

وزارة التعليم العالي



المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية
HIGHER INSTITUTE OF SOCIAL WORK IN ALEXANDRIA

تأسس عام ١٩٣٤

دليل

وحدة التطوع والخريجين

دليل وحدة التطوع والخريجين المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية إصدار: ٢٠٢٥

أعدّ هذا الدليل بعد مراجعة نماذج وحدات الخريجين والعمل التطوعي في جامعات ومعاهد مناظرة داخل مصر (الإسكندرية، عين شمس، حلوان، السويس، فاروس/Pharos، أسوان) إلى جانب أفضل الممارسات العالمية في إدارة علاقات الخريجين وإدارة المتطوعين. كما استند إلى مصادر مرجعية متخصصة تشمل إرشادات CASE لعلاقات الخريجين، وأطر إدارة المتطوعين (NCVO)، (Penn State Extension)، وأدلة قياس التطوع (UNV)، وأدلة دراسات تتبّع الخريجين (Schomburg)، البنك الدولي، ومعايير السلامة للأنشطة الميدانية. (BS ٨٨٤٨).

أولاً: الهوية المؤسسية للوحدة

الرؤية

أن تكون وحدة التطوع والخريجين مرجعاً متميزاً على مستوى المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية في مصر، تعزّز الانتماء المجتمعي والمهني، وترفع قابلية توظيف الخريجين وتضاعف أثر التطوع التنموي المبني على الأدلة.

الرسالة

بناء شبكة متكاملة من الخريجين والمتطوعين وأصحاب المصلحة (الهيئات الأهلية، مؤسسات الحماية والرعاية، الشركات، الجهات الحكومية)، لدعم التعلم الميداني، وخدمة المجتمع، والتشغيل، وزيادة المبادرات الاجتماعية وفق معايير مهنية وأخلاقية راسخة.

تعتمد على دور وحدات الخريجين كحلقة وصل مع سوق العمل وقاعدة بيانات محدثة، وبرامج وفعاليات تعزّز المشاركة والتشغيل.

القيم

الانتماء والمسؤولية المجتمعية. 🇸🇩

المهنية والنزاهة والشفافية. 🇸🇩

الشمول والإنصاف وإتاحة الفرص للجميع. 🇸🇩

التحسين المستمر المبني على البيانات. 🇸🇩

*** تتسق مع مبادئ التضمين والحوكمة الرشيدة في أدلة إدارة المتطوعين وعلاقات الخريجين .**

ثانياً: الأهداف الاستراتيجية (٢٠٢٨-٢٠٢٥)

تعزيز الارتباط بالخريجين عبر قاعدة بيانات موحدة، وبرامج تواصل ومنافع، وملتقيات سنوية. 🇸🇩

رفع التوظيف والمواءمة مع سوق العمل من خلال ملتقيات توظيف، شراكات تدريب، وبرامج إرشاد مهني. 🇸🇩

تمكين التطوع المؤسسي بمنظومة سياسات وإجراءات ونماذج موحدة لدورة حياة المتطوع. 🇸🇩

تأسيس دراسات تتبّع الخريجين كمدخل لتحسين البرامج الدراسية والتدريبية. 🇸🇩

قياس الأثر بالاعتماد على مؤشرات ومعايير دقيقة لقياس المشاركة، الساعات التطوعية، ومخرجات التشغيل. 🇸🇩

ثالثاً: النطاق المؤسسي والهيكل التنظيمي

نطاق عمل الوحدة

- **شؤون الخريجين:** البيانات، الخدمات، الفعاليات، العلاقات مع أصحاب العمل، التزكيات والشهادات .
- **إدارة التطوع:** التخطيط، الاستقطاب، الفرز، التدريب، الإشراف والدعم، التقدير والاعتراف .
- **التطوير المهني:** الإرشاد الوظيفي، مهارات التوظيف، برامج CPD رخصة الحاسب الألى الدولية بالتعاون مع الأقسام الأكاديمية .
- **الشراكات المجتمعية:** بروتوكولات مع منظمات المجتمع المدني والمؤسسات الحكومية .

الهيكل المقترح

- مدير الوحدة (يرفع إلى وكيل المعهد لشؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة).
- قسم شؤون الخريجين (مسؤول قاعدة البيانات، مسؤول الفعاليات، مسؤول علاقات أصحاب العمل).
- قسم التطوع (منسق تطوع، أخصائي تدريب، أخصائي تقييم ومخاطر).
- قسم التحليل والمتابعة (دراسات تتبّع، لوحات مؤشرات، تقارير الأثر).

رابعاً: حزمة الخدمات والبرامج

خدمات الخريجين

- قاعدة بيانات وتواصل دوري (نشرات، مجموعات مهنية، منصات رقمية)
- خدمات الشهادات والتحريرات وتوثيق المستندات بالتنسيق مع الإدارة المعنية .
- ملتقيات التوظيف والربط بسوق العمل، وإصدار نشرات فرص وظيفية .
- منافع للخريجين (مكتبات، ملاعب، خصومات تدريبية/خدمات، بريد ٣٦٥ /Office للخريجين إذا أتيح).

برامج المشاركة والتطوع

- مسارات تطوعية تخصصية (خدمة المجتمع، التمكين الاجتماعي، الرعاية، التوعية، البحوث الميدانية).
- ميثاق التطوع وسياسات واضحة تشمل الأدوار والحقوق والواجبات ونماذج موحدة .
- برنامج الإرشاد المهني (Mentorship) يربط الخريجين بالطلاب وحديثي التخرج .
- الاعتراف والتقدير (شهادات ساعات تطوع، جوائز سنوية، حوافز رمزية)

خامساً: إطار إدارة المتطوعين (السياسات والإجراءات القياسية)

المبادئ المعتمدة:

- اتباع دورة حياة المتطوع (الاستقطاب → الاختيار → التهيئة → التدريب → الإسهام والإشراف → التقدير → التقييم) .
- وضع سياسة تعددية وشاملة، ووصف دقيق للأدوار، وتأمين مناسب، وإطار حوكمة للمخاطر .

الإجراءات الأساسية:

١. التخطيط والتصميم: توصيف الفرص، تقدير المخاطر، المخرجات المتوقعة .
٢. الاستقطاب والفرز :إعلان الفرص، معايير اختيار، مقابلات، مطابقة المهارات .
٣. التهيئة والتدريب :تعريف بالسياسات، تدريب أساسي على السلامة والأخلاقيات، وحماية الفئات الضعيفة .
٤. الإشراف والدعم :قنوات تواصل، تغذية راجعة، متابعة الأداء، إتاحة الاستشارات .
٥. التقدير والاعتراف :شهادات، فعاليات تكريم، مسارات قيادة للمتطوعين المتميزين .
٦. التقييم المستمر :استبيانات رضا، مراجعة السياسات سنوياً، تحسين الإجراءات .

سادساً: السلامة وإدارة المخاطر

- المخاطر الميدانية :تعتمد الوحدة مبادئ BS ٨٨٤٨ عند تنظيم الزيارات الميدانية أو الأنشطة خارج الحرم (مسؤولية مسؤول الزيارة، الكفاءة، الإحاطة بالمخاطر، معلومات واضحة للمشاركين) .
- الحماية وسياسات السلوك :سياسات حماية الفئات المستهدفة، مدونة سلوك للمتطوعين، إجراءات التعامل مع الشكاوى .
- التأمين والمسؤولية :مراجعة تغطيات التأمين المناسبة للأنشطة والتنسيق مع الشؤون القانونية .

سابعاً: علاقات الخريجين: الإستراتيجية والبرامج

- **شرائح العلاقات:** شباب الخريجين، الخريجون الوسيطون مهنيًا، القادة/الخبراء. تخصيص الرسائل والقنوات والأنشطة لكل شريحة .
- **برامج المشاركة الرقمية:** منصات تواصل، مجموعات قطاعية، ندوات عبر الإنترنت، وقواعد بيانات تواصل مهني .
- **التوظيف والإرشاد والشراقات:** برنامج إرشاد مهني منظم، ملتقيات، زيارات شركات، بروتوكولات تدريب) .تشير CASE إلى أن برامج المشاركة القوية ترتبط بارتفاع ملحوظ في المشاركة بالتبرع والدعم).
- **المنافع للخريجين:** الوصول لموارد الجامعة وخدماتها، وبريد/حزم رقمية إن توقّرت (مثل تجربة MUST مع ٣٦٥ Office للخريجين).

ثامناً: دراسات تتبّع الخريجين (Tracer Studies)

- **الغرض:** رصد التوظيف، الملاءمة مع سوق العمل، رضا الخريجين، والتغذية الراجعة لتطوير المناهج .
- **المنهجية المقترحة:** إطار شومبورج (تصميم الاستبيان، العينة، جمع البيانات بعد ٦-١٢ شهراً من التخرج، تحليلات مقارنة زمنية) .
- **المرجعية الدولية:** مذكرات البنك الدولي حول سمات دراسات التتبّع والاتجاهات الراهنة .

تاسعاً: البنية الرقمية والبيانات

- **نظام إدارة علاقات الخريجين (CRM)** ولوحات مؤشرات لقياس المشاركة، وربطها ببوابة وظائف .

- التكامل مع أدوات Microsoft ٣٦٥ لقواعد البيانات واستطلاعات الرأي والفعاليات، مع دراسة توسيع امتيازات رقمية للخريجين بحسب سياسات المعهد .(نماذج جامعية وقرت ٣٦٥ Office للخريجين كقيمة مضافة).
- حوكمة البيانات :سياسات خصوصية، صلاحيات وصول، جداول احتفاظ بالبيانات، وإجراءات أمن معلومات .

عاشراً: مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

لشؤون الخريجين

- نسبة تحديث بيانات الخريجين سنوياً، معدل فتح الرسائل/التفاعل، عدد الشراكات، فرص التدريب والتوظيف .
- مؤشر مشاركة الخريجين في الفعاليات والبرامج الإرشادية، ومؤشرات العطاء/الدعم حيثما ينطبق (ترتبط المشاركة القوية بارتفاع معدلات العطاء وفق أبحاث CASE المشار إليها).

للتطوع

- عدد المتطوعين النشطين، الساعات التطوعية المنجزة، نسبة الاحتفاظ بالمتطوعين، درجة الرضا .
- نتائج التقييم الميداني للأثر / beneficiaries reached (جودة التنفيذ) وتقارير الأمان وسلامة الأنشطة .

الحادي عشر: خارطة الطريق التنفيذية (١٢ شهراً)

الربع ١ (الشهور ١-٣):

- اعتماد الهيكل والسياسات، تشكيل مجلس استشاري من الخريجين، بدء بناء قاعدة البيانات وترحيل البيانات التاريخية .

الربع ٢ (الشهور ٤-٦):

- إطلاق منصة/بوابة الخريجين، برنامج الإرشاد، أول نشرة وظائف، وأول دفعة فرص تطوعية موصوفة وفق السياسة .

الربع ٣ (الشهور ٧-٩):

- أول ملتقى توظيف، حملة تحديث بيانات واسعة، تدريب مشرفي التطوع، تطبيق نموذج قياس الساعات والأثر .

الربع ٤ (الشهور ١٠-١٢):

- دراسة تتبّع الخريجين للدفعة الأخيرة، تقرير أثر سنوي، ومراجعة السياسات .

الثاني عشر: دليل السياسات والوثائق التشغيلية (ملخص المحتوى المقترح)

١. لائحة الوحدة: التعريف، الولاية، الصلاحيات، الهيكل، الحوكمة .
٢. سياسة إدارة المتطوعين: التعريفات، النطاق، الحقوق والواجبات، مدونة السلوك، الحماية، الشكاوى .

٣. إجراءات التشغيل القياسية: SOPs

- استقطاب/فرز/تسكين المتطوعين.
- تهيئة وتدريب وإسناد المهام.

- ضبط المخاطر والسلامة الميدانية (مرجعية ٨٨٤٨ BS عند الأنشطة خارج الحرم/المحافظة).

٤. حزمة النماذج:

- استمارة تسجيل متطوع، اتفاقية تطوع، وصف دور، تقييم مخاطر، سجل حضور، نموذج شكوى، استرداد مصروفات، نموذج تقييم الأداء، نموذج تقييم تجربة المتطوع. (متوافقة مع نماذج جامعية عربية منشورة).
- ١. سياسة البيانات والخصوصية: جمع/تخزين/تحديث/حذف، حقوق أصحاب البيانات.
- ٢. أدلة الخريجين: إجراءات الشهادات والتحريرات والتصديقات، وخدمات ما بعد التخرج.
- ٣. دليل دراسات تتبّع الخريجين: أدوات المسح، الجدولة الزمنية، خطط التحليل والتغذية الراجعة.

الثالث عشر: الهوية البصرية والاتصال

- دليل أسلوب الاتصال (لغة مهنية إنسانية، قصص أثر، إبراز السرد المجتمعي).
- هوية بصرية موحدة للوحدة متنسقة مع هوية المعهد، مع قوالب عروض ونشرات ورسائل بريدية.
- قنوات الاتصال: موقع/بوابة، رسائل دورية، مجموعات LinkedIn/WhatsApp المهنية وفق سياسات الاستخدام.

الرابع عشر: المخاطر والتخفيف

- انخفاض التفاعل: تحفيز بالمنافع الملموسة للخريج والمتطوع (محتوى، إرشاد، المنهجية المقترحة: وجدولة تواصل ذكي .
- جودة البيانات: حملات تحديث، تحقق دوري، تكامل النظم .
- مخاطر السلامة الميدانية: تقييمات مسبقة، قادة مختصون، توثيق وإحاطة، خطط طوارئ. (BS ٨٨٤٨).

الخامس عشر: الحوكمة والتقارير

- لجنة توجيهية نصف سنوية، تضم ممثلين أكاديميين وخريجين وشركاء مجتمعين.
- تقرير أثر سنوي يشمل: مؤشرات الخريجين، التطوع، قصص الأثر، ودراسات التتبع، وتوصيات التحسين.