



# العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة العربية

باتريسيا ميها لي نيتي

منشورات مؤسسة الفكر العربي  
كجزء من المبادرة العربية لدعم ثقافة التطوع

## حقوق الطبع محفوظة لمؤسسة الفكر العربي

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال من دون إذن خطي من مؤسسة الفكر العربي.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form or any means without prior permission from Arab Thought Foundation.

الطبعة الأولى

1434 هـ - 2013 م

ISBN 978-9953-0-2827-9

تم تعديل النسخة العربية للدراسة بحسب المعايير التحريرية المتبعة في مؤسسة الفكر العربي، لكن مع الحرص التام على محتوى الدراسة الذي كُتب بالأصل باللغة الإنكليزية، حتى ولو بدت النسخة العربية مغايرة بعض الشيء.

The Arabic edition of this study has been restructured to comply with editorial requirements of the Arab Thought Foundation and thus is somewhat different from the English edition. Every effort has been made, however, to retain the content and meaning of the original study which was written in English.

النص العربي:

لجنة خبراء في الترجمة والتدقيق اللغوي - مؤسسة الفكر العربي



مؤسسة الفكر العربي

شارع المعرض، خلف الجامع العمري، الوسط التجاري

ص.ب.: 524 - 11 بيروت - لبنان

هاتف: 00961 1 997100 - فاكس: 00961 1 997101

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

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

الآراء الواردة في هذا التقرير لا تعبر بالضرورة عن وجهة نظر مؤسسة الفكر العربي

## الفهرس

|         |   |
|---------|---|
| 6.....  | تمهيد   |
| 8.....  | المقدمة   |
| 17..... | I. معلومات أساسية حول «العمل التطوعي عبر الشركات»                   |
| 17..... | أ. ما هو العمل التطوعي عبر الشركات؟                                 |
| 17..... | ب. العمل التطوعي عبر الشركات والمسؤولية الاجتماعية للشركات          |
| 18..... | ت. فوائد العمل التطوعي عبر الشركات                                  |
| 21..... | ث. أشكال دعم الشركات للعمل التطوعي                                  |
| 22..... | 1. حثّ وتشجيع   |
| 22..... | 2. تيسير وتسهيل   |
| 23..... | 3. تنظيم وتفكير   |
| 23..... | 4. تقدير واعتراف  |
| 24..... | 5. إضفاء الطابع المؤسسي   |
| 25..... | ج. أنواع العمل التطوعي عبر الشركات                                  |
| 27..... | II. العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة العربية - الدراسات السابقة |
| 27..... | أ. حالة العمل التطوعي عبر الشركات في دبي                            |
| 30..... | ب. استبيان «ديلويت - إيمباكت» حول التطوع                            |
| 32..... | ت. الشركات العالمية تتطوع عالمياً                                   |
| 34..... | 1. التعاليم السبع   |
| 37..... | 2. العمل التطوعي الدولي   |



|    |  |
|----|--|
| 39 | III. العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة العربية - العمل الميداني |
| 39 | أ. أنواع العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة العربية              |
| 43 | ب. نتائج مسح تطوع الموظفين 2011                                    |
| 49 | ت. دراسة حالة لأربع شركات  |
| 50 | 1. الشركات التي ينخرط موظفوها في مجال العمل التطوعي                |
| 50 | 1.1. أبراج كابيتال   |
| 52 | 2.1. شركة أرامكس   |
| 54 | 3.1. أدوية الحكمة  |
| 55 | 4.1. البنك العربي  |
| 56 | 5.1. البنك الأهلي التجاري  |
| 59 | 6.1. شركة نورس   |
| 60 | 2. المنظمات الملتزمة بالعمل التطوعي عبر الشركات                    |
| 60 | 1.2. إنجاز العرب   |
| 65 | 3. الدعم الممنوح للبنية التحتية للعمل التطوعي                      |
| 66 | 1.3. Engage دبي-Engage Dubai                                       |
| 72 | 2.3. جمعية متطوعي دبي - Volunteer in Dubai                         |
| 74 | 3.3. أشكال الدعم الأخرى للبنية التحتية                             |
| 74 | 4. دعم الحكومات للعمل التطوعي عبر الشركات                          |
| 75 | 1.4. وزارات التعليم العربية  |
| 75 | 2.4. مدرستي  |
| 75 | 3.4. بلدية دبي   |
| 76 | 4.4. معرض ومؤتمر سلطنة عُمان للعمل التطوعي                         |

|    |  |
|----|--|
| 81 | IV- توصيات                                 |
| 81 | أ. توصيات لتطوير العمل التطوعي عبر الشركات |
| 81 | 1. الشركات                                 |
| 82 | 2. الموظفون                                |
| 83 | 3. الشركاء الحاليون والمستقبليون           |



|          |  |
|----------|--|
| 84.....  | 4. الحكومات  |
| 84.....  | 5. كليات الأعمال في الجامعات   |
| 84.....  | 6. المؤسسات الداعمة الأخرى   |
| 84.....  | ب. توصيات لبحوث مستقبلية   |
| 87.....  | الخاتمة  |
| 91.....  | نبذة عن الكاتبة  |
| 93.....  | شكر وتقدير   |
| 95.....  | الملاحق  |
|          | ملحق رقم 1: حقوق ومسؤوليات المتطوعين، وما يُقابِلها من حقوق ومسؤوليات المنظمات المستفيدة |
| 97.....  | أ. حقوق المتطوعين (مسؤوليات المنظمة)   |
| 98.....  | ب. حقوق المتطوعين (حقوق المنظمة)   |
| 99.....  | ملحق رقم 2: استبيان 2011 للموظفين المتطوعين  |
| 99.....  | أ. باللغة العربية  |
| 113..... | ب. باللغة الإنكليزية   |
| 129..... | ملحق رقم 3: الشركات الوارد ذكرها في التقرير  |
| 135..... | ملحق رقم 4: المراجع والمصادر   |
| 135..... | أ. مراجع هذه الدراسة   |
| 139..... | ب. مصادر مقترحة  |

## تمهيد

مؤسسة الفكر العربي هي مؤسسة دولية أهلية مستقلة، تأسست في العام 2001 م (1422هـ)، أطلق فكرتها وأسسها صاحب السمو الملكي الأمير خالد الفيصل، مقرها بيروت، وهي مبادرة تضامنية بين الفكر والمال لتنمية الاعتراز بثوابت الأمة وقيمها وأخلاقها بنهج الحرية المسؤولة. تُعنى المؤسسة بمختلف سبل المعرفة والعلوم والثقافة والفنون، وذلك من طريق توحيد الجهود الفكرية والثقافية والعلمية التي تدعو إلى تضامن الأمة والنهوض بها والمحافظة على هويتها.

وحيث إن من أهداف مؤسسة الفكر العربي المحافظة على الهوية والقيم العربية التي تشمل العطاء والتطوع، أدرك مجلس أمناء المؤسسة الحاجة الملحة إلى العمل العربي المشترك في مجال العمل التطوعي والعطاء الأهلي، ودعم تنفيذ الدراسة الراهنة، رغبة منه في تطوير العمل في هذا المجال، والاستفادة من المهارات العالمية والممارسات الناجحة (Best practices)، وخصوصاً أن العمل التطوعي العربي يحتاج إلى تطوير نموذج علمي ناجح لمنهجيات عمل تتناغم مع الثقافة المحلية، وتتغلغل في المستويات الاجتماعية كافة، وتتمأسس في إطار تفاعل عمل الهيئات التعليمية والاقتصادية والثقافية.

وفي هذا الصدد يسرّ مؤسسة الفكر العربي أن تقدم إلى الشركات في الوطن العربي، هذه الدراسة الخاصة بالعمل التطوعي، التي أعدت كعنصر من عناصر «المبادرة العربية لدعم ثقافة التطوع». وتتوجه الأمانة العامة للمؤسسة بالشكر الجزيل إلى أعضاء مجلس الأمناء وبشكل خاص الشيخ خالد التركي، والشيخ عبد الرحمن بن محفوظ، على ما قدماه من مبادرات إلى مؤسسة الفكر العربي ومشروعاتها التربوية، والتي شملت مبادرة دعم ثقافة العمل التطوعي في الوطن العربي.

هذه المبادرة هي عصاره جهود متعددة الجوانب لتعزيز العمل التطوعي عربياً، قامت بتنفيذها «جمعية خدمات التطوع»، والتي على الرغم من أنها أقيمت أبوابها في شهر كانون الثاني / يناير 2012، تستحق أن يُنسب إليها الفضل في كونها الوكالة الأساسية المنفذة للمبادرة بدعم من مؤسسة الفكر العربي وبالتعاون مع

الرابطة الدولية للجهود التطوعية (الرابطة - IAVE). كما قدمت الجمعية الدعم البحثي لـ «المجلس الدولي للبرامج التطوعية للشركات» (المجلس - GCVC) التابع للرابطة، خلال المشروع البحثي «الشركات العالمية تتطوع عالمياً»، واستضافت ورشة التدريب التي قام بها المجلس في بيروت كجزء من «مؤتمر الرابطة الدولية للجهود التطوعية الأقليمي الأول حول التطوع في الوطن العربي»، والذي نظّمته في شهر آذار / مارس 2010.

نرجو أن تقدّم هذه الدراسة حوافز ونماذج لقيم العطاء والتطوع وما يرتبط بهما من مسؤوليّة اجتماعيّة للشركات. ولا بدّ من الإشارة إلى أنّ الدراسة الحالية أثبتت بشكل قاطع الأهميّة البالغة للعمل التطوعي عبر الشركات والفوائد الجمة التي تعود منه على كل الشركات التي تعتمد وكذاً على المجتمعات المحليّة التي تتلقّى هذا العمل وتتطوّر من خلاله.

## المقدمة

يُعتبر العمل التطوعي جزءاً لا يتجزأ من الثقافة العربية، ومن الممارسات الإسلامية المنتشرة في الوطن العربي، فالمفاهيم مثل: «الواجب»، «التعاون»، «البر والإحسان»، «مد يد العون»، «إمطة الأذى عن الطريق»، «صلة الرحم» «الإيثار»، هي جميعها مفاهيم متجذرة في الثقافة والتقاليد العربية، وفي ثقافات أخرى مختلفة حول العالم.

في وقت تزايد فيه اهتمام الشركات في المنطقة العربية بموضوع «مسؤولية الشركات الاجتماعية»، ازداد التركيز عليه أكثر فأكثر في المؤتمرات الإقليمية والوطنية، وفرضته الشركات المتعددة الجنسيات على فروعها المحلية وعلى الموردین المتعاملين معها، ودمجته الجامعات والمعاهد في المناهج الدراسية لكليات الأعمال والتجارة، واعترفت الشركات بأن مصلحتها تكمن في تقديم نفسها على أنها مسؤولة اجتماعياً. وأفرزت بعض الشركات في التقرير السنوي المتعلق بأعمالها الخاصة حيزاً بسيطاً عن «مسؤولية الشركات الاجتماعية»، وأصدرت تقريراً منفصلاً حول «مسؤولية الشركات الاجتماعية»، وتنافست في ما بينها للحصول على جوائز من برامج «مسؤولية الشركات الاجتماعية»، تمنحها اعترافاً إيجابياً، وقام بعضها بتبني معيار المواصفة أيزو 26000، أي المواصفة الإرشادية حول المسؤولية الاجتماعية الصادرة عن المنظمة العالمية للمعايير أيزو.

وعلى سبيل المثال وليس الحصر، يعكس التصريح الصادر عن شركة «راس غاز» RasGaz في قطر حول برنامج «مسؤولية الشركات الاجتماعية» الاهتمام المتزايد في المنطقة العربية بموضوع مسؤولية الشركات الاجتماعية. ويتضمن التصريح:

«يقوم برنامجها المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية للشركات على أساس دعم المجتمع والتعليم والبيئة والصحة، وهذه العناصر تتماشى مع ركائز رؤية قطر الوطنية 2030. وقد تم تصميم هذه المقاربة المنظمة بهدف توفير دعم استباقي للمجتمعات المحلية،

وتقديم المساعدة لها.

أما المقاربة التي تتبعها شركة «راس غاز» فتقضي بتحويل المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى عنصر جوهري في أعمالها اليومية، مما يعني أن راس غاز تعمل جاهدة على تحسين تأثيرها في المجتمع وفي البيئة، من خلال تعميم الممارسات التجارية، والتفاعل مع أصحاب المصلحة الرئيسيين كالموظفين، والعملاء، والمستثمرين، والموردين، والمجتمعات. وترتبط مبادئ برنامج راس غاز (RasGas, 2011) حول المسؤولية الاجتماعية للشركات مع قيم جمعية الهلال الأحمر، التي تهدف إلى تقديم المساعدة والدعم لمن يحتاجها من دون تمييز».

ونظراً لأهمية الشركات المتعددة الجنسيات العاملة على مستوى العالم والمنطقة العربية، والتي تهتم بالعمل التطوعي عبر الشركات، هناك مجلس دولي للبرامج التطوعية GCVC تابع للرابطة الدولية ويهتم مباشرة بالعمل التطوعي عبر الشركات في جميع مناطق العالم. أصدر هذا المجلس دراسته في شهر حزيران / يونيو 2011 تحت عنوان «التقرير النهائي حول الشركات العالمية التي تتطوع عالمياً». وتمحورت الدراسة، في الدرجة الأولى، حول الشركات العالمية، التي تعمل على الأقل في ثلاث من المناطق الجغرافية الرئيسية في العالم؛ وعلي الرغم من أن الدراسة لم تشمل أي شركة عربية بين الشركات العالمية الـ48، إلا أن التقرير تضمن بعض المعلومات والتحليل المتعلقة بالعمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة العربية.

ولقد عزز هذا المجلس دوره بشكل واضح يوم قام بتنظيم «مؤتمر القمة العالمي الأول حول العمل التطوعي عبر الشركات» في مدينة لندن في كانون الأول / ديسمبر 2012 كجزء من المؤتمر العالمي الثاني والعشرين للتطوع (الرابطة الدولية للجهود التطوعية).

وتُظهر بعض نتائج الدراسة التي قام بها المجلس الدولي للبرامج التطوعية GCVC، والتي استندت إليها بشكل كبير دراستنا هذه، أن العمل التطوعي عبر الشركات لا يزال غير ناضج حتى عندما تتوفر الوحدات المطلوبة لدى الشركات، نظراً لعدم اهتمام الخطط الاستراتيجية بهذا العنصر. من ناحية أخرى، هناك تركيز على «البر والإحسان» وليس على المنهج التنموي الذي يعكس الاستمرارية والتمكين بدلاً من دفع الهبات. كذلك وجدت الدراسة أن البنية التحتية للمجتمع المدني في الوطن العربي لا تساعد في العمل التطوعي عبر الشركات، حيث لا تتوافر القيادة والمناصرة أو الوعي بأهمية جهود التطوع عبر الشركات.

انطلاقاً من طبيعة الدراسة التي أجريناها والعقبات الكثيرة التي اعترضتنا، تبين لنا مدى صعوبة تقديم معلومات إحصائية حول عدد الشركات التي تطبق برنامج «العمل التطوعي عبر الشركات» في المنطقة العربية، ونسبة مشاركتها.

لم نتمكن من معرفة الأسباب التي تحول دون انخراط عدد كبير من الشركات في المنطقة العربية في برامج «العمل التطوعي عبر الشركات» على الرغم من أننا استطعنا تقديم معلومات حول الشركات التي تمتلك بعض الخبرة في برنامج «العمل التطوعي عبر الشركات»، وحول أسباب قيامها بالعمل التطوعي وطبيعته، وكيفية تنفيذه.

ثمة صعوبة في تقديم معلومات إحصائية حول عدد الشركات التي تطبق برنامج «العمل التطوعي عبر الشركات» في المنطقة العربية، ونسبة مشاركتها

اقتصرت دراستنا إلى حد كبير على الشركات المنخرطة في برنامج «العمل التطوعي عبر الشركات»، والتي ظهرت في وسائل الإعلام وعبر الإنترنت، وبالتالي لم ندرج الشركات التي لم تعلن عن برامجها التطوعية.

ولقد تبين لنا أن غالبية المقالات، والمواقع الإلكترونية الخاصة بالشركات، تعطي معلومات حول المهام التطوعية الفعلية التي تضطلع بها الشركة والمنظمات المتعاونة معها، ونتائج جهودها، مرفقة ببعض الشهادات من كلا الطرفين، لكنها لا تقدم أي معلومات حول هيكلية برنامج الشركة التطوعي، وكيفية تطويره، وكيفية دمجها في إطار عمل الشركة.

ولقد اقتصرت المعلومات التي بحوزتنا على ما قدمه إلينا موظفو الشركات الذين

استكملوا استبيان الدراسة أو أجروا مقابلات معنا، بحيث أجابت على الاستبيان سبع شركات من أصل مائة، وهو عدد ضئيل جداً، وقد يعود ذلك إلى الأسباب التالية:

- أ. من المحتمل أن تكون خبرة عدد كبير من الشركات في مجال «العمل التطوعي عبر الشركات» ضئيلة جداً وليس لديها ما تقوله في هذا المضمّن.
- ب. قد تتحفّظ بعض الشركات عن الإفصاح عن معلوماتها للعموم.
- ت. من المحتمل أن يكون مسؤولو الشركات منمهمكين في أعمالهم ولم يولوا الاستبيان الوقت اللازم للإجابة عنه، أو ربّما لم يقرأوه.
- ث. من المحتمل أن معظم الشركات لم تعين موظفاً مسؤولاً عن «التطوع عبر الشركات»، وبذلك لم نجد من تتوافر لديه الخبرة الضرورية أو المعرفة الكافية بهذا الموضوع لملء الاستبيان.

على الرغم من الانتشار الكبير للعمل التطوعي، والعطاء الأهلي، ووجود العديد من المؤسسات والبرامج الوطنية، المعنية بالعمل التطوعي، يُلاحظ أنّ ثمة قصوراً من بعض هذه المؤسسات من ناحية التركيز على «العمل التطوعي» وتبنيّه كمفهوم، وثقافة، وممارسة اجتماعية تصبّ في مصلحة مختلف المؤسسات الأهلية غير الحكومية. وقد تتحقّق هذه الممارسة من خلال التحفيز والدعم وتنفيذ برامج التعليم والتدريب والتطوير على مستوى السياسات والممارسات في دول المنطقة. نصف إلى ذلك الاستفادة من التجارب العالمية الأخرى التي تركز على أفضل الممارسات في العمل التطوعي (Best Practices)، والتي أثبتت نجاحها وفعاليتها في أنحاء مختلفة من العالم.

على الرغم من الانتشار الكبير للعمل التطوعي، والعطاء الأهلي، ووجود العديد من المؤسسات والبرامج الوطنية، المعنية بالعمل التطوعي، يُلاحظ أنّ ثمة قصوراً من بعض هذه المؤسسات من ناحية التركيز على «العمل التطوعي» وتبنيّه كمفهوم، وثقافة، وممارسة اجتماعية

من هنا تكمن أهمية هذه الدراسة التي أجريناها، في كونها تنفرد بدراسة موضوع التطوع عبر الشركات ضمن الوطن العربي، حيث تشير الأدبيات التي اطلعنا عليها إلى أنّ ثمة نقصاً في بحوث مماثلة، وبالتالي نأمل أن يسهم عملنا في تقديم شرح واف عن برنامج «العمل التطوعي عبر الشركات» وعن الإمكانيات الكبيرة التي يقدّمها، وعن إمكانية مساعدة المهتمين والباحثين في رصد معلومات مفيدة للبحوث في هذا المجال.



كما يمكن لهذه الدراسة أن تكون مقدّمة لبرامج العمل التطوّعي عبر الشركات، يستخدمها الأشخاص الذين يسعون إلى تطوير معرفتهم في هذا الموضوع، ويمكنها أن تكون أيضاً مرجعاً نفهم من خلاله الوضع الحاليّ لعمل الشركات التطوّعي في المنطقة. وتوفّر هذه الدراسة فضلاً عن ذلك، المعرفة والإرشاد والتوجيه لدعم تطوير نوع واحد من العمل التطوّعي في المنطقة العربيّة، ألا وهو العمل التطوّعي الذي يقوم به الموظفون بعلم من الشركات وتشجيعها ودعمها.

تقدّم الدراسة من جهة معلومات عامة حول العمل التطوّعي عبر الشركات في المنطقة، ومن جهة أخرى دراسات حالة تسلط الضوء على إنجازات بعض أهم المشاركين في الدراسة في القطاعات الخاصة والعامة وغير الهادفة للربح.

ونأمل قبل كلّ شيء، أن تقوم هذه الدراسة بإقناع الحكومات والشركات وشركائها المستقبليين في المجتمع، وغيرهم من أصحاب المصالح، بأهمية الإسهام في تطوير برامج عالية الجودة خاصّة بالعمل التطوّعي عبر الشركات، والتي من المهم أن يجري دمجها دمجاً متكاملًا في التخطيط الاستراتيجي للشركة.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفيّ، فضلاً عن دراسة حالة لبعض الشركات، بهدف الإحاطة بالموضوع، انطلاقاً من واقع أنشطة الشركات في مجال العمل التطوّعي. وقد توافرت معلومات هذه الدراسة من مصادر متنوّعة هي:

- أ. دراسات سابقة حول الموضوع
- ب. بحث موسّع عبر الإنترنت
- ت. استطلاع سبع شركات عربيّة عبر الإنترنت
- ث. ثلاثة استبيانات محدّدة الهدف
- ج. مراجعة مستندات الشركات
- ح. اتصالات هاتفية مباشرة ومقابلات شخصية
- خ. حضور احتفالات تقديرية للمتطوّعين
- د. موارد عامّة من مكتبة خاصّة

أ. دراسات سابقة حول الموضوع؛ فضلاً عن الدراسات السابقة التي رصدتها



الباحثة، فقد بحثت في الأدبيات المتعلقة بمجال «العمل التطوعي عبر الشركات». **ب. بحث موسّع عبر الإنترنت:** على مدى أكثر من ستة أشهر بين العام 2011 وبداية العام 2012، أجرى بحث مكثّف على الإنترنت لإيجاد مقالات، وبيانات صحافيّة، وصفحات من المواقع الإلكترونيّة باللغتين العربيّة والإنكليزيّة وفرت معلومات عن العمل التطوعي عبر الشركات العاملة في المنطقة العربيّة. كان تركيزنا أولاً على الشركات العربيّة، أي تلك التي يملكها عرب، أو مقرّها في الوطن العربيّ. وأضفنا أيضاً معلومات عن شركات متعدّدة الجنسيّات لأنّ وجودها مهمّ في المنطقة العربيّة، وغالبية أعضائها من العرب، وبالتالي لإسهامها قيمة كبيرة لجهة زيادة الوعي العام في مجال «العمل التطوعي عبر الشركات».

وقد وجدنا من خلال بحثنا أنّ أكثرية الموارد المتوافرة كانت باللغة الإنكليزيّة، والقليل منها باللغة العربيّة، وأنّ المستندات التي صدرت باللغة العربيّة لها ما يُقابلها باللغة الإنكليزيّة. ومن الأسباب الرئيسيّة لهذا الوضع أنّ اللّغة الإنكليزيّة باتت لغة التجارة الأساسيّة على المستوى العالميّ، وهي اللّغة الأولى المستخدمة على شبكة الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، يوجد لدى غالبية الشركات العربيّة في المنطقة موظفون متعدّدو الجنسيّات، ممّا أدّى إلى تحوّل الإنكليزيّة إلى لغة مشتركة. وهذا هو واقع الحال في الإمارات العربيّة المتّحدة أيضاً، والتي تتمتع بثقافة تطويع الشركات، الأكثر تقدماً في المنطقة. وقد قمنا بمراجعة أكثر من 500 سجل، وأدخلنا في قاعدة بياناتنا أكثر من 200 مقال وصفحة إلكترونيّة. وقمنا بمراجعة شاملة لصفحات الإنترنت من خلال محرّكات البحث القياسيّة، واستفدنا من مصدرين رئيسيين للمقالات والبيانات الصحافيّة هما: [www.zawya.com](http://www.zawya.com) و [www.AMEinfo.com](http://www.AMEinfo.com).

**ت. استطلاع سبع شركات عربيّة عبر الإنترنت:** بعد توجيه الدعوات إلى أكثر من 100 شركة لاستكمال الاستطلاع على الإنترنت، لم يستكمل الاستبيان إلا سبع شركات فقط، في خلال شهرَي تشرين الثاني / نوفمبر وكانون الأوّل / ديسمبر 2011. وعلى الرغم من هذا العدد الضئيل من الشركات، إلّا أنّ المعلومات التي قدّمها أفادتنا جدّاً في فهم البرامج التطوعيّة لهذه الشركات السبع.

**ث. ثلاثة استبيانات محدّدة الهدف:** قمنا بإرسال ثلاثة استبيانات محدّدة الهدف إلى منظمّتين معيّنتين وفاعلتين في مجال العمل التطوعي عبر



الشركات لمعرفة مدى انخراطهما في هذا المجال، وهما «دبي العطاء» و«إنجاز العرب». كما قمنا بالاتصال مباشرة بهذه المؤسسات لاستكمال الموضوع معها من خلال المزيد من الأسئلة.

ج. **مراجعة مستندات الشركات:** جُمعت أعداد لا بأس بها من الوثائق والمستندات المهمة من كلٍّ من «غرفة دبي»، و«دبي العطاء»، و«أبراج كابيتال»، و«إنجاز العرب»، و«إنجاز لبنان»، و«أرامكس»، و«أدوية الحكمة»، و«المجلس الدولي للبرامج التطوعية عبر الشركات».

ح. **اتصالات هاتفية مباشرة ومقابلات شخصية:** تمَّ عقد اجتماعات استكشافية مع طاقم عمل كلٍّ من غرفة دبي، ودبي العطاء، وأبراج كابيتال، وإنجاز العرب. وقد استخدمت المعلومات المستخلصة من هذه الاجتماعات في عملية إعداد الدراسة.

خ. **احتفالات تقديرية:** تمَّ حضور حفلين تقديرين للمتطوعين نظَّمهما البنك الوطني للتجارة في المملكة العربية السعودية وشركة إنجاز لبنان.

د. **موارد عامة:** الاستفادة إلى درجة كبيرة من مقتنيات المكتبة الخاصة بـ«جمعية الخدمات التطوعية الشاملة» حول العمل التطوعي عبر الشركات، والتي أصبحت الآن ملكاً لمؤسسة «تعلم الاهتمام» Learning to Care في لبنان.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن مصدر المعلومات المباشرة التي توافرت لنا حول هيكلية العمل التطوعي في الشركات العربية، يعود إلى الإجابات التي تقدّمت بها الشركات السبع، وإلى الاستبيانات الثلاثة المحددة الهدف، إضافة إلى مراجعة عدد من مستندات الشركات، والاتصالات الهاتفية المباشرة والمقالات الشخصية، وحضور حفلين تقديرين حول العمل التطوعي.

أمّا بالنسبة إلى التعريف بالمصطلحات المستخدمة في دراستنا، فإننا قد استأنسنا بتعريف لـ «مؤسسة نقاط الضوء»، ومفاده: أن العمل التطوعي عبر الشركات هو كناية عن أي وسيلة منظمة أو رسمية تستخدمها الشركة لدعم موظفيها



ومتقاعديها وتشجيعهم للتطوع بوقتهم ومهاراتهم لخدمة مجتمعهم (مؤسسة نقاط الضوء، 1996). وتعرّف أيضاً بعدد من المصطلحات المُستخدمة، والتي تحمل بعض المعاني المختلفة وتشمل هذه المصطلحات: تطوع الموظف، والتطوع المدعوم من صاحب العمل، والتطوع في مكان العمل.

تعتبر هذه المصطلحات أنّ ثمة علاقة بين عمل الفرد التطوعي وبين المؤسسة التي يعمل فيها حالياً، أو التي عمل فيها سابقاً. ويمكن تعريف العمل التطوعي بحد ذاته على أنه خدمة للمجتمع ينفذها المتطوع مجاناً وبملاء إرادته، من دون أيّ مقابل أو تعويض ماديّ.

وستعتمد هذه الدراسة مصطلح «العمل التطوعي عبر الشركات» نظراً إلى استعماله الشائع، وإلى أنّ الموظفين لا يقومون وحدهم بالعمل التطوعي، بل يُشاركهم في ذلك الموظفون المتقاعدون والأهل والأصدقاء أيضاً. لكن، وكما هي الحال مع المصطلحات الأخرى التي سبق ذكرها، تبرز إشكاليات مع هذا المصطلح أيضاً، أهمّها أنّ العمل التطوعي عبر الشركات لا يقتصر على الشركات المساهمة العامّة أو الشركات الأخرى من أيّ نوع كانت فقط، بل يشمل أيضاً الوكالات الحكوميّة والمنظمات التي لا تبغي الربح، والتي تقدّم برامج تشجّع التطوع وتدعمه بين موظفيها الحاليين والمتقاعدين وأسرتهم وأصدقائهم.

ستتطرّق الدراسة إلى بعض الأدبيات المتعلقة «بالعمل التطوعي عبر الشركات»، والدراسات السابقة في هذا المجال، فضلاً عن النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحاليّة من خلال رصد واقع العمل التطوعي عبر الشركات، وأنواع العمل التطوعي، ومجالات عمل الشركات المعنيّة.



## أ. معلومات أساسية حول «العمل التطوعي عبر الشركات»

### أ. ما هو العمل التطوعي عبر الشركات؟

ثمة مَنْ يتساءل إذا كانت بعض أشكال العمل التطوعي عبر الشركات عملاً تطوعياً، وهل يمكن اعتباره كذلك:

- إذا كانت الشركة تفرضه؟
- إذا وجهت موظفيها للقيام به كجزء من مهامهم الوظيفية؟
- إذا اعتُبر عاملاً يُساعد في ترقية الموظفين؟
- إذا أُجبرت موظفيها على المشاركة به؟
- إذا لم تسمَح بمشاركة موظفيها في خلال ساعات العمل المدفوعة؟

نستنتج من هذه التساؤلات أن «العمل التطوعي عبر الشركات» لا يلتزم، بشكل صارم، التعريف التقليدي للعمل التطوعي.

### ب. العمل التطوعي عبر الشركات والمسؤولية الاجتماعية للشركات

«العمل التطوعي عبر الشركات» هو أحد الأبعاد المهمة للمسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR)، على الرغم من أنه لا يُدرج دائماً في الدورات الدراسية وحُصص التدريب والمؤتمرات الخاصة بموضوعه، ولا يتم إدراجه حتى في المجال المُعلن لمتخصصي «المسؤولية الاجتماعية للشركات». وقد شاع استخدام مُصطلح «المسؤولية الاجتماعية للشركات» في أواخر الستينيات والسبعينيات من القرن العشرين، وهو يُغطي مجموعة واسعة من القضايا التي غالباً ما يُشار إليها بركائز ثلاثية (الرَّبح، والناس، والبيئة الاجتماعية). وتشمل هذه القضايا:

- المسؤولية تجاه المجتمع
  - الممارسات التجارية الأخلاقية والقانونية
  - صحّة المجتمع والرفاهية
  - التخفيف من وطأة الفقر

- المسؤولية تجاه المساهمين
  - الحكم السليم

– الشفافية

– عائدات الاستثمار العادلة والصادقة

• المسؤولية تجاه الموظفين

– الشفافية والعدالة في التعيين والتعويضات والترقيات والاستقرار

الوظيفي

– تعيين المواطنين والأقليات والنساء وذوي الإعاقة وترقيتهم وظيفياً

– توفير الصحة والسلامة في مكان العمل

– رفاهية الموظفين

• المسؤولية تجاه الزبائن

– ممارسات تسويق أخلاقية وقانونية

– سلامة المنتجات والخدمات وجودتها

– علاقات أخلاقية مع الزبائن.

• المسؤولية تجاه البيئة

– مبان صديقة للبيئة ونباتات طبيعية

– التخفيف من حدة تغير المناخ والتكيف معه

– المحافظة على المياه وتجنب تلويثها

– الحفاظ على الطاقة واستخدام الطاقة البديلة

– تفادي تضرر البيئة بشكل عام

ت. فوائد العمل التطوعي عبر الشركات

يُمكن معالجة القضايا التي تمّ عرضها آنفاً حول المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال مجموعة طرق مختلفة، بما في ذلك الحكم السليم، والممارسات التجارية المناسبة، فضلاً عن أشكال مختلفة من المشاركة المجتمعية. وليس العمل التطوعي عبر الشركات سوى نموذج من المشاركة المجتمعية، ولكنّه ليس الوسيلة الوحيدة للإسهام في المجتمع. يُمكن للعمل التطوعي عبر الشركات أن يقدم مجموعة واسعة من الفوائد للشركات والموظفين، ولشركائهم في المجتمع (المنظمات غير الحكومية، المنظمات التي لا تبغي الربح، الوكالات الحكومية التي توفر للشركات فرص التطوع). وهو ما تمّ تلخيصه في الجدول أدناه، المستمدّ من مجموعة كبيرة من المؤلفات والكتابات حول هذا الموضوع. وتجدر الإشارة هنا إلى أنّ الفوائد الفعلية المستقاة من أيّ تجربة محدّدة للعمل

التطوعي عبر الشركات، سوف تعتمد على العديد من المتغيرات، ومن بينها: المستفيدون، الجهة التي تقوم بالعمل التطوعي، ماهية عملها، السياسات التي تعتمدها.

يُلخّص الجدول التالي مجال العمل التطوعي عبر الشركات والفوائد التي تجنيها الشركة، والموظف المتطوع، والشركاء في المجتمع.

| الشركاء في المجتمع  | الموظف المتطوع  | الشركة   |
|---|---|--|
| زيادة اتحاد المتطوعين المستقبليين، خصوصاً إذا تمت الاستعانة بالموظفين المتقاعدين وأفراد أسرهم                 | تطوير المهارات وتعزيزها (عروض، اتصالات، مهارات إدارية وفنية، مهارات التعامل)  | تحسين عملية استيعاب الموظفين الجدد   |
| فهم برنامج المنظمة واستيعابه  | تعزيز الثقة بالنفس والشعور بتقديرها   | رفع مستوى الولاء لدى الموظفين، وتثبيتهم في العمل                           |
| الاستفادة من الأعمال المهنية التي يوفرها المتطوعون  | زيادة المعرفة   | الحد من الغياب   |
| تنوع مجموعة المهارات المتاحة  | ملء الوقت خارج العمل بأمرٍ مُثمرة   | تعزيز معنويات الموظفين مما يؤدي إلى تحسين الأداء والإنتاجية                |
| توسيع شبكة الداعمين وتنويعها  | التعرّف إلى أشخاص جدد، وتطوير الصداقة معهم، وتوسيع نطاق شبكة العلاقات الشخصية | دعم عملية بناء الفريق  |
| الاستفادة من وجهات نظر وأفكار جديدة تقدّمها مجموعة واسعة من المتطوعين   | تحسين العلاقات مع زملاء العمل والنظر إليها من منظورٍ مختلف                    | تحسين التواصل بين مختلف الأقسام الإدارية في الشركة                         |
| إمكانية الوصول إلى عدد كبير من المتطوعين، كلٌّ ضمن بنيته القيادية الخاصة، للمساعدة في البرامج والأحداث المهمة | تحسين مستويات الرضى في العمل  | تحسين مهارات الموظفين (عروض، اتصالات، مهارات إدارية وفنية، مهارات التعامل) |

| الشركاء في المجتمع  | الموظف المتطوع  | الشركة  |
|---|---|---|
| زيادة عدد المتطوعين الدائمين، وعدد الذين جددوا تطوعهم                 | الاستفادة من استراحة العمل اليومية  | توفير فرص «اختبار» الموظفين، في أدوار ومهام جديدة خالية من المخاطر نسبياً                     |
| إمكانية الوصول إلى كمية أكبر من التبرعات النقدية والعينية             | تحديد قدرات الشركة والهدر الحاصل فيها   | توفير فرص «اختبار» منتج جديد أو خدمة جديدة في سياق خالٍ من المخاطر نسبياً                     |
| الاستفادة من التماهي مع الشركات البارزة                               | المتعة  | تحقيق أهداف العمل الاستراتيجية، بما في ذلك الأهداف المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركة      |
| زيادة الدعم للدفاع عن قضية ما، بتأثير أكبر من الشركات ودعم من موظفيها | يكون مُعترفًا به ومقدراً  | زيادة الوضوح في الشركات ووعي العلامة التجارية   |
| العمل مع متطوعين موثوق بهم لتحسين صورة الشركة                         | السماح بالتطوع من ضمن أوقات العمل في الشركة وبدعم منها                                      | تحسين صورة الشركات  |
| توفر متطوعين خلال دوام العمل إذا كانت الشركة تسمح بذلك                | تحقيق قفزة نوعية بالوصول المباشر إلى رئاسة الشركات  | زيادة ثقة العملاء والزبائن بالشركة، وتمتين ولائهم لها   |
|   | تقدير المتطوع لتعاطفه مع التنوع الاجتماعي   | تحسين العلاقة مع المنظمات المجتمعية والجمهور والموظفين  |
|   | تعزيز شعور الفرد بالانتماء إلى المؤسسة والمجتمع اللذين يخدمهما.                             | تحسين الإسهامات النقدية وتبيان أثرها، وتمتين الروابط الشخصية مع المنظمات التي تدعمها الشركة . |
|   | إذا شمل البرنامج المتقاعدين ووفر لهم التقدير والتواصل المستمر فإنه يبعث الطمأنينة في نفوسهم | زيادة الاتصالات مع الشركات الأخرى، والوكالات الحكومية، والمنظمات غير الحكومية                 |

| الشركاء في المجتمع | الموظف المتطوع   | الشركة   |
|--------------------|--|--|
|                    | يمكن الاستفادة من التجارب العائلية في حالات التطوع الأسري.                                       | المحافظة على صحة المجتمع حيث تعمل الشركة، وحيث يعيش الموظفون.                              |
|                    | في حالات التطوع الأسري، تُوسّع الأسرة شبكتها الاجتماعية من خلال التفاعل مع أسر الزملاء في العمل. | شمول البرنامج المتقاعدين يوفر لهم انتقالاً أسهل إلى مرحلة التقاعد، ويضمن وسيلة الاتصال بهم |
|                    | تساعد على خلق مجتمع نطمح للعيش فيه.  |  |

باستطاعة أيّ عنصر من العناصر الثلاثة لبرنامج العمل التطوعي عبر الشركات (الشركة، الموظف المتطوع، الشركاء في المجتمع) أن يُبادر إلى القيام بتجربة في العمل، لأنّه استحسن الفكرة، أو بناء على طلب، أو نتيجة تخطيط استراتيجي يُساعد في الاستفادة من التجربة.

### ث. أشكال دعم الشركات للعمل التطوعي

من الممكن أن تدعم الشركات برامج العمل التطوعي الخاص بها من خلال طرق مختلفة. ويأتي عنصر «الطابع المؤسسي» في نهاية القائمة، وذلك لأن العمل التطوعي عبر الشركات يتطور عمومًا بشكل عضوي، حين تستجيب الشركات لطلبات موظفيها، أو شركاء مجتمعيين يبحثون عن متطوعين. وعملية إضفاء الطابع المؤسسي، في حال تجسّدت، تبدأ عادةً عندما تعي إدارة الشركة الفوائد المحتملة التي يُقدّمها العمل التطوعي عبر الشركات. وحين ذاك يُمكن أن تُطلق الشركة برنامجًا «للعمل التطوعي عبر الشركات» بعد تحديد هيكلية.

تجدر الإشارة إلى أنّ مؤسسات المجتمع المدني التي تتضمّن لها اللائحة أدناه تشمل المنظمات التي لا تبغي الربح والوكالات الحكومية، وغيرها من الشركاء الحاليين والمستقبليين، وتشمل أشكال الدعم للحوافز الآتية:

## 1 - حثُّ وتشجيعُ

- تشجيع مدراء الشركة التنفيذيين والموظفين على العمل في مجلس إدارة المنظمات غير الحكومية.
- توفير التأييد المستمر من قبل المدير التنفيذي لبرامج التطوع.
- توفير أشكال مختلفة من المكافآت والحوافز للموظفين المتطوعين.
- إدراج بند يُتيح للشركة تقديم منح مالية لمنظمات لا تبغي الربح يتطوع فيها أحد الموظفين بعدد محدود من الساعات.
- تطوير سياسة تطوع، تُحدد بوضوح الأثر الإيجابي في اختيار الموظف، وتطوره المهني، وترقيته واستقراره الوظيفي.
- الطلب إلى الموظفين توفير عددٍ محددٍ من ساعات «العمل التطوعي»\*.

\*من الأهمية بمكان أن يتم التمييز بين «التشجيع و«الإكراه»، ومتى يتحول «التشجيع» إلى «إكراه»، حيث يقول بعضهم: إن مجرد الطلب من الموظف القيام بعمل تطوعي يفقده هذا العمل صفته «التطوعية»، ويكون من الأفضل تسميته «خدمة مجتمعية»، بدلاً من «تطوع».

## 2 - تيسير وتسهيل

- عرض المعلومات حول فرص التطوع على لوح الإعلانات التابع للشركة، وفي نشرتها الإخبارية، ومن خلال البريد الإلكتروني، أو البريد الداخلي، وعلى موقع الشركة عبر الإنترنت.
- السماح بدوام مرن يُتيح للموظفين التطوع في خلال ساعات عمل الشركة على أن يعوّضوا هذه الساعات في وقت لاحق.
- توفير نظام تطابق في ما يتعلق بالوقت المخصص للتطوع، بحيث يحصل الموظف على ساعة من وقت العمل في الشركة مقابل كل ساعة تطوع.
- إنشاء قناة لتبادل المعلومات، أو بنك للمهارات، يمكن للمنظمات غير الحكومية، أو لمدراء الشركات صاحبة البرامج التطوعية الوصول إليه واستخدامه، بهدف انتقاء الشخص المطابق لحاجات هذه المنظمات غير الحكومية.
- السماح للموظفين باستخدام مرافق الشركة وتجهيزاتها في خلال عملهم التطوعي.
- إقامة معارض العمل التطوعي في مقر الشركة، مما يسمح للمنظمات غير الحكومية بإطلاع الموظفين على فرص التطوع.
- توفير الدعم المالي لتغطية ما يلي:
  - التدريب، والاستشارات، والوساطة (الخدمات التي تُطابق وتُنسق بين

العمل التطوعي عبر الشركات وحاجات المنظمات غير الحكومية).

- الوقت المكرس من الموظفين للإدارة.
- رعاية مشروعات الشركة التطوعية.
- القمصان والقبعات وغيرها من الملابس التي تحمل شعار الشركة.
- المرطبات التي تقدم للمتطوعين.
- المواد والأحداث غير المتوقعة.
- دعم الشركات الشريكة.
- تطوير البنية التحتية لعمل الموظفين التطوعي.
- تكليف الموظفين بالتطوع في خلال ساعات العمل المأجورة (يوم تطوعي للشركة أو وظائف الظل).
- توفير إغارة الموظفين لمساعدة الوكالات التي لا تبغي الربح في مشروعات محددة.\*

\*ملاحظة: يرى بعضهم أنه لا يمكن اعتبار العمل الذي يقوم به الموظف، في النقطتين الأخيرتين، عملاً تطوعياً لأنه يحصل على بدل مادي مقابل تطوعه، وبالتالي من الأفضل تسمية ذلك «خدمة مجتمعية».

### 3 - تنظيم وتنفيذ

- تحليل احتياجات المجتمع.
- تطوير أنشطة تطوعية للمجموعات.
- تجنيد المتطوعين بنشاط.
- الاحتفاظ بسجلات للأعمال التطوعية بغية تقييم ما يلي:
  - نوعية برامج التطوع وتأثيرها.
  - عدد المتطوعين، وساعات تطوعهم، ومسؤولياتهم.
  - تنوع الشركاء في المجتمع وملاءمتهم.
  - علاقة عمل الموظفين التطوعي بأهداف الشركة.

### 4 - تقدير واعتراف

- تقدير العمل التطوعي الذي يقوم به الموظفون في خلال وقتهم الخاص.
- تقدير العمل التطوعي الذي يتم باسم الشركة.
- إدراج التوصيات الخطية في ملفات الموظفين.
- إرسال رسالة شخصية من رئيس مجلس الإدارة، أو غيره من كبار الموظفين في الشركة، إلى المتطوعين.
- إقامة حفل تقدير وتوزيع جوائز لتكريم المتطوعين.
- تأمين تغطية إعلامية للعمل التطوعي والمتطوعين المثاليين في وسائل

الإعلام العامّة، وفي النشرة التي تصدرها الشركة، ولوحة الإعلانات الخاصّة بها.

##### 5 - إضفاء الطابع المؤسسيّ

- تقديم التزام رسميّ لدمج العمل التطوّعي في ثقافة الشركة.
- توفير التدريب اللازم لكبار الموظّفين، وغيره من أشكال الدعم المهنيّ في سبيل تطوير برنامج فعّال للعمل التطوّعي (من خلال العمل مع مستشارين محترفين، وعقد المؤتمرات، وغيرها من المصادر).
- دمج العمل التطوّعي عبر الشركات، في صلب المخطّطات الاستراتيجية للشركة.
- إدراج العمل التطوّعي عبر الشركات في بيانات مهمّة، أو في رسالة الشركة.
- دمج العمل التطوّعي عبر الشركات مع برنامج تنمية الموظّفين، اعترافاً بتنمية المهارات التي يقدّمها بعض أشكال العمل التطوّعي.
- إنشاء مجلس تطوّع الموظّفين، أو الاعتراف رسمياً بمجلس يتمّ إنشاؤه من قبل الموظّفين ويُعنى بالتخطيط وصنع القرار.
- وضع سياسات وإجراءات خاصّة بالشركة لها علاقة بالعمل التطوّعي للموظّفين (من، أين، ماهيّة العمل، وبأيّ دعم).
- تحديد كيفية استخدام اسم الشركة وشعارها من قبل الموظّفين المتطوّعين، والوقت والمكان المناسبين لذلك.
- وضع سياسات وإجراءات لإدارة المخاطر وتحديد المسؤولية.
- إدراج العمل التطوّعي كبند محدد أو باب من أبواب الميزانية الخاصّة بالشركة.
- تخصيص جزء من وقت الموظّفين يكون مكرّساً لإدارة برنامج العمل التطوّعي للشركة.
- الانضمام إلى أو المساعدة في إنشاء مجلس للعمل التطوّعي عبر الشركات، يجمع الشركات الناشطة (محليّة، وطنيّة، إقليميّة، عالميّة) بهدف استضافة برامج تدريبية، وتبادل الخبرات، وتنظيم أيّام للعمل التطوّعي عبر الشركات، والتعاون على إنتاج مشروعات تطوّعية.
- دعم إنشاء البنية التحتية المجتمعية اللازمة للعمل التطوّعي عبر الشركات، كإقامة مركز للمتطوّعين، وبرامج تدريبية، وسجل مجتمعيّ يضمّ فرص العمل التطوّعي عبر الشركات.

### ج. أنواع العمل التطوعي عبر الشركات

من الضروري أن نأخذ بعين الاعتبار في فهمنا للعمل التطوعي عبر الشركات وجود أنواع كثيرة ومختلفة لهذا العمل، بحسب المتغيرات التي يجري النظر فيها، ونذكر منها:

- القضايا التي يتم دعمها: إنسانية، اجتماعية، بيئية.
- القيود المفروضة: دينية، سياسية وغيرها.
- المدّة الزمنية: على المدى القصير، على المدى الطويل، لمرة واحدة، دائمة، قائمة على أساس مشروع معين.
- عدد المتطوعين: فردي، مجموعة صغيرة، مجموعة كبيرة.
- مدى التعاون: شركة واحدة، تعاون انتقائي، مفتوحة لجميع الشركات.
- متطلبات المهارة: عمل تطوعي قائم على المهارات، عمل تطوعي عام.
- الضالعون: الموظفون، الأسر، المتقاعدون، الأصدقاء، الزبائن.
- التفرد: شامل (جميع الموظفين)، محدود بمهارة معينة أو بمستوى معين.
- الوقت المخصص للقيام بالعمل التطوعي: دوام الشركة، الوقت الخاص، وقت حرّ، وقت مرّن.
- الدعم المقدم: مادي، عيني، علائقي.
- لمن المبادرة/التنسيق: المنظمات غير الحكومية، الشركة، الموظفون، الوسيط.
- الالتزام الداخلي: عبر الدوائر، عبر الدوائر الفرديّة.
- المكان: مقرّ الشركة، مقرّ المنظمات غير الحكومية، مكان عامّ أو خاصّ.



## II. العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة العربية - الدراسات السابقة

في حين نلاحظ أنّ ثمة دراسات وبحوثاً عدّة حول العمل التطوعي عبر الشركات في جميع أنحاء العالم، يصبّ اهتمامنا هنا على دراسات ثلاث تغطي بطريقة أو بأخرى المنطقة العربية. وسنعرض أولاً دراسة «مركز أخلاقيات الأعمال» Center for Responsible Business التابع لغرفة دبي بعنوان «حالة العمل التطوعي عبر الشركات في دبي» 2010، والتي ركّزت على الشركات العاملة في دبي. ومن ثمّ سنتناول الدراسة التي قامت بها شركة ديلويت Deloitte بعنوان «استبيان إمباكت حول التطوع 2011» (Volunteer IMPACT Survey) حول «العمل التطوعي عبر

بين استبيان تناول الشركات العاملة في دبي أن نسبة الشركات التي لا تشجّع أو تساعد عمل الموظفين التطوعي بلغت 64%، مقابل 21% للشركات التي تشجّع وتساعد العمل التطوعي، و15% للشركات التي أعربت عن نيتها في تشجيع العمل التطوعي

الشركات» في العالم للأجيال الحاليّة (21 إلى 35 سنة). فهذه الدراسة، وعلى الرغم من أنّها لم تركّز على المنطقة العربية، إلا أنّ بعض الذين شملهم الاستبيان كانوا عرباً، وقد شعروا أنّ نتائج هذه الدراسة كانت على صلة بهم. وأخيراً سنعالج ما صدر عن المجلس الدولي للبرامج التطوعية عبر الشركات التابع للرابطة الدولية للجهود التطوعية في العام 2011 من دراسة بعنوان «الشركات العالمية تتطوع عالمياً»، ركّز فيها على الشركات العالمية في الدرجة الأولى، وتضمّنت أيضاً بعض المعلومات المتعلقة بالعمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة العربية.

### أ. حالة العمل التطوعي عبر الشركات في دبي (د. رتاب، 2010)

قام «مركز أخلاقيات الأعمال» التابع لغرفة دبي للتجارة والصناعة في العام 2009 بدراسة حول العمل التطوعي عبر الشركات في دبي، وقد نشر نتائجها في العام 2010. استند التقرير النهائي، وفي المقام الأول على استبيان أجري على الشركات العاملة في دبي. وقد ورد 160 ردّاً بمعدّل بلغت نسبته 15%؛ ما معناه أنّ الاستبيان أرسل إلى أكثر من ألف شركة. ثمّ جرت عملية توزيع العيّنة على طبقات بحسب عدد الموظفين، فتمّ إدراج 48 شركة في الاستبيان (44 وفقاً لجدولة العيّنة بحسب القطاع المالي). وتضمّن هذا الاستبيان خمسة أسئلة فقط واستغرق استكمالها عشر دقائق.

وفقاً للتقرير، فإنّ نسبة 64% من الشركات التي شملها الاستبيان في العام 2008 لا تشجّع أو تساعد عمل الموظفين التطوعي، مقابل 21% من الشركات التي تشجّع

وتساعد العمل التطوعي، و15% من الشركات أعربت عن نيتها في تشجيع العمل التطوعي في السنة المقبلة ودعمه. ومن بين 14 شركة شملها الاستبيان وتستخدم ما لا يقل عن 500 موظف، فإن 65% منها شجّع أو ساعد عمل الموظفين التطوعي، في حين أنّ 16% فقط من أصل الشركات الثماني عشرة (18) التي تضمّ 100 إلى 499 موظفاً و11-14% من الشركات الستّ عشرة (16) التي تضمّ أقل من 100 موظف شجّعت أو ساعدت عمل الموظفين التطوعي. يعترف هذا التقرير بأنّ العدد المتدنيّ للشركات التي شملها الاستبيان لا يسمح بتعميم النتائج بدقة، لكنه يشير إلى أنّ احتمال تشجيع الشركات الضخمة لعمل الموظفين التطوعي أكبر بكثير ممّا هو عليه في الشركات الصغيرة. وبالإضافة إلى ذلك، وبحسب الاستبيان الذي أجري، فإنّ الشركات الأكبر (100 موظف أو أكثر) سجّلت بصورة ثابتة نسباً أعلى في توفير الاستراتيجيات الاستباقية المختلفة والضرورية لدعم العمل التطوعي عبر الشركات: سياسات مكتوبة، وهيكل تنظيمي، وبناء القدرات، والتأمين، والرصد والاتصالات، وقياس الأداء، والمكافآت.

وعند النظر في الشركات التي شملها الاستبيان في العام 2008، والتي تشجّع عمل الموظفين التطوعي وتدعمه، فإنّ 44% منها شجّعت الموظفين على التطوع في خلال وقتهم الخاص، و29% منها سمح للموظفين بتعديل دوام عملهم ليتماشى مع عملهم التطوعي، ممّا سمح لهم أساساً بالتطوع في خلال ساعات عملهم الطبيعية (مرونة في تحديد الأوقات). كما لحظ الاستبيان أنّ 40% من هذه الشركات سمحت لموظفيها باستخدام مرافق الشركة ومعدّاتها لنشاطهم التطوعي.

44% من الشركات التي تدعم العمل التطوعي شجّعت الموظفين على التطوع خلال وقتهم الخاص، و29% منها سمح للموظفين بتعديل دوام عملهم ليتماشى مع عملهم التطوعي، و40% منها سمحت لموظفيها باستخدام مرافق الشركة ومعدّاتها لنشاطهم التطوعي

أمّا الشركات التي لم تدعم، أو تشجّع عمل الموظفين التطوعي، فقد عزت ذلك إلى الأسباب الأربعة الآتية:

- نقص المعرفة ببرامج العمل التطوعي.
- صعوبة تخصيص الوقت.
- قلة وعي الموظفين بالنشاطات التطوعية.
- عدم وجود التمويل الكافي لنشاطات العمل التطوعي.

والجدير بالملاحظة أنّ «مركز أخلاقيات الأعمال» قام بتنفيذ الاستبيان بين 18 أيار/مايو و17 حزيران/يونيو 2009، وسأل الشركات عن ممارسات موظفيها في العمل التطوعي لعام 2008. وقد أطلق «مركز أخلاقيات الأعمال» في نوفمبر

2008 برنامج «Engage دبي»، وذلك قبل أكثر من خمسة أشهر على انتهاء مدة الاستبيان، ومع ذلك لا يوجد ما يشير إلى أن هذا الاستبيان كان مثل استطلاع سابق حول الشركات المشاركة في «Engage دبي». وعلى الرغم من نتائج تلك الدراسة، التي تشير إلى الحاجة للمزيد من المعرفة والوعي حول عمل الموظفين التطوعي، لا يورد التقرير أي ذكر لبرنامج Engage دبي على الإطلاق.

وتُختتم الدراسة باستعراض آثار النتائج التي توصلت إليها، وبعض الاقتراحات حول كيفية دعم العمل التطوعي عبر الشركات المتزايد في دبي، من قبل كل من الحكومة والمجتمع والمنظمات التطوعية والشركات والباحثين. واقترحت الدراسة أن تدعم الحكومة مشروع تطوير مركز وطني للعمل التطوعي عبر الشركات، ومنتديات، وبرامج تدريب، ومراكز تطوعية، وتقديم الحوافز، وتسهيل الحصول على المعلومات. كما شجعت الدراسة منظمات المجتمع المحلي على الانخراط في شراكة مع المنظمات الخاصة والعامة، وعلى استهداف القضايا الاجتماعية التي تتلاءم مع نشاطات تلك المنظمات. كما شجعت الشركات على إنشاء إدارة رسمية واستراتيجيات للعمل التطوعي عبر الشركات، وتخصيص التمويل، وتوفير الموارد، وتخصيص الوقت لهذا العمل، وتقديم الدعم للشبكات التطوعية.

يقدم التقرير دراسة لحالة واحدة، وهي مشروع «دبي العطاء» Dubai Cares، الذي أطلق بمبادرة رائعة من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة، رئيس مجلس الوزراء وحاكم دبي. ويهدف مشروع «دبي العطاء» إلى إشراك المجتمعات المحلية في الإمارات العربية المتحدة في نشاطات فريدة من نوعها لدعم قضية التعليم الابتدائي في الدول النامية. وقد ورد على الموقع الإلكتروني: «وبما أن صياغة الشراكات مع المؤسسات من أجل تحقيق غايات مؤثرة من ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات هي أحد أهدافنا الأساسية، فنحن نرحب بالدعم المقدم من جميع المؤسسات، على المستويين الوطني والدولي، ونحن التزمنا تماما باستثمار وقتنا وطاقتنا في تعزيز هذه الشراكات الطويلة الأجل». غير أن هذه الشراكات تبدو وكأنها تركز على الحصول على تبرعات من الشركات، أو على دعم الشركات للحصول على تبرعات عامة (تطابق الشركات، التبرع من المرتب، سلع تحمل شعار «دبي العطاء» وشعار المؤسسة التجارية، نسب مئوية من البيع، صناديق تبرع في نقاط البيع، إلى ما هنالك). إن علاقة مشروع «دبي العطاء» مع الدراسة التي أجرتها غرفة دبي للتجارة والصناعة لم يتم الإعلان عنها بوضوح، فإن «دبي العطاء» هي منظمة وليست شركة يمكن استخدامها نموذجا يُحتذى به من ناحية العمل التطوعي عبر الشركات. ولا يرد أي ذكر أيضاً في التقرير حول ما إذا كان مشروع «دبي العطاء» يستقطب بعض المتطوعين من خلال الشركات

(وهو ما يحدث بالفعل في مشروعات المنظمة التطوعية داخل دبي). ومع ذلك تُظهر "دبي العطاء" بكل وضوح التزام حاكم إمارة دبي بالتطوع عمومًا، مما قد يساعد في تقديم دعمه لبرامج العمل التطوعي عبر الشركات.

ليس واضحًا، ما إذا كان الاستبيان قد تضمّن معلومات تمهيدية حول المعنى المقصود بمصطلح «العمل التطوعي عبر الشركات»، وربما حصل ارتباك لدى الأشخاص الذين شملهم الاستبيان فاستخدموا مصطلح «العمل التطوعي عبر الشركات» بالتبادل مع مصطلح «العمل التطوعي للموظفين». جاء التقرير إحصائيًا بدرجة عالية، وإن اقتصر حدود الدراسة على عدد قليل من الشركات المشاركة في هذا الاستبيان. ولا تبدو الإحصائيات أيضًا في بعض الحالات متسقة أو واضحة. لكن، وبغض النظر عن نقاط الضعف هذه، فإن الاستبيان يقدم مؤشرًا عما قامت به بعض الشركات في دبي في تلك الفترة. ومن المفيد أيضًا أن تتحوّل هذه التجربة إلى استبيان موسّع يجري تنفيذه على أساس سنوي، مما يسمح لغرفة دبي للتجارة والصناعة باقتفاء أثر التطور في مجال العمل التطوعي عبر الشركات. وبغض النظر عن النتائج، فقد منح هذا الاستبيان فرصة لغرفة دبي للتجارة والصناعة لإدخال مفهوم العمل التطوعي عبر الشركات لأكثر من 1000 شركة في دبي. وكان هذا الاستبيان كمثل مقدمة للشركات حول القضايا المرتبطة بالعمل التطوعي، وهو قد يشكل قضية لم تسمع بها هذه الشركات من قبل. وختامًا، فإن الدراسة التي قام بها «مركز أخلاقيات الأعمال» تُبين:

أولاً: الأهمية التي توليها غرفة دبي للتجارة والصناعة للعمل التطوعي عبر الشركات.

ثانياً: وعيها للقضايا المختلفة ذات الصلة بالعمل التطوعي عبر الشركات من وجهة نظر أصحاب المصالح المعنيين.

### ب. استبيان «ديلويت إمباكت» حول التطوع

يستند الاستبيان السنوي الثامن لإمباكت ديلويت التطوعي إلى مقابلات عبر الإنترنت جرت بين 22 و 24 شباط / فبراير 2011 مع 1500 شخص من الجيل الحالي (الأعمار بين 21-35) كانوا يعملون في مؤسسات (شركات) تتضمّن 1000 موظف وأكثر، وتقدّم نشاطات، أو برامج للعمل التطوعي للموظفين. يشير التقرير إلى أنّ مصطلح «التطوع» في هذه الدراسة يُراد به التطوع التقليدي.

وكشفت نتائج هذه الدراسة عن بعض الفروقات بين الأشخاص من جيل هذه

- الألفية الذين يشاركون دائماً بنشاطات الشركة لتطوع الموظفين وأولئك الذين نادراً ما يتطوعون أو لم يسبق لهم أن تطوعوا، نذكر من هذه الفروقات:
- يصف الأشخاص المشاركون ثقافة الشركة التي توظفهم بالإيجابية، أو بالضعف (56 في المائة مقابل 28 في المائة).
  - هم على الأرجح أشد فخرًا بالعمل ضمن الشركة (55 في المائة مقابل 36 في المائة).
  - هم على الأرجح أشد إخلاصاً للشركة (52 في المائة مقابل 33 في المائة).
  - هم راضون في الغالب عن تطوّر حياتهم المهنية بنسبة تصل إلى الضعف تقريباً (37 في المائة مقابل 21 في المائة).
  - هم على الأرجح راضون جداً من صاحب العمل (51 في المائة مقابل 32 في المائة).
  - هم في الغالب ينصحون أصدقاءهم بشركتهم (57 في المائة مقابل 46 في المائة).

وعلى الرغم من أن دراسة استبيان ديلويت لم تركّز على المحور الإقليمي العربي، ولم تقدّم تقارير محدّدة حول المشاركين العرب في الاستبيان، إلا أن السيد عمر فاهوم، رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي في ديلويت في الشرق الأوسط، أكّد على أهميّة الدراسة، قائلاً: «أثبتت تجربتنا الخاصّة النتائج الإيجابية لبرنامج استراتيجي مخصّص للعمل التطوعي عبر الشركات... ومن المثير جداً أن نحصل على بحث يحدّد على نطاق أوسع الصلة بين العمل التطوعي في مكان العمل والعديد من محرّكات ثقافة تنظيمية إيجابية بين جيل الألفية».

أما السيّد رنا غندور سلهب، الشريك المسؤول عن المواهب في شركة ديلويت في الشرق الأوسط فقالت: «تُظهر البيانات، على مستويات عديدة أن الموظفين الذين يتطوعون بانتظام لديهم شبكة اتصالات أكبر من أولئك الذين لا يتطوعون»، وأضافت، «هذه حجة قوية لتحويل العمل التطوعي إلى أولوية للشركات، لأنّ التزام الموظفين والثقافة التنظيمية يرتبطان ارتباطاً وثيقاً بالأداء التنظيمي؛ أضف إلى ذلك أن المشاركة والشعور بالملكية ضروريان للقيادة، وإننا نعتز بالحاجة إلى زرع الصفات القيادية في شعوبنا والإشادة بالقيادة المسؤولة» (بيان صحافي لشركة ديلويت، 2011).

كذلك قدّمت الدراسة نموذجاً للشركات في المنطقة لتقييم أثر برامجها التطوعية. وتشير النتائج إلى أن جيل الألفية الذي يتّسم أفراداه في الكثير من الأحيان بالشغف لتغيير

العالم، يتحمس للتطوع لأسباب تتعدى التنافسية. فإن نصف الأفراد (51 في المائة) من أفراد جيل الألفية الذين شملهم الاستبيان يريدون الاستفادة مهنيًا من تطوعهم. يجب التمييز إذاً في هذا المجال، بين الإجابات الصادرة عن المتطوعين «المهنيين» الذين يتطوعون في مجالات تستخدم خبراتهم المهنية، وبين المتطوعين «التقليديين» الذين لا يتطوعون في مجالات تستخدم خبراتهم المهنية. وبحسب الدراسة:

- ترتفع نسبة المتطوعين المهنيين الذين يصرّحون بأهمية جهودهم التطوعية في حياتهم المهنية مقارنة بالمتطوعين التقليديين (72 في المائة مقابل 56 في المائة).
- كما ترتفع نسبة المتطوعين المهرة الذين يتطوعون مدفوعين بغرض التقدّم الوظيفي مقارنة بالمتطوعين التقليديين (47 في المائة مقابل 34 في المائة).

### ت. دراسة «الشركات العالمية تتطوع عالمياً» (كين ألين، 2011)

في شهر حزيران/ يونيو 2011 أصدر المجلس الدولي للبرامج التطوعية عبر الشركات التابع للرابطة الدولية للجهود التطوعية دراسة بعنوان: «الشركات العالمية تتطوع عالمياً»، وتضمنت تقريراً نهائياً للتطوع في الشركات العالمية. وركزت هذه الدراسة على الشركات العالمية التي تعمل على الأقل في ثلاث من المناطق الجغرافية الرئيسية في العالم.

مفهوم المسؤولية الاجتماعية عبر الشركات غير متطور في المنطقة، وكثيراً ما يغيب هذا المكون عن التخطيط الاستراتيجي للشركات

وركّز التقرير على دراسة محورين رئيسيين:

- تمّ تصميم «دراسة واقع» العمل التطوعي عبر الشركات عالمياً في كلّ منطقة من مناطق العالم، بالإضافة إلى الاتجاهات والتحديات والفرص التي تصقله.
- تمّ تصميم «دراسة الشركات العالمية» لمعرفة كيف تنظم الشركات العالمية جهودها التطوعية العالمية وتديرها.

على الرغم من أنه لم يتمّ ذكر أيّ شركة عربية بين الشركات العالمية الـ 48 التي شملتها الدراسة، إلا أنّ «دراسة واقع» عرضت معلومات وتحاليل حول العمل التطوعي عبر الشركات في الدول العربية. ولخصت وجهات النظر التي حصلت عليها من الناشطين في مجال العمل التطوعي عبر الشركات.

وخلصت نتائج الدراسة إلى أنّ العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة لا يزال

في «مهده»، ومردّد ذلك إلى الأسباب التالية:

أولاً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية عبر الشركات غير متطور في المنطقة على الرغم من أنّ بعض الشركات قامت بتطبيقه بأوجه مختلفة لمدة طويلة. وفي الوقت عينه ما زال مستوى الوعي بأهمية فوائد العمل التطوعي عبر الشركات منخفضاً جداً، وكثيراً ما يغيب هذا المكوّن عن التخطيط الاستراتيجي للشركات.

ثانياً: التركيز في المقام الأول على الأعمال الخيرية بدلاً من التنمية. إذ يكثر شيوع المشروعات الآنية ذات النطاق المحدود، جنباً إلى جنب مع إعطاء المال.

ثالثاً: محدودية البنية التحتية المتوافرة في المنطقة لدعم العمل التطوعي بصفة عامة، والعمل التطوعي عبر الشركات بصفة خاصة، كما ضعف القيادة، أو النشاطات المؤيدة، أو الرؤية المستقبلية لبرنامج العمل التطوعي عبر الشركات.

ويذكر التقرير النهائي حول «الشركات العالمية تتطوع عالمياً» شركة إنجاز العرب INJAZ Al-Arab ويوفر معلومات عن كل من البنك التجاري الوطني (البنك الأهلي)، Engage دبي ENGAGE Dubai وأدوية الحكمة Hikma، وقد أوردناها جميعها في هذه الدراسة مع إعطاء مزيد من التفاصيل حولها، بالإضافة إلى سايفا Sayga (مقرها السودان)، ومجموعة أميريكانا Americana Group (المكاتب الرئيسية في القاهرة ومدينة الكويت)، فضلاً عن شركات أخرى متعددة الجنسيات ولها حضورها في المنطقة «أم تي أن غروب» MTN Group، «إيتش أس بي سي» HSBC، وبنك ستاندرد تشارترد Standard Chartered Bank.

لهذه الدراسة أهمية خاصة لأنّ الباحثين الرئيسيين في الدراسة الحالية قد شاركوا كباحثين مساعدين في إعداد دراسة «الشركات العالمية تتطوع عالمياً»، ما سمح لهم باستخدام نتائج الدراسة السابقة لتعميق البحث في دراستنا الحالية في الوطن العربي. فضلاً عن ذلك، تأتي دراستنا بعد مضي أكثر من عام على دراسة «الشركات العالمية تتطوع عالمياً»، وهو عامٌ شهد تطوراتٍ مهمّة في مجال التطوع عبر الشركات.

لم تستفد دراستنا من المضمون المخصّص للعالم العربي في دراسة «الشركات العالمية تتطوع عالمياً» فقط، إنما أيضاً ممّا تتطرقت إليه تلك الدراسة من تحليل للسياق العالمي للتطوع عبر الشركات، ومن قراءة معمّقة للاتجاهات العالمية لهذا النوع من العمل التطوعي، والتي قد سيكون لها أثرٌ على المنطقة العربية مع مرور

الوقت. وتستنجد دراسة «الشركات العالمية تتطوع عالمياً» سبع تعاليم تستعرض أسباب استثمار الشركات في العمل التطوعي وطرائق تنفيذه. وأما التعاليم السبع فهي:

## 1. التعاليم السبع

### 1.1 . ممارسات مُلهمة

من الأفضل استخدام عبارة «ممارسات مُلهمة» بدل «ممارسات فضلى» لأنّ صفة «الأفضل / الفضلى» هي صفة ظرفية إلى حد كبير بنظر صاحبها. يفترض مفهوم «الممارسات الفضلى» ضمناً وجود قائمة بالممارسات التي يجب أن تتبناها جميع الشركات في مجال العمل التطوعي عبر الشركات، لكن في الواقع تختلف ظروف كل شركة عن الأخرى، وعلى برامجها التطوعية أن تعكس هذه الاختلافات. أما «الممارسات الملهمة»، فقد تكون نشاطات أو أحداثاً صغيرة، أو وسائل خاصة لتشجيع المتطوعين أو إشراكهم، وهي ممارسات تعتمد على شركة ما، أو تعدل فيها، أو تبدع في تطوير برامجها.

### 2.1. الأصول الاستراتيجية

إنّ التطوع هو أن يُدفع المتطوع للعمل، بدرجات متفاوتة، كأصل من الأصول الاستراتيجية التي تساعد في تحقيق أهداف الشركة.

في حين يزداد عدد الشركات التي باتت تعي القيمة الاستراتيجية المحتملة للعمل التطوعي في تحقيق أهداف الشركة وباتت تربط بشكل منتظم جهود المتطوعين مع تلك الإمكانيات، فإنّ العديد منها ما زال يجهل هذه الإمكانيات. وغالباً ما تكون هذه الشركات جاهلة كلياً أو رافضة الإسهامات المحتملة التي يمكن أن يقدمها العمل التطوعي لمجموعة واسعة من اهتمامات الشركات، بما في ذلك ثقافة الشركات، والعمليات التجارية، وتنمية الموارد البشرية، والتسويق، والعلامات التجارية، والشؤون الخارجية، ومعنويات الموظفين، والافتخار بالانتماء إلى الشركة والولاء لها.

يفترض مفهوم «الممارسات الفضلى» ضمناً وجود قائمة بالممارسات التي يجب أن تتبناها جميع الشركات في مجال العمل التطوعي عبر الشركات، أما «الممارسات الملهمة»، فقد تكون نشاطات أو أحداثاً صغيرة، أو وسائل خاصة لتشجيع المتطوعين أو إشراكهم، وهي ممارسات تعتمد على شركة ما، أو تعدل فيها، أو تبدع في تطوير برامجها

### 3.1. الشراكة مع المنظمات غير الحكومية

إنّ الشراكة المحلية والعالمية مع المنظمات غير الحكومية هي عنصر أساسي في مجال العمل التطوعي عبر الشركات.

تقدّم المنظمات غير الحكومية، في غالب الأحيان، الخبرات التي يُمكن أن توجّه العمل التطوعي عبر الشركات، فضلاً عن وسائل إثبات أثره وفاعليته. إنّ الشراكة المتينة تمكّن الشركات من تحسين نشاطاتها التطوعية وأموالها وخبرتها وشبكة اتصالاتها بهدف تحسين هذا الأثر وهذه الفاعلية. وفي حين تستفيد المنظمات غير الحكومية من هذا النوع من الدعم المتعدد الأوجه، فإنّ الشركات، في المقابل، تبحث عن شراكة مع منظمات غير حكومية تتماشى مع أولوياتها، ويكون مقرّها قريباً من مركز الشركة، أو حيث تريد لها أن تتواجد، وأن يكون لديها بنية تحتية تنظيمية قوية، وأن تكون قادرة على إدارة المشروعات التطوعية للشركة. وتقدّم فرص تطوع تساعد الموظفين في نموهم المهني والشخصي. يتمّ تعزيز هذه الشراكات من خلال التزام الطرفين بالتعاون في مجال التخطيط والتقييم.

#### 4.1. فلسفات وعمليات مختلفة

تبرز مجموعة من الاختلافات الحقيقية بين شركة وأخرى في فلسفة مجالات العمل التطوعي عبر الشركات - ولا يبدو أنّ اختلافها يؤدّي دوراً في نجاحها.

إنّ مفهوم «النجاح» هو في حدّ ذاته شخصي جداً. وقد لوحظ في الدراسة العالمية: «إنّ القرارات التي تتخذ حول طبيعة جهود الشركة التطوعية ومجالها هي قرارات ظرفية للغاية، وترتكز على ثقافة الشركة وأولوياتها ومواردها، وطبيعة أعمالها والقوى العاملة لديها، والحقائق على أرض الواقع في المجتمعات التي تنشط فيها». وتتضمّن المفارقات الرئيسة لجهود العمل التطوعي عبر الشركات التي تعرضها الدراسة ما يلي:

- التحكم أو الفوضى: إلى أيّ مدى تقدّم الشركة برامج ذات مستوى، أو مبادرات محلية، أو دعماً للجهود التطوعية الفردية لموظفيها؟
- منطلق التنظيم: هل يجري تنظيم البرامج من الأعلى نزولاً إلى الأدنى، أو تُفرض من خلال مجلس متطوع أو جمعية الموظفين؟
- توقعات المشاركة: هل تشجّع الشركة موظفيها على التطوع، أو تفرضه فرضاً؟ وهل يأتي الضغط والتشجيع من الأعلى، أو من الأقران؟
- من يمكنه المشاركة؟ وهل إن العمل التطوعي عبر الشركات محصور بالموظفين فقط، أو يشمل أيضاً المتقاعدين، والأسرة، والأصدقاء؟

#### 5.1. القياس والتقييم

تمّة نقص في عملية القياس والتقييم المستمرين على الرغم من الاعتراف بأهمية تقييم الأداء والنتائج والأثر في العمل التطوعي. ونرى ذلك واضحاً في كون عدد قليل

من الشركات استثمر في جمع بيانات بصورة منتظمة، وبما يسمح بمقارنة علمية للنتائج في مجالات القياس والتقييم الأربعة الأساسية، ألا وهي: جمع المعلومات حول ما يجري تنفيذه، تقييم أداء البرنامج، قياس النتائج (المخرجات)، تقييم الأثر. فالشركات حالياً تجمع المعلومات بصورة عشوائية بدلاً من البيانات الدقيقة والموحدة.

### 6.1. التكنولوجيا

هناك أمثلة ناشئة عن استخدام التكنولوجيا بصورة مبتكرة لدعم الممارسات والعمليات التابعة للعمل التطوعي عبر الشركات؛ ولكن يبقى استخدام التكنولوجيا بمعظمه روتينياً.

يمكن للشركات أن تعزز وتوسع استخدام التكنولوجيا بصورة فعّالة ومبتكرة لدعم جهودها التطوعية، كأن تسهّل تطوع الموظفين، وتوفّر الأدوات التي يمكن أن تزيد من تأثير هذا العمل التطوعي، وتستخدم التكنولوجيا كوسيلة لتنفيذ العمل التطوعي، ويتم ذلك من خلال اعتماد مداخل تتضمن مواد مرجعية وبعضاً من وسائل الإعلام الاجتماعية التي تتيح للموظفين تبادل الخبرات والأفكار. ومن التحديات التي تواجهها الشركات، والتي تحدّ من تحقيق ذلك: نقص في الموارد المناسبة، والتكلفة، واستخدام الموظفين المحدود لأجهزة الكمبيوتر، والقيود المفروضة على استخدام الموظفين ووسائل الإعلام الاجتماعية داخل الشركات و / أو أثناء ساعات العمل.

للعمل التطوعي القائم على المهارات (SBV) قدرة كبيرة على زيادة الأثر الإيجابي الذي قد تحقّقه الشركات

### 7.1. التطوع القائم على المهارات والتطوع العالمي

يمثّل التطوع القائم على المهارات والتطوع العالمي (عابر الحدود) اتجاهين جديدين قد يحملان تأثيراً كبيراً، تحول عقبات رئيسة دون تقدّمهما على نطاق واسع.

للعمل التطوعي القائم على المهارات (SBV) قدرة كبيرة على زيادة الأثر الإيجابي الذي قد تحقّقه الشركات، لكنّ سلبيّاته تنحصر في:

- غالباً ما يُفضّل الموظفون الأنشطة التطوعية التي توفر لهم استراحة من عملهم اليومي، وتساعدهم على بناء علاقات اجتماعية جديدة، وتوفّر لهم الرضى الشخصي، أو تساعدهم على تطوير معارف أو مهارات لا ترتبط بعملهم.

- للحصول على أفضل النتائج من العمل التطوعي القائم على المهارات، على الشركات الاستثمار في إدارة يكون من مهامها بناء شراكات مع المنظمات غير الحكومية، وتحديد المشروعات، وتشكيل فرص محددة، واختيار المتطوعين وإعدادهم، وضمان الانتهاء من العمل الذي التزموا به بصورة مرضية.
- تقديم فرص العمل التطوعي القائم على المهارات فقط إلى عدد محدود من الموظفين.
- الوقت المحدود الذي يُكرّسه الموظف للعمل التطوعي عبر الشركات يحدّ من نوع الأنشطة التي يمكن القيام بها ومما يمكن إنجازه.

## 2. العمل التطوعي الدولي

على الرغم من أنه شيء رائع أن تُشرك الشركات موظفيها في نشاطات تطوعية في بلدان أخرى غير البلدان التي يعيشون فيها ويعملون، إلا أن عدداً صغيراً من الشركات يمكنه أن يتحمّل تكلفة السفر العالية وتكاليف المعيشة، وإدارة المشروع، واستيعاب غياب الموظف (ة) عن عمله اليومي. أما الشركات التي يُمكنها أن تستوعب هذه التكاليف، فتوفّر العمل التطوعي العالمي لعدد صغير من الموظفين ولفترة قصيرة من الزمن. (كين ألين، 2011، صفحة 10). لمزيد من المعلومات حول الدراسة وللحصول على نسخة كاملة عن التقرير- زوروا الموقع الإلكتروني:

<http://iave.org/content/global-research-project>.

إن الدور الريادي للمجلس الدولي للبرامج التطوعية في مجال العمل التطوعي عبر الشركات في جميع أنحاء العالم، قد تعزّز يوم بادر المجلس إلى تنظيم مؤتمر القمة العالمي الأول حول العمل التطوعي عبر الشركات في مدينة لندن في كانون الأول / ديسمبر 2012 كجزء من المؤتمر العالمي الثاني والعشرين للتطوع (الرابطة الدولية للجهود التطوعية).



### III- العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة العربية - العمل الميداني

سوف نبدأ بعرض النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، وذلك من خلال المستويات الآتية:

#### أ. أنواع العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة العربية

نورد في ما يلي ما يمكن اعتباره قائمة بأنواع التطوع التي برزت في المقالات على الإنترنت وفي البيانات الصحافية والشركات الناشطة في هذه المجالات. ولا يمكن اعتبارها قائمة وافية شاملة حيث إن العديد من الشركات قد لا تدرج على الإنترنت تغطية لجهودها التطوعية، أو قد تكون التغطية قد أزيلت عن شبكة الإنترنت حين قمنا ببحثنا، أو قد تكون هذه التغطية غير متوافرة من خلال وسائل البحث التي اعتمدها. ولقد جمعنا هذه الجهود التطوعية تحت العناوين التالية:

1. حملات التبرع بالدم
2. الترميم والنقل
3. حملات التنظيف وإعادة التدوير
4. مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة والمعوقين
5. المستشفيات / الصحة
6. كبرى الأحداث الرياضية
7. كبار السن / المسنون
8. مساعدة المزارعين
9. التعليم / وتحسين فرص التوظيف
10. دعم رمضان والحج
11. قضايا متنوعة
12. الدعم اللوجستي
13. الشركات المتعددة الجنسيات العاملة في المنطقة العربية

#### 1. حملات التبرع بالدم

كثرت المقالات حول الشركات المتعاونة مع بنوك الدم لاستقبال حملات تبرع بالدم داخل مبناها، مع الافتراض أنه سيُسمح للموظفين، لا بل سيُشجَّعون على تخصيص وقت في خلال النهار للتطوع بوقتهم، والتبرع بدمهم. ومن هذه الشركات:

شركة «مطارات أبو ظبي»، و«المنطقة الحرّة» في مطار دبي، وشركة «فوباك هورايزن» Vopak Horizon، وشركة «كانوو» Kanoo، و«بنك الخليج الأول»، و«البنك الوطني أبو ظبي» وهي شركات مقرّها في الإمارات العربيّة المتحدة، وشركة «رايا» Raya في مصر، وشركة «سابيك» SABIC في المملكة العربيّة السعوديّة.

## 2. الترميم والنقل

تضمّن هذا النوع من الخدمة أعمال الصيانة العامّة، ودهن الجدران، وتنسيق الحدائق وخدمات النقل التي قدّمت إلى مختلف منظمات الصحّة والرعاية الاجتماعيّة ومشروعات الإسكان. وشملت الدراسة شركة «تطوير العقبة» في الأردن، شركة «أبو ظبي للتمويل» و«الشركة الوطنيّة للتأمين الصحيّ - ضمان» في الإمارات العربيّة المتحدة، وشركة «بروة العقارية» في قطر بالتنسيق مع «مركز قطر للعمل التطوعي».

## 3. حملات التنظيف وإعادة التدوير

ارتبطت هذه المشروعات في العديد من الحالات بحملات عالميّة كبرى مثل يوم الأرض، وحملة نظفوا العالم، ويوم البيئة العالميّ - وشملت تنظيف الطرقات، والصحاري، والشواطئ، والمجاري المائيّة، والحدائق والمحميات الطبيعيّة. وغالباً ما شملت هذه الجهود الموظفين من جميع المستويات، بما في ذلك كبار المدراء، إضافة إلى أسر الموظفين. وفي حالات محدّدة، تطلب العمل التطوعي مهارات محترفة مثل الغوص، أو معدّات خاصّة مثل سيارات السحب لإزالة السيّارات المهجورة. كما تضمّن في بعض الأحيان تعاوناً مع مجموعات خاصّة كمجموعة الإمارات للبيئة وجمعية أصدقاء جدّة، إضافة إلى وكالات حكوميّة كبلديات مسقط ودبي. وستجري مناقشة مشاركة الحكومة بصورة موسّعة لاحقاً في سياق هذه الدراسة. وتتضمّن الشركات التي تمّ ذكرها في هذا الصدد شركة دبي للألمنيوم المحدودة - «دوبال»، وشركة «نخيل»، وشركة «داناتا للسفريات»، وشركة «أبو ظبي العاملة في المناطق البحريّة - أدما العاملة»، وشركة «الشعفار للمقاولات العامّة»، وشركة «النابوده»، وشركة «غاز الإمارات»، وشركة «سيراميك رأس الخيمة» في الإمارات العربيّة المتحدة، و«بنك صحار» في سلطنة عُمان، وشركة «ديار المحرق» في البحرين، وشركتي «أدوية الحكمة» و«أمنية» في الأردن، و«البنك التجاريّ الوطنيّ» (البنك الأهليّ) و«الشركة السعوديّة للكهرباء» في المملكة العربيّة السعوديّة.

## 4. مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصّة والمعوقين

شارك العديد من المتطوعين من شركات عدّة في دبي في مبادرة «يوم اعطوا حصداً»، والتي تركّز على الترويج لتحسين فرص توظيف ذوي الاحتياجات الخاصّة. وشارك في المبادرة «شركة الغرير»، «بنك المشرق»، وشركة «تي إن تي»، وشركة QBG، وشركة ABB، وشركة «فيرست سيليكس» First Select، وشركة دبي للألومنيوم

المحدودة - دوبال» وفي دبي، نظمت هيئة الطرق والمواصلات - حكومة دبي زيارة إلى دار العجزة ومركز راشد لذوي الاحتياجات الخاصة. أسهمت شركة MTC Touch في لبنان في سباق المشي الذي تنظمه جمعية ينبوع لذوي الإعاقة العقلية في لبنان. ودمجت شركة «راس غاز» دعمها المالي مع التطوع لجمعية النور للمكفوفين في قطر.

#### 5. المستشفيات / الصحة

تطوّعت أسرة موظفي «دو» في تنظيم حملة خاصة بالمناسبة التراثية «حقّ الليلة» مع الأطفال النزلاء في مستشفيات دبي. وميّز متطوعو مجموعة دبي للعقارات اليوم العالمي للسرطان بزيارة إلى مستشفى دبي. وشارك متطوعو «أدوية الحكمة» في نشاطات متعددة نظمت من ضمن إطار «يوم الحكمة للتوعية ضد سرطان الثدي». وشارك متطوعون من شركات مختلفة بمعرض الصحة الذي نظّمته دبي Engage، والذي ركّز على حياة سليمة وصحية للموظفين.

#### 6. كبرى الأحداث الرياضية

استقبل متطوعون من شركة أبو ظبي للمطارات ضيوف الفورمولا وان. وفي قطر، تطوّع موظفو بنك قطر الوطني للمشاركة في الألعاب الآسيوية، واستقبل متطوعو كيوتيل Qtel الضيوف، في منطقة المشجعين المغلقة، والتي ترعاها الشركة.

#### 7. كبار السن / المسنون

نظمت شركة أمنيوم البحرين (ألبا) احتفال قرقيعان الفريد من نوعه، تكريماً لسكان البحرين المسنين ممن يقطنون حالياً في مختلف دور العجزة هناك. والقرقيعان مناسبة إسلامية خاصة تقع يوم 14 من شهر رمضان، ويحتفل بها أساساً في البحرين وفي غيرها من دول الخليج.

#### 8. مساعدة المزارعين

ساعد متطوعو البنك العربي بالتعاون مع مؤسسة نهر الأردن المزارعين والمجتمع المحلي على زرع الشتول، وتنظيف الدفيئات، وتوليف المواد الغذائية كالدبس والخل.

#### 9. التعليم / وتحسين فرص التوظيف

في هذا المجال الخدماتي، أظهرت شركة إنجاز العرب الالتزام الأكثر انتشاراً في 14 دولة عربية، وهو ما تقوم الدراسة بمناقشته لاحقاً، حيث قام متطوعو الشركات بتقديم العروض، وإقامة ورش العمل، وتعليم فرق المشروعات، والمشاركة في وظيفة الظل، والتحكيم في المسابقات. وتشمل المشاركات الأخرى في هذا المجال متطوعين من

شركة «فاين لصناعة الورق الصحي» Fine، الذين تبنوا مدرسة في الأردن. أما متطوعو «راس غاز» في قطر، فنظموا ورش عمل للجامعات حول دور المهندسين الحاسم في قطاع الطاقة في قطر، كما نظموا «حملة أحضر كتاباً» التي قام موظفو «راس غاز» في إطارها بالتبرع بمئات الكتب العربية والإنكليزية إلى مدرسة في الذخيرة - قطر، كما أعدوا أجهزة الكمبيوتر التي قدمتها الشركة هبة إلى «الأونيسكو».

### 10. دعم رمضان والحج

لحظت الدراسة مجالاً آخر للخدمة تمثل بتوزيع الملابس والمواد الغذائية والألعاب خلال شهر رمضان على الأسر الفقيرة والأيتام والمعوقين والمساجين والمشردين جراء الكوارث. وتضمنت لائحة الشركات المشاركة في هذا النشاط شركة «بتلكو» في البحرين، وشركتي «عمانتيل» و«نورس» في سلطنة عُمان، وكلاً من «أورينج» الأردن، وأدوية الحكمة والبنك العقاري المصري العربي في الأردن، وشركة «سيقا» في السودان. كما قام متطوعو كيوتيل في قطر بتوزيع حقائب ظهر خاصة للأشخاص المتوجهين لأداء فريضة الحج.

### 11. قضايا متنوعة

نذكر هنا مجالاً آخر للخدمة ألا وهو تنفيذ حملات توعية حول قضايا متنوعة. وهذا يشمل حملات التوعية للشباب حول سلامة القيادة والطرق من قبل هيئة الطرق والمواصلات في الإمارات العربية المتحدة، وحملة منع العمل في الخارج في خلال ساعات الحر القصوى في فصل الصيف من قبل مجموعة مؤسسة الإمارات للبريد.

### 12. الدعم اللوجستي

هناك خيط رفيع يفصل ما بين الدعم المالي الذي تقدمه الشركات للمشروعات التنموية والخيرية والعمل التطوعي عبر الشركات. وهذا صحيح خصوصاً من ناحية الدعم اللوجستي الذي تقدمه شركات عربية متعددة. إذ قدمت كل من شركة «أجيليتي» (مقرها الكويت) وشركة «أرامكس» (مقرها الأردن) الدعم اللوجستي في خلال عمليات الإغاثة ضمن المنطقة وخارجها، وسهلت للمتطوعين من الشركات الأخرى، في حالات متعددة، تقديم المساعدة اللازمة. وبشكل مماثل، أنشأت شركة نفط الإمارات الوطنية المحدودة - إينوك/ENOC وشركة غاز الإمارات نقاطاً لجمع التبرعات العينية لجهود الإغاثة المختلفة.

### 13. الشركات المتعددة الجنسيات العاملة في المنطقة العربية

تركز الدراسة على الشركات العربية في الأساس، لكن لا بد أن نعتز بأهمية

الشركات المتعددة الجنسيات العاملة في المنطقة، بما يختص بالعمل التطوعي عبر الشركات. وفي حين أن العديد من الشركات العالمية التي لديها برامج للتطوع في أماكن أخرى لا تشترك في العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة العربية، اعتبرت شركات أخرى أن العمل التطوعي هو جزء من ثقافة الشركة عالمياً، وقامت هذه الأخيرة بتعديل تجاربها في المناطق الأخرى، كي تتلاءم مع المنطقة العربية، وأسهمت بالتالي في زيادة الوعي بالعمل التطوعي عبر الشركات، وقدمت نموذجاً يُحتذى به. وتتضمن الشركات المتعددة الجنسيات ذات البرامج التطوعية والناشطة في المنطقة في خلال السنوات الأخيرة كلاً من: «باركليز بنك»، و«سي تي بنك»، و«دولويت»، «داو كاميكيل»، و«جنرال إلكتريك»، ومصرف «اتش أس بي سي»، و«ماريوت»، و«مايكروسوفت»، و«موتورولا»، ومجموعة MTN، وشركة التأمين RSA، وشبكة «سيبر للسفريات»، و«سامسونغ»، و«ستاندرد تشارترد بنك»، و«فودافون».

وعند مراجعة جودة العمل التطوعي عبر الشركات الواردة أعلاه، نلاحظ أن ما ورد حوله في المقالات والبيانات الصحافية على الإنترنت شمل في غالبته متطوعين يقومون بأعمال لا تتطلب مهارات محددة أو خبرة معينة. وهذا النوع من التطوع يمكن لأي موظف في الشركة أن يقوم به، وفي بعض الحالات يكون انضمام الأسرة أو الأصدقاء إلى هذا النشاط موضع ترحيب. لكن بعض الأعمال التطوعية كالغوص وإعداد الكمبيوترات تتطلب مهارة خاصة. تفضل شركة «إنجاز» كما سنرى، الركون إلى متطوعين حققوا مستوى إدارياً متوسطاً على الأقل، سواء بالنسبة إلى جودة العروض التي يقدمونها، أم بالنسبة إلى قيمتهم كمثال للتلاميذ الذين يعملون معهم. والتطوع القائم على المهارات موجود في المنطقة العربية، على شكل تطوع المدراء التنفيذيين في مجالس إدارة المنظمات غير الحكومية، ولكن لم يرد أي ذكر لهذه النشاطات، في مقالات على شبكة الإنترنت، أو في البيانات الصحافية، ونادرًا ما تذكر على موقع الشركة الإلكتروني.

## ب. نتائج مسح تطوع الموظفين 2011

قررنا إجراء مسح على الإنترنت بهدف التعرف أكثر إلى دوافع العمل التطوعي عبر الشركات وهيكلته وسياساته في المنطقة العربية. وخلافاً لغرفة دبي للتجارة التي يمكن أن تقوم بمسح يشمل جميع أعضائها، لم تتوفر لدينا أي وسيلة لإدارة مسح يغطي جميع الشركات في المنطقة، أو حتى عينة عشوائية من هذه الشركات. فاخترنا بالتالي القيام بمسح محدد الهدف يغطي الشركات التي شاركت في أي شكل من أشكال العمل التطوعي عبر الشركات.

اعتمدت الأسئلة الواردة في «مسح تطوع الموظفين 2011 للشركات العاملة في

المنطقة العربية» بالدرجة الأولى على مسح العمل التطوعي عبر الشركات الذي قامت به منظمة التطوع أستراليا بالتعاون مع أستراليا كيرز في العام 2005، بالإضافة إلى الأسئلة حول تطوع الموظفين الواردة في المسح السنوي الذي ينظمونه، «المسح الوطني للتطوع». نشكرهم لأنهم سمحوا لنا بالاستفادة مما ورد في المسح من معلومات.

من خلال بحثنا على الإنترنت، وكذلك من خلال الاتصالات التي قدمتها مؤسسة «إنجاز العرب»، تمكنا من تحديد أكثر من 100 شركة تعمل في شكل من أشكال العمل التطوعي عبر الشركات (بما في ذلك جميع الشركات التي ورد ذكرها في هذه الدراسة). ولقد اتصلنا بهذه الشركات سعياً للعثور على الشخص المناسب لإكمال الدراسة والحصول على عنوان بريده الإلكتروني.

أنجزت المسح 7 شركات فقط، من بين ما يفوق المائة شركة دُعيت للمشاركة فيه، وذلك بمعدل بلغ 6% تقريباً. أما هذه الشركات فهي: البنك العربي، وجوردإنفست Jordinvest، وأبراج كابيتال، والبنك الأهلي التجاري، وأدوية الحكمة، وشركة سيراميك رأس الخيمة، وشركة ألمنيوم البحرين. وعلى الرغم من معدل الاستجابة المتدني، إلا أن المعلومات المستخلصة من المسح مفيدة جداً في فهمنا للبرامج التطوعية في هذه الشركات.

من بين الشركات العربية السبع التي استكملت الاستبيان، ثلاث منها مقرها الأردن، اثنتان في الإمارات العربية المتحدة، واحدة في البحرين وواحدة في المملكة العربية السعودية. ثلاث من تلك الشركات لديها عمليات في بلدان عدة في المنطقة. أربع منها مصارف أو شركات استثمارية، والثلاث المتبقية هي شركات إنتاج وتوزيع، خمس منها شركات ضخمة مع أكثر من 2500 موظف. والشركتان الأخريان تضمّان أقل من 200 موظف.

شركة واحدة من الشركات السبع - وهي الأصغر وتضم أقل من 20 موظفاً، أشارت إلى أن هيكليّة التطوع هي «غير رسمية» ولا توجد إجراءات رسمية أو شبه رسمية مرعية الإجراءات حول عمل الموظفين التطوعي، ومع ذلك فإن الشركة تدعم هذا العمل التطوعي بطريقة ما. وأشارت اثنتان من بين الشركات إلى أن هيكليّة التطوع لديها هي «شبه رسمية» - حيث تشجّع الشركة و/أو تسهّل التطوع بطريقة منظمة (مثلاً من خلال علاقة مع منظمة لا تبغي الربح)، ومع ذلك لا يوجد أي إجراء محدد وموثق متعلق بتطوع الموظفين. أما الشركات الأربع المتبقية فأكدت أن هيكليّة التطوع لديها رسمية - لدى الشركة برنامج تطوعي للموظفين مع إجراءات موثقة تتناول على وجه التحديد تطوع الموظفين الموافق عليه من قبل الإدارة. وتجدر الإشارة هنا إلى غياب

أيّ ترابط بين عدد السنوات التي التزمت الشركة خلالها بنوع من أنواع التطوع وبين تطوّر هيكليتها. فالشركة التي اعتبرت هيكليتها «غير رسمية»، ناشطة في العمل التطوعي على مدى 6 إلى 10 سنوات. أمّا الشركات التي حدّدت هيكلية التطوع لديها بأنّها «شبه رسمية»، فالتزمت العمل التطوعي على مدى أكثر من 11 سنة، في حين أنّ الشركة ذات الهيكلية «الرسمية» لا يعود التزامها العمل التطوعي إلى أبعد من سنة أو سنتين.

ليس المقصود من هذه النتائج أنّ نفترض ضمناً أنّ 57% من الشركات العربية لديها برامج تطوعية «رسمية» أو حتّى أنّ 57% من الشركات الملتزمة بالتطوع لديها هيكلية رسمية. على أيّ حال، ثمة احتمال ضئيل بأن تقوم الشركات التي تفتقر إلى هيكلية رسمية للتطوع باستكمال مسح من هذا النوع، أو حتى أن يكون لديها موظف على درجة من الأطلاع يستطيع أن يكرّس وقته وهكذا مسح. ومما له دلالة أنّ أربع شركات لديها هيكلية رسمية، وأنّ جميع الشركات السبع باستثناء واحدة فقط، قد نشطت في مجال تطوع الموظفين لثلاث سنوات على الأقل. حتى ولو كانت تلك الشركات هي الوحيدة في المنطقة التي تتمتع بهيكلية رسمية للعمل التطوعي، فإنّ تعدادها يشير بوضوح إلى أنّ الشركات العربية بدأت تعي قيمة إنشاء برامج تطوعية رسمية.

أظهرت الدراسات والأبحاث المتوفرة أن الشركات العربية بدأت تعي قيمة إنشاء برامج تطوعية رسمية

عند تقديمنا لنتائج الأسئلة المتعدّدة، عمدنا إلى إعادة ترتيب الإجابات وفقاً لعدد الشركات التي زوّدت كلّ إجابة، باستثناء السؤال رقم 7 الذي يعكس ترتيب التسلسل الهرمي للشركة. وأشرنا بكلمة «غيره» إلى الإجابات الخاصة التي أضافتها الشركات ومن ثمّ عرضنا الإجابة التي تلقيناها.

طرحنا في الاستبيان السؤال التالي: أيّ فئة من الموظفين شاركت في تطوع الموظفين عبر شركتكم خلال الأشهر الـ 12 الفائتة؟ (سؤال 7). وأتت الإجابات على النحو التالي (من 7 ردود):

|   |  |
|---|--|
| 4 | رئيس مجلس الإدارة                        |
| 6 | مديرون عامون آخرون                       |
| 6 | مديرون من الدرجة الوسط                   |
| 4 | طاقم محترف من غير المديرين               |
| 4 | طاقم آخر من غير المديرين (الصيانة.. إلخ) |

وتمّ ثلاث من بين الشركات الست التي لها فروع متعدّدة أو مكاتب فرعية في المنطقة العربية، منحت الموظفين فرصاً للعمل التطوعي في فرعها الرئيس، واثنان منها في بعض الفروع، وواحدة في جميع الفروع. وحين سُئلوا عن الطرق المختلفة التي يتمّ من خلالها تحديد فرص التطوع في الشركة، جاءت الردود على الشكل الآتي:

|   |   |
|---|---|
| 4 | داخلياً عبر الشركة نفسها  |
| 4 | عبر منظمات شريكة معروفة لا تبغي الربح   |
| 4 | من خلال اتصالات وصلت إلى الشركة من منظمات لا تبغي الربح   |
| 1 | غيره: من خلال تطوير قائمة للعمل التطوعي لسنة كاملة مع منظمات غير حكومية شريكة، بالإضافة إلى الفرص التي تأتي لغرض محدد |
| 1 | غيره: من خلال لجنة مخصّصة تقترح أفكاراً لخدمة المجتمع والأنشطة التطوعية   |
| 0 | عبر مستشارين أو وكلاء خارجيين   |
| 0 | يختار الطاقم فرص التطوع الخاصة به   |

جميع الشركات المشاركة في الاستبيان، باستثناء الصغيرة منها، لديها آلية لنشر نتائج التقارير أو أداء برنامج تطوع الموظفين. وعند سؤالهم عن العوامل التي يتمّ قياسها، أجابوا بالتالي (من أصل 6 شركات): وأشاروا إلى أنّهم يستخدمون المعلومات التي تمّ جمعها للأغراض الآتية:

|   |   |
|---|---|
| 5 | ساعات عمل الموظف                                    |
| 5 | آراء الموظفين                                       |
| 5 | آراء المنظمات التي لا تبغي الربح                    |
| 4 | نسبة الموظفين المشاركين                             |
| 3 | عدد المنظمات التي لا تبغي الربح والتي تمّت مساعدتها |
| 3 | آراء الإدارة/ مسؤولو الفريق                         |
| 2 | الكلفة المالية                                      |
| 1 | غيره: عدد المستفيدين المباشرين                      |
| 1 | غيره: آراء الموظفين في خلال التطوع                  |

|   |   |
|---|---|
| 5 | كتابة تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات |
| 5 | صقل البرامج وتحسينها                      |
| 3 | ملاحظات أو آراء الإدارة                   |
| 2 | مواد ترويجية                              |
| 1 | إعداد التقارير المالية                    |
| 1 | الإنتاجية/ تقرير بأوقات الموظفين          |

وحيث سُئلوا عما إذا كانت الشركة تؤمن أنواعاً أخرى من الدعم للمنظمات التي يتطوعون للعمل فيها، أشارت الشركات السبع إلى أنها تقدم الدعم المالي، بالإضافة إلى أن أربعاً منها تقدم الدعم العيني أيضاً، وأن اثنتين منها تقدمان خدمات في مجال بناء القدرات. كما أشارت خمس شركات إلى أنها تقدم الدعم المالي والعيني تحديداً لتمكينها من تنفيذ مشروعات العمل التطوعي.

حين سُئلت الشركات عن أنواع المنظمات التي يستطيع الموظفون التطوع لديها، أجابت أربع منها بأن مشروعاتها التطوعية تقتصر على منظمات شريكة معينة، في حين أشارت شركة واحدة إلى وجود بعض القيود.

وعندما سُئلت الشركات السبع عن نوع الدعم الذي توفره للموظفين الراغبين في العمل التطوعي، جاءت نسبة الإجابة على الشكل الآتي:

|   |  |
|---|--|
| 5 | وقت النشاط مدفوع   |
| 5 | بطاقات هوية خاصة بالشركة (مثل قمصان للتطوع)  |
| 4 | رعاية من الشركة تنطوي على أكثر من موظف متطوع   |
| 4 | تقدير المتطوعين عبر مقالات في وسائل الإعلام أو جريدة الشركة، جوائز، رسالة تنويه.. إلخ. |
| 4 | الإعلان عن فرص التطوع المجتمعي/ العمل داخل الشركة                                      |
| 4 | إقرار برامج التطوع من قبل رئيس مجلس الإدارة  |
| 4 | تقدير أهمية التطوع كجزء من التنمية المهنية للموظف                                      |

|   |   |
|---|---|
| 3 | المرونة/ تسهيل في الوقت (مثال: إذا كان أحد الموظفين يقوم بالعمل التطوعي، يعوّض عن وقت عمله لاحقاً). |
| 2 | تغطية تكاليف النشاط (مثل الوجبات، السفر)  |
| 2 | توفير معدّات السلامة للموظّفين (على سبيل المثال قفّازات، نظّارات)                                   |
| 1 | تدريب خاصّ، بحسب الحاجة   |
| 1 | تشجيع من المدراء والموظّفين للعمل في مجالس إدارة مؤسّسات لا تبغي الربح                              |
| 1 | تدوين الخبرة في العمل التطوعي في ملف الموظف الشخصي  |
| 1 | إنشاء بنك للمهارات مع قائمة تتضمّن مواهب خاصّة للموظّفين تستخدم من قبل المؤسّسات التي لا تبغي الربح |
| 1 | ضمان التأمين في أثناء التطوع  |
| 0 | وقت النشاط غير مدفوع  |
| 0 | تقديم منح نقدية للمؤسّسة التي لا تبغي الربح حيث يتطوع الموظف بانتظام                                |
| 0 | تأسيس برنامج تطوعي للمتعاقدين   |

أمّا سوألنا عن الصعوبات الرئيسة الثلاث التي واجهت الشركة في ما يتعلّق ببرنامج تطوع الموظفين، فكانت نسبة الإجابة على الشكل الآتي:

|   |   |
|---|---|
| 5 | الموظفون ليس لديهم الوقت الكافي لتكريس العمل التطوعي  |
| 5 | إيجاد فرص التطوع المناسبة للموظّفين (المجموعات/ ضمن دوام العمل...)                            |
| 4 | العثور على المؤسّسة التي لا تبغي الربح، والتي لديها القدرة على قبول المساعدة من تطوع الموظفين |
| 3 | إيجاد فرص تطوع ذات مغزى للموظّفين   |
| 2 | قضايا مختصة بالعلاقات في مكان العمل   |
| 2 | القدرة على إعطاء الموظفين قولاً في الأنشطة التطوعية   |
| 2 | إدارة جمع البيانات لإدارة البرنامج  |
| 1 | التكلفة المادية للبرنامج  |

|   |   |
|---|---|
| 1 | انعدام الدعم من المدير العالي   |
| 1 | الموظفون لا يملكون المعلومات الكافية للبرنامج   |
| 1 | التكيف مع ثقافة وتطلعات المؤسسة التطوعية  |
| 1 | عدم وجود المثال الجيد، والدعم، والمعلومات حول كيفية إدارة وتشغيل برنامج التطوع في الشركات |
| 1 | عدم وجود موظفين متحمسين   |

وبنتيجة السؤال عن الأفكار الرئيسة التي ظهرت من خلال تجربة الشركة لبرامج العمل التطوعي جاء الرد على الشكل الآتي:

- (1) يجب تسخير التكنولوجيا لتسجيل الأثر وتنويع فرص التطوع وفتح الأبواب أمام التطوع الأسري لجذب عدد أكبر من الموظفين المتطوعين.
- (2) من المهم أن يكون العمل التطوعي ممتعاً، ومجدياً وذا مغزى، ويحتاج إلى دعم من القيادة.
- (3) ثمة حاجة إلى بنية تحتية للتطوع، إضافة إلى طلب التطوع بحسب الرغبة، وخلق فرص تطوع جيدة، حيث يشكل إيجاد فرص التطوع المناسبة تحدياً كبيراً.
- (4) كانت تجربة تطوع الموظفين ناجحة جداً. إنها حالة كسب متبادلة لجميع المعنيين.
- (5) يمنح التطوع الموظف رضىً جوهرياً، لقدرته على مشاركة المجتمع الذي يعيش فيه بإيجابية تامة.

تعرض نتائج الاستبيان، تجربة سبع شركات ناشطة في مجال العمل التطوعي. منح الاستبيان الشركات فرصة لتأمل تجربتها في العمل التطوعي، وأعطاهم فكرة عما هو ممكن في المنطقة العربية. وأظهرت الإجابات أن المدراء التنفيذيين مستعدون للتطوع، وأن الشركات الملتزمة تتابع عمومًا ساعات التطوع والتغذية الاسترجاعية، وهي تشعر بأن تلك المعلومات غاية في الأهمية، وهي تساعد في إعداد تقرير المسؤولية الاجتماعية للشركات، من أجل تحسين برنامجها. وقد يساعدنا استبيان سنوي في فهم مشكلات العمل التطوعي واتجاهاته في بلدان المنطقة.

## ت. دراسة حالة لأربع شركات

تقدم الدراسة معلومات من خلال مراجعة أربع فئات متعلقة بالعمل التطوعي

عبر الشركات في المنطقة العربية:

1. شركات ينخرط موظفوها في برنامج العمل التطوعي.
2. المنظمات الملتزمة بالعمل التطوعي عبر الشركات.
3. دعم البنية التحتية للعمل التطوعي عبر الشركات.
4. دعم الحكومات للعمل التطوعي عبر الشركات.

### 1. الشركات التي ينخرط موظفوها في مجال العمل التطوعي

تستحق بعض الشركات العربية اعترافاً خاصاً لجهة العمل التطوعي الذي تقوم به، والذي يشمل في بعض الحالات بلداناً عدّة في المنطقة العربية وخارجها. وهذه الشركات هي: أبراج كابيتال (الإمارات العربية المتحدة)، أرامكس (الأردن)، أدوية الحكمة (الأردن)، البنك العربي (الأردن)، البنك الأهلي التجاري ويعرف أيضاً بالبنك الوطني للتجارة (المملكة العربية السعودية)، ونورس (سلطنة عُمان).

#### 1.1. أبراج كابيتال

تذكر شركة أبراج كابيتال غروب كأحد أهم نماذج العمل التطوعي عبر الشركات بسبب اندماج العمل التطوعي في ثقافتها.

وفقاً للموقع الإلكتروني الخاص بالشركة ([www.abraaj.com](http://www.abraaj.com))، فإن مجموعة أبراج كابيتال هي مجموعة رائدة في إدارة الأصول الخاصة تستثمر في الأسواق ذات النمو المرتفع، ومقرها الرئيس في دبي. توظف أبراج كابيتال غروب أكثر من 170 شخصاً ولها تواجد في الرياض وإسطنبول والقاهرة وسينغافورة ومومباي ولندن وكاراتشي وبيروت ورام الله وعمّان وكازابلانكا والجزائر وتونس. في العام 2011، صنفت مؤسسة برايفت إكوييتي انترناشونال (PEI) مجموعة أبراج كابيتال كأكبر شركة مختصة في مجال إدارة استثمارات الملكية الخاصة في الأسواق الناشئة عالمياً. إن الرئيس التنفيذي لمجموعة أبراج كابيتال، السيد عارف مسعود نقفي، هو من أصل باكستاني، وهو العضو الوحيد غير العربي الذي يخدم في «مجموعة الأعمال العربية»، التي أنشأها المنتدى الاقتصادي العالمي.

أعلنت أبراج كابيتال في العام 2010 عن التزامها بالمسؤولية الاجتماعية للشركات. وهي تُنفق على برنامج استثمار اجتماعي قوي، يقوم على مبدأ 5+5+5 الذي تعتمد:

«تُسهم أبراج بنسبة 5% من أعلى مؤشّر دخل للإيرادات، وتشجّع الموظفين على التطوع بنسبة 5% من مكافآتهم السنوية، وخمسة (5) أيام كحد أدنى من وقتهم

في السنة، من ضمنها ثلاثة أيام مدفوعة من أبراج كابيتال، بهدف تأمين القيادة والمشاركة، فأحيت بذلك هذا المفهوم، حيث لكل موظف واجب شخصي وهو الالتزام بالمبادرات التي تدعمها كشركة. وفي العام 2010، تم تصنيف إسهامات الموظفين وأشير إليها في تقييم نهاية السنة، وكان لها تأثيرها في مؤشرات الأداء النهائية، التي تؤثر بدورها في مكافآت نهاية العام».

ومنذ البداية، اختارت أبراج كابيتال بعناية المنظمات التي دعمتها مالياً، والتي شجعت موظفيها على التطوع في خدماتها، مع التركيز على الحاجة لتخفيف البطالة. وقامت باختيار هذه المنظمات من الأسواق التي تعمل فيها، والتي يمكن أن تولد آثاراً مضاعفة عميقة يكون لها التأثير الأكثر استدامة. كذلك اعترفت أبراج كابيتال بأهمية تأمين القيادة للمنظمات التي تدعمها، وبذلك أشارت في تقريرها 2005 – 2010 إلى أن ممثليها في ذلك الوقت خدموا في أكثر من 25 مجلس إدارة تابعة لهيئات ومؤسسات ومنظمات غير حكومية.

ثم أضافت أبراج كابيتال الطابع الرسمي لبرنامجها من خلال نشر «قائمة العمل التطوعي 2011»، ويستهل الكتيب المؤلف من 16 صفحة ببناء إلى الموظفين لتشكيل فرق من 2-3 زملاء من ذوي الخبرة المماثلة للعمل تحت إشراف مدير تنفيذي بهدف تطوير وحدة تدريب يمكنها أن تساعد المنظمات غير الحكومية في بناء القدرات. أما المجالات المقترحة لوحدة التدريب تلك، فاشتملت على: التمويل، الموارد البشرية، المطاوعة، الاتصالات. يعرض الكتيب حالة 12 من «المنظمات شريكة أبراج كابيتال في المجتمع-ACPO»، ويورد فقرة عن «كيفية المشاركة» لكل منها. وقد تم التدقيق في كل من هذه المؤسسات الاثنتي عشرة، ثم وقع الاختيار عليها نظراً لسجلها الثابت في المشاركة الفعالة ومستويات المساءلة العالية، وأيضاً بسبب الانسجام بين قيمها وقيم أبراج. ويشمل نطاق فرص التطوع، التطوع القائم على المهارات (مثلاً توجيه المقاولين، وتنفيذ ورش عمل، وتصميم بطاقات المعايدة)، والتطوع الإداري (على سبيل المثال تنظيم المعارض الفنية والمهرجانات الرياضية)، والتطوع الخدمة المباشرة (مثلاً زيارة المرضى، وتأمين المواصلات لهم لتلقي العلاج الطبي). والمنظمات الاثنتي عشرة هي: «منزل»، «إنجاز العرب»، «رواد»، «مؤسسة الرعاية»، «إنديفور»، «أنشوكا»، «ومضة WAMDA.COM»، «صندوق أكومين»، «مؤسسة ماوكلي»، «صندوق إغاثة أطفال فلسطين»، «دبي العطاء»، ومبادرة «عيش لبنان». كما أدت أبراج دوراً مهماً في عملية توسع إنجاز العرب خارج نطاق المنطقة، لتصل إلى باكستان، البلد الأم لرئيس أبراج كابيتال التنفيذي.

وجاء في الصفحة الأخيرة من كتيب قائمة العمل التطوعي:  
«إن قائمة المنظمات غير الحكومية الاثنتي عشرة المحددة، هي نقطة انطلاق

للموظفين ليقرروا كيفية توزيع الأيام الخمسة من التزامهم الإنساني الخيري. أما هدفنا لما تبقى من العام 2011 فهو أن نصل إلى 21 فرصة محددة على امتداد المنطقة، وأن نضمن ضمن أنشطتنا الخيرية المعرفة الجماعية لموظفي أبراج وخبرتهم.

غايتنا تقديم تعيينات مرضية وممتعة، وإيقاظ الرغبة الكامنة في كل شخص للمشاركة في مجتمعاتنا ورد جميلها.

نحن منفتحون لتلقي اقتراحات جميع الموظفين، وكذلك لتعزيز وتوسيع نطاق تواصلنا عن طريق التعرف إلى منظمات أخرى لم يتم التواصل معها بعد. وتسهم جهودنا المشتركة في إحداث تغيير وإن كان بسيطاً في المناطق التي نعمل فيها - لكن هذا العمل مفروض علينا». (أبراج الاستثمار الاجتماعي: قائمة العمل التطوعي 2011).

من الواضح أن أبراج كابيتال قدمت التزاماً راسخاً بالعمل التطوعي للموظفين. غير أن تسميته «تطوع» هو أمر مثير للجدل لأن التطوع مفروض على الموظفين فرضاً، ولأن «ثلاثة من الأيام الخمسة المفروضة على الموظفين للتطوع» هي أيام مدفوعة الراتب كيوم عمل عادي. لكن الموظفين، وعلى الرغم من هذه المسائل، يتمتعون بخيار واضح من حيث النشاطات التي يريدون التطوع فيها، مع تنوع واسع للفرص المتوافرة، والتي تتلاءم مع مهاراتهم واهتماماتهم. ويسمح لهم التطوع بالابتعاد عن التزامات العمل العادية، والتمتع بإسهاماتهم الإيجابية في برامج قامت الشركة بالتدقيق فيها بهدف تحقيق أكبر أثر لهذه المشاركة، وفي بعض الحالات، يمكن لأفراد الأسرة والأصدقاء أن ينضموا أيضاً إلى النشاط التطوعي. ومن ناحية أخرى، تؤمن أبراج كابيتال للمنظمات الاثنتي عشرة المذكورة أعلاه الدعم المالي، إلى جانب الدعم التطوعي.

### 2.1. شركة أرامكس

أرامكس شركة رائدة عالمياً في مجال الخدمات اللوجيستية وحلول النقل المتكاملة، توظف أكثر من 12.000 شخص في أكثر من 350 موقعا في 60 دولة في العالم. للشركة برنامج قوي في «المسؤولية الاجتماعية للشركات»، وهو ما يعكسه وجود موقع إلكتروني خاص غير مخصص للأعمال WWW.ARAMEX.ORG، يكمل موقعها الإلكتروني www.aramex.com، وفي تقريرها السنوي المتكامل للعام 2011، تم تسليط الضوء على العلاقة المترابطة بين مهمة أرامكس - ألا وهي الاعتراف بها بين الشركات الخمس الأفضل في مجال مزودي الخدمات اللوجيستية والنقل السريع - وبين جهودها وإنجازاتها النموذجية في جميع مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات، ليس في مراكز الشركة الرئيسية فقط، بل من خلال عملياتها الدولية أيضا، بما في ذلك شركاؤها ومزودوها.

ويسلّط التقرير الضوء على تطوُّع موظفي أرامكس، والذي غالباً ما يكون مقرونًا بدعم مالي وهبات عينية. وتجدر الإشارة إلى أنّ أرامكس قدّمت خدمات العمل التطوعي عبر الشركات في العام 2011 لكل من:

- «إنجاز العرب»: أرامكس شريكة مع إنجاز العرب في عشرة بلدان، وشريكة مع «إنجاز غزّة» بهدف تأمين الدعم المالي والمتطوعين للمدراس والجامعات المحليّة.

- «المؤسسة العربية للتنمية المستدامة» (رواد التنمية): حضر أكثر من 3.000 طالب جلسات البرنامج الثقافي «دردشات»، كما حضر أكثر من 200 طالب حصص المهارات التجارية التي أجراها متطوعون من أرامكس وأبراج كابيتال.

- «نسمة»: تطوُّع الموظفون في مكتبة الأطفال ومركز الكمبيوتر في منطقة رأس بيروت في لبنان.

- «مكتبة مخيم نهر البارد»: افتتحت أرامكس مكتبة في مخيم نهر البارد لللاجئين في لبنان، بمشاركة مع وكالة الأمم المتحدة للإغاثة والعمل (الأونروا). ويتطوُّع موظفو أرامكس أيضاً في هذه المكتبة. بالإضافة إلى ذلك، تُخطّط أرامكس لتأسيس مركز كمبيوتر ومركز تدريب مهنيّ في المنطقة لمساعدة الشباب على اكتساب المهارات المطلوبة لإيجاد الوظيفة المناسبة. ويخطّط موظفو أرامكس للتطوُّع هناك أيضاً.

- تطوير مرافق رياضية للمعوقين في المملكة العربية السعودية: التزمت أرامكس بتطوير مرافق لذوي الاحتياجات الخاصّة ضمن ملاعب كرة القدم في الرياض، وجدة، والدمام. وسيعمل في المرفق فريق متفان من متطوعي أرامكس لمساعدة المتفرجين المعوقين في أيام المباراة. كان ملعب الملك فهد الدولي في الرياض أوّل المواقع المستفيدة من هذه المرافق.

لا تروّج أرامكس لتطوُّع موظفيها فقط، بل تروّج أيضاً للتطوُّع في جدول أعمالها الاجتماعيّة الموسّع، والذي يشمل:

- تشجيع تطوُّع الموظفين ودعم جهود حملات التبرّع من خلال الشراكات المختلفة، وعلى سبيل المثال: برامج رواد الإثرائية، و«جمعيّة متطوعي دبي».

- توفير الدعم اللوجستي وشبكات الدعم للإسهام في تطوير خدمات برنامج «جمعيّة متطوعي دبي» ومركزه في الإمارات العربية المتّحدة، وللإسهام أيضاً في توسيع هذه المبادرة على المدى الطويل عبر منطقة الخليج.

- رعاية معرض العمل التطوعي في الجامعة الأميركية في بيروت.
- دعم بعض الإنجازات، ليس من خلال متطوعي شركة أرامكس فقط، بل

من خلال تقديم الدعم المالي والإداري واللوجستي أيضاً، والذي يُسهّل بدوره العمل التطوعي عبر الشركات الأخرى.

• دعم المستفيدين من مبادرة «رؤاد التنمية» لتسهيل انخراطهم في خدمة المجتمع.

### 3.1. أدوية الحكمة

أدوية الحكمة هي شركة رائدة متعددة الجنسيات، تأسست في الأردن في العام 1978. لعل أهمّ مكوّن من برنامجها التطوعي، هو يوم التطوع العالمي عبر جميع وحداتها، والذي يُنظم سنوياً منذ العام 2008 في شهر نيسان/ أبريل. في حين أنّ مشروعاتها التطوعية تتماشى مع أهدافها التجارية من حيث ارتباطها بشكل عام بمجال الصحة، إلا أنّ أدوية الحكمة تقدّم مجموعة كبيرة من فرص التطوع التي تتيح مجال المشاركة أمام جميع موظفيها. وفي العام 2010، شارك أكثر من 1.300 موظف في عشرة مواقع لأدوية الحكمة، في اليوم العالمي الثالث للتطوع، فتبرّعوا بالدم، وقاموا بتنظيف ودهن المستشفيات والأرضيّات، وجمعوا التبرّعات، وقضوا الوقت مع المرضى والأطفال، ونظّموا حملات توعية ومحاضرات لموظفي الحكمة (التقرير السنوي «أدوية الحكمة»، 2011).

وفي 13 أبريل 2011، تابعت أدوية الحكمة تقليدها السنويّ في إطلاق «اليوم العالمي للتطوع» للسنة الرابعة على التوالي في أحد عشر مرفقاً من مرافق التصنيع الأساسية التابعة لها حول العالم، كجزء من الخطة الاستراتيجية المستمرة في مجال «المسؤولية الاجتماعية للشركات» التابع لأدوية الحكمة. وقد شارك في الأردن نحو 400 متطوع من موظفي أدوية الحكمة.

صرّحت الأنسة رشا الشقارين، منسقة قسم «المسؤولية الاجتماعية للشركات» التابع لشركة أدوية الحكمة قائلة: «تستغلّ جميع مكاتب شركة أدوية الحكمة حول العالم هذه الفرصة السنوية لردّ الجميل إلى المجتمع من خلال تنظيم اليوم العالمي للتطوع. وقد سنحت لنا الفرصة من خلاله بالتأثير على وطننا الأمّ وعلى كل المجتمعات الرئيسة التي نعمل فيها. وهذا جزء أساسي من خطة الشركة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات، ونحن نتطلع إليه كل عام».

شارك موظفو الحكمة في الأردن في مجموعة من الفعاليّات، خلال شهر رمضان، بالتعاون مع «تكيّة أمّ علي للعمل الاجتماعي» وساعدوا خلالها في توضيب وجبات الإفطار وقدموها في قاعة «تكيّة أمّ علي» في عمّان.

فضلاً عن ذلك، أجرى موظفو الحكمة العديد من حملات التوعية الصحية وأطلقوا

مبادرات للتطوع في الأردن، ولبنان، والجزائر، ومصر، والسودان والمملكة العربية السعودية، ومنها على سبيل المثال «يوم الحكمة لمكافحة سرطان الثدي»، و«يوم الحكمة البيئي».

#### 4.1. البنك العربي

كان البنك العربي، الذي تأسس في العام 1930، ومقره الرئيس في عمان الأردن، أول مؤسسة مالية في القطاع الخاص في المنطقة العربية.

تم إطلاق البرنامج الرسمي للعمل التطوعي عبر الشركات التابع للبنك، «معاً للأفضل» بتاريخ 6 كانون الأول / ديسمبر 2009، بهدف الترويج للمسؤولية الاجتماعية والعمل التطوعي من خلال الشراكة مع المنظمات التي لا تبغي الربح. وبموجب اتفاق أبرم مع منظمات لا تبغي الربح في الأردن، يستطيع زبائن البنك التبرع بالأموال لأي من هذه المنظمات في فروع البنك، أو بوساطة أوامر الدفع الدائمة، أو من خلال تحويلات عبر الإنترنت (جوردن تايمز، 2009). وفي حين ورد ذكر خمس منظمات في البيان الإخباري الرئيس، إلا أن موقع البنك الإلكتروني لا يورد سوى أربع منها خلال العام 2012 وهي:

- «مؤسسة الحسين للسرطان»
- «تكية أم علي» (جمعية لتخفيف الجوع)
- «صندوق الأمان لمستقبل الأيتام»
- «الجمعية الملكية لحماية البيئة»

يُشجّع العمل التطوعي في برنامج «معاً للأفضل» موظفي البنك على التطوع في المنظمات المشاركة، والمنظمات الأخرى العاملة في الأردن، والتي تنشط في المجالات وهي: التعليم، والأيتام، وحماية البيئة، ومكافحة الفقر والصحة. وبالتالي قام خلال شهر تموز/ يوليو 2011 عشرون موظفاً من البنك العربي بالتطوع في المجمع الزراعي في عجلون كجزء من برنامج «نهر الأردن لتمكين المجتمعات»، وقاموا بمساعدة المزارعين والمجتمع المحلي في زراعة الشتول، وتنظيف بيوت الزراعة وتوضيب المنتجات الغذائية كالدبس والخل.

وفي كانون الأول / ديسمبر 2011، عقد البنك العربي حفل تكريم للمتطوعين في مقره الرئيس في عمان. وأشار البيان الصحفي حول هذا الحفل إلى مشاركة ما يقارب الـ 540 موظفاً وموظفة في مختلف الأنشطة التي أقامها البنك منذ انطلاق برنامج «معاً نحو الأفضل» في العام 2009. وتم تكريم أبرز خمسة متطوعين في كل عام، والمتطوع الأكثر نشاطاً، بالإضافة إلى الدائرة الأكثر مشاركة في البنك. ولوحظ أنه من خلال

برنامج «معاً»، نظم البنك العربي نحو 60 مبادرة اجتماعية منذ إنطلاقه في العام 2009، ووصل عدد المستفيدين إلى 22.000 مستفيد في المجتمعات المحلية عبر الأردن.

ويربط برنامج «معاً نحو الأفضل» بوضوح بين برنامج البنك التطوعي، والدعم المالي للمنظمات المختارة، وتشجيع الأعمال الإنسانية الخيرية في المجتمع وتسهيلها. وفي حين أن برنامج التطوعي محصور حالياً ضمن الأردن، إلا أن فرص توسعه عالمياً كبيرة جداً، وذلك من خلال فروع البنك الخمسمائة في 30 دولة منتشرة في قارات العالم الخمس.

### 5.1. البنك الأهلي التجاري

تأسس البنك الأهلي التجاري (NCB) في العام 1953. وهو المصرف السعودي الأول، والبنك الأكبر في الوطن العربي من حيث الأصول، وأحد الرواد في المصارف الإسلامية والتمويل في العالم. يؤدي البنك دوراً قيادياً في عملية إنفاذ المسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة العربية السعودية. وأنشأ لهذه الغاية، في العام 2004، دائرة المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR). وهي مسؤولة عن تحقيق أهدافها الرئيسية الأربعة، والتي يتم تسليط الضوء عليها في تقاريرها السنوية وعلى موقعها الإلكتروني، وهي الآتي:

اللافت أن عبارة «متطوع» لم تُذكر ولو لمرة واحدة في الصفحات الست عشرة من التقرير الذي نُشر في العام 2009 تحت عنوان: «المسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة العربية السعودية 2009»

- الإسهام في تقليص البطالة من خلال إيجاد فرص عمل.
- الإسهام في دعم القطاع التعليمي.
- الإسهام في دعم القطاع الصحي.
- تبني برامج اجتماعية متنوعة لدعم المحتاجين وترويج مفهوم العمل التطوعي في المجتمع.

والجدير بالإشارة إلى أن الترابط بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و«ترويج مفهوم التطوع في المجتمع» الذي يُشكل الهدف الرابع من أهداف البنك، لا يركز على العمل التطوعي عبر الشركات فحسب، بل يُعنى أيضاً بالترويج لتطوع جميع السعوديين. مع ذلك، من اللافت أن عبارة «متطوع» لم تُذكر ولو لمرة واحدة في الصفحات الست عشرة من التقرير الذي نُشر في العام 2009 تحت عنوان: «المسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة العربية السعودية 2009: دراسة البنك الأهلي التجاري عن نظرة المجتمع لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة العربية السعودية». وقد أجريت الدراسة بالتعاون مع وكالة البحث المستقلة YouGovSiraj. في حين تضمن المسح الذي استند إليه التقرير أسئلة متعددة عن

القضايا التي يجب أن تدعمها الشركات في المملكة. لم يتم طرح أي سؤال حول نوع الدعم الذي توفره الشركات (مالي، عيني، تطوعي). ولم ترد أي أسئلة حول نظرة الشركات إلى قيمة المسؤولية الاجتماعية للشركات في تطوير المهارات، وتشكيل فرق العمل... إلخ، وذلك على الرغم من الإشارة إلى علاقة المسؤولية الاجتماعية للشركات بعملية تجنيد الموظفين والاحتفاظ بهم.

يبدو إغفال العمل التطوعي في التقرير مستغرباً، خصوصاً أن موظفي البنك الأهلي التجاري كانوا خلال فترة الدراسة ملتزمين بالعمل التطوعي عبر الشركات.

في الواقع، أدخل البنك الأهلي التجاري برنامج «إنجاز» إلى المملكة العربية السعودية في العام 2007، قبل الدراسة بفترة كبيرة، كمشروع رائد وكوسيلة لحث المتطوعين من القطاع الخاص على الإسهام بمهاراتهم وخبراتهم، وبالتالي لإعطاء بُعد تجاري لتعليم الشباب السعودي. ويعالج مشروع «إنجاز» اثنتين من القضايا الأربع والأهم، التي حددها المستجيبون للاستقصاء الذي أعده البنك الأهلي التجاري، وبخاصة البطالة وريادة الأعمال.

ويتمتع العمل التطوعي عبر الشركات، وبشكل خاص برنامج «إنجاز»، بدعم من أعلى مستوى في البنك الأهلي التجاري، حيث إن الرئيس التنفيذي السيد عبد الكريم أبو النصر، كان له الدور الرئيس في إحضار «إنجاز» إلى المملكة، وهو مستمر في خدمته كرئيس مجلس إدارة «إنجاز»، فرع المملكة العربية السعودية. وقد نمت «إنجاز» باطراد من حيث الأهمية من ضمن استراتيجيّة البنك الأهلي التجاري للمسؤولية الاجتماعية للشركات، في ثلاث طرق: رعاية البنك الأهلي التجاري لهذه المؤسسات، التزام موظفي البنك الأهلي التجاري بالتطوع، تعزيز التزام الشركات الأخرى في المملكة العربية السعودية كرعاة وداعمين «للعمل التطوعي عبر الشركات».

العمل التطوعي عبر الشركات، الخاص بالبنك الأهلي التجاري، لا يكتفي بإنجاز واحد فقط. فخلال العام 2009، بلغ عدد موظفي البنك الأهلي التجاري ممن تطوعوا بوقتهم وخبراتهم ومهاراتهم من خلال «برنامج الأهلي للعمل التطوعي» 195 موظفاً، بمن فيهم 40 موظفاً التحقوا بالبنك ذلك العام. وقد شاركوا في 121 فرصة للعمل التطوعي منحتها الجمعيات الخيرية، بالإضافة إلى مبادرة «إنجاز».

وفي العام 2010 انضم 33 موظفاً من البنك الأهلي التجاري إلى «برنامج الأهلي للعمل التطوعي» ليصل مجموع أعضائه إلى 228 عضواً. وقد عرضت 77 فرصة للتطوع على المتطوعين للمشاركة في ستة مخططات تطوعية، وتشمل تنظيف

الكورنيش الجنوبي، والإسهام في برنامج «إنجاز-السعودية»، ومشروع توظيف المواد الغذائية خلال شهر رمضان وتوزيعها، ومهرجان بساط الريح، ومشروع حج موظفي الأهلي، وبرنامج توجيهي.

وفي العام 2011، تسجّل 198 موظفًا شاركوا في الدورة التوجيهية لبرنامج الأهلي للعمل التطوعي، وقام 91 منهم بتدريب الطلاب في المدارس. لم يتم التطرق في هذا التقرير إلى عدد الفرص التطوعية التي شاركوا فيها. وتجدر الإشارة إلى أن تقرير العام 2011 قدّم المعلومات الآتية حول برنامجه التطوعي:

#### - برنامج الأهلي للعمل التطوعي

يُظهر الجدول أدناه النسبة المئوية لموظفي البنك الأهلي التجاري الملتزمين بالعمل التطوعي

| 2011  | 2010 | 2009  | 2008  |
|-------|------|-------|-------|
| 3.4 % | 4 %  | 3.6 % | 2.8 % |

نستنتج من هذا الجدول أن نسبة موظفي البنك الأهلي التجاري الملتزمين بالعمل التطوعي انخفضت من 4% في العام 2010 إلى 3.4% في العام 2011 بعد زيادة مطردة في السنوات الثلاث السابقة. لم تُعطَ معلومات عما إذا كان هذا الانخفاض ناتجًا عن انخفاض في عدد المشاركين، أو بسبب زيادة عدد الموظفين الإجمالي. لم تتوافر أي إحصائيات إضافية حول متطوعي البنك الأهلي التجاري (ساعات التطوع، قياس الأثر..إلخ).

أما في ما يتعلق بالهيكل الرسمي لبرنامج العمل التطوعي عبر الشركات الخاص بالبنك الأهلي التجاري، فالبنك هو الشركة الأولى، وربما الوحيدة في المملكة التي وضعت سياسة تمنح موظفيها حتى 30 ساعة مدفوعة في السنة للمشاركة في أنشطة العمل التطوعي، وتمنح موظفيها وقتًا محددًا للمشاركة في الأنشطة التطوعية، التي يجب أن تتم خلال ساعات العمل، وعلى سبيل المثال، عرض برامج «إنجاز» في المدارس. ويتيح التطوع عن طريق البنك الأهلي فرصًا للأفراد والمجموعات، ولجميع القوى العاملة في البنك من الإدارة والموظفين المحترفين وصولاً إلى جميع مستويات موظفي الدعم. وكما لوحظ في تقرير «الشركات العالمية تتطوع عالمياً» (GCVC)، فإن برنامج «البنك الأهلي التجاري» تم تطويره من خلال استراتيجية عملية، اعتمدت على «خريطة طريق أساسها

من، وماذا، وأين»، والتي تضمنت اعتباراً أولياً لما يميل إليه الموظفون، ولما يمكنهم القيام به، ولأنواع المشروعات المفيدة للموظفين وللبنك على حد سواء».

وفي 26 شباط / فبراير 2012، أقيم البنك الأهلي التجاري حفلاً متميزاً، في جدة تقديراً لجهود 123 موظفاً متطوعاً، وتم تسليمهم دروعاً تكريمية بهذه المناسبة. وشمل التكريم الذكور والإناث من موظفي البنك. وفي حفل رسمي آخر للبنك تم في «قاعة ليلتي» في جدة، تضمّن البرنامج لجنة من المتطوعين، وعرض شريط فيديو وثق فيه العمل التطوعي عبر الشركات الخاص بالبنك الأهلي التجاري وتضمّن مقابلات ولقطات حول تطوع الموظفين، وتخلّته مآدبة عشاء. وفتت المسؤولة عن برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى أن اختيار قاعة ليلتي ارتبط بأمل منها في أن تتحوّل التغطية الإعلامية للحدث إلى دافع لتشجيع باقي الشركات في المملكة لتحسين برامج العمل التطوعي عبر الشركات.

#### 6.1. شركة نورس

شركة نورس هي شركة مزودة لخدمات الاتصالات النقالة في سلطنة عُمان، تقدّم برنامجاً مهماً هو «برنامج الاستثمار الاجتماعي عبر الشركات»، الذي يضمّ مجموعة واسعة من القضايا الاجتماعية والبيئية. يتطوع موظفو شركة نورس بطرق مختلفة، وأهمها برنامج «قافلة النورس الخيرية»، وهي مبادرة سنوية، تجري خلال شهر رمضان من كل عام. انطلق هذا البرنامج في العام 2005 من فكرة القافلة الخيرية، وهي فكرة قدّمتها مجموعة من الموظفين كوسيلة للتقرب من الناس الأكثر احتياجاً في سلطنة عُمان، وتقديم المساعدة إليهم في بلداتهم وقراهم. والبرنامج عبارة عن مبادرة يقوم بها الموظفون بدعم من الشركة، التي تدمج بين تطوع الشركة وعملها الخيري.

قبل انطلاق القافلة الخيرية، تسعى الشركة إلى فهم حاجات المنظمات التي ستقوم بزيارتها. ثمّ توفر كل ما تحتاجه هذه المنظمات، كمعدّات تكنولوجيا المعلومات، والألعاب، والمفروشات والمركبات، وتوضّب هذه الأغراض، وترسلها من ضمن قافلة ليتمّ تقديمها رسمياً إلى تلك المنظمات بوساطة «رُسل النوايا الحسنة» (الموظفون، الصائمون، المتطوعون).

على مرّ السنين، تمكّنت هذه المبادرة من تأسيس مراكز كمبيوتر، وتشبيد حدائق، وزيارة المدارس والمستشفيات، وتشبيد الملاعب وتجهيز ملاعب لكرة القدم، ووسّعت نطاق المساعدة ليشمل ترميم المباني وتجديدها، وتقديم التبرعات الخيرية على طول الطريق.

انطلقت القافلة السنوية السابعة من 13 وحتى 23 آب / أغسطس 2011، برعاية

وزير التنمية الاجتماعية. وقد زار متطوعو قافلة النورس الخيرية وممثلو الصحافة وأعضاء من القوات الكشفية والإرشادية عشر جمعيات خيرية في جميع أنحاء سلطنة عُمان، بدءاً من «مسندم» في الشمال إلى «ظفار» في الجنوب. وركزت قافلة 2011، والتي جرى تنظيمها بالشراكة مع فروع متعددة من «جمعية المرأة العمانية»، على مساعدة الأطفال الأقل حظاً، ومنح النساء العاطلات عن العمل فرصة تعلم مهارات جديدة. وبالشراكة مع فروع متعددة من «جمعية المرأة العمانية»، زوّدت «نورس» النساء في مختلف مجتمعات سلطنة عُمان بالمعدات المختلفة، كآلات الخياطة والبرادات، وبكل ما يُساعدهنّ على الانخراط في المجتمع من خلال خلق فرص عمل جديدة لهنّ.

## 2. المنظمات الملتزمة بالعمل التطوعي عبر الشركات

### 1.2. إنجاز العرب

إنّ العديد من المنظمات الخدمائية والمؤسسات في مختلف أنحاء المنطقة التزمت بالعمل التطوعي عبر الشركات، لكن «إنجاز العرب» تأتي في المقدمة من حيث تجنيد متطوعي الشركات وإشراكهم في جميع أنحاء المنطقة العربية. وتشير الدراسة، انطلاقاً مما يزيد على مائة مقال عن «إنجاز»، إلى أنّ معظم الشركات الملتزمة بالعمل التطوعي عبر الشركات تقوم بعملها بالشراكة مع إنجاز، بشكل جزئي أو كلي، وبالتالي من المهم جداً فهم هذه المنظمة ودورها في تطوير العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة.

إنّ المنظمات الخدمائية والمؤسسات التي تسعى للانخراط في العمل التطوعي عبر الشركات، يمكنها أن تستفيد من فهم السبب الكامن خلف نجاح شركة «إنجاز العرب» في توظيف وإدارة متطوعيها من الشركات.

إنجاز العرب هي عضو في منظمة جونيور أتشيفمنت العالمية Junior Achievement Worldwide، والتي تأسست في بداية العام 1919 في الولايات المتحدة الأميركية. تُقدّم جونيور أتشيفمنت نفسها على أنّها «المنظمة الأكبر عالمياً والمكرّسة لتعليم الطلاب وتدريبهم على جهوزية القوى العاملة، وريادة الأعمال والمبادئ الاقتصادية، من خلال البرامج التجريبية وبرامج التدريب العملي» (جونيور أتشيفمنت، البرامج). انطلقت مسيرة إنجاز العرب في الأردن العام 2004، وسرعان ما توسّعت لتشمل 15 دولة عربية: الجزائر، والبحرين، ومصر، والأردن، ولبنان، وليبيا، والمغرب، وسلطنة عُمان، وفلسطين، والمملكة العربية السعودية، والسودان، وسوريا، وتونس، والإمارات العربية المتحدة، واليمن. وبما أنّ «إنجاز» تعتمد في تنفيذ برامجها على العمل التطوعي عبر الشركات، فإنّ ذلك يؤكّد انتشار العمل التطوعي عبر الشركات في تلك البلدان.

### 1.1.2. برامج «إنجاز» والمتطوعون لديها

كما هو موضح على الموقع الإلكتروني للبرنامج، فإن «إنجاز العرب» هي «المنظمة الوحيدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا» MENA التي تهدف إلى تزويد الطلاب بمهارات عملية ذات صلة بالأعمال كجزء من مناهج التعليم العادية. وتقدم برامج إنجاز العرب للطلاب سلسلة غير منقطعة من الفرص التعليمية التي تعزز الابتكار وتعمق فهم عالم الأعمال لديهم، وتمنحهم مؤهلات مهنية لتمكين نجاحهم في الاقتصاد العالمي.

وتضع إنجاز العرب هذا التعليم في المقام الأول من خلال مجموعة من الوحدات الأساسية، التي يمكن أن يقدمها للطلاب متطوعون يتمتعون بالحد الأدنى من التدريب. ولا يحتاج المتطوع إلا أن يلتزم بالمشاركة في جلسة توجيهية واحدة ليوم واحد، تُعطى إجمالاً في خلال عطلة نهاية الأسبوع، ومن ثم إعطاء حصّة مدتها ساعة واحدة في مدرسة ما، وذلك على مدى سبع إلى عشر مرّات. ويعتمد عدد الدورات أو الحصص على البرنامج الذي يتم تقديمه. تؤمن إنجاز العرب الموقع في المدرسة، والمواد التعليمية، والدورات التوجيهية، والشهادات للطلاب، كما تُقدّم درع اعتراف وتقدير للمتطوعين والشركات.

تشتمل الوحدات المعيارية على:

- الاقتصاد الشخصي
- مهارات النجاح
- يوم وظيفة الظل
- برنامج الشركة
- ريادة الأعمال فئة ماجستير
- المصارف في خضم العمل
- برنامج القيادة
- أكثر من مال
- أخلاقيات الأعمال

بالإضافة إلى الوحدات المعيارية، يقدم برنامج إنجاز العرب - «رؤاد الأعمال الشباب العرب» فرص التدريب والتعليم لمتطوعي الشركات بهدف تحضير الطلاب للمشاركة في مسابقات حول:

- المنتج الأكثر ابتكاراً
- خطة التسويق الأفضل
- أفضل شركة للعام
- رجل الأعمال المتميز

- قدّمت «إنجاز العرب» الإحصائيات التالية لعامي 2010-2011 (لا تشمل باكستان، بحكم أنّ برنامجها أطلق العام 2012):
- عدد المتطوّعين: 5.146 (تجدر الإشارة إلى أنّ المتطوّع في خمسة برامج مختلفة يُحتسب في كلّ مرة كمتطوّع جديد)
  - عدد الطلاب المشاركين: 232.671
  - عدد المدارس: 2078
  - الجامعات: 77

### 2.1.2. أسباب نجاح «إنجاز العرب»

عند تحليل نجاح «إنجاز العرب» في تحقيق مشاركة متطوّعي الشركات في المنطقة، برزت بعض العوامل التي تستحق التقدير:

- ربح متبادل لجميع المعنيين:
- برنامج «إنجاز العرب» هو حالة ربح متبادل لجميع المعنيين به. وتتوزع الفوائد التي يحصدها أصحاب المصلحة على الشكل الآتي:
- المدارس والجامعات: تحصل على برامج إضافية تزيد من التزام الطلاب وقدراتهم والإحساس بالرضى لدى أولياء الأمر. وتُتاح الفرصة أمام الإدارة والطلاب للتواصل الإلكتروني مع أبناء المنطقة والوطن. وفي بعض الحالات، تدعم الشركات المدارس والجامعات. فلا تتقاضى منها أي رسم لقاء مشاركتها في البرنامج.
  - المدرّسون: يتوقّفون عن ممارسة مهامهم التعليمية ويشاركون في النموذج التفاعلي للتدريس.
  - الطلاب: يستمتعون بمعلومات تفاعلية من خارج المنهج التعليمي، وبعيداً عن ضغط العلامات والامتحانات. ويمنحهم البرنامج مهارات عملية ومعرفة تفيدهم في حاضرهم ومستقبلهم، ما يجعلهم أكثر تركيزاً على المنحى الوظيفي، وأكثر اندفاعاً وثقافة في الموضوعات المتعلقة بالأعمال. ويستفيدون أيضاً من التفاعل مع متطوّعين قد يطمحون إلى محاكاتهم لأنهم القدوة في العمل المهني. وتسهم التجربة بأكملها في تعزيز رغبتهم في متابعة دراستهم تأمينا لمستقبلهم.
  - متطوّعو الشركات: يستمتعون بالتفاعل مع الشباب، ويشعرون بالرضى حيال قيامهم بعمل جيد لمجتمعاتهم، ويكتسبون مهارات جديدة وثقة في إعطاء العروض، وإدارة ورش العمل، والتيسير والقيادة. كما يحصلون على التقدير، وعلى استراحة من أعمالهم الروتينية، وأحياناً على إشارة إيجابية

في ملفهم التوظيفي.  
 - الشركات: تحصل على موظفين ذوي مهارات أفضل وثقة بالنفس أعلى وتقدير للذات أكبر. كما أنها تكسب مجموعة من الموظفين المستقبليين مع جهوزية أكبر للعمل.  
 - الوزارات الحكومية (التعليم، الشباب والرياضة، الاقتصاد والتجارة) أصبحت من داعمي «إنجاز» الناشطين، لأن البطالة أمست مشكلة رئيسة في العديد من بلدان المنطقة، أظهرت الحكومات دعماً متنامياً لبرامج «إنجاز» التي تحسّن فرص توظيف الشباب وتزيد من اهتماماتهم في ريادة الأعمال.  
 - أصحاب المصلحة: يستفيدون من مجتمع يعلو في مكوناته المختلفة حسّ المشاركة المدنية والمسؤولية الاجتماعية.

#### • شبكة أعمال «إنجاز»:

استخدمت «إنجاز العرب» نفوذ القياديين في مجال الأعمال، في دولة ما، للمساعدة في الوصول إلى الشركات في دول المنطقة، وذلك من خلال إشراك الشركات العربية والمتعددة الجنسيات، وحثها على دعم «إنجاز» في الدول الأخرى.

#### • رعاية كبار الشخصيات في مختلف البلدان العربية:

حرصت «إنجاز العرب» على إدراج كبار الشخصيات في بلدان متعددة في المنطقة في قيادتها الوطنية. وتعمل «إنجاز» بالتالي تحت رعاية صاحبة الجلالة الملكة رانيا العبد الله في الأردن، أمّا الرئيس التنفيذي لإنجاز البحرين فهي صاحبة السموّ الشيخة حصة بنت خليفة آل خليفة. وتعمل «إنجاز» بالتعاون مع وزارة التعليم في جميع البلدان المتواجدة فيها ممّا يؤهلها دخول المدارس الخاصة والعامة على حدّ سواء.

#### • التعاون مع منظمات أخرى:

تتعاون «إنجاز» مع منظمات أخرى تماثلها من أجل تطوير مبادرات خاصة وتقديمها تلبي أهدافها.

#### • الشركات المتعددة الجنسيات:

تمّة قائمة من الشركات تؤمّن متطوعين لـ«إنجاز»، وتشمل عدداً كبيراً من الشركات المتعددة الجنسيات، والتي يحفل تاريخها بالعمل التطوعي للموظفين حول العالم.

يعدّ «سي تي بنك» أحد الأمثلة على ذلك، فهو شريك عالمي لمنظمة جونيور

أتشيفمنت العالمية ويرد على جدول الشركات الداعمة لـ«إنجاز» في مختلف البلدان العربيّة. وفي العام 2009، أعلنت كل من سيتي بنك ومؤسسة سيتي عن التزامهما بمنحة قيمتها مئتا مليون دولار تمتد على مدى عشر سنوات وتستخدم في التعليم المالي العالمي، وفي استحداث مكتب لتعليم العلوم الماليّة، بالإضافة إلى مبادرة عالميّة مصمّمة لتشجيع موظفي «سيتي بنك» و«مؤسسة سيتي» الذين يبلغ عددهم 300.000 موظف حول العالم - على تكريس وقتهم في سبيل دعم التعليم المالي وغيرها من القضايا الخيريّة. ويمكن للموظفين ضمن إطار المبادرة الجديدة، أخذ يوم عمل كعطلة للتطوُّع في منظمات لا تبغي الربح في مجتمعهم. وكان لهذه المبادرة وتوابعها فوائد واضحة لـ«إنجاز». وكما أشار محمّد الشروقي، المدير العام في الشرق الأوسط والرئيس التنفيذي لـ«سيتي» في الإمارات العربيّة المتّحدة، إنّ «أهداف جونيور أتشيفمنت تتماشى مع جهود «سيتي» و«مؤسسة سيتي» لدعم التعليم المالي وريادة الأعمال حول العالم». وعلى المستوى المحلي، أضاف: إنّ «تحالفنا الاستراتيجي مع «إنجاز» / الإمارات العربيّة المتّحدة، يعني أنّ المزيد من الطلاب في الإمارات سيكتسبون المهارات الحياتيّة اللازمة ويتعرّفون إلى عالم الأعمال بشكل صحيح ممّا يساهم في نجاحهم في المستقبل» (سيتي بنك يشارك في برنامج يوم وظيفة الظل، 2009). تُعزّز مثل هذه الشراكات العمل التطوُّعي عبر الشركات في المنطقة، وتوفّر نماذج متعدّدة الجنسيات تحثّدي بها الشركات العربيّة.

شكّلت مشاركة المرأة في برامج التطوُّع مثلاً على إنجازات المرأة البحرينيّة وقدراتها في مختلف قطاعات العمل

#### • قضايا الجندر:

على الرّغم من أنّ مسألة الجندر ليست محطّ تركيز لدى «إنجاز العرب»، إلا أنّ برامجها مفتوحة للرجال والنساء على حدّ سواء، طلاباً ومتطوِّعي شركات، الأمر الذي يُوفّر الفرص والنماذج القدوة للشابات العربيّات. وهو ما نوهت به المؤسّسة العامّة للموانئ البحريّة، حين عرضت حالة المديرّة التنفيذيّة البحرينيّة السيّدّة صفاء التاجر، رئيسة خدمات المستأجر، في منطقة البحرين، والتي انضمت إلى لائحة المتطوِّعين المشاركين في وحدات التدريس التابعة لـ«إنجاز» / البحرين» مهن ذات هدف» «Careers with a purpose».

دلالة على التزام «المؤسّسة العامّة للموانئ البحريّة» لتعزيز دور المدراء التنفيذيين من النساء من ضمن المؤسّسة، بالإضافة إلى التواصل مع المجتمع، والمشاركة في مبادرات الاستثمار الشبّابية، شكّلت مشاركة المرأة في برامج التطوُّع مثلاً على إنجازات وقدرات المرأة البحرينيّة في مختلف قطاعات العمل.

### 3.1.2. تأثير «إنجاز» في العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة العربية

من المهم أن نأخذ بعين الاعتبار تأثير «إنجاز العرب» في العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة، لأنها من أولى المنظمات التي جندت متطوعي الشركات وأشركتهم في أنحاء المنطقة العربية كلها.

تقوم «إنجاز» بإشراك عدد قليل من المتطوعين من ذوي الاختصاص الذين يُقدّمون الدعم القانوني والإعلامي لـ «إنجاز» في مجالات المحاسبة. إن حاجة «إنجاز» إلى المتطوعين تكاد لا تنضب بهدف إيصال برامجها إلى المدارس والجامعات، وتوفير فرص عمل الظل، لتدريب فرق ريادة الأعمال وتعليمهم، وللتحكيم في المسابقات التي تعدها. وتحتاج «إنجاز» لتنفيذ هذه الفرص التطوعية إلى نوع محدد من المتطوعين، من ذوي المستوى الإداري المتوسط والعالي، ومن مستوى الرؤساء التنفيذيين.

وتجدر الإشارة إلى أنه، وبعد دراسة عدد من الحالات حول التطوع عبر الشركات، فإن مستوى الالتزام الذي يظهر عند «إنجاز» تجاه العمل التطوعي عبر الشركات نادر في الوطن العربي حالياً. وبشكل عام، فإن المنظمات التي لا تبغي الربح والمؤسسات الخدمائية، كالمستشفيات ودور الأيتام والبرامج المخصصة لذوي الإعاقات الجسدية والعقلية، سعت لتأمين دعم من الشركات، والحصول على هبات مالية وعينية. وفي بعض الحالات، تبحث هذه المنظمات أيضاً عن متطوعين من ذوي الاختصاص لدعم المنظمة، وتقديم الاستشارات القانونية، وخدمات المحاسبة، والدعم الإعلامي. إلخ. لكن، وبشكل عام، لا تزال المعرفة بقيمة التطوع عبر الشركات في بداية البدايات، وعليه فإنه من المصلحة العامة أن يتم التحفيز لإعادة إنتاج نموذج «إنجاز» بهدف إشراك المزيد من المتطوعين من الشركات، لمساعدتها في تحقيق أهدافها.

### 3. الدعم الممنوح للبنية التحتية للعمل التطوعي

يشير دعم البنية التحتية للعمل التطوعي عبر الشركات إلى دعم تطوع الشركات كلها، لا لشركة واحدة أو منظمة واحدة فقط. ويمكن أن يشمل:

- الترويج للعمل التطوعي عبر الشركات.
- تدريب الشركات حول كيفية تطوير برنامجها.
- تدريب المنظمات حول كيفية إشراكها في العمل التطوعي.
- تطوير فرص العمل التطوعي.
- وصل الشركات مع الشركاء المجتمعيين الذين يُقدّمون هذه الفرص.
- تسهيل التواصل، مثلاً تأسيس مجلس للعمل التطوعي عبر الشركات.
- جوائز لتكريم برامج العمل التطوعي عبر الشركات النموذجية.

هناك مؤسستان يُحتذى بهما لما تقدّمانه من دعم للبنية التحتية للعمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة العربية، ومقرّهما في الإمارات العربية المتّحدة، وهما: Engage دبي، وجمعية متطوعي دبي Volunteer in Dubai.

### 1.3 Engage دبي

إن Engage دبي هي المثال الأفضل في المنطقة العربية لدعم البنية التحتية للعمل التطوعي للموظفين. وهي مبادرة أسّسها في تشرين الثاني / نوفمبر 2008 مركز «أخلاقيات الأعمال»، وهو قسم من غرفة دبي للتجارة والصناعة. وقد استُحدث المركز بدوره في العام 2004 بهدف مساعدة أعضائه على اعتماد ممارسات تجارية مسؤولة تدعم الإنتاجية والتنافسية، كما ومساعدتهم على تنفيذ البرامج الواسعة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات والتي تشمل: أخلاقيات الأعمال، تقارير الاستدامة، وحوكمة الشركات corporate governance.

Engage دبي هي جزء من برنامج إنغايج Engage التابع لمنظمة «بزنس إن ذا كوميونيتي» (BITC) Business in the Community ومقرّها لندن، والتي باشرت أعمالها في العام 2002 وتنشط حالياً في 20 مدينة، غالبيتها في أوروبا، وأيضاً في بيجينغ، هونغ كونغ، إسطنبول، جوهانسبورغ، سانتياغو، ودبي وهي المدينة المشاركة الوحيدة من الوطن العربي.

تتضمّن برامج غرفة دبي «شبكة غرفة دبي للاستدامة»، التي تجمع قادة الشركات الأضخم في الإمارات العربية المتّحدة، بهدف تطوير الدور القيادي للمسؤولية الاجتماعية للشركات، وتبادل الممارسات الفضلى، وتطوير ثقافة المسؤولية الاجتماعية للشركات في جميع أنحاء البلاد.

لا يُشترط أن تكون الشركات عضواً في «شبكة غرفة دبي للاستدامة» كي تشارك في Engage دبي، إلا أنّ كلا البرنامجين تابعان لغرفة دبي، ويشدّدان على أنّ تطويع الموظفين هو عنصرٌ أساسيٌّ ومهمٌّ من عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات.

تعرف Engage دبي العمل التطوعي للموظفين على أنه: «حشد وتجنيد للوقت والمهارات والطاقة والموارد الخاصة بالموظفين للمساهمة في المجتمع». ويشمل هذا التعريف:

- التزامات مستمرة طويلة الأمد.
- المهام القصيرة المدى القائمة على المهارات.
- نقل المهارات.
- مشروعات «تحدّ» قائمة على العمل الجماعي.
- مشروعات تحت رعاية الشركة.

• إعارة الموظّفين (تدفع الشركة راتب الموظف وتأذن له أن يعمل كمتطوِّع في مكانٍ آخر).

يُعدُّ الموقع الإلكترونيّ الفوائد التالية للشركات التي تنضمُّ إلى Engage دبي:

- التعرّف إلى شركات عالميّة ومحليّة تُظهر بوضوح الممارسات الفضلى في الاستثمار الاجتماعيّ في المجتمعات.
- زيادة الاندفاع لدى الموظّفين من خلال إغناء التوازن في حياتهم العمليّة.
- رفع جاذبية توظيف أفضل المهارات.
- فرص تواصل جديدة مع الشركات والمنظّمات ذات التوجّه المتشابه.
- بناء سمعة جيّدة وإيجابيّة في السوق المحليّ.
- تيسير تطوير الموظّفين الشخصي والمهاريّ.

انطلاقاً من التعريف المنشور على الموقع الإلكترونيّ ومن خلال الإعلام، تشمل الخدمات التي تقدّمها «Engage دبي» لدعم العمل التطوعي للموظّفين في دبي الأمور الآتية:

- التدريب وموارد تطوير البرنامج التطوعي عبر الشركات (الموارد متوافرة على موقع غرفة دبي الإلكترونيّ، وموقع منظمة «بزنس إن ذا كوميونيتي» BITC الإلكترونيّ، وفي الندوات التابعة لها).
- التدريب والموارد لمساعدة شركاء المجتمع على تحقيق مشاركة فعّالة لمتطوعي الشركات.
- الربط بين الشركات وشركاء المجتمع (الوساطة).
- تنسيق المشروعات التطوعيّة المشتركة.
- متابعة ساعات التطوُّع لكلّ شركة، وعدد الساعات، وعدد الأشخاص المتأثرين مباشرةً، من خلال الانخراط في المشروعات الاجتماعيّة.
- تقدير الشركات والمتطوِّعين.
- تقديم الوسائل للشركات لتسجيل برامج تطوُّع الموظّفين الخاصّة بها وتقييمها.
- إجراء بحوث حول العمل التطوعي عبر الشركات.
- تغطية إعلاميّة على الإنترنت، وفي الصحافة المطبوعة من خلال البيانات الصحافيّة، وفي مجلتها الخاصّة: «سي أس آر اليوم» التي تسلط الضوء على إنجازات Engage دبي، بالإضافة إلى تغطية أشكال أخرى للمسؤوليّة الاجتماعيّة للشركات والتطوُّع في الإمارات العربيّة المتّحدة.

نظّمت غرفة دبي ندوتين للعموم في غاية الأهميّة لهذه الدراسة في 2010 و2011.

ندوة 2010: ندوة عامة وحوار مفتوح حول «الممارسات الجيدة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات وحوكمة الشركات»:

ركّزت هذه الندوة، على القضايا الواسعة حول المسؤولية الاجتماعية للشركات، وعلى التطوع الذي يربطه الموظفون، لذلك اعتبرت كعنصر من عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات. وكرّمت الندوة الشركات وموظفيها ممن شاركوا في برنامج Engage دبي، ولحظت أن البرنامج نجح في السنة الأولى من عمله في تحقيق أكثر من 150 ساعة تطوع من الشركات التي استقطبها. (ندوة غرفة دبي تناقش الممارسات التجارية المسؤولة، 2010).

ندوة 2011: «الانخراط في النشاطات الاجتماعية والعمل التطوعي»:

ركّزت الندوة بصورة رئيسة على تطوع الموظفين، وتضمنت تدريباً متقدماً حول تطوع الموظفين كجزء من استراتيجية الأعمال في الشركة، مع فوائد واضحة للشركات والموظفين والمجتمع. وقدمت الندوة أمثلة واقعية وفرصة للتواصل وتبادل أفضل الخبرات. وقد كرّمت الندوة المشاركين في برنامج Engage دبي في خلال حفل خاص على هامش الندوة، كما فعلت في العام 2010. وسلط الحفل الضوء على إسهامات 315 متطوعاً من 26 شركة تم تكريمهم، وأسهموا في التأثير الإيجابي في حياة 2100 شخص من خلال مشاركتهم في المشروعات المجتمعية.

واعتبر الدكتور بلعيد رتاب، رئيس قطاع البحوث الاقتصادية وتنمية الأعمال المستدامة في غرفة دبي خلال الندوة:

«إن المشاركة الاستراتيجية في المجتمع تساعد الشركات على خلق التأثير الأعمق على المجتمع، من خلال إعطاء الأولوية للمبادرات الأكثر ارتباطاً باستراتيجية عمل الشركة الأساسية، ومنتجاتها، وخدماتها وأصحاب المصلحة. ويشكل العمل التطوعي للموظفين، بالإضافة إلى ما سبق، أداة استراتيجية لتعزيز مهارات الموظفين وتحفيزهم».

(غرفة دبي تسلط الضوء على قيمة الانخراط في النشاطات الاجتماعية والعمل التطوعي للموظفين، 2011).

### 1.1.3.1. نشاطات التطوع Engage دبي في العام 2011:

- شباط / فبراير: أقامت مجموعة Engage شراكة مع «مركز النور لتدريب الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة»، وأسهمت بأكثر من 1000 ساعة تطوع في إدارة حفل جمع التبرعات الأساسي للمركز، «مهرجان المرح للعائلة» Family Funfair.

- نيسان / أبريل - أيار / مايو: الشباب واستدامة التعليم - خلال برنامج «كلية ليوم واحد»، تمت دعوة متطوعين لمحاضرة الطلاب في جامعة دبي، ولنقل تجربة حقيقية ووجهات نظر حول الاستدامة، والاحتباس الحراري، وأخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالشركات في الإمارات العربية المتحدة.

- حزيران / يونيو: من ضمن 24.258 متطوعاً دولياً، شارك 207 متطوعين من الشركات المتعاونة مع Engage دبي في مبادرة «يوم اعط واحصد 2011». وقد شاركوا في العروض، والحلقات الدراسية، ومناقشات الطاولة المستديرة في المدارس والجامعات وجمعيات خيرية محلية ومجموعات مجتمعية، تركزت حول تهيئة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة لاكتساب المهارات والتدريبات ذات الصلة، والتي تخولهم دخول سوق العمل.

- تشرين الثاني / نوفمبر: نظم Engage دبي معرض الصحة للموظفين وعائلاتهم - حيث أدار المعرض حصرياً متطوعون من شركات مشاركة في برنامج Engage دبي. ودمج المعرض ناحيتين من المسؤولية الاجتماعية للشركات: العمل التطوعي عبر الشركات والاهتمام بصحة الموظفين ورفاههم (معرض ناجح لغرفة دبي حول صحة الموظفين، 2010).

ويسلط مقطع فيديو على موقع اليوتيوب بعنوان «المستشفى الكندي التخصصي في Engage دبي» الضوء على تطوع الموظفين في معرض الصحة (CSH in ENGAGE Dubai. 2011).

- أتاحت مجموعة Engage دبي الفرصة أمام 1500 متطوع للمشاركة في حملات التبرع بالدم التابعة لوزارة الصحة. وتحول العديد من هذه المبادرات إلى نشاطات سنوية تنظمها Engage دبي مع الدعم التطوعي من الشركات الأعضاء.

### 2.1.3. الشركات المساهمة :

في ما يلي عرضٌ للشركات المساهمة كما هي مذكورة على صفحة Engage دبي على الموقع الإلكتروني لمنظمة «بزنس إن ذا كوميونيتي» (BITC)، وللشركات

|                                     |                               |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| 1. ABB FZ-LLC                       | 1. أي بي بي أف زاد-أل أل سي   |
| 2. Al Ghurair Investment- LLC       | 2. الغرير للاستثمار-أل أل سي  |
| 3. Aramex                           | 3. أرامكس                     |
| 4. *Barclays Bank                   | 4. *باركليز بنك               |
| 5. *CHEP- Equipment Pooling Systems | 5. *تشيب- أنظمة تجميع المعدات |

|  |  |
|--|--|
| 6. Chicago Maintenance and Construction  | 6. شركة شيكاغو للصيانة والإنشاءات (ذ.م.م).           |
| 7. *Clifford Chance                      | 7. *شركة كليفورد تشانس آل أل بي،                     |
| 8. Crown Relocations                     | 8. شركة كراون لإعادة النقل                           |
| 9. *DLA Piper Middle East LLP            | 9. *شركة دي آل آي بيبر الشرق الأوسط                  |
| 10. *Dnata                               | 10. *دنا تا  |
| 11. Dubai Properties Group               | 11. مجموعة دبي للعقارات                              |
| 12. *Dubai Aluminum (DUBAI)              | 12. * شركة دبي للألمنيوم المحدودة (دوبال)            |
| 13. Emirates National Oil Company (ENOC) | 13. شركة نفط الإمارات الوطنية المحدودة - إينوك       |
| 14. *EnPark                              | 14. * مجمع الطاقة والبيئة انبارك                     |
| 15. *FEDEX                               | 15. * فيديكس   |
| 16. *Freshfields Bruckhaus Deringer      | 16. * فريش فيلدز برُكهُوس ديرينجر آل إل بي           |
| 17. *GE Energy FZE                       | 17. * جنرال إلكتروك للطاقة - المنطقة التجارية الحرّة |
| 18. *Hilton Dubai Jumeirah               | 18. * هيلتون دبي جميرا                               |
| 19. Horeca Trade                         | 19. هوريكا ترايد                                     |
| 20. Khadamat                             | 20. خدمات  |
| 21. *KPMG                                | 21. * كيه بي أم جي للخدمات المهنية                   |
| 22. *Liquid of Life                      | 22. * ليكويد أوف لايف - سائل الحياة                  |
| 23. Mashreq Bank                         | 23. بنك المشرق                                       |
| 24. QBG Services                         | 24. كيو بي جي للخدمات                                |
| 25. *Serco                               | 25. * شركة سيركو                                     |
| 26. SRB-UAE                              | 26. أس آر بي- الإمارات العربية المتحدة               |
| 27. *Starbucks                           | 27. * ستاربوكس                                       |
| 28. TNT                                  | 28. تي أن تي   |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| 29. *Unilever               | 29. * يونيليفر                                    |
| 30. *Union National Bank    | 30. * بنك الاتحاد الوطني                          |
| 31. *WSP                    | 31. * دابليو أس بي (للاستشارات الهندسية والتصميم) |
| 32. Xpertize United         | 32. إكسبرتييز يوناييتد                            |
| 33. *Zayed University – ICE | 33. * جامعة زايد- معهد تطوير المجتمع              |

التي ترد أيضاً على موقع Engage دبي الإلكتروني والمحدّدة بعلامة النجمة (\*). أمّا الشركات المشار إليها بخطّ فهي شركات «عربية» بمعنى أنّ مقرّها هو في الدول العربية.

من ضمن الشركات الـ 30 المُدرّجة أعلاه، هناك 18 شركة متعدّدة الجنسيّة ومقرّها خارج المنطقة، وغالبيّتها ملتزمة ببرامج لتطويع الموظفين، و15 شركة هي شركات عربيّة.

وورد في شهر شباط / فبراير 2010، عن مدير المشروعات لدى «بيزنيس إن ذي كوميونيتي» - المملكة المتّحدة، السيّدّة ماريا خوسيه سوبيللا، حول Engage دبي الآتي:

«منذ إطلاقها في أواخر العام 2008، بادرت Engage دبي التي تديرها غرفة دبي، وفي خلال عام واحد وبضعة أشهر، إلى جمع برنامج تطويع موظفي الشركات، بين شركات ومنظّمات المجتمع المحليّ في أنحاء دبي كافة، وهدفه تحسين نوعيّة التزام الموظفين بالمشاركة المجتمعيّة وحجم التزامهم. ينمو هذا البرنامج في الحجم والتأثير، مُظهرًا مجموعة من الشركات الرائدة [التي تشارك في العمل التطويعي على الصعيدين المحلي والعالمي]» (غرفة دبي، 2010).

تقدّم مبادرة Engage دبي أفضل دعم للبنية التحتيّة وأشملها لتطويع الموظفين في المنطقة العربيّة، وهو قائم على فهم كامل لتطويع الموظفين كعنصر مهمّ من المسؤوليّة الاجتماعيّة للشركات. وتستمدّ Engage دبي خبرتها أساسًا من انتمائها إلى برنامج Engage العالميّ التابع لمنظمة «بزنس إن ذا كوميونيتي» (المملكة المتّحدة). وفي حين تقدّم أغلبيّة الدعم للشركات المنتسبة إلى Engage دبي، فإنّ بعض حلقاتها الدراسيّة هي منتديات مفتوحة، مواردها على الإنترنت وتقارير البحث متوافرة للعموم. لكن لسوء الحظ، لا تقدّم Engage دبي خدماتها خارج دبي، ولا حتى في إمارات أخرى من ضمن الإمارات العربيّة المتّحدة، ولا في بلدان المنطقة العربيّة.

### 2.3. جمعية متطوعي دبي Volunteer in Dubai

جمعية متطوعي دبي هي منظمة لا تبغي الربح أسست في العام 2008 بهدف تسهيل إيجاد فرص التطوع للأشخاص الذين يودون التطوع من جهة، وفتح المجال من جهة أخرى أمام المنظمات في دبي لكي تجد حاجتها من المتطوعين. وتتضمن فرص التطوع هذه إمكانية التطوع سواء في احتفالات أم في مشروعات.

ونجد على الموقع الإلكتروني للجمعية قسماً خاصاً بالشهادات الحية وآخر يتعلق بالأسئلة الأكثر تكراراً. ثم يتوزع كل قسم إلى ثلاثة أجزاء رئيسية هي: المتطوعون، الجمعيات الخيرية، الشركات.

- المتطوعون: تُعلم جمعية متطوعي دبي المتطوعين الذين تسجلوا على الموقع الإلكتروني عن فرص التطوع المناسبة لهم من حيث الوقت والمهارات المطلوبة.

- الجمعيات الخيرية: تساعد جمعية متطوعي دبي الجمعيات الخيرية على تجنيد المتطوعين وإشراكهم وإدارتهم. وتساعد أيضاً في التخطيط لجمع التبرعات وتنظيم الحملات، وتشبّكها بالشركات التي يمكنها تقديم الدعم لها، وتدير «قائمة الأمانى» التي تحتاجها الجمعيات، والتي يستطيع الآخرون تقديمها.

- الشركات: تقدّم جمعية متطوعي دبي إلى الشركات خدمات متنوّعة وعديدة، ويُساعد معظمها على تحقيق أهدافه الخاصة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات، وبعضها الآخر متّصل بالعمل التطوعي عبر الشركات.

وتشمل الخدمات المقدّمة عبر الشركات ما يلي:

- تحثّ جمعية متطوعي دبي الشركات على تشجيع موظفيها على التطوع، وتقدّم لها فرص التطوع الملائمة.
- تدعم جمعية متطوعي دبي جمع التبرعات والأعمال الخيرية التي تنظمها الشركات، وتقدّم المساعدة غير المتحيّزة إلى المنظمات التي هي في حاجة ملحة للمساعدة، وتساعد الشركات على التعامل مع القوانين ذات الصلة في الإمارات العربية المتحدة.
- يمكن أن تُحدث جمعية متطوعي دبي فرصة لتطوع طاقم شركة واحدة فقط، ولكنها من ناحية أخرى لا تحجز حدثاً بأكمله لشركة واحدة هدفها التطوع فيه.
- تُبقي جمعية متطوعي دبي الشركات على علم بفرص التطوع الجديدة.
- جمعية متطوعي دبي تُتابع نشاطات متطوعيها المسجلين وساعات تطوعهم، ويمكنها زيادة عدد الساعات للموظفين كافة في الشركة التي

- يكونوا مسجلين فيها، وتحديد العضو القائم بواجبه الاجتماعي على الوجه الأكمل في حال أعطي الموظفون الإذن بمشاركة شركتهم في المعلومات.
- في حال نظمت الشركة حفلاً لدعم قضية إنسانية، تقوم جمعية متطوعي دبي بتنسيق كل حاجات اليد العاملة، وفي يوم الحفل تجنّد المتطوعين، وتحضهم، وتزودهم بالمعلومات اللازمة، وتذكرهم بموعد النشاط للحد من تغيّبهم؛ وفي حال انسحاب بعض الأشخاص تؤمّن بدائل عنهم.
  - في حين أنّ جمعية متطوعي دبي لا تتقاضى أيّ مقابل لخدمات العمل التطوعي عبر الشركات، فإنها تتقاضى من شركات القطاع الخاصّ بدلاً عن «المشورة والخبرة والإبداع». ويمكن لجمعية متطوعي دبي أن تزود حفلاً تطوعياً لشركة ما بفريق لإدارة المتطوعين، فيقوم بتسجيل المتطوعين، والمساعدة في إدارة الحدث، وحتى المساعدة في دورات توجيهية ما قبل الحدث.
  - جمعية متطوعي دبي يمكن أن تؤمّن أيضاً المتطوعين للمشاركة في حدث غير خيريّ مقابل هبة لجمعية خيرية تختارها هي، أو يختارها المتطوعون أنفسهم.

تُساعد جمعية متطوعي دبي على إيجاد فرص التطوع لموظفي الشركات، فتدير الحدث، وتُنظّم الحِصص التوجيهية وتحفظ السجلات. كما أنّها تؤمّن متطوعين غير موظفين لحفلات جمع التبرّع التي تقيمها الشركة، والتي قد تنجح مع أو من دون تطوع الموظفين. في حين لا تقدّم جمعية متطوعي دبي نفسها كوسيط للعمل التطوعي عبر الشركات، فهي تقدّم العديد من الخدمات التي يُقدّمها الوسطاء في بلدان أخرى. ومن المؤكّد أنّها تعالج حاجات الشركات التي يزداد اهتمامها بشكل مطرد بإشراك موظفيها في العمل التطوعي عبر الشركات، ولكنها لا تملك الوقت، أو الخبرة أو العلاقات لإدارة هذه العملية. ومع ذلك، لا يوجد أيّ دليل عمّا إذا كانت جمعية متطوعي دبي تدرب الشركات حول كيفية تجنيد المتطوعين من الشركات أو إدارتهم.

وتجدر الإشارة هنا إلى أنّ مؤسّسة «إنجاز الإمارات العربية المتّحدة» ليست مُدرّجة على لائحة المنظمات المنتمية إلى المشروعات التابعة لجمعية متطوعي دبي، آخذين بعين الاعتبار أهمّيتها كمنظمة ملتزمة بالعمل التطوعي عبر الشركات في الإمارات العربية المتّحدة وعلى نطاق أوسع في جميع أنحاء المنطقة العربية. من المُحتمل ألا تكون «إنجاز» INJAZ بحاجة إلى هذه الخدمات، إذ إنّها تقوم، وبشكل مستقل، بالاتصال بالشركات للمشاركة في برامجها، ولكن هذا الغياب عن المشاركة في نشاطات أو برامج جمعية متطوعي دبي يعني أنّ العمل التطوعي الذي

تنفذه «إنجاز» لا يُحتسب من ضمن نشاطات أو سجل ساعات التطوع التي تقوم بها جمعية متطوعي دبي.

### 3.3. أشكال الدعم الأخرى للبنية التحتية

بالإضافة إلى المؤسسات المذكورة أعلاه، برزت بعض الأحداث والوكالات التي قدّمت مستوى معيناً من الدعم للبنية التحتية الخاصة بالعمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة. وقد خصّص مؤتمر «الرابطة الدولية للجهود التطوعية الإقليمية الأول حول التطوع في المنطقة العربية»، والذي عُقد في بيروت في آذار/ مارس 2011، محوراً حول العمل التطوعي عبر الشركات، كما وللتدريب الذي وفّره «المجلس الدولي للبرامج التطوعية عبر الشركات» التابع للرابطة الدولية للجهود التطوعية. ومن المرجح أن المؤتمرات الإقليمية المستقبلية، والمقرّر عقدها كل سنتين، سوف تشمل تدريبات مماثلة حول العمل التطوعي عبر الشركات. أمّا «جمعية خدمات التطوع» التي نظمت هذا المؤتمر فقد قدّمت التدريب باللغتين العربية والإنكليزية، حتى أنها أسّست «المجلس اللبناني للتطوع عبر الشركات» الذي نشط في الفترة 2002 – 2006. وحلت جمعية «تعلم الاهتمام»، التي أنشئت العام 2012 محل «جمعية خدمة التطوع» من حيث تقديم التدريب وتأمين الاستشارات للشركات ولشركائها في المجتمع العربيّ حول مختلف نواحي العمل التطوعيّ عبر الشركات. فضلاً عن ذلك، قامت بعض الشركات بتوظيف مستشارين محترفين من خارج المنطقة لمساعدتها على تطوير برامجها. وتجدر الإشارة إلى أنّ أغلب المؤتمرات حول المسؤولية الاجتماعية للشركات في المنطقة لم تُدرج بوضوح العمل التطوعي عبر الشركات من ضمن برامجها، وإن برزت بعض الاستثناءات، وتوافرت بعض المراجع حول العمل التطوعي عبر الشركات خلال العروض التي أُجريت في تلك المؤتمرات. وفي السياق عينه، لم تشمل برامج جوائز المسؤولية الاجتماعية للشركات في المنطقة فئة خاصة بالعمل التطوعي عبر الشركات، ولم تُدرج أيضاً كمعيار لتحديد الفائزين.

لا تزال المعلومات حول واقع الحكومات أو دورها في دعم العمل التطوعي عبر الشركات نادرة

## 4 - دعم الحكومات للعمل التطوعي عبر الشركات

عند المباشرة بهذه الدراسة، لم نجد سوى القليل من المعلومات حول دعم الحكومات للعمل التطوعي عبر الشركات. وعلى حدّ علمنا لم يتوافر أيّ دليل عن سياسات رسمية اعتمدها أيّ حكومة وطنية عربية، أو وزارة، أو غيرها من الدوائر الحكومية، لجهة توفير الحوافز أو التدريب، أو أيّ دعم آخر للبنية التحتية. مع ذلك، وُجدت بعض الأمثلة من اعتراف رسمي بأهمية العمل التطوعي عبر الشركات، والتي سوف يتمّ عرضها أدناه:

#### 1.4. وزارات التعليم العربية

يرتبط بـ«إنجاز» INJAZ المثل الأول لدعم الحكومة للعمل التطوعي عبر الشركات، ففي الدول العربية الخمس عشرة المتواجد فيها برنامج «إنجاز»، سمحت وزارات التعليم للمتطوعين من الشركات، الذين يُقدّمون برامج «إنجاز»، بالوصول إلى المدارس العامة. واعترفت بالإسهامات المميزة التي يُقدّمها هؤلاء المتطوعون وبدورهم كمتطوعين، ومدربين وكمثال يُحتذى به. ولكن بما أن التراخيص مُنحت لبرنامج «إنجاز» لا للشركات المعنية، فإن هذا المثال ليس سوى دعم غير مباشر للعمل التطوعي عبر الشركات.

#### 2.4. مدرستي Madrasati

المثل الثاني لدعم الحكومة هو «مدرستي»، وهي مبادرة أردنية أطلقتها صاحبة الجلالة الملكة رانيا العبد الله في نيسان / أبريل 2008 بهدف خلق شراكة بين القطاعين العام والخاص ومنظمات المجتمع المدني التي لا تبغي الربح في مبادرة إعادة تأهيل 500 من المدارس الحكومية في جميع أنحاء البلاد. أما الهدف الرئيس لهذه المبادرة فهو ترميم المباني والبنية التحتية في هذه المدارس، وتحسين برامجها التعليمية. ويستهل الكلام موقع «مدرستي» الإلكتروني قسم «كيف يمكنكم المساهمة» بمناشدة الشركات الخاصة، مقترحا عليها:

- رعاية مدرسة أو أكثر مالياً.
- توفير تبرعات عينية.
- دعم واحدة أو أكثر من منظمات الشراكة بهدف تنفيذ برامج التنمية الاجتماعية في المدارس الخمسمائة المستهدفة.
- إشراك موظفيها بالتزام طويل الأمد يُمكنها من الإسهام في المبادرة.

ويعرض الموقع الإلكتروني بعض سبل المساعدة الممكنة للبند (د) من خلال العمل التطوعي عبر الشركات:

- المشاركة في التخطيط والإدارة كجزء من اللجنة الاجتماعية.
- تدريب المعلمين والطلاب على الكمبيوتر والمهارات الأخرى المطلوبة.
- المشاركة في برامج مثل «إنجاز».
- تعليم الطالب المحتاج إلى مساعدة إضافية.
- دعم نشاطات لانهجية مثل الرياضة والرحلات الميدانية.

(<http://www.madrasati.jo/site.html>)

#### 3.4. بلدية دبي

المثل الثالث لدعم الحكومة هو مثل بلدية دبي، التي نظمت حملة ضخمة «نظفوا

العالم» على مرّ 18 سنة متلاحقة، والتي انضمت إليها إمارات أخرى في الإمارات العربية المتحدة في السنوات الأخيرة. وحملة «نظفوا العالم» هي حملة بيئية عُقدت بالتزامن مع برنامج الأمم المتحدة للبيئة، والذي يشجّع المجتمعات في جميع أنحاء العالم على إشراك سكّانها في مشروعات تهدف إلى معالجة مشكلات بيئية محلية. وفي العام 2010، تمّ ضمّ بلدية دبي إلى «قائمة الشرف للأعضاء الدائمين» في حملة «نظفوا العالم» باعتبار أن بلدية دبي هي واحدة من بين ستة مشتركين فقط في خمسة بلدان (بالإضافة إلى إيطاليا، واليابان، وأستراليا، وهونغ كونغ) شاركوا في هذه الحملة للمدة الأطول زمنياً - لمدة 18 سنة (نظفوا العالم، 2010).

وفي العام 2011، أعلن المهندس عبد المجيد صفائي، أحد منظمي مشروع «نظفوا العالم»، أنه «خلال الحملة، قام 37.824 متطوعاً من 375 شركة خاصة، ومنظمات غير حكومية، ومجموعات مجتمعية، وجمعيات، وأندية، وفنادق، بالإضافة إلى 17 دائرة حكومية بتنظيف الشواطئ، والطرق، والمساحات المفتوحة ومواقع رئيسة عدّة تحت إشراف طاقم من قسم إدارة النفايات. بالإضافة إلى ذلك، شارك في الحملة 6.029 طالباً من 60 مدرسة وكلية حكومية و56 مدرسة وجامعة خاصة (وكالة أنباء الإمارات، 2011). لم يرد أيّ تحديد لجهة نسبة الشركات الخاصة من مجموع الشركات الـ 375 المشاركة، أو حول عدد متطوعي الشركات من ضمن الـ 37.824 متطوعاً. ولكن بيّنت مختلف البيانات الصحافية الخاصة بالشركات الفردية أنّ شركات عدّة شاركت بصورة فاعلة. وتشمل الشركات التي تمّ ذكرها في البيانات الصحافية: «شركة العين للمياه المعدنية»، و«ألفا الإمارات»، و«دولسكو» المتخصصة بخدمات إدارة النفايات، و«فندق دوسيت ثاني» دبي، و«الفجيرة للصناعات البلاستيكية»، و«مصانع المستقبل للأنايب»، و«الخليج» (Gulf)، و«أل آل سي» التابعة لمجموعة «إي تي أي أسكون غروب»، و«تيترا باك للتصدير»، و«شركة صفا للألبان والأجبان»، و«مصنع الاتحاد للصناعات الورقية»، وشركة «زينات لإعادة التدوير وإدارة النفايات».

#### 4.4. معرض ومؤتمر سلطنة عُمان للعمل التطوعي

كان دعم الحكومة للعمل التطوعي عبر الشركات ظاهراً أيضاً من خلال وزارة التنمية الاجتماعية في سلطنة عُمان. وقد أطلقت الوزارة مبادرة ضخمة تروّج من خلالها للعمل التطوعي، وذلك من خلال عقد «معرض عُمان الأوّل للعمل التطوعي»، 5-7 كانون الأوّل/ ديسمبر 2011، والمعروف أيضاً بـ «معرض العمل التطوعي والاستثمار الاجتماعي». وقد عُقدت أيضاً ندوة تزامنت مع أعمال المؤتمر تحت عنوان «الندوة الوطنية حول العمل التطوعي». وقد قامت الشركة العمانية للمعارض والتجارة الدولية (OITE) بتنظيم المعرض والندوة تماشياً مع رؤية صاحب الجلالة

السلطان قابوس بن سعيد للاحتفال بتاريخ 5 كانون الأول / ديسمبر (وهو اليوم العالمي للتطوع) واعتباره «يوم التطوع» في سلطنة عُمان، وأيضاً تكريماً للفائزين بجائزة السلطان قابوس للعمل التطوعي.

سلّطت التغطية الإعلامية للمؤتمر والندوة الضوء على مجالين رئيسيين: التطوع والمسؤولية الاجتماعية للشركات بواقع ارتباطهما بالتنمية الاجتماعية. وفي كثيرٍ من النواحي، تمّ التركيز على هذين المجالين بشكلٍ منفصل، مع تركيز أكبر على الجانب التطوعي المعني بالتطوع من خلال المدارس. أمّا الشق الخاصّ بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، فكان معنياً بجوانب المسؤولية الاجتماعية للشركات المختلفة والمتعددة. وبالتالي يمكن قراءة ذلك على الموقع الإلكتروني للمعرض:

تعي الشركات الإقليمية، وبشكل مطرد، أن المسؤولية الاجتماعية للشركات باتت من حتميات قطاع الأعمال ولم تعد مجرد أعمال خيرية

«إنّ الشركات الإقليمية تعي وبشكل مطرد أنّ المسؤولية الاجتماعية للشركات باتت من حتميات قطاع الأعمال ولم تعد أعمالاً خيرية إضافية، ويتفق عددٌ كبيرٌ من المدراء التنفيذيين حالياً على أنّ المسؤولية الاجتماعية للشركات إنّ تمت صياغتها وإدارتها بصورة صحيحة، فسوف تؤدي إلى مجموعة كبيرة من الفوائد بما فيها السمعة الطيبة للشركة والابتكار والنمو».

وتغطي المسؤولية الاجتماعية للشركات:

- ممارسات التوظيف الجيدة والتنوع في مكان العمل
- حوكمة الشركة
- التجارة العادلة في السوق
- المسؤوليات البيئية
- ممارسات تحترم حقوق الإنسان
- الاستثمار الاجتماعي (بما في ذلك أعمال تطوعية يدعمها صاحب العمل)

التطوع هو مسلكٌ لمن استطاع أن يسلكه من الأفراد، إمّا بشكل مستقلّ، أو من خلال المشاركة في مخططات الاستثمار الاجتماعي للشركة التي يعملون فيها. يقوم الفرد من خلاله بمساعدة المجتمعات الأقل حظاً، أو الإسهام في مشروعات تستحقّ الجهد. أن تصبح متطوعاً تجربة مجدية على الصعيد الشخصي تساعدك في «ردّ الجميل» لمجتمعك. ويمكن للمتطوعين أن يختاروا، مئات الفرص المختلفة من خلال الإسهام إمّا بمالهم، أو بوقتهم، أو بمهاراتهم» (وزارة التنمية الاجتماعية، 2011).

مما لا شك فيه أن العمل التطوعي عبر الشركات اعتُبر جزءاً من المسؤولية الاجتماعية للشركات، لكن لم يُسلط الضوء عليه ككيان مهم في خلال الندوة. وبالتالي، يبدو أن العمل التطوعي عبر الشركات لم يشكل نقطة تركيز محورية للشركات التي أصدرت الإعلانات المتعلقة بالندوة. لا بل بدت هذه الشركات وكأنها لا تهتم سوى بعرض دعمها المادي والعيني للعمل التطوعي من أجل التنمية الاجتماعية، بالإضافة إلى التزامها العام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، ولم تقم بأي جهد يُذكر لتسليط الضوء على العمل التطوعي لهذه الشركات. ولم ترد أي إشارة صريحة للعمل التطوعي عبر الشركات في برنامج الندوة المتوافر على صفحة الإنترنت. كما لا تتوافر أي أدلة تشير إلى منح «جائزة السلطان قابوس للعمل التطوعي» إلى شركات تتمتع ببرنامج عمل تطوعي نموذجي.

ودعمًا لهذه الملاحظة، أعلن معالي الشيخ سعد بن محمد المرضوف، وزير التجارة والصناعة، في خلال حفل إطلاق المعرض، «إن العمل التطوعي لهو عنصر مهم في المجتمعات وفي تنمية المجتمع. ومن هنا، تبرز أهمية تشجيع الأفراد وشركات القطاع الخاص ليكونوا مبدعين وليستثمروا في حقل التطوع كمسؤولية تكتسب أهمية كبيرة في دفع تقدم الوطن وشعبه» (صحيفة عُمان أوبزيرفر 2011).

يشجع هذا التصريح القطاع الخاص على دعم التطوع، ولكنه لا يشجع بصراحة الشركات على تطوير برامجها الخاصة في مجال العمل التطوعي عبر الشركات.

ويُستثنى مما سبق المقال الصادر في صحيفة «عُمان أوبزيرفر» حول مشاركة البنك الوطني العماني، والذي لا يُسلط الضوء على الدعم المالي الذي يقدمه البنك الوطني العماني إلى العمل التطوعي فحسب، بل على برنامج البنك المخصص لتطوع موظفيه أيضًا. وجاء في المقال:

«إن مشاركة البنك الوطني العماني لها تأكيد على التزام البنك المستمر بتأييد المبادرات التطوعية من خلال الاستفادة من خبرة الخدمات المالية الخاصة به في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات واستخدامها. وذلك مما يشمل تطوع الموظفين واستخدام مجموعة المهارات الخاصة بالمنظمات التي لا تبغي الربح وتقديم الدعم المالي لها أيضًا، بهدف زيادة الوعي في أن هذا العمل غير الهادف للربح هو مواطنة صالحة للشركات».

كما صرحت السيدة عائشة الخروصي، رئيسة الاتصالات المركزية والمسؤولة الاجتماعية في البنك الوطني العماني قائلة: «نحن جداً سعداء أن نكون الراعي الذهبي

لمعرض العمل التطوعي الأول في عُمان. ويفتخر البنك الوطني العُماني بدعم مبادرة صاحب الجلالة للاحتفال في الخامس من كانون الأول / ديسمبر بـ «يوم التطوع» في عُمان. ولطالما كان البنك الوطني العُماني ملتزماً في ردّ الجميل للمجتمع ودمج المسؤولية الاجتماعية للشركات في كل جانب من جوانب أعماله. وفي أوائل العام 2011، أنشأ البنك «مجموعة تطوع الموظفين». وإن موظفي البنك في صدد صياغة برنامج استراتيجي متكامل مع أهداف أساسية للأعمال وكفاءات أساسية تؤدي إلى إنشاء برنامج هادف ومستدام. وإن أعداد الموظفين ممن ينضمون إلى هذه الحركة المتنامية ما فتئت تتزايد» (Oman Daily Observer, 2011).

يبدو أنه من الممكن تحقيق المزيد لتشجيع الشركات على تسليط الضوء على العمل التطوعي عبر الشركات، وكذلك لتثقيف الشركات حول فوائده والخطوات اللازمة لتطويره.

لكن، وبغض النظر عن ذلك، تمّ الربط بصورة واضحة جداً بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والعمل التطوعي عبر الشركات. كما أنّ المشاركة الفاعلة في المعرض ساعدت الشركات على التواصل مع المنظمات التطوعية، وسهّلت دعم الشركات للجهود التطوعية التي تنفذها المنظمات المجتمعية من خلال العمل التطوعي عبر الشركات، بالإضافة إلى الدعم المادي والعيني.



## IV- توصيات

## أ. توصيات لتطوير العمل التطوعي عبر الشركات

يمكن اعتبار الأمثلة التي سلط هذا التقرير الضوء عليها رائدة في مجال العمل التطوعي عبر الشركات. فهذه النماذج من الشركات تُرشد الآخرين وتلهمهم وتحتّم على التقدّم بثبات في مسالك جديدة. وقد شارك بعض من هذه الشركات لسنوات طويلة في شكل من أشكال العمل التطوعي، وبعضها الآخر جديد في هذا المجال. ولا يرتبط نجاحها في تطوير برامج التطوع بعدد سنوات الخبرة التي تتمتع بها بقدر ما يرتبط بالتزامها ببرنامج العمل التطوعي الخاص بها، وباستعدادها للاستثمار في الخدمات الاستشارية والتدريب والتخطيط، والإدارة، بهدف تطوير البرنامج بصورة فعّالة، وبتصميمها على التعاون مع الجميع، وخصوصاً موظفيها وشركائها في المجتمع. إنّ التوصيات التي تقدّمها الدراسة هي مبادئ توجيهية عامة واقتراحات تُعرض للنظر فيها، وليست قواعد يجب اتباعها.

## 1. الشركات

- البدء بتوفير فرص المشاركة في العمل التطوعي للموظفين بتشجيع ودعم من الشركة.
- من المستحسن البدء بمشاركة تطوعية بسيطة يمكن تنفيذها، شرط السعي في ما بعد لتأمين مجموعة متنوعة من فرص التطوع التي تناسب مختلف الاهتمامات والقدرات وتخدم احتياجات الشركة والموظفين المختلفة من جهة. ومن جهة ثانية، يمكن إدراج المشروعات القائمة على المهارات والمشروعات المستمرة بغية توسيع برنامج العمل التطوعي عبر الشركات وتأثيره في الشركاء في المجتمع، وتعزيز القيمة المهنية لبرامج الموظفين أنفسهم.
- إظهار الالتزام العالي المستوى ببرنامج العمل التطوعي عبر الشركات من خلال مشاركة الرئيس التنفيذي وغيره من المدراء التنفيذيين، لا بالبيانات التأييدية فحسب، بل من خلال مشاركتهم كمتطوعين.
- الاعتراف بالعمل التطوعي عبر الشركات، والاهتمام بالموظفين والترحيب بهم وعدم اعتبارهم عبئاً، إذا كان العمل التطوعي مطلوباً من الموظفين، وعلى الشركات أن تحذو حذو المدارس في اعتماد سياسات الخدمة الإلزامية وتسمية البرنامج «خدمة المجتمع» بدلاً من «التطوع».

- إنَّ العمل التطوُّعي عبر الشركات يمكن أن يبدأ من الأسفل إلى الأعلى أو من الأعلى إلى الأسفل، وقد يعدّ وجود مكتب وموظفين أو ثلاثة يهتمون بالتخطيط الاستراتيجي للعمل التطوُّعي عبر الشركات، وبالعمل كصلة وصل بين الشركة والمنظمات غير الحكومية، وتنظيم المبادرات التطوُّعية الخاصّة بهم أو بغيرهم من الموظفين، والمساعدة في صياغة سياسات الشركة، وحفظ السجلات، ورفع إنجازات متطوُّعي الشركة إلى مسؤول العلاقات العامّة، قد يعدّ ذلك أمراً مهماً.
- التأكّد من أنّ أعضاء الطاقم المحدّد يتمتّعون بفهم واضح للعمل التطوُّعي عبر الشركات، اكتسبوه بقراءتهم الموارد المتخصّصة والمتعدّدة حول هذا الموضوع، وبالمشاركة في التدريبات والمؤتمرات، والاتصال عبر المواقع الإلكترونيّة بالشركات الأخرى الناشطة في هذا المجال.
- إدراج العمل التطوُّعي عبر الشركات من ضمن استراتيجية الشركة المتعلّقة بتعيين الموظفين المتطوِّعين وتثبيتهم، وتنمية قدراتهم، وعلاقاتهم العامّة ومسؤولياتهم المدنيّة.
- اعتماد مقاربة استراتيجية تأخذ بعين الاعتبار وجوب تلبية احتياجات الشركاء.
- الحرص على الاستفادة من الموظّفين المتطوِّعين في النواحي التي تهمّهم، والأخذ برأيهم بعد مشاركتهم في أيّ تجربة في إطار العمل التطوُّعي.
- إنشاء لجنة استشاريّة للموظّفين تهتم بجمع المعلومات.
- وضع سياسات مناسبة للشركة في ما يخصّ العمل التطوُّعي عبر الشركات.
- المشاركة في جمع البيانات وتقييمها مع المعنّيين بالأمر.
- المساعدة في تطوير بنية تحتية لدعم العمل التطوُّعي عبر الشركات في المجتمع والبلد والمنطقة.
- العمل على إنشاء مجلس للعمل التطوُّعي عبر الشركات، على المستوى المحليّ والوطنيّ والإقليميّ لتسهيل التواصل بين الشركات المعنّية؛ وإذا كان نطاق الشركة عالمياً، يُمكنها الانضمام إلى المجلس الدولي للبرامج التطوُّعية.

## 2. الموظّفون

- اعمل على إنشاء برنامج للعمل التطوُّعي عبر الشركات.
- تقدّم لتكون أحد أعضاء لجنة الموظّفين لدعم البرنامج.
- قُمْ بدور صلة الوصل بين الشركة والمنظمات أو الجمعيات التي ترى أنها

- قد تشكل شركاً في المجتمع.
- كُن متطوعاً بانتظام وشجّع زملاءك على التطوع.
- حدد الفرص التي تتلاءم مع اهتماماتك وقدراتك وأهدافك على الصعيدين الشخصي أو المهني.
- افهم حقوقك وواجباتك كمتطوع واحترمها، وتأكد من أنّ المنظمات التي تتطوع أنت من أجل مساعدتها تفهم هذه الحقوق وتحترم مسؤولياتها.

### 3. الشركاء الحاليون والمستقبليون

تتضمن هذه الفئة جميع المؤسسات والمنظمات الخدمائية التي تقدم أو يمكنها أن تقدم فرص التطوع للمتطوعين عبر الشركات.

- قدر إمكانيات الاستفادة من هذا الكم الهائل من المتطوعين المستقبليين، وعلى سبيل المثال: الأعداد الكبيرة التي يمكن توظيفها ككتلة متطوعين للأحداث الكبرى، أو الفرق التي يمكنها تلبية بعض الاحتياجات المعينة، أو المتطوعون المهرة الذين يمكنهم المساعدة في تلبية احتياجات المنظمة المحددة.
- اعتمد مقاربة استراتيجية عند الاتصال بشركات ترغب في أن تلبية أنت احتياجاتها في خلال سعيك للحصول على مساعدتها في تلبية احتياجاتك.
- اجعل العمل التطوعي بالنسبة إلى شركتكم، سهلاً ومجدياً قدر الإمكان (أنظر مثال إنجاز INJAZ).
- أدرك أنّ البرنامج الذي تقدمه الشركة في مجال العمل التطوعي عبر الشركات، قد لا يلبي اهتمام الشركات التي تتعاملون معها أو مع موظفيها، كما واحتياجاتهم، لذا عليك أن تشجّع هذه الشركات على توسيع برنامجها التطوعي ليشمل منظمات أخرى.
- افهم واحترم حقوقك ومسؤولياتك كمنظمة تُشرك متطوعين، واحرص على أن يحترم المتطوعون حقوقهم ومسؤولياتهم (راجع الملحق).
- تأكد من أنّ أعضاء الفريق التطوعي يتمتعون بفهم واضح لعملهم، يكونون قد اكتسبوه من قراءتهم ومن المشاركة بالتدريبات والمؤتمرات، ومن دعم المتخصصين، أو من الاتصال بالمنظمات الأخرى الناشطة في العمل التطوعي عبر الشركات.
- ساعد في تطوير بنية تحتية أوسع لدعم العمل التطوعي عبر الشركات في المجتمع والمنطقة والوطن.

#### 4. الحكومات

يتوجّب على الحكومات:

- وضع سياسات تقدّم الحوافز لتطوير برامج العمل التطوعي عبر الشركات.
- احتضان العمل التطوعي عبر الشركات جزاءً بذل الجهود الآيلة إلى تعزيز المسؤولية الاجتماعية.
- استحداث جوائز وطنية تكرم الشركات التي تقدّم برامج نموذجية للعمل التطوعي.
- المساعدة على تطوير بنية تحتية أوسع لدعم العمل التطوعي عبر الشركات في المجتمع والوطن والمنطقة من حيث التدريب، والتقدير، والتواصل، والتيسير.

#### 5. كليات الأعمال في الجامعات

يتوجّب على هذه الكليات:

- إدراج العمل التطوعي عبر الشركات في صلب المسؤولية الاجتماعية للشركات.
- عقد مؤتمرات وورش عمل حول العمل التطوعي عبر الشركات والمسؤولية الاجتماعية للشركات.

#### 6. المؤسسات الداعمة الأخرى (غرفة التجارة، الإعلام،

#### المتخصصون بالمسؤولية الاجتماعية للشركات والعمل التطوعي)

- التأكد من إدراج العمل التطوعي عبر الشركات في المؤتمرات والتدريبات، والتواصل بين الشركات المعنية وشركائها في المجتمع.
- تسليط الضوء على الفعاليات والسياسات والبرامج الناجحة في مجال العمل التطوعي عبر الشركات كنموذج يُحتذى به أو يتمّ تحسينه.
- استحداث جوائز تكريمية للشركات التي تقدّم برامج نموذجية للعمل التطوعي عبر الشركات.
- توفير الفرصة للشركات التي تقدّم برامج نموذجية في العمل التطوعي عبر الشركات كي تعتمد كمستشار لمن يرغب في تطوير برامج خاصة بالعمل التطوعي.
- توفير آليات العمل لتحديد فرص التطوع المناسبة.

#### ب- توصيات لبحوث مستقبلية

بهدف متابعة تطوّر العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة العربية، من المهمّ

أن تتوافر الدراسات المتواصلة التي تجمع البيانات في خلال فترات منتظمة (كل سنة، 2، 5، أو 10 سنوات). وتحتاج هذه الدراسات إلى توفير المكونات الكمية والنوعية لجمع بيانات مقارنة تمكنهم من تحديد الاتجاهات. إن استعراض المصادر على الإنترنت مفيد، إلا أنه من الأهمية بمكان أن تتوافر الدراسات التي تستهدف الشركات الناشطة في مجال العمل التطوعي عبر الشركات، وأن ينتج عن ذلك رسم بياني لما أحرزته من تقدم في تطوير البرامج الخاصة بها من جهة، والدراسات القائمة على أساس العينة العشوائية من جهة أخرى. وتعطي هذه الأخيرة فكرة أفضل عن مدى توسع العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة. من المهم تكرار الدراسة التي نفذتها غرفة دبي، وخصوصاً أن البيانات الأساسية للغرفة متوافرة الآن. ومن الجيد أيضاً مراجعة أداة المسح ومنهجيته، ونقلها إلى بلدان أخرى في المنطقة بهدف المقارنة.

من الجيد أيضاً استخدام متغير من أداة المسح المدرجة في هذه الدراسة كجزء من دراسة أوسع للعمل التطوعي عبر الشركات في خلال فترات منتظمة، ولا سيما إذا أمكن تطوير آلية فعالة لضمان مشاركة أوسع للشركات في الاستطلاع على الإنترنت عبر بلدان المنطقة. ويكون من المفيد أيضاً، إذا تم تطوير متغيرات المسح، أن يكون هنالك متغير للمسح يستهدف الشركات التي تنشط حالياً في العمل التطوعي، وتلك التي لا تنشط في العمل التطوعي، ويستهدف أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك الشركاء في المجتمع وكيانات الأعمال في الجامعات، وغيرها من المؤسسات الداعمة. وقد يكون من الممكن تحقيق نسبة مشاركة أعلى في المسح من خلال التعاون مع الوزارات الحكومية، وغرف التجارة، والجامعات، أو معهد بحوث مستقل. إن أي دراسة تُكرّر على شبكة الإنترنت عملية المسح الواسعة النطاق التي استخدمناها، من شأنها أن توفر دراية مفصلة ببرامج العمل التطوعي عبر الشركات، ويمكن الحصول على معدل استجابة أفضل من خلال اختيار عدد محدد من الأسئلة التي يمكن طرحها شخصياً أو من خلال الهاتف، أو عبر الإنترنت. وفي هذه الحالة، يمكن إدراج الأسئلة التي حذفت من المسح الأول في مسح آخر، يُرسل إلى عينة عشوائية أو مستهدفة.

ومن الجيد أن تشمل الدراسات التي أُجريت، في مجالات متداخلة، العمل التطوعي عبر الشركات. وأن تغطي دراسات المسؤولية الاجتماعية للشركات العمل التطوعي عبر الشركات، باعتباره أحد أبعاد هذه المسؤولية. ويمكن أن تشمل الدراسات حول التطوعي عبر الشركات كأحد أبعاد العمل التطوعي. ويمكن تنفيذ دراسات حول المقررات المعتمدة في كليات إدارة الأعمال، والمؤتمرات ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات وبالعمل التطوعي، وبرامج التكريم ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات بهدف تحديد ما إذا كان يتم تجاهل العمل التطوعي عبر الشركات، أو ذكره، أو الاعتراف الكامل بأهميته. وحيثما أمكن، ينبغي على أي دراسة

حول عمل الشركات التطوعي في المنطقة أن تتشارك والأساليب مع دراسات مماثلة من مناطق أخرى في العالم.

وأخيراً، من المهم أن تعترف الدراسات المستقبلية بأهمية أصحاب الشأن في العمل التطوعي عبر الشركات وهم: الشركات وشركاؤها الحقيقيون والمستقبليون، المستشارون، الحكومات، المؤسسات التجارية، مراكز التطوع، وغيرها من المؤسسات الداعمة، بحيث يتم الاعتراف بجهودها، وتشجيعها، وتحسينها.

## الختامة

تشير الأدلة، التي تم جمعها لهذه الدراسة، إلى أن العمل التطوعي عبر الشركات موجود في المنطقة العربية، وأن الشركات العربية والشركات المتعددة الجنسيات تحت موظفيها على الانخراط فيه، وأن العديد من الشركات يفتخر بهذا العمل إلى حد كبير وينشره عبر الإنترنت. في حين لم تتمكن هذه الدراسة من تقديم الإحصاءات حول النسبة المئوية للشركات التي تحت موظفيها على الانخراط في العمل التطوعي عبر الشركات، إلا أن كل ما وجدناه في الشركات التي تم عرضها في هذه الدراسة، يمكن أن يخدم كمثال يُحتذى به ويبنى عليه في تحسين العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة.

العمل التطوعي عبر الشركات، والعمل التطوعي بشكل عام، يتمتع بصفات عالمية مشتركة، ما يعني أن العديد من الدروس المستفادة من تنمية العمل التطوعي عبر الشركات في مناطق أخرى يمكن تطبيقه بنجاح في المنطقة العربية. وبالتالي يمكن المؤسسة في إنكلترا أن تقدم الإرشاد حول العمل التطوعي عبر الشركات في مدن أخرى حول العالم. والشركات المتعددة الجنسيات التي أسست العمل التطوعي عبر الشركات الخاص بها في مناطق أخرى في العالم يمكن لها أن تطبق هذه الممارسات وبنجاح كبير في فروعها في هذه المنطقة، مشكلة مثالا يمكن للشركات المحلية أن تقتدي به. ولكن بعض عناصر العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة العربية تعكس الحقائق الثقافية والاجتماعية والسياسية في المنطقة. وقد عكسناها في سياق هذه الدراسة بطرق مختلفة ومتنوعة: التطوع المرتبط بشهر رمضان أو

يتمتع العمل التطوعي بشكل عام والعمل التطوعي عبر الشركات بصفات عالمية مشتركة، ما يعني أن الدروس الكثيرة المستفادة من تنمية العمل التطوعي عبر الشركات في منطقة ما يمكن تطبيقها بنجاح في المنطقة العربية

بالحج، رجحان مشاركة المتطوعين غير المواطنين في مبادرة جمعية متطوعي دبي Volunteer in Dubai في مجتمع يشكل مواطنوه أقلية السكان، والأولية الممنوحة للتطوع الذي يحسن من فرص توظيف الشباب في دول ترتفع فيها نسبة الشباب لإجمالي عدد السكان، وتسجل فيها البطالة بين الشباب نسباً عالية جداً.

وبما أن العمل التطوعي عبر الشركات الموجود في المنطقة العربية هو عمل تفاعلي أكثر منه استباقي، فالشركات تلبي النداءات التي تطلقها «إنجاز العرب»، وبلدية دبي، وبرنامج رواد وغيرها من المنظمات والمؤسسات، مع استعداد لتأمين متطوعين، بالإضافة إلى تقديم الدعم المادي والعيني. فهي تقوم بتنظيف الشواطئ، وزيارة المستشفيات، والتبرع بالدم، وتقديم الوجبات الغذائية للجائعين. ويتوافر أيضاً بعض العمل التطوعي القائم على المهارات، ولكن معظم المنظمات غير الحكومية غير معتادة على طلب مثل هذا الدعم، وغالبية الشركات غير معتادة على تقديمه. وباستثناء جمعية متطوعي دبي Volunteer in Dubai وجمعية متطوعي أبوظبي Volunteer in Abu Dhabi، لا توجد آلية سهلة تربط بين احتياجات المنظمات غير الحكومية والشركات التي يمكنها تلبية هذه الاحتياجات. وحتى في الحالات التي يتواجد فيها العمل التطوعي عبر الشركات القائم على المهارات، يبدو أنه لا يُعترف به كمتطوع بصورة علنية. فحين يقدم محام، أو محاسب، أو مستشار إداري، أو متخصص في وسائل الإعلام خدمة مجانية من دون أي مقابل مادي لمنظمة غير ربحية، يُعتبر عمله عمومًا على أنه منحة عينية، أو على أنه عمل للصالح العام. وهو ما ينطبق أيضًا على مشاركة مدير تنفيذي أو مدير يمثل شركة ما في المجلس التنفيذي أو الاستشاري لمنظمة أو مؤسسة لا تبغي الربح. ولا يُستخدم مصطلح «العمل التطوعي عبر الشركات» عادةً في هذه الحالات وإن كان ينطبق عليها بالتأكيد.

ويبدو أن عدد الشركات التي تخطط للعمل التطوعي عبر الشركات قليل جدًا، لأن الشركات لا تعترف بفوائده، ولا تبدو المنطقة العربية مدركة بأن التطوع وتأمين الموارد ودعم البنية التحتية يمكن أن يعود بالفائدة على جميع المعنيين إذا اعتمد بخبرة واحتراف من حيث تنمية قدرات المتطوعين، أو تجنيدهم، أو إدارتهم أو الاعتراف بعملهم. ولكن هذا الوضع أخذ في التغيير.

إن فوائد العمل التطوعي عبر الشركات هائلة، ويستفيد منها جميع المعنيين. وقد قدمت هذه الدراسة بعض المعلومات القيمة حول العمل التطوعي عبر الشركات في المنطقة، وسلطت الضوء على العديد من البرامج التي نأمل أن تحفز الآخرين وتلهمهم، وعرضت بعض التوصيات المحددة للمستقبل. لكن يمكن القيام بأكثر من ذلك بكثير من حيث إجراء البحوث عن العمل التطوعي عبر الشركات، وتطوير البرامج في أرجاء المنطقة العربية.





## نبذة عن الكاتبة

الدكتورة باتريسيا نبتى حائزة درجة البكالوريوس في (العلوم السياسيّة) ودرجة الماجستير في (التعليم) من جامعة ستانفورد، ودرجة الدكتوراه في (الأنثروبولوجيا الثقافيّة) من جامعة كاليفورنيا، بيركلي. مارست التدريس في كل من جامعة ستانفورد والجامعة الأميركيّة في بيروت، وأسست في العام 1998 "جمعية خدمات التطوع" (AVS)، والتي كانت مهمتها ترويج العمل التطوعي والخدمات المجتمعيّة وتسهيلها وتطويرها في جميع أنحاء لبنان وخارجه. بإشراف الدكتورة نبتى، اعتُمدت "جمعية خدمات التطوع" لمدة 11 عاماً (الوكالة الوطنيّة القياديّة) في لبنان لتنظيم "الأيام العالميّة للخدمة الشبّابيّة". كما أصبحت الوكيلة (المسؤولة التنفيذيّة) المنفذة لمشروع "المبادرة العربيّة لدعم ثقافة التطوع"، وهو مشروع أطلقته الجمعية بالتعاون مع مؤسّسة الفكر العربي والرابطة الدوليّة للجهود التطوعيّة. والدكتورة نبتى مؤلفة كتاب "تعلم الاهتمام: التربية والتطوع وخدمة المجتمع" الصادر باللّغة الإنكليزيّة في العام 2006، الذي تُرجم إلى اللّغة العربيّة في العام 2009. وهي بالإضافة إلى ذلك الممثل الإقليمي للرابطة الدوليّة للجهود التطوعيّة في الدول العربيّة. قدّمت الدكتورة نبتى الاستشارات والتدريب حول التطوع في مصر، والكويت، ولبنان، والمملكة العربيّة السعوديّة، وسوريا، والإمارات العربيّة المتّحدة، وقدّمت أيضاً العروض حول التطوع خلال مؤتمرات في جميع أنحاء العالم. وأسست مؤخراً "معهد تعلم الاهتمام" وهي تشغل منصب مديرتّه، وهذا المعهد مشروع اجتماعي، مقرّه بيروت، يقدم التدريب والاستشارات في مختلف جوانب العمل التطوعي.



## شكر وتقدير

الدكتورة باتريسيا نبتي حائزة درجة البكالوريوس في (العلوم السياسيّة) ودرجة الماجستير في (التعليم) من جامعة ستانفورد، ودرجة الدكتوراه في (الأنثروبولوجيا الثقافية) من جامعة كاليفورنيا، بيركلي. مارست التدريس في كل من جامعة ستانفورد والجامعة الأميركية في بيروت، وأسست في العام 1998 «جمعية خدمات التطوع» (AVS)، والتي كانت مهمتها ترويج العمل التطوعي والخدمات المجتمعية وتسهيلها وتطويرها في جميع أنحاء لبنان وخارجه. بإشراف الدكتورة نبتي، اعتمدت «جمعية خدمات التطوع» لمدة 11 عاماً (الوكالة الوطنية القيادية) في لبنان لتنظيم «الأيام العالمية للخدمة الشبابية». كما أصبحت الوكالة (المسؤولة التنفيذية) المنفذة لمشروع «المبادرة العربية لدعم ثقافة التطوع»، وهو مشروع أطلقته الجمعية بالتعاون مع مؤسسة الفكر العربي والرابطة الدولية للجهود التطوعية. والدكتورة نبتي مؤلفة كتاب «تعلم الاهتمام: التربية والتطوع وخدمة المجتمع» الصادر باللغة الإنكليزية في العام 2006، الذي تُرجم إلى اللغة العربية في العام 2009. وهي بالإضافة إلى ذلك الممثل الإقليمية للرابطة الدولية للجهود التطوعية في الدول العربية. قدمت الدكتورة نبتي الاستشارات والتدريب حول التطوع في مصر، والكويت، ولبنان، والمملكة العربية السعودية، وسوريا، والإمارات العربية المتحدة، وقدمت أيضاً العروض حول التطوع خلال مؤتمرات في جميع أنحاء العالم. وأسست مؤخراً «معهد تعلم الاهتمام» وهي تشغل منصب مديرتة، وهذا المعهد مشروع اجتماعي، مقره بيروت، يقدم التدريب والاستشارات في مختلف جوانب العمل التطوعي.

نود أن نتوجه بالشكر إلى المجلس الدولي للبرامج التطوعية عبر الشركات، ونخص بالذكر الدكتور كين ألين الذي قام بتوجيه الباحثين للقيام بالخطوات الأولى في هذه الدراسة حول العمل التطوعي عبر الشركات. ونشكرهم لمنحنا الإذن بضم «التعاليم السبع» Seven Learnings التي وردت في سياق هذه الدراسة.

نود أن نشكر أيضاً السيدة دلال فرح، التي شغلت منصب مديرة مشروع «المبادرة العربية لتعزيز ثقافة التطوع»، وقامت، بصفتها هذه، بالاتصال بالعديد من الشركات المدرجة في هذه الدراسة. كما نخص بالشكر السيد محمد حنينة، الذي قام بدوره بأغلب البحوث على الإنترنت

والاتصالات المختلفة التي كانت ضرورية بهدف تطوير قاعدة البيانات الخاصة بالشركات، والمقالات وصفحات المواقع الإلكترونية التي شكّلت المصدر الرئيس للمعلومات في هذه الدراسة.

نودّ أن نتقدّم بالشكر لموقع «زاوية» (www.zawya.com) لمنحنا الحرية المطلقة لاستخدام قاعدة البيانات الخاصة بالموقع الإلكتروني المذكور أعلاه، وهي قاعدة بيانات تتضمّن مقالات وبيانات صحافية مهمّة. ونشكر أيضًا موقع www.ameinfo.com الذي يضع المقالات المتوافرة لديه في خدمة العامّة. شكّل هذا الثنائي المصدرين الأساسيين للمقالات حول هذا الموضوع، كما أننا قمنا ببعض البحوث المستقلة على الإنترنت في اللغتين العربية والإنكليزية.

نودّ أن نتقدّم بالشكر أيضًا إلى غرفة دبي للتجارة والصناعة، وإلى كلّ من «إنجاز العرب» INJAZ Al-Arab، ودبي العطاء Dubai Cares، وأبراج كابيتال، والبنك الأهلي للسماح لنا بإجراء المقابلات، وتزويدنا بالملفّات الضرورية والإجابة عن أسئلتنا المتعدّدة. ونشكر أيضًا البنك الأهلي لدعوتنا لحضور الحفل التقديري للعمل التطوعي الذي يُنظّمونه. ونشكر أيضًا منظمة التطوع أستراليا Volunteering Australia لتزويدنا بالأسئلة التي استخدمتها في الاستبيان الخاص بالعمل التطوعي عبر الشركات، والذي أجرته بالتعاون مع «أستراليا كيرز» Australia Cares في العام 2005. إن شكّلت هذه الأسئلة بالنسبة إلينا المصدر الأساسي للأسئلة التي استخدمناها في الاستبيان الذي أجريناه بدورنا. كما نشكر البنك العربي، وجوردإنفست Jordinvest، وأبراج كابيتال Abraj Capital، والبنك الأهلي التجاري، وأدوية الحكمة Hikma Pharmaceuticals، وشركة سيراميك رأس الخيمة RAK Ceramincs، وألمنيوم البحرين، وذلك لاستكمالهم استطلاع الرأي الذي أعدناه.

ولا ننسى أن نخصّ بالشكر العديد من الشركات، والشركاء في المجتمع، والمنظمات الداعمة والحكومات التي تمّ ذكرهم في سياق الدراسة، والذين كانوا في الطليعة من حيث العمل التطوعي في المنطقة العربية.

## الملاحق



## ملحق رقم 1 : حقوق ومسؤوليات المتطوعين، وما يقابلها من حقوق ومسؤوليات المنظمات المستفيدة

حقوق الطبع محفوظة لـ "معهد تعلم الاهتمام"

### أ. حقوق المتطوعين (مسؤوليات المنظمة)

| من حق المتطوع أن؛   | من مسؤولية المنظمة المستفيدة أن؛   |
|---|--|
| • يتعلم كيف تسهم جهوده في تحقيق أهداف المنظمة حقيقة.                                | • تُعلم المتطوع كيف يسهم جهوده/ مجهودها في تحقيق أهداف المنظمة.                                    |
| • يحصل على التوجيه اللازم والتدريب والإشراف من قبل شخص ذي خبرة. صبور وواسع الاطلاع. | • توفر ما يلزم من توجيه وتدريب وإشراف على المتطوعين (ولا تفرض عليهم أي مهام ليست في حدود قدراتهم). |
| • يُخصص له مكان منظم للعمل متى أمكن.  | • تؤمن مكاناً منظماً ومخصصاً للعمل للمتطوعين متى أمكن.   |
| • يتعلم كيفية تحسين مهاراته في العمل الذي يقوم به.                                  | • تساعد المتطوعين على تحسين مهاراتهم في العمل الذي يقومون به.                                      |
| • أن يُعامل باحترام ولطف.   | • تعامل المتطوع باحترام ولطف.  |
| • يتوقع أن لا يضيع وقته نتيجة سوء التخطيط.  | • لا تضيع وقت المتطوع من جرّاء سوء التخطيط.  |
| • يطرح الأسئلة ويعطي اقتراحات حول العمل الذي يقوم به.                               | • تسمح للمتطوعين بطرح الأسئلة وتقديم الاقتراحات بشأن العمل الذي يقومون به.                         |
| • يؤمن على معلومات سرّية لأداء عمله.  | • تأمن المتطوع على معلومات سرّية.  |
| • يحصل على تقدير حبال العمل الذي قام به.  | • تقدّر المتطوع والعمل الذي قام به.  |
| • يُعطى إفادة أو تقييماً مكتوباً للعمل الذي قام به. في حال طلب هو ذلك.              | • تمنح المتطوع إفادة أو تقييماً لعمله إذا طلب ذلك منها.  |

## ب. حقوق المتطوعين (حقوق المنظمة)

| من حق المنظمة الاستفادة أن:  | من مسؤولية المتطوع:  |
|--|--|
| • تقرّر المسؤوليات التي يمكن للمتطوع أن يأخذها على عاتقه.  | • القبول بالمسؤوليات التي يمكنه القيام بها.                                      |
| • تُناقش مع المتطوعين جدول العمل التطوعي، وتتفق معهم على الاستعدادات المناسبة.                           | • يقوم بترتيبات واضحة مع المنظمة حول زمن تطوعه، كي تتخذ الاستعدادات المناسبة.    |
| • تُعطي المتطوع الوقت الكافي أو توفر له مهلة كافية لإجراء ترتيبات أخرى.                                  | • يلتزم بالوقت، ويُعطي المنظمة مهلة كافية لإجراء ترتيبات أخرى.                   |
| • تمتنع عن إعطاء أي معلومات سرّية. وتُنهي عقد المتطوع في حال ثبت أنه أساء الأمانة.                       | • احترام الأسرار المؤمن عليها.   |
| • تطلب إلى المتطوع تنفيذ الأعمال الموكلة إليه على أفضل وجه.  | • تأدية العمل المنوط به على أفضل وجه.  |
| • تُلزم المتطوع بالسياسات والإجراءات التنظيمية.  | • اتباع السياسات والإجراءات التنظيمية.   |
| • تتأكد من قبول المتطوعين المهام المعقولة من دون تدمر.   | • القبول بمهام معقولة من دون تدمر.   |
| • تتأكد من حرص المتطوع على أن يكون منفتحاً.  | • أن يكون منفتحاً.   |
| • تتأكد من أن المتطوع يُعامل الآخرين في المنظمة باحترام ولطف.  | • معاملة الآخرين في المنظمة باحترام ولطف.  |
| • تتأكد من أن المتطوع يُحافظ على المكان الذي عمل فيه نظيفاً ومرتباً، وأن يستخدم المعدات والأدوات بعناية. | • يحافظ على المكان الذي عمل فيه نظيفاً ومرتباً، ويستخدم الأدوات والمعدات بعناية. |

## ملحق رقم 2 : استبيان 2011 للموظفين المتطوعين

### أ. باللغة العربية

#### استمارة تطوع الموظفين 2011 للشركات المحليّة، والدوليّة، والإقليمية في المنطقة العربيّة دراسة لجمعية خدمات التطوع بالتعاون مع مؤسسة الفكر العربيّ من خلال المبادرة العربيّة لدعم ثقافة التطوع

#### مقدمة

وُجِدَت المبادرة العربيّة لدعم ثقافة التطوع [www.arabvolunteer.org](http://www.arabvolunteer.org) لتقديم التدريب، والموارد، وفرص الاتصال في سبيل توسيع فضاء التطوع في المنطقة العربيّة وتطويره.

تهدف هذه الاستمارة إلى التعلّم من الشركات، التي سبق أن اطلّعت موظفوها على مفهوم تطوع الموظفين. إن تركّز هذه الدراسة على «الشركات»، وبالتالي تكمن أهميّتها في تنمية الموارد التي تساعد مؤسسات القطاع العامّ والخاصّ، والمؤسسات التي لا تبغي الربح على تفعيل برامج تطوع الموظفين وتحسينها.

تُستخدَم في هذه الاستمارة عبارة «تطوع الموظفين»، في حين يمكن استخدام عبارة «التطوع عبر الشركات» وعبارة «الموظفون يدعمون التطوع».

ندرك أنّ تطوع الموظفين فكرة جديدة في المنطقة العربيّة. وبالتالي، لا يفترض بالشركات أن تصاب

بالحرج أو بالخيبة في حال كان لديها أقل نسبة من الموظفين المتطوعين. ونحن نأمل بأن تتم هذه الدراسة في فترات منتظمة (كل سنتين أو خمس سنوات مثلاً)، على أن يشكل هذا الإحصاء الأولي الذي نقوم به حالياً قاعدة البيانات الأساسية، التي تسمح لاحقاً بمتابعة تطور العمل التطوعي للموظفين.

والشكر لجمعية «أستراليا تتطوع» حيث إن هذه الاستمارة قد اعتمدت بشكل كبير على الأداة التي استخدمت في برنامج «إحصاء التطوع عبر الشركات»، الذي تولاه مشروع «أستراليا تتطوع» بالتعاون مع مشروع «أستراليا تهتم» في العام 2005. ونذكر إننا، وفي إطار «جمعية خدمات التطوع»، قد استفدنا من الأسئلة التي تضمّنتها «الاستمارة الدولية للتطوع»، والتي احتوى عليها كتيب الجمعية السنوي، والمتعلق بتطوع الموظفين؛ لذا نتوجه إليها بالشكر على سماحها لنا بالاستناد إلى استمارتها بغية إنجاز استمارتنا.

نطلب من الذين لديهم معلومات كافية عن تطوع الموظفين أن يملأوا هذه الاستمارة، وإن كنا ندرك أنه قد لا يكون لديكم الأجوبة الكافية عن جميع الأسئلة. لكن نرجو منكم، وبقدر الإمكان، الإجابة عن أكبر قدر ممكن من الأسئلة.

هذا، ولا بدّ من الإشارة إلى أننا سنتعامل مع أجوبتكم بسريّة تامّة، وإلى أن المعلومات التي سنحصل عليها لن تشير إلى هويّكم، بل سيتمّ الاكتفاء بإدراج اسم شركتكم في قائمة الشركات المشاركة في هذه الدراسة. بحيث يُشكل ذلك في حدّ ذاته اعترافاً بانخراط شركتكم في العمل التطوعي للموظفين.

نقدّر وقتكم ومشاركتكم في هذه الاستمارة التي لن تحتاج منكم أكثر من 20 دقيقة. ونحيطكم علماً بأن الشركات المشاركة في هذه الاستمارة ستحصل على نسخة عن التقرير النهائي الذي سيُنجز بناءً على هذا الإحصاء.

الرجاء ملء هذه الاستمارة أون لاين على الإنترنت [www.arabvolunteer.org/evsurvey](http://www.arabvolunteer.org/evsurvey)، أو إنجازها الآن وإرسالها عبر البريد الإلكتروني [pnabti@avs.org.lb](mailto:pnabti@avs.org.lb).

#### معلومات شخصية

لكي تتمكن «جمعية خدمات التطوع» من متابعة تواصلها مع المؤسسات التي لم تردّ على هذه الاستمارة، ولمساعدتنا في تحليل ردّكم، الرجاء إتمام هذه المعلومات:

- أ. اسم الشركة: .....
- ب. المركز الأساسي للشركة (المدينة/البلد): .....
- ت. اسم الشخص الذي تقترحونه كأفضل من يناقش من قبل شركتكم أسئلة هذا الاستبيان: .....
- ث. الموقع الوظيفي للشخص المقترح من قبلكم: .....
- ج. رقم الهاتف (متضمناً رمز المدينة/البلد) .....
- ح. البريد الإلكتروني: .....

## أسئلة الاستمارة

## أسئلة عن الشركة :

س 1 : ما هو مجال العمل الذي تختص به شركتكم؟

يرجى اختيار أفضل تصنيف لشركتكم:

أ. أعمال زراعية، حربية، صيد سمك

ب. أعمال منجمية (فحم، زيت، معدن، غاز)

ت. أعمال صناعية

ث. توفير كهرباء، غاز ومياه

ج. أعمال بناء

ح. أعمال تجارية بالجملة

خ. أعمال تجارية بالتجزئة

د. وسائل راحة، مقاه، مطاعم

ذ. وسائل نقل وتخزين

ر. خدمات اتصال

ز. أعمال مالية، مصرفية وتأمين

س. عقارات وأعمال

ش. أعمال حكومية إدارية ودفاعية

ص. تعليم

ض. خدمات صحية واجتماعية

ط. خدمات ثقافية واستجمام

ظ. خدمات شخصية وخدمات أخرى

ع. لا أعلم/ لا أستطيع الإجابة

س 2 : منذ متى بدأت شركتكم بالعمل؟

أ. أقل من 12 شهرًا

ب. ما بين سنة و5 سنوات

ت. ما بين 6 و10 سنوات

ث. ما بين 11 و20 سنة

ج. أكثر من 20 سنة

س 3: ما هو العدد التقريبي لموظفي شركتكم الحاليين في المنطقة العربية؟

.....

س 4: ما هو العدد التقريبي للموظفين الحاليين في شركتكم في البلدان التالية؟  
[الرجاء إعطاء أقرب تقدير ممكن]. في حال عدم الإجابة، سنعتبر أنه ليس هناك من موظفين.

- أ. الجزائر
- ب. البحرين
- ت. جزر القمر
- ث. دجيبوتي
- ج. مصر
- ح. العراق
- خ. الأردن
- د. الكويت
- ذ. لبنان
- ر. ليبيا
- ز. موريتانيا
- س. المغرب
- ش. عمان
- ص. فلسطين
- ض. قطر
- ط. المملكة العربية السعودية
- ظ. الصومال
- ع. السودان
- غ. سوريا
- ف. تونس
- ق. الإمارات العربية المتحدة
- ك. اليمن
- ل. كل البلدان خارج المنطقة العربية

#### الانخراط في العمل التطوعي

س 5: ما هي الجملة التي تعبر عن نوع برنامج تطوع الموظفين المتوافر في شركتكم؟  
أ. رسمي - للشركة برنامج رسمي لتطوع الموظفين مع إجراءات موقّعة تتناول،

على وجه التحديد، العمل التطوعي الذي تمت الموافقة عليه من قبل الإدارة.  
 ب. شبه الرسمي - الشركة تشجع و/ أو تسهل العمل التطوعي بطريقة منظمة (من خلال وجود علاقة بمنظمة لا تبغي الربح مثلاً)، ولكن من دون وجود إجراءات محددة تتعلق بتوثيق العمل التطوعي.  
 ت. غير رسمي - ليس هناك من إجراءات رسمية أو شبه رسمية لتطوع الموظفين، ولكن العمل التطوعي مدعوم بشكل أو بآخر من الشركة.

س6: متى بدأت شركتكم بالانخراط في تطوع الموظفين؟

- أ. في خلال السنة الفائتة
- ب. منذ سنة - سنتين
- ت. منذ 3 - 5 سنوات
- ث. منذ 6 - 10 سنوات
- ج. أكثر من 11 سنة

س7: أي فئة من الموظفين شاركت في تطوع الموظفين عبر شركتكم خلال الأشهر

ال12 الماضية؟

- أ. رئيس مجلس الإدارة
- ب. مديرون عامون آخرون
- ت. مديرون من الدرجة الوسطى
- ث. طاقم محترف من غير المديرين
- ج. طاقم آخر من غير المديرين (صيانة.. إلخ)

س8: هل لشركتكم مركز واحد أو لديها فروع أو مكاتب عدّة في المنطقة

العربية؟

- أ. مركز واحد فقط
- ب. مراكز عدّة

س9: إذا كانت لشركتكم فروع أو مكاتب عدّة في المنطقة العربية (بحسب

إجابتكم عن السؤال «ب» التابع لسؤال رقم 8 أعلاه)، في أي مراكز تتوافر فرص تطوع الموظفين؟

- أ. المكتب الرئيس فقط
- ب. بعض المراكز ولكن ليس كلها
- ت. المراكز كلها

س 10 : كيف يتم تحديد فرص التطوع؟

[الرجاء اختيار كل البنود المطابقة]

- أ. داخلياً عبر الشركة نفسها
- ب. عبر منظمات شريكة معروفة لا تبتغي الربح
- ت. عبر مستشارين أو وكلاء خارجيين
- ث. يختار الطاقم فرص التطوع الخاصة به
- ج. عبر اتصالات من مؤسّسات لا تبتغي الربح
- ح. غيرها (يرجى التحديد)

س 11. هل لشركتكم آلية لنشر نتائج التقارير أو أداء برنامج تطوع الموظفين؟

أ. نعم

ب. كلا

[يرجى تكملة س 12 وس 13 في حال كان الجواب عن س 11 «نعم»]

س 12 : إذا نعم، ما هي العوامل التي يتم قياسها؟

#### التكلفة المالية

- أ. ساعات عمل الموظف
- ب. نسبة مشاركة الموظفين
- ت. عدد المنظمات التي لا تبتغي الربح، والتي قدّمت المساعدة
- ث. آراء الموظفين
- ج. آراء المنظمات التي لا تبتغي الربح
- ح. غيره [يرجى التحديد] -----

س 13 : كيف يتم استخدام هذه المعلومات؟

[الرجاء اختيار كل البنود المطابقة]

من خلال:

- أ. مواد ترويجية
- ب. ملاحظات أو آراء الإدارة
- ت. كتابة تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات
- ث. صقل البرامج وتحسينها
- ج. إعداد التقارير المالية

ح. الإنتاجية/ تقرير بأوقات الموظفين  
خ. غيره [يرجى التحديد]

س14 : هل تقدم شركتكم إسهامات معينة إلى المنظمات التي لا تبغي الربح والتي شاركت في البرنامج؟  
[الرجاء اختيار كل البنود المطابقة]  
أ. الدعم العيني  
ب. الدعم المالي/ الرعاية  
ج. غيره [يرجى التحديد]

س15 : هل قدمت الشركة أي دعم مادي أو عيني لتبني تنفيذ مشروعات العمل التطوعي؟  
أ. نعم  
ب. كلاً

س16 : أي نوع من التطوع يمكن للموظفين المشاركة فيه؟  
أ. أي نوع كان  
ب. اقتصره على المنظمات الشريكة (أصحاب العلاقات القائمة)  
ت. هناك بعض القيود مثل العوامل السياسية أو الدينية

س17 : إلى أي قطاع تنتمي هذه المنظمات؟  
[الرجاء اختيار كل البنود المطابقة]  
أ. الفن/الثقافة/ التراث  
ب. الأعمال / المهني / الاتحادات  
ت. المجتمع/ الرفاهية  
ث. التعليم/ التدريب  
ج. خدمات الطوارئ  
ح. البيئة/ رفاهية الحيوان  
خ. الخارجية/ الدولية  
د. الصحة  
ذ. الإعاقة  
ر. كبار السن  
ز. الأبوة والأمومة/الأطفال /الشباب

س. القانون/العدالة/السياسة

ش. ديني

ص. الرياضة/الترفيه البدني

ض. الأنشطة الترفيهية الأخرى

ط. الرجاء التحديد.....

س 18: أي نوع من العمل شارك فيه الموظفون من خلال برنامج تطوع الموظفين؟

[الرجاء اختيار كل البنود المطابقة]

أ. الإدارة/الكتابة/التوظيف

ب. بناء صداقات/دعم الاستماع/المشورة

ت. التدريب/التحكيم/الحكم

ث. جمع التبرعات/المبيعات

ج. الإدارة/لجنة العمل/التنسيق

ح. أداء/الإنتاج الإعلامي

خ. العناية الشخصية/مساعدات

د. تحضير الطعام/تقديم الطعام

ذ. إصلاح/صيانة/بستنة

ر. تعليم/توفير المعلومات

ز. نقل الناس/السلع

س. غيره [يرجى التحديد].....

س 19-23: في برنامج العمل الذي تقدمه شركتك، أي عبارة من هذه العبارات تصفه أفضل توصيفاً؟:.....

س 19: في نهج العمل التطوعي:

أ. فرص العمل التطوعي للفرق الجماعية

ب. فرص العمل التطوعي الفرديّة

ت. مزيج من الاثنين

س 20: توقّيت العمل التطوعي:

أ. حدث ليوم واحد في السنة

ب. أوقات محدّدة على مدار السنة

ت. على أساس الحاجة/ بحسب الاتفاق

س 21: مدّة العمل التطوعي:

- أ. مشروع لمرة واحدة
- ب. مشاركة مستمرة
- ت. مزيج من الاثنين

س 22: طبيعة العمل التطوعي:

- أ. استخدام مهارات ذات صلة بالعمل
- ب. استخدام مهارات لا تمتّ بصلة إلى عمل الموظّفين
- ت. مزيج من الاثنين

س 23: موقع العمل التطوعي:

- أ. الأنشطة التي يجب أن تقام في المؤسسة التي لا تبغي الربح
- ب. الأنشطة التي يمكن القيام بها من العمل أو المنزل
- ت. مزيج من الاثنين

س 24: ما هو عدد أيام العمل (من كلّ عام) التي يُسمح فيها للموظّفين المشاركة

في العمل التطوعي؟

- أ. يوم واحد فقط
- ب. بين يومين و3 أيام
- ت. يصل إلى أسبوع
- ث. لأكثر من أسبوع
- ج. وقت العمل غير مخصّص لذلك

س 25: أيّ نوع من الدعم تقدّمه شركتكم لتطوّع الموظّفين؟

[الرجاء اختيار كل البنود المطابقة]

- أ. وقت النشاط مدفوع
- ب. وقت النشاط غير مدفوع
- ت. مرونة/ تسهيل في الوقت (مثال: إذا كان أحد الموظّفين يقوم بالعمل التطوعي، يعوّض عن وقت عمله لاحقاً)
- ث. تدريب خاص، بحسب الحاجة
- ج. تغطية تكاليف النشاط (الوجبات، السفر....)

- ح. بطاقات هوية خاصة للشركة (مثل قمصان للتطوع)  
 خ. رعاية من الشركة تنطوي على أكثر من موظف متطوع  
 د. ضمان التأمين في أثناء التطوع  
 ذ. تقدير المتطوعين عبر مقالات في وسائل الإعلام أو جريدة الشركة، جوائز، رسالة تنويه  
 ر. تقديم منح نقدية للمؤسسة التي لا تبغي الربح حيث يتطوع الموظف بانتظام  
 ز. الإعلان عن فرص العمل داخل الشركة  
 س. تشجيع من المديرين والموظفين للعمل في مجالس إدارة مؤسسات لا تبغي الربح

- ش. إقرار برامج التطوع من رئيس مجلس الإدارة  
 ص. تدوين الخبرة في العمل التطوعي في ملف الموظف الشخصي  
 ض. تقدير أهمية التطوع كجزء من التنمية المهنية للموظف  
 ط. توفير معدات السلامة للموظفين (على سبيل المثال قفازات، نظارات)  
 ظ. تأسيس برنامج تطوعي للمتقاعدين  
 ع. إنشاء بنك للمهارات مع قائمة تتضمن مواهب خاصة للموظفين تستخدم من قبل المؤسسات التي لا تبغي الربح  
 غ. غيره الرجاء التحديد \_\_\_\_\_

- س26: هل يشارك في البرنامج جميع الموظفين أو موظفون معينون فقط؟  
 أ. جميع الموظفين  
 ب. موظفون معينون فقط (الرجاء التحديد) \_\_\_\_\_

- س27: هل تشجع أسرة / أصدقاء الموظفين على المشاركة في برنامج تطوع الموظفين؟  
 أ. نعم  
 ب. كلاً

- س28: هل يتم تشجيع موظفي الشركة المتقاعدين على المشاركة في برنامج تطوع الموظفين؟  
 أ. لدى الشركة برنامج للتطوع خاص بالموظفين المتقاعدين.  
 ب. ليس لدى الشركة برنامج للتطوع خاص بالموظفين المتقاعدين، لكنها تشجعهم على المشاركة في برنامج تطوع الموظفين المتاح لموظفيها.

ت. لا تُشرك الشركة موظفيها المتقاعدين في برنامج تطوع الموظفين.

س29: كيف يُشجّع الموظفون على المشاركة في برنامج تطوع الموظفين؟  
[الرجاء اختيار كل البنود المطابقة]

أ. توفير المعلومات للموظف لتمكينه من البدء بمشاركته الخاصة في العمل التطوعي.

ب. يتم تشجيع الموظفين على مستوى الشركة للانخراط في برنامج تطوع الموظفين.

ت. يتم تشجيع الموظفين من قبل المديرين المباشرين للانخراط في برنامج تطوع الموظفين.

ث. تعيين بعض الموظفين: «محفزون» أو «أبطال» للبرنامج وتشجيع الآخرين للمشاركة.

ج. من خلال التواصل الداخلي في ما يتعلق بفرص التطوع والأنشطة (نشرة المؤسسة، الملصقات....)

ح. المشاركة في برنامج تطوع الموظفين مرتبط بجوائز وتقدير للموظفين.

خ. سياسة مكتوبة في وثائق الشركة لتشجيع الموظفين على التطوع.

د. غيره (الرجاء التحديد) \_\_\_\_\_

س30: أي قسم في شركتكم مسؤول عن التحضير لبرنامج تطوع الموظفين؟

أ. الموارد البشرية

ب. قسم العلاقات الاجتماعية للشركة

ت. ليس هناك من قسم معين مسؤول عن البرنامج

ث. إدارة أخرى أو قسم آخر للشركة (الرجاء التحديد)

ج. ليس هناك من آلية معينة لإدارة البرنامج

س31: هل من شخص مكرس لتنفيذ برنامج تطوع الموظفين؟

أ. نعم - بشكل كامل

ب. نعم - أحدهم مكرس لأكثر من عشرين ساعة في الأسبوع

ت. نعم - أحدهم مكرس لأقل من عشرين ساعة في الأسبوع

ث. كلاً - لا أحد مكرس بشكل رسمي، ولكن يوجد موظف أو أكثر يعملون على البرنامج بما يتجاوز واجباتهم الوظيفية.

س32: هل توظفون خبيراً استشارياً أو وكالة لمساعدتكم في إدارة البرنامج؟

أ. نعم

ب. كلا

[الإجابة عن س33 فقط إذا كان جواب س32 «نعم»]

س33: كيف تقدرّون الخدمات التي وفّرتها لكم الوكالة أو المستشار؟  
المعيار: أقلّ درجة رضى (أ) إلى أعلى درجة من الرضى (هـ) ، (و) لا نعلم

### ردود الفعل والخبرة

س34: ما هي ردود فعل المؤسسة التي لا تبغي الربح بشأن برنامج العمل التطوعي للشركة؟

أ. سلبية بشكل تامّ

ب. سلبية إلى حدّ ما

ت. محايدة / طبيعية

ث. إيجابية إلى حدّ ما

ج. إيجابية بشكل تامّ

ح. لا ردود فعل

س35: ما هي بالتحديد وجهة نظر المؤسسة التي لا تبغي الربح تجاه برنامجكم التطوعي؟

جواب مفتوح:.....

س36: الرجاء ترتيب أهمية كلّ من هذه العوامل في ما يخصّ سبب اختيار الشركة لإدارة برنامج تطوع الموظفين؟

[الرجاء تقييم كلّ خيار من 1 إلى 10، على أن يمثّل الرقم 1 الخيار الأكثر أهمية والرقم 10 الأقل أهمية]

أ. الاعتقاد بأنّه جزء من الواجبات الاجتماعية في الشركة

ب. البرنامج يزيد من رضى الموظفين للعمل

ت. يُقدّم علاقات اجتماعية للموظفين.

ث. يسمح للموظفين بتعلّم مهارات جيّدة.

ج. يفسح المجال للموظفين للإسهام في المجتمع.

ح. يكافئ الموظفين بمنحهم إجازة من العمل، أو بمنحهم شيء آخر يقومون به.

خ. برنامج تطوع الموظفين له انعكاسات خارجية على الشركة.

د. يساعد على جذب/ الاحتفاظ بالموظفين.

- د. تعزيز روح العمل الجماعي والتماسك بين الموظفين.  
ر. غيره \_\_\_\_\_

س37: ما هي الصعوبات الأساسية الثلاث التي واجهت شركتكم في ما يتعلق  
ببرنامج تطوع الموظفين؟  
[الرجاء اختيار 3 فقط]

- أ. الموظفون ليس لديهم الوقت الكافي لتكريس العمل التطوعي  
ب. التكلفة المادية للبرنامج  
ت. قضايا مختصة بالعلاقات في مكان العمل  
ث. انعدام الدعم من المدير العالي  
ج. الموظفون لا يملكون المعلومات الكافية للبرنامج  
ح. إيجاد فرص تطوع ذات مغزى للموظفين  
خ. إيجاد فرص التطوع المناسبة للموظفين (المجموعات/ ضمن دوام العمل...)

- د. القدرة على إعطاء الموظفين قولاً في الأنشطة التطوعية  
ذ. التكيف مع ثقافة وتطلعات المؤسسة التطوعية  
ر. عدم وجود المثال الجيد، والدعم، والمعلومات حول كيفية إدارة وتشغيل برنامج التطوع في الشركات.  
ز. العثور على المؤسسة التي لا تبغي الربح، والتي لديها القدرة على قبول المساعدة من تطوع الموظفين.  
س. إدارة جمع البيانات لإدارة البرنامج.  
ش. عدم وجود موظفين متحمسين.

س38: برأيكم، ما هو أثر تطوع الموظفين على الأمور التالية:

[المعيار من 1 إلى 5: 1 لا أثر، 2 أثر ضئيل، 5 أثر أساسي]

- أ. التكلفة المادية  
ب. الإنتاجية  
ت. المبيعات  
ث. رضى العملاء  
ج. أثر على الموظفين  
ح. الغياب  
خ. سمعة الشركة  
د. معرفة العلامة التجارية

ذ. العلاقات الحكوميّة  
ر. العلاقات الداخليّة بين الموظّفين

س39: ما هو الحافز الذي يشجّع شركتكم للاشتراك أكثر في تطوُّع الموظّفين؟  
[الرجاء اختيار كل البنود المطابقة]

- أ. تدريبات واستشارات مجانيّة أو بأسعار مدعومة لتطوير برنامج تطوُّع الموظّفين  
ب. تقدير عبر الإعلام، الحكومة، تشجيع المنظّمات التطوُّعية  
ت. إنشاء يوم وطني لتطوُّع الموظّفين  
ث. غيره: الرجاء التحديد.....

س40: ما هي الأفكار الرئيسيّة التي برزت من خلال تجربتكم في برنامج العمل التطوُّعي لإدارة هكذا برامج؟  
جواب مفتوح.....

س41: ما هي المشروعات المستقبلية لشركتكم في ما يخص برنامج تطوُّع الموظّفين؟  
جواب مفتوح.....

س42: بشكل عامّ كيف تقيّمون نجاح شركتكم في برنامج تطوُّع الموظّفين؟  
معيّار من (أ) إلى (هـ): (أ) ترمز إلى عدم النجاح أبداً، و (هـ) ترمز إلى النجاح التامّ

#### تعليقات عامّة

س43: في حال يوجد لديكم أيّ تعليقات إضافيّة عن برنامج تطوُّع الموظّفين أو عن هذه الاستمارة، الرجاء التعبير عن ذلك.  
جواب مفتوح

شكراً لكم للمشاركة

إنّ نتائج الاستمارة سترسل لكم عبر البريد الإلكترونيّ وفقاً للمعلومات الشخصية المذكورة في بدء الاستمارة. إذا كنتم ترغبون بأن نرسل لكم النتائج إلى عناوين أخرى (عنوانان كحدّ أقصى) الرجاء تدوينهما هنا:

- 1  
----- 2

ب. باللغة الإنكليزية

## **Employee Volunteering Survey 2011 For Companies Based in the Arab Region**

**Study Undertaken by The Association for Volunteer Services  
in collaboration with The Arab Thought Foundation  
through The Arab Initiative to Foster a Culture of Volunteering**

### **Introduction**

The Arab Initiative to Foster a Culture of Volunteering was developed to providing training, resources, and networking opportunities to expand and improve volunteering in the Arab region.

**This Employee Volunteering Survey 2011** is being conducted to learn from the experiences of companies in the region that are already engaged in employee volunteering. While we will be focusing on “companies” in this study, this information will be important for developing resources that can help institutions in the public and non-profit sectors as well as the private sector to establish and improve their employee volunteering programs. This survey will generally use the term “employee volunteering”, but other terms that are also used include “corporate volunteering” and “employer supported volunteering”.

We realize that employee volunteering is relatively new in the Arab region. Companies should not be disappointed or embarrassed if they have minimal employee volunteering experience. It is hoped that this survey will be conducted at regular intervals (every 2-5 years) and that this initial survey can serve as a baseline for tracking the development of employee volunteering here. It is our hope that, in time, employee volunteering will be viewed as a standard component of Corporate Social Responsibility (CSR) for all companies in the region.

### Contact Information

To enable the Association for Volunteer Services to follow up with organizations that have not responded to the survey, and to assist us in analyzing the responses, please complete the following information.

Company Name: \_\_\_\_\_

Location of company headquarters (city/country): \_\_\_\_\_

Name of person most able to discuss your company's response to this survey:  
\_\_\_\_\_

Position of contact person: \_\_\_\_\_

Telephone number (including country code): \_\_\_\_\_

Email address: \_\_\_\_\_

### About Your Company

**Q1. Which major industry sector does your company fit into? Select the one that best describes your company:**

- 1- Farming, forestry, fishing
- 2- Mining (coal, oil, metal, gas)
- 3- Manufacturing
- 4- Electricity, Gas and Oil
- 5- Construction
- 6- Wholesale Trade
- 7- Retail Trade
- 8- Leisure, cafes and restaurants
- 9- Transportation and storage
- 10- Communication
- 11- Finance, banking and Insurance
- 12- Real estates and business
- 13- Governmental work, administration and defense
- 14- Education
- 15- Health and social services
- 16- Cultural and entertainment
- 17- Personal services and other services
- 18- Do not know/ Cannot answer

**Thank you, Volunteering Australia:**

This survey is largely based on the Corporate Volunteering Survey undertaken by Volunteering Australia in collaboration with Australia Cares in 2005, as well as questions on employee volunteering included in their annual National Survey of Volunteering. We thank them for allowing us to draw on the contents of their surveys to create our own.

**Who Should Fill Out the Survey?**

We request that the person(s) most knowledgeable about your company's employee volunteering experience complete this survey. Even so, we realize that you may not have answers to all the questions asked. Please answer as many of the questions as possible. Your responses will be treated as confidential. The information you provide will not be used to identify you or your company in any reporting of the results of this survey, except in terms of a list of which companies participated. This is, itself, a recognition of your company's engagement in employee volunteering.

The entire survey should take approximately 20-25 minutes to complete. We value your time and appreciate your participation in this survey. Companies that participate in the survey will receive a copy of the final report of the survey results and information about any training and resources on employee volunteering that will be made available through the Initiative.

Please complete it online at [www.arabvolunteer.org/evsurvey](http://www.arabvolunteer.org/evsurvey), or complete it below and email it to [pnabti@avs.org.lb](mailto:pnabti@avs.org.lb).

procedures exist related to employee volunteering.

**Informal** – There are no formal or semi-formal employee volunteering procedures in place, however volunteering is supported in some manner by the company.

**Q6. When did your company start engaging in employee volunteering?:**

- Within the last year.....
- 1-2 years ago.....
- 3-5 years ago.....
- 6-10 years ago.....
- 11+ years ago.....

**Q7. Which of the following have participated in employee volunteering through your company in the past 12 months? [Please select as many options as apply]:**

- The CEO
- Other top level management
- Junior/middle level management
- Non-management professional staff
- Other non-management staff (maintenance, etc.)

**Q8. Is your company based in only one location or are there multiple branches/subsidiary offices in the Arab region?**

- In only one location
- Multiple locations

**Q9. If your company has offices/branches in multiple locations in the Arab region (you answered b to Q8 above), at what locations are employee volunteering opportunities offered?**

- Head office only
- Some but not all locations
- All locations

**Q10. How are volunteering opportunities identified? [Please select as**

**Q2: How long has your company been operating?**

- Less than 12 months
- Between 1 and 5 years
- Between 6 and 10 years
- Between 11 and 20 years
- More than 20 years

**Q3. Approximately how many people does your company currently employ in the Arab region:.....****Q4. Countries where company has employees**

Approximately how many people does your company currently employ in each of the countries below? Please give a rough estimate. If they work in more than one country, count them where they are based. If you give no answer, we will assume you have no employees in that country.

- |                         |   |                             |
|-------------------------|---|-----------------------------|
| <b>4a.</b> Algeria:     | <b>4b.</b> Bahrain:                               | <b>4c.</b> Comoros Islands: |
| <b>4d.</b> Djibouti:    | <b>4e.</b> Egypt:                                 | <b>4f.</b> Iraq:            |
| <b>4g.</b> Jordan:      | <b>4h.</b> Kuwait:                                | <b>4i.</b> Lebanon:         |
| <b>4j.</b> Libya:       | <b>4k.</b> Mauritania:                            | <b>4l.</b> Morocco:         |
| <b>4m.</b> Oman         | <b>4n.</b> Palestine:                             | <b>4o.</b> Qatar:           |
| <b>4p.</b> Saudi Arabia | <b>4q.</b> Somalia:                               | <b>4r.</b> Sudan:           |
| <b>4s.</b> Syria:       | <b>4t.</b> Tunisia:                               | <b>4u.</b> UAE:             |
| <b>4v.</b> Yemen:       | <b>4w.</b> All countries outside the Arab region: |                             |

**Involvement with Employee Volunteering****Q5. Which statement best describes the type of employee volunteering program offered by your company?**

**Formal** – The company has a formal employee volunteering program with documented procedures specifically addressing employee volunteering that have been approved by management.

**Semi-formal** – The company encourages and/or facilitates volunteering in a structured way (such as via a relationship with a not-for-profit organization), however no specific documented

**Q14. Does your company make contributions to the not-for-profit organizations involved in other ways?**

- In-kind support
- Financial/sponsorship
- Other [please specify] \_\_\_\_\_

**Q15. Has your company provided financial/in kind support specifically to enable volunteering projects to be conducted?**

Yes No

**Q16. What types of organizations are employees able to volunteer in?**

- Any
- Limited to partner organizations (those with an existing relationship)
- There are some restrictions such as political or religious factors

**Q17. What sector do these organizations belong to? [Please select as many options as apply]:**

- Arts/culture/heritage
- Business/professional/union
- Community/welfare
- Education/training
- Emergency services
- Environmental/animal welfare
- Foreign/international
- Health
- Disabilities
- Elderly
- Parenting/children/youth
- Law/justice/political
- Religious
- Sports/physical recreation
- Other recreation
- [Please specify below] \_\_\_\_\_

**many options as apply]:**

- Internally by company personnel
- Through identified not-for-profit partners
- Through consultants/outside agencies
- Staff select their own volunteering opportunities
- Through approaches to the company from not-for-profit organizations
- Other (Please specify) \_\_\_\_\_

**Q11. Does your company have a mechanism in place to report on the outcomes or performance of the employee volunteering program?** Yes No

**Q12. If yes, what factors are measured? [Please select as many options as apply]:**

Financial cost

- Employee hours
- Percentage of employees participating
- Number of not-for-profit organizations that have been assisted
- Feedback from employees
- Feedback from not-for-profit organization
- Feedback from not-for-profit organization
- Other [please specify] \_\_\_\_\_

**Q13. How is this information used? [Please select as many options as apply]:**

- Promotional material
- Feedback to management
- For corporate social responsibility reporting
- To refine and improve the program
- Financial reporting
- Productivity/employee time reporting
- Other [Please specify] \_\_\_\_\_

**Q22. Nature of the volunteer work:**

- Using work-related professional skills
- Using skills not related to employees' work
- A mixture of the two

**Q23. Location of the volunteer work:**

- Activities that need to be done at the not-for-profit a organization - or on 'location'
- Activities that can be done from work or home
- A mixture of the two

**Q24. How many days of work time are employees allowed to contribute to the employee volunteering program per year?:**

- Up to one day
- Between 2 and 3 days
- Up to one week
- More than one week
- No work time is allocated

**Q25. What kind of support of employee volunteering is provided by your company? [Please select as many options as apply]:**

- Time-off (paid)
- Time off (unpaid)
- Flexible/release time (e.g. when employees are allowed to volunteer during work and makeup for it later)
- Special training, as needed
- Reimbursement for costs associated with the activity (e.g. meal, travel)
- Special corporate identification (like a T-shirt to volunteer in)
- Sponsorship by the company of projects involving more than one employee volunteer
- Insurance coverage while volunteering
- Recognition of volunteers through articles in the press or company newsletter, awards, written commendations, etc.
- Monetary grants to a not-for-profit organization where an employee regularly volunteers
- Publicizing of community volunteer opportunities within the company
- Encouragement of company executives and staff to serve on the boards of directors of

**Q18. What types of work have employees participated in through the employee volunteering program? [Please select as many options as apply]:**

- Administration/clerical/recruitment
- Befriending/supportive listening/counseling
- Coaching/refereeing/judging
- Fundraising/sales
- Management/committee work/co-ordination
- Performing/media production
- Personal care/assistance
- Preparing food/serving food
- Repairing/maintenance/gardening
- Teaching/instruction/providing information
- Transporting people/goods
- Other [Please specify] \_\_\_\_\_

**Q19-23. In the employee volunteering program offered by your company, which of the following statements best describes the...?**

**Q19. Approach to volunteer work:**

- Team volunteering opportunities
- Individual volunteering opportunities
- A mixture of the two

**Q20. Timing of the volunteer work:**

- A one-day only event each year
- Specific set times throughout the year
- On an ad-hoc/as needed basis

**Q21. Duration of the volunteer work:**

- A one-off project
- An ongoing involvement
- A mixture of the two

volunteering program

- Certain employees are assigned as ‘motivators’ or ‘champions’ of the program and encourage others to participate
- Through internal communication regarding volunteering opportunities and events (e.g. organizational newsletter, intranet, posters)
- Participation in the employee volunteering program is linked to rewards and recognition of staff
- A written policy to encourage employee volunteering is included in corporate documentation and policy material.
- Other [Please specify] \_\_\_\_\_

**Q30. What area in your company is responsible for the running of the employee volunteering program?**

- Human Resources division
- Corporate Social Responsibility division
- Other company department or division [Please specify below]
- There is no area specifically responsible for the program
- There is no formal mechanism for running the program
- Other department or division: \_\_\_\_\_

**Q31. Is someone dedicated to the implementation of your employee volunteering program?**

- Yes - on a full-time basis
- Yes - someone is engaged 20+ hours per week
- Yes - someone is engaged less than 20 hours per week
- No-one is formally engaged, however one or more staff members work on the program above and beyond their staff duties (as volunteers)

**Q32. Do you employ the services of a consultant or agency to assist you with the running of the program? Yes No**

**Q33. If yes to Q32, how satisfied are you with the services your consultant or agency has been providing you?**

- Very dissatisfied

- not-for-profit organizations
- Endorsement of volunteer programs by the CEO
- Notation about volunteer experiences on the employee's personnel file
- Acknowledgement of its importance as part of the employee's professional development
- Provision of safety equipment for employees (e.g. gloves, glasses)
- Establishment of a retiree volunteer program
- Creation of a skills bank with a listing of the special talents of employees for the use of qualified not-for-profit organizations
- Other [Please specify] \_\_\_\_\_

**Q26. Are all employees or only selected employees able to participate in the program?:**

- All employees
- Selected employees only [please specify] \_\_\_\_\_

**Q27. Do you encourage family/friends of employees to participate in the employee volunteering program? Yes No**

**Q28. Do you encourage retirees of the company to participate in the employee volunteering program?**

- The company has a special volunteering program for its retirees
- The company does not have a special volunteering program for its retirees, but encourages them to participate in the employee volunteering program available to its employees
- The company does not engage its retirees in its employee volunteering program

**Q29. How are employees encouraged to participate in the employee volunteering program? [Please select as many options as apply]:**

- Information is provided to enable the employee to initiate their own involvement in the employee volunteering program
- Employees are encouraged at the company level to be involved in the volunteering program
- Employees are encouraged by their direct managers to be involved in the employee

- i. It helps to attract and/or retain employees:
- j. It fosters higher levels of team spirit and cohesion among employees:
- k. Other - Factor/Rating

**Q37. What are the THREE main difficulties that your company has been faced with in relation to your employee volunteering program:**

- Employees have limited time to devote to volunteering
- The financial cost of the program
- Issues with workplace relations
- A lack of support from top management
- Keeping employees informed about the program
- Finding meaningful volunteering opportunities for employees
- Finding suitable volunteering opportunities for employees (e.g. team opportunities/ during work days)
- The ability to give employees a say in volunteer activities
- Adjusting to the culture and expectations of the volunteer organizations
- A lack of good models, support, and information about how to manage and run the corporate volunteer program
- Finding suitable not-for-profit organizations that have the capacity to accept assistance from employee volunteering programs
- Management of data collection for the running of the program
- A lack of employee motivation
- Other [Please specify below]

**Q38. In your opinion, what impact does (or can) employee volunteering have on the following issues?** Please rate each issue from 0 to 5 (0-1-2-3-4-5), with 0 if you feel employee volunteering has no impact on the issue, 1 if it has very minimal impact and 5 if it has (or potentially could have) a great impact.

- a. Operational costs:
- b. Productivity:
- c. Sales:
- d. Customer satisfaction:
- e. Employee turnover:
- f. Absenteeism:

- Somewhat dissatisfied
- Satisfied
- Very satisfied
- Don't know

#### Feedback and Experience

**Q34. What kind of feedback have you received from not-for-profit organizations regarding your employee volunteering program?**

- Mainly negative
- Somewhat negative
- Neutral
- Somewhat positive
- Mainly positive
- No feedback given

**Q35. Specifically how have not-for-profit organizations viewed your employee volunteering program?** Open answer:

**Q36. Please rate the importance of each of the following factors as to why your company has chosen to support employee volunteering**

Please rate each option from 0 to 5 (0-1-2-3-4-5), with 0 having no importance, 1 having very minimal importance, and 5 having a lot of importance. Add another factor and rate it if you feel there is an important factor that is missing.

- We believe it is part of our corporate social responsibility:
- It increases the work satisfaction of employees:
- It gives employees social contacts that may be of value to the company
- Employees can learn new skills that may be helpful to their work:
- It allows employees to make a contribution to the community:
- It rewards employees by giving them a 'break' from working, something different to do:
- Offering a employee volunteering program to staff reflects well on the company from the perspective of those outside the company
- Offering a employee volunteering program to employees reflects well on the company from the perspective of those within the company:

## THANK YOU FOR YOUR PARTICIPATION

The results of the survey will be emailed to your company through the contact listed at the beginning of this survey. If you would like us to send the results to your company at up to two other addresses, please list them below:

Email addresses:

- g. Reputation of the firm:
- h. Brand awareness:
- i. Media presence/coverage:
- j. Government relations:
- k. Internal relations among employees:

**Q39. What incentives would encourage your company to engage more actively in employee volunteering?** [Please select as many options as apply]:

- Free or subsidized training and consulting on how to develop your employee volunteer program
- Public recognition by media, government, and volunteer promoting institutions
- The establishment of a national employee volunteering day
- Other.[Please specify] \_\_\_\_\_

**Q40. What are the key insights about running employee volunteering programs that have emerged from your company's experience?**

**Q41. What are the future plans for your company's employee volunteering program? Open response:**

**Q42. How would you rate the success of your company's employee volunteering program?** Scale of 1-5: 1= Not successful 5=Very successful:

**General Comments:**

**Q43. If you have any further comments about employee volunteering programs or about this survey, please use the space provided below.**



ملحق رقم 3: الشركات الوارد ذكرها في التقرير

(م = مبرزة / م م = مشارك في المسح) مع البلد (فقط الأساسي أو المركز الرئيسي)

| الشركات العربية  | الدولة                   |                               |
|--|--------------------------|-------------------------------|
| شركة أي بي بي  | الإمارات العربية المتحدة | ABB                           |
| أبراج كابيتال (م / م)                                  | الإمارات العربية المتحدة | Abraaj Capital                |
| شركة أبو ظبي للمطارات                                  | الإمارات العربية المتحدة | Abu Dhabi Airports Company    |
| أبو ظبي للتمويل  | الإمارات العربية المتحدة | Abu Dhabi Finance             |
| شركة أبو ظبي العاملة في المناطق البحرية (أدما العاملة) | الإمارات العربية المتحدة | ADMA-OPCO                     |
| شركة أجيليتي   | الكويت                   | Agility                       |
| شركة العين للمياه المعدنية                             | الإمارات العربية المتحدة | Al Ain Mineral Water Company  |
| الغير للاستثمار  | الإمارات العربية المتحدة | Al Ghurair Investment         |
| الشعفار للمقاولات العامة                               | الإمارات العربية المتحدة | Al Shafar                     |
| شركة النابوده  | الإمارات العربية المتحدة | AlNaboodah                    |
| ألفا الإمارات  | الإمارات العربية المتحدة | Alpha Emirates                |
| شركة ألنيوم البحرين (ألبا) / م م                       | البحرين                  | Aluminium Bahrain (Alba)      |
| الأمريكانا (الشركة الكويتية للأغذية)                   | مصر / الكويت             | Americana Group               |
| شركة تطوير العقبة                                      | الأردن                   | Aqaba Development Corporation |
| البنك العربي (م / م م)                                 | الأردن                   | Arab Bank                     |
| أرامكس (م)   | دولية / الأردن           | Aramex                        |
| بنك صحار   | سلطنة عمان               | Bank Sohar                    |
| شركة بروة العقارية في قطر                              | قطر                      | Barwa                         |
| شركة بتلكو   | البحرين                  | Batelco                       |

| الشركات العربية                            | الدولة                   |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
| ديار المحرق                                | البحرين                  | Diyar Al Muharraq                    |
| شركة داناتا للسفريات                       | الإمارات العربية المتحدة | Dnata                                |
| «دو» للاتصالات                             | الإمارات العربية المتحدة | DU                                   |
| المنطقة الحرة بمطار دبي                    | الإمارات العربية المتحدة | Dubai Airport Freezone               |
| مجموعة دبي للعقارات                        | الإمارات العربية المتحدة | Dubai Properties Group               |
| شركة دبي للألومنيوم المحدودة - دوبال       | الإمارات العربية المتحدة | Dubal (Dubai Aluminium Company Ltd.) |
| دولسكو المتخصصة بخدمات إدارة النفايات      | الإمارات العربية المتحدة | DULSCO                               |
| دوسيت ثاني دبي                             | الإمارات العربية المتحدة | Dusit Thani Hotel                    |
| البنك العقاري المصري العربي                | الأردن                   | Egyptian Arab Land Bank              |
| غاز الإمارات                               | الإمارات العربية المتحدة | Emirates Gas                         |
| شركة نفط الإمارات الوطنية المحدودة - إينوك | الإمارات العربية المتحدة | Emirates National Oil Company (ENOC) |
| مؤسسة الإمارات للبريد                      | الإمارات العربية المتحدة | Emirates Post Group                  |
| مجمع الطاقة والبيئة انبارك                 | الإمارات العربية المتحدة | EnPark                               |
| شركة فاين لصناعة الورق الصحي               | الأردن                   | Fine Hygienic Paper Company          |
| بنك الخليج الأول                           | الإمارات العربية المتحدة | First GulfBank                       |
| فرست سيليكيت إنترناشيونال                  | الإمارات العربية المتحدة | First Select                         |
| الفجيرة للصناعات البلاستيكية               | الإمارات العربية المتحدة | Fujairah Plastic Industries          |
| مصنع المستقبل للأنابيب                     | الإمارات العربية المتحدة | Future Pipe Industries               |
| الخليج                                     | الإمارات العربية المتحدة | Gulf                                 |
| أدوية الحكمة (م / م م)                     | الأردن                   | Hikma Pharmaceuticals                |
| هوريكاترايد                                | الإمارات العربية المتحدة | Horeca Trade                         |
| جورد إنفست (م م)                           | الأردن                   | Jordinvest                           |
| مجموعة كانو                                | الإمارات العربية المتحدة | Kanoo                                |
| خدمات                                      | الإمارات العربية المتحدة | Khadamat                             |
| ليكويد أوف لايف - سائل الحياة              | الإمارات العربية المتحدة | Liquid of Life                       |

| الشركات العربية                         | الدولة                   |   |
|---|--------------------------|---|
| أي تي إيه أسكون أند ستار                | الإمارات العربية المتحدة | LLC of ETA ASCON Group                  |
| بنك المشرق                              | الإمارات العربية المتحدة | Mashreq Bank                            |
| أم تي سي تاتش                           | لبنان                    | MTC Touch                               |
| النخيل                                  | الإمارات العربية المتحدة | Nakheel                                 |
| بنك أبوظبي الوطني                       | الإمارات العربية المتحدة | National Bank of Abu Dhabi              |
| البنك الأهلي التجاري (م / م م)          | المملكة العربية السعودية | National Commercial Bank (Bank Al-Ahli) |
| الشركة الوطنية للضمان الصحي             | الإمارات العربية المتحدة | National Health Insurance Company       |
| نورس (م)                                | سلطنة عمان               | Nawras                                  |
| عمانتل                                  | سلطنة عمان               | Omantel                                 |
| أورنج الأردن                            | الأردن                   | Orange Jordan                           |
| بنك قطر الوطني                          | قطر                      | Qatar National Bank                     |
| كيو بي جي للخدمات                       | الإمارات العربية المتحدة | QBG                                     |
| كيوتيل                                  | قطر                      | Qtel                                    |
| شركة سيراميك رأس الخيمة (م م)           | الإمارات العربية المتحدة | RAK Ceramics                            |
| راس غاز                                 | قطر                      | RasGas                                  |
| رايا القابضة للتكنولوجيا والمعلومات     | مصر                      | Raya                                    |
| هيئة الطرق والمواصلات - حكومة دبي       | الإمارات العربية المتحدة | Roads and Transport Authority (RTA)     |
| الشركة السعودية للصناعات الأساسية. سابك | المملكة العربية السعودية | SABIC                                   |
| شركة صفا للألبان والأجبان               | الإمارات العربية المتحدة | Safa Dairies                            |
| الشركة السعودية للكهرباء                | المملكة العربية السعودية | Saudi Electricity Company               |
| سايفا                                   | السودان                  | Sayga                                   |
| تي أن تي                                | الإمارات العربية المتحدة | TNT                                     |
| أمنية                                   | الأردن                   | Umniah                                  |
| فوباك هورايزون الفجيرة المحدودة         | الإمارات العربية المتحدة | Vopak Horizon                           |
| اكسبرتييز يوناييتد                      | الإمارات العربية المتحدة | Xpertize United                         |

|                                     | الشركات العربية          | الشركات العربية                      |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| Zayed University – ICE              | الإمارات العربية المتحدة | جامعة زايد - معهد تطوير المجتمع      |
| Zenath Recycling & Waste Management | الإمارات العربية المتحدة | زينات لإعادة التدوير وإدارة النفايات |

|                                      | الشركات العالمية                        |
|--------------------------------------|---|
| Barclays Bank                        | باركليز بنك                             |
| CHEP- Equipment Pooling Systems      | تشيب- أنظمة جميع المعدات                |
| Chicago Maintenance and Construction | شركة شيكاغو للصيانة والإنشاءات (ذ.م.م). |
| Citibank                             | سيتيبنك                                 |
| Clifford Chance                      | شركة كليفورد تشانس آل أل بي             |
| Crown Relocations                    | شركة كراون لإعادة النقل                 |
| Deloitte                             | ديلويت                                  |
| DLA Piper Middle East LLP            | شركة دي أل أي بيبير الشرق الأوسط        |
| DOW Chemical                         | شركة «داو كيميكال»                      |
| FEDEX                                | فيديكس                                  |
| Freshfields Bruckhaus Deringer       | فريش فيلدز بركهوس ديرينجر إل إل بي      |
| GE                                   | جنرال إلكتريك                           |
| Hilton Dubai Jumeirah                | هيلتون دبي جميرا                        |
| HSBC                                 | مصرف أتش أس بي سي                       |
| Marriott                             | ماريوت                                  |
| Microsoft                            | مايكروسوفت                              |
| Motorola                             | موتورولا                                |
| MTN Group                            | مجموعة MTN                              |
| RSA                                  | شركة التأمين RSA                        |
| Sabre Travel                         | شبكة سيبر للسفرات                       |
| Samsung                              | سامسونغ                                 |

|                         | الشركات العالمية                            |
|-------------------------|---|
| Serco                   | شركة سيركو                                  |
| SRB-UAE                 | أس آر بي- الإمارات العربية المتحدة          |
| Standard Chartered Bank | ستاندرد تشارترد بنك                         |
| Starbucks               | ستاربكس                                     |
| Tetra Pak Export        | تيترا باك للتصدير                           |
| TNT                     | تي أن تي                                    |
| Unilever                | يونيليفر                                    |
| Union National Bank     | بنك الاتحاد الوطني                          |
| Union Paper Mills       | مصنع الاتحاد للصناعات الورقية               |
| Vodafone                | فودافون                                     |
| WSP                     | دابليو أس بي (للاستشارات الهندسية والتصميم) |



## ملحق رقم 4 : المراجع والمصادر

## أ. مراجع هذه الدراسة

أبراج الاستثمار الاجتماعي Abraaj Social Investments : تقرير المساءلة 2005-2010. دبي، الإمارات العربية المتحدة : أبراج كابيتال.

أبراج الاستثمار الاجتماعي Abraaj Social Investments : قائمة التطوع 2011. دبي، الإمارات العربية المتحدة : أبراج كابيتال.

ameinfo.com (8 كانون الأول/ديسمبر، 2010) : المركزية تتعاون مع إنجاز INJAZ لتنظيم ورش عمل في مدارس حسيان الثانوية.

تمت مراجعتها 2012 عن الموقع الإلكتروني www.ameinfo.com :  
http://www.ameinfo.com/251003.html

البنك العربي (23 يوليو، 2011 أ). موظفو البنك العربي يتطوعون في عجلون لدعم المجتمع المحلي.  
تمت مراجعتها 2011، من الموقع الإلكتروني

http://www.ameinfo.com - http://www.ameinfo.com/271240.html

البنك العربي (12 كانون الأول/ديسمبر، 2011 ب). البنك العربي يكرم الموظفين المتطوعين لجهودهم في الخدمات المجتمعية.

تمت مراجعتها حزيران/يونيو 2012، من الموقع الإلكتروني http://www.zawya.com :  
http://www.zawya.com/story.cfm/sidZAWYA20111212161237?q=volunteer

أرامكس (2011). التقرير السنوي المتكامل لعام 2011. عمان، الأردن : أرامكس.

أرامكس (2 تشرين الثاني/نوفمبر، 2010). أرامكس تعلن شراكة مع "جمعية متطوعي دبي".  
تمت مراجعتها حزيران/يونيو 2012، عن الموقع الإلكتروني :  
http://www.aramex.com

http://www.aramex.com/news/item.aspx?id=50bf7d3b-4300-3298-ae60-95a01f633582

سيّتي بنك يشارك في برنامج يوم الظلّ الوظيفيّ (14 نيسان/أبريل، 2009). تمت مراجعتها من  
www.ameinfo.com: <http://www.ameinfo.com/192503.html>

نظّفوا العالم. (2010). تقرير النشاطات 2010 : مجتمعات رعاية الطبيعة.  
[http://www.cleanuptheworld.org/PDF/en/cuw10\\_activity-report\\_final\\_web\\_links\\_members.pdf](http://www.cleanuptheworld.org/PDF/en/cuw10_activity-report_final_web_links_members.pdf)

المستشفى الكندي التخصصي في Engage دبي (2011). تمت مراجعتها. <http://www.youtube.com/user/CSHDubai>

ديلويت (2011). الملخص التنفيذي : إستبيان إمباكت ديلويت حول التطوّع 2011. على الإنترنت :  
[http://www.deloitte.com/view/en\\_jo/jo/press/88469606e35e0310VgnVCM3000001c56f00aRCRD.htm](http://www.deloitte.com/view/en_jo/jo/press/88469606e35e0310VgnVCM3000001c56f00aRCRD.htm)

ديلويت، بيان صحافي (28 حزيران/يونيو، 2011). مسح ديلويت : 70 في المئة من خريجي وموظفي جيل الألفية يفضّلون  
الانضمام إلى شركات ملتزمة بالمجتمع. تمت مراجعتها :  
<http://www.deloitte.com> [http://www.deloitte.com/view/en\\_lb/ly/press/6d217dfaf7915310VgnVCM3000001c56f00aRCRD.htm](http://www.deloitte.com/view/en_lb/ly/press/6d217dfaf7915310VgnVCM3000001c56f00aRCRD.htm)

غرفة دبي (2010). غرفة دبي تتطوّع لجلب البهجة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.  
www.ameinfo.com: <http://www.ameinfo.com/225054.html> تمت مراجعتها 2012 من

غرفة دبي (بدون تاريخ). تطوّع الموظفين. تمت مراجعتها 2012، من :  
www.dubaichamber.com: [http://www.dubaichamber.com/initiatives/centre-for-responsible-business/crb\\_engage\\_dubai/crb\\_employee\\_volunteering](http://www.dubaichamber.com/initiatives/centre-for-responsible-business/crb_engage_dubai/crb_employee_volunteering)

غرفة دبي تسلّط الضوء على قيمة مشاركة المجتمع المحلي والعمل التطوّعي للموظّفين (2011). تمت مراجعتها 2011،  
من :  
www.zawya.com: <http://www.zawya.com/story.cfm/sidZAWYA20110224104109?q=volunteer>

ندوة غرفة دبي تناقش ممارسات الأعمال المسؤولة. (20 يناير، 2010). بحث 2011، من [www.zawya.com](http://www.zawya.com)

وكالة أنباء الإمارات (15 كانون الأول/ديسمبر، 2011) ، ”بلدية دبي تكرم المشاركين في حملة ”نظّفوا العالم 2011“  
بحث 2012، من [www.zawya.com](http://www.zawya.com)

<http://www.zawya.com/story.cfm/sidWAM20111215071013765?q=volunteer>

رفاه الموظفين يأخذ الحيز الأكبر في معرض غرفة دبي للصحة (29 تشرين الثاني / نوفمبر، 2010). بحث 2011 من [www.zawya.com](http://www.zawya.com)  
<http://www.zawya.com/story.cfm/sidZAWYA20101129110658?q=22/corporate20/volunteer22/>

الهيئة العامة للموانئ البحرية. (30 نوفمبر، 2011) المؤسسة العامة للموانئ البحرية توقع للمشاركة في برنامج إنجاز البحرين.  
 بحث من [www.zawya.com](http://www.zawya.com)  
<http://www.zawya.com/story.cfm/sidZAWYA20111201084407?q=volunteer>

أدوية الحكمة - التقرير السنوي. (2011) قسم التقرير السنوي : الاستدامة.  
 عمان، الأردن : أدوية الحكمة.

أدوية الحكمة (28 آب/أغسطس، 2011 ب) : الحكمة تقدم مرونة في الأداء في الشوط الأول من السنة المالية، وتسير على الطريق الصحيح لتقديم التوجيه للسنة كاملة لنمو الإيرادات وهامش الربح الإجمالي. بحث 2012، من [www.zawya.com](http://www.zawya.com)  
<http://www.zawya.com/story.cfm/sidZAWYA20110828082628?q=volunteer>

أدوية الحكمة (13 نيسان/أبريل، 2011 أ). الحكمة تنظم اليوم العالمي للتطوع للسنة الرابعة على التوالي. بحث حزيران/يونيو 2012، من <http://www.hikma.com>  
<http://www.hikma.com/media-center/news-and-press-releases/all-news/2011-04-14/2011.aspx>

<http://www.madrasati.jo/site.html>. (لا تاريخ). بحث 18 مايو، 2012 من مدرستي.

إنجاز العرب : من نحن (لا تاريخ). بحث 2012 من [www.INJAZalarab.org](http://www.INJAZalarab.org)  
<http://www.INJAZalarab.org/en/section/about-us>

جوردن تايمز (6 كانون الثاني / ديسمبر، 2009). البنك العربي يطلق رسمياً برنامج "معا للأفضل"، بحث يونيو 2012، <http://www.menafn.com>  
<http://www.menafn.com/menafn/1093286300/Jordan-Arab-Bank-officially-launches-Together-for-Better-programme>

جونيوور أتشيفمنت : البرامج . (لا تاريخ) . بحث 2012 . من www.ja.org  
<http://www.ja.org/programs/programs.shtml>

كين ألين، أم. جي. مونيكا غالينانو وسارة هايز، (2011). "الشركات العالمية تتطوع عالمياً: التقرير النهائي لمشروع دراسة تطوع الشركات العالمية". الرابطة الدولية للجهود التطوعية.

وزارة التنمية الاجتماعية. (2011). الحدث : المسؤولية الاجتماعية للشركات والتطوع في سلطنة عُمان-إحداث فرق . بحث 3 حزيران/يونيو، 2012، من <http://www.volunteeroman.com>

[http://www.volunteeroman.com/2011/index.php?option=com\\_content&view=article&id=377Atheevent&catid=375Ahome&Itemid=8](http://www.volunteeroman.com/2011/index.php?option=com_content&view=article&id=377Atheevent&catid=375Ahome&Itemid=8)

عُمان دايلي أوبسرفر. (2011، 23 تشرين الثاني / نوفمبر) البنك الوطني العماني يسلط الضوء على مبادرة المسؤولية الاجتماعية للشركات في معرض التطوع 2011. بحث 2012 من <http://main.omanobserver.com>  
<http://main.omanobserver.om/node/73006>

عُمان دايلي أوبسرفر. (6 ديسمبر، 2011). معرض التطوع يجمع المؤسسات العاملة في حقل خدمات التطوع.  
 تمت مراجعتها 2012، من <http://main.omanobserver.com> :  
<http://main.omanobserver.om/node/74555>

مؤسسة نقاط الضوء. (1996). تطوير برنامج العمل التطوعي عبر الشركات : المبادئ التوجيهية للنجاح. واشنطن، العاصمة : بوينتس أو لايت فاونديشن.

راس غاز (1 آذار/مارس، 2011). راس غاز تهب معدات تكنولوجية للأونيسكو. بحث 2011، من <http://www.zawya.com> :  
<http://www.zawya.com/story.cfm/sidZAWYA20110227140036?q=22/employee20/volunteer22/>

د. رتّاب، بلعيد. (2010). حالة العمل التطوعي عبر الشركات في دبي.  
 دبي : غرفة دبي - مركز أخلاقيات الأعمال.

مؤسسة سكول. (23 آذار/مارس، 2012). السبق الصحافي على حفل جوائز كرافيس.  
 بحث 2012، من [www.skollfoundation.org](http://www.skollfoundation.org)  
<http://www.skollfoundation.org/the-scoop-on-the-kraavis-prizeawards-dinner/>

جمعية متطوعي دبي (لا تاريخ). بحث 2012، <http://www.volunteerindubai.com>

لما زواوي (6 حزيران /يونيو، 2012). رسالة من مدير أداء الأعمال الأول، إنجاز العرب.  
 عمان، الأردن.

#### ب. مصادر مقترحة

الخيمة الكبيرة The Big Tent : العمل التطوعي عبر الشركات في عصر العولمة، نيسان /أبريل 2012، كين ألين، متوفر مجاناً عبر الإنترنت على الموقع :  
[http://iave.org/sites/default/files/The207Big207Tent0\\_2020127.pdf](http://iave.org/sites/default/files/The207Big207Tent0_2020127.pdf)

The Big Tent: Corporate Volunteering in the Global Age. April 2012. Kenn Allen. available free online at: [http://iave.org/sites/default/files/The207Big207Tent0\\_2020127.pdf](http://iave.org/sites/default/files/The207Big207Tent0_2020127.pdf).

الأعمال الخيرية للشركات والمدونة التطوعية، كوزكاست CauseCast. <http://www.causecast.com/blog>

Corporate Philanthropy & Volunteering Blog. Causecast. <http://www.causecast.com/blog/>

العمل التطوعي عبر الشركات : الماضي والحاضر والمستقبل، 2012، ألين لينسلي، متوفر عبر الموقع: [www.connect-la.org](http://www.connect-la.org)

Corporate Volunteerism: Past-Present-Future. 2012. Ellen Linsley. Available at [www.connect-la.org](http://www.connect-la.org).

العمل التطوعي للموظفين : الدليل، 2001، ليزا رامرايكا. المركز الوطني للتطوع، لندن  
 Employee Volunteering: The Guide. 2001. Liza Ramrayka. The National Centre for Volunteering. London.

إشراك الموظفين في المجتمع : كيفية إنشاء عمل تطوعي ضمن الشركة مدعوم من ربّ العمل، 2001، فولنتير كالغاري، كندا.

Engaging Employees in the Community: How To Establish Employer-Supported Volunteerism In Your Company. 2001. Volunteer Calgary. Canada.

خذ شريكك إلى حفل تانغو الشركة : دليل لتطوير الأعمال الناجحة والشراكات المجتمعية، كيت رينولدز. Volunteering SA Inc، أستراليا.

Take Your Partner for the Corporate Tango: A Guide to Developing Successful Business and Community Partnerships. Kate Reynolds. Volunteering SA Inc.. Australia.

إتجاهات التميّز في العمل التطوعي، سلسلة من التقارير التي جمعها برنامج أعضاء الأعمال مؤسّسة نقاط الضوء

Points of Light Business Member Program <http://www.pointsoflight.org/corporate-institute/resources>

اتصالات التطوع : فوائد وتحديات العمل التطوعي المدعوم من ربّ العمل، 2001، فولنتير كندا.

Volunteer Connections: The benefits and challenges of employer-supported volunteerism. 2001. Volunteer Canada.



