

سلسلة الترجمات (٩)

فريق التميز:  
الاستراتيجية العامة للعمل التطوعي  
في المملكة المتحدة

ترجمة:  
إدارة الدراسات والعلاقات الخارجية



## دولة الكويت مشروع وقف الوقت



الأمانة العامة للأوقاف

فريق التميز

## الاستراتيجية العامة للعمل التطوعي في المملكة المتحدة



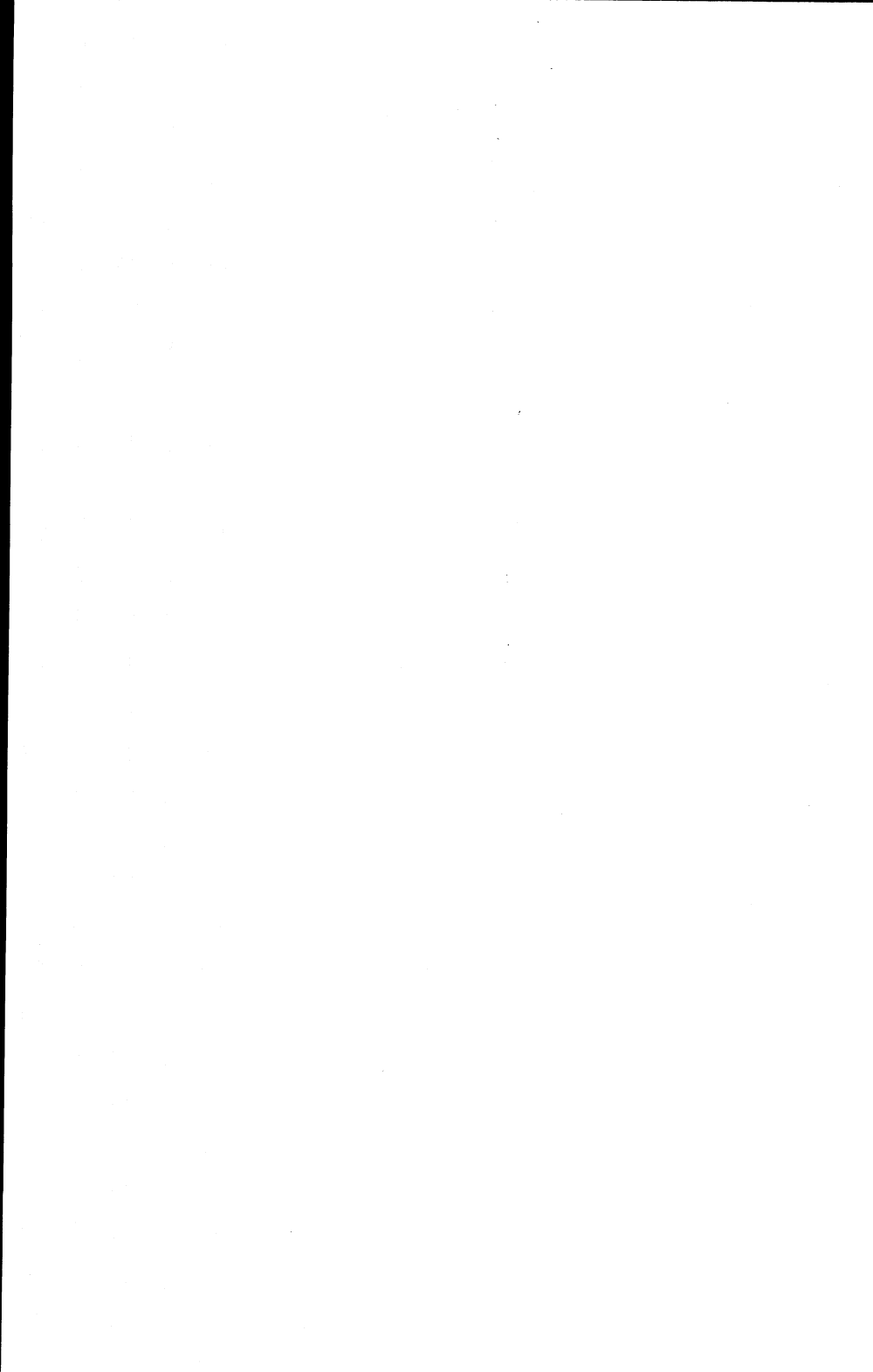




فريق التميز:

# الاستراتيجية العامة للعمل التطوعي في المملكة المتحدة

دولة الكويت  
مشروع وقف الوقت



سلسلة ترجمات  
في العمل الخيري التطوعي

فريق التميز:

# الاستراتيجية العامة للعمل التطوعي في المملكة المتحدة

ترجمة

الأمانة العامة للأوقاف

إدارة الدراسات والعلاقات الخارجية

الطبعة الأولى

١٤٢٤هـ - ٢٠٠٣م

- عنوان الكتاب : فريق التميز - الاستراتيجية العامة للعمل التطوعي في المملكة المتحدة .  
المؤلف : وزارة الداخلية - المملكة المتحدة .  
المترجم : الأمانة العامة للأوقاف - إدارة الدراسات والعلاقات الخارجية .  
الطبعة : الأولى .  
الناشر : مشروع وقف الوقت - الأمانة العامة للأوقاف - دولة الكويت .  
تاريخ النشر : ١٤٢٤هـ - ٢٠٠٣م .  
السلسلة : ترجمات في العمل الخيري التطوعي .

طبع هذا الكتاب المرة الأولى باللغة الإنجليزية من قبل وزارة الداخلية في المملكة المتحدة. حقوق الطبع والنشر محفوظة لكراون © .  
طبعت هذه الترجمة لكتاب فريق التميز: الاستراتيجية العامة للعمل التطوعي في المملكة المتحدة بموجب إذن من مدير مكتب قرطاسية صاحبة الجلالة، والمكتب لا يتحمل أية مسؤولية عن دقة هذه الترجمة.

## **Make a Difference:**

An Outline Volunteering Strategy for the UK

First published in the English language by the UK Home Office. ©  
Crown copyright. This translation of Make a Difference: An Outline Volunteering Strategy for the UK is published by permission of the Controller of Her Majesty's Stationary Office, who accepts no responsibility for the accuracy of this translation.

# الاستراتيجية العامة للعمل التطوعي في المملكة المتحدة

الصفحة

المحتويات

## مقدمة

- ٩ ..... تعريف العمل التطوعي ومفهومه
- ١٠ ..... التوصيات

## الفصل الأول:

- ٢٣ ..... مقدمة . حالة العمل التطوعي
- ٢٣ ..... فوائد العمل التطوعي
- ٢٥ ..... أهداف الاستراتيجية العامة
- ٢٦ ..... تعريف التطوع وثلاثة نماذج عن العمل التطوعي
- ٢٧ ..... خلاصة

## الفصل الثاني:

- ٢٨ ..... تشجيع الأشخاص ومساعدتهم ليصبحوا متطوعين بشكل مستمر
- ٢٨ ..... أعمار المتطوعين
- ٢٨ ..... المشاركون في التطوع
- ٣٠ ..... دوافع التطوع
- ٣١ ..... عوائق التطوع
- ٣١ ..... الهدر
- ٣٢ ..... التوجهات في الاستخدام
- ٣٤ ..... التوصيات

## الفصل الثالث:

- ٤٢ ..... إشراك المتطوعين والآثار الناتجة
- ٤٢ ..... ما هي الأعمال التي يقوم بها المتطوعون؟
- ٤٢ ..... التوجهات لدى المتطوعين المنخرطين في العمل التطوعي
- ٤٣ ..... إيجاد المزيد من الفرص للمتطوعين
- ٤٤ ..... العمل التطوعي الفعال
- ٤٦ ..... توصيات

	<b>الفصل الرابع :</b>
٥٠	البنية التحتية : المنظمات والدعم
٥٠	السياق
٥٠	البنية التحتية المحلية
٥٢	الخدمات المستهدفة
٥٢	البنية التحتية الوطنية
٥٣	تطورات البنية التحتية : آليات عمل جديدة لتطوير العمل التطوعي
٥٤	توصيات
	<b>الفصل الخامس :</b>
٥٩	ترويج العمل التطوعي
٦٢	توصيات
	<b>الملاحق</b>
٦٦	أ - الفريق والعمل الجماعي
٧٠	ب - بعض الإحصائيات عن العمل التطوعي
٧٥	ج - العمل التطوعي: السياق التاريخي والتوجهات الأخيرة والحالية والمستقبلية



## مقدمة

يشكل تأسيس فريق التميز في شهر أكتوبر من سنة ١٩٩٤م، المبادرة الأولى التي حاولت أن تجمع ممثلي المنظمات المهتمة بقدر كبير لإيجاد إطار عمل استراتيجي لتطوير وترويج العمل التطوعي مع مطلع القرن القادم.

إن خطة فريق التميز باعتبارها الاستراتيجية العامة المقترحة للعمل التطوعي في المملكة المتحدة جاءت ثمرة جهود وحماس وتضافر جهود المئات من الأشخاص الذين ساهموا في إنجازها.

إن الأهداف الرئيسية لهذه الاستراتيجية تتمثل في :

- ١ - تشجيع الأشخاص ومساعدتهم كي يصبحوا متطوعين دائمين.
  - ٢ - زيادة مشاركة المتطوعين وزيادة الحديث عن أهمية العمل التطوعي.
  - ٣ - العمل على تحسين الهيكلة والبنية التحتية للعمل التطوعي.
  - ٤ - التعريف بأهمية وفعالية وقيمة العمل التطوعي لدى الجميع.
- إن هناك فرصة عظيمة لتطوير وتشجيع العمل التطوعي، وهذه الفرصة تعتمد على حماس وحيوية ملايين المتطوعين من جهة، وعلى الدعم والتعاون الذي يوفره السياسيون في الحكومة المحلية والوطنية من جهة أخرى، وعلى العاملين في القطاع التطوعي ورجال الإعلام والتجارة من جهة ثالثة، ويعتقد أن التوصيات المقدمة من الفريق ضمن هذا التقرير يمكن أن تشكل برنامج عمل متوازن وواقعي ومقنع، وفي حالة تطبيقه فسوف يرسم منحى متميزا في مسيرة المجتمع ومسيرة الأفراد.

ويظهر عمل الفريق ما يمكن أن يتم تحقيقه من خلال مشاركة القطاعات الحكومية والتجارية والتطوعية، وأرجو أن تستمر هذه المشاركة في تطبيق الاستراتيجية العامة على المستوى المحلي والوطني.

هناك عدد كبير من الأشخاص الذين أرغب بشكرهم على مساعدتهم في إنجاز هذا التقرير، هؤلاء هم:

• زملائي أعضاء الفريق والبالغ عددهم خمسة عشرة فرداً والمنظمات التي يمثلونها، وسوف يكون العديد من أعضاء الفريق بالإضافة إلى الموظفين المدنيين

مسؤولين عن إبلاغ المنظمات التي يتبعون لها عن مدى التجاوب مع الاستراتيجية العامة ومدى تطبيقها، ومن أجل قيامهم بهذه المهام يجب عليهم الاعتماد على خبرتهم العملية في إصدار الأحكام، وسوف يكون من غير المعقول أن نتوقع منهم أو من منظماتهم التقيد بتفاصيل التوصيات المقدمة من الفريق، وبالرغم من ذلك فقد كان هنالك دعم كبير من المنظمات الممثلة من خلال أعضاء الفريق بالإضافة إلى المستوى الجيد من المرونة كلما احتاج عمل الفريق إلى المساعدة سواء في الجانب الزمني الموفر لأعضاء الفريق، أو التزام المنظمات بعودها للفريق، ولقد تجاوزت مساعدة المنظمات لأعضاء الفريق جميع التوقعات الملحة.

- أعضاء المجموعات المرجعية والبالغ عددهم ١٣٠ فرداً وأكثر من ثلاثمائة منظمة قامت بالرد على الاستبيان الاستشاري الخاص بنا، بالإضافة إلى العديد من المنظمات التي استقبلت أعضاء الفريق خلال سير أعمالنا.
- وحدة الخدمات التطوعية في المقر الرئيسي وزملائهم في مكاتب اسكوتلاندا وويلز وايرلندا الشمالية.

أهدى هذا التقرير إلى ملايين المتطوعين الذين كانت إسهاماتهم الجليلة في مسيرة الحياة في جميع أنحاء المملكة المتحدة مصدر إلهام لنا جميعاً.

نيكولاس وارد

رئيس مجلس المتطوعين

فريق التميز

٦ يونيو ١٩٩٥

## العمل التطوعي: التعريف والرؤية

### التعريف:

العمل التطوعي: هو الالتزام بتقديم المساعدة عن طريق بذل الوقت والجهد من أجل مصلحة المجتمع، أو الجماعة، أو البيئة أو الأفراد الذين لا ينتمون إلى أسرة المتطوع بروابط مباشرة وقريبة، مع الأخذ بالاعتبار أن هذه المساعدة لا تتطلب ربح مائي مقابل التطوع.

### الرؤية:

تعتمد الرؤية في العمل التطوعي على:

- 1- مجتمع يكفل لمواطنيه الحق في ممارسة العمل التطوعي، باعتبار هذا الحق وتلك الممارسة جزءاً أساسياً من الممارسة الديمقراطية الحية.
- 2- مجتمع يختار مواطنوه ذلك الحق في ممارسة العمل التطوعي لأنهم:
  - يريدون أن يكونوا إيجابيين وفاعلين في مجتمعهم.
  - يريدون المشاركة في المسؤولية تجاه مجتمعهم.
  - يريدون مساعدة المحتاجين في مجتمعهم.
  - يطمحون إلى تحقيق الأفضل لمجتمعهم.

إن الفوائد التي يمكن أن تعود على المتطوعين من جهة، وعلى جماعاتهم الصغيرة أو مجتمعهم الكبير هي فوائد لا تقدر بثمن لأنها تتجاوز كل الماديات.

## التوصيات

أولا - تشجيع الناس ومساعدتهم كي يصبحوا متطوعين دائمين

الهدف (أ) : تشجيع المزيد من الأشخاص للمشاركة في أعمال التطوع خصوصا الأشخاص الذين ينتمون إلى مجموعات لم تتم الاستفادة من إمكانياتهم بشكل كافٍ.

١- يجب إعطاء الأولوية لتطوير الأعمال التطوعية التي يمكن أن تقوم بها فئة الشباب، ويجب على الفريق أن يحدد الفرص المتاحة لتشجيع وتطوير المشاركة من قبل المسئولين عن الثقافة وسياسة التوظيف والأخذ بالاعتبار الفروقات الموجودة واحتياجات الأقاليم الأربعة التي تشكل المملكة المتحدة، ويفترض إنجاز تقرير عن هذا العمل الإضافي بحلول شهر يونيو ١٩٩٦م.

٢- يجب توسيع برنامج فريق التميز وذلك بالتركيز على تطوير العمل التطوعي للشباب، ويمكن أن يتم هذا عن طريق استراتيجيات محددة مثل : تدريب المتطوعين الشباب أو تقديم المساعدة للبرامج التطوعية الشبابية، وتنمية مصادر المعلومات والمشاريع التي تطور أساليب اعتماد الأعمال التطوعية الشبابية، ودعم المشاريع التي تشجع إشراك الشباب الذين يعيشون في أوضاع غير مواتية، ومساعدة المشاريع التطوعية الإبداعية التي يشارك الشباب في تصميمها.

٣- كذلك يجب الاهتمام بأساليب ترويج وتطوير الأعمال التطوعية من خلال أنظمة التعليم في كل من الأقاليم الأربعة في المملكة المتحدة.

٣-١- فيما يخص إنجلترا : يجب أن يحتوى مكتب مقاييس التعليم على مرجع إرشادي يبين الدور الذي تقوم به المدرسة في المجتمع، وخصوصا الأنشطة التي يساهم بها الطلاب في المجتمع، ومن الضروري أيضا أن يقوم مجلس تمويل التعليم المستمر بالبحث في إمكانية تشجيع الطلاب للقيام بالعمل التطوعي. وعليه فلا بد من توفير الأموال لدعم العمل التطوعي الطلابي.

٢-٣- فيما يخص ويلز : هذه التوصيات الواردة في البند (أ) يجب الالتزام بها في ويلز تحت إشراف رئيس مفتشي المدارس، ومجلس تمويل التعليم المستمر، ومجلس تمويل التعليم العالي التابع لمكتب صاحبة الجلالة.

٣-٣- في اسكتلندا : على مديرية التفيتش المدرسية وإدارة التعليم الاسكتلندية ومجلس تمويل التعليم العالي التابع لصاحبة الجلالة العمل بهذه التوصيات المذكورة في البند (أ)

٣-٤- في أيرلندا الشمالية: يجب على مديرية التعليم والتدريب في شمال أيرلندا ومجلس المكتبات والتعليم ووزارة التعليم المشاركة في تطبيق التوصيات المذكورة.

٣-٥- المطلوب من لجنة نواب رؤساء الجامعات ومن مديري المدارس دراسة الوسائل الممكنة لدى مؤسساتهم التعليمية من أجل تعزيز المشاركة في تطوير الأعمال التطوعية.

٤- على مديريات التعليم في مختلف أقاليم المملكة المتحدة أن تضم منظمات العمل التطوعي الشبابية، والبرامج التي تشجع العمل التطوعي الشبابي، باعتبارها مشاريع لها الأولوية في الحصول على المساعدات المالية.

٥- يجب على مؤسسة الشباب الوطنية في إنجلترا القيام بدراسة عن المنظمات التطوعية التي يشارك فيها أشخاص بصفقتهم متطوعين وذلك عند اختيار المنظمات الشبابية، التي ترشح للحصول على منح لتطوير العمل الشبابي.

٦- يجب على هيئة تسجيل الإنجازات الوطنية إنشاء سجل منفصل لإنجازات الأعمال التطوعية التي يقوم بها الشباب وكذلك مساهمة المجتمع - بصورة شاملة - في الأعمال التطوعية.

٧- يجب على اللجنة الألفية إعطاء الأولوية لبرنامج تقديم المنح من أجل حث الشباب على الانخراط في العمل التطوعي.

٨- يجب على الحكومة أن تراقب وتقيم بشكل وثيق التطور الحاصل في الاعتماد الرسمي للعمل التطوعي الشبابي.

٩- يجب على الحكومة أن تراقب وتقيم أنظمة التوثيق القائمة لضمان أن هذه الأنظمة تعترف بعدد ساعات التطوع التي يقدمها الأفراد.

١٠- يجب على الأشخاص الممولين أن يطلبوا من المنظمات انتهاج سياسة فعالة لإشراك المتطوعين من مختلف قطاعات وفئات المجتمع ، على أن يكون أولئك المتطوعون مناسبين لطبيعة عمل المنظمة التي تحصل على التمويل.

١١- يجب على المنظمات التي تبحث عن متطوعين أن تقوم بتطوير سياسات استقطاب مناسبة، بحيث تشمل جميع قطاعات المجتمع ضمن المجموعة المستهدفة لهذه المنظمة، فعلى سبيل المثال: في حالة الجماعات الشبابية، فإن هذه الجماعات ليست مطالبة بأن تتوجه إلى الكبار في السن، ولكنها مطالبة بأن تتوجه إلى أكبر مجموعة ممكنة من الشباب.

١٢- يجب أن يتم إبراز دور الأشخاص المعاقين من مختلف الأعمار، والأشخاص ذوي الأصول العرقية المختلفة في وسائل الإعلام التي تدعو للعمل التطوعي.

١٣- يجب على المنظمات التي ينخرط فيها المتطوعون السعي لاتخاذ التدابير الصحيحة (بما في ذلك توفير مخصصات مالية احتياطية عند الضرورة) للعمل على توظيف المتطوعين المعاقين، والمتطوعين ذوي الاحتياجات الخاصة وكذلك يجب على الممولين الانتباه إلى هذا الجانب عند تقديمهم المنح.

١٤- يجب أن يخاطب الأشخاص الكبار في السن والمهتمون بالمشاركة في العمل التطوعي، بطريقة دقيقة ومقنعة بغرض إقناعهم بالانخراط في العمل التطوعي.

١٥- يجب على المسؤولين عن استقطاب المتطوعين عدم اشتراط حدود معينة للسن إلا في حال وجود أمر ملح وصريح يستوجب هذا الشرط، ويجب دائماً اتخاذ هذه القرارات اعتماداً على قدرات الأشخاص.

١٦- يجب على أصحاب العمل تقديم المساعدة من خلال العمل التطوعي للموظفين لديهم الذين شارفوا على التقاعد والمتقاعدين وذلك من خلال:

١٦-١- تزويدهم بالمعلومات المتاحة عن الفرص التطوعية لدورات ما قبل التقاعد.

١٦-٢- المساعدة في عملية التعيين في العمل التطوعي.

١٧- يجب أن تكون مشاريع المعاش التقاعدي الوظيفية من الوسائل التي توفر معلومات عن العمل التطوعي للمتطوعين الكبار في السن وعند الإمكان فلا بد من استخدام شبكات العمل الخاصة بهم كوسيلة لترويج العمل التطوعي.

١٨- يجب على المؤسسات والمنظمات التي تضم متطوعين العمل على تطوير العمل الجماعي التطوعي، وقد أثبت هذا الأسلوب فعاليته في إشراك كبار السن.



١٩- يجب على المنظمات الراغبة باستخدام متطوعين تشجيع الأقليات العرقية على المشاركة في العمل التطوعي . وذلك عن طريق ترجمة المادة الإعلامية إلى لغاتهم.

٢٠- يجب أن يكون مفهوم العمل التطوعي لدى المشاركين مفهوماً متعددياً بحيث يشمل المتطوعين من مختلف الأقليات العرقية ومن مختلف المستويات.

٢١- من الضروري أن تقوم المؤسسات المساهمة بتشجيع وتطوير العمل التطوعي الذي يعتمد على الدعم المقدم من صاحب العمل بتأسيس شبكات عمل محلية لزيادة عدد الأفراد المشاركين في النشاطات الاجتماعية، من خلال تشكيل شركات محلية بين أصحاب العمل ومؤسسات تطوير العمل التطوعي، وذلك لتعزيز تعاونهم وتحديد الفرص التطوعية الجيدة، وعلى المنظمات التي تبحث عن متطوعين الاتصال مباشرة بأصحاب العمل.

٢٢- يجب على أصحاب العمل ترشيح شخص للعمل في المجلس أو الإدارة العليا تكون مهمته رصد مدى فعالية المشاركين من أصحاب العمل في نطاق مجتمعاتهم المحلية.

٢٣- يجب على أصحاب العمل ومؤسسة العمل التطوعي المحلية تشكيل نقاط اتصال محلية ضمن المنظمات لتشجيع تبادل المعلومات عن الفرص المتوفرة للعمل التطوعي، والتدريب المتاح للموظفين، والمجموعات التي تحتاج إلى مساعدة.

#### الهدف (ب): العمل على تسهيل مشاركة الناس في العمل التطوعي.

٢٤- يجب أن يحصل المتطوعون على الدعم المالي كلما كان ذلك ممكناً.  
٢٥- عند تمويل وشراء الخدمات يجب على الممولين أن يكونوا مستعدين لتخصيص مبلغ مالي لتغطية تكاليف المتطوعين المشاركين.

٢٦- يجب أن تكون الفرص المتاحة من العمل التطوعي مرنة وقابلة للتكيف بحيث تنسجم مع احتياجات الأفراد والتزامات المتطوعين، على سبيل المثال زيادة المساهمات المقدمة من العاملين بشكل غير متفرغ والأشخاص الذين تقاعدوا منذ فترة وجيزة.

٢٧- يجب تطوير نماذج جيدة من العمل التطوعي والإعلان عنها، وهذه النماذج

تشمل على سبيل المثال إتاحة المجال أمام المتطوعين للقيام بالتطوع من منازلهم أو العمل على أساس مجموعات عائلية.

٢٨- ينبغي التأكيد دائماً من التطبيق السليم والصحيح للقواعد والنظم المتعلقة بالعمل التطوعي.

٢٩- عندما يتم فرض متطلبات إضافية على المتطوعين يجب عدم المبالغة في هذه المتطلبات مع الحرص على أن تكون واضحة وسهلة، وخالية من أي تهديد.

٣٠- يجب على المنظمات التي لديها متطوعون أن تعزز الاتصالات مع مكاتب النفع المحلية لتحقيق مستوى أكبر من التنسيق المتبادل.

٣١- يجب القيام بمراجعة لدراسة أي تغييرات ضرورية على أنظمة التعويض المقابل بحيث لا يؤثر العمل التطوعي بشكل سلبي على حق الأشخاص في الحصول على التعويض المقابل.

٣٢- على الحكومة دراسة وتقديم آليات عمل للبحث في تأثير التشريعات والأنظمة الجديدة على العمل التطوعي.

٣٣- يجب على وزارة الداخلية إصدار سلسلة منشورات عن "مفهوم العمل التطوعي" وتوزيعها على أصحاب القرار في الإدارات الحكومية ذات العلاقة، مع خضوعها للتعديل لاحقاً في ضوء السياسة التي تنتهجها كل منظمة.

٣٤- يجب على مؤسسات تطوير العمل التطوعي أن تقوم بمساعدة المنظمات التي تضم متطوعين بشكل يضمن الالتزام بأعلى المقاييس في توزيع المتطوعين وإدارة العمل التطوعي، وهذا يمكن أن يتحقق من خلال ما يلي:

٣٤-١- تعميم أساليب الممارسة الجيدة.

٣٤-٢- تطوير وإيجاد تدريب مناسب و متاح ودعم وإدارة المتطوعين.

٣٤-٣- إيجاد مسئولية إدارية واضحة في برنامج المتطوعين في كل منظمة.

٣٥- على المنظمة التي تضم متطوعين أن تتحرى أسباب عزوف بعض المتطوعين عن الاستمرار في البرامج التطوعية وذلك من خلال مراقبة وتقييم هذه البرامج، حيث يمكن استخلاص بعض النتائج المفيدة التي تساعد مستقبلاً في مشاركة وإدارة المتطوعين.

## ثانيا - زيادة إشراك المتطوعين وتأثير العمل التطوعي

الهدف (ج) : إشراك المتطوعين بشكل هادف وفعال وبقدر أكبر في أنشطة المجتمع المختلفة في المملكة المتحدة، سواء من خلال العمل التطوعي الرسمي أو المبادرات غير الرسمية لكل مجموعة من المجتمع، وفقا للاحتياجات الخاصة بها.

٣٦- يجب على المنظمات التطوعية أن تبحث في كيفية إنتهاج أسلوب أكثر انفتاحاً وحيويةً لمساهمات المتطوعين الذين قد يكون منهم مديرون وأمناء مجالس وصانعو قرارات.

٣٧- يجب على الإدارات الحكومية والسلطات المحلية ومنظمات القطاع العام أن تقوم بطباعة ونشر التوجهات والسياسات السنوية المتعلقة بإشراك المتطوعين بحيث يتم وضع الخطط الأولى في نهاية شهر مارس ١٩٩٧م، وأن تشمل أهدافاً لتوسيع مشاركة المتطوعين.

٣٨- يجب على الإدارات الحكومية مراقبة تطور الخطط في قطاع الخدمات المسئولة عنها.

٣٩- عند صياغة شروط المنح والمناقصات يجب على الإدارات الحكومية والشركات الممولة الأخرى في القطاع العام أن تتأكد من أن البنود تنص على تشجيع المتطوعين على المساهمة في خدمات التوصيل.

٤٠- يجب تشجيع القطاعات العامة والعمل التطوعي على زيادة تأهيل المتطوعين باستخدام سياسات تدعم ذلك التوجه.

٤١- يجب على الحكومة دراسة اقتراح مشروع قانون يسمح بدعم المتطوعين وزيادة إشراكهم بموجب قانون المواطنة الحالي.

٤٢- الجوائز المالية في اليانصيب الوطني تعطي الأولوية القصوى للآليات التي تشجع العمل التطوعي وتطوره، وتساهم في زيادة المشاركة من قبل المتطوعين.

٤٣- على الإدارات الحكومية تطبيق آليات التمويل المناسبة لدعم إشراك المتطوعين في السياسات والبرامج التطوعية، كذلك يجب على وحدة الخدمات التطوعية في المكتب الرئيسي إصدار دليل لشرح هذه الخطوات ودفعها إلى الأمام، وعلى الإدارات الحكومية إبلاغ المجموعة الوزارية المرتبطة

بقطاع العمل التطوعي عن الإنجازات في هذا المضمار.

٤٤- يجب أن يتم تغيير اسم المجموعة الوزارية إلى المجموعة الوزارية للعمل والقطاع التطوعي اعترافاً بأهمية العمل التطوعي.

٤٥- يجب إنشاء مشروع جديد لمنح الجوائز للمنظمات التي تظهر تميزاً وإبداعاً في إشراك المتطوعين، بحيث يكون المشروع على مستوى المملكة المتحدة، ويشمل أيضاً جوائز فردية على مستوى الأقاليم في المملكة المتحدة، كما ينبغي أيضاً القيام بتعزيز المشاريع القائمة، وأما لجان تحكيم هذه الجوائز فيجب أن تتكون من ممثلين عن قطاع العمل التطوعي والقطاع العام والقطاع الخاص، ويتم منح الجوائز الأولى في عام ١٩٩٦م وذلك بتمويل أولي من الحكومة، ولاحقاً بمشاركة القطاع الخاص في تمويل هذا المشروع في السنة التالية.

الهدف (د) : تشجيع الاستفادة المثلى من المساهمات الفردية للمتطوعين وذلك لمصلحة المتطوعين أنفسهم والمستفيدين من العمل التطوعي.

٤٦- يجب على مؤسسات تطوير العمل التطوعي والإدارات الحكومية نشر الأساليب والممارسات الجيدة المتعلقة بتوزيع ونشر المتطوعين.

٤٧- يجب أن تقوم الحكومة ومؤسسات تطوير العمل التطوعي بدراسة أساليب تطوير مواد التدريب الخاصة بمديري العمل التطوعي ووضع جدول لتحديد المتطلبات ومحتواها وحدود التطبيق بحلول عام ١٩٩٥م.

٤٨- يجب على الحكومة ومؤسسات تطوير العمل التطوعي أن تضع مجموعة من السياسات العامة التي تهدف إلى تشجيع المتطوعين في الأعمال المجورة.

٤٩- يجب على الجهات الاختصاصية المناسبة (كالتى تتعامل مع الطب والقانون) أن تعترف بإسهامات المتطوعين كجزء من التدريب المهني الاختصاصي.

٥٠- يجب أن تنص الالتزامات التعاقدية للموظفين المختصين والموظفين الآخرين الذين يتقاضون أجوراً على إمكانية استخدام المتطوعين قدر الإمكان.

٥١- يجب على الحكومة دراسة عملية اعتماد العمل التطوعي والإقرار به وذلك بالاشتراك مع الهيئات الرسمية للاعتراف بالعمل التطوعي ومؤسسات تطوير

العمل التطوعي في جميع أنحاء المملكة المتحدة، ويجب دراسة القضايا التالية بشكل خاص:

٥١-١- كيفية الاستفادة من أجهزة التأهيل الوظيفية (إدارة التأهيل الوظيفي الوطني وإدارة التأهيل الوظيفي الاسكتلندي) في تنمية مؤهلات المتطوعين ومديري العمل التطوعي.

٥١-٢- تكلفة برامج التأهيل الوظيفي وشروط القبول في هذه البرامج.

٥١-٣- العمل على تطوير وتوفير برامج التدريب وتيسيرها لفئات المجتمع والمتطوعين.

٥١-٤- سياسة الانفتاح وإزالة العقبات التي تنتهجها الحكومة يجب أن تشمل الشروط التنظيمية للعمل التطوعي المتعلقة بالأنشطة المجتمعية المحلية.

٥٢- الجهود المستمرة للحكومة بالانفتاح في القوانين والتشريعات يجب أن تطل المتطلبات التنظيمية والتشريعية ذات التأثير على العمل المجتمعي في الأقاليم المحلية.

ثالثا - تحسين البنية الأساسية وتنظيم العمل التطوعي

الهدف (هـ) : تحسين البنية التحتية وتنظيم العمل التطوعي

٥٣- ينبغي على الحكومة الاستعانة بالدعم الوطني والإقليمي المناسب لإيجاد آليات فعالة لدعم وتطوير العمل التطوعي على المستوى المحلي، بحيث تكون هذه الخطوات شاملة لجميع أجزاء المملكة المتحدة، مع إعطاء الأولوية للمناطق التي تكون فيها هذه الخدمات ضئيلة أو معدومة.

٥٤- سياسة التطوير من قبل الحكومة يجب أن يرافقها وجود برنامج تمويل ثابت من أجل القيام بالمهام التالية على المستوى المحلي:

٥٤-١- تحديد أساليب العمل الجيدة والعمل على انتشارها.

٥٤-٢- زيادة التوعية بأهمية العمل التطوعي وتطبيقه في المناطق المحلية على صعيد الأفراد والمجموعات والمتطوعين المشتركين ليشمل الدعوة إلى العمل التطوعي.

٥٤-٣- قبول واستخدام المتطوعين وإحالتهم إلى المؤسسات وفقا لنوع المهمات

## والوظائف.

- ٥٤-٤- جمع المعلومات المتعلقة بالعمل التطوعي ونشرها.
- ٥٤-٥- عمل الترتيبات لدعم وتدريب المتطوعين ومستخدمي المتطوعين.
- ٥٤-٦- تطوير فرص جديدة ومشاريع يشارك فيها المتطوعون.
- ٥٤-٧- ترتيبات للارتباط مع وكالات أخرى من أجل تشجيع المشاركة المجتمعية.
- ٥٤-٨- القيام بتطوير ومراقبة وتقييم الاستراتيجيات والأساليب التي تحدث الناس عن العمل التطوعي.
- ٥٥- إيجاد آلية عمل محلية مناسبة وفعالة من خلال أسلوب المناقصات أو المقاوله من الباطن من أجل تنفيذ هذا العمل في المناطق الجغرافية المحددة، ويجب على المشغل تفهم احتياجات العمل التطوعي في منطقته، ومساعدة المتطوعين للحصول على فرص عمل تطوعية، مع ملاحظة القيام بالترتيبات التي تضمن التنسيق مع مختلف الوكالات المحلية المهتمة بتنمية وتطور العمل التطوعي.
- ٥٦- يجب على الحكومة دراسة الآليات القائمة لتطوير وتعزيز العمل التطوعي على المستوى الوطني في الأقاليم الأربعة المكونة للمملكة المتحدة، ومن أجل هذا يجب أن تشمل هذه الدراسة ما يلي:
  - ٥٦-١- إعداد استراتيجية للقيادة.
  - ٥٦-٢- تحديد السياسة العامة والتخطيط.
  - ٥٦-٣- تحديد الممارسات الجيدة وكيفية تقييمها.
  - ٥٦-٤- آلية عمل لتمويل العمل التطوعي.
- ٥٧- على ضوء المخطط العام لهذه السياسة ينبغي على الحكومة مراجعة المستوى والهدف من تمويل ودعم العمل التطوعي.
- ٥٨- يتعين على الحكومة دعم العمل بتوفير أشخاص مدربين من العاملين في التنمية الاجتماعية، ومستشاري التنمية الاجتماعية وكل من له دور فعال في تنشيط العمل المجتمعي.
- ٥٩- يجب على وكالات تنمية العمل المحلي التطوعي الاحتفاظ بسجلات تحتوي على أسماء المتطوعين المحتملين، مع تحديد خبرتهم في مجالات محددة مثل القانون والإدارة والمحاسبة، والراغبين في مساعدة المجموعات المجتمعية المحلية.
- ٦٠- يجب على الممولين تنمية استراتيجيات من أجل توجيه المصادر المالية نحو



- دعم وتسهيل العمل الجماعي التطوعي من خلال إنشاء صناديق منح صغيرة.
- ٦١- يجب توفير الدعم للفئات المجتمعية لإجراء دراسة عن الاحتياجات المحلية لتغطيتها من خلال العمل التطوعي، مع ضرورة توفير المصادر لمتابعة العمل وتجنب التوقعات غير الحقيقية.
- ٦٢- من أجل تحديد نقاط الضعف والقوة وتحسين التنسيق يجب إجراء مراجعة لمعلومات البنية الأساسية في مختلف مناطق المملكة المتحدة، ويتم في ضوء ذلك تحديد استراتيجية القيادة في القطاع التطوعي المسئول عن إصدار التوصيات.
- ٦٣- يجب أن تتعاون وكالات العمل التطوعي وتبادل المعلومات بشكل أكبر لزيادة قيمة مصادر التمويل وتغطية نقص المعلومات عن البنية الأساسية.
- ٦٤- يجب على المنظمات الراغبة في ترويج العمل التطوعي أو استقطاب المتطوعين أن تقوم بنشر معلومات عن العمل التطوعي من خلال الوسائل التالية:
- ٦٤-١- تطوير دور شبكات العمل الأخرى مثل المجتمعات الحضرية والمجالس المحلية في المناطق الريفية ومراكز الاستشارات في المناطق الحضرية.
- ٦٤-٢- الاستفادة من إمكانية الدخول إلى مجموعة واسعة من مراكز المعلومات الرسمية وغير الرسمية مثل البنوك ومراكز العمل ومكاتب التوظيف والمكاتب والمحلات التجارية.
- ٦٤-٣- الاعتراف بالاحتياجات الخاصة لمجموعات محددة، وهذا يتطلب الاتصال بأعداد كبيرة من المنظمات الشبابية، والحاجة لاستخدام المعاهد الدراسية وتكنولوجيا المعلومات، وخدمة الشباب في إنجلترا.
- ٦٥- يجب على المشتركين في تنظيم العمل التطوعي تحديد الأدوار المطلوبة من المتطوعين بدقة.
- ٦٦- يجب على المشاركين الرئيسيين في العمل التطوعي إيجاد آليات دائمة لإحالة المتطوعين الإضافيين أو غير الملائمين إلى الأماكن المناسبة لمساعدة أولئك المحتاجين وضمان عدم هدر وإضاعة إمكانات المتطوعين.
- ٦٧- في حالة عدم وجود منظمات، ينبغي على منظمي العمل التطوعي إنشاء جمعية تقوم بتشجيع العمل التطوعي، وتسهيل تبادل المعلومات مع أصحاب العمل الراغبين في المشاركة بالأنشطة المجتمعية عن طريق العمل التطوعي.

## رابعا - تبادل المعلومات المتعلقة بأهمية وفعالية قيمة العمل التطوعي

### الهدف (و) : تبادل الاتصالات وبالتالي الإعلان عن أهمية وفعالية وقيمة العمل التطوعي

٦٨- يجب على الحكومة دراسة أهمية القيام بحملة إعلامية على المستوى الوطني لزيادة العمل التطوعي لمجموعات مستهدفة مناسبة، مع ضرورة دراسة العناصر التالية كجزء من هذه الحملة:

٦٨-١- البحث الدقيق في مواقف من لديهم الاستعداد للتطوع، وكذلك في حوافز العمل التطوعي، مع الحرص على أن يوزع هذا البحث ليغطي مختلف المناطق الجغرافية، ومختلف آراء الجمهور المستهدف بالعمل التطوعي.

٦٨-٢- مشاركة المختصين الإعلاميين لتقديم صور جديدة تتعلق بالعمل التطوعي سواء من خلال التبرع بالوقت أو المساعدة المادية.

٦٨-٣- القيام بحملة تجريبية في إحدى المناطق لدراسة الأساليب المتبعة، وتطوير الدعم المناسب للأطراف المشاركة.

٦٨-٤- إجراءات لتطوير التنسيق والتعاون بين المنظمات التي تقوم بتعبئة المتطوعين للتأكد من حصول وسائل الإعلام على برنامج عن الأنشطة الهامة للعمل التطوعي لنشرها في وسائل الإعلام.

٦٩- عند نجاح الحملة التجريبية وتوفر المصادر اللازمة ينبغي إعادة تطبيق هذه الحملة في المناطق الأخرى أو نشرها على الصعيد الوطني، ويجب إعطاء مرونة كافية لضهم التغييرات الإقليمية والوطنية في جميع أنحاء المملكة المتحدة، ضمن إطار عمل شامل ومفاهيم عامة.

### الهدف (ز) : تحقيق اعتراف أكبر بمساهمات المتطوعين في المجتمع

٧٠- لا بد من وجود دعاية كبيرة تغطي إنجازات المتطوعين وهذا يشمل:

٧٠-١- إقامة احتفالات للمتطوعين الفائزين بمختلف الجوائز.

٧٠-٢- يجب على أصحاب العمل إبراز المشاركات المجتمعية لموظفيهم في التقارير

- السنوية والمنشورات والمجلات الداخلية الصادرة عن مؤسساتهم.
- ٧٠-٣- ينبغي دعوة المشاهير الذين يتطوعون للمشاركة في العمل التطوعي من أجل إبراز هذه المشاركة في وسائل الإعلام.
- ٧٠-٤- يمكن تشجيع المجلات على نشر قضايا تهتم بالجوانب الإنسانية وأساليب المعيشة في العمل التطوعي.
- ٧٠-٥- يجب على منظمات العمل التطوعي أن تعمل مع وسائل الإعلام غير الإخبارية مثل كتاب السيناريوهات ومخططي البرامج من أجل إدراج العمل التطوعي ضمن أحداث القصص التي تقدم في التلفزيون أو استطلاعات المجلات.

### الهدف (ح) : العمل على ايجاد ونشر جوانب وصور ايجابية للمتطوعين والعمل التطوعي:

- ٧١- يجب تزويد المجالات المهنية المختصة بأمثلة عن مساهمات المتطوعين الإبداعية والفعالة لإبراز أنشطتهم والإشادة بهم من قبل المختصين في هذه المهن، وكذلك ينبغي على المسؤولين عن الصحة والسلطات المحلية والاتحادات التجارية أن تتناول في منشوراتها الداخلية مواضيع مماثلة، والإشادة بكفاءة وإبداع المتطوعين، وذلك عن طريق زيادة حصص المكافآت والجوائز المخصصة لهم من قبل السلطات المحلية.
- ٧٢- يتعين على شركات الإعلام تشجيع وتطوير العمل التطوعي المدعوم من قبل صاحب العمل من أجل زيادة نشاطات العمل التطوعي وإنجازاته ضمن العاملين في حقل الإعلام.

### الهدف (ط) : تعبئة المزيد من الأشخاص للانخراط في العمل التطوعي

- ٧٣- يجب أن يتم تنظيم أسبوع خاص بالمتطوعين يتم فيه التركيز بشكل أكبر على التغطية الإعلامية والحضور العام.
- ٧٤- يجب تشجيع خدمة الإذاعة العامة على عرض الفرص المتاحة للعمل التطوعي ، على سبيل المثال يمكن الإقتداء ببرنامج سيفاكس ضرزس خلاً

- ( خدمة المعلوماتية التابع لتلفزيون هيئة الإذاعة البريطانية) الذي يتضمن كتاباً من أربعين صفحة عن العمل التطوعي.
- ٧٥- ينبغي دراسة ترتيب حدث إعلامي يتناول فكرة بذل الوقت وليس بذل الأموال وذلك على مر السنوات في المناسبات العامة.
- ٧٦- يجب على القائمين على العمل التطوعي الوصول إلى مختلف الفئات المستهدفة في المجتمع من خلال الصحافة أو الإذاعة الموجهة لجمهور معين للترويج للفرص التطوعية التي قد تجد صدى لدى هذه الفئات المستهدفة.
- ٧٧- يجب على المؤسسات التي تضم أفراداً متطوعين أن تعمل على توفير خدمات معلوماتية عن الفرص التطوعية المتاحة من خلال الوكالات المحلية التي تروج للعمل التطوعي.
- ٧٨- لا بد من ترجمة المواد الدعائية والمتعلقة باستخدام المتطوعين إلى عدة لغات كي تنتشر على مستوى واسع.
- ٧٩- يجب على القائمين على العمل التطوعي استغلال وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة - مثل شبكة الإنترنت- من أجل عرض الفرص التطوعية على المتطوعين.
- ٨٠- يجب تعريف وسائل الإعلام بالعقود المحلية المبرمة مع الشركات والتي تتضمن تعزيزاً للعمل التطوعي أو إعداداً للمتطوعين.
- ٨١- يجب على مؤسسات تطوير العمل التطوعي التي ترتبط بعقود مع المؤسسات الإعلامية وقطاع العمل التجاري أن تقدم النصح والأمثلة العملية عن التكاليف المحتملة ليطلع عليها كل من يرغب بتشجيع الأعمال التطوعية أو استخدام المتطوعين.

# الفصل الأول

## مقدمة - حالة العمل التطوعي

١ - ١ يتناول هذا التقرير الاستراتيجية العامة لتشجيع وتطوير العمل التطوعي في القرن القادم، ويركز هذا التقرير على المنظمات القائمة ضمن القطاعات العامة والخاصة والتطوعية التي تهتم بالعمل التطوعي، وكذلك يهدف هذا التقرير إلى توفير مزيد من الدراسة التي تتناول الأشخاص الذين هم حالياً أفراد متطوعون أو ممن سيصبحون كذلك في المستقبل. بداية لابد لنا من أن نوضح لماذا يؤمن فريق التمييز بأهمية العمل التطوعي، وبالأهداف التي يريد تحقيقها من سياق هذا التقرير، وكذلك تعريفه للعمل التطوعي ومفهومه عن هذا العمل.

### مميزات وفوائد العمل التطوعي؛

#### ١ - ٢ الفوائد التي تعود على المجتمع:

تشكل أهمية فوائد العمل التطوعي التي تعود على المجتمع نقطة الانطلاق في بداية بحثنا هذا، وتشمل النتائج الجانب العملي، ولكنها تذهب إلى أبعد من هذا لتتناول المشاركة والمساهمة التي يوفرها العمل التطوعي في أنشطة المجتمع، وذلك من خلال تمكين الأفراد من القيام بمساندة المجتمع، وهكذا فإن العمل التطوعي يعزز التماسك الاجتماعي ويسهم في إزالة الحواجز الطبقيّة، والفروقات المادية والعرقية بين فئات المجتمع، وبالإضافة إلى ذلك فهو أحد الأساليب التي يعبر بها الفرد عن مسؤولياته الكبيرة تجاه المجتمع، بالرغم من أن الدافع الأول للعمل التطوعي مرتبط بقضايا المنفعة الشخصية.

١ - ٣ يعتبر العمل التطوعي قوة كبيرة لتحقيق التغيير، وهذا يتجسد من خلال عمل المتطوعين لتحسين ظروفهم الحياتية أو الأوضاع المعيشية للآخرين. ويصبح المتطوعون بصورة متزايدة مهتمين بحل قضية واحدة محددة،

هي محور عملهم التطوعي، بدلاً من مجرد رغبة عامة غير محددة في تقديم العون، وفي هذا الإطار لا بد أن نذكر أن النمو السريع الذي طرأ على حركة البيئة خلال السنوات الماضية والتجاوب الإيجابي في المملكة المتحدة مع قضايا المصابين بمرض نقص المناعة المكتسبة (الإيدز) إنما جاء بفضل الجهود المبذولة من قبل المتطوعين الذين كان لهم أكبر الأثر في تحديد معالم هذه الحركات.

٤ - ١ على المستوى العملي فإن المتطوعين مسؤولون عن توفير مجموعة كبيرة من الخدمات والنشاطات التي تحسن من مستوى الحياة، وتتراوح هذه الخدمات - على سبيل المثال - بين مؤازرة ومواساة ضحايا الجريمة، وقيادة فريق كرة قدم في مدرسة أطفال، إلى قيادة قارب نجاة، وكل هذا من الأنشطة التي تمثل مساهمة فعالة في تلاحم فئات المجتمع، ومع أن قيمة العمل التطوعي ينبغي ألا تختزل إلى مستوى السلعة المادية، إلا أن إحدى الدراسات قدرت قيمته الاقتصادية في حدود ٤١ بليون جنيه في السنة.

٥ - ١ المستفيدون المباشرون من العمل التطوعي.

توضح الفقرات السابقة أن أنشطة المتطوعين تبلغ مدى واسعاً جداً، ولها تأثير كبير على حياة الكثيرين، ويوجد العديد من الأشخاص الكبار في السن ممن تغيرت حياتهم من خلال المساعدة والمرافقة التي يقدمها المتطوعون، كما يوجد عدد كبير من الأطفال والمدرسين الذين يستفيدون من المساعدة الإضافية من جانب المتطوعين في المدارس، كما أن هناك بعض الأشخاص الذين يدينون بحياتهم لشجاعة فريق الإنقاذ التطوعي في الجبال.

٦ - ١ الفوائد التي تعود على المتطوعين:

إن العمل التطوعي ذو قوة وفائدة كبيرة بالنسبة للمتطوعين لأنه يعتبر وسيلة للتعبير عن النفس، وتمكين الأفراد من المشاركة في المجتمع لإحداث تغيير إيجابي في أوضاع مجتمعهم، الأمر الذي يشعرهم بالأهمية والإيجابية. إن العمل التطوعي يوفر للمتطوعين ثقة وخبرات ومهارات جديدة، كما أنه يساعد الأفراد على الدخول بشكل متكرر إلى سوق العمل والوظائف، أو إعادة النظر في مهنتهم المستقبلية، والانصهار في بوتقة المجتمع، وقد أشارت إحدى الدراسات إلى أن العمل التطوعي يعود على كبار السن بنتائج كبيرة مثل الحفاظ على الصحة والوقاية من ضغط الدم



ومستويات الكولسترول، والتمتع بحياة طويلة مفعمة بالنشاط.

### أهداف الاستراتيجية العامة:

٧ - ١ إن الهدف البعيد لهذه الاستراتيجية هو تحقيق رؤية فريق التميز الخاصة بالعمل التطوعي:

هذه الرؤية لفريق التميز تعتمد أولاً على مجتمع يتم فيه الاعتراف بحق جميع المواطنين بالمشاركة في العمل التطوعي أو الحركة المجتمعية بشكل لا لبس فيه، وتكون هذه المشاركة جزءاً جوهرياً من الديمقراطية الحية، وتعتمد ثانياً على رؤية مجتمع يمارس فيه مواطنوه هذا الحق لأنهم يريدون أن يكونوا مشاركين نشطين وفاعلين، انطلاقاً من إحساسهم بالمسئولية المشتركة التي تدفعهم إلى ممارسة دور إيجابي في مجتمعهم المباشر عن طريق مساعدة المحتاجين، كما أن الفوائد التي تعود عليهم بصفتهم الفردية ومجتمعاتهم الصغيرة، والمجتمع بصورة كلية هي فوائد لا تقدر بثمن.

٨-١ من أجل تحقيق هذه الرؤية يعالج هذا التقرير الموضوعات الرئيسية التالية:  
- تشجيع الناس ومساعدتهم كي يصبحوا متطوعين على أساس دائم ومستمر.

- مضاعفة انخراط المتطوعين والفوائد الناتجة عن العمل التطوعي.
- تحسين نظام العمل التطوعي والبنية التحتية له.
- نشر أهمية وفعالية وقيمة العمل التطوعي.

وتعتمد هذه الرؤية على مجموعة من التوصيات بعضها ذو تأثير مباشر وبعضها ذو أهداف بعيدة المدى، وتقدم هذه التوصيات أساليب تهدف إلى تحقيق تقدم في نشر الوعي التطوعي، وضبط الممارسة التطوعية.

٩-١ يتأثر الناس بشكل أو بآخر بالعمل التطوعي، لذلك فإن الاستراتيجية العامة تمس كل فرد من أفراد المجتمع، سواء كانوا متطوعين في الوقت الحالي أم غير ذلك، وتحديدًا يتطرق هذا التقرير للمنظمات الكبيرة والصغيرة ضمن القطاع العام والقطاع التطوعي وصانعي القرارات في الحكومات الإقليمية المحلية والحكومة المركزية، وكذلك القطاع التجاري ومختلف وسائل الإعلام.

١٠-١ يأمل الفريق أيضاً أن يصبح المتطوعون أنفسهم واعين ومدركين للنتائج

التي يتوصل إليها هذا التقرير، لقد أخذ الفريق في اعتباره - وهو يحدد صياغة الاستراتيجية العامة أن المتطوعين يقدمون خدماتهم ويبدلون وقتهم طواعية، لذا فهم لا يرغبون في تقييدهم أو تنظيمهم ضمن هياكل جامدة، كما أن العديد منهم يقدمون على العمل التطوعي من دون أن ينظروا إلى أنفسهم كمتطوعين.

١١- بصرف النظر عن الوضع الحالي، هناك حالياً فرصة جيدة لتطوير وزيادة العمل التطوعي مع حلول القرن الحادي والعشرين، وهذه الفرصة تعتمد على مدى التزام وتعاون القطاعات الثلاثة التطوعية والعامة والخاصة، كما أن تركيبة فريق التميز الذي يمثل القطاعات الثلاثة معاً يعبر عن تعاون بين هذه القطاعات.

### تعريف التطوع وثلاثة نماذج من العمل التطوعي؛

١ - ١٢ اعتمد فريق التميز التعريف التالي للعمل التطوعي وذلك لأغراض هذه الاستراتيجية العامة.

(العمل التطوعي هو الالتزام ببذل الوقت والجهد لمنفعة المجتمع أو الأفراد خارج نطاق أسرهم الخاصة، ويكون هذا الالتزام وفقاً لإرادة الشخص وبمحض اختياره الحر وبدون توقع وانتظار الكسب المادي).

١ - ١٣ هذا التعريف باتساعه وشموليته يعكس المجال الواسع والمتنوع في العمل التطوعي والذي يجب أن يغطي هذه الجوانب.

في سياق هذا التعريف الشامل توجد نماذج مختلفة من العمل التطوعي التي انبعتت من مصادر ومنابع تراثية مختلفة، ومن المتفق عليه حالياً وجود ثلاثة نماذج مختلفة وهي:

- نموذج الأعمال الإنسانية.

- نموذج النشاط من أبناء المجتمع.

- نموذج المساعدة الذاتية: العون المتبادل.

ويمكن للأفراد أو المنظمات أن تعمل وفق واحد من هذه النماذج أو أن تمزج بينها.

١٤-١ إن جذور نموذج العمل الإنساني تمتد إلى الدين وقبول القيام بالواجب تجاه المرضى والفقراء والمحتاجين، وفي هذا تأكيد على مبادئ البذل والعطاء وتقديم الخدمة، وينسجم مع طبيعة وأهداف المنظمات الخيرية والعمل الخيري.

١٥-١ نموذج الناشطين في المجتمع تستمد قوته من العمل الجماعي التطوعي كوسيلة لإحداث التغييرات، ولا يغلب عليه طابع الرسمية كما هو الحال بالنسبة للعمل التطوعي التقليدي، وغالباً ما يكون قوياً على المستويات المحلية.

١٦-١ نموذج المساعدة الذاتية أو العون المشترك ويبدأ أساساً من الاحتياجات الخاصة لكل فرد، وتتحقق هذه الاحتياجات بالعمل مع أشخاص آخرين لديهم احتياجات مشابهة ومماثلة.

#### خلاصة:

١٧-١ يأمل الفريق أن تلاقي التوصيات التي سترد في هذا التقرير دراسة جديّة وتحركاً سريعاً، وتضم هذه الاستراتيجية العامة برنامج إجراءات يحتمل - في حال تطبيقه - أن يحدث فرقاً حقيقياً ينعكس على المجتمع وجميع الأفراد ضمن المجتمع.

## الفصل الثاني

### تشجيع ومساعدة الناس كي يصبحوا متطوعين دائمين

#### مقياس العمل التطوعي:

٢ - ١ يؤثر العمل التطوعي في حياة جزء كبير من الناس في المملكة المتحدة، سواء كانوا متطوعين أو مستفيدين، وتختلف نتائج الاستطلاعات حول المستويات الدقيقة للعمل التطوعي إلا أن الاستطلاعات الأخيرة أظهرت أن نسبة المتطوعين الراشدين تراوحت خلال السنوات السابقة بين ممن تح إلى بين يمتد، وهذا يعني عدداً هائلاً من المتطوعين يتراوح بين عشرة إلى عشرين مليون شخص.

٢ - ٢ هذه الأرقام المبينة تعكس حجم العمل التطوعي الرسمي ضمن الخدمات التي توفرها المنظمات، وعندما تمت إضافة العمل التطوعي غير الرسمي مثل التسوق لصالح كبار السن كما هو في إحصاء عام ١٩٩١م نجد أن نسبة المتطوعين ارتفعت إلى ممتد، والملحق (ب) يحوي تفاصيل إضافية عن نتائج استطلاعات السنوات الأخيرة.

#### نشاطات المتطوعين:

٢ - ٣ تظهر نتائج الأبحاث ما يؤيد بعض الافتراضات العامة التي تتعلق بالمتطوعين وأيضاً ما يدحض جزءاً آخر، فعلى سبيل المثال، تبين تلك النتائج أنه لا يوجد فرق واسع بين عدد الرجال والنساء المتطوعين، أما من حيث الفئة العمرية فيبلغ العمل التطوعي ذروته لدى الأشخاص في منتصف العمر وينخفض بشكل كبير بعد التقاعد (أنظر الجدول ١).

#### النسبة المئوية لعينة من المتطوعين الحاليين

حسب الدراسة المسحية الوطنية التي أجريت في بريطانيا في الأونة ١٩٨١-١٩٩١م:

العمر	٢٤-١٨	٣٤-٢٥	٤٤-٣٥	٥٤-٤٥	٦٤-٥٥	٧٤-٦٥	٧٥+
١٩٩١	٥٥	٦٠	٦٣	٦٠	٤٦	٣٤	٢٥
١٩٨١	٤٢	٥٢	٦٠	٤٨	٣٣	٢٩	-

٢ - ٤ أظهرت الأبحاث دلائل على أن المتطوعين المشاركين من خلال التنظيمات والأنشطة التابعة لهيكلية معينة هم في الغالب من الفئات الاجتماعية والاقتصادية العليا، وهم أكثر إقبالا على المشاركة، ويرتفع عدد هؤلاء المتطوعين إذا ما أخذنا بالاعتبار العمل التطوعي غير الرسمي، وقد أظهر استطلاع تم إجراؤه في عام ١٩٩٢م أن الأشخاص الذين لديهم وقت فراغ كبير مثل العاطلين عن العمل أو الذين ليس لديهم أطفال يكونون أقل استعداداً للقيام بالأعمال التطوعية، وهذا يشير إلى أن لدى الشخص العامل استعداداً أكبر للقيام بالتطوع بالرغم من عدم توفر وقت الفراغ لديه كما هو الحال بالنسبة للعاطلين عن العمل.

٢ - ٥ العمل التطوعي المدعوم من قبل صاحب العمل هذا النوع من العمل التطوعي يعود بالفائدة على المتطوعين من حيث الدعم الذي يقدمه لهم صاحب العمل، وبالرغم من عدم وجود نظام معين، فقد طرأ ومنذ نهاية الثمانينات نمو كبير في هذا النوع من العمل التطوعي لقياس مدى وتأثير العمل التطوعي المدعوم من صاحب العمل، إلا أن المشاركة المتنامية للقطاع الخاص في العمل التطوعي تمثل تطوراً جديداً هاماً.

٢ - ٦ العمل التطوعي المدعوم من صاحب العمل ذو قيمة معروفة وراسخة ويشكل أحد أهم استراتيجيات المشاركة المجتمعية لبعض أصحاب العمل الرئيسيين في الدولة، ويعتبر كذلك وسيلة هامة لأصحاب العمل للاستثمار في أعمالهم التجارية وفي أسواقهم وفي الوقت نفسه يوفر مصدراً قيماً وهاماً للمجتمع ويستطيع العاملون وأصحاب العمل إيجاد شراكات إنتاجية بين الأعمال التجارية والمجتمع، وكذا تطوير مستوى المهارات ورفع معنويات الموظفين، مع تحسين مستوى الحياة في آن واحد.

٢ - ٧ الدخل المنخفض :

لابد من دراسة التقسيمات الاقتصادية الظاهرية للمتطوعين بمزيد من التأنى حيث إن انخفاض المشاركة في العمل التطوعي الرسمي من قبل ذوى الدخل المحدود والعاطلين عن العمل سببه التكلفة المالية، وكذلك الوقت الذي يجب عليهم بذله، ووفقاً لاستطلاع تم إجراؤه في عام ١٩٩١م أقر ثلث المتطوعين بأنهم يصبحون بدون مورد مالي نتيجة لتطوعهم، وهذه المشاكل أكثر وضوحاً في المناطق الريفية بسبب نقص المواصلات العامة وارتفاع

## تكاليف الانتقال.

٢- ٨ من المحتمل في نفس الوقت وجود نسبة من الأعمال التطوعية غير الرسمية، على مستوى محلي ضيق غير مسجلة في الاستطلاعات الرسمية وسبب ذلك أن الأشخاص ذوي الدخل المحدود هم أكثر الأشخاص اندفاعاً نحو العمل التطوعي غير الرسمي الذي يدور حول النشاطات المجتمعية المحلية.

٢- ٩ الشباب: يؤمن الفريق بالإمكانات الهائلة للعمل التطوعي من أجل بناء الثقافة الشخصية والاجتماعية، وكذلك فإن للشباب مساهمة كبيرة لتقديمها للمجتمع، ويجب أن يكون العمل التطوعي نشاطاً يختاره الشباب بمحض اختيارهم وإرادتهم، كما يمكن للنظام التعليمي والخدمات الشبابية والفئات المجتمعية أن تساهم بدور كبير لدعم هذا الاتجاه.

٢- ١٠ الأشخاص المتقدمون في العمر والمتقاعدون: التقاعد في سن مبكرة ومعدلات الحياة المرتفعة تشكل مصدراً محتملاً لتوفير متطوعين لديهم خبرات واسعة، لذا يحقق لهم العمل التطوعي حافزاً جيداً وشعوراً بالفائدة والقيمة.

٢- ١١ مشاركة الأشخاص من الأقليات العرقية: من الاعتقادات الخاطئة أن الأشخاص من الأقليات العرقية أقل ميلاً للمشاركة في العمل التطوعي وذلك لأن معنى وتعريف العمل التطوعي لا يشمل بالضرورة الأعمال التطوعية التقليدية ضمن نطاق الأقلية العرقية الواحدة مثل المعابد والكنائس والمساجد.

٢- ١٢ ثانياً: يبدو أن العديد من المنظمات الكبيرة قد أخضقت في تعبئة المتطوعين من الأقلية العرقية، وقد أظهرت نتائج الاستطلاع في عام ١٩٨٨م على سبيل المثال أن العديد من الأشخاص السود يرغبون بالتطوع، إلا أنهم وجدوا المنظمات التطوعية الرئيسية غير متجاوبة مع اهتماماتهم.

٢- ١٣ المتطوعون المعاقون أو من ذوي الاحتياجات الخاصة: يقوم العديد من الأشخاص المعاقين بنشاط ضمن المجتمع ويعملون - على سبيل المثال - كجزء من حملات المطالبة بحقوق المعاقين، وثمة شكوك حول دور هذه المنظمات في مساعدة وتشجيع المتطوعين من ذوي الاحتياجات الخاصة.

## دوافع القيام بالعمل التطوعي:

٢- ١٤ هناك العديد من الأسباب المعقدة المتعددة التي تدفع الناس للقيام

بالأعمال التطوعية، والأسباب المألوفة تعكس طموحاً شخصياً وإيثار الغير وعمل الخير، بالإضافة إلى المنافع المتبادلة، والبعض يرغب باكتساب مهارات جديدة ولقاء أشخاص جدد، بالإضافة إلى مساعدة المجتمع أو الاستجابة إلى طلبات العون، ويبين البحث أن الناس يهتمون بشكل متزايد بالعمل التطوعي الذي يتعلق بمصالحهم الشخصية واحتياجاتهم مثل الرعاية البيئية أو الحيوانات، وهذا ينطبق إلى حد كبير على المتطوعين من فئة الشباب، حيث أظهرت إحدى الدراسات أن المتطوعين الذين يقومون بهذا العمل من أجل الالتقاء بالآخرين وتكوين صداقات هم متطوعون منتظمون.

## عوائق القيام بالعمل التطوعي:

### ٢ - ١٥ قواعد الحصول على تعويضات

هناك اعتقاد بأن متطلبات نظام التعويضات يؤدي إلى تشييط همة المتطوعين وابتعادهم عن العمل التطوعي، ومن الصعب تخمين عدد الأشخاص الذين لم يحظوا بالتشجيع في محاولتهم الأولى، ولكن تظهر إحدى الدراسات الحديثة أن ما نسبته ٣٠٪ تقريباً من المنظمات قد خسرت متطوعين كانوا يتلقون ضماناً اجتماعياً صحياً Invalidity Benefit وقد كانوا يخشون من عدم حصولهم على هذه الضمانات نتيجة لتضييق متطلبات التأهيل.

٢ - ١٦ الأشخاص الذين يحصلون على إعانة بطالة أو أي تعويضات أخرى من الدولة لا تمنعهم التشريعات من القيام بالتطوع، مع وجود ضوابط على ذلك، وتشير الدلائل إلى أن بعض مكاتب التعويض المحلية لا تدرك تماماً مدى الإرباك بالكامل للإرباك الحاصل لدى المتطوعين المحتملين بخصوص هذا الوضع، أو أنهم يفسرون القواعد المعقدة بطريقة تؤدي إلى منع المطالبين من التقدم للعمل التطوعي أثناء مطالباتهم بالتعويضات، ويمثل قرار الحكومة المتعلق باستحقاق من يتقاضون تعويضات مرضية Invalidity Benefits بالعمل لمدة ستة عشر ساعة من التطوع أسبوعياً دون أن يؤثر ذلك على تعويضاتهم — يعتبر هذا القرار خطوة طيبة — دون أن يلغى ذلك ما ينتج عن ذلك القرار من قلق يتعلق بحساسية ومنطقية تطبيق هذا القانون على المستوى المحلي.

## ٢- ١٧ ضوابط السن :

تفرض بعض المنظمات ضوابط للحد الأدنى والأعلى لسن المتطوعين، حيث تشير إحدى الدراسات إلى أن منظمة واحدة من أصل خمس منظمات لديها ضوابط رسمية متعلقة بسن المتقدمين وعادة ما تكون ٦٠ أو ٦٥، وغالباً ما يتم تبرير ذلك من أجل ضخ عناصر جديدة في المؤسسة، إلا أن نتيجة ذلك كانت إقصاء المتطوعين المتقدمين في السن.

## ٢- ١٨ التسرب :

توجد أسباب عديدة وراء الابتعاد عن العمل التطوعي وغالباً ما تكون الأسباب شخصية مثل تغيير العمل والانتقال إلى منزل جديد، ويعتبر عدم توفر الوقت أحد الأسباب الشائعة وهنا لا بد من إحلال متطوعين آخرين جدد بدلاً من أولئك السابقين، إلا أن سياسة الإحلال المفروض تضيع فرصة الاستفادة من خبرات المتطوعين، وتؤدي إلى استخدام غير فعال للموارد المخصصة لهم، وتؤثر على مدى الاستمرارية العامة للعديد من النشاطات التي تركز على استمرار المتطوعين.

٢- ١٩ يجب بذل مزيد من الجهد لتلافي ابتعاد المتطوعين ومن ضمن الأسباب التي تدعوهم لذلك سوء التنظيم الذي يشنت حماس المتطوعين والإلحاح الزائد وعدم التقدير وعدم توفر السيولة المالية عندهم.

## اتجاهات استقطاب المتطوعين :

٢- ٢٠ على الرغم من استمرار المعدلات المرتفعة من المتطوعين وبالرغم من النجاح الهائل لبعض المنظمات في استقطاب المتطوعين، إلا أن العديد من المنظمات تعاني من صعوبات في استقطاب متطوعين جدد، ويمكن أن يعزى نجاح منظمة معينة إلى ظروف محلية مثل نوعية المديرين القائمين عليها، ولكن هذا يشير أيضاً إلى تغير الأولويات والأفكار السائدة لدى المتطوعين. إن الزيادة الكبيرة في عدد المتطوعين خلال الثمانينات كان سببها التوجه نحو الرياضة ووقت الفراغ والوسط المحيط وليس قضايا المصلحة العامة



التقليدية، أما القضايا الأخرى ذات الجذب للعمل التطوعي فتشمل حقوق الإنسان ومرضى الإيدز.

٢ - ٢١ وبشكل مماثل وخلال الاستشارات التي أجراها فريق التمييز حول تأثير التغييرات على سوق العمل أتضح أنها ذات مدلولات بعيدة المدى، فمع الدخول المتزايد للنساء في التوظيف والعمل وانخفاض فرص العمل سوف يصبح نقص الوقت عائقاً كبيراً للعديد من المتطوعين الحاليين والمستقبليين، وفي نفس الوقت هناك احتمال لفرص جديدة من خلال التوجهات نحو التقاعد المبكر ومرونة أكبر لدى القوى العاملة.

## توصيات :

الهدف (أ) : تشجيع المزيد من الناس للمشاركة في العمل التطوعي خصوصاً الأشخاص الذين ينتسبون لفئات لم يتم توظيف إمكاناتها بشكل كاف.

### فئة الشباب:

٢ - ٢٢ تقديراً للمساهمات الفريدة والمميزة التي يمكن للمتطوعين الشباب أن يقدمونها قام فريق التميز بتأسيس مجموعة فرعية لدراسة مقدار الحاجة لتوفير مشروع تطوعي على مستوى المملكة المتحدة يهتم بالمتطوعين الشباب، والخطوات التي يمكن اتخاذها لزيادة مشاركة الشباب في الأنشطة التطوعية.

٢ - ٢٣ قام الفريق بالتشاور مع مجموعة من المنظمات الشبابية التي أكدت أن للمدارس ونظام التعليم والخدمة الشبابية والتعليم غير الرسمي والمجتمعي أدواراً رئيسية يجب أن تقوم بها من أجل تقوية الحركة التطوعية الشبابية.

٢ - ٢٤ يمكن للجهات المسؤولة عن تمويل وتعزيز التعليم أن تعتمد آليات تمويل من أجل الاعتراف بالعمل الشبابي التطوعي، وربما يرغب مجلس تمويل التعليم بالاعتراف بالعمل التطوعي كجزء من النشاط الذي يؤدي بدوره إلى إعطاء الكليات تمويلاً إضافياً، ويجب أن تقوم اللجنة المؤلفة من نائب رئيس الجامعة والمديرين بدراسة كيفية دعم العمل التطوعي على مستوى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في المؤسسات الجامعية.

٢ - ٢٥ يمكن أيضاً تشجيع العمل التطوعي من خلال اعتماد معايير خاصة بمشاريع تقديم المنح لدى إدارات التعليم، وتعطي الأولوية لمشاريع الشباب التي يشارك بها متطوعون أو من أجل تدعيم العمل التطوعي الشبابي. ويمكن لبرنامج فريق التميز أن يضع من بين أولوياته محوراً للاهتمام بالشباب للتعرف على الإسهام الحقيقي الذي يمكن أن يقدمه الشباب لمجتمعهم.

٢ - ٢٦ في سبيل تشجيع أكبر عدد من الشباب للانضمام للعمل التطوعي، يقترح فريق التميز القيام بما يلي:

(١) إعطاء الأولوية القصوى لتنمية العمل التطوعي الشبابي حيث يجب على الفريق أن يحدد الفرص المتاحة لتنمية وتشجيع العمل التطوعي الشبابي مع إشراك المسؤولين عن التعليم والتوظيف، مع مراعاة فروقات واحتياجات المناطق المختلفة من المملكة المتحدة، وسوف يصدر تقرير حول هذا في يونيو ١٩٩٦م.

(٢) ينبغي تمديد برنامج فريق التمييز بحيث يركز على تطوير التطوع الشبابي، ومن بين الأنشطة لدعم ذلك استراتيجيات توظيف الشباب المستهدف أو تدريبه أو البرامج المتعلقة بالمتطوعين الشباب وتطوير نقاط المعرفة والمشروعات التي تطور أساليب اعتماد التطوع لدى الشباب، وكذلك مشاريع إشراك المحرومين من الشباب، والمشاريع التطوعية المستحدثة التي يشارك الشباب في تصميمها.

أ- بالنسبة لإنجلترا ينبغي على "مكتب المعايير في التعلم" أن يدرج إشارة في إرشاداته التفتيشية إلى دور المدرسة في خدمة المجتمع وأنشطته التي يباشرها الطلبة. كما ينبغي على مجلس تمويل التعليم الإضافي أن يستكشف إمكانية تشجيع الطلبة على التطوع وإمكانية دعمها من خلال الوحدات الإضافية، وينبغي على مجلس تمويل التعليم العالي أن يهيء التمويل لدعم الطلبة في العمل التطوعي.

ب- في مقاطعة ويلز وبالنسبة للتوصية (١) أعلاه ينبغي تكوينها تحت رعاية مكتب كبير مفتشي المدارس ومجلس تمويل التعليم الإضافي ومجلس تمويل التعليم العالي في مقاطعة ويلز.

ج- في سكوتلاند ينبغي تطوير التوصيات في "أ" أعلاه من قبل إدارة تفتيش المدارس وإدارة التعليم الاسكوتلاندية ومجلس التعليم العالي الاسكوتلاندي.

د- في إيرلندا الشمالية ينبغي تطوير التوصيات في "أ" أعلاه من قبل تفتيش التعليم والتدريب ومجالس التعليم والمكتبات في إيرلندا الشمالية.

هـ- ينبغي على لجنة نواب رئيس الجامعة والنظار دراسة كيفية تعزيز وتشجيع التطوع من قبل المؤسسات المختلفة.

(٣) وكذلك ينبغي أن تتم دراسة أساليب تشجيع ودعم العمل التطوعي من خلال أنظمة التعليم في جميع أقاليم المملكة المتحدة الأربعة.

(٤) على إدارات التعليم في المناطق المختلفة في المملكة المتحدة تأسيس

منظمات وبرامج شبابية للعمل التطوعي لتشجيع التطوع لدى الشباب، ويجب أن يكون إعطاء التبرعات والتمويل لهذه المنظمات مرتبطاً بدعمها للعمل التطوعي.

(٥) عند اختيار المنظمات الشبابية المؤهلة للفوز بالمنح المالية المخصصة لتنمية العمل الشبابي يجب التأكيد على تلك المنظمات التي تشغل المتطوعين الشباب.

(٦) يجب عمل جزء منفصل في السجل الوطني للإنجازات لتسجيل الإنجازات الخاصة بالمتطوعين الشباب ومساهماتهم المجتمعية.

(٧) على اللجنة الألفية إعطاء الأولوية لبرنامج المساعدات والمنح المالية المخصصة لمساعدة الشباب على الانخراط في العمل التطوعي.

(٨) على الحكومة أن تراقب عن كثب وتقيم سير عملية الاعتراف الرسمي بالعمل التطوعي الشبابي.

(٩) ينبغي على الحكومة مراقبة وتقييم تطور الأنظمة الإرشادية الرائدة للعمل التطوعي الشبابي. للوقوف على عدد ساعات التطوع لكل فرد.

٢ - ٢٧ قام الفريق بدراسة وجهات نظر متنوعة وشاملة بخصوص ضرورة القيام بمشروع تطوعي شامل للشباب على مستوى المملكة المتحدة، ولكنه لم يتوصل إلى رأي نهائي في هذه المسألة.

### تكافؤ الفرص - توسيع قاعدة المتطوعين:

٢ - ٢٨ يوجد لدى كل شخص شيء ما يمكن أن يقدمه للآخرين، لذا يجب أن نتاح له الفرصة ليقوم بالعمل التطوعي الذي ينبغي أن يرتبط بمبدأ تكافؤ الفرص، وفي هذا الصدد يقترح فريق التميز الخطوات التالية :

(١٠) يجب على الممولين الطلب من المنظمات اعتماد سياسة فعالة لإشراك المتطوعين من شريحة اجتماعية محددة بشرط أن تتلاءم مع طبيعة عمل هذه المنظمات المراد تمويلها.

(١١) على المنظمات التي تسعى لاستقطاب المتطوعين أن تقوم بوضع سياسة استقطاب تستوعب كافة قطاعات المجتمع في إطار المجموعة المستهدفة لتلك المنظمة، فعلى سبيل المثال لا ينبغي لمجموعة شبابية أن تسعى لاستقطاب كبار السن، وإنما ينبغي أن تتوجه إلى أوسع مدى ممكن من الشباب.

١٢) ينبغي إبراز الأشخاص المعاقين والأشخاص من مختلف الأعمار وكذلك من جميع الانتماءات العرقية في وسائل الإعلام عند الحديث عن برامج إعلامية تدعو للعمل التطوعي.

١٣) يمكن أن تساهم منظمات العمل التطوعي في استقطاب المتطوعين المعاقين أو ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال توفير مخصصات مناسبة لهذه الفئة عن طريق مخصصات مالية معينة، وعلى الممولين أن يأخذوا في اعتبارهم هذه الناحية عند تقديمهم للتبرعات.

### كبار السن والمتقاعدين:

٢ - ٢٩ على الرغم من انخفاض نسبة المتطوعين من هذه الفئة مقارنة بفئة الشباب إلا أن الدراسات أظهرت ارتفاع معدل ساعات العمل التطوعي التي يشاركون بها، وتشير الإحصائيات السكانية إلى ارتفاع مستمر في أعداد الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن ٥٥ سنة، وبالتالي زيادة في الأشخاص المتاح لهم وقت فراغ والمؤهلين للقيام بالعمل التطوعي، ولأن أفراد هذه الفئة العمرية يملكون خبرات متميزة وتجارب كثيرة، فبالإمكان الاستفادة من هذه الخبرات وتلك التجارب في العمل التطوعي، فيمكن مثلاً الاستعانة بهم في العمل التطوعي ليكونوا مديرين أو مشرفين.

لقد لاحظ فريق التميز أن القليل من الجهد قد بذل في محاولة استقطاب كبار السن للانخراط في العمل التطوعي، ولأن الفريق يرى أن هذه الفئة يمكن أن تلعب دوراً مؤثراً في إثراء العمل التطوعي فإنه يقترح الخطوات التالية لاستقطابها للعمل التطوعي:

١٤) يجب التركيز بشكل أكبر على كبار السن لينخرطوا في العمل التطوعي، وفي محاولة إقناع هذه الفئة بجدوى العمل التطوعي، ينبغي أن يكون الحديث مقنعاً ومحددًا.

١٥) يجب عدم وضع تحديد للأعمار ما لم يكن هناك مبرر قوي لذلك، أي أن قبول المتطوع يكون على أساس قدراته وإمكاناته.

١٦) يجب على أصحاب العمل تقديم المساعدة للموظفين المتوقع تقاعدهم قريباً من خلال:

- تقديم معلومات لهم عن الدورات التي تؤهلهم للعمل التطوعي.
- وتعيينهم في مكان يتناسب مع خبراتهم.

- (١٧) يجب أن تكون خطط التعاقد الوظيفي وسيلة لتوفير معلومات عن الفرص التطوعية للمتطوعين من كبار السن، حيث أثبت ذلك على أنه فعال في إشراك كبار السن.
- (١٨) على منظمات تطوير العمل التطوعي التركيز على تطوير العمل التطوعي الجماعي لأنه يجذب المتطوعين من كبار السن.

### مجموعات الأقليات العرقية:

- ٢ - ٣٠ تعتبر عملية التبادل الثقافي أحد المقومات الهامة للمجتمعات ذات التعددية العرقية التي تسهم بنصيب وافر في استقرار وتفاعل المجتمع بكل فئاته، ويمكن تحقيق هذا التوجه من خلال تشجيع منظمات العمل التطوعي لاستقطاب الأقليات العرقية وينصح فريق التميز بما يلي:
- (١٩) على المنظمات التي ترغب في استخدام متطوعين أن تتأكد من تقويم التشجيع اللازم للأقليات العرقية من خلال ترجمة المواد إلى اللغات المناسبة.
- (٢٠) المشاركون الرئيسيون في العمل التطوعي ينبغي أن يكونوا ممن يؤمنون بالتعددية ويسعون لإشراك الأفراد من الأقليات الإثنية على كافة المستويات.

### العمل التطوعي المدعوم من قبل صاحب العمل:

- ٢ - ٣١ يمثل هذا النوع من العمل التطوعي فرصة لتعبئة عدد كبير من الموظفين بحيث يصبح صاحب العمل قادراً على التفاعل والتجاوب مع احتياجات المجتمع، وفي نفس الوقت ينبغي المحافظة على روح التكوع، ومن أجل انتشار هذا النوع من العمل التطوعي، يقترح الفريق ما يلي :
- (٢١) إنشاء شبكات عمل محلية وعلاقات بين أصحاب العمل ومؤسسات تنمية العمل التطوعي، وعن طريق الاتصالات المباشرة بين منظمات العمل التطوعي وأصحاب الأعمال يمكن تحديد فرص العمل التطوعي الملائمة، وتشجيع المتطوعين المناسبين على الاتصال بأصحاب العمل مباشرة.
- (٢٢) ينبغي على أصحاب العمل ترشيح أحد أعضاء مجلس الإدارة ليراقب ويتأكد من أن الموظفين يؤدون مشاركتهم التطوعية بصورة فعالة في

مجتمعاتهم.

٢٣) على أصحاب العمل والمنظمات التطوعية تبادل المعلومات باستمرار حول فرص التطوع والتدريب لدى الموظفين والمجموعات المجتمعية التي تحتاج لمساهمة المتطوعين.

الهدف (ب): تسهيل المشاركة في فعاليات العمل التطوعي.

دعم المتطوعين:

- ٢ - ٣٢ التكلفة: تغطية مصاريف المتطوعين تعتمد إلى حد ما على طبيعة العمل التطوعي، ولكن لا بد من ضمان عدم ارتباط المشاركة بالأموال المادية، ولتشجيع عملية التطوع النظامية فإن فريق التميز يوصي بما يلي:
- ٢٤) ينصح المتطوعين بالحصول على المصروفات المناسبة والمطالبة بها.
- ٢٥) يجب على الممولين ومشاركي الخدمات أن يكونوا مستعدين لإدراج بند مالي إضافية لتغطية مصاريف العمل التطوعي.

- ٢ - ٣٣ المرونة: يعتبر عدم توفر الوقت من الأسباب الرئيسية التي تمنع العديد من الراغبين بالمشاركة في العمل التطوعي، ولا بد من إيجاد انسجام بين الوقت المتاح للمتطوعين والفرص المتوفرة للعمل التطوعي، وفي هذا السياق ينصح فريق التميز بما يلي:
- ٢٦) أن تكون الفرص المتاحة قابلة للتعديل والتكيف بشكل كافٍ، بحيث تعكس احتياجات الفرد و المجتمع والتزامات المتطوع.
- ٢٧) اعتماد وتطوير أساليب جديدة في العمل التطوعي وعمل دعاية لها وهذا يشمل العمل من المنزل أو ضمن مجموعات عائلية.

نظام التعويضات:

- ٢ - ٣٤) يعترف الفريق بالتقدم الحاصل في نظام الإعانات على الرغم من ضرورة بذل المزيد من العمل في هذا الإطار من خلال اللوائح والأنظمة، أو وتطبيقها على المستوى المحلي، ويعترف الفريق بمستويين من الأنشطة:
- الأول يتعلق بكيفية تطبيق النظم القائمة، والثاني يتعلق بالتغيرات

- الأساسية التي قد تبرز الحاجة إليها، وينصح فريق التميز بما يلي:
- (٢٨) ينصح فريق التميز أن تقوم مؤسسات التعويضات وخدمات التوظيف بالتأكد من تطبيق الأنظمة بشكل دقيق ومتجانس.
- (٢٩) كل ما يطرح على المتطوعين فيما يتعلق بأي متطلبات إضافية بخصوص العمل التطوعي ينبغي أن يكون ضمن الحدود الدنيا ومعداً بشكل واضح وسلس وبعيداً عن كل ما يشكل تهديداً لهم.
- (٣٠) على المنظمات التطوعية الاتصال باستمرار مع مكاتب المعاش التقاعدي لإيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهم.
- (٣١) ينبغي القيام بمراجعته للتأكد من مدى أهمية إحداث أي تغيير لقوانين التعويضات وللتأكد كذلك من أن التطوع لا يؤثر سلباً على استحقاقات الأفراد للتعويضات.

#### إطار العمل الحكومي:

- ٢ - ٣٥ لضمان حماية العمل التطوعي من تأثيرات سلبية ناتجة عن تشريعات أو سياسات مستقبلية ينصح فريق التميز بما يلي :
- (٣٢) على الحكومة دراسة وتقديم آلية عمل لمعرفة مدى تأثير الأنظمة والتشريعات الجديدة على العمل التطوعي.
- (٣٣) على وزارة الداخلية إصدار سلسلة منشورات عن العمل التطوعي وتوزيعها على أصحاب القرار في الإدارات الحكومية ذات الصلة، على أن تعد وفقاً للسياسة الخاصة لكل منطقة توزع فيها المنشورات.

#### الإبقاء على المتطوعين:

- ٢ - ٣٦ إن الاحتفاظ بالمتطوعين لا يقل أهمية عن استقطاب متطوعين جدد، ولهذا يجب أن يحس المتطوعون بأنهم قد ساهموا بشكل إيجابي في مجتمعهم، وأنهم يقدرون لقيامهم بتلك المساهمة.
- (٣٤) في هذا السياق ينصح الفريق بالخطوات التالية: قيام مؤسسات العمل التطوعي باعتماد أفضل المعايير الإدارية وتكريس الممارسات المثالية وإيجاد مسئولية إدارية واضحة لبرامج المتطوعين، ويمكن تحقيق ذلك من خلال:



- نشر أفضل الممارسات.

- تطوير وتهيئة التدريب اللازم لدعم وإدارة المتطوعين.

- وضع مسئولية إدارية واضحة لبرنامج التطوع لدى المؤسسة.

(٣٥) دراسة الأسباب التي تدفع المتطوعين إلى ترك العمل التطوعي من خلال رصد وتقييم برامج التطوع، حيث إن معرفة الأسباب تجنب الوقوع في أي أخطاء مستقبلية تتعلق بإدارة المتطوعين.

## الفصل الثالث

### مشاركة المتطوعين وأثر هذه المشاركة في المجتمع

ما هي الأعمال التي يقوم بها المتطوعون؟

٣ - ١ هناك بعض النشاطات العامة مثل زيارة الناس والتعرف عليهم (في المستشفيات أو السجون أو دور رعاية كبار السن) وحماية البيئة والعمل ضمن اللجان (مثل نقابة المدرسين) وحملات جمع التبرعات.

٣ - ٢ عادة ما تكون بيئة العمل التطوعي غير الرسمي ضمن المجتمع المحلي وفي منطقتة الجغرافية أو ضمن اهتمامات هذا المجتمع، أما في البيئة ذات الطبيعة الأكثر رسمية فإن مجال العمل التطوعي يصبح ضمن مستويات القطاع العام مثل اللجان التابعة لوزارة الصحة والخدمة الاجتماعية والمتاحف الخ. وفي كل قطاعات العمل التطوعي يكون اعتماد الكثير من المنظمات على التزام المتطوعين بالعمل مثلما نلاحظ في منظمات حماية البيئة أو المجموعات الرياضية والترفيهية أو مجموعات البر والإحسان والرعاية الاجتماعية.

#### اتجاهات مشاركة المتطوعين:

٣ - ٣ شهدت السنوات السابقة زيادة كبيرة في عدد المجموعات المجتمعية ومجموعات الخدمة الذاتية ومنظمات العمل الخيري المسجلة، وهذا يمثل تناقضاً من حيث الاستجابة للزيادة في عدد المتطوعين — وهم أولئك الذين حددوا حاجة ما وتصرفوا في ضوءها— كما يؤدي ذلك إلى زيادة في الطلب على المتطوعين.

٣ - ٤ على المستوى الوطني ساهمت سياسة تنويع مصادر خدمات الرعاية

الاجتماعية بزيادة الطلب على مؤسسات العمل الخيري وعمل المنظمات التطوعية الأخرى في هذا المجال، وبالتالي نتج عن ذلك حاجة للمزيد من المتطوعين، ووضع المزيد من الأبناء على أولئك المتطوعين، وفي الملحق (ج) هناك إشارة إلى توجهات السياسات الحديثة التي تؤثر على طلب المتطوعين وتجري مناقشة للموضوعات التي أثارها موضوع إشراك المتطوعين في تقديم الخدمات الرسمية التي تتم بموجب عقود، وزيادة على ذلك فإن المتطوعين يشاركون اللجان من خلال مسؤوليات أكبر تمكن الناس من التعرف على دور المتطوعين كمديرين وأمناء.

٣ - ٥ تلعب السلطات المحلية دوراً رئيسياً في إشراك المتطوعين من خلال الخدمات التي تديرها بشكل مباشر، ومن خلال تمويل العمل المجتمعي المحلي، وفي ضوء ذلك نجد هناك ما يبعث على القلق في عالم التطوع حول تأثير إعادة تنظيم الحكومة المحلية، ومن المهم أن تتلأشى هذه الشراكة القائمة والدعم للعمل المجتمعي خلال مرحلة الانتقال.

٣ - ٦ تساهم الترتيبات الجديدة وآليات التمويل بتقديم فرص جديدة لتطوير العمل التطوعي المحلي، وخصوصاً عند وجود سلطات مركزية تكون من الناحية النظرية وأقرب إلى المجتمعات المحلية، وبنفس الطريقة فإن المصادر الجديدة من التمويل مثل ماكينات توزيع اليانصيب الوطني والميزانية المنفردة لإعادة التوليد التي تقدم إمكانية إدخال أشكال جديدة من الدعم والفرص الجديدة، ثم إن دليل المناقصات "للميزانية المنفردة لإعادة التوليد" يشير إلى الحاجة إلى تسخير مواهب ومصادر القطاع التطوعي والمتطوعين وإشراك المجتمعات المحلية.

### خلق المزيد من الفرص للمتطوعين:

٣ - ٧ برغم العديد من الفرص المتوفرة حالياً فهناك متسع لتقديم المزيد من الفرص الأفضل، كما أن مهارات توزيع المتطوعين تتباين بشكل كبير وغالباً ما تعتمد على تصور المديرين.

٣ - ٨ يمكن للحكومة أن تمسك بزمام المبادرة كما أن دور الحكومة في إظهار قيمة العمل التطوعي على قدر كبير من الأهمية من حيث إقناع المنظمات بالاهتمام بالإسهامات المحتملة للمتطوعين، كما أن من الأهمية في نهاية الأمر أن يهتم أولئك المسئولون عن إدارة الخدمات والمنظمات على المستوى المحلي بكيفية إشراك المتطوعين، وهناك أنشطة مختلفة ومناطق مختلفة تحبذ حلولاً معينة، لكن العملية ينبغي أن تطبق بطريقة منظمة، فالمديرون المحليون سوف يستفيدون من الخبرة الفنية للشبكات الموجودة.

٣ - ٩ تحت رعاية فريق التميز بادرت بعض الإدارات الحكومية بإصدار خطط عمل بغرض مساعدة العمل التطوعي في بعض المناطق. ويتم تنفيذ هذه الخطط تحت إشراف مجموعة وزارية تهتم وتراقب القطاع التطوعي بشكل منظم.

### العمل التطوعي الفعال؛

٣ - ١٠ زيادة مردود المتطوعين في الفرص المتوفرة يعتبر على نفس الدرجة من الأهمية لخلق فرص جديدة.

٣ - ١١ التدريب : يمنح التدريب الفرصة للمتطوعين لزيادة تأثيرهم ولتحقيق قدر أكبر من الرضا، كما أنه يسهم في الإجابة على بعض الشكوك المتوقعة عند بعض العمال مدفوعي الأجر حول دور وقدرات المتطوعين، ولكن لا ينبغي وضع قيود وأعباء غير مسوغة لا على الفرد ولا على المنظمة، ولأن التدريب المكلف يمكن أن يكون بعيد المنال بالنسبة لجمعيات المجتمع المحلي، فإن من الواجب الدعم المالي للمتطوعين بسبب أهمية الدور الذي يقومون به.

### المتطوعون والعمال مدفوعو الأجر؛

٣ - ١٢ الحد الفاصل بين العمل المدفوع الأجر والعمل غير المدفوع الأجر والتدريب أصبح غير واضح، وهناك قلق متزايد من أن الإشراف المتزايد للمتطوعين سوف يكون على حساب الموظفين المدفوعين الأجر، وأن

المتطوعين يشكلون عمالة رخيصة، وفي الوقت الذي لا توجد حلول سهلة إلا أن الموقف ستخف وطأته من خلال وضوح الأدوار المناطة بالمتطوعين إلى جانب الالتزام الدقيق بأن يضيف المتطوعون قيمة على العمل بدلا من أن يكونوا البديل عن العمالة المأجورة، وهناك دليل تاريخي بأن فرص التطوع الجديدة يمكن في نهاية المطاف أن تؤدي إلى خلق فرص عمل.

٣ - ١٣ الاتحادات المهنية: كثير من المتطوعين هم أعضاء اتحادات مهنية، ومع ذلك فإن حركتهم تعتمد بشكل كبير على طاقة المتطوع، ويشترك كل من مؤتمر الاتحادات المهنية والاتحادات الفردية في النظر إلى العمل التطوعي كجزء من العملية الديمقراطية، ويصف أحد الاتحادات الرائدة في مجال الخدمات مهمته على أنها رعاية أعضائه ومن يقومون بخدمتهم، وتدرك ذلك الإسهام الإيجابي الذي يقوم به المتطوعون.

تعمل معظم الاتحادات من خلال شبكة محلية تدار بواسطة المتطوعين، ولضمان أكبر قدر من التعاون الإيجابي في المواقع التي يتواجد فيها أعضاء اتحادات يكون الأسلوب الاستشاري المنظم هو الأكثر نجاحا وفاعلية.

٣ - ١٤ إن المناقشات المبكرة مع الاتحادات حول أفضل الطرق لتقديم العمل التطوعي سوف تؤدي إلى ضمان وجود أدوار واضحة ومهام محددة، وهكذا فإن الوكالة المضيفة أو المستشفى أو المدرسة أو خدمة الحدائق العامة سوف تجد من المفيد الرجوع إلى أحد ممثلي الاتحادات التي ينتمي إليها أولئك العاملون. وعن طريق ذلك الممثل يمكن توفير بعض المتطوعين، كما أن تفاصيل المهام المسجلة تساهم في تجنب أي سوء فهم بين المساهمين والعملاء والموظفين وأعضاء مجلس الإدارة أو الممثلين المنتخبين.

٣ - ١٥ إن عملية استبدال المتطوعين لن تكون مقبولة، بل قد تهدد عملية إشراك المتطوعين الموجودة وخصوصا في الوقت الذي يجري فيه تقليص عدد الموظفين، وقد عبرت العديد من الاتحادات عن رغبتها الشديدة في نظام عمل الفريق، والرغبة في الاستمرار في استكشاف الطرق لتحسين إشراك المتطوعين.

## توصيات:

الهدف (ج): الإشارك الهادف للمتطوعين في حياة الإجتمع سواء كان هذا الإشارك من خلال التطوع الرسمي أو الاستجابة غير الرسمية لكل فئة نحو احتياجاتها الخاصة.

١٦-٣ يحتاج نشر المتطوعين الهادف والفاعل إلى التخطيط وسعة الأفق، ويسهم هذا في تحديد الفرص الجديدة للمتطوعين من أجل إضافة قيمة لأنشطة المؤسسة في وقت نضمن فيه قدرة هؤلاء المتطوعين على إدراك مدى أهمية الإسهامات التي يقومون بها، كما أن عملية استثمار الوقت والجهد سوف تؤتي ثمارها البعيدة المدى من خلال رفع قيمة إسهامات المتبرعين إلى أقصى حد ممكن، ويوصى فريق التميز في هذا المجال بما يلي:

(٣٦) يتعين على المؤسسات التي تشرك متطوعين أن تدرس كيفية تبنى وجهة نظر حديثة واستراتيجية حول تبرعات المتطوعين، بما في ذلك دورهم كمديرين وأمناء وصناع سياسة.

(٣٧) يتعين على الإدارات الحكومية والسلطات المحلية ومنظمات القطاع العام المناسبة أن تقدم وتعلن عن سياساتها السنوية حول إشارك المتطوعين، ولا بد أن تكون الخطط الأولى في مكانها الصحيح مع نهاية شهر مارس ١٩٩٧م، مع اشمالها على أهداف يمكن قياسها بالنسبة لمشاركة المتطوعين.

(٣٨) يتعين على الإدارات الحكومية أن ترصد تطور الخطط في مجال الخدمات التي تشرف عليها.

(٣٩) يتعين على الإدارات الحكومية وغيرها من ممولي القطاع العام - عند وضعهم لشروط المنح والمناقصات - التأكد من أن إسهامات المتطوعين في تقديم الخدمات تلقى كل التشجيع.

(٤٠) ينبغي تشجيع القطاعين الخاص والتطوعي لزيادة مشاركة المتطوعين ووضع السياسات الملائمة لذلك.

(٤١) بموجب قانون ميثاق المواطن يتعين على الحكومة أن تعير انتباهاً لوضع

ميثاق يعترف بترقية وإشراك المتطوعين.

٤٢) يتعين على موزعي اليانصيب الوطني أن يعطوا أهمية للتطبيقات التي تشجع وتطور التطوع أو تستقطب المتطوعين.

٣ - ١٧ مع الأخذ بعين الاعتبار نجاح "برنامج المنح التطوعية التابع لإدارة الفرص الصحية" والبرامج المقابلة في مناطق أخرى من المملكة المتحدة، فريق التميز يوصي بما يلي:

٤٣) يتعين على الإدارات الحكومية أن تستثمر آلية مناسبة لتمويل ودعم عملية إشراك المتطوعين في سياساتها وبرامجها، كما أن وحدة الخدمات التطوعية في وزارة الداخلية ينبغي أن تصدر الإرشادات حول كيفية السير في هذا العمل، ويتعين على الإدارات الحكومية أن تتصل بالمجموعة الوزارية حول القطاع التطوعي المتعلق بإرشاداتها في هذا المجال، وينبغي أخذ تصور عن آليات التمويل المختلفة في الأجزاء المختلفة من المملكة المتحدة والنظر في التوصية رقم (٥٦).

٤٤) ينبغي تغيير اسم المجموعة الوزارية بحيث يصبح اسمها "المجموعة الوزارية للعمل التطوعي وقطاع التطوع" تأكيداً على أهمية العمل التطوعي.

٣ - ١٨ تركز غالبية برامج المنح التطوعية على الأفراد أو أرباب العمل الذين يدعمون التطوع، وليس على المؤسسات التي تشركهم، وهناك العديد من المشروعات في مجال الحكومة المحلية التي تقدم المنح للمؤسسات التي تشرك المتطوعين، ويوصى فريق التميز بالآتي:

٤٥) البدء بمشاريع مكافآت تطوعية تقوم بتكريم المنظمات التي أبدت قدراً معقولاً من الامتياز والإبداع من حيث إشراك المتطوعين، ولا بد أن تكون المكافأة على مستوى البلد ككل، وأن تشمل مكافآت فردية، كما ينبغي عليهم أن يركزوا على تلك البرامج الموجودة بالفعل، ويشترط أن تكون لجان التحكيم مشكلة من القطاع التطوعي والقطاعين العام والخاص، ولا بد أن تكون المكافآت الأولية خلال ١٩٩٦م من خلال تمويل مبدئي من الحكومة مع الأخذ بعين الاعتبار إشراك القطاع الخاص في السنة الثانية.

الهدف (د): تشجيع الاستخدام الفعال لإسهامات الأفراد المتطوعين لصالح المتطوعين أنفسهم وأولئك الذين يتلقون مردود العمل التطوعي.

٣ - ١٩ إن الطلب من المنظمات القيام بإعداد خطط سنوية حول تطوير التطوع سوف يوجد حاجة لطلب النصح والاستشارة إذا ما أردنا لهذه الخطط أن تكون فاعلة، فإن فريق التميز يوصى بما يلي:  
٤٦) ينبغي على جهات تطوير التطوع والإدارات الحكومية ذات العلاقة أن تنشر التطبيق السليم حول الاستفادة من مشاركة المتطوعين.

٣-٢٠ من أجل تأمين الهدف بعيد المدى والرامي إلى توفير التدريب المناسب والصحيح فإن فريق التميز يوصي بالآتي:  
٤٧) ينبغي النظر في كيفية إعداد المواد التدريبية من قبل الإدارات الحكومية والتطوعية، وكيفية تطوير وتنمية هذه البرامج لتطوير المديرين المتطوعين، كما ينبغي إعداد جدول زمني لتحديد مدى ومحتويات المتطلبات.

٣ - ٢١ بنفس الطريقة هناك حاجة بعيدة المدى وحاسمة لكافة العمال الأجورين الذين قد توجه إليهم الدعوة للعمل مع المتطوعين كي يتمكنوا من تحديد قيمة المتطوعين، وبهذا فإن فريق التميز يوصي بما يلي:  
٤٨) ينبغي على وكالات التنمية الحكومية والتطوعية أن تضع مجموعة من الإرشادات التي تهدف إلى تشجيع قبول المتطوعين من قبل العمال الأجورين.

٤٩) ينبغي على الهيئات المهنية مثل الهيئات الطبية والقانونية أن تتضمن تقييماً لإسهام المتطوعين كجزء من التدريب المهني.  
٥٠) ينبغي أن تشمل الالتزامات التعاقدية للمهنيين وغيرهم من الموظفين الأجورين للعمل مع المتطوعين.

٣ - ٢٢ كان هناك اهتمام شديد خلال استشارة الفريق حول العديد من الموضوعات المتعلقة بالتدريب والاعتراف، وهذا مجال صعب ويحتاج إلى عناية فائقة، ولهذا فإن الفريق يوصي بما يلي :



٥١) يتعين على الحكومة أن تتأكد من موضوع الاعتراف بالأنشطة التطوعية

والإقرار بها بالاشتراك مع الهيئات المختصة، وهيئات تنمية التطوع في

المملكة المتحدة، ولا بد أن يكون التركيز على الموضوعات الآتية:

- كيف يمكن استخدام أنظمة التأهيل المهني لتنمية مؤهلات المتطوعين ومديري  
التطوع ؟

- تكلفة إمكانية الوصول إلى المؤهلات المهنية.

- قيمة مقاييس النوعية الوطنية.

- كيف يمكن لاتفاقيات التدريب الرخيصة والمتوفرة أن تُطوّر وتصبح متاحة  
للمجموعات المجتمعية والتطوعية.

٣ - ٢٣ التحرر من القوانين: إن الإفراط في استخدام القوانين يعرض العمل

التطوعي للكثير من العقبات، وخصوصاً عند المستوى المجتمعي غير

الرسمي، ومثال لذلك كانت هناك توصية في عام ١٩٩٤م صادرة عن إدارة

تحرير العمل التطوعي بضرورة أن يكون هناك ترخيص واحد ليحل محل

تشكيلة التراخيص المعمول بها حالياً، وبهذا فإن فريق التمييز يوصى  
بالآتي:

٥٢) عمل الحكومة المتواصل حول التحرر من القوانين ينبغي أن يتضمن

النظر في المتطلبات التنظيمية التي قد تؤثر على العمل التطوعي المحلي.

## الفصل الرابع

### البنية التحتية : التنظيم والدعم

السياق :

٤ - ١ في الوقت الراهن هناك تشكيلة متباينة من الآليات لتحفيز ودعم وتطوير وتعزيز العمل التطوعي في المملكة المتحدة، ويمكن أن يطلق على ذلك اسم البنية التحتية للتطوع، وهي تعكس الطرق المختلفة التي يمكن من خلالها مباشرة العمل في المجتمعات المحلية والمناطق الحضرية والريفية وكافة أقاليم المملكة المتحدة ذات الأنماط التراثية المختلفة. ومن المعروف أن الكثير من العمل التطوعي يتم خارج هذه البنية التحتية، أي من خلال المصالح الشخصية، والاتصالات المحلية، والمنظمات الوطنية، وبشكل متزايد حول موضوعات محددة مثل حماية البيئة على سبيل المثال، ولكن على الرغم من هذا، فإن البنية التحتية الرسمية لا تزال تشكل عاملاً مهماً في تشجيع العمل التطوعي ودعم المنظمات المحلية والوطنية التي تشرك متطوعين.

البنية التحتية المحلية:

٤ - ٢ تدل البحوث على أن الناس غالباً ما يشتركون في العمل التطوعي من خلال الالتزام الشفهي، وهكذا فإن عملية استقطاب المتطوعين تتم خارج نطاق الهياكل الرسمية، ويظهر المسح الوطني عن النشاط التطوعي الذي أجري سنة يمتد تميم أنه في الاثنى عشر شهراً الأخيرة دخل بين يمتد من المتطوعين العمل التطوعي لأن أحداً من الناس طلب العون منهم بطريقة مباشرة، ويبدو هذا الأمر أكثر واقعية بالنسبة للتطوع غير الرسمي حيث

يرتكز الانخراط في العمل في الأساس على الاتصالات الشخصية، وفي هذا الإطار تكون العمليات الرسمية غير ضرورية، فالناس عادة ما يتصورون حاجة ما، ثم يستجيبون لها بطريقة تلقائية مرنة، وهي العملية التي تحافظ على حيوية الحياة المجتمعية.

٤ - ٣ هناك آليات للدعم حتى فيما يتعلق بالمستوى المجتمعي غير الرسمي، ويمكن للكلمة المنطوقة أن تأخذ بعداً آخر من خلال الشبكات المنظمة. أي من خلال المتطوعين أنفسهم أو العمال الأجورين— ويمكن للعمل المجتمعي المتطور أن يزيد من حجم وفاعلية العمل المجتمعي المحلي، وتقدر البحوث بأن ساعة واحدة من التنمية المجتمعية الماهرة تجذب إليها ١٥ ساعة تطوعية، كما أن الهيئات المحلية تعتبر على جانب كبير من الأهمية لهذا النوع من الدعم مع الأخذ بعين الاعتبار بأن العون يأتي كذلك من عمال محليين وجمعيات مجتمعية.

٤ - ٤ حالات التطوع الأكثر رسمية حيث إن غالبية النشاط يحدث خارج الأطر المنظمة، وهنا يضطر العديد من المتطوعين لعمل الاتصالات المباشرة مع المؤسسات التي يرغبون في التطوع لديها، وفي بعض الأحيان تقوم بعض المنظمات بالتعامل مع المتطوعين من خلال حملات إعلامية وتوزيع كتيبات تعريفية (إرشادية مطبوعة، وفي هذه الحالة فإن المباني العامة كالمكتبات ومراكز العمل وغيرهما من نقاط المعلومات غير الرسمية تقوم بدور هام في توصيل المعلومات.

٤ - ٥ هناك دور رئيسي لهيئات وسيطة محددة مثل مكاتب التطوع حيث يوجد ما يتراوح بين ٤٥٠.٠٠٠ مكتب في المملكة المتحدة، وتهدف المكاتب إلى تقديم خدماتها للمتطوعين المحتملين والمنظمات التي يمكن أن تستفيد من خدمات المتطوعين. وذلك من خلال المواءمة بين المتطوع والفرصة التي يمكن أن تناسبه، وفي إنجلترا وويلز وأيرلندا الشمالية هناك ٣٣٤ مكتباً هي في نفس الوقت أعضاء في الجمعية الوطنية للتطوع حيث تقوم بالرد سنوياً على ما يقارب ١١٥٠٠٠ استفسار، وتوزع حوالي ٧٥,٠٠٠ متطوع إلى الأماكن المناسبة.

٤ - ٦ ليس هناك تعريف محدد للتغطية الجغرافية للمكتب ويختلف نوع الخدمة التي يقدمها كل مكتب بشكل كبير عن خدمة المكتب الآخر، وهذا يعنى أن الخدمة غير متوفرة في بعض المناطق، وفي مناطق أخرى قد يعانى المكتب من نقص المصادر التي تعينه على تقديم ما يزيد قليلا عن الحد الأدنى، وفي بعض الحالات يتم الوفاء بالاحتياجات من قبل إدارة الخدمات الاجتماعية.

#### الخدمات المستهدفة:

٤ - ٧ الخدمات التخصصية قد تكون هي الأنسب بالنسبة لفئات محددة من المتطوعين، فهناك على سبيل المثال بعض المنظمات ممن تستجيب بنجاح لحوافز واحتياجات واهتمامات كبار السن، في حين هناك تشكيلة من المنظمات تقوم بتطوير وتنظيم فرص التطوع للشباب.

#### البنية التحتية الوطنية:

٤ - ٨ القطاع التطوعي: لكل قسم من أقسام المملكة المتحدة الأربعة البنية التحتية الخاصة به والمتصلة بدعم وتطوير التطوع، وتبرز العديد من تلك المنظمات على الساحة التطوعية في المملكة المتحدة من خلال الجمعية الوطنية لمكتب المتطوعين، ووكالة تطوير العمل التطوعي في أيرلندا الشمالية، ووحدة المصدر للمتطوعين السود وغير ذلك، ويختلف الدور الذي تلعبه كل من هذه المنظمات حسب الظروف المحلية والإرث المتوارث في العمل التطوعي. وتتواجد شبكات أخرى تتعلق بمنظمات تطوير المجتمع والمنظمات التي تشرك المتطوعين والمنظمات التي تقوم بتطوير وتعزيز عمليات التطوع التي يدعمها أصحاب الأعمال.

٤ - ٩ الحكومة: هناك هياكل موازية توجد داخل وزارة الداخلية والمكتب الاسكتلندي والمكتب الويلزي للإشراف على العلاقة مع القطاع التطوعي،

وغالبا ما يوجه الدعم المالي نحو دعم البنية التحتية للتطوع، وقد تأسس في المملكة المتحدة برنامج عريض في العام ١٩٩٤م/١٩٩٥م تحت رعاية "فريق التميز" الذي قدم منحاً لدعم ٢٧ مؤسسة محلية قامت بطرح مشروعات إبداعية لتطوير العمل التطوعي.

### تطورات البنية التحتية - آليات جديدة لتطوير التطوع:

٤ - ١٠ مكاتب التطوع: يقوم مكتب التطوع المختص باسكتلندا بتقديم العون فيما يختص بأربعة برامج رائدة قام بتمويلها، وستقوم المشاريع باستكشاف العديد من الأساليب مثل المعلومات المرتكزة على الكمبيوتر، وطرق جديدة للتعامل مع المشكلات التي تواجه المناطق الجغرافية المتضررة ثم خدمة الدخول في شراكة مع المجلس من أجل الخدمة التطوعية.

٤ - ١١ بالنسبة لأيرلندا الشمالية فإن وحدة النشاط التطوعي بادرت بتقديم مقترح لزيادة الدعم التمويلي لمكاتب التطوع القائمة، وتهدف المبادرة إلى تمكين هذه المكاتب من القيام بتطوير عملها، وتقديم الأموال لعدد من المكاتب الإرشادية كي تساعد حكومة أيرلندا الشمالية في تأسيس وكالة تطوير العمل التطوعي، وأما بالنسبة لمكتب ويلز فيقوم بتقديم الدعم لستة من مكاتب التطوع للقيام بدورها نحو الوفاء بمتطلبات المجتمعات ذات العلاقة بالتطوع.

٤ - ١٢ المعلومات: إن عملية تعهد ورعاية الشبكات البديلة غير المتخصصة أصلا في مجال التطوع يهيء الفرص لتوجيه المعلومات والدعم لدى مجموعات محددة، فتطوير شبكة للمعلومات الشبابية في إنجلترا يعدها لتقديم المعلومات حول التطوع محليا ووطنياً.

٤ - ١٣ التكنولوجيا: إن اتساع مجال تكنولوجيا المعلومات يهيء الفرصة لتطوير وتعزيز التطوع، وهناك حالياً قاعدة بيانات وطنية تتعلق بالعمل التطوعي المحلي، وبالإضافة إلى ذلك، نجد هناك خدمات المعلومات التلفزيونية للمتطوعين، وشبكات وقواعد البيانات حول التطوع، إضافة إلى الأنظمة التي تقدم معلومات عن الفرص التطوعية وقوائمها مع المتطوعين المحتملين.

## توصيات:

الهدف : تنظيم التطوع وتطوير بنيته التحتية:

عمليات التطوير على المستوى المحلي:

٤ - ١٤ إن نقاط البحث والجدل الخاصة بفريق التميز تتطلب النظر في مدى تطوير شبكة وطنية تقدم المعلومات المحلية للمتطوعين، وهناك بالفعل شبكات موجودة، إلى جانب العديد من الوكالات العاملة لتعزيز التطوع، وربط المتطوعين بالفرص المناسبة. والاستناد إلى هذا العمل يؤدي إلى مزيد من الإسهام المتوازن في طول البلاد وعرضها، وكذلك إلى تطوير العمل في بعض الحالات، وفوق ذلك كله يحقق المزيد من التماسك والفاعلية، فالممولون والهيئات المحلية عليهم أن يضعوا في اعتبارهم التوجه المتزايد من جانب الناس الذين يظهرون اهتماما كبيرا بالعمل التطوعي من خلال اهتمامهم بموضوعات معينة، وتخصصات محددة، أكثر من مجرد مفهوم للتطوع، ومن هنا فإن الفريق يوصى بالآتي:

٥٣) ينبغي على الحكومة أن تسهل إنشاء مؤسسة محلية بدعم مناسب، سواء كان هذا الدعم إقليميا أو وطنيا، وأن تسهل كذلك إيجاد الآليات الفاعلة لتنمية وتطوير التطوع، ولابد لهذا الأسلوب أن يعمم في كافة أجزاء البلد، علماً بأن الأولوية لابد أن تعطى لتلك المناطق التي لا تتوفر فيها تلك الوظائف حالياً، أو تتواجد جزئياً فقط.

٥٤) وكجزء من هذا التطور ينبغي على الحكومة أن تدرك الحاجة لوجود اتفاقية تمويل آمنة تمكن من إيصال الوظائف الآتية على المستوى المحلي:

- نشر الوعي بالعمل التطوعي للأفراد والجماعات والمتعاقدين مع المتطوعين عن طريق حملات تعريفية وإعلامية.
- جمع ونشر المعلومات حول التطوع.
- حشد المتطوعين ونقلهم إلى الهيئات، والعمل على خلق تواؤم بينهم وبين الأعمال المناطة بهم.
- توفير الترتيبات اللازمة لدعم وتدريب المتطوعين والمتعاقدين مع المتطوعين.

- تطوير فرص ومشروعات جديدة لإشراك المتطوعين.
  - الاتصال مع الهيئات الأخرى بغرض تشجيع المشاركة الاجتماعية.
  - تطوير ورصد وتقييم الاستراتيجيات والطرق التي يتم عن طريقها مخاطبة الجمهور وتنويره فيما يتعلق بالتطوع.
- ٥٥) وضع آليات محلية فاعلة ينبغي أن يكون من خلال التعاقد من الباطن أو المناقصة للقيام بالعمل داخل منطقة جغرافية محددة، ولا بد للمشغل أن يثبت تفهمه لاحتياجات التطوع في منطقتيه، وكيف يمكن لهذه الاحتياجات أن تسهم في إيجاد فرص التطوع التي يبحث عنها المتطوعون، وأن يتفهم الترتيبات اللازم وضعها لضمان التنسيق بين الهيئات المحلية المختلفة المشاركة في تعزيز وتطوير التطوع.

٤ - ١٥ قام الفريق بعمل تقدير لتكلفة الوحدة estimat of unit لهذه الهيئة اعتماداً على فحص المنظمات الموجودة المقارنة، ويعتبر أن تكلفة العرض تتراوح بين ٥٠,٠٠٠ إلى ١٢٠,٠٠٠ جنيه استرليني سنوياً لكل هيئة لتطوير المتطوعين المحليين، حسب ظروف كل منطقة، وتختلف النفقات باختلاف الموقع الذي تؤسس فيه الهيئة سواء كانت المنطقة ريفية أو حضرية، بالإضافة إلى اعتبارات وجود البنية التحتية.

٤ - ١٦ اعتماداً على الترتيبات الخاصة للتنفيذ في كل جزء من المملكة المتحدة ستكون هناك حاجة لما قيمته ٢٥٠,٠٠٠,٠٠٠ جنيه استرليني سنوياً كاستثمار إضافي لإدارة ودعم وتقييم الهيئات المحلية.

٤ - ١٧ إن تنفيذ التوصية يجب أن يبدأ بمرحلة تطوير مدتها ثلاث سنوات، وبضمان نوعية عالية من العمل، وضمان تأسيس قاعدة تمويلية آمنة يمكن أن تضمن التنفيذ الناجح لتلك التوصية، وإذا أقدمت الحكومة على استثمار قيمته ٣ ملايين جنيه على مدى السنوات الثلاث \_ فإنها ستحصل على ربح مساوٍ لهذا المبلغ على أقل تقدير يمكن أن توظفه في الاستثمار المحلي.

٤ - ١٨ عند تصميم أي مرحلة تطوير لا بد أن يضع في اعتباره إمكانية جذب

أكبر قدر ممكن من الاستثمارات من المصادر المحلية، وأصحاب المصالح التجارية واليانصيب الوطني.

### التطوير على المستوى الوطني:

٤ - ١٩ يدرك الفريق الحاجة إلى قيادة استراتيجية فاعلة في إطار البنية التحتية للعمل التطوعي، ولذلك فإن الفريق يوصى بالأمر التالي:

٥٦) ينبغي على الحكومة أن تنظر في الآليات الموجودة لتعزيز وتشجيع التطوع على المستوى الوطني في أقسام البلاد المختلفة وكيفية تطويرها، ولا بد لهذا من التركيز على:

- تهيئة القيادة الاستراتيجية.

- السياسة والتخطيط.

- تحديد ونشر الممارسة الحسنة.

- آليات تمويل التطوع.

وفي هذا الإطار يتعين على الحكومة أن تعمل بالتشاور مع الهيئات التطوعية، والقطاعات المجتمعية والعامّة.

٤ - ٢٠ لا بد من مراجعة أولويات التمويل الحكومي للعمل التطوعي لتحديد أفضل الطرق لدعم وتنفيذ الإطار الاستراتيجي لـ "فريق التميز"، ولهذا فإن الفريق يوصي بالتالي:

٥٧) ينبغي على الحكومة أن تراجع مستوى وتوجيه التمويل لدعم العمل التطوعي في ضوء هذه الاستراتيجية.

### دعم العمل التطوعي غير الرسمي:

٤ - ٢١ النمادج ذات الطابع غير الرسمي - ولعل أبرزها العمل المجتمعي والتعاون المتبادل - غالبا ما تخرج عن الأطر الرسمية للدعم، وفي هذا السياق فإن حشد المتطوعين واختيار أماكنهم تتم من خلال الاتصالات الشخصية، ولا يمكن تنظيم هذا الشيء بسهولة، لذا ينبغي تقديم الدعم له، والهدف من



التوصيات الآتية هي:

إيجاد بيئة يمكن للعمل التطوعي غير الرسمي أن يحقق نجاحا من خلالها،

ويوصى الفريق كذلك بالآتي:

٥٨) يتعين على الحكومة أن تقدم الدعم للعمل الممتد بواسطة الأفراد المتدربين، وهؤلاء الأفراد الذين يتراوحون بين فئات العمال والاستشاريين يمكنهم أن يكونوا من ذوي النفوذ الواسع بحيث يحفزون العمل المجتمعي.

٥٩) يتعين على الهيئات التطوعية المحلية أن تحتفظ بسجلات حول المتطوعين المحتملين من ذوي الخبرات الفنية في مجالات مثل القانون والإدارة والمحاسبة وتكنولوجيا المعلومات ممن لديهم الرغبة في تقديم خبرتهم للمجموعات المجتمعية المحلية.

٦٠) يتعين على الممولين أن يوجدوا استراتيجيات لتوجيه المصادر المالية نحو دعم وتسهيل التطوع الجماعي من خلال تأسيس صناديق التمويل الصغيرة.

٦١) ينبغي تقديم العون للمجتمعات من أجل القيام بمسح للاحتياجات المحلية التي يمكن تلبيتها من خلال العمل التطوعي، ولكن من الأهمية بمكان توفير المصادر لمتابعة العمل وتحاشي التوقعات الجامحة.

### معلومات حول التطوع:

٤ - ٢٢ من المهم إجراء التحسينات على نوعية البنية التحتية وتوفيرها للمعلومات التي تدعم التطوع، وفي هذا المجال يوصى الفريق بالآتي:

٦٢) من أجل تحديد نقاط الضعف والقوة، ومن أجل تحسين التنسيق لأبد من إجراء دراسة حول البنية التحتية المعلوماتية، وتقع مسؤولية هذه التوصية على القيادة الاستراتيجية في القطاع التطوعي (توصية ٥٦).

٦٣) ينبغي على الهيئات التطوعية أن تتعاون وتتبادل المعلومات بدرجة من الحرية من أجل زيادة قيمة المصادر ومواجهة العجز في البنية التحتية المعلوماتية.

٦٤) يتعين على المنظمات التي ترغب في تعزيز العمل التطوعي أو استقطاب المتطوعين أن تعزز نشر المعلومات حول التطوع من خلال:

- تعزيز دور الشبكات البديلة مثل المجتمعات الدينية والمجالس المحلية في المناطق الريفية، ومراكز الاستشارة في المجتمعات الحضرية.
- الاستفادة من تشكيلة واسعة من نقاط المعلومات المتاحة. سواء كانت رسمية أو غير رسمية. مثل البنوك والعيادات الطبية، ومراكز العمل والمكتبات والمحلات.
- إدراك الاحتياجات الخاصة لمجموعات مستهدفة. على سبيل المثال. من أجل الوصول لأكبر عدد ممكن من المنظمات الشبابية حيث يجب استخدام وسائل مثل المعاهد التربوية وتكنولوجيا المعلومات ومراكز المعلومات.

### المواءمة بين المتطوعين والفرص:

- ٤ - ٢٣ من أجل مواجهة تحدى المواءمة بين مهارات المتطوعين واحتياجاتهم من جانب وفرص التطوع من جانب آخر، فإن الفريق يوصي بالآتي:
- ٦٥) يتعين على من يستقطب المتطوعين أن يحدد بوضوح الأدوار المرسومة للمتطوعين.
- ٦٦) يتعين على كبار مستقطبي المتطوعين أن يوجدوا آليات تمكنهم من الاستفادة من فائض التطوعات أو المتطوعين غير المناسبين بحيث لا تبدد طاقات هؤلاء المتطوعين، كما يتعين على هيئات تنمية وتطوير التطوع أن تقدم الدعم لهذا العمل. أي أن تعمل كدار للمقاصة في هذا الصدد.
- ٦٧) في المناطق التي لا تتوفر فيها هيئات لتطوير العمل التطوعي يتعين على مستقطبي المتطوعين في المناطق المحلية أن يشكلوا ائتلاًفاً لتعزيز التعاون، ولتسهيل عملية تبادل المعلومات حول التطوع، وأن يتصلوا بالموظفين الراغبين في الاشتراك في المجلس المحلي.

## الفصل الخامس

### تعزير العمل التطوعي

١ - ٥ لقد كشفت الدراسة عن مفاهيم متباينة حول قيمة ومكانة العمل التطوعي، وعادة ما يكون للمتطوعين وجهات نظر إيجابية عن هذا النشاط، بينما يكون لغير المتطوعين وجهات نظر سلبية تستند إلى المعطيات عن المتطوعين وما يقومون به، ولو ظلت هناك أعداد كبيرة من الناس ممن يميلون إلى العمل التطوعي إذا ما أخذوا فكرة عن الفرص المتاحة، أو طلب منهم تقديم العون.

٢ - ٥ هناك العديد من الوسائل التي تهدف إلى رفع مكانة العمل التطوعي، وتكوين صورة مشرفة عنه، فهناك أسبوع التطوع الذي يتم سنويا في شهر يونيو في المملكة المتحدة، وهناك أيضاً اليوم العالمي للتطوع الذي يقام في الخامس من ديسمبر سنويا تحت رعاية الأمم المتحدة، وهناك مناسبات أخرى يمكن أن تُستثمر لتعزير التطوع، وخصوصاً على المستوى المحلي.

٣ - ٥ نقطة الضعف في معظم هذه الجوانب هو نقص الفكرة لدى غالبية الناس، وقد أثر ذلك سلباً على قدرة هؤلاء في تطوير وتعزير العديد من جوانب العمل التطوعي. والعوامل الرئيسية التي ساهمت في ذلك المفهوم السلبي حول التطوع يمكن تلخيصها في الآتي:

#### (أ) الجاذبية:

هناك القليل مما يقال عن المتطوعين والمزايا التي يمكن الحصول عليها من الانخراط في هذا النشاط، فالصور الجامدة تحول دون جذب متطوعين جدد من مجموعات أخرى.

## ب) العلاقة:

من خلال نموذجين أو أكثر للعمل التطوعي نجد أن كلمة تطوع بين نشاط المجتمع لا تملك ذلك البعد الزمني بالنسبة للمشاركين، فقد يعتقد هؤلاء بأن ما يقومون به هو مجرد تقديم العون، وبنفس الدرجة فإن أولئك الذين يتحركون من خلال الالتزام بموضوع معين. سواء كان حماية الحيوان أو البيئة. فإنهم يجدون عبارة "تطوع" عبارة مبهممة وخالية من المعنى الحقيقي لأنها شديدة التجريد.

## ج) القيمة:

يمكن تصور التطوع على أنه نشاط ذو مكانة متدنية، وقد يرتبط هذا بشكوك المهنيين وغيرهم من العمال المأجورين حول إمكانيات المتطوعين التي نوقشت في الجزء الثالث.

٥ - ٤ إن استغلال وسائل الإعلام لمعالجة هذه الموضوعات الثلاثة يمكن أن يقدم طرقة فعالة لتوسيع مدى وتأثير ومفهوم التطوع، ويمكن للاستراتيجية الإعلامية أن تسهم في خلق جو مناسب للتطوع من خلال إظهار تنوع المتطوعين، وبالتالي توسيع مجال جذب المتطوعين، إلى جانب فتح الآفاق أمام المهنيين وغيرهم من العمال المأجورين فيما يتعلق بإمكانيات المتطوعين وتأكيد القيم التطوعية القائمة فعلا، ويمكن لوسائل الإعلام كذلك أن تلعب دورا حيويا في إظهار الصورة الجديدة للتطوع.

٥ - ٥ إذا كانت لعملية غرس الوعي وتغيير مفاهيم الجمهور أن تحدث فإن المرحلة النهائية ستكون توصيل الاحتياجات القانونية واللازمة للجماهير المستهدفة، مع بيان طلب العون، وهناك ما يؤكد على أن ذلك له أثر كبير في تعبئة الناس، وإعدادهم للعمل التطوعي، وقد كشفت إحدى الدراسات التي أجريت في ١٩٩١م بأن واحدا من بين كل تسعة من المتطوعين قد استجاب للنداءات المباشرة من هذا النوع، كذلك أكدت الدراسة كذلك بأن واحداً من الدوافع الرئيسية للعمل التطوعي هو طلب العون.

٥ - ٦ إن أي توجه لتعزيز وتوسيع العمل التطوعي لابد أن يضع في اعتباره

الطبيعة المحلية للعمل التطوعي، ولابد أن يكون هناك قدر معقول من المرونة التي تعكس الأولويات الملحة عند الجماعات المختلفة، وتلك المساحة الواسعة من احتياجات الجمهور المستهدف، وبنفس الطريقة فإن الحملة الإعلامية المنسقة لابد أن تستمر في احترامها للخطط الفردية والأهداف التسويقية لتلك المنظمات المشتركة فعلا في تعزيز العمل التطوعي، والهدف من ذلك هو إيجاد الطرق لدعم الجهود الحالية من خلال إطار إعلامي تكاملي لا تنافسي.

## توصيات :

الهدف (و) : التواصل وبالتالي تأكيد أهمية وفعالية وقيمة العمل التطوعي

٥ - ٧ يعتقد فريق التميز بأن الدعم من خلال وسائل الإعلام من الأمور الجوهرية لتطوير العمل التطوعي، ولا بد أن تتشكل الاستراتيجية الإعلامية من ثلاثة مداخل مترابطة . برنامج عمل لزيادة الفرص الإعلانية، وبناء شراكات مثمرة مع وسائل الإعلام لدعم التطوع، وحملة إعلامية وطنية على مستوى المملكة المتحدة لتعزيز العمل التطوعي .

### الحملة الوطنية :

٥ - ٨ يوصى الفريق بما يلي:

٦٨) يتعين على الحكومة أن تستكشف قيمة الحملة الإعلامية الشاملة لتعزيز العمل التطوعي للمجموعة المستهدفة المناسبة، ولا بد من دراسة العناصر الآتية كجزء من الحملة.

- بحث مفصل في الاتجاهات والحوافز نحو التطوع بحيث يعكس هذا البحث الاختلافات الجغرافية، وآراء الجماهير المستهدفة.

- إشراك فنيين إعلاميين في تطوير صور جديدة للعمل التطوعي وربطها بموضوعات المساعدة والعتاء .

- حملة إرشادية في منطقة مناسبة لاختبار الأساليب، وتكوين شراكات مساندة .

- إيجاد معايير لتطوير التنسيق والتعاون بين المنظمات التي تقوم بنشر المتطوعين لضمان التغطية الإعلامية للمناسبات التطوعية الرئيسية التي تتركز عليها الحملات الإعلامية .

٦٩) في ضوء نجاح الحملة الإرشادية وتوفر المصادر لا بد من تكرار الحملة في مناطق أخرى، ولا بد أن يكون هناك قدر معقول من المرونة في الإطار العام للاستراتيجية، إلى جانب مجموعة أخرى من الموضوعات كي تعكس التباين على المستوى الإقليمي والوطني في طول البلاد وعرضها .

**الهدف (ز) : ضمان أكبر قدر من التقدير والاحترام  
لإسهامات المتطوعين للمجتمع.**

٥ - ٩ لا يمكن حصر مجال عمل المتطوعين داخل الوحدات المجتمعية، وتعتبر المنافع التي يقدمونها على قدر كبير من الأهمية فيما يتعلق برفاهية المجتمع، ويعتقد فريق تحقيق التمييز بأن تقدير إسهامات المتطوعين لا بد من أن يزداد. ومع أن الفريق يرى أن العديد من المتطوعين لا يرغبون في الحصول على أي نوع من التقدير لأنشطتهم، إلا أنه يعتقد أنه من الأهمية بمكان إبراز قيمة المتطوعين، ولتحقيق ذلك يوصي الفريق بالخطوات التالية :

- ٧٠) لا بد من وجود مجال أكبر للإعلان عن إنجازات المتطوعين:
- لا بد من الاحتفاء بالفائزين بكافة جوائز العمل التطوعي.
- لا بد من مكافأة المتطوعين من خلال نظام محدد للتكريم.
- يتعين على أصحاب العمل إبراز مشاركة موظفيهم في التقارير السنوية والصحافة الداخلية.
- يتعين دعوة كبار الشخصيات والمشاهير للإعلان عن أنشطتهم المجتمعية والحديث عن تجربتهم التطوعية باعتبارهم نماذج تحتذى.
- يتعين تشجيع المجالات على التركيز على الجانب الإنساني أثناء حديثها عن العمل التطوعي.
- يتعين على المنظمات التطوعية أن تعمل مع الجهات التطوعية وأن تعمل مع الجهات الإعلامية خارج الإطار الإخباري مثل كتاب النصوص ومخططي البرامج بحيث يمكن إدماج العمل التطوعي ضمن القصص والمقالات الرئيسية في المجالات أو الأعمال الدرامية التلفزيونية والإذاعية.

**الهدف (ح) : وضع صور مشرقة عن التطوع والمتطوعين  
مع إيصال هذه الصور للجمهور.**

٥ - ١٠ يمكن من خلال إقناع المهنيين وغيرهم من العمال الأجورين بقيمة

الإسهام التطوعي أن تتسع فرص التطوع بشكل ملحوظ، ويوصى الفريق في هذا السياق بما يلي:

(٧١) لابد أن تبرز الصحافة دور المتطوعين الفاعل مع شهادة بذلك من قادة العمل، ولابد من تقديم ذلك في النشرات الداخلية الصادرة عن الهيئات الصحية والسلطات المحلية، والنقابات والاتحادات، كما يجب الإقرار بالناحية الإبداعية، والامتياز في إشراك المتطوعين من خلال تعزيز البرامج التشجيعية القائمة.

(٧٢) يتعين على الشركات الإعلامية أن تشجع وتطور العمل التطوعي المدعوم من أصحاب الأعمال لرفع مكانة التطوع بين العاملين في المجال الإعلامي.

#### الهدف (ط) : تعبئة الناس للتطوع؛

#### المناسبات الوطنية؛

٥ - ١١ يوصى فريق التميز بالأمر التالية:

(٧٣) لابد من تطوير أسبوع للتطوع مع ضمان أكبر قدر من التغطية الإعلامية.

(٧٤) لابد من الاهتمام بالمناسبات الإعلامية الموجودة فيما يتعلق بموضوع التبرع بالوقت أكثر من موضوع التبرع بالمال.

(٧٥) ينبغي تشجيع الخدمة الإذاعية العامة من أجل إبراز الفرص التطوعية المحلية والوطنية، ويمكن الاقتداء بمحطة سيفاكس و"بي بي سي" التي تتناول الأنشطة التطوعية بشكل مكثف.

#### الحملات المستهدفة:

٥ - ١٢ في الكثير من الحالات يستحسن إقناع الناس بالتوجه للتطوع من خلال ربطه بمناسبات ومجموعات مستهدفة ومحددة، وهنا يوصى فريق التميز بالأمر التالية:



- (٧٦) ٦٤٦٤ بالنسبة لكل مجموعة مستهدفة يجب على مستقطبي المتطوعين أن يركزوا على العوامل المؤثرة الرئيسية مثل الصحافة والبرامج الإذاعية من أجل تعزيز الفرص التي قد تهم جمهوراً مستهدفاً.
- (٧٧) على المنظمات التي تستقطب المتطوعين أن تتأكد من أن الهيئات المحلية التي تعزز التطوع تملك المعلومات حول الفرص التطوعية المتاحة.
- (٧٨) المادة الإعلانية والمتعلقة باستقطاب المتطوعين ينبغي أن تترجم إلى عدة لغات وتوزع على نطاق واسع، لتصل إلى كافة الفئات العرقية.
- (٧٩) ينبغي على من يستقطب المتطوعين أن يستثمر التسهيلات الآلية الحديثة مثل الإنترنت وأن ينقل الفرص للمتطوعين.

٥ - ١٣ يمكن للمناسبات الإعلامية المحلية أن تستثمر زخم الحملات الوطنية، فهيئات تطوير العمل التطوعي لابد أن تستثمر مثل هذه الفرص من أجل تنسيق الحملات المحلية، ولتسهيل هذا الأمر فإن فريق التمييز يوصى بالآتي:

- (٨٠) المشاركة المحلية بين المنظمات التي تعزز التطوع أو تنشر المتطوعين ينبغي أن تقام بالتعاون مع وسائل الإعلام.
- (٨١) ينبغي على هيئات تطوير المتطوعين بالتعاون مع وسائل الإعلام والمجتمع التجاري (حيثما يكون ذلك ممكناً) أن تقدم النصح العملي والمصروفات المحتملة كي تستخدم من قبل أي فرد يرغب في تطوير العملية التطوعية أو استقطاب متطوعين.

## الملحق (أ) : الفريق وعمله عضوية الفريق:

الرئيس : نيكولاس وارد

الأعضاء :

السيدة	إليزابيث بيرنز	مدير
السيدة	شايرلى دانيل	مفتش مدارس
الآنسة	مارجورى داكنز	رئيسة مجلس إدارة. ويلز
السيد	مايك جاجان	إدارة البيئية
السيد	مايكل هيد	إدارة الفرص المتكافئة
السيدة	إليزابيث هوريس	مديرة تنفيذية
الآنسة	آندريا كلما نسون	مديرة
السيدة	ساندى ليتش	رئيس مجلس إدارة
السيد	توم لوس	وزارة الصحة
السيد	أيان ماك الستر	شركة فورد للسيارات
الآنسة	وندى أوسبورن	هيئة تطوع شمال إيرلندا
الآنسة	جانيت باريسكيضا	هيئة الشباب الوطنية
السيد	أندي باول	مدير تنفيذي
الآنسة	هيلين ريف	مديرة
السير	نيل شو	رئيس مجلس إدارة ومدير تنفيذي

## نقاط البحث :

أ - ١ ينتهج فريق التميز أسلوباً متكاملًا لزيادة إشراك الأفراد في الوحدات المجتمعية، وتدعو المبادرة أولئك المنخرطين في العمل التجاري والتطوعي والقطاع العام للعمل معاً لتحقيق عمل تطوعي محلي فاعل.

أ - ٢ نقاط بحث فريق التميز هي:

- توفير أكبر قدر من التماسك بين منظمات العمل التطوعي والجمع بين الالتزام الأخلاقي والإمكانات المادية دعماً للفريق من أجل تحقيق الآتي:
- إيجاد وتبني استراتيجية للتطوع بالتشاور مع الأطراف الأخرى، وتشمل هذه الاستراتيجية استخدام وسائل الإعلام لزيادة الوعي بالتطوع، ومجال تطوير شبكة وطنية لتوفير المعلومات اللازمة.
- تطوير رؤية فريق التميز، وتوصيل هذه الرؤية للآخرين في سبيل دعم هذه الاستراتيجية العامة للعمل التطوعي.
- تحديد الأهداف المرتبطة بالفريق مع الاتفاق على برنامج لتحقيق تلك الأهداف.
- تنفيذ المبادئ التي يسعى الفريق لتحقيقها من خلال المنظمات المساهمة في العمل التطوعي.

أ - ٣ إضافة إلى ذلك فإنه يُنتظر من الفريق أن:

- يضع أفكاراً جديدة ويبحث عن مصادر جديدة دعماً لفريق "التميز".
- يوفر القيادة المناسبة من خلال توفير الحافز والدافع.

أ - ٤ أفراد الفريق. باستثناء المعينين بصفة شخصية. يكونون ممن يحققون الدعم لفريق التميز عن طريق إقناع منظماتهم بمساعدة الفريق، والمساهمة في نشاطاته ومشروعاته وبرامجه، وسيطلب من كل عضو في الفريق أن يدعم العمل التطوعي على مستوى المملكة المتحدة من خلال الخطوات التالية :

- ترتيب وإعداد وحضور اجتماعات الفريق.
- تقديم الأفكار والمبادرات لعمل الفريق.
- تحمل مسئولية إيصال رؤية الفريق إلى المنظمات التي يعملون فيها.
- القيادة من خلال المثل الأعلى والقُدوة الحسنة.

- مراقبة ومتابعة تقدم أي لجنة فرعية أو مجموعات عمل ذات صلة.
- العمل كسفير للفريق بشكل رسمي وغير رسمي مع تمثيل الفريق في المناسبات.
- ضمان تطبيق تكافؤ الفرص في كل أعمال الفريق.
- الإسهام في التقارير الرسمية المنظمة لأنشطة الفريق التي تقدم إلى وزير الداخلية.
- لن تكون للفريق أي مسئولية تنفيذية.
- وافق الفريق كذلك على تأسيس مجموعة استشارية إعلامية.
- حظي الفريق بالدعم من قبل السكرتارية المؤيدة من وزارة الداخلية/ وحدة الخدمات التطوعية.

### مجموعات الفريق الفرعية:

أ - ٥ بالإضافة إلى الاجتماعات الشهرية للفريق قام الفريق بتأسيس مجموعتين فرعيتين للنظر بدقة في جوانب التطوع، وقامت شبكات هذه المجموعات الفرعية بالنظر في عملية الموازنة والتوفيق بين المتطوعين المحتملين والفرص التطوعية التي قد تتاح مستقبلاً، ونظرت تلك المجموعات في كيفية تشجيع الشباب للدخول في مجال العمل التطوعي، كما ركزت على الرغبات التي يفضلها الشباب.

### المجموعة الاستشارية الإعلامية:

أ - ٦ تشمل عضوية هذه المجموعة - إلى جانب أعضاء الفريق - أولئك العاملين في مجال الإعلام وقد التقى هؤلاء على أساس مشترك، وسيستمررون في نفس الطريق، وتتمثل أهدافها في البحث عن طرق فعالة لرفع مكانة التطوع من خلال وسائل الإعلام، إلى جانب تطوير جوانب الاستراتيجية التطوعية ذات الصلة بالجانب الإعلامي.

### التدريب على الاستشارة:

أ - ٧ لضمان أن تكون مداورات الفريق عاكسة لأكبر قدر من الآراء الدارجة، ثم

إجراء تدريب استشاري بين المنظمات التطوعية والإدارات الحكومية والسلطات المحلية والشركات الخاصة والأطراف المعنية الأخرى، قام الفريق بدراسة واستعراض ما يقارب من ٣٠٠ رد على هذا التدريب.

### مجموعات استشارية:

أ - ٨ العملية الاستشارية المكتوبة المذكورة أعلاه تم إكمالها من قبل مجموعات مرجعية برئاسة أفراد الفريق، مما مكن الناس من مناقشة الأمور المتعلقة بالتطوع بشيء من التفصيل، وقد ساعدت هذه المجموعات على نشر المعلومات حول المبادرة داخل الدائرة الانتخابية، وضمت المجموعات الأخرى أناساً ممن شاركوا المتطوعين في مجالات مثل مجموعات مجتمعية، وكبار مشاركي المتطوعين ومنظمات الشباب، والهيئات المحلية والخدمات الصحية الوطنية والنظام التربوي والاتحادات المهنية، وإدارة العدالة الجنائية.

## الملحق (ب): بعض الإحصائيات عن العمل التطوعي

### الإحصائيات الأخيرة في النشاط التطوعي

ب - ١ :

تعرضنا في الفصل الثاني من هذا الكتاب إلى التباين الإحصائي في مستويات العمل التطوعي في الدراسات الحديثة، ففي دراسة أجريت عام ١٩٩١م حول النشاط التطوعي، وهي الدراسة الأكثر تفصيلا. نجد أن ٥١ ٪ من السكان البالغين قاموا بأنشطة تطوعية خلال الاثنى عشر شهرا الأخيرة.

وفي دراسة أخرى أجريت عام م تبين أن ٢٤ ٪ من البالغين قد قاموا بشكل ما بممارسة العمل التطوعي خلال الاثنى عشر شهرا الماضية، كما أن مؤسسة المساعدة الخيرية أظهرت من خلال دراستها التي أجريت في عام ١٩٩٣م تحت عنوان "العطاء الفردي والتطوع في بريطانيا" أن ٢١ ٪ من السكان قد قاموا بعمل تطوعي خلال الشهر الماضي، وتتراوح تقديرات متوسط الوقت الذي قدمه المتطوعون في هذه الدراسة ما بين ٧ - ١٦ ساعة شهريا.

ب - ٢ :

هذا التباين الكبير في الأرقام الذي يشمل كافة النشاط التطوعي في الفترة التي أجريت فيها الدراسة عام ١٩٩١م والدراستان الأخيرتان يمكن أن يعزى إلى عدد من العوامل مثل اختلاف العينات التي أثرت على الاقتراح. ومع ذلك فإن هذا التباين يسهم في توضيح أن مفهوم التطوع المستخدم (الفقرة الثالثة أدناه) يمكن أن يكون له دلالة كبيرة وتأثير واضح على الأرقام المبينة، والمعروف أن غالبية العمل التطوعي يتم على المستوى المحلى في إطار المجالس المجتمعية، وهذا النوع من العمل لن يوصف بأنه "تطوعي" من قبل أولئك الذين يمارسونه، لأن غالبية الناس يتعاملون مع التطوع بشكل غير رسمي.

## تعريفات العمل التطوعي المستخدمة:

ب ٣ :

التعريف الذي استخدم من خلال الدراسة التي أجريت عام ١٩٩١م أكثر شمولية من تلك التعاريف المستخدمة في الدراستين الأخيرتين، ونجد أن هناك اختلافا طفيفا في المعنى خلال الفترة الواقعة بين ١٩٨٧م و ١٩٩٢م.

■ أشارت الدراسة التي أجريت عام ١٩٩١م إلى العمل التطوعي على أنه "نشاط يشمل الوقت والعمل غير المأجور" الذي يهدف إلى إفادة طرف آخر (أفراد أو مجموعات) سواء كان هذا الطرف من الأقارب أم لم يكن، أو بهدف حماية البيئة.

■ بالنسبة للدراسة التي أجريت عام ١٩٨٧م، فقد استخدمت التعريف " العمل غير المأجور الذي يتم من خلال مجموعة أو بالنيابة عن منظمة ما، ولا بد أن يكون ذا فائدة أو خدمة لأناس آخرين وليس مقتصرًا على أسرة الشخص أو أصدقائه الشخصيين.

■ وتغير هذا المفهوم في العام ١٩٩٢م بحيث أصبح كالآتي:

■ العمل غير المأجور الذي يتم من خلال مجموعة نيابة عن منظمة ما دون أن يكون لصالح نقابة مهنية أو حزب سياسي.

## الدراسة القومية حول الأنشطة التطوعية في المملكة المتحدة والتي أجريت عام

١٩٩١م:

ب - ٤ تعتبر هذه الدراسة العمل الرئيسي الذي تناول النشاط التطوعي في البلاد وقد غطت هذه الدراسة العديد من المجالات مثل: المستوى العام للتطوع في البلاد، والتباين في التطوع من خلال مشاركة الرجل والمرأة وفئات العمل المختلفة، ومجموعات الدخل المختلفة والمناطق المختلفة، ويمكن ذكر الأنشطة التي يقوم بها المتطوعون مثل جمع الأموال، وتقديم النصح وكذلك أنواع المنظمات أو الأنشطة التي يتوجهون نحوها مثل الرياضة ومساعدة المسنين وغير ذلك، ثم الأسباب التي تدفع الناس إلى العمل التطوعي والإيجابيات والسلبيات التي تعرض لها المتطوعون في العمل التطوعي.

ب - ٥ هناك نقطتان جوهريتان اشتملت عليهما الدراسة:

الأولى : هي أن أولئك الذين يتطوعون إنما يفعلون ذلك بمعدل ٢,٧ ساعة أسبوعياً. أي بزيادة قدرها ٠,١ ساعة مقارنة مع الدراسة التي أجريت من قبل نفس المؤسسة سنة ١٩٨١م، والأمر الثاني أن الفئة العمرية بين ٤٤.٣٥ سنة هي الأكثر استعداداً للتطوع في حين أن فئة الـ ٧٥ عاماً هي الأقل استعداداً لهذا الأمر، ولكن من يتطوع من هذه الفئة الأخيرة يكون لديه الاستعداد لتكريس وقت أطول من الفئة الأولى.

ب - ٦ جوانب أخرى مهمة من الدراسة تجدر الإشارة إليها:

■ لقد ذكرنا التعريف الشامل للتطوع أعلاه، ولكن التعريف انقسم بعد ذلك إلى رسمي وغير رسمي، وتعلق النتائج الرئيسية التي خضعت للتعريف بالتطوع الذي عرّف على أنه العمل الذي يتم من أجل أو من خلال مجموعة أو منظمة، وأما التطوع غير الرسمي فقد عرف على أنه ذلك العمل الذي يقوم به الأفراد بدافع ذاتي وليس من خلال أي مجموعة من أجل فرد آخر باستثناء الأقارب.

■ ويورد الملخص النسبة المئوية لأولئك الذين قاموا بأنشطة تطوعية رسمية خلال الاثني عشر شهراً الأخيرة (٥١%) وأولئك الذين قاموا بأنشطة تطوعية غير رسمية (٧٦%) وأما نسبة الذين قاموا بواحدة من هذه فكانت النسبة (٨٣%)

■ كان هناك تباين بسيط في أعداد المتطوعين في مناطق البلد المختلفة، وكان هناك تباين كذلك في مستويات العمل التطوعي غير الرسمي.

■ لم تظهر الدراسة أي علاقة ذات معنى بين الأصل العرقي ومستوى التطوع، مع الأخذ بعين الاعتبار أن حجم العينة التي تمثل أقلية عرقية كانت متدنية.

■ ثلاثة أرباع المتطوعين الذين تحملوا نفقات من جيوبهم الخاصة ذكروا أنهم لم يتلقوا أي تعويضات. وهذه النتيجة كانت ذات دلالة هامة أثناء الحوار المتعلق بالمدفوعات للمتطوعين.

■ ذكر (٣٥%) من غير المتطوعين أنهم يفضلون أن ينفقوا المزيد من الوقت على الأنشطة التطوعية، ونجد من بين أولئك الذين ذكروا أنهم قد يسهمون بشكل أكبر في التطوع إذا طلب إليهم القيام بذلك بشكل مباشر، ونجد أن نصفهم قد ذكر أنهم سوف ينتهون من عملهم التطوعي على مدى السنتين القادمتين، كما ذكر عدد كبير منهم أن عدم توفر الوقت قد يحول بينهم وبين التطوع.

■ هناك (١١%) من المتطوعين شاهدوا أو سمعوا نداء للتطوع من خلال وسائل الإعلام؛ (٤٨%) من الصحافة و (١%) من الإذاعة و (٢%) من التلفزيون



و ( ٤٪ ) من مصادر أخرى.

■ هناك ( ١٪ ) من المتطوعين ذكروا أنهم اتصلوا بمكتب التطوع فيما يتعلق باشتراكهم مع مجموعتهم التطوعية الرئيسية، وهناك ( ١٪ ) من أولئك الذين جرت عليهم الدراسة ذكروا بأن أصحاب الأعمال هم الذين شجعوهم على التطوع.

### الدراسة التي أجريت عام ١٩٧٨م

ب - ٧ اشتملت الدراسة على أسئلة تدور حول العمل التطوعي، وكانت هذه الدراسة هي الثانية من نوعها حيث كانت هناك دراسة مشابهة قد أجريت عام ١٩٨١م ثم دراسة أخرى عام ١٩٩٢م.

ولعل نتائجها تمثل نقطة اهتمام لأن العينة الكبيرة المشتركة كانت تضم ١٩٠٠٠ مقارنة مع ٢٠٠٠ فقط في الدراسة التي أجريت عام ١٩٩١ وكان هناك ( ٢٣٪ ) ممن أجريت عليهم الدراسة قد قاموا بأعمال تطوعية لصالح إحدى المجموعات خلال الاثنى عشر شهرا الأخيرة، وكان هناك حوالي ثلثي هؤلاء ممن قاموا بعمل تطوعي في الأسابيع الأربعة التي سبقت إجراء المقابلات المتعلقة بالدراسة.

ب - ٨ هناك نقاط أخرى مهمة برزت من خلال الدراسة التي أجريت سنة ١٩٨٧م وأهمها ما يلي:

■ كانت نسبة النساء أكثر قليلا من الرجال فيما يتعلق بالقيام بالعمل التطوعي حيث كانت النسبة ( ٢٥٪ ) مقابل ( ٢١٪ ).

■ الأشخاص من لديهم أطفال كانوا أكثر استعداداً للتطوع من أولئك الذين ليس لديهم أطفال ودخلوا مجال التطوع حوالي ( ٢٩٪ )

■ المهنيون والإداريون في المجموعات الاجتماعية الاقتصادية كانوا ضعف أولئك العمال اليدويين بالنسبة للدخول إلى مجال العمل التطوعي، وكانت النسبة ( ٣٢٪ ) مقابل ( ١٦٪ ).

■ كان ثلث المشاركين في العمل التطوعي قد باسروا هذا العمل منذ ما يزيد عن العام ببضعة أيام فقط، وما يقارب الثلث كان قد تطوع بمعدل مرة واحدة أسبوعياً في المتوسط.

## الدراسة التي أجريت سنة ١٩٩٢م:

ب - ٩ ما بين عام ١٩٨٧ وعام ١٩٩٢م كانت هناك زيادة مهمة في نسبة البالغين الذين يمارسون العمل التطوعي. حيث ارتفعت النسبة من ( ٢٥ ٪ ) إلى ( ٢٧ ٪ ) ، وتراجعت قليلاً نسبة المتطوعين في الأسابيع الأربعة الأخيرة إلى ١٤ ٪ بدلاً من ١٥ ٪ بالنسبة لمتوسط الوقت الذي قضاه المتطوعون في العمل التطوعي خلال الأربعة أسابيع الأخيرة فقد ارتفع من ١٤,٣ ساعة إلى ١٥,٦ ساعة مقارنة مع الدراسة التي أجريت عام ١٩٨٧م، وإذا ما أخذنا الدراستين معا فإن الأرقام تبين أن إجمالي الوقت المكرس للعمل التطوعي قد تغير قليلا منذ ١٩٨٧م.

ب - ١٠ نقطة مهمة أخرى في الدراسة التي أجريت عام ١٩٩٢ وتشمل الجوانب التالية:

- كان هناك تناقض واضح بين الجنسين من حيث نوع التطوع الذي قاموا به: فهناك ٤٩ ٪ من المتطوعات قمن بحملات لجمع الأموال في مقابل ٣٩ ٪ من المتطوعين، و ٣٥ ٪ من النساء في مقابل ٢٣ ٪ من الرجال قمن بجمع الأموال، بينما قام ٣٦ ٪ من الذكور التطوع باللجان مقارنة مع ٢٧ ٪ من النساء.
- من بين المجموعات الأقل استعدادا للعمل التطوعي الأفراد الذين يتوفر لديهم المزيد من الوقت بسبب عدم وجود أطفال لديهم، أو عاطلين عن العمل أو متقاعدین جدد.

## العمل التطوعي في مجتمعات الأقليات العرقية:

ب - ١١ كان إشراك السود في القطاع التطوعي موضوعا للعديد من الدراسات في السنوات الأخيرة، ولعل أبرز النتائج حول الأقليات العرقية ما يلي:

- بلغت نسبة المتطوعين السود في المجموعات الصحية في ليزربول ١٠ ٪ مع أن عدد هذه الأقلية العرقية في المدينة يشكل ٨ ٪ فقط.
- بلغت نسبة المتطوعين من الأقليات العرقية في الدراسة التي أجريت ١٩٨٨م ( ١٧ ٪ ) .

■ أظهرت الدراسة التي أجريت سنة ١٩٨٨م أن ما بين ٨-٩ ٪ من نظار المدارس الابتدائية والثانوية هم من الأقليات العرقية.

■ أظهرت الدراسة التي أجريت سنة ١٩٩١م أن ٤٦ ٪ من الهيئات التطوعية كانت تستخدم سوداً كمتطوعين لديها.

## الملحق (ج) : العمل التطوعي السياق التاريخي والاتجاهات الحديثة والمعاصرة والمستقبلية

### النماذج الثلاثة للتطوع:

ج - ١ لعل من الأسباب التي تكمن وراء نجاح واستمرارية العمل التطوعي تلك التشكيلة المختلفة من الأنماط التطوعية التي تنبثق عن جذور وموروثات مختلفة، في الجزء الأول أشرنا إلى وجود ثلاثة نماذج مقبولة وخصوصا النموذج الإنساني أو الخدماتي، ثم يأتي بعد ذلك نموذج العمل المجتمعي وبعد ذلك نموذج المساعدة المتبادلة، وهذه النماذج ليست حصرية وإنما تمثيلية حيث يمكن للمنظمات الفردية أن تضم نماذج من الثلاثة أو قد تنتقل من نموذج إلى آخر.

### ج - ٢ النموذج الخيري

يعود تاريخ هذا النموذج إلى القرن التاسع عشر وله أصوله في التعاليم الدينية، وهو يطالب بدور اجتماعي نحو الفئات المحرومة ومساعدة الضعفاء، والكثير من العمل التطوعي الذي يدور هذه الأيام يتبع هذا النموذج.

### ج - ٣ نموذج نشطاء الوحدات الاجتماعية:

يعود تاريخ هذا النمط إلى تاريخ الحركات العمالية التعاونية ويميل نشطاء هذا الاتجاه إلى المحلية، وفي غالب الأحيان لا ينظر هؤلاء إلى أنفسهم كمتطوعين.

### ج - ٤ نموذج العون الذاتي:

وهذا النموذج حديث نسبيا، ويشرك أفراداً من ذوى الاحتياجات المتشابهة، وله خواص من النموذجين السابقين، وغالبا ما يرفض أفراد هذا النموذج كلمة "تطوع"

### العوامل التي تؤثر على استقطاب المتطوعين:

### ج - ٥ العوامل التي تساهم في زيادة عدد المتطوعين

لاشك أن نظام العمل بنصف دوام قد ساهم في توفير وقت الفراغ الذي يمكن

للناس من خلاله أن يسهموا في الأعمال التطوعية. وبالإضافة إلى ذلك فإن ترويج فكرة المواطنة النشطة active citizenship قد رفعت من مكانة بعض أنماط العمل التطوعي.

ج - ٦ يبدى بعض الناس تفاعلاً مرده أن أصحاب الأعمال سوف يقومون بتشجيع موظفيهم ليقدموا على التطوع من خلال رؤيتهم للمنافع المتبادلة التي قد تنتج عن هذه الأنشطة.

**العوامل التي تسهم في تقليص المتطوعين؛**

ج - ٧ عوامل ديموغرافية (سكانية)؛

هناك العديد من العوامل الديموغرافية التي تؤثر سلباً على عدد الأفراد المشاركين في العمل التطوعي وخصوصاً هذا التراجع الكبير بين خريجي المدارس، ونلاحظ الآن تلك النسبة الزائدة من النساء ممن يتولين الوظائف أو ذلك التغيير في موقف المجتمع أو تلك العوامل الاقتصادية التي أثرت على عدد المتطوعين، وهناك أيضاً نسبة الطلاق المرتفعة التي تؤثر على أعداد المتطوعين، حيث إنه من المعروف أن المتزوجين هم أكثر استعداداً للدخول في العمل التطوعي من العزاب.

**ج - ٨ بدائل العمل التطوعي**

هناك الكثير من القنوات التي يمكن أن يلجأ إليها الأفراد لقضاء وقت فراغهم بدلاً من التطوع، وقد برزت في السنوات الأخيرة ظاهرة الإقبال على العمل الخيري، مثل التبرع بالمال أو برامج جمع الأموال من خلال التلفزيون.

**ج - ٩ عوامل خارجية؛**

يعد نظام الإعانة أحد الأسباب التي تحد من التطوع بالنسبة لأولئك الذين لا يعملون بأجر أما بسبب القوانين نفسها، أو بسبب تطبيق هذه القوانين أو فهم الناس لهذه القوانين، وهناك عامل آخر وهو ارتفاع معدلات الجريمة وتخوف الناس من الجريمة مما جعل الناس لا يخرجون من منازلهم بعد حلول الليل..

**ج - ١٠ عوامل اجتماعية؛**

خلال الثمانينات كانت الروح السائدة هي الروح الفردية والمادية ولم تتناسب

مطلقاً مع مفهوم العمل التطوعي

**العوامل التي تؤثر في طلب المتطوعين:**

**ج - ١١ مجالات جديدة للتطوع:**

شهدت السبعينات والثمانينات من القرن العشرين نشوء العديد من المنظمات المجتمعية الصغيرة التي تتنافس على أساس متكافئ وبرزت مؤخراً تلك الحملات الهادفة إلى حماية البيئة وحقوق الحيوان وغير ذلك.

ج - ١٢ انتشار مرض الأيدز ساعد على توجه المتطوعين لمساعدة ضحايا هذا المرض والمشاركة في الحملات الموجهة لمكافحة، كما برز هناك مجال الدفاع عن قضايا معينة، وهذا يتطلب قدراً لا بأس به من المتطوعين.

**ج - ١٣ تأثير السياسات الحكومية:**

حدث تغير طال تقديم الرعاية، حيث انتقلت الرعاية من قبل الدولة إلى القطاعين الخاص والتطوعي، واقتصر دور الدولة على دور من يشتري هذه الخدمات، ولعل من المبكر تقييم تأثير هذا التغيير على حجم العمل التطوعي في هذه المجالات.

ج - ١٤ أسهمت سياسة العناية بالمجتمع في تشجيع تطوير الأنشطة التطوعية كما يتمثل ذلك في الدفاع عن قضايا معينة حسب ما ورد في الفقرة ٣/٢

ج - ١٥ أثرت سياسة الحكومة الموجهة نحو البطالة بين الشباب على إعداد الفرص المفتوحة أمام المتطوعين حيث إن أولئك المشاركين في برامج الشباب يباشرون هذا النوع من المهام التي كان يفترض أن يقوم بها المتطوعون.

ج - ١٦ هناك على الطرف الآخر. سياسات حكومية أسهمت في خلق المزيد من الفرص التطوعية، فمبادرات مثل الإدارة المحلية للمدارس قد منحت نظار المدارس مساحة أكبر من المسؤولية، كما أن برامج مكافحة الجريمة تعتمد بشكل رئيسي على المتطوعين كما تفعل مجالس الطلبة في سكوتلندا.

## المواءمة بين العرض والطلب:

### العوامل التي تمنع المواءمة بين العرض والطلب:

#### ج - ١٧ الخطأ في تقدير قدرات المتطوعين:

لاشك أن التغييرات الأخيرة التي وردت أعلاه قد خلقت فائضا كبيرا من المتطوعين للمنظمات التي تعمل في نفس المجال، على سبيل المثال الحركة الخضراء، في مقابل ندرة الأنواع الأخرى من المتطوعين وخاصة أولئك الذين يعملون في المجالات التقليدية، كما أن المنظمات التي تسعى لإشراك المتطوعين نبعت أنماط محددة من المتطوعين من ذوي المهارات مثل المحاسبة والمعلومات التي قد لا تتوفر لدى العديد من المتطوعين.

#### ج - ١٨ النقص في التوظيف :

##### أساليب إدارية لإشراك المنظمات

قليل من المنظمات التي تستقطب المتطوعين تولى اهتمامها لإبراز نفسها وبدلا من ذلك نجدها تعتمد لتحقيق هذا الغرض على الكلمة الشفوية من أجل استقطاب متطوعين جدد، ولعل هذا الأسلوب يسهم في تعزيز الأنماط الموجودة من التطوع وتستنئ شرائح من المجتمع لم يتم استقطابها مثل الأقليات العرقية.

#### ج - ١٩ هناك من المنظمات من تعتمد الأسلوب البيروقراطي في إجراءاتها كأن

تطالب بالإجابة عن أسئلة غالبا ما تبعث الضجر في نفوس المتطوعين المحتملين:

ج - ٢٠ هناك العديد من مشرفي العمل التطوعي لا يمتلكون الخبرة أو المصادر لتقديم الإدارة السليمة للمتطوعين، كما أن هناك إحساساً بأن المنظمين يرون حوافز المتطوعين على أنها إثثار محض في حين أن المتطوعين يشتركون لأسباب أخرى أكثر تعقيدا من ذلك.

#### ج - ٢١ الاحتياطي المرتفع من المتطوعين :

غالبا ما ينظر أرباب العمل بإكبار إلى المهارات التي يكتسبها المتطوعون، وبذا

يكون العمل التطوعي مدخلاً موفقاً إلى التدريب أو العمل، وهناك بعض الدورات التدريبية التي تحتاج إلى الخبرة التطوعية، ولذا فإن المنظمات المشكلة للمتطوعين تحتاج إلى عدد من الاحتياطي بدلا من أولئك الذين يتركون العمل بعد فترة قصيرة.

ج - ٢٢ هناك أسباب أخرى لهذا العدد الكبير من الاحتياطي، ومن بينها الإصرار على قدر أكبر من الالتزام من حيث المدة الزمنية والأعمال التي تتطلب الكثير من العناية المطلوب من المتطوعين القيام بها.

### التطوع. البعد السياسي :

#### المواطنة النشطة ACTIVE CITIZENSHIP

ج - ٢٣ ساد هذا المفهوم خلال الثمانينات عندما سعت الحكومة لتشجيع الناس كي يصبحوا مواطنين نشطاء، وكان التركيز بلا شك على الناس الذين حققوا نجاحات بهدف تقديم العون لأفراد المجتمع الأقل نشاطا.

ج - ٢٤ تأسست لجنة المواطنة عام ١٩٨٨م ودعت إلى العمل التطوعي في المدارس مع تقديم نظام الحوافز والمكافآت للمتطوعين.  
وهناك برنامج يتناسب مع هذه الرواية حيث إنه الأداة لتقديم وتهيئة الفرصة أمام الشباب.

الطبعة



مملكة البحرين

Kingdom of Bahrain

٢٤٦٧٩٥٠ - ٢٤٠٣٢٦٠ فاكس ٢٤٦٧٩٥٠ - موبايل ٩٧٢٩٩٠٢









## مشروع مدار الوقف

انطلاقاً من تكليف دولة الكويت كدولة منسقة لجهود الدول الإسلامية في مجال الوقف من قبل المؤتمر السادس لوزراء أوقاف الدول الإسلامية الذي انعقد بالعاصمة الإندونيسية "جاكرتا" في أكتوبر من سنة ١٩٩٧م، فقد أولت الأمانة العامة للأوقاف اهتماماً بالغاً بإثراء المكتبة الوقفية بأحدث العناوين في مجال الوقف، متبينة إحياء حركة البحث العلمي في كل ما يتعلق بالوقف، إلى أن تطور العمل في مشروع نشر وترجمة وتوزيع الكتب الوقفية ليصبح "مشروع مدار الوقف"، ويضم المشروع عدداً من السلاسل هي:

- أولاً : سلسلة الأبحاث الفائزة في مسابقة الكويت الدولية لأبحاث الوقف.
- ثانياً : سلسلة الرسائل الجامعية.
- ثالثاً : سلسلة الكتب.
- رابعاً : سلسلة الندوات.
- خامساً : سلسلة الكتيبات.
- سادساً : سلسلة الترجمات.



الأمانة العامة للأوقاف

الأمانة العامة للأوقاف – دولة الكويت  
[www.awqaf.org.kw](http://www.awqaf.org.kw)

رسالة الأمانة العامة للأوقاف هي نشر الثقافة الوقفية  
لذا فكل إصداراتها غير مخصصة للبيع