية التي تعمل عليها، وتطوير آليات العمل بناءً على ذلك.	
٤. تواصل تواصلًا مستمرًا مع المستفيدين لمعرفة مدى ملائمة المشروع لاحتياجاتهم وكيف يمكن تحسينه.	

## المجال الثامن: الاتّصالات

يحتاج أفراد المجتمع إلى أن يعرفوا مشروعك، وسبب أهمّيّته، وكلما زاد عدد الذين يعرفون القضية التي تعمل على معالجتها أو المشكلة المجتمعيّة التي تسعى لحلّها، زاد عدد الأشخاص المحتملين لدعم مشروعك ومبادرتك؛ فيمكن للمشروع مواصلة تقديم الخدمات على المدى الطّويل، فيجب أن يكون هناك تواصلٌ فاعلٌ مع أصحاب العلاقة وعموم المجتمع حول مشروعك أو مبادرتك.

١. خطّط لتسويق نشاط المشروع أو المبادرة وأهدافها ونجاحاتها وأهمّيّتها، إلى مجموعاتٍ متنوّعةٍ: (أصحاب العلاقة- وسائل الإعلام- المستفيدين- عموم المجتمع)، وخصّص رسالته ووسيلة اتصال تناسب كلّ شريحة من شرائح جمهورك المستهدف.	<b>كيف يمكن أن تخلّق اتّصالًا فعّالًا لمشروعك أو مبادرتك؟</b>
٢. طوّر خطة اتصالٍ داخليّةٍ إذا كان فريق العمل من مستوياتٍ تنظيميّةٍ مختلفةٍ ومتعدّدةٍ، واحرص على أن تبلّغ المعنيين من القادة وغيرهم بنتائج المشروع وما يحقّقه من تقدّم.	
٣. حدّد قنوات اتّصالٍ إعلاميّةٍ رئيسيّةٍ، ووظّفها في الطّهور الإعلامي المتّظم.	
٤. احتفلن بالتّجّاحات المرحليّة دوريًا، وأشرك أصحاب العلاقة بجميع مستوياتهم وشرائحهم في هذا الاحتفال، حسب حجم الإنجاز، فقد يكون الاحتفال رسالةً بريديّة تشكر فيها جميع المعنّين؛ لمشاركتهم، وقد تكون احتفاليّةً رسميّةً.	



# التَّشَارِكِيَّةُ فِي بِنَاءِ الإِسْتِرَاتِيْجِيَّةِ، سَبِيْلُ لِاسْتِدَامَةِ الْمَبَادِرَاتِ وَالْمَشَارِيْعِ الْمَجْتَمَعِيَّةِ



مؤسسة سالم بن محفوظ الأهلية  
Salem Bin Mahfouz Foundation

مؤسسة

سالم بن محفوظ الأهلية



[www.sbmf.org.sa](http://www.sbmf.org.sa)



[info@sbmf.org.sa](mailto:info@sbmf.org.sa)



@Sbmfsa



جدة



## قصة (مؤسسة سالم بن محفوظ الأهلية)

### في تحقيق استدامة العمل التطوعي في التعليم

تمثل فئة الطلاب في مراحل التعليم العام والمرحلة الجامعية شريحة واسعة من سكان المملكة العربية السعودية، وتبلغ نسبة طلاب المرحلة الثانوية ما يقارب (٢١٪) من إجمالي طلاب التعليم العام، وهذه المرحلة العمرية تمثل نقطة اكمال شخصية الطالب والطلبة، وتعد فرصة مناسبة لتعزيز ثقافة العمل التطوعي لدى فئة كبيرة من فئات المجتمع؛ ليكون سلوكاً مستمراً لدى أفراد المجتمع.

**ولأن إحدى قضايا المؤسسة الأساسية:** زيادة المشاركة المجتمعية- شارك فريق المؤسسة مع شريحة متنوعة من الخبراء والجهات في إعداد إستراتيجية المؤسسة، وحلّصت هذه الإستراتيجية في إحدى ركائزها إلى التركيز على غرس العمل التطوعي ونشر ثقافة التطوع لدى طلاب المدارس والجامعات؛ ليكون الجهد المبذول ذا أثر مستمراً ومستدام على مرّ الأجيال.

وبدأت المؤسسة بتفعيل العمل التطوعي من خلال إطلاق مجموعة من البرامج وورش العمل، التي صمّمت خصيصاً وفق ممارسات عالمية، موائمة مع الواقع المحلي؛ لتناسب طبيعة الطلاب ومرحلتهم العمرية، وأساليب التعلم المناسبة لهم. وحرصت المؤسسة على أن تكون هذه البرامج منتهية بالتطبيق العملي وخوض التجارب التطوعية؛ ليستشعر الطلاب روح العمل التطوعي وآثاره الإيجابية، فكانت حزمة متكاملة من المشاريع اشتملت على برامج التأهيل والتدريب، ثم التطبيقات العملية من الطلاب لتصميم مبادرات تطوعية، تنتهي بالممارسة العملية، وتنفيذ هذه المبادرات في جوّ تفاعليّ تُوفّر فيه المؤسسة كلّ الدعم الإداري والفنيّ واللوجستيّ، بالتعاون مع إدارات التعليم والمدارس والجامعات، وكذلك أطلقت المؤسسة مسابقات نوعية على مستوى مناطق المملكة؛ لتكون تجربة الطلاب ثرية وفريدة في ممارسة العمل التطوعيّ.

**وحققت المؤسسة من خلال هذه البرامج والمشاريع نتائج نوعية،** ولمس فريق العمل وإدارة المؤسسة أثراً كبيراً في نفوس الطلاب والطلّابات، وكان السؤال الذي يشغل أذهانهم: عن كيفية استدامة هذه البرامج والمشاريع التي تخدم هذه الفئة، وجعلها جزءاً من المدارس والجامعات.

ومن خلال أسلوب المؤسسة في إنضاج المشاريع ودراسة التجارب والممارسات، توصل فريق العمل إلى تحويل هذه المشاريع من مشاريع تطلقها المؤسسة إلى مشاريع تُنفذ من خلال وحدات للعمل التطوعي في إدارات التعليم والجامعات؛ وهو الأمر الذي سيبيّن قدرات الشركاء في بناء وتخطيط وتنفيذ مبادرات ومشاريع تطوعية مستدامة للطلاب والطلّابات في المؤسسات التعليمية.



انتقل فريق العمل بعد التأكيد على قناعة الجهات وتبنيها لوحدات العمل التطوعيّ إلى مرحلة التأسيس، بدءًا من بناء الأدلة اللازمة لتأسيس الوحدة، والبرامج التدريبية لذوي العلاقة من المشرفين والمعلمين والطلاب، ومرورًا بإعداد خارطة عملٍ لكل إدارة تعليم، ومدرسة، وجامعة؛ لتوضيح كيفية استدامة العمل التطوعيّ على مستوى إدارات التعليم والجامعات، ثمّ عرض المشروع تفصيليًا على المؤسسة التعليمية المستفيدة، وتحديد مسؤولٍ عن العمل التطوعيّ في تلك الجهة، وربطه بالنشاط الطلابيّ؛ لفتح آفاقٍ متنوّعة لتفعيل العمل التطوعيّ في المؤسسات التعليمية، وبدأت هذه الوحدات بعد تأسيسها في تنفيذ مبادراتٍ ومشاريع تطوعيّة نوعيّة.

وحرصًا على استدامة العمل التطوعيّ في الجهات، وانطلاقًا من إحدى ركائز نجاح العمل المؤسسيّ- وهي توافر الكوادر المؤهّلة- عملت المؤسسة على توسيع دائرة المؤهلين من المشرفين والمعلمين وأعضاء هيئة التدريس، ورفع وعيهم؛ ليكون لدى الجهات والمؤسسات التعليمية أكبر عددٍ ممن لديهم الرغبة والكفاءة لتفعيل العمل التطوعيّ.

ولم تكتف المؤسسة بتأهيل المشرفين والمعلمين وأعضاء هيئة التدريس فقط، بل أضاف فريق العمل بالمؤسسة مجموعةً من الأنشطة لتمكين الطلاب في المدارس والجامعات من إدارة العمل التطوعيّ وتفعيله؛ تأكيدًا لأهمية استدامة المشروع وتفعيل العمل التطوعيّ لدى كل الجهات التي أنشئت بها الوحدات، ومن جميع منسوبي الجهة.





«تشهد المؤسسة اليوم ثمرة جهودها استمراريًا في تفعيل العمل التطوعي منذ عام ٢٠١٥ إلى يومنا هذا، فعلى مستوى الجامعات أُسست (٧) سبع وحدات عمل تطوعي، موزعة بين منطقة مكة المكرمة والمدينة النبوية، ومنطقة جازان، يتم تفعيلها من خلال (٧٦) ستة وسبعين عضوًا في هذه الوحدات، تم تمكينهم بـ (٢٠) عشرين دليلاً ومنهجًا مصممًا لتفعيل العمل التطوعي ونشر ثقافته، وتم تنفيذ (١٠) عشرة ملتقيات، و(١٦٤) مئة وأربع وستين فعالية تطوعية في الجامعات، شارك فيها (٧,٤١٩) سبعة آلاف وأربع مئة وتسعة عشر طالبًا وطالبة، واستفاد من مبادراتهم التطوعية (١٣١,٥٧٩) مئة وواحد وثلاثون ألفًا وخمسة مئة وتسعة وسبعون مستفيدًا ومستفيدة.

أما على مستوى إدارات التعليم، فقد أُسست (١٨) ثمان عشرة وحدة تطوعية، و(١١٤) مئة وأربعة عشر ناديًا تطوعيًا، وتم تأهيل (١٧١) مئة واحد وسبعين مشرفًا ومشرفة، و(٤٠٦) أربع مئة وستة معلمين ومعلمات، و(١٠,٣٣٣) عشرة آلاف وثلاث مئة وثلاثة وعشرين طالبًا وطالبة، على تصميم المشاريع التطوعية وتنفيذها، ونفذوا (٩٢٦) تسعة مئة وستة وعشرين مشروعًا تطوعيًا، بإجمالي (٥٨٩,٦٠٥) خميس مئة وتسعة وثمانين ألفًا وست مئة وخميس ساعات تطوعية».

وأصبح العمل التطوعي مُكوّنًا أساسيًا في هذه المؤسسات التعليمية، وجزءًا من ممارسات منسوبيها من الطلاب والمعلمين وأعضاء هيئة التدريس، وتفاعل المؤسسة بجيلٍ واعدٍ يتبنى العمل التطوعي، ويُدرِك مسؤوليته تجاه مجتمعه، ويحقّق التكافل بممارساته اليومية.





وخلصت (مؤسسة سالم بن محفوظ الأهلية) من خلال تجربتها في تفعيل العمل التطوعي ونشر ثقافته، إلى التوصيات التالية:

التخطيط للاستدامة قبل بدء العمل على المشاريع، يساعد على التنبؤ بالخطوات المستقبلية وتحقيق الاستدامة عملياً.

من أهم عوامل تجاوز العقبات: استخدام النهج التشاركي في رسم التوجهات الإستراتيجية، وتصميم الحلول والمبادرات، ومواجهة التحديات.

أهمية تحديد القضية على مستوى إستراتيجي، وتوظيف أدوات التفكير والتخطيط الإستراتيجي لمعرفة أبعاد القضية، واختيار الأهداف المتعلقة بها.

رفع الوعي الجماعي تجاه القضايا المجتمعية، والعمل التطوعي تحدياً، وبناء القدرات والكفاءات المؤهلة، يساعد في استدامة المشاريع التطوعية.

تعزيز فناعة أصحاب القرار بالعمل التطوعي، وتأكيد رغبتهم في تفعيل العمل التطوعي والتزامهم به، من ركائز النجاح والاستمرار.





# الشراكات الفاعلة سبيل لاستدامة المبادرات والمشاريع المجتمعيّة



مؤسسة وقف شباب خير أمة  
ريادة - تطوع - تمكين

مؤسسة وقف  
شباب خير أمة

[www.Khiromh.org](http://www.Khiromh.org)



[info@khiromh.org](mailto:info@khiromh.org)



[@khir\\_omh](https://twitter.com/khir_omh)



الرياض



## قصة (وقف شباب خير أمة)

### في استدامة العمل التطوعي

بدأت مجموعة من المتطوعين الراغبين في بذل الخير، الشغوفين بالعمل التطوعي، في ممارسة شغفهم في عام ٢٠٠٧، بعدد لا يتجاوز (١٧) سبعة عشر متطوعاً، ينطلقون من مهاراتهم الشخصية، ويتلمسون الاحتياجات المجتمعية، ويصممون مبادرات تطوعية لسد هذه الاحتياجات، لم تكن بدايتهم مثاليّة، ففي كلّ مرّة يصمّم الفريق مبادرة تطوعية ويشرع في تنفيذها، لا يلبث أن تنهال عليهم الأسئلة: من أنتم؟ ولأيّ جهة تتبعون؟

لقد كان الفريق يعي جيداً الإجابة على السؤال الأول: (من أنتم؟)، وكانت إجابة السؤال الثاني حاضرة أيضاً لديهم؛ فهم جزء من مجتمعهم، يحملون همومه ويحققون طموحه، ولكن الإجابة المؤسسية لم تكن سهلة، فكانت مبادراتهم التطوعية تُنفذ مرّة بوصفهم فريقاً تطوعياً، ومرّة مع مؤسسة تقاطعت أهدافها مع أهدافهم، ومرّة لا يجدون الدعم اللازم لتنفيذ مبادراتهم؛ فتبقى نفوسهم التواقّة متلهفة للبحث عن الحلول والأفكار لتنفيذها.

وهذه التجارب المتعدّدة، جعلت المتطوعين مع الفريق يمرّون بخبراتٍ متنوّعة، وفي بعض تلك التجارب يصطدمُ الشباب الشغوف بالعمل التطوعي، ببعض العبارات التي تصل إلى مسامعه مرّة تلو الأخرى: (العمل التطوعيّ مضيعه وقت!)، فقرّر الفريق أن ينتقل إلى كيانٍ مؤسسيّ لنشر ثقافة العمل التطوعيّ، وتصحيح المفاهيم المرتبطة به، ويتبّى ويدعم مبادرات الشباب الضموح الراغب في خدمة مجتمعه وبذل الخير والنفع للآخرين.



"لقد شكّل هذا الفريق شباباً يحملون في أنفسهم مسؤوليّة تتجاوز ذواتهم ومنافعهم لتتعدى إلى غيرهم وإلى مجتمعهم، فهم ينتمون إلى خير أمةٍ [كنتم خير أمةٍ أخرجت للناس] آل عمران ١١٠، وهم من خيرة الناس في هذه الأمة [أحبّ الناس إلى الله أنفعهم للناس] فاخاروا لأنفسهم مسمى فريق (خير أمة)".

بدأ الفريق في البحث عن التجارب الدولية، وطلب رأي مجموعة من المستشارين لإنشاء كيانٍ متخصصٍ في مجال العمل التطوعي، وقرّر الفريق إنشاء كيانٍ وقيٍّ ليكونَ أُنموذجًا مؤسسيًا لتفعيل العمل التطوعي ونشر ثقافته، وفي عام ٢٠١٥، أُسس (وقف شباب خير أمةٍ للأعمال التطوعية)، واختار فريق الوقف توجهه الإستراتيجي ليكون جهةً رائدةً في العمل التطوعي وتبني المتطوعين وتوفير الفرص والمبادرات التطوعية.

وعندما يسمع المجتمع كلمة (وقف)، يتبادر إلى أذهانهم أنه جهةٌ مانحةٌ تمتلك مواردَ مائيّةً وتقدّم الدّعم للآخرين، إلا أنّ هذا التّصوّر لم يكن صحيحًا، فقد كان أبرز تحديات الوقف عند تأسيسه توفير الدّعم الماديّ لتشغيل الوقف وتنفيذ مبادرته، ولكنّ الفريق لم ييأس، وانطلق في رحلةٍ جديدةٍ لتجاوز هذه التّحديات.

ومن خلال خوضه للتجارب المختلفة، استطاع تطبيق أسلوب عملٍ يركّز على الشراكات مع مختلف القطاعات؛ لتحقيق الاستفادة للوقف ولمبادراته، فعقد مجموعةً من الشراكات في مختلف المجالات لتوفير الدّعم الماديّ والموادّ التي يحتاجونها في تفعيل العمل التطوعي، وساعدهم في ذلك قلةٌ تكاليفهم التشغيلية، فجميع فريق العمل من المتطوعين، وبدأت الشراكات تؤتي أكلها، لكنّ المحافظة على الشراكات كانت أصعب من عقدها، فالشركاء يتوقّعون الكثير، فعمل فريق الوقف على تعزيز مبدأ الشفافية والمصداقية مع جميع الشركاء، بإعداد تقاريرٍ دوريةٍ توضح جهودهم ومنجزاتهم، والتأكد من إيصالها إلى أصحاب العلاقة، ليلمس الشركاء الأثر الاجتماعيّ الذي يتحقّق من خلال الشراكة مع الوقف، كما عملوا على تفعيل قنوات تسويقٍ فاعلةٍ للوصول إلى شرائح أكبر من الشركاء وأفراد المجتمع.

وانتشر اسم الوقف محليًا ودوليًا، وأصبح وجههً للمتطوعين والدّاعمين والمؤسسات والجهات الرّغبة في تنفيذ مبادراتٍ نوعيةٍ، وأصبحت تجربته محطّ أنظار الكثير من الفرق التطوعية والجهات المجتمعية، فتضاعفت المسؤوليّة على هذا الكيان المؤسسي وفريق العمل المتطوع، ووضّعوا أمام تحدياتٍ متجدّدة، تمثّلت في الاستجابة لهذه الأعداد الكبيرة من المتطوعين والشركاء الذين منحوهم الثقة والمسؤولية، فقرّر الفريق توسيع نطاق تأثيرهم، وانطلقوا يعملون على بناء قدرات المتطوعين ورفع كفاءتهم في مناطقٍ مختلفةٍ في المملكة، حتى وصلوا إلى (٤٠) أربعين مدينةً، واستقطبوا شركاء دوليةً من (٨) ثمان دولٍ إقليميّةٍ وعالميّةٍ، فأضافوا خبراتهم إلى تلك المؤسسات، ونقلوا الخبرات العالمية إلى المجتمع المحليّ.

وعمل فريق الوقف من المتطوعين على تطوير وتنظيم العمل التطوعي في الكثير من الفِرَق التَّطَوُّعِيَّة والجهات غير الربَّيَّة، و(مأسسة) العمل التَّطَوُّعِيَّ لديهم بناءً على خيراَتهم وتجاَرِبهم المتنوِّعة. فانتقلت مسؤوليَّتهم من استدامتهم- بوصفهم كياناً مؤسَّسياً فاعلاً في العمل التَّطَوُّعِيَّ- إلى استدامة العمل التَّطَوُّعِيَّ في المجتمع ليكون ثقافَةً راسخَةً لديهم، وصمَّموا لهذه الغاية مساراتِ عملٍ ضمَّن هيكَلهم الإداريَّ؛ قائمَةً على تبَيِّ المبادرات التَّطَوُّعِيَّة، وبناء الكيانات التَّطَوُّعِيَّة، وتقديم التَّاهيل والاستشارات في استدامة وتطوير الأعمال التَّطَوُّعِيَّة.

وتبَيَّن (مؤسَّسة وقف شباب خير أمة) مبدأً أساسياً في العمل التَّطَوُّعِيَّ ليكون مستداماً على مستوى الفرد ذاته أيضاً، فيجب أن يكون لدى المتطوِّع أهدافٌ واضحةٌ من تطوِّعه ونتائجٌ متحقَّقة، وعزَّز الوقف هذا المبدأ لدى (١٦,٠٠٠) ستَّة عشر ألف متطوِّع في مختلف مناطق المملكة، وكان أبرز شواهد استدامة أعمالهم: إسهامهم الفاعل في مواجهة جائحة (كورونا)، فبينما كان الحظر يقيد حركة كثير من الجهات والأفراد، كان (وقف شباب خير أمة) ومتطوِّعيه في حراكٍ مستمرٍّ، ومبادراتٍ مستدامةٍ، وعملٍ دوَّوبٍ في كلِّ المجالات التي كان المجتمع بحاجةٍ إليها.



وأصبحت تجربة (وقف شباب خير أمة) مصدر إلهام للمؤسسات التطوعية في تحقيق الاستفادة المادية والبشرية، وتلخصت توصياتهم فيما يلي:

دراسة الخيارات والتجارب السابقة  
من أساسيات الوصول إلى الحلول  
المستدامة.

طاقات الشباب ومهاراتهم نقطة قوة  
يجب أن تستثمر ويجب أن تتاح لهم  
فرصة القيادة والتأثير والتمكين.

اختيار الأشخاص المناسبين الذين  
يشتركون في الأهداف والغايات،  
عنصر مهم لتأسيس مشاريع نوعية  
مستدامة.

تطبيق مبادئ المصداقية والشفافية  
مع أصحاب العلاقة الداخليين  
والخارجيين، يسهم إسهامًا فعالًا في  
تجاوز التحديات، وعندها تكون الحلول  
فعالة وبتبناها الجميع.

كفاءة وفعالية أسلوب العمل المبني  
على الشراكة في العمل التطوعي،  
وإسهامه في تحقيق الاستفادة في  
جميع المجالات.









المجال التاسع  
تفعيل التطوع في القطاع  
الخاص

# تفعيل التطوع في القطاع الخاص

إنّ لتطوع القطاع الخاص مهمةً في منظومة العمل التطوعيّ، فهو مصدرٌ وفيرٌ للمورد البشريّ المؤهل الذي يمتلك المهارات والقدرات لمساعدة القطاع غير الربحيّ في التّموُّ والتّوسُّع في مجالات تقديم الخدمات، ومن خلال تفعيل التطوع داخل القطاع الخاص، وتحفيز الموظّفين للمشاركة في القضايا المجتمعيّة؛ عن طريق برامج مسؤوليّتها المجتمعيّة، تتعرّز لديهم قيمّ المواطنة وحسّ المسؤوليّة، بل ينعكس أيضًا على أدائهم المهنيّ في الشّركة، ومستوى رضاهم عن البيئّة التي يعملون فيها.

من الموظّفين المتطوعين راضون نوعًا ما، أو راضون جدًّا، عن بيئات العمل التي يعملون فيها.	٪٩٣
من جيل الألفيّة يعدّون وظيفتهم أكثر إرضاءً عندما تتاح لهم الفُرص لإحداث تأثيرٍ إيجابيّ في المجتمع.	٪٨٨
من الموظّفين سيختارون العمل في شركةٍ مسؤوليّة اجتماعيًّا، حتى لو كان ذلك يعني الحصول على راتبٍ أقلّ. <sup>١٤</sup>	٪٥٥

كما أنّ المنافع لا تقتصر على الموظّف فقط، وإنما أيضًا ستعود على المنظّمة، ولعلّ من أبرزها:



نسبة ماتمّله منشآت القطاع الخاصّ في نهاية ٢٠٢٠ من إجمالي المنشآت في المملكة. <sup>١٥</sup> ٪٩٩,٧٩



١٤ - Recharity, "Corporate Giving Statistics for Nonprofits & Companies", Online, June 2021  
١٥ - المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعيّة، "التقرير الإحصائيّ السنويّ"، الرياض، 2020.

# كيف يمكن للمنشآت في القطاع الخاص تفعيل التطوع داخلها؟

## أولاً: التخطيط لبرامج تفعيل التطوع داخل المنشأة

في هذه الخطوة تحدد المنشأة القضايا المجتمعية التي تتلاءم مع أهدافها من العمل التطوعي، وطبيعة البرامج التطوعية التي سيشارك فيها الموظفون، ومن الجدير بالذكر هنا معرفة أشكال التطوع للقطاع الخاص؛ وهي كالتالي:

- التطوع العام: وهي البرامج التطوعية التي لا تشترط وجود خبرة أو معرفة لتنفيذها، ومن خلال هذا النمط من التطوع يمكنك توسيع دائرة المتطوعين لتشمل أسرهم؛ وهذا يعزز الولاء والانتماء لدى موظفيك.
- التطوع القائم على المهارات (Skills-Based Volunteering SBV): ولا يشترط فيه التخصصية، ومن خلال هذا النمط من التطوع يمكنك اكتشاف مواهب موظفيك ومهاراتهم التي لا تتوافر الفرص عادةً من خلال مهنتهم الرسمية لاستخدامها، واستثمارك لهذه المهارات سيعزز لديهم الشعور بالتقدير، بل قد يعزز وينمي التطوع بعض هذه المهارات.
- التطوع الاحترافي (التخصصي) Pro bono: وهو التطوع القائم على الخبرات في المجال المهني، وقد يكون هذا النمط من التطوع هو الأكثر رواجاً في تطوع القطاع الخاص؛ لما له من تأثير على منظمات القطاع غير الربحي، فمن خلاله يشارك الموظف في أحد أنشطة التمكن، أو في إيجاد الحلول لأحد المنظمات غير الربحية لزيادة قدراتها وإمكاناتها.
- التمثيل الفاعل في مجالس إدارة المنظمات غير الربحية: وهو من أعلى أشكال التطوع قيمةً وأثراً؛ فمن خلاله يمكن إحداث أثر نوعي وإستراتيجي في القطاع المجتمعي، من خلال المشاركة الفاعلة في رسم توجهات الجهات، أو حلّ تحدياتها على مستوى إستراتيجي، والقيام بمسؤوليات عضوية مجالس الإدارة.

## ثانياً: الشراكات والتعاون مع الجهات المجتمعية:

بعد تحديد القضايا المجتمعية والأنماط التطوعية التي سيسهم موظفو الجهة فيها، تأتي خطوة عقد شراكات وتعاونات مع المنظمات غير الربحية التي ستكون مهمتها خلق الفرص التطوعية التي تحدم توجهات كلا الطرفين، وبذلك تتم حلقة الوصل بين القدرات داخل المنشأة وبين الاحتياجات المجتمعية.

[للاستزادة حول بناء الشركات راجع المجال العاشر: الشراكة بين القطاعات الثلاثة لتفعيل العمل التطوعي.](#)

## ثالثاً: رصد آثار إسهاماتك التطوعية وتوثيقها وإبرازها:

تركز هذه الخطوة على كيفية جعل التطوع ضمن الثقافة التنظيمية للمنشأة، وتعزيز التطوع لدى كل العاملين في المنشأة بمختلف المستويات الإدارية، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال عمليات الرصد والتوثيق للمنجزات الكمية والتوعية التي يسهم فيها الموظفون من خلال مبادراتهم المجتمعية، وإبراز هذه المنجزات في التقارير العامة وقنوات التواصل والترويج الخاصة بالمنشأة، مما يخلق سمعةً جيدةً للمنشأة في بيئتها الداخلية والخارجية.

وبذلك يفعل القطاع الخاص مهماته في منظومة العمل التطوعي، ويقدم الخدمات المجتمعية بما يعود عليه وعلى متطوعييه بقيمة مضافةً ومنفعةً متحققةً.

وفقاً لمسح أجرته IBM على (7000) سبعة آلاف مستهلك حول العالم، حول آرائهم في مهمة الشركات ومسؤوليتها الاجتماعية، كانت النتيجة أن معظم المشاركين من المجتمع الأمريكي الذي يبلغ 80٪ من حجم العينة، يميلون إلى الشراء من الشركات التي لديها ممارسات لمسؤوليتها المجتمعية بمختلف أشكالها .



M.Theis, "71% of U.S. Consumers Want 'Socially Responsible' Companies", The Chronicle Philanthropy, March 12th, 2020 - 17

# تفعيل دور الموظفين في البرامج المجتمعية المستدامة

SEDCO  
HOLDING



سدكو  
القايزة

شركة سدكو القايزة  
SEDCO Holding

[www.sedco.com](http://www.sedco.com)



[volunteer@sedco.com](mailto:volunteer@sedco.com)



[@SEDCOHolding](https://twitter.com/SEDCOHolding)



جدة



## قصة (شركة سدكو القابضة)

### في تحويل التطوع إلى ثقافة تنظيمية

كان لدى الإدارة التنفيذية لـ (شركة سدكو القابضة) قناعةً بمهمتها في المسؤولية المجتمعية، تُرجمت هذه القناعة بمشاريع تطوعية؛ مثل توزيع السلال الغذائية وغيرها من المبادرات العامة، وعزمت الإدارة التنفيذية على تحويل هذه القناعة إلى إجراءات أكثر استدامة؛ لتجعل العمل التطوعي سلوكًا نابغًا من الموظفين أنفسهم.

وفي عام ٢٠١٧ أوجدت الشركة كل المقومات والدعم لإطلاق مشروع (بادر)، وكان الهدف من هذا المشروع تفعيل مهمة الموظفين في خدمة المجتمع، وتحويل خدمة المجتمع من مجرد مهام يُنفذها الموظف بتوجيه من شركته، إلى سلوك وعادة يبادر بها الموظف نفسه تحت أطر مُحكّمة ومستدامة.

بدأت الشركة مشروع (بادر) باعتماد مستهدفٍ للعمل التطوعي لكل موظفٍ، وتحديد (٢٠) عشرين ساعةً تطوعيةً لتحفيز الموظفين على المشاركة في العمل التطوعي، ويخضع هذا المؤشر للتقييم الدوري ورصد المتحقق منه على مستوى كل موظفٍ وكل إدارة، وبطبيعة أي تغيير لم يكن هناك تبنٍ أو مشاركة عاليةً من الموظفين، فبعضهم لم يُحِض التجربة، ولم يلمس أثر العمل التطوعي، وبعضهم يرى أن العمل التطوعي يجب ألا يظهر للآخرين ويجب إخفاؤه.

بدأ فريق العمل على تنفيذ حملاتٍ لنشر ثقافة التطوع، وتصحيح المفاهيم الخاطئة لدى الموظفين، ولم تكن عمليةً تصحيح المفاهيم قائمةً على الحملات فقط، بل حرص الفريق على مجموعةٍ من الإجراءات الأخرى لخلق القناعة، فتمّ التواصل المباشر مع مديري الإدارات لتحفيز الموظفين على التطوع، بالإضافة إلى المشاركة المباشرة من القيادات في العمل التطوعي، وكذلك صُممت فرض تطوعيةً نوعيةً للموظفين لحوض تجربة العمل التطوعي وإقناعهم بأثر جهودهم، وبدأ الوعي يرتفع، وزادت مشاركات الموظفين في العمل التطوعي.

ولأنّ (شركة سدكو) تهدف إلى ما هو أكبر من مجرد إشراك الموظفين في العمل التطوعي، أو تحقيق بعض المؤشرات، فهي تهدف إلى جعله سلوكًا للموظفين، فقد خاض فريق العمل تحديًا جديدًا لترسيخ هذا السلوك وترسيخ العمل التطوعي وجعله ممارسات يوميةً، فطور آليات تحفيز خاصةً للمتطوعين؛ مثل الإعلان عن إجماليّ الساعات التطوعية لكل موظفٍ، وتنفيذ تكريم سنويّ للمتطوعين على مستوى الإدارات والموظفين، وأولى الفريق اهتمامًا برصد المنجزات، سواءً في المبادرات العامة أو التخصصية، وتوضيح أثرها وتوثيقها في تقارير، ونشرها للمستويات الإدارية المختلفة، الأمر الذي استرعى اهتمام الإدارة العليا لتكريم المتطوعين.

وفي عام ٢٠٢٠ عقدت الإدارة العليا لقاءً خاصًا بهم، وهذه الممارسة أعطت قيمةً كبرى للمشاركات التطوعية، وأسهمت في تحفيز الموظفين للعمل التطوعي.

وقد حرص فريق العمل على ترسيخ الممارسات التطوعية، فعملوا على زيادة المسؤولية الفردية وحثّ المبادرة لدى منسوبي الشركة، باستمرار أساليب التحفيز المختلفة، والإشادة بالمبادرات الفردية للمتطوعين والاحتفاء بالمتطوعين الذين يحققون أعلى نسبة من الساعات التطوعية، فبدأ الموظف بمعرفة جهات غير ربحية، وتقديم الخدمات التطوعية لهم، والبحث عن فرص تطوعية ملائمة له، وتجاوز أكثر الموظفين الساعات التطوعية المحددة في المؤتمر؛ من خلال مبادراتهم الشخصية في المشاركة التطوعية.



«أصبح الموظفون يشعرون بالفخر بإسهاماتهم وإنجازاتهم التطوعية، ويمارس عددٌ منهم وظيفة سفراء التطوع داخل الشركة، لتحفيز بقية زملائهم على العمل التطوعي، ونشر قصص النجاح والإنجازات.»



وأولى فريق العمل اهتمامًا أكبر بالعمل التطوعي، وابتكر أساليب أكثر تنوعًا واتساعًا في تفعيل العمل التطوعي، فتعددت إسهامات الموظفين في العمل التطوعي، ونتج منها مجموعة من النماذج المميزة على مستوى الموظفين وعوائلهم في مختلف المجالات، وللمثال لا الحصر: فقد أصبح أحد الموظفين عضو مجلس إدارة فاعلاً في عددٍ من الجمعيات الخيرية، ذا مشاركة فاعلة في كثيرٍ من المبادرات النوعية والتخصصية والمهارية، كما زُشح ضمن أفضل (٥) خمسة متطوعين متفاعلين من القطاع الخاص على مستوى المملكة.



«جديرٌ بالذكر أنّ جهةً عالميةً أجرت استبانةً لتقييم بيئة العمل، فكان التطوع هو أعلى نسبة رضا ومشاركة للموظفين من بين جميع المؤشرات الأخرى، والذي ساعد كثيرًا في حصول (سدكو) على أفضل بيئة عملٍ في عام ٢٠١٩».

ويقوم فريق العمل بجهودٍ كبيرٍ للتخطيط والبحث وتصميم المبادرات، بما يغطي احتياجات المجتمع والبيئة والاقتصاد، ليعكس الاستدامة والأثر؛ وهما أحد المؤشرات الرئيسية للشركة، فيتم تنفيذ مبادرات تطوعية كالسلة الرمضانية، وكسوة العيد، أو تنفيذ مبادرات نوعية؛ مثل يوم سدكو التطوعي، وتطوير البيئة التعليمية (فصول - معمل ابتكار - مكتبة)، إضافةً إلى تقديم الاستشارات التخصصية للجمعيات الخيرية، ورؤاد الأعمال، ونشر ثقافة الوعي المالي.

وأسهمت أساليب تعزيز ثقافة العمل التطوعي، وأنماط التطوع المختلفة، والتحفيز المستمر، في تحقيق نتائج كبيرة وأثرٍ ملموسٍ على فريق العمل، ففي عام ٢٠٢١ شارك أكثر من ٩٢٪ من موظفي الشركة في الأعمال التطوعية، وحقق متطوعو الشركة (٢,٧٥٧) ألفين وسبع مئةٍ وسبع وخمسين ساعةً تطوعيةً، بإجماليٍّ عائدٍ اقتصاديٍّ (٣٥٨,١٥٠) ثلاث مئةٍ وثمانية وخمسين ألفاً ومئةٍ وخمسين ريالاً سعودياً، وأسهمت جهودهم التطوعية في تحسين الحياة اليومية للكثير من الأسر، ورفع جودة التعليم، وتطوير الكفاءات في الجمعيات، وإلهام رؤاد الأعمال لإطلاق مشاريع ناجحة بإذن الله تعالى.

وأصبحت تجربة (سدكو) مدط اهتمام الكثرين؛ فنقل فريق العمل هذه التجربة للكثير من الجهات في القطاع العام والخاص. ويلخص فريق العمل توصياته لتفعيل تطوع الشركات في النقاط التالية:

التبوع في أساليب تعزيز ثقافة العمل التطوعي، وخلق قصص نجاح ملموسة ومُشاهدة.

العمل على فهم تحوُّفات فريق العمل وإتراكهم في إدارة التغيير، والتدرج في ذلك.

أهمية دور الإدارة التنفيذية والقيادات العليا في تعزيز ثقافة العمل التطوعي وتفعيله.

التبوع في أنماط العمل التطوعي بما يناسب اهتمامات الفريق وخبراته، وجعل الفرص التطوعية مرنة وملائمة.

من المهمة عدم الاكتفاء بتحقيق الإنجازات في العمل التطوعي من خلال مؤشرات ومستهدفات، بل يجب العمل على تحويله إلى سلوك قائم على المبادرة والالتزام وعدم الإلزام.

بعد رصد الأثر وتقييمه وتوثيقه ونشره، من أهمية العوامل المسهم في التطوير المستمر وترسيخ الثقافة.





# التطوع الاحترافي لموظفي البنك الأهلي



البنك الأهلي السعودي



[www.alahli.com/ar-sa/about-us/csr/](http://www.alahli.com/ar-sa/about-us/csr/)



[CSR@alahli.com](mailto:CSR@alahli.com)



[@AhalinaSNB](https://twitter.com/AhalinaSNB)



الرياض



## قصة (البنك الأهلي السعودي)

في تفعيل دور موظفيها المحترفين من خلال العمل التطوعي

كان للبنك الأهلي السعودي إسهام في برامج الخدمة المجتمعية منذ إنشائه، وأولى اهتمامًا كبيرًا بالمسؤولية المجتمعية، وحرص على تقديم الخدمات المجتمعية بأسلوب مؤسسي احترافي، فقرر مجلس إدارة البنك في عام ٢٠٠٤ إنشاء إدارة مستقلة لخدمة المجتمع، وأسند لهذه الإدارة تصميم وتنفيذ عدد من البرامج المتخصصة في خدمة المجتمع، فكان أول بنكٍ وطنيٍّ يخصص إدارة لخدمة المجتمع، وكان لهذه النجاحات قصة.

في البداية، لم يتعد الأمر مجموعة من الإسهامات والبرامج والخدمات التي تُقدّم للمجتمع، انطلاقًا من قناعة البنك بأهمية خدمة المجتمع، وأن يكون له أثرٌ فاعلٌ فيه، ثم تطوّرت لتصبح إدارةً للمسؤولية المجتمعية، تُعنى بتقديم الكثير من البرامج التي تهدف إلى تمكين المجتمع ضمن إستراتيجيةٍ محدّدة لخدمة كلِّ أصحاب العلاقة.

فعملت مجموعة من فريق العمل على رصد الممارسات والنماذج العالمية المشابهة، وأوصلتهم دراسة هذه الممارسات والنماذج إلى نتائج تساعد على تبني مفهوم التطوع للشركات في القطاع الخاص وتفعيله لمنسوبيها بوسائل وأساليب متنوّعة، ومنها: تفعيل التطوع الاحترافي، الذي يسهم في تعظيم أثر المشاركات التطوعية، وتطوير قدرات منسوبي الجهة المشاركين في الأعمال التطوعية، كما يسهم إسهامًا أكبر في تلبية الاحتياجات المجتمعية.





وبعد عرض هذه التجارب والمنافع على الإدارة العليا، تقدّم البنك خطوةً نحو تطبيق العمل المؤسسيّ في تفعيل تطوُّع المحترفين، فوافقت الإدارة على ذلك، وأسندت إليهم مجموعةً من المهمّات، ومن ضمنها تفعيل التطوُّع الاحترافيّ لموظفي البنك.

ولم تكن الخطوة الثانية بأسهل من الأولى، فقد واجه فريق العمل صعوبةً في إقناع المديرين المباشرين بمنح الموظّفين الإذن للمشاركة في البرامج التطوُّعية التي ينفّذها البنك، فأعدّوا خطةً تفصيليّةً واضحةً المعالم لزيادة القناعة لدى بقيّة الإدارات و فرق العمل الأخرى، استنادًا إلى النتائج التي رصدوها من الممارسات والنماذج العالميّة، وعملوا على تنفيذ الخطة، ومتابعة التقدّم فيها، وتطوير الأساليب في تعزيز القناعة لدى فريق العمل، وبدأ فريق العمل يحرز تقدّمًا ملموسًا في تفعيل العمل التطوُّعيّ، وبشكل أكثر تخصصًا (تطوُّع المحترفين).

ومع بدء تفعيل التطوُّع الاحترافيّ واجه الفريق صعوبةً في استقطاب المتطوِّعين المحترفين وربطهم بالفرص التطوُّعية؛ نظرًا لأنه مفهومٌ جديدٌ، وأغلب الموظّفين والمتطوِّعين يتعاملون مع التطوُّع على أنه تطوُّع عامٌّ مثل توزيع السلال الغذائية وغيرها من الفرص التطوُّعية العامّة، فعمل الفريق على تعزيز ثقافة التطوُّع الاحترافيّ والتّعريف به وبأثره على المتطوِّع وعلى المجتمع، فقرّر بعض الموظّفين حوض التّجربة، وابتكر البنك عددًا من الفرص التطوُّعية لتمكين فريق العمل من تجربة هذه الممارسة وتطبيقها.

كما واجه البنك أيضًا تحدّيًا جديدًا، فمعظم الفرص التطوُّعية تقدّم للقطاع الثالث - غير الربحيّ - والموظّف الذي يقدّم الخدمة ويمارس التطوُّع الاحترافيّ لم يكن لديه الإلمام الكافي بطبيعة هذا القطاع، وطريقة عمل الجمعيات، فاعتمد فريق العمل تنفيذ ورشة تعريفية للمتطوِّعين المحترفين، قبل التحاقهم بالفرص التطوُّعية لتعريفهم بالقطاع غير الربحيّ وطبيعة عمل الجمعيات، والاختلاف بين بيئات العمل، وبدأ المتطوِّعون ينفّذون فرصًا تطوُّعيةً احترافيةً فعّالةً.





«في عام ٢٠١٤ أطلق البنك إستراتيجيته الجديدة للمسؤولية المجتمعية، تحت مظلة (أهالينا)، والتي تضمنت تفعيل العمل التطوعي بمستوياته المختلفة ضمن برامج المسؤولية المجتمعية الأخرى، الهادفة لتمكين فئات مختلفة بتوفير الفرص التعليمية والتدريبية للمستفيدين والمستفيدات، ودعمهم لبناء مستقبل أكثر إشراقاً وأماناً».

ولكنّ التحدّيات لم تتوقّف، فمن خلال عمليّات المتابعة والتقييم الدورية، رصد فريق العمل أنّ بعض الجهات التي كانت تستفيد من التطوّع الاحترافي لم تكن جادّة بما يكفي للاستفادة من خدمات المتطوّعين المحترفين، ومن ذلك مثلاً عدم التزامهم بالمواعيد المخصّصة للاستفادة من الخدمات التطوّعية، أو عدم التنسيق الفعّال مع المستفيدين، وعدم تهيئتهم للاستفادة من المتطوّعين المحترفين، فأعدّ الفريق معايير لاختيار الجهات المستفيدة لتكون الجهود أكثر فائدة وأثراً، وبهذا الأسلوب رفع البنك قدرات منسوبيه في تنفيذ الفرص التطوّعية الاحترافية، ورفع قدرات شركائه من الجهات غير الربحية في الاستفادة من التطوّع الاحترافي.

وقد حرص الفريق المعنيّ بتفعيل العمل التطوّعي لمنسوبي البنك، على تحويل هذه التّجارات إلى نموذج عمل سلس وفعّال، قائم على الاحتياجات المجتمعية، وتلبيتها من خلال الأعمال والخدمات التطوّعية، فطوروا نموذج عمل لتحديد الاحتياجات مع الجهات المستفيدة، وفق الخطوات التالية:





«حرصنا على تفعيل التّطوُّع الاحترافيّ من خلال قوالب متنوّعة، ساعدنا في تطويرها شريكنا الاستشاريّ، فبعد البحث في أفضل الممارسات العالميّة أصبح لدينا (1) ستة قوالب لتقديم التّطوُّع الاحترافيّ، تراعي تنوّع الأساليب والمدى وأنماط المشاركين؛ وهي: الاتّصال الاستشاريّ، واللقاءات الإثرائيّة، والتّوجيه والإرشاد، والاستشارات الجماعيّة، والاستشارات الفرديّة، والمازتون)، وأصبحنا نوازن بين استخدام هذه القوالب بما يسدّ احتياجات المستفيدين، ويناسب الإجراءات والقواعد الداخليّة الخاصّة بالبنك، وأصبحنا ندير العمليّة بجهدٍ أقلّ، وكفاءةٍ أكبر، بتحويل العمليّات الإداريّة والتّشغيليّة من عمليّاتٍ ورقيةٍ إلى عمليّاتٍ إلكترونيّة، بدءًا من التّواصل والتّسجيل، وانتهاءً بالربط بين المتطوِّع والمستفيد، وتقديم الخدمة وتقييمها».

هذه التّجارب التي خاضها البنك، والتّحسين المستمرّ، رسّخ لدى فريق العمل ثقافة التّعلّم والتّطوير والتّجربة، للوصول إلى نتائج ذات أثرٍ أعمق، وتحقيق رؤية المسؤوليّة المجتمعيّة وتحويل العمل التّطوُّعيّ الاحترافيّ في البنك إلى ثقافةٍ وممارسةٍ سائدةٍ لدى موظّفي البنك، فخصّصت الإدارة العليا (٣٠) ثلاثين ساعة تطوُّعيّة من وقت كلّ موظّف سنويًّا للقيام بالأعمال التّطوُّعيّة.

لقد لمس البنك الأثر من خلال تفعيل العمل التطوعي الاحترافي في خدمة المجتمع وتحقيق النفع، وهو الذي جعلهم يبادرون إلى دعوة الجهات الأخرى للإسهام معهم في الأعمال التطوعية وتفعيل التطوع الاحترافي.

كما أنّ الأثر الذي لمسهُ المتطوع المحترف جعله يستمرّ في تقديم الخدمات التطوعية الاحترافية سنويًا، فأغلب من قدّم فُرصةً تطوعيةً احترافيةً، لا يزال مستمرًّا في التطوع الاحترافي، وحتى بعض المتقاعدين الذي كانوا موظفين سابقًا في البنك، لا يزالون يشاركون في الفرص التطوعية الاحترافية التي يقدمها البنك.

وحقق البنك نتائج نوعيّة في تفعيل العمل التطوعي، فخلال عام ٢٠٢١، قدّم (١٧٥) مئة وخمسة وسبعون متطوعًا (٣٧٨) ثلاث مئة وثمانين وسبعين ساعة تطوعيّة، وبلغ إجماليّ القيمة الاقتصادية للخدمات التطوعيّة (١٤٠,٢٣٨) مئة وأربعين ألفًا ومئتين وثمانية وثلاثين ريالًا سعوديًّا.

كما استفاد من العمل التطوعي الذي يقدمه البنك الأهلي السعودي، منذ بدء تفعيل العمل التطوعي الاحترافي، ما يزيد عن (٩٢٠) تسع مئة وعشرين جهةً مستفيدةً.



"أجرى البنك استطلاع رأي للمتطوعين المشاركين في التطوع الاحترافي، وأظهرت النتائج أن (٨٠٪) من المتطوعين المحترفين أصبحوا فخورين بشركتهم نظير مشاركتهم التطوعيّة، و(٧٣٪) من المتطوعين المحترفين مكنتهم الفرص التطوعيّة من تطوير مهاراتهم الشخصيّة والوظيفيّة، و(٧٣٪) من المتطوعين المحترفين يُوصون زملاءهم بالتطوع الاحترافي».



ويوصي (البنك الأهلي السعودي) الجهات الراغبة في تفعيل العمل التطوعي، بالالتفات للنقاط التالية فيما يلي:



كما يمكنك الاطلاع على [قصة بنك الجزيرة في تفعيله للشراكات لتعزيز مسؤوليته الاجتماعية](#)، الواردة في المجال العاشر: الشراكة بين القطاعات الثلاثة لتفعيل العمل التطوعيّ



## كيف يمكن للجهات غير الربحية الاستفادة من القدرات الموجودة في القطاع الخاص؟

التكامل بين القطاع غير الربحي والقطاع الخاص، أساس مهم للنجاح في تفعيل تطوع القطاع الخاص، فكما أن القطاع الخاص مورّد للطاقات البشرية المؤهلة، تأتي مهمة القطاع غير الربحي موقراً للفرص التطوعية، وهو القطاع الأكثر إدراكاً للاحتياجات المجتمعية، لذا؛ فمن تمام الفائدة نشير هنا إلى الخطوات التي يمكن للجهات غير الربحية تطبيقها لتتكامل مع الجهات المفعلّة للعمل التطوعي من القطاع الخاص:

### أولاً: تحديد منشآت القطاع الخاص التي تتقاطع مع قضايا الجهة غير الربحية

بدايةً لابد من تحديد مناطق الاحتياج للمتطوعين المحترفين ضمن قضية الجهة، وعليه يتم البحث عن المنشآت التي تتقاطع في الاهتمام مع القضية المجتمعية التي هي نطاق التركيز الأساسي، وقد تكون نقاط التقاطع على أسس أخرى؛ كالمنطقة الجغرافية، أو الفئة المستهدفة، أو غيرها من محدّدات التقاطع.

### ثانياً: تحديد شكل التعاون بين الجهتين

عند تحديد قائمة المنشآت المحتملة، لابدّ من التخطيط لشكل التعاون المرغوب فيه، وجمع معلومات عن المنشأة تساهم في تحديد طرق الإقناع التي تستخدمها في التواصل، فهناك منشآت تهتمّ بالأثر والبيانات الكمية، وفي هذه الحالة من المهمّ الاستعانة بالأرقام والإحصاءات التي تعكس مدى الاحتياج ومستوى تأثير الجهة في القضية، وهناك منشآت أخرى تهتمّ بالبيانات النوعية؛ ففي عملية إقناعك لها لابدّ من استحضار قصص وصور من المستفيدين المتأثرين بخدماتك. إنّ وضوح تفاصيل الشراكة والتعاون وبنودها، يسهّل من تقريب وجهات النظر أثناء عملية التفعيل، فيتحقّق الأثر المرجو.

وفي بعض الفرص التطوعية قد لا تحتاج إلى وجود شركاء مباشرة مع القطاع الخاص، وإنما ستجد المحترفين في قنوات التواصل الاجتماعي أو المحافل والأحداث الرسمية المتخصصة، وهذا أمرٌ يجب على الجهات غير الربحية إدراكه وتوسيع نطاق الوصول، وعدم الاعتماد على وسيلة واحدة فقط.

### ثالثاً: تحديد المهمات التطوعية بوضوح

في هذه المرحلة ستهتم بتوضيح الاحتياج الفعلي والمحدّد من المتطوع المحترف، وستبني فرضاً تطوعية واضحة المعالم تجيب عن كلّ الأسئلة التي قد تخطر في ذهن المتطوع المحترف، بالإضافة لذلك من الجيد تحديد شخص مسؤولٍ للإجابة عن استفسارات المتطوعين وتزويدهم بالمعلومات المهمة التي تعزّز قيامهم بالمهمة التطوعية.

### رابعاً: التجربة الإيجابية للمتطوع المحترف واستبقاؤه

في هذه المرحلة سترسم رحلة المتطوع معك منذ استقطابه، حتى إنهائه للفرصة التطوعية، وهذا سيساعدك على وضع تدخّلات بسيطة وعميقة تعزّز من تجربته التطوعية وتساهم في تبيّنه للقضية، ليكون سفيراً من سفرائها، ومن أمثلة النقاط المهمة في رحلة المتطوع معك:

- **التعرّف إلى المنظمة:** من المشتهر "أنّ التّصوّر الأوّل هو التّصوّر الأعمق"؛ لذا من المهمّ تصميم تدخّلات تعزّز من فهم المتطوع المحترف للقضية بسهولة، ومعرفة خدمات المنظمة، وليس معرفة تفاصيل الفرصة فقط، بالإضافة للتعرف الودّي بينه وبين من سيتعامل معهم، وما هي وظائفهم، والمتوقّع منه تجاه كلّ شخص.
- **تنفيذ الفرصة التطوعية:** تعدّ هذه المرحلة هي الجوهرية والحاسمة التي تُبقي المتطوع وتجعله يرغب في تكرار التجربة، وذلك يعتمد على مدى شعوره بأهمية العمل الذي يقوم به، ومدى الدعم المقدم له، ومدى التقدير الذي يناله، ومدى احترام الجهة لوقته وخبرته ... إلخ.
- **بعد الانتهاء من الفرصة التطوعية:** هذه المرحلة تساهم في استبقاء المتطوع، وتحويله من متطوع جديد إلى متطوع دائم، وتعتمد على قدرة المنظمة على تحقيق تطلّعات المتطوع وتلبية احتياجاته من العمل التطوعي، بالإضافة إلى جودة عمليّة التواصل بينه وبين المنظمة ورؤيته لأثره على المستفيدين والمنظمة.



# أسبوع التطوع الاحترافي العالمي Global Pro Bono Week

هو مناسبة سنوية من تاريخ من ٢٤ إلى ٣٠ أكتوبر، يتفانى فيها المتطوعون المحترفون لتقديم خدماتٍ تخصصيةٍ للمنظمات غير الربحية...

## يمكنك استثمار هذا الحدث السنوي من خلال:

- ١ تحديد مستهدفٍ ترغب في تحقيقه للقضية التي تعمل عليها، على سبيل المثال: (١٠٠) مئة استشارة قانونية - (٥٠) خمسون عملية في تخصصٍ طبيٍّ محدّد، وهكذا.
- ٢ تصميم الفرص التطوعية المناسبة وتحديد المستفيدين بدقة، وتهيئة الموارد اللازمة.
- ٣ عقد الشراكات اللازمة مع الجهات التي يمكن أن توفر لك المتطوعين المتخصصين.
- ٤ الترويج والتسويق للحملة لتحقيق المكاسب المتوقعة لكلا الطرفين.
- ٥ تنفيذ الحملة وتطبيق مبادئ إدارة المتطوعين.
- ٦ توثيق الجهود والنتائج والآثار المتحققة من الحملة.
- ٧ الاحتفاء بإنجاز الحملة بوصفها قصة نجاح، وتوثيق الدروس المستفادة.

# أثر التّطوُّع الاحترافيّ في مجال الأوقاف



الوقف العلمي بجامعة الملك  
عبدالعزیز



[www.waqf.org.sa](http://www.waqf.org.sa)



[info@waqf.org.sa](mailto:info@waqf.org.sa)



[@waqf\\_kau](https://twitter.com/waqf_kau)



جدة



# قصة (الوقف العلمي بجامعة الملك عبدالعزيز)

في تفعيل التطوع الاحترافي

**أسس الوقف العلمي بجامعة الملك عبد العزيز إحياءاً لسنة الوقف واستثماراً له في استخدام العلم لتنمية المجتمع في مختلف المجالات البحثية والاجتماعية والاقتصادية والصحية والبيئية وغيرها، وبعد عامين من تأسيس الوقف، في رمضان، عام ١٤٢٥هـ، أوقف أحد المحسنين أول أرض للوقف العلمي، وتبرع عددٌ آخر من المحسنين بمبالغٍ مائتةٍ وقفيةٍ لمصارف الوقف.**

وواجه الوقف تحدياتٍ كثيرةً في بداية مسيرته، أحدها: ضعف ثقافة الوقف في المجتمع -حينها- وقد أثر ذلك على التبرعات، وكان ثانياً متعلقاً بإدارة هذه الأموال الوقفية واستثمارها، كما هو الحال في الكثير من الجهات الوقفية والخيرية، التي تعطلت مصارف الوقف لديها واندثرت أصولها بعد المشاركة في بعض الاستثمارات غير الآمنة، وهو ما دعا القائمين على الوقف ومجلس نظارته -وجميعهم متطوعون: رجال أعمال، ومفكرون، ووجهاء المجتمع، وقد رشحهم أعضاء الجمعية العمومية- إلى البحث عن حلولٍ عمليةٍ لمواجهة هذه المشكلة، خصوصاً أنّ تنمية أموال الأوقاف تتطلب خبراء متخصصين في مجالاتٍ متنوعةٍ، فأموال الأوقاف تتطلب علماً راسخاً بالأحكام الشرعية، ودرايةً واسعةً بالاستثمار وعوائده، ومعرفةً إداريةً عميقةً في الإشراف والمتابعة، وخبرةً عمليةً في إدارة المخاطر المحتملة، وحوكمة العمليات الإدارية، وتخصّصاً دقيقاً في التطوير العقاري، والصناديق الاستثمارية، فزاد هذا الأمر من صعوبة الحلّ وتجاوز التحدّي.

ورأى مجلس نظارة الوقف في نهاية الأمر تشكيل لجنة تطوعيةٍ من المتخصصين المحترفين من أصحاب التجارب والخبرة في عدة مجالاتٍ استثماريةٍ من غير منسوبي الجامعة، بما يتوافق مع رؤية الواقفين، يرشّحهم مجلس نظارة الوقف والجمعية العمومية والداعمون، فحدّد المجلس (٥) خمسة تخصصاتٍ مهمّةٍ يجب أن تراعى في تشكيل هذه اللجنة التطوعية، وتمثّلت هذه المجالات في (التطوير العقاري، وإدارة المخاطر، وإدارة الصناديق الاستثمارية، وإدارة الحوكمة، والاستثمارات المالية)، وحدّدوا مجموعةً من المعايير لاختيار أعضاء اللجنة؛ كان من أهمّها: (التخصّص والخبرة، ومكانة الجهة التي ينتمي إليها المرشح).

وبناءً على تلك المجالات والمعايير، تم حصر مجموعةٍ من المرشّحين، ثم التصويت عليهم من قِبَل الواقفين، وأعضاء مجلس النظارة، وشركاء الوقف، وترشيح عددٍ من أصحاب التخصصات المختلفة التي تناسب التطلّعات والتوقّعات المأمولة من هذه اللجنة التطوعية التخصّصية.

وبدأت اللجنة في تنفيذ مهامها؛ يدفع المتطوعين فيها حبُّ الخير، وحرصهم على تقديم خدماتهم واستشاراتهم لكيانٍ وقيِّ مرتبطٍ باسم أفضل جامعةٍ على مستوى الجامعات العربيَّة وترتيبها (١٠١) عالميًّا- جامعة الملك عبد العزيز- ووفاءً من بعضهم لجامعتهم التي تخرجوا فيها، وتقديرًا لمكانة رئيس اللجنة معالي رئيس الجامعة، فقاموا بإعداد اللوائح التَّنظيميَّة للجنة الاستثمار بما يتوافق مع الأطر والمسؤوليات المنوطة بهم والصَّلاحيَّات التي منحها لهم مجلس النَّظارة، وفي أثناء العمل على هذه اللوائح ظَهَرَ لأعضاء اللجنة مجموعةٌ من الاستفسارات المتعلقة بالأحكام الشرعيَّة المتعلقة باستثمار الأموال الوقفيَّة، حينها جاءت فكرة تكوين هيئةٍ شرعيَّةٍ يرأسها أحد أعضاء هيئة كبار العلماء في المملكة، وأُسند لهذه الهيئة مهمة التَّحقيق من سلامة الفرص الاستثماريَّة والإجراءات المتَّبعة بما يتوافق مع الأحكام الشرعيَّة.

وبدأ التَّقَدُّم في أعمال اللجنة من المتخصِّصين والخبراء الذين يعدُّون من أكفأ الخبرات في مجالاتهم، وتطلَّب إنجاز العمل عقدَ عددٍ من اللِّقاءات والاجتماعات.

ولم يكن من السَّهل إيجاد أوقاتٍ متاحةٍ تناسب أعضاء اللجنة لدراسة الفرص الاستثمارية والتصويت عليها؛ لذا فقد عمل الفريق على إعداد آليَّةٍ مرنةٍ تضمن مشاركة أعضاء اللجنة بفاعليَّةٍ، وتحقُّق الهدف من إنشائها، بما يتناسب مع جداول أعضاء اللجنة وانشغالاتهم، شملت هذه الآليَّة عددًا من الإجراءات، فكان الفريق يعمل على جدولة الاجتماعات قبل الموعد المطلوب بمدَّةٍ كافيةٍ، وبما يتوافق عليه أعضاء اللجنة، والتَّأكد من دراسة الملفَّات من قِبَل فريق الاستثمار في الوقف قبل عرضها على اللجنة، وتحديد أولويَّاتها، والتَّوصيات قبل وقت الاجتماعات بمدَّةٍ كافيةٍ، لتوفير الوقت والجهد من أعضاء اللجنة، وتزويد أعضاء اللجنة بتقاريرٍ دوريَّةٍ تتضمَّن قراءة الواقع وفرص التَّحسين والتَّطوير؛ مما يجعل المعلومات حاضرةً لديهم، بالإضافة إلى تفعيل التَّقنية من خلال برمجيات الاجتماعات عن بعدٍ، والتصويت الإلكتروني على بعض القرارات.

واجتهد فريق العمل في تذليل الصَّعوبات التي كانت تواجه أعضاء اللجنة، وعمل على التَّنسيق الفعَّال فيما بينهم، فكانت أوَّل ثمرةٍ من ثمرات هذه اللجنة، الحصول على فرص استثماريَّة ناجحةٍ، واستثمار أوَّل أرضٍ وقيَّةٍ بما تقدر قيمته آنذاك بـ(٥٠٠,٠٠٠) خميس مئة ألف ريالٍ.

بعد تحقيق هذا الإنجاز لمس مجلسٍ نظارة الوقف وفريق العمل، الأثر الكبير من استثمار خبرات المتطوعين المحترفين، فعمل على استبقائهم والمحافظة عليهم، طيلة مدَّة التَّكليف؛ من خلال المحافظة على تنظيم وفاعليَّة الإجراءات والعمليَّات، واحترام آراء أعضاء اللجنة وأخذها بعين الاعتبار، كما تم تكريمهم في المناسبات الخاصَّة والعامة للوقف، تقديرًا لجهودهم وإسهاماتهم، حتى أصبحت لجنة الاستثمار في الوقف من ركائز العمل التَّطوعيِّ الاحترافيِّ.



«استطاع الوقف أن يقفز برأس ماله الوقفيّ من (٥٠٠,٠٠٠) خمس مئة ألف ريال، إلى ما يقارب (٢٠٠,٠٠٠,٠٠٠) مئتي مليون ريال، بما يعادل (٤٠٠) أربع مئة ضعف، مما انعكس إيجابياً على تحقيق جزءٍ ليس بيسير من رسالته وأهدافه، فأطلق أكثر من (٢٣) ثلاثٍ وعشرين مبادرةً وبرنامجاً علمياً ومجتمعياً في كلِّ مجالٍ، يستهدف منسوبي جامعة الملك عبد العزيز من أعضاء هيئة التدريس، وإداريين وطلّابٍ وطلّاباتٍ، ومجتمع مدينة جدة، واستفاد من الوقف أكثر من (١٠٠,٠٠٠) مليون مستفيدٍ من كلِّ برامجه ومبادراته».

تُوّجت تلك الجهود بحصول الوقف على جائزة الأميرة صيته بنت عبد العزيز للتّميز في العمل الاجتماعيّ، وحصل على ثقة الواقفين والمتبرّعين، وأصبح الوقف شريكاً أو مالِكاً أو مؤسّساً للكثير من الشّركات المتوسطة، والصّناديق الاستثمارية، والأسهم السّعودية، وصار قِصّة ملهمةً للجمعيات والمؤسّسات الوقفية والأوقاف الجامعية، فتسارعت تلك الجهات في استقطاب المتطوّعين المتحرّفين لإدارة واستثمار أموالها الوقفية.

واستمرّ الوقف في أداء مهامّه الريادية من خلال المتطوّعين المحترّفين، ونقل خبرتهم العميقة إلى الجهات الأخرى، فأسهّم في تأسيس أوقافٍ جامعيةٍ؛ منها: أوقاف جامعة الملك خالد، وأوقاف جامعة بيشة، وأوقاف الجامعة الإسلامية.

كما ترأّس الوقف العلميّ أمانة اللقاء التّنسيقيّ لأوقاف الجامعات السّعودية أربع سنواتٍ: (١٤٣٩-١٤٤٣هـ)، وموّل الكثير من المؤتمرات والملتقيات والدراسات والرّحلات العلمية في مختلف المجالات عامّة، وتطوير الأوقاف خاصّة.

وأسهّم في بناء برامج أكاديمية تدريبيّة في مجال إدارة الأوقاف واستثماراتها بعد التّجربة النّاجحة التي حقّقها خلال (٢٠) عشرين عامًا من العطاء، بمشاركة ومساعدة المتطوّعين المحترّفين في مجال المال والأعمال، الذين أسهموا إسهاماً كبيراً في زيادة العوائد الاستثمارية للأموال الوقفية في الوقف العلميّ، ويزخر الوقف العلميّ اليوم بالكثير من المتطوّعين المتخصّصين والمحترّفين في مجال المال والأعمال، من الأسماء البارزة في المجتمع، يتشاركون مع الوقف تحمّل المسؤولية تجاه استثمار أموال الوقف بما يضمنُ صيانتها وحمايتها وتنميتها.

وقد خلصت تجربة (الوقف العلمي) إلى عددٍ من التّوصيات التي يوصي بها الوقفُ العلميّ الجهاتِ الرّاعية في الاستفادة من جهود الخبراء والمتخصّصين في العمل التّطوّعي؛ من أهمّها:

توفير الأعم والمساندة وتذليل العقبات الإداريّة وغيرها، التي تواجه المتطوّعين المحترفين في إنجاز أعمالهم.

التّعامل مع المتطوّعين المحترفين بمستوى عالٍ من الاحترافية والتّقدير لتخصّصاتهم وأوقاتهم.

التّأكيد على الغايات والأهداف والآثار المترتبة من المشاركة في العمل التّطوّعي التّخصّصي.

وضع محدداتٍ واضحةٍ لاختيار المتطوّعين المحترفين وترشيحهم.

توضيح الإنجازات والآثار الإيجابية المترتبة على تطوّع المحترفين، وجعل فرصهم التّطوّعيّة أكثر نفعا وأثرا.

الاحتراف والتّقدير لجهودهم وإنجازاتهم والإشادة بها ونسبة الفضل إليهم في المحافل والمناسبات.

المرونة في التّعامل مع المتطوّعين المحترفين ومراعاة أوقاتهم ومسؤولياتهم الأخرى.





# التطوع الاحترافي رؤية إستراتيجية

ماجد  
MAJID

جمعية ماجد بن عبدالعزيز  
للتنمية والخدمات الاجتماعية

[www.majidsociety.org.sa](http://www.majidsociety.org.sa)



[Info@majidsociety.org.sa](mailto:Info@majidsociety.org.sa)



@Majidsociety



جدة



## قصة (جمعية ماجد للتنمية)

في تفعيل التطوع الاحترافي ضمن أهدافها الإستراتيجية

بدأت (جمعية ماجد للتنمية) على يد صاحب السمو الملكي الأمير ماجد بن عبدالعزيز (يرحمه الله)، في عام ١٩٩٨، بهدف دعم الأفراد اقتصادياً؛ للقضاء على البطالة، من خلال تمكينهم معرفياً ومهارياً وتوفير التسهيلات اللازمة لذلك، سواءً كان تدريباً وتمكيناً، أو من خلال توفير فرص لهم لبدء مشاريعهم؛ فكان شعار جمعية ماجد (نمكّن الفرد لينمو المجتمع)، ولرفع كفاءة خدمات الجمعية المقدمة للفئة المستهدفة، اعتمدت نموذج عمل التطوع الاحترافي؛ لكونه النموذج الأقرب لقضية الجمعية واحتياجها، فطبيعة الخدمات المقدمة التي يندمج المتطوعون فيها هي مهامٌ وخدماتٌ احترافية؛ تساعد المستفيدين على تطوير أعمالهم؛ لذلك.. كان التركيز الأساسي على التطوع الاحترافي.

ومن هذا المنطلق، جعلت الإدارة التنفيذية إدارة التطوع موازيةً لإدارة البرامج والمشاريع ومبادراتها الأساسية التي تعمل عليها في تحقيق أثرها الاجتماعي؛ لتزيد من التكامل بين الإدارتين، كما حرصت إدارة الجمعية على تطبيق أفضل الممارسات في إدارة العمل التطوعي، فعملت على (مأسسة) إدارة التطوع وفق المعيار الوطني السعودي للتطوع، كما صمّنته في توجهاتها الإستراتيجية؛ لما رأته من أثره في زيادة الابتكار وتحقيق الأثر لدى المستفيدين.



«هدف إستراتيجي ل(جمعية ماجد): زيادة تطوع المحترفين في تنفيذ المبادرات والعمليات الداخلية بنسبة ٥٠٪»

وقد صمّمت برامج ومبادراتٍ حضوريةً وعن بعدٍ؛ لتتلاءم مع جميع ظروف المتطوعين المحترفين وتزيد مشاركتهم في برامجها وخدماتها، فأنتسست فكرة (على كرسي ماجد)، و(سفراء ماجد)؛ وهم عبارة عن أفرادٍ من المجتمع متطوعون في مجالاتٍ متعدّدة، وتتركز مهمّتهم في نشر رسالة الجمعية ورؤيتها ونشر قصص نجاح الجمعية وأثرها.

ولم تُغفل (جمعية ماجد) أثر الشراكات في ضمان استدامة خدماتها وتسهيل الوصول للمتطوعين المحترفين لخدمة فئاتها المستهدفة، فأبرمت بعض الشراكات مع شركات القطاع الخاص لتفعيل مهمة تطوع الموظفين، وحققت نتائج متميّزة في تفعيل تطوع المحترفين؛ فبلغ إجمالي المتطوعين المحترفين مع الجمعية (٥٥٨) خمس مئةٍ وثمانية وخمسين متطوعاً محترفاً حتى منتصف عام ٢٠٢٢.

## أساليب تفعيل تطوُّع المحترفين بجمعيَّة ماجد:

ضمن محور العمليَّات الداخليَّة: زيادة تطوُّع المحترفين في تنفيذ المبادرات والعمليَّات الداخليَّة بنسبة ٥٠٪	التطوُّع الاحترافي ضمن الأهداف الإستراتيجيَّة
أُنسبت وفق المعيار الوطنيِّ السَّعوديِّ للتطوُّع.	وحدة تطوُّع متوازنة مع البرامج والمشاريع الأساسيَّة
سلسلة لقاءات يستضاف فيها مُحاوِزُ متطوِّع، لمحاورة ضيفٍ خبيرٍ وثُبَّت عبر وسائل التَّواصل الاجتماعيِّ	على كرسيِّ ماجد
إما شخصٌ له تأثيرٌ اجتماعيٌّ ليكون سفيرًا لقضيَّة ماجد أو تسويق المشاريع النَّاجحة من الفئة المستفيدة .	سفراء ماجد
نشراتٌ دوريَّةٌ ترسل لكلِّ أصحاب العلاقة، تحوي موضوعاتٍ تهَمُّ المتطوِّعين وتقَدِّر إنجازاتهم مما يؤثِّر على زيادة استقطاب المحترفين الآخرين، تصل هذه النُّشرات إلى (٢٥,٠٠٠) خمسةٍ وعشرين ألف مشتركٍ .	نشرات إلكترونيَّة دوريَّة

## كيف تحافظ (جمعيّة ماجد بن عبد العزيز للتّربية والخدمات الاجتماعيّة) على المتطوّعين المحترفين؟

تهتمّ (جمعيّة ماجد) بتنوع أشكال التّحفيز التي تقدّمها للمتطوّعين المحترفين، فهي بالإضافة إلى حفظها للسّاعات التّطوّعيّة وتوثيقها، تقدّم «شهادة تقديرٍ وتكريمٍ» من رئيس المنظّمة، وتدعو المتطوّعين الفاعلين والمستمرّين والذين تطوّعوا بأكبر قدرٍ من السّاعات، لمحفلها السنويّ الخاصّ بالجمعيّة، وتكرّمهم بحضور صاحب السّمو الملكي الأمير مشعل بن ماجد، وأعضاء مجلس الإدارة، وتعطي امتيازاتٍ للمتطوّعين؛ فتُعطي لهم الأولويّة للاستفادة من برامجها المقدّمة، كما توفّر للمتطوّعين- ضمن إحدى خدمات مساحات العمل المدفوعة- مساحاتٍ عمليّ خاصّةً لهم طوال العامّ بالمجان.

وقد لمس فريق (جمعيّة ماجد) تأثير المتطوّعين المحترفين على نجاح رسالة الجمعيّة ورؤيتها، وارتفاع جودة خدماتها مع تقليل التّكاليف، ووجود الرّغبة في التّطوُّع لدى المتطوّعين المحترفين، ولكنهم يحتاجون إلى جهاتٍ توفّر لهم فرصًا تطوّعيّةً نوعيّةً تستفيد من خبراتهم وتفعّلها التفعيل الأمثل.

ويمكن للجهات الراغبة في تفعيل تطوع المحترفين الاستفادة من العوامل المؤثرة في نجاح تجربة (جمعية ماجد) والتي تمثلت في النقاط التالية:

مراعاة أنماط البرامج والتنوع فيها؛  
لإشراك المتطوعين المحترفين؛  
لتتلاءم مع ظروفهم ويزيد إقبالهم  
على العمل التطوعي.

جعل العمل التطوعي مؤثراً من  
مؤثرات الإستراتيجية للجهة؛  
لضمان عمليات المتابعة والتقييم  
والابتكار في وسائل تحقيقه.

التركيز على تفعيل الوسائل التقنية  
بطرق مختلفة لنشر ثقافة العمل  
التطوعي

التركيز على استدامة المتطوعين  
المحترفين؛ ليكونوا جزءاً من عمليات  
التوعية والتثقيف لقضية الجمعية،  
من خلال استكشاف دوافعهم  
والعمل على تحقيقها، وخصوصاً  
مشاهدة أثرهم على المستفيدين  
والمجتمع.





# أثر التّطوُّع الاحترافيّ في تحسين الخدمات الصّحيّة



جمعيّة زمزم الصّحيّة



[www.zmzm.sa](http://www.zmzm.sa)



[volunteer.management@zmzm.org](mailto:volunteer.management@zmzm.org)



@zmzm290



جدة



## قصة (جمعية زمزم)

في تفعيل التطوع الاحترافي ضمن المجال الصحي

**أولت (جمعية زمزم) منذ نشأتها العمل التطوعي اهتمامًا كبيرًا**، وكان عمل الجمعية في البدايات من خلال لجان تطوعية متخصصة، فالتطوع التخصصي هو أساس عمل الجمعية ومحور ارتكازها، وتعمل كل لجنة من هذه اللجان وفق أجندة أعمال واضحة ومخططة، وتعقد اجتماعاتها مرتين شهرياً منذ تأسيس الجمعية، وتضم كل لجنة متطوعين متخصصين من قطاع الخدمات الصحية. وقد تبنت قيادات الجمعية وإدارتها تفعيل العمل التطوعي واهتموا به اهتماماً كبيراً في التنظيم والتنسيق، وأعدت اللجان التطوعية منهجيات وآليات وأدلة لكيفية إدارة أعمالها، وعملت على تحديثها المستمر؛ لضمان استمرار الجهود التطوعية، وتقديم الخدمات التطوعية في المجالات المتنوعة بكفاءة وجودة عالية.



«إحدى اللجان التطوعية التابعة للجمعية تتكون من (١٠) عشرة أعضاء متطوعين، وهي مستمرة في أعمالها مدة (٧) سبع عشرة سنة، وعقدت (٤٠٨) أربع مئة وثمانية اجتماعات، بإجمالي (٨١٦٠) ثمانية آلاف ومئة وستين ساعة تطوعية».

كما ترجمت (جمعية زمزم) هذا التأييد باعتماد وحدة مخصصة للعمل التطوعي في هيكلها الإداري، وتوظيف فريق عمل لتفعيل الوحدة، وتدريبهم وتطوير قدراتهم لتفعيل العمل التطوعي باحترافية وكفاءة عالية، كما حرصت إدارة الجمعية على عقد شراكات فاعلة لتحقيق أهدافها الكبيرة، وإحداث التأثير في المجتمع.

وفي عام ٢٠١٦م، كان لـ (جمعية زمزم) قصب السبق بالشراكة مع (مركز التميز بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن)، في تطوير منهجية إدارة العمل التطوعي وفق المعيار الوطني السعودي للتطوع، وكانت من أوائل الجمعيات التي أسست وحدتها وفق هذا المعيار، وكان لها إسهام كبير في تطوير موانع وأدلة ونماذج العمل التطوعي الخاصة بالمعيار الوطني السعودي للتطوع في بدايات تطبيقه.

كما أدرجت العمل التطوعي ضمن خطتها الإستراتيجية، وحددت مؤشرات أداء ومستهدفات مخصصة لتفعيل العمل التطوعي، تقاس دورياً، فأصبح العمل التطوعي وإدارته والتعامل مع المتطوعين المحترفين جزءاً من عمليات الجمعية اليومية.

بعدها أصبح العمل التطوعي جزءًا من إستراتيجية (زمزم)، أصبح من المهم تطوير الأسلوب المتبع في استقطاب المتطوعين، حتى تتمكن من تحقيق أهدافها بالتكامل مع ذوي العلاقة، فعقدت شراكات مع عدد من الجهات الحكومية الصحية، كالمديريات الصحية والتجمعات الصحية في نطاق عمل الجمعية، واستقطبت من خلال هذه الشراكات عددًا من الممارسين الصحيين، ولاحظت (زمزم) فرصة سانحة للاستفادة من طلاب الكليات الصحية في تفعيل العمل التطوعي؛ بما يعود بالنفع على كلا الطرفين، فعقدت أيضًا شراكات مع الجهات التعليمية، ودربت الطلاب لتأهيلهم ورفع قدراتهم في مجالات تخصصاتهم الصحية، ونفذت عددًا من الفعاليات للتعريف بالجمعية ورفع الوعي بثقافة العمل التطوعي لديهم.

ثم شكّلت لجانًا تطوعية طلابية؛ لتسهل هذه اللجان في تفعيل التطوع الصحي، فشارك منسوبو الجهات التعليمية في تنفيذ الفرض التطوعي، واقتراح مبادرات تطوعية نوعية، واحتضنت (زمزم) هذه المبادرات بالتطوير والدعم الإداري واللوجستي والمادي لتنفيذها.



«اللجان التخصصية الصحية في الجامعات والمناطق والتخصصات الصحية في مجالات محددة، لها أثر كبير في تعزيز ثقافة العمل التطوعي وتبني أفكار ومبادرات تطوعية تلامس احتياجات المجتمع في مجالات الصحة، وتسهيل استقطاب المتطوعين وتمكينهم من القيام بأعمالهم التطوعية على أكمل وجه».

ومع توسع خدمات الجمعية وكثرتها وتنوع برامجها، احتاجت الجمعية إلى استقطاب عدد أكبر من المتطوعين، فعملت على تحديد قنوات فعالة لاستقطاب المتطوعين الأكفاء، وفعلت هذه القنوات من خلال تنفيذ زيارات تعريفية للجهات ذات العلاقة، وتوضيح منافع الشراكة معهم، وتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي وموقع الجمعية لإبراز الجهود التطوعية واستقبال طلبات المتطوعين، واستفادت كذلك من منصة التطوع الصحي لاستقطاب المتطوعين الصحيين، فأصبح لديها شريحة كبيرة من المتطوعين الزائرين في العمل التطوعي التخصصي.

وقد ساعدت هذه الأساليب المتنوعة والشراكات الفاعلة في تكوين قاعدة بيانات كبيرة من المتطوعين المتخصصين لدى (جمعية زمزم)، إلا أن التواصل مع هؤلاء المتطوعين والتحديث المستمر لبياناتهم، كان يستغرق وقتًا وجهدًا كبيرًا؛ فبحث فريق العمل عن الحلول لتسهيل هذه العملية، واستثمار البيانات أفضل استثمار، فعملت (زمزم) على تسخير التقنية وأنشأت بوابة مخصصة للتطوع في موقعها الرسمي تحتفظ فيها بقاعدة بيانات المتطوعين الصحيين، وتدير عملية التواصل من خلالها، وتستثمرها في تحسين تجربة المتطوعين.

وقد لمس فريق عمل (زمزم) تنوع احتياجات المتطوعين المتخصصين، واختلاف رغباتهم، وأن المحافظة عليهم تتطلب أساليب متنوعة؛ لذا عملوا على استطلاع آرائهم دوريًا من خلال دراسة سنوية للمتطوعين لمعرفة رغباتهم وتطلعاتهم، وحرصوا على تلبية هذه التطلعات من خلال توفير فرص تطوعية متعددة، وأنماط مختلفة للعمل التطوعي، كالحملات الصحية والقوافل الطبية، والتطوع في المسجد الحرام، وغير ذلك من المجالات التي تناسب فئات مختلفة وتلائم أوقات المتطوعين.

إضافة إلى أخذ آرائهم بعين الاعتبار في تعديل آليات العمل التطوعي، كما جعلوا مشاركة المتطوع ذات قيمة كبرى من خلال تفويض اللجان التطوعية بناء السياسات واللوائح والأنظمة المناسبة لهم لتفعيل العمل التطوعي، وأشركوا شريحة واسعة من المتطوعين في مراجعة هذه اللوائح وتطويرها.



«بدأت الجمعية في إحصاء الساعات التطوعية وعدد المتطوعين، منذ عام ٢٠١٣م، وكانت هذه هي المؤشرات المعتمدة فقط لتقييم العمل التطوعي، وفي العام التالي أضافت مؤشر عدد الفرص التطوعية، والقيمة الاقتصادية للعمل التطوعي، ودعاها هذا إلى إعداد نظام خاص وشامل لاحتساب الساعات التطوعية وقيمتها الاقتصادية، أعدّه مختصون وممارسون للعمل التطوعي، وأجرت (زمزم) عدّة تعديلات على الآلية بعد أخذ رأي المتطوعين من خلال الدراسة السنوية التي تجريها الجمعية، وقد لاحظ فريق (زمزم) تأثير وجود هذه الآلية على المتطوعين أنفسهم، ففي أثناء اللقاءات التعريفية السنوية التي تُقدّم للمتطوعين، يتم التعريف بوثيقة التطوع والسياسات والإجراءات، وكانت لدى المتطوعين الكثير من الاستفسارات حول آلية احتساب الساعات، وإسهاماتهم التطوعية، لكن بعد عرض آلية احتساب الساعات التطوعية وقيمتها الاقتصادية في اللقاءات التعريفية، ظهر أثر ذلك على المتطوعين بشكل كبير وعميق، فالتطوع يرى القيمة المالية والمجتمعية لمشاركته التطوعية، وكيف تسهم جهوده وساعاته التطوعية في تحريك المؤشرات الإستراتيجية للجمعية».

كان لتجربة (جمعية زمزم) في استقطاب المتطوعين المحترفين واستبقائهم أثر كبير على تحقيق مستهدفات نوعية وكمية لمؤشرات العمل التطوعي، فارتفعت الفرص التطوعية من (٢٠) عشرين فرصة عام ٢٠١٤ إلى (٣٦٢٩) ثلاثة آلاف وست مئة وتسع وعشرين فرصة عام ٢٠٢١، وهكذا شهدت بقية مؤشرات العمل التطوعي نموًا مثيرًا خلال تلك المدة، وهو ما جعل خدمات (جمعية زمزم) الصحية تصل إلى شريحة كبرى من المستفيدين، والذي انعكس على تعزيز صحة المجتمع، وتعميم أثر (جمعية زمزم) وإسهاماتها المجتمعية، وأشاد المتطوعون بمشاركتهم التطوعية مع (جمعية زمزم) وما شاهدوه من الأثر على المستفيدين ورضاهم عن الخدمات الصحية التطوعية المقدمة لهم.

وتوصي **(جمعية زمزم)** الجهات التي تريد تفعيل التطوع بضرورة أن تولي قيادتها العليا التطوع اهتمامًا كبيرًا وتدعمه إداريًا وفنيًا، ومن هذا الأعم: التوظيف، والتدريب، وحوكمة التطوع؛ بإنشاء وتيقية خاصة به، كما تؤكد على الجهات الراغبة في استقطاب المتطوعين المحترفين وتفعيلهم، العناية بما يلي:

الشكر والتحفيز والتكريم  
المستمر والملائم للمتطوعين.

التعامل مع كل متطوع باعتباره  
متطوعاً فريداً، وإشعاره بكيانه  
وأهميته.

عمل دراسات لمعرفة احتياج هذه  
الفئة ورغباتهم.

بناء وإعداد مبادرات نوعية  
لاستقطاب متطوعين محترفين.

دعم المتطوعين وتمكينهم بموارد  
الجمعية، وتقديم الأعم الاجتماعي  
لهم من خلال فريق العمل.

بناء ولاء لدى المتطوعين وتعزيز  
الصورة الذهنية للجمعية لدى  
المتطوع.

تحقيق العدالة في عرض الفرص  
التطوعية واحتسابها.





شهد

@Shahad51176 · Follow



سُررت بأنضمامي في الفرصة التطوعية لدى جمعية زمزم وكانت أجمل الفرص  
التطوعية التي حضيت بها كانت الفرصة التطوعية عباره عن ( قياس اثر  
المستفيدين من الجمعية )  
تلقيت من المستفيدين أجمل الدعوات والشكر والثناء للجمعية وبالفعل كانت الجمعية  
تستحق ذلك لأنها في تقدم وتطور مستمر #zmzm290

10:53 PM · Nov 17, 2021



4



Reply



Copy link





المجال العاشر

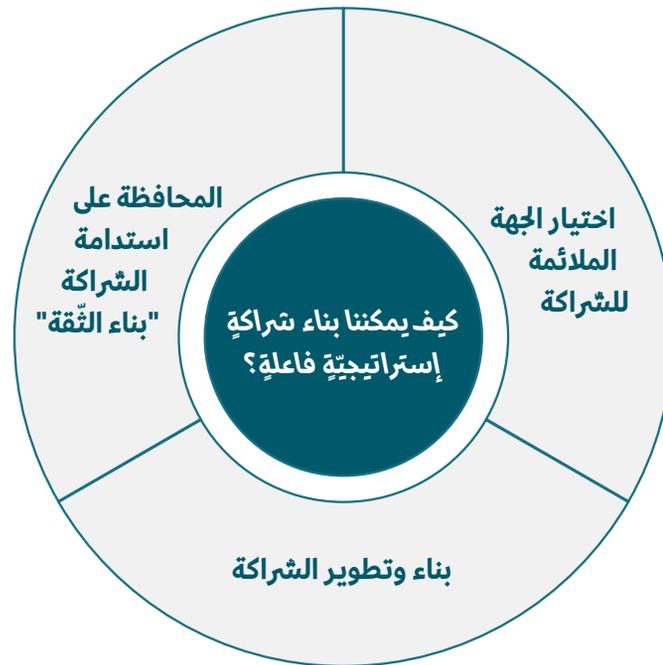
# الشراكة بين القطاعات الثلاثة في تفعيل العمل التطوعي

# الشراكة بين القطاعات الثلاثة لتفعيل العمل التطوعي

دائمًا ما يطرح مسؤولو التطوع ومنسوبو الجهات غير الربحية عامّةً، سؤالًا حول كيفية تحقيق أهداف المنظمة، وتنفيذ برامج تطوعيّة في ظلّ محدودية الموارد، وقلة الدعم الذي يحصلون عليه. وتأتي (الشراكات) خيارًا إستراتيجيًا لتجيب على هذا السؤال، لضمان توفير الموارد اللازمة واستدامة العمل التطوعيّ.

وتعدّ الشراكة بين المنظمات غير الربحية، ومنظمات القطاع الخاصّ، فرصةً لتعزيز الوعي بقضيتها، والحصول على الموارد التي تحتاج إليها، وتوسيع نطاق عمل المنظمات، وتطوير خبراتها ومعارفها، كما تقدّم الشراكات الفاعلة فرصةً لمنظمات القطاع الخاصّ لترويج علامتها التجارية، وتوليد الانطباعات الإيجابية تجاهها.

تشير نتائج إحدى الدراسات التي أجرتها شركة Mashable بعنوان: "كيف يمكنك اختيار شريك جهتك غير الربحية"، إلى أنّ ٨٥٪ من مواطني الدولة محلّ الدراسة يحتفظون بصورة أكثر إيجابية عن منتج أو شركة تدعم قضية يهتمون بها، كما عبّر ٧٩٪ من عينة الدراسة عن احتمالية انتقالهم من علامة تجارية إلى أخرى إذا كانت العلامة التجارية الأخرى مرتبطة بقضية جيدة.



# كيف يمكننا بناء شراكة إستراتيجية فاعلة؟

**أولاً: اختيار الجهة الملائمة للشراكة**  
أفضل الشراكات هي التي يلمس أثرها كلا الطرفين دائماً؛ لذا فإن اختيار الجهة التي ستعقد الشراكة معها يعدّ أحد عوامل النجاح الرئيسية التي تتركز عليها الشراكة، ويجب أن نتذكر دائماً أننا بحاجة إلى وجود توافق أو تقاطع بين قيم المنظمة من القطاع غير الربحي وأهدافها، وقيم المنظمة الشريكة من القطاع الخاص وأهدافها.

## ولاختيار الجهة المناسبة للشراكة، استرشد بقائمة الأسئلة التالية، وأجب عليها:

- ما احتياجاتك الحالية؟ وكيف ستفيد الشراكة برامج العمل التطوعي لديك؟
- ما الشراكات التي من شأنها أن تضيف قيمة إلى برامج العمل التطوعي لديك؟

## «ابدأ بإعداد قائمة بالشركات المقترحة للشراكة، تتكوّن من (5-10) جهاتٍ، شركاء محتملين.»

- هل تتوافق رؤيتهم ورسالتهم وقيمتهم مع رؤيتك؟
- «تعلن أكثر الشركات الآن عن مسؤوليتها الاجتماعية، وتسعى لتفعيلها وإحداث تأثير إيجابي في مجتمعهم؛ رداً لجميل المجتمع وتعزيز علامتها التجارية، ابحث في مواقع الجهات المحتملة عن أهدافها وقيمتها في المسؤولية الاجتماعية، ثم اختر منظمة أو اثنتين تعدّ فُرصة الشراكة معهما عالية.»

## ما الخطوات التالية لتطوير الشراكة؟

«قد لا تكون البداية الرسمية مناسبة دائماً لعقد الشركات، فابحث عن فرص للحديث عن المنظمة غير الربحية وأثرها في المجتمع، والقضية التي تخدمها، مع قادة المنظمة الأخرى التي تسعى للشراكة معها، اكسر الجمود وتأكد من وصول قضية منظمتك إليهم واضحة، ثم أظهر لهم كيف ستكون هذه الشراكة مفيدة للطرفين، وما آفاق التعاون المحتملة.»

**ثانياً: بناء وتطوير الشراكة**  
احرص على بناء مذكرة تفاهيم، أو أي وثيقة مماثلة، لتوضيح العلاقة بين الطرفين والأهداف والالتزام المطلوب، وتأكد من تضمين هذه المذكرة ما يلي:

- النتائج المرجوة: ما النتائج التي نسعى إلى تحقيقها؟ وما توقعاتك من شريكك المحتمل؟
- التعاون: كيف ستعاونان معاً؟ وما الموارد التي ترغب في مشاركتها؟
- الالتزام: ما مستوى الالتزام المطلوب من كلا الطرفين؛ ليكون ناجحاً؟
- التواصل: ما قنوات الاتصال التي ستستخدمها؟ هل ستلتقي بهم بانتظام لضمان تلبية توقعات المنظمين؟ ومن المعنيين بتنفيذ هذا التواصل؟

**ثالثاً: تعزيز الثقة مع الشركاء والمحافظة على الشراكة**  
الشراكة بين منظمين تعدّ شراكة بين منسوبي هاتين الجهتين؛ لذا فإن كسب الشركاء من خلال تعزيز التقدير المشترك بين فريق عمل كلا الجهتين، ومراعاة اللباقة في التواصل المستمر والتفاعل بين الطرفين، يؤدي أثراً كبيراً في استمرار علاقة ناجحة ومستدامة.

يمكن إشراك منسوبي الجهة الشريكة في الوصول إلى أفكار إبداعية لمنظمتك، أو إنشاء قناة اتصال فعالة لتلقي مقترحات الشركاء وتفعيلها دورياً.

**احرص على الإشادة المستمرة بمهمة الشركاء،** وما يقدمونه لخدمة القضية التي تعمل عليها، والأثر الذي أسهموا في إحداثه، وتحقق أنهم يحصلون على مكاسبهم المتوقعة.

## آفاق الشراكات المحتملة

تبحث الجهات دائمًا عن **الشراكة مع القطاع الخاص**، لكنّ هناك آفاقًا رحبةً **للشراكة مع القطاعات الأخرى**، لذا من المهمّ النَّظر في آفاق الشَّرَاكة مع جميع الجهات المحيطة والتي يمكن أن ترتبط بقضيتك.

قد تسهّل لك **الشراكة مع القطاع الخاص**، توفيرَ مواردٍ لتنفيذِ بعضِ المشاريع أو المبادرات، كما يمكن أن تقدّم لك بعض الخدمات والمنتجات لدعم برامجك التّطوّعيّة، إضافةً إلى المورد البشريّ الذي يمكن أن يُسهم بتخصّصه ومهاراته في تنفيذِ فرصِ تطوّعيّة مهاريّة واحترافيّة، أو الدّعم الماليّ لبعض الأنشطة والمبادرات.

لكن **الشراكة مع الجامعات والكليات والمؤسسات التّعليميّة**؛ قد تتيح لك الاستفادة من منسوبي تلك الجهات متطوّعين فاعلين في منطّمتك يمكن أن يطوّروا مهاراتهم وخبراتهم من خلال تنفيذ الفرص التّطوّعيّة التي توفّرها منطّمتك، كما يمكن دمج متطوّعي منطّمتك في برامج التّدريب والتأهيل التي تقدّمها هذه المنطّمات لصقل مهاراتهم وخبراتهم، فتطوير المهارات هو أحد الحوافز المهمّة التي تجعل المتطوّعين يستمرّون معك.

يمكن أيضًا استثمار **شراكة مع الجهات الحكوميّة** لتحقيق أهدافٍ مشتركةٍ تعمل فيها منطّمتك على توسيع دائرة المستفيدين، أو الحصول على تسهيلاتٍ لتقديم المبادرات التّطوّعيّة لفئاتٍ محدّدةٍ في المنشآت الحكوميّة، أو الاستفادة من الموارد البشريّة لدى الجهة الحكوميّة لتنفيذ برامجٍ تطوّعيّةٍ لمنطّمتك.

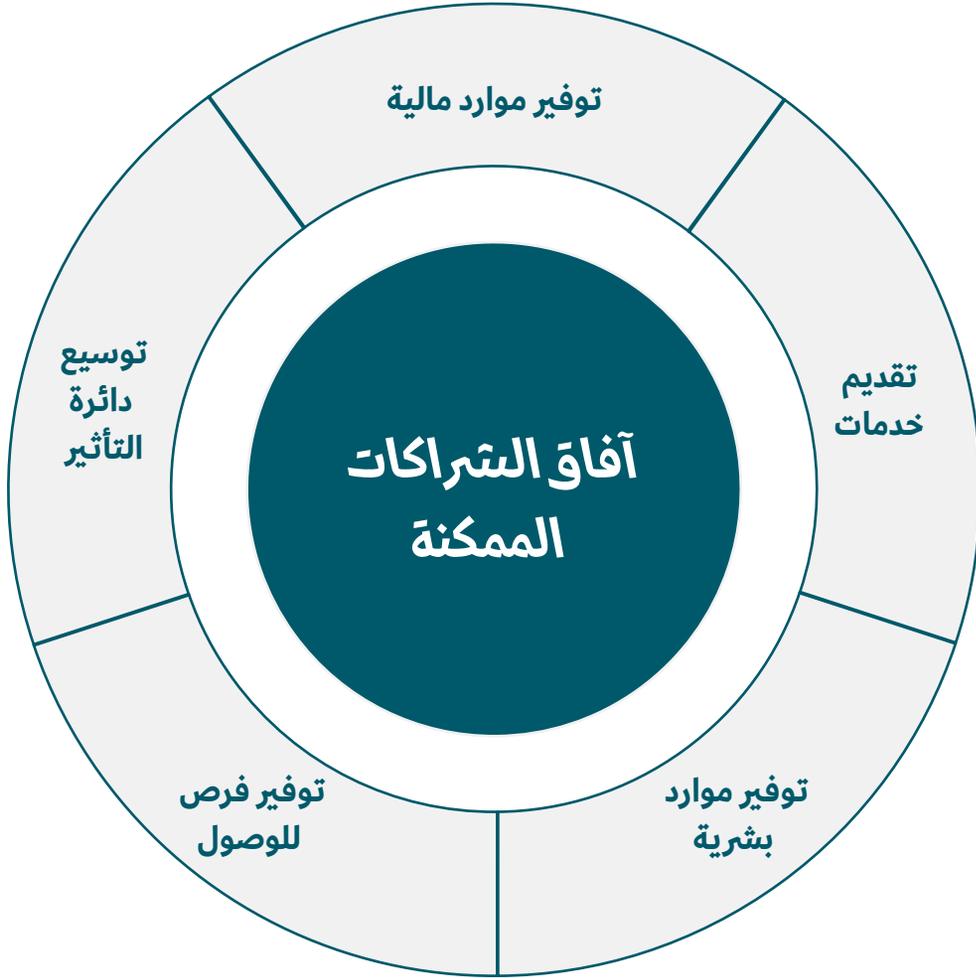
فلا يلزم أن تكون الأرباح أو الدّعم المادّي دائمًا هو محور الشراكة، فهناك دائمًا فوائدٌ مكتسبةٌ من أيّ شراكةٍ فاعلةٍ، وقد تكون زيادة الوعي بالقضية التي تعمل عليها أحد المكتسبات المهمّة التي ستحصل عليها من توسيع دائرة الشَّرَاكة.

من المشاركين في استطلاع رأيٍ في الولايات المتّحدة الأمريكيّة أكتدوا أهميّة وجدى تعاون الشَّرَاكات والحكومة والمنطّمات غير الربحيّة لحلّ القضايا الاجتماعيّة الملحة»<sup>١٤</sup>

٩٠٪



L.Kimball, "Choose & Approach a Corporate Partner for Your Non-Profit", Mashable, Online, May 27th, 2011 - ١٧



# شراكات من أجل تعظيم الأثر المجتمعي

بنك الجزيرة  
BANK ALJAZIRA

بنك الجزيرة  
المسؤولية الاجتماعية



[www.bankaljazira.com/Community-Service](http://www.bankaljazira.com/Community-Service)



[sp@bankaljazira.com](mailto:sp@bankaljazira.com)



[@BankAlJazira](https://twitter.com/BankAlJazira)



الرياض



## قصة (بنك الجزيرة)

في تفعيل أثر الشراكات تعزيزاً لمسؤوليته الاجتماعية

كان لـ(بنك الجزيرة) أثر ريادي في تفعيل المسؤولية الاجتماعية، وقد حظيت خدمة المجتمع بدعم كبير من قيادات البنك وموظفيه، وعمل (بنك الجزيرة) على تفعيل نموذج التطوع الاحترافي من خلال (مبادرة هارون) لتطوع المحترفين.

وقد كان للبنك بصمة مميزة في تفعيل تطوع المحترفين لتنسج أسلوباً فريداً في التكامل والتنسيق لتحقيق الأهداف المشتركة.

فمنذ انطلاق (مبادرة هارون) بـ(بنك الجزيرة)، كان التركيز على بناء قدرات القطاع غير الربحي من خلال التطوع الاحترافي لصالح العاملين في المنظمات غير الربحية، الذين تظهر لديهم الاحتياجات التي تتقاطع مع خبرات المتطوعين، وكان لهذا النموذج تأثير جيد في رفع كفاءة المستفيدين المباشرين من المتطوعين المحترفين، إلا أن فريق العمل في المسؤولية الاجتماعية كان يبحث عن تفعيل أعظم تأثيراً وأكثر استدامة؛ ورأى الفريق أن إستراتيجية التركيز سيكون لها أثر أكبر وأعمق بإذن الله تعالى.



فاختار الفريق التّركيز على الجمعيّات الخيريّة المتخصّصة في المجال الصّحّي، وبناء قدراتهم من خلال مشاريع تطوّع المحترفين. إلا أنّ هذا الهدف يتطلّب قدرًا كبيرًا من الالتزام لدى الجهات المستفيدة (الجمعيّات الخيريّة). بالإضافة إلى أهمّيّة وجود جهة مشرفة؛ لضمان الاستفادة القصوى من المشروع، واستمرار تفعيل نتائجه، واستدامة أثره.

فكانت فكرة الشّراكة بين (بنك الجزيرة) من جهة، ووزارة الصّحة ممثّله برنامج المسؤوليّة المجتمعيّة والجمعيّات الصّحّيّة من جهة أخرى؛ كجهاتٍ مستفيدةٍ من التّطوّع الاحترافيّ، وأُطلق مشروع (بناء قدرات الجمعيّات الصّحّيّة عبر مشاريع تطوّع المحترفين).

وعادةً ما تشتمل الغايات العظيمة على تحديّاتٍ كبيرة، فقد واجه (بنك الجزيرة) - نتيجة هذا التّركيز- صعوبةً في الوصول إلى الجمعيّات الخيريّة القادرة على الالتزام بمتطلّبات المشروع، فاستثمر فريق المشروع الشّراكة مع برنامج المسؤوليّة المجتمعيّة بوزارة الصّحة وصلاحيّاتهم، واستقبلوا طلبات الجمعيّات الرّغبة في الاستفادة من المشروع، وشرحوا الفكرة لهم، ثمّ تواصلوا مع (٤٣) ثلاثٍ وأربعين جهةً غير ربحيّة، وأبدت هذه الجهات رغبتها في الاستفادة من المشروع، وقد تطلّب تسجيل هذا العدد من الجهات إعداد فريق المشروع (بنك الجزيرة) معاييرٍ فرزٍ ومفاضلةٍ أساسيّة، نتج عنها ترشيح (٢٦) ستّ وعشرين جهةً غير ربحيّة.

وقبل البدء في تنفيذ المشروع، طرح الفريق سؤالاً حول كفيّة التّأكد من جدّيّة هذه الجهات في الاستفادة من المشروع؛ نظرًا لما سيُصرف في هذا المشروع من الجهود والأوقات التي لا تقدر بثمن، فجاءت فكرة زيارة هذه الجهات والاجتماع بأصحاب القرار فيها، وشرح المشروع لهم شرحًا تفصيليًّا، والتّأكد من قدرتهم على الوفاء بمتطلّباته، كما وضع الفريق هدفًا آخر لهذه الزّيارات؛ ألا وهو تحديد الاحتياج في هذه الجمعيّات حتى يكون بناء القدرات مُنطلقًا من احتياجاتٍ فعليّة، تلامس واقع الجمعيّات الصّحّيّة.

وبدأ فريق البنك بتنفيذ هذه الزّيارات في مناطقٍ مختلفة، أسفرت عن اعتماد (٢٢) اثنتين وعشرين جهةً غير ربحيّة كجهاتٍ مستفيدةٍ من المشروع، ودراسة احتياجاتها من بناء القدرات، وعند عمل الفريق على تحليل هذه الاحتياجات ظهرت بعض الاحتياجات المشتركة لدى الجمعيّات، وبعض الاحتياجات الخاصّة بجهاتٍ محدّدة، فابتكر فريق العمل مجموعةً من الأدوات التي ستوظّفها في هذا المشروع بما يتناسب مع طبيعة تلك الاحتياجات، فحدّدت مجموعةً من ورش العمل التّخصّصيّة لسدّ فجوة الاحتياجات المشتركة بين أكثر من جمعيّة، وصمّمت خدمات الاستشارات التّوعيّة والتّوجيه التّخصّصي، لثُلبي الاحتياجات التي انفردت بها جمعيّاتٌ عن غيرها، فأصبح المشروع مشتملاً على مجموعةٍ من الحلول الاحترافيّة التي تناسب الاحتياجات المختلفة للجمعيّات.



«تطلب اختيار الجهات الخيرية المستفيدة، جهدًا كبيرًا من وزارة الصحة ممثلةً في برنامج المسؤولية المجتمعية، كما تطلب تحديد احتياجات الجمعيات المستفيدة عملاً دؤوبًا وجدّيّةً كبيرةً من الجمعيات وفرق العمل بها، إضافةً إلى الجهود المبذولة من فريق عمل المشروع في الزيارات الميدانية وتحديد الاحتياجات من التطوُّع الاحترافي، فقام الجميع بمهامهم على أكمل وجهٍ لإنجاح هذا التّموذج، وجني ثماره».



وكما بذل الفريق جهده في التَّحَقُّق من جَدِّيَّة الجهات المستفيدة وتحديد احتياجاتها، كان لابدَّ من التَّحَقُّق أنَّ المتطوِّعين الذين سيتمَّ تسكينهم على الفُرَص التَّطوُّعيَّة، هم المتطوِّعون المناسبون لتنفيذ هذه الفُرَص بالكفاءة المطلوبة، فراجع الفريق بيانات المتقدمين لتنفيذ الفُرَص التَّطوُّعيَّة، للتَّحَقُّق من ملاءمة كفاءات المتطوِّعين وجداراتهم لمتطلَّبات الجمعيَّات واحتياجاتها، وبناءً على هذه العمليَّة اختار فريق العمل (١٢١) مئةً وواحدًا وعشرين متطوِّعًا ومتطوِّعَةً، في مختلف مناطق المملكة لتنفيذ هذه الفُرَص التَّطوُّعيَّة، إلا أنَّ أغلب هؤلاء المتطوِّعين من المنتسبين إلى القطاع الخاصِّ والقطاع الحكومي، والتي تختلف في بيئتها وتنظيماتها وثقافتها عن القطاع غير الربحيِّ والجمعيَّات الخيريَّة، فقام فريق العمل بتأهيل وتوعية المتطوِّعين المحترفين بالمفاهيم المشتركة للقطاع غير الربحيِّ والجمعيَّات الخيريَّة وأنظمتها، ومفاهيم التَّطوُّع الاحترافيِّ، وكيفيَّة الإفادة منه بأقصى درجة ممكنة، ونفذوا (٣) ثلاثة لقاءاتٍ توعويَّةٍ ساعدت المتطوِّعين على فهم واقع القطاع غير الربحيِّ، ومنظومة العمل التَّطوُّعيِّ، ومفهوم تطوُّع المحترفين.





وبدأ المتطوعون المحترفون في تنفيذ الفرص التطوعية الاحترافية، مع جهود كبيرة في التنسيق والتكامل بين كل الأطراف، فكوّنت فرق عمل مشتركة، وأنشئت قنوات تواصل مباشرة إلكترونية تربط بين الجهات المستفيدة (الجمعيات التي لديها احتياج) وبين المتطوعين المحترفين (الذين يمثلون الخبرات المتنوعة من القطاع الخاص) والفريق المعني بالإشراف والمتابعة (من برنامج المشاركة المجتمعية بوزارة الصحة والجهات المشاركة الأخرى)، وأثمرت هذه الجهود تلبية (٤٤) أربعة وأربعين احتياجاً تطويرياً لدى (٢٢) اثنتين وعشرين جمعية صحية، بمشاركة (٧٧) سبعة وسبعين متطوعاً محترفاً في كل من منطقة الرياض ومنطقة مكة المكرمة والمنطقة الشرقية.

وقد أشاد منسوبي الجمعيات الصحية المستفيدة بمشاركة المشروع في تعزيز قدراتهم وتحقيق رؤيتهم ورسالتهم من خلال التطوع الاحترافي في مجال التسويق والإعلام، والإدارة والتخطيط، وتقنية المعلومات، والدراسات والأبحاث، والمالية والمحاسبة.

وأسهمت هذه التجربة في تفعيل نموذج فريد للشراكة بين القطاعات الثلاثة لتلبية الاحتياجات المجتمعية، وبلخص (بنك الجزيرة) هذه التجربة في التوصيات التالية:

التحقق من جدية الشركاء من خلال أساليب تحقق متنوعة تضمن اختيار الشركاء الفاعلين والأدقاء.

أهمية اختيار الشركاء المناسبين وتوزيع المهام توزيعاً استراتيجياً بناءً على نقاط قوتهم.

الانطلاق في تنفيذ برامج تنمية المجتمع من الأهداف المشتركة التي تتقاطع مع الشركاء.

المحافظة على التواصل المستمر مع ذوي العلاقة وإشراكهم في التحديثات والحلول، وتوضيح مهامهم في كل تحدٍ أو مرحلة أو نشاط.

تفعيل التنسيق والتكامل من خلال قنوات تواصل فعالة تناسب جميع أصحاب العلاقة.

تكوين مفاهيم ومعرفة مشتركة بين كل الشركاء تضمن انسجامهم واستيعابهم للاختلافات التنظيمية والثقافية وغيرها.





# خاتمة

سردت لكم هذه الكُنْاشَةُ إرثًا من قصصِ الجهات والفرق المحليَّة بالمملكة العربيَّة السَّعوديَّة، التي استطعنا أن نصل إلى أصحابها ليوثقوا تجربتهم، والتي نطمح أن تصل للمجتمع أجمعَ أجيالًا بعد أجيالٍ، ونثق بأنَّ المملكة تزخر بالكثير من قصص الجهات والفرق التي سجَّلتْ نجاحاتٍ وتجاوزت تحديَّاتٍ في العمل التَّطوُّعيَّ بطريقةً فريدةً ومبتكرةً..

**ومن هذا المنبر،** ندعوكم لكتابة فصول تجربتكم لتبقى وتخلد، وتكونَ مصدرَ إلهامٍ للمضيِّ في تفعيل العمل التَّطوُّعيِّ، كما يمكنكم الاستفادة من هذا الدليل الذي عملت عليه شركة **(غدن)**، لمساعدة الجهات والفرق على توثيق تجاربها في العمل التَّطوُّعيِّ.



## دليل توثيق التجارب والخبرات



★ حقوق الدليل محفوظة لشركة غدن للاستشارات وبناء القدرات 2022

## قائمة المراجع

### المراجع العربيّة

- محمد الزبيدي، "تاج العروس من جواهر القاموس"، مطبعة حكومة الكويت، الكويت، ١٩٧٣.
- محمد ناصر الدين الألباني، "صحيح الترغيب والترهيب"، مكتبة المعارف للنشر والتوزيع، الرياض، ٢٠٠٠.
- الهيئة العامة للإحصاء، "مسح العمل التطوعي"، الرياض، ٢٠١٨.
- شارع بن مزيد البقمي، "دور وسائل الإعلام الجديد في تشكيل معارف واتجاهات الجمهور السعودي نحو العمل التطوعي"، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام جامعة القاهرة، العدد ١٣، يناير-مارس ٢٠١٨.
- المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، "التقرير الإحصائي السنوي"، الرياض، ٢٠٢٠.
- برنامج الأمم المتحدة للتطوعين، "تقرير حالة التطوع في العالم ٢٠٢٢". بناء مجتمعات متساوية وشاملة"، المملكة المتحدة، ديسمبر ٢٠٢١.
- يوسف سعادة وآخرون، "نظرية التمكين في عمل ركين"، سلسلة ركين للمنتجات المعرفية التكنولوجية للقطاع غير الربحي (١)، شركة ركين، الرياض، ٢٠٢٢.

### المراجع الأجنبية

- L.Kimball, "Choose & Approach a Corporate Partner for Your Non-Profit", Mashable, Online, May 27th, 2011.
- J.Finch, "Survey: What Motivates People to Become Repeat Volunteers?", Software Advice, Online, April 28, 2017.
- D.Fujiwara, R.Lawton & WWatt, "Using behavioral science to recruit and retain volunteers more effectively", Simetrica and Sport and Recreation Alliance, June 2018
- Charities Aid Foundation, "CAF World Giving Index 2021", UK, October 2018.
- M.Theis, "71% of U.S. Consumers Want 'Socially Responsible' Companies", The Chronicle Philanthropy, March 12th, 2020.
- Charities Aid Foundation, "CAF World Giving Index 2021", UK, June 2021.
- Recharity, "Corporate Giving Statistics for Nonprofits & Companies", Online, June 2021.
- S. Kemp, "Digital 2022: Saudi Arabia", Data Reportal, February 9th, 2022.

# شكراً للجهات المشاركة



# كُنَّاشَةُ التَّطَوُّعِ

قِصصٌ مُؤثِّقَةٌ، لِتَجَارِبِ تَطَوُّعِيَّةٍ مَحَلِّيَّةٍ



© حقوق الطبع والنشر محفوظة لشركة غدن. ٢٠٢٣م



info@ghadan.sa



@ghadan\_sa



www.ghadan.sa



@ghadan\_sa



ghadan



@ghadan.sa





# كُنَّاسَةٌ التَّطَوُّعِ

قِصَصٌ مُؤَثِّقَةٌ، لِتَجَارِبِ تَطَوُّعِيَّةٍ مَحَلِّيَّةٍ

الطبعة الأولى - ٢٠٢٣

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٠٤-٤١٧٤-٧