

المعايير الوطنية 
للمشاركة التطوعية

المحتويات

3	الشكر والتقدير للبلاد
3	المقدمة
4	الخلفية
5	استخدام المعايير الوطنية
7	المعايير الوطنية للمشاركة التطوعية
8	نظرة عامة على المعايير الوطنية
13	قائمة المصطلحات
16	تفاصيل الاتصال

© Volunteering Australia

الشكر والتقدير للبلاد

تعترف منظمة Volunteering Australia بالأمناء التقليديين على البلاد في جميع أنحاء أستراليا وعلاقتهم بالأرض والبحر والمجتمع المحلي. ونقدم احترامنا لشييوخهم في الماضي والحاضر. تدرك منظمة Volunteering Australia أن العطاء المجتمعي يحدث في مجتمعات الأمم الأولى منذ عشرات الآلاف من السنين. نحن ملتزمون بالاعتراف بمساهمة شعوب الأمم الأولى والاحتفال بقوة التطوع والعطاء المجتمعي لتعزيز المصالحة.

المقدمة

المعايير الوطنية للمشاركة التطوعية (المعايير الوطنية) هي إطار أفضل الممارسات لتوجيه المشاركة التطوعية. إنها مورد أساسي لجميع المنظمات والمجموعات التي تشرك المتطوعين.

المشاركة التطوعية هي علاقة ثنائية الاتجاه. وهي توفر للمتطوعين فرصة للمساهمة في النتائج الاجتماعية والاقتصادية والمجتمعية وتمكّن المنظمات والمجموعات من تحقيق أهدافها ورؤيتها وغرضها.

إن اعتماد المعايير الوطنية له فوائد مباشرة لكل من المتطوعين والمنظمات والمجموعات:

- فهي تساعد على تحسين تجربة المتطوعين وضمان دعم رفاهية المتطوعين وتقدير مساهماتهم.
- وهي توفر إرشادات ومعايير لأفضل الممارسات لمساعدة المنظمات على جذب المتطوعين وإدارتهم والاحتفاظ بهم ودعم ممارسات المخاطر والسلامة الفعالة.

يستمر العمل التطوعي في التغيير في أستراليا، حيث توفر البيئة المعاصرة فرصًا وتحديات للمنظمات والمتطوعين على حد سواء. تم تحديث المعايير الوطنية في عام 2023 بهدف ضمان استمرار العمل التطوعي في الازدهار والنمو في المستقبل.

الخلفية

تعكس المعايير الوطنية المحدثة بيئة التطوع المتطورة مع الاحتفاظ بالعناصر التأسيسية للمعايير الوطنية السابقة للمشاركة التطوعية التي تم تطويرها في عام 2015. تم تطوير المعايير المحدثة من خلال عملية استشارية على مستوى القطاع أجريت في كل ولاية وإقليم في عام 2023 ومن خلال الأفكار المكتسبة من خلال الاستراتيجية الوطنية للاستشارات التطوعية التي عُقدت في عام 2022.

تسلط المعايير الوطنية الضوء على ثمانية مجالات رئيسية للمشاركة التطوعية الفعالة. تم تصميمها من أجل:

- السماح بالمرونة في التنفيذ، مع الاعتراف بأن التطوع يحدث في بيئات وأنماط متنوعة للغاية، والتي تشمل مثلاً النمو في التطوع الافتراضي والتطوع الجزئي.
- عرض أفضل الممارسات في المنظمات والبرامج المنظمة أو كدليل لمجموعات مجتمعية طبيعية أكثر أو غير رسمية تطمح إلى أفضل الممارسات دون خلق حواجز والحد من المرونة والإبداع.
- دعم التنوع والشمول في جميع أنواع المنظمات والمجموعات.

استخدام المعايير الوطنية

تسمح المعايير الوطنية للمنظمات والمجموعات بالاستفادة من معايير بسيطة وعملية عبر مجموعة واسعة من سيناريوهات التطوع بطريقة قابلة للتطوير للنشاط والموارد. تم تصميم هذه المعايير للمنظمات التي تطمح إلى أفضل الممارسات ويمكن تطبيقها على مستوى عالٍ لتوجيه وإفادة أي منظمة أو مجموعة تفكر في المشاركة التطوعية.

هناك ثمانية معايير:

- 1: التطوع جزء لا يتجزأ من القيادة والحوكمة والثقافة
- 2: يتم دعم المشاركة التطوعية ونمذجتها
- 3: أدوار المتطوعين هادفة ومصممة خصيصًا
- 4: التوظيف عادل ويتم تقدير التنوع
- 5: يتم دعم المتطوعين وتطويرهم
- 6: تتم حماية سلامة المتطوعين ورفاهيتهم
- 7: يتم الاعتراف بالمتطوعين
- 8: يتم تحسين السياسات والممارسات باستمرار

يرافق كل معيار مقاييس محددة وأمثلة للأدلة التي تشير إلى استيفاء المعيار أو كيفية استيفائه. تعكس المقاييس المكونات الأساسية للمعايير الوطنية، وتعمل الأدلة كإرشادات حول ما إذا كانت المنظمة أو المجموعة تنفذ هذا المعيار في الممارسة العملية.

استخدام المعايير الوطنية

يمكن للمنظمات والمجموعات استخدام المعايير الوطنية بعدة طرق:

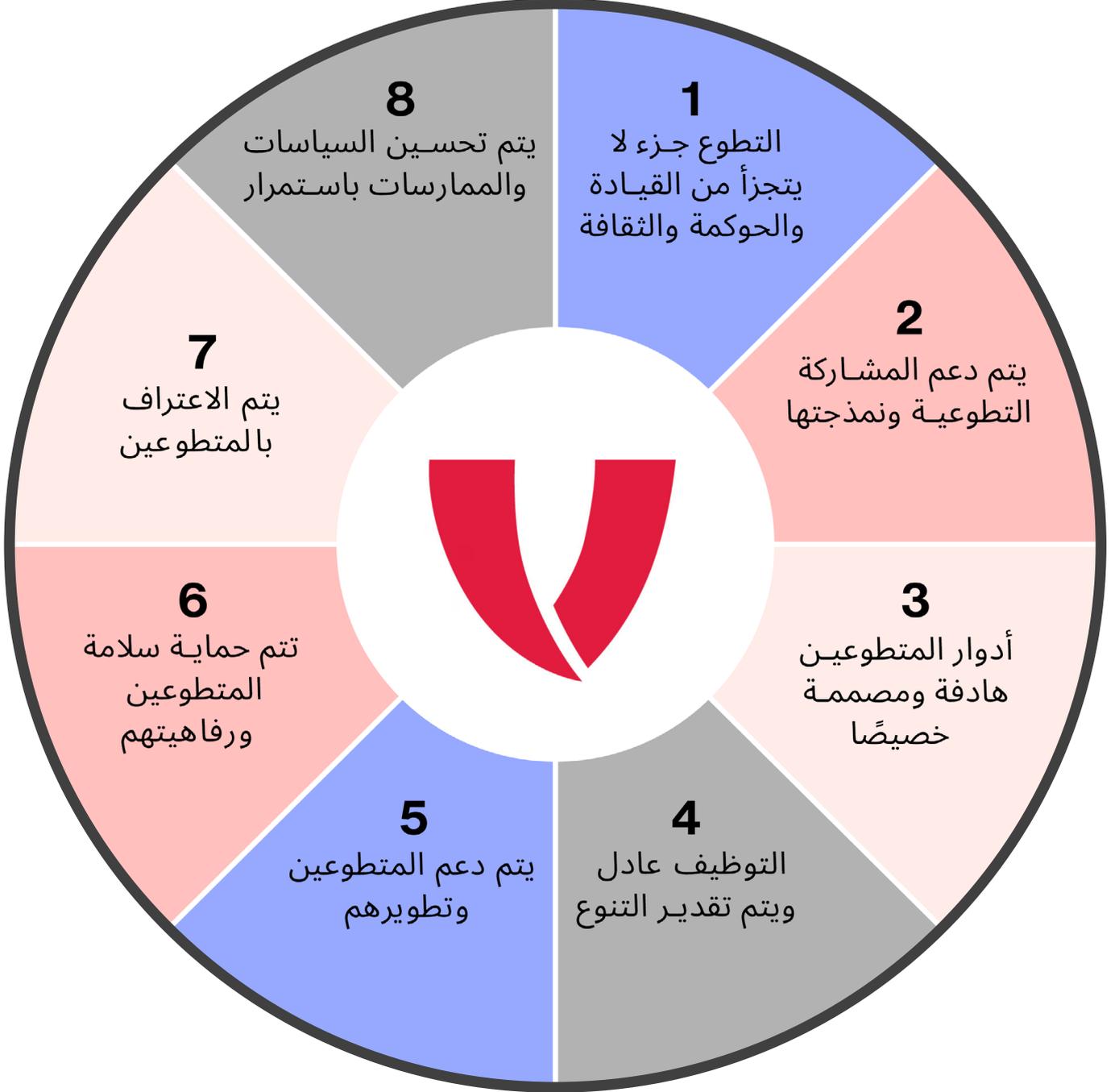
- كدليل عام لتحسين الممارسة.
- كإرشادات أو قائمة مرجعية للمساعدة في تحديد فرص إجراء التحسينات.
- كإطار للمساعدة في تخطيط وإنشاء برنامج تطوعي جديد.
- كأداة تدقيق توفر لمحة سريعة عن الأداء التنظيمي.
- كخط أساس يمكن من خلاله رصد التقدم المحرز في إجراء التحسينات وقياسه.

تهدف المعايير إلى أن تكون مرنة بما يكفي لتطبيقها على المنظمات والمجموعات ذات الأحجام المختلفة، بمستويات مختلفة من الموارد، في كل من البيئات الحضرية والريفية، بقيادة موظفين أو متطوعين. على سبيل المثال، قد تجد المنظمات التي يقودها المتطوعون أو مجموعات المتطوعين الذين يجتمعون لتنظيم أنشطتهم الخاصة المعايير الوطنية مفيدة لتوجيه عملهم أو للتشاور عند إنشاء برنامج تطوعي أو للعمل من أجل هيكل تنظيمي أكثر رسمية إذا كانت الرغبة كذلك. ومع ذلك، فإن المقاييس والأدلة المقترحة التي يقوم عليها كل معيار هي للأغراض التعليمية وقد لا تنطبق على جميع أنواع المنظمات.

تتوفر الإرشادات والأدوات والموارد لدعم تنفيذ المعايير الوطنية على [موقع Volunteering Australia الإلكتروني](#).

المعايير الوطنية للمشاركة التطوعية

تعد المعايير الوطنية الثمانية للمشاركة التطوعية إطارًا لأفضل الممارسات لدعم التطوع الآمن والفعال والشامل.



نظرة عامة على المعايير الوطنية

المعيار 1: التطوع جزء لا يتجزأ من القيادة والحوكمة والثقافة

تعمل الهيئة الإدارية وقادة المنظمات على تعزيز التطوع وتنفيذ أنظمة فعالة لدعم مشاركة المتطوعين.

- 1.1 يتم تحديد ودعم مسؤوليات المشاركة التطوعية وقيادتها وإدارتها.
- 1.2 تسهل ترتيبات الحوكمة وإدارة المخاطر المشاركة التطوعية الآمنة والهادفة.
- 1.3 يتم تطوير السياسات والإجراءات المطبقة على المتطوعين مع المتطوعين ويتم توصيلها وتنفيذها في جميع أنحاء المنظمة.
- 1.4 يتم الاحتفاظ بسجلات المتطوعين، ويفهم المتطوعون والموظفون التزاماتهم بشأن مشاركة المعلومات وحفظ السجلات والخصوصية.
- 1.5 توجد عمليات لإدارة العلاقات مع الوكالات الشريكة في الأنشطة التطوعية التعاونية. (ينطبق هذا المقياس فقط على المنظمات أو المجموعات التي تعمل مع منظمات أخرى في نشاط تعاوني يشمل المتطوعين و/أو تقاسم المسؤولية للمتطوعين).

المعيار 2: دعم المشاركة التطوعية ونمذجتها

يتم تحديد الالتزام بالمشاركة التطوعية من خلال الرؤية والتخطيط وتوفير الموارد، ودعم التوجه الاستراتيجي للمنظمة أو المجموعة.

- 2.1 تعلن المنظمة علناً التزامها بالمشاركة التطوعية.
- 2.2 يتم دعم ثقافة التطوع ونمذجتها على جميع مستويات المنظمة.
- 2.3 تعد المشاركة التطوعية جزءاً من رؤية المنظمة وغرضها وأهدافها وغاياتها ويتم تطويرها من خلال المشاركة مع المتطوعين.
- 2.4 يتم دعم برامج التطوع من قبل مديري المتطوعين أو الموظفين ذوي الموارد الكافية.
- 2.5 يتم تخصيص الموارد (بما في ذلك الوقت والأموال والمعدات والتكنولوجيا) للمشاركة التطوعية.

المعيار 3: أدوار المتطوعين هادفة ومصممة خصيصاً

يشارك المتطوعون في أدوار ذات مغزى تساهم في غرض المنظمة أو المجموعة وتلبي اهتمامات المتطوعين وأسلوب المشاركة المفضل.

- 3.1 يتم تصميم أدوار المتطوعين والتفاوض عليها مع المتطوعين، مع مراعاة احتياجات واهتمامات المتطوعين.
- 3.2 تساهم أدوار المتطوعين في غرض المنظمة وأهدافها وغاياتها.
- 3.3 يتم تحديد أدوار المتطوعين وتوثيقها وإيصالها.
- 3.4 تتم مراجعة أدوار المتطوعين بانتظام بما في ذلك من خلال التعليقات والمشاركة مع المتطوعين حول تجربتهم.

المعيار 4: التوظيف عادل ويتم تقدير التنوع

تلبى استراتيجيات توظيف واختيار المتطوعين احتياجات المنظمة والمتطوعين؛ فهي تسهل وتقدر التنوع وتعزز الإنصاف وإمكانية الوصول.

- 4.1 تقوم المنظمات والمجموعات بإشراك المتطوعين باستخدام أساليب مخططة ومبتكرة لجذب الأشخاص ذوي الاهتمامات والمعرفة والمهارات ذات الصلة.
- 4.2 يتم تزويد المتطوعين المحتملين بمعلومات حول المنظمة وكيفية مساهمة المتطوعين في هدفها ورؤيتها والفرص المتاحة وعملية الاختيار.
- 4.3 يتم اختيار المتطوعين بناءً على اهتماماتهم ومعارفهم ومهاراتهم ومدى ملاءمتهم للدور وبما يتفق مع قانون مكافحة التمييز.
- 4.4 يتم دمج مبادئ التنوع والشمولية وإمكانية الوصول في أنشطة التوظيف، مما يعكس ويعزز الوعي والاحترام للتنوع والشمول والقيمة المتأصلة التي يجلبها ذلك للمنظمة.
- 4.5 تحافظ عمليات التحقق على سلامة وأمن متلقي الخدمة والموظفين والمتطوعين والمنظمة، بما يتماشى مع المتطلبات واللوائح القانونية.

المعيار 5: يتم دعم المتطوعين وتطويرهم

يتفهم المتطوعون أدوارهم ويكتسبون المعرفة والمهارات والملاحظات اللازمة للمشاركة بأمان وفعالية.

- 5.1 يتم تزويد المتطوعين بالتعريف والتدريب المناسبين.
- 5.2 تتم مراجعة معارف ومهارات المتطوعين لتحديد احتياجات الدعم والتطوير.
- 5.3 يتم التواصل مع المتطوعين طوال وقتهم مع منظمة أو مجموعة وتزويدهم بالإشراف والدعم الذي يمكنهم من المشاركة الكاملة.
- 5.4 يتمتع الأشخاص المسؤولون عن المتطوعين بالوقت والموارد الكافية للمشاركة وتقديم الدعم المناسب والمطلوب.
- 5.5 التغييرات في دور المتطوع عادلة ومتسقة ويتم تحقيقها من خلال التعامل مع المتطوع.

المعيار 6: تتم حماية سلامة المتطوعين ورفاهيتهم

تتم حماية صحة وسلامة ورفاهية المتطوعين ويفهم المتطوعون حقوقهم ومسؤولياتهم.

- 6.1 يتم تسهيل علاقات العمل الفعالة مع الموظفين وبين المتطوعين.
- 6.2 تفي المنظمات والمجموعات بالتزاماتها القانونية والأخلاقية لحماية المتطوعين من الأذى.
- 6.3 توجد عمليات لحماية صحة وسلامة ورفاهية المتطوعين بصفتهم متطوعين، بما في ذلك التأمينات ذات الصلة.
- 6.4 يتفهم المتطوعون إجراءات الشكاوى ويتمتعون بإمكانية الوصول إليها.
- 6.5 يتم تحليل الشكاوى والمخاوف وحوادث السلامة لتحديد الأسباب وإبلاغ التحسين المستمر.

المعيار 7: يتم الاعتراف بالمتطوعين

يتم فهم مساهمة المتطوعين وقيمتهم وتأثيرهم وتقديرهم والاعتراف بهم.

- 7.1 فهم واضح لكيفية إضافة المتطوعون قيمة إلى المنظمة ومتلقي الخدمة والمجتمع.
- 7.2 يتم قياس الجهد التطوعي والاعتراف به في تقارير المنظمة ويستخدم لإظهار التأثير.
- 7.3 تتواصل المنظمة بانتظام مع المتطوعين بشأن تأثير مساهمتهم.
- 7.4 يعتبر تقدير المتطوعين مناسبًا للمتطوع ويحترم القيم ووجهات النظر الثقافية.

المعيار 8: يتم تحسين سياسات وممارسات المتطوعين باستمرار

تنتج المشاركة التطوعية الفعالة عن نظام أفضل الممارسات والمراجعة المنتظمة والتحسين المستمر.

- 8.1 تم تصميم السياسات والإجراءات وتنفيذها لتوجيه جميع جوانب مشاركة المتطوعين بشكل فعال.
- 8.2 تتم مراجعة مشاركة المتطوعين بانتظام بما يتماشى مع أطر تقييم المنظمة وإدارة الجودة.
- 8.3 تتم مراقبة أداء المنظمة مع المشاركة التطوعية وإبلاغ الهيئة الإدارية والموظفين والمتطوعين وأصحاب المصلحة الآخرين.
- 8.4 تتوفر الفرص للمتطوعين لتقديم ملاحظات حول خبرتهم والمجالات ذات الصلة بعمل المنظمة.

قائمة المصطلحات

التطوع القائم على النشاط: التطوع لإكمال مهمة أو دور قائم على النشاط. على سبيل المثال، زراعة الأشجار أو فرز التبرعات.

التدقيق: فحص بيانات وعمليات المنظمة لتحديد الأداء مقابل المقاييس أو الإجراءات أو المعايير المحددة.

التطوع القائم على قضية: التطوع بدافع سبب أو قضية معينة، مثل البيئة أو رعاية الحيوان، وأحياناً عبر منظمات متعددة.

يمثل/الامتثال: تلبية المتطلبات أو الوفاء بها، لا سيما فيما يتعلق بالتشريعات واللوائح والمعايير الحكومية والصناعية.

التحسين المستمر: المراجعة المستمرة والتكيف لتحسين الخدمات أو العمليات أو المنتجات. قد تكون التحسينات تدريجية بمرور الوقت، أو تطورات كبيرة قائمة بذاتها.

المقاييس/المعايير: المتطلبات المحددة التي يجب الوفاء بها.

الموظفون: الموظفون بأجر.

التقييم: العملية الرسمية لتقييم مدى نجاح نشاط أو برنامج أو خطة.

الأدلة: المستندات أو التقارير أو المعلومات الأخرى التي تثبت الامتثال أو الأداء.

الحوكمة: السلطة القانونية لهيئة إدارة الشركات لاتخاذ القرارات ووضع السياسات والخطط.

هيئة الإدارة: مجموعة الأشخاص المسؤولين قانوناً عن إدارة المنظمة (عادةً مجلس الإدارة أو أعضاء لجنة الإدارة).

التطوع الجزئي: التطوع بطريقة مخصصة لفترات قصيرة. يمكن أن يتم التطوع الجزئي عبر الإنترنت أو بدون الإنترنت، وعادة لا يتطلب التزاماً مستمراً من المتطوعين.

قائمة مصطلحات المعايير الوطنية

المراقبة: للتحقق من تقدم نشاط أو إجراء أو نظام أو الإشراف عليه أو مراقبته بشكل نقدي أو تسجيله على أساس منتظم لتحديد التغيير.

الأهداف: النتائج التي تريد المنظمة تحقيقها من خلال أنشطتها المخطط لها.

ثقافة المنظمة: المعتقدات والمواقف الشائعة داخل المنظمة.

السياسة: بيانات رسمية موجزة تحدد ما تلتزم به المنظمة وتهدف إلى تحقيقه في مسائل معينة.

الإجراء: تفاصيل وخطوات كيفية تطبيق سياسة المنظمة وتحقيقها.

المخاطر: فرصة حدوث شيء من شأنه أن يكون له تأثير سلبي على أهداف المنظمة. يتم قياس المخاطر من حيث الاحتمالية والعواقب.

إدارة المخاطر: التحديد المستمر أو التحليل أو التقييم أو السيطرة أو القضاء على المخاطر التي تتعرض لها المنظمة.

التطوع القائم على المهارات: حيث يتطوع الأفراد أو المجموعات ذات المؤهلات المهنية و/أو الخبرة بمهاراتهم وخبراتهم. على سبيل المثال، إنشاء موقع إنترنت أو تقديم خدمات المحاسبة.

المتطوعون التلقائيون: الأشخاص الذين ليس لديهم ارتباط رسمي بمنظمة أو مجموعة ويسعون أو تتم دعوتهم للمساعدة في العديد من فرص التطوع، غالبًا فيما يتعلق باستجابة المجتمع للكوارث. يشار إليهم أيضًا باسم المتطوعين الناشئين أو المتطوعين غير المنتسبين.

المعايير (معايير الصناعة أو الخدمة): إجراءات أو نتائج محددة يمكن للمؤسسات اتباعها لتلبية المتطلبات أو تنفيذ الممارسات الجيدة في مجال الصناعة.

التطوع الافتراضي (المعروف أيضًا باسم التطوع عن بُعد أو التطوع عبر الإنترنت): يتيح التطوع الافتراضي أو عن بُعد أو عبر الإنترنت للأفراد العمل مع المنظمات عن بُعد. يتم إكمال المهام التطوعية عبر الإنترنت ويتم التفاعل من خلال منصة رقمية أو عبر البريد الإلكتروني.

قائمة مصطلحات المعايير الوطنية

المتطوعون: أولئك الذين يبذلون وقتهم عن طيب خاطر من أجل الصالح العام وبدون مكاسب مالية.

العمل التطوعي: الوقت الممنوح عن طيب خاطر للصالح العام وبدون مكاسب مالية.

إدارة المتطوعين: وظيفة إدارة المتطوعين وقيادتهم ودعمهم. يشار إليه أيضًا باسم تنسيق المتطوعين والقيادة التطوعية.

تفاصيل الاتصال

Volunteering Australia
volunteeringaustralia.org



VolunteeringACT
volunteeringact.org.au



The Centre for Volunteering (NSW)
volunteering.com.au



Volunteering Queensland
volunteeringqld.org.au



Volunteering SA&NT
volunteeringsa-nt.org.au



Volunteering Tasmania
volunteeringtas.org.au

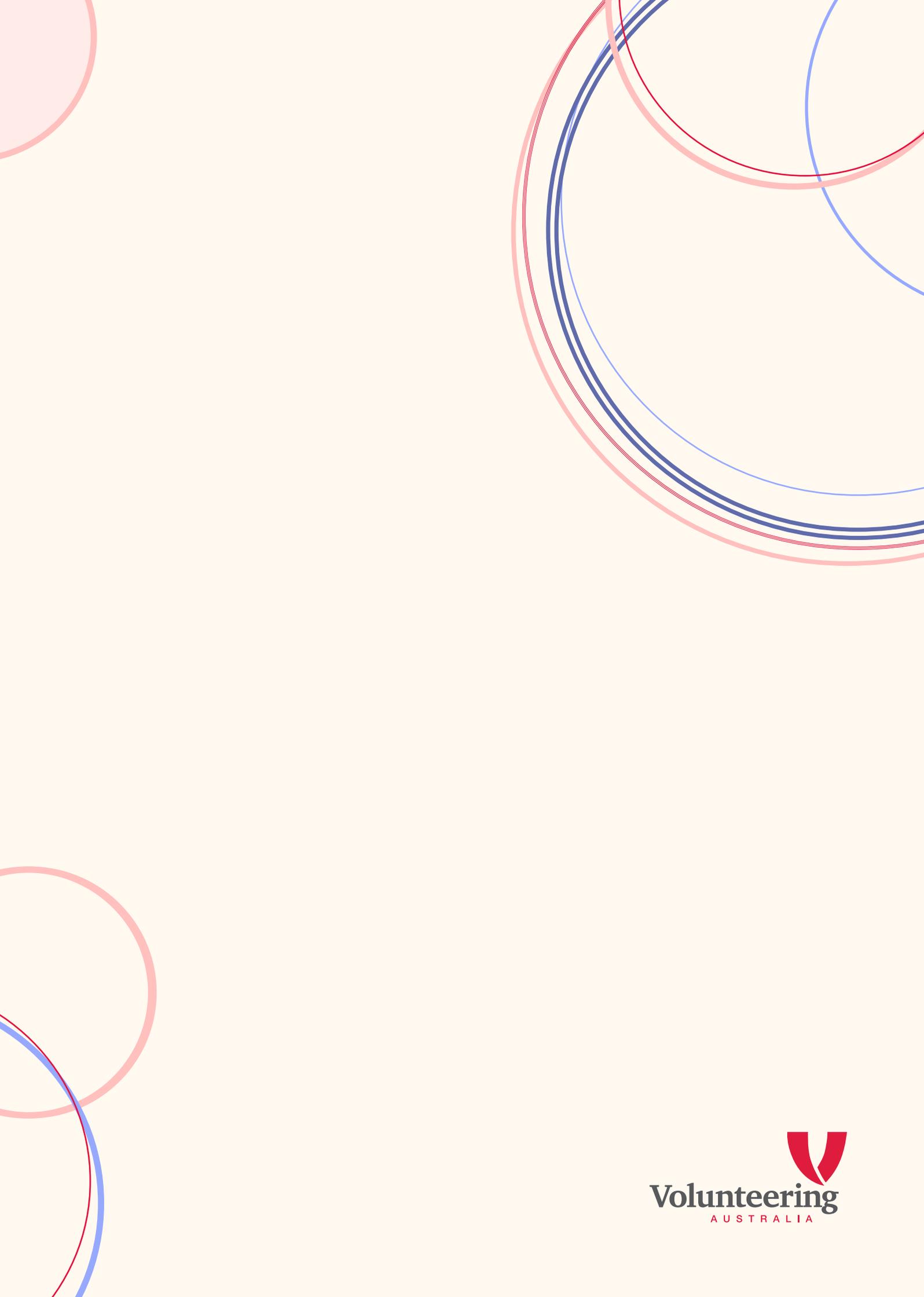


Volunteering Victoria
volunteeringvictoria.org.au



Volunteering WA
volunteeringwa.org.au





Volunteering
AUSTRALIA