

دليل

الاستدامة من
خلال إدارة الجودة
في العمل التطوعي

Soziale Dienste Jugendhilfe gGmbH



Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend



MENSCHEN
STÄRKEN
MENSCHEN

ÜBERNEHMEN SIE EINE CHANCEN-PATENSCHAFT

فهرس:

3	مقدمة
		تعريفات
4	الاستدامة
5	إدارة الجودة
6	لماذا إدارة الجودة في العمل التطوعي
		معايير الجودة الجيدة
7	معايير النجاح بسيطة وواضحة
11	الحيل أين تتربص
18	مواصلة التعليم والتعاون
20	خلاصة

1. مقدمة:

إدارة الجودة والاستدامة هما المصطلحان كلاهما الذي نسمعه كثيراً. لذا فهي مهمة، ولكن بسبب الاستخدام التضخمي جزئياً، غالباً ما يكون من غير الواضح ما الذي يعنيه هذا بالضبط. لأن بطريقة أو بأخرى الاستدامة وإدارة الجودة هو كل شيء ولا شيء، أو ربما يمكن تلخيصها بهذه الطريقة:

الاستدامة هي كل ما يساعد بطريقة أو بأخرى على خلق البيئة وإدارة الجودة ويمكن أن يستغرق الوقت فقط ما هو للمنظمات الكبيرة.

ولكن حتى لو كان الرأي السائد - أو بالأحرى تحيزاً مهيمناً - فإن هناك دائماً ذرة من الحقيقة فيه. ولكن هذه الحبوب صغيرة تضاولاً ولا شيء بالمقارنة مع الفرص التي يوفرها كلا المجالين الموضوعيين. لأن الاستدامة، بطبيعتها الحال، لها علاقة بالبيئة، ولكنها أكثر من ذلك بكثير. وهكذا، فإن نقاط الشؤون الاجتماعية والاقتصاد تلعب أيضاً دوراً رئيسياً، و فقط عندما يتم الوفاء بكل هذا يكون العرض مستداماً حقاً. وعلى أية حال، من المفيد معالجة الموضوع، لمجرد أن الخدمة الطوعية الخاصة بالشخص أو ارتباطه يمكن تأمينه على المدى الطويل. وبالمناسبة، العمل أيضاً يحصل على أفضل في الطريقة مضاءة. لما؟ ببساطة لأن الوضع الراهن يتم التعامل معه ويسأل بشكل نقدي وبناء. وهذا هو بالضبط ما يتم القيام به في نهاية المطاف في إدارة الجودة. بالطبع، يكون الأمر بيروقراطياً للغاية في بعض الأحيان، ولكن هذا يؤثر فقط على المنظمات الكبيرة جداً. ولكن على نطاق صغير - متكيفاً مع احتياجات المرء نفسه - فإن ذلك قد يكون مربحاً للغاية، وذلك من دون البيروقراطية التي يخشى منها. كسرهما، انها ببساطة عن الإفراط في مراجعة العمل، وهو ما يعني: ما الذي يسير على ما يرام وما لا يعمل على ما يرام؟ وبالفعل من خلال هذا الاستجواب والاستعراض، تظهر بعض العمليات والعمليات التي يمكن أن تكون أفضل. وإذا تم تحسين هذه ثم ويتم فحص كل شيء على فترات منتظمة، على سبيل المثال على إيقاع الربع، فإن نظام إدارة الجودة قد اكتمل بالفعل.

وبالنسبة لكل من الاستدامة وإدارة الجودة، ينطبق ما يلي: فهو يقوم بالمزيد من العمل في البداية، ولكنه يوفر على المدى الطويل الكثير من الوقت والجهد ويضمن عمل المرء على المدى الطويل.

والمشكلة الوحيدة هي أنه يتعين علينا ببساطة أن نعالجها. وهذا هو الغرض من هذا الدليل. والغرض منه هو إظهار انطباع عن إدارة الجودة ذات العتبة المنخفضة في نظام إيه - إعادة نامت، أي في النوادي، وبالتالي المساهمة في التنمية المستدامة.

2. تعريفات 2.1 الاستدامة



مصطلح شائع جداً يفسره الجميع بشكل مختلف. ولكن يمكن القول أساساً وبعبارة عامة إن الاستدامة لها أثر أطول أو طويل الأمد. ومن ناحية أخرى، فإن التعريف „الصحيح“ أكثر تفصيلاً قليلاً. وقد تم تسجيله بالفعل في عام 1987 في تقرير بورتلاند للجنة الأمم المتحدة للتنمية والتعاون، ويعتبر الآن التعريف الأكثر شعبية والمقبول عموماً. „التنمية المستدامة هي التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون المخاطرة بأن الأجيال المقبلة لن تكون قادرة على تلبية احتياجاتها الخاصة.“ وبطبيعة الحال، كانت عملية التنفيذ والتصميم الدقيق طويلة واستمرت لعدة عقود. غير أن ما هو واضح هو أن الاستدامة تتألف دائماً من ثلاث مجالات للبيئة والاقتصاد والشؤون

الاجتماعية. وفي البداية، استُخدم نموذج ثلاثي الأركان، ينبغي أن يوضح أن جميع المجالات الثلاثة متساوية. ولكن حتى هذا الآن تم تعديله

قليلاً. وبالتالي، بطبيعة الحال، فإن جميع المجالات الثلاثة مهمة، ولكن هناك ركيزتين فقط، ولكن البيئة هي الآن مؤسسه. لأنه بدون البيئة، يمكن أن توجد الاجتماعية، وبالتالي أيضاً الإيكولوجية مثل.

ولكن ماذا يعني هذا بالضبط بالنسبة لجمعية والتطوع؟ وهنا، نُفهم الاستدامة على أنها الأمن الطويل الأجل للرابطه وبالتالي الأمن التطوعي، من الناحيتين النوعية والكمية. لذا إذا كان هناك التزام نقطة بنقطة، يجب أن نحاول توجيهه بطريقة منظمة على المدى الطويل، حتى يتمكن المتطوعون من الاستمرار في القيام بذلك

على المدى الطويل. وإذا نجح ذلك، فمن المرجح تعيين متطوعين جدد، وبالتالي أمن الرابطة على المدى الطويل في حد ذاتها. ويجب تحقيق كل ذلك دون إثقال كاهل البيئة أو الإضرار بها ودون أن يعاني المتطوعون أو الجمعيات من مساوئ اقتصادية كبيرة. وعندئذ فقط سيتم تأمين المخزون وبالتالي النظام الاجتماعي على المدى الطويل. وبالمناسبة، فإن احتياجات الحاضر تليى دون تعريض احتياجات الأجيال المقبلة للخطر، وقد تم بالفعل تنفيذ مبدأ الاستدامة لمصلحته الخاصة. ولكن ببساطة أكثر من القيام به: كيف ينبغي بالضبط تنفيذها؟ وهذا يتطلب إدارة الجودة.

2.2 إدارة الجودة

وهذا يعني جميع التدابير الاجتماعية والتقنية المستخدمة لضمان الحد الأدنى من الجودة. ولذلك فهو يعمل على ضمان حد أدنى من الجودة في العمل اليومي، وبالتالي أيضا في جميع المجالات، مما يعني أيضا أنه لا يوجد حل واحد يناسب الجميع لإدارة الجودة في العمل التطوعي. ويجب أن تتكيف دائما مع الاحتياجات والرغبات المحلية.

وقبل كل شيء، إدارة الجودة ليست جامدة، فهي ليست وحشا بيروقراطيا ثابتا. والعكس صحيح: يجب أن تستغرق إدارة الجودة أقل قدر ممكن من الوقت، وأن يكون من السهل فهمها، وقيل كل شيء، قابلة للتغيير. لأنه على وجه التحديد هناك لتحسين العمليات وهذا ينطبق أيضا على إدارة الجودة في هذا المجال، وهذا هو، إذا كان هناك شيء لا يعمل هنا، فإنه يجب أن تتكيف. ولذلك فهو نظام متغير مع المنظمات التي تسيطر على نفسها وبالتالي تستجيب بنشاط للأخطاء والاقتراحات لتحسين من أجل الحصول على أفضل معا! ومع ذلك، يجب أن يكون واضحا أيضا: الوثائق، وبالتالي نماذج وثيقة موحدة أو ضرورية. وبهذه الطريقة وحدها يكون النظام مفهوما حقا ويتم تأمين النتائج الراسخة على المدى الطويل وبشفافية، لذلك يمكن أيضا أن يثري عمل المتطوعين الجدد.

باختصار، إدارة الجودة في العمل التطوعي تعني: مراجعة العمليات، وتعزيز المكتب الفخري، وبالتالي تأمين الالتزام والهياكل على المدى الطويل.

3. لماذا إدارة الجودة في العمل التطوعي؟

هل تنطبق إحدى النقاط التالية على الخدمة التطوعية و/أو الجمعية؟

- في بعض الأحيان هناك صراعات معنا.
- في بعض الأحيان ليس من الواضح من يفعل بالفعل ما.
- ليس لدينا ما يكفي من الموارد المالية لرابطتنا.
- أود أن أقسم الوقت بشكل مختلف.
- الأفكار والاقتراحات حول كيفية يمكننا تطوير موجودة.
- عمل الأكثر نشاطا و / أو جمعيتنا يمكن أن تكون أكثر شفافية.
- المزيد من الدعم في تطوعي سيؤدي إلى المزيد من المتطوعين الجدد.

إذا تم وضع علامة حتى على بعض النقاط، فإن نظام إدارة الجودة منطقي بالفعل. لأنه في كثير من الأحيان هناك رغبات لمزيد من التنمية وهناك الناس الذين يريدون أن يفعلوا شيئا حيال ذلك. ومع ذلك، كثيرا ما يكون هناك ضيق الوقت وتوزيع واضح للاختصاصات والمهام. هذا هو بالضبط ما يمكن أن تفعله إدارة الجودة: فهي توفر هيكلًا لجميع الأفكار وطلبات التغيير الممكنة و"غير محددة في الحجر" وليس هناك بالطبع أي إكراه على القيام بأي شيء. لذا الفشل ليس مشكلة! كل شخص لديه أفكار تتحول في نهاية المطاف إلى ألا تكون جيدة جدا ولا تعمل. لكن هذا ليس سيئاً على الإطلاق ولا يكون من السيء إلا إذا لم يتعلم أي شيء من هذه المحاولات، بل إن الإحباط الناجم عن عدم تحقيق الهدف يحول دون المزيد من الالتزام. هنا أيضا، تساعد إدارة الجودة: أي من خلال التحدث على فترات منتظمة عن تنفيذ الأفكار وتسجيل أي مشاكل. أفضل حالة، يمكن تعديل الإجراء بحيث يتم تحقيق الهدف وإذا لم يكن كذلك، فمن الواضح على الأقل ما كان عليه. وفي المرة القادمة يكون الأمر مختلفاً قليلاً.

وهكذا، فإن التجارب التي تم إجراؤها يتم تسجيلها أيضًا، لذلك لا تضع لفترة طويلة، على سبيل المثال عندما لا يكون الشخص الذي نفذ الفكرة نشطاً. وهذا لا يوفر الوقت فحسب، بل يوفر أيضا فرصة أن الفكرة قد يأخذها الآخرون وبالتالي لا تزال تنفذ. لأنه في كثير من الأحيان الفكرة ليست خاطئة على الإطلاق، لكنها

ببساطة ليست بعد الوقت المناسب أو ربما لا يعتبر ما قبل بالطبع، وهو ما شخص آخر يأتي، الطازجة من الخارج” يرى على الفور. ويكشف هذا المثال أيضا عن جانب هام آخر من جوانب إدارة الجودة: الشفافية.

لأن كل شيء عن النوادي أن كل شيء عن معا! لذا يتعين علينا ألا ننشئ نظاماً يطبقه في نهاية المطاف عدد قليل فقط، ولكن يجب أن يفهم من قبل الجميع – في أحسن الأحوال. ولذلك يجب ألا تكون شفافة فحسب، بل أيضا مفهومة، وبالتالي بسيطة قدر الإمكان. وبهذه الطريقة وحدها يمكن لأكبر عدد ممكن من الناس المشاركة فيه، ولا يعيش النظام إلا من خلال هذه المشاركة، ويمكنه أن يطور الإمكانيات الكاملة للأمن الطويل الأجل و(مواصلة) تطوير الرابطة والعمل التطوعي. لذلك يجب على الجميع المشاركة بشكل صريح في هذا وعلى الجميع أن يساهموا بنقاط قوتهم ومعرفتهم الفردية.

4. معايير الجودة الجيدة في العمل التطوعي

4.1 معايير النجاح: بسيطة وواضحة



معايير النجاح

- ✓ الرغبات والأهداف واضحة
- ✓ يتم اشتقاق الإجراءات من الأهداف
- ✓ وضوح المسؤوليات
- ✓ واضح شكل هيكل والبساطة
- ✓ ثالث الانفتاح والشفافية والمشاركة

وتتسم جميع هذه النقاط بأهمية خاصة وينبغي أن تميز بين نظام إدارة الجودة. ولذلك يجب النظر فيها من الاجتماع الأول وينبغي إبلاغها أيضا وفقا لذلك. لأنه فقط إذا كان الجميع يسحب على طول من البداية يمكن أن تصبح حقا أن يكون ليكون نظام المنحى، الذي يعيش أيضا بعد ذلك.

الرغبات والأهداف واضحة

في البداية، كان قد ذكر بالفعل أن أنظمة إدارة الجودة يمكن أن تنفذ أيضًا من الجولة بسرعة، وفي بعض الأحيان الوحوش البيروقراطية. ويحدث هذا على وجه التحديد عندما تكون الأهداف والرغبات غير واضحة. لأن ثم كثير من الأشياء غالبا ما تنظم على وجه التحديد، والتي لا تتطلب أي تنظيم على الإطلاق. ومع ذلك، كلما كانت اللوائح أقل، كلما كان ذلك أفضل. وبالتالي، يجب أن تكون اللوائح مصممة خصيصا، ولهذا الغرض، يجب تحديد الخطوة الأولى بدقة فيما يتعلق بما ينبغي تحقيقه مع إدارة الجودة.

وينبغي تحديد الأهداف في وثيقة وموجزة.

وفي سياق عملية الإعداد الإضافي، ينبغي بعد ذلك إجراء فحص نقدي مرارا وتكرارا: هل النقطة المقترحة ضرورية حقا؟ هل يتناسب مع الأهداف والرغبات؟

يتم اشتقاق الإجراءات من أهداف

وبمجرد تحديد الأهداف والرغبات، يمكن اشتقاق الإجراءات الدقيق. فيما يلي بعض الأسئلة التي تساعد على اشتقاق التدابير الصحيحة:

- ما الذي نحتاجه لتحقيق الأهداف؟ هل هناك خطوات بسيطة؟
- ما الذي يجب تسجيله كتابياً؟ ما هي الأفكار التي يمكن أن نستفيد منها على المدى الطويل؟
- ما هو نوع „النماذج“ التي نحتاجها؟
- كيف يجب التحقق من النجاح بانتظام؟
- كيف يمكننا أن ندرج بشكل دائم النقد والاقتراحات للتحسين؟
- هل يجب حقاً توثيقه بهذه الدقة؟ / هل هو بالضبط ما يكفي

وتبين المسألتان الأخيرتان أنه يجب أن يكون دائماً توازناً بين لا لزوم لها وغير ضرورية أو مبررة وخارج نطاق الجهد. هنا، أيضاً، ينطبق ما يلي:
لا توجد حلول مثالية يمكن تعميمها. من المهم أكثر بكثير أن نجد طرقاً (جديدة) معاً.

مسؤوليات واضحة

نقطة عادة ما تكون صعبة بشكل خاص في العمل التطوعي. لأنه من الواضح بالفعل: هو مجرد وليس كل الناس لديهم الوقت والرغبة لمثل هذا النظام. ولهذا السبب من المهم أن نبين بوضوح منذ البداية من يستطيع أو يجب عليه أن يفعل ماذا.

هام: يجب أن يكون الجميع قادرين على العمل في كل مكان، ولكن ليس عليهم ذلك!

هنا من المستحسن إعادة النظر في الأسئلة التي تم طرحها للتو وتوزيع وتسجيل المسؤوليات عن جميع النماذج والعمليات الناتجة. على سبيل المثال، من المسؤول عن دعوتهم إلى اجتماعات منتظمة؟ من يفعل ذلك عندما لا يستطيع الشخص؟ من يهتم بالوثائق؟

بنية نموذج فريد

ويجب أن تكون الأشكال بسيطة وواضحة ومحددة بدقة.

يتم شرح ما هو مطلوب بالضبط لهذا تحت „4.2 النماذج والقوائم المرجعية والتقييم“.

انتظام

ومن المهم أيضا إيجاد التوازن الصحيح هنا. وبطبيعة الحال، يجب ألا تكون هناك مقابلة مجهولة كل أسبوعين أو اجتماع كل يومين، ولكن من الضروري وجود انتظام محدد بوضوح ومسجل. خاصة في البداية، وهذا يساعد بشكل كبير في تنفيذ النظام بأكمله. القيم الإرشادية هي:

- مرة واحدة على الأقل في السنة اجتماع عام
- على الأقل نصف سنوي اجتماع مفتوح لجميع الأطراف المهمة
- مرة واحدة على الأقل كل ثلاثة أشهر لجميع الأشخاص الذين لديهم مسؤوليات واضحة في سياق إدارة الجودة

لكن حذار! على أقل تقدير، لا يعني ذلك تلقائياً أنه يجب أن يكون هناك المزيد. وينطبق المبدأ التوجيهي: قدر الإمكان وبأقل قدر ممكن.

البساطة

يجب أن يكون النظام بسيطاً قدر الإمكان. من المستحسن شرح النظام بأكمله بإيجاز للغرباء المهتمين، أي الذين لم يخططوا لشرح النظام بأكمله والسؤال: هل النظام واضح وسهل الفهم؟ إذا كان الأمر كذلك، ثم تم كل شيء بشكل صحيح أثناء الإنشاء.

ثالث الانفتاح والشفافية والمشاركة

إذا كانت النقاط المذكورة للتوقد تم التطرق إليها، فإن النظام مفتوح بما فيه الكفاية. الآن علينا أن نتأكد من أن يتم العيش. وهنا ينطبق السؤال الرئيسي: هل تؤدي الاقتراحات للتحسين والنقد إلى تغييرات حقاً؟ فقط إذا كان هذا هو الحال، فإن النظام مفتوح حقاً وقابل للتغيير وبالتالي نظام إدارة جيد. باختصار: يجب أن تكون مفتوحة للجميع، لذلك يجب أيضاً أن تكون شفافة (وخاصة خلق وملاء النماذج!) وإذا كان كذلك، ثم عادة ما تكون أيضاً المشاركة. هنا كلما زاد إمكانيات المشاركة، كلما كان ذلك أفضل. وأيضاً: كلما كانت الأشكال مرئية، كلما كان ذلك أفضل. الشفافية تخلق الثقة!

وعلى أي حال، من المستصوب إتاحة بعض الوقت لإجراء بحث صغير عن أدوات المشاركة. هناك العديد من التطبيقات والأدوات التي يمكن لجميع أعضاء النادي أن يكون لها رأي.

4.2 أشكال وقوائم مرجعية وتقييم

وينطبق ما يلي: أقل عدد ممكن من الأشكال. ومع ذلك، ينبغي أن يكون هناك بالفعل نموذج عام، على سبيل المثال الاقتراحات للتحسين. ليس من الضروري أن تكون مع ثلاث مربعات ما الذي أريد تحسينه؟ ما الذي A4 واسعة النطاق، مجرد صفحة يجلبه لنا التحسين بالضبط؟ ما هو المطلوب للتحسين؟ ثم يتم إضافة قمة النادي على القائمة الأمامية ويتم إعطاء رقم للشكل وهو جاهز. من الآن فصاعداً، يمكن لأي عضو في الجمعية المساهمة مع اقتراحات للتحسين، والتي يمكن أيضاً رمي مجهول في صندوق الرسائل، على سبيل المثال. ما يجب أن يكون جميع النماذج بالتأكيد هو رأس متطابقة.

لذلك للوهلة الأولى من الواضح ما هو حول عدد الصفحات إذا كان النموذج يجب رقم النموذج يتكون من الرقم وتاريخ الإنشاء. مثال A-أن يحتوي على عدة صفحات على النموذج الأول الذي سيتم إنشاؤه في نوفمبر 2020
2020-11-01

Logo	Formular	Dokument: 03-012019	Seite 1 von 1
	ToDoListe	Erstellungsdatum: 15.07.2019	

يبدو غير ضروري؟ لكنه ليس كذلك! هذا الهيكل يجعل من الأسهل بكثير للعثور في وقت لاحق ويوفر الكثير من الوقت والجهد. ما هو مطلوب للأشكال هو بالطبع مرة أخرى تعتمد على الظروف المحلية. ومع ذلك، ينبغي بالتأكيد أن تدرج ما يلي:

سجل النتائج

وينبغي دائما الاحتفاظ بسجل للنتائج في الاجتماعات أو الاجتماعات أو الاجتماعات. لذا المسؤوليات واضحة لاحقاً ولا شيء منسي.

ولكن حذار: حقا فقط النتائج، وليس تفاصيل المناقشة برمتها!

إلى قائمة القيام

يوصى بقائمة واضحة لكل موضوع رئيسي. على سبيل المثال، إذا كنت ترغب في إعداد مهرجان صيفي، يجب عليك إنشاء قائمتك الخاصة به. وعلى أقل تقدير، ينبغي الإبقاء عليه: ما الذي ينبغي عمله؟ من المسؤول عن هذا؟ من يدعم؟ متى يجب أن يتم ذلك؟ وبطبيعة الحال، عمود للملاحظات / الملاحظات.

اقتراحات

نموذج يجب أن يتم تضمينه بالتأكيد. فقط لأن المبدأ ينطبق: كثير من الناس لديهم العديد من الأفكار. ولكن في كثير من الأحيان أنهم لا يعرفون إلى من يلجؤون إليه أو لا يجدون وقتاً لذلك. شكل واضح لديه ميزة أنه يجب أن يكون مكتوباً فقط لفترة وجيزة ويمكن للجميع أن تأخذ من الوقت عندما يكون لديهم ذلك. وينطبق الشيء نفسه على الشخص الذي يقيم كل شيء. لذلك ليس هناك فكرة اليسار، „بالمناسبة!“ وهنا، فإن المسؤوليات ذات أهمية خاصة مرة أخرى. وبعبارة أخرى، من يعتني

بالحكمة؟ ومتى سيتم تنفيذه أو متى سيتم البت فيه بشأن تنفيذه؟ من المستحسن الاستجابة بانتظام لاقتراحات التحسين وليس مجرد قراءتها ثم وضعها جانبا. وحتى لو لم ينفذ الاقتراح، فناقش وشرح سبب عدم تنفيذه في الاجتماع المقبل. ربما ثم شخص آخر لديه فكرة أخرى (في ذلك)، ولا يزال هناك شيء لإظهار.

وينبغي أن يشمل ذلك النموذج جميع:

- ما هو الوضع الحالي الذي يتناوله الاقتراح؟
- كيف يكون اقتراح التحسين ملموساً؟
- ما هو المطلوب للتنفيذ؟ - تفاصيل الاتصال: الاسم والاسم الأول ورقم البريد الإلكتروني / الهاتف. (التأكيد دائماً على الطبيعة الطوعية لبيانات ساعة. يجب أن يكون التحسين ممكناً أيضاً بشكل مجهول!)
- يتم تنفيذها على النحو التالي، هو المسؤول عن هذا / لا ينفذ لأن...
② إدارة الجودة تعني أيضاً التتبع. وعلى أي حال، فإنه يستجيب لجميع المقترحات. إذا لم يتم تنفيذها، لاحظ لماذا لا يتم تنفيذها. عند تنفيذها: إنشاء قائمة للقيام!

مخطط المؤسسة

مخطط تنظيمي أساسي هو دائماً ضروري، حتى لو كان هناك عدد قليل فقط من الناس المعنية. وهذه هي الطريقة الوحيدة لتسجيل المسؤوليات وجعلها مرئية للغرباء أو القادمين الجدد. وبالتالي، فمن الضروري لثلاثي الانفتاح والشفافية والتشجير.

سياسة النوعية

وهذا أيضاً وثيق الصلة بالموضوع في سياق الثالث، لأنه: يجب أيضاً أن يكون واضحاً للغرباء ما هو الهدف المنشود من خلال إدارة الجودة. نصيحة: يجب تحديد الأهداف بوضوح وتسجيلها في البداية على أي حال. لقد قمت بالفعل بتعريف سياسة الجودة التوفيقية الخاصة بك.

قائمة مرجعية للمناسبات

بغض النظر عن شكل المكتب الفخري. الأحداث سوف تحدث دائما عاجلا أم آجلا، بغض النظر عن الإطار وبالطبع هناك دائما الناس الذين لديهم بالفعل خبرة أكثر من غيرها. من الجيد أن ينشؤوا قائمة مرجعية للأحداث، مما يوفر على الجميع الكثير من الوقت على المدى الطويل. وينبغي أن تذكر بإيجاز ما هو مطلوب لهذا الحدث وما ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار في التخطيط. هام: انتبه إلى البساطة وباشرا دائما بذكاء! إذا كانت القائمة المرجعية تحتوي على تنسيق مشابه لقائمة المهام، فيمكن نقلها دائما إلى واحدة وتحتاج إلى تعديل طفيف فقط اعتمادًا على الحدث.

مطبات: أين تكمن المخاطر؟

نأمل أن يتم التخلص من الخوف من إدارة الجودة وقد أصبح من الواضح أنه ليس معقدًا ولديه العديد من المزايا. ومع ذلك ، هناك بالطبع مخاطر يجب أن تكون واضحة منذ البداية ، لأن هذه هي الطريقة الوحيدة لتجنبها.

خطة الطوارئ

أيضا عنصر مركزي ، يجب أن يكون حاضرا في كل ناد أو متطوع على أي حال. إذا لم يكن هناك واحد حتى الآن ، فمن الأفضل إنشاء واحد مباشرة أو - إذا كان موجودًا بالفعل - تحديثه ووضعها في نموذج.

يجب أن يظهر ما يلي في كل خطة طوارئ:

- من يستطيع القيام بالإسعافات الأولية؟
- أرقام الطوارئ والسلوك في حالة مكالمات طوارئ
- عنوان أقرب مستشفى
- ملاحظة مثل: في حالة الإصابات الخطيرة (الحروق ، الحروق ، إصابات العين الإصابات الجسدية الخطيرة ، إلخ...)
- دائماً تنبه طبيب الطوارئ! في حالة حدوث إصابات طفيفة وتداول مستقر، انتقل إلى أقرب عيادة (جراحية) للمرضى الخارجيين أو إلى الطبيب - بصحبة دائماً!

هذا هو تلميح السلوك عندما تبدو مكالمة الطوارئ:

أين الطوارئ؟ (المدينة ، الشارع ، رقم المنزل)
ماذا حدث؟ (صف بيجاز)

كم عدد الإصابات / الضحايا التي يجب العناية بها؟
ما الإصابات / علامات المرض التي يعاني منها المتضررون؟ (هام: هل هناك موقف يهدد الحياة؟)

في انتظار الأسئلة من مركز التحكم في الإنقاذ!
يتم إنهاء المكالمة دائماً من قبل مركز التحكم!

قائمة الجرد

على الأقل الأشخاص الذين ينشئون القائمة عادة لا يشعرون بذلك. لماذا ايضا؟
إن مجرد ملاحظة وفرز جميع العناصر التي تنتمي إلى الجمعية هو شيء مثير.
ولكن من الضروري! هذه هي الطريقة الوحيدة للجميع للحصول على نظرة عامة
جيدة ورؤية ما هي ممتلكات الجمعية وما يمكن استخدامه - للأحداث ، على سبيل
المثال.

ويتبع ذلك أيضاً تجمع موارد. لا يريد الجميع واحداً ، لكنه بالتأكيد لا يمكن أن
يضر. تجمع الموارد هو نظرة عامة على المهارات التي يجلبها الناس معهم وإذا
كان لديهم مواد / عناصر يشاركونها مع الآخرين. على سبيل المثال ، من يمكنه
التقاط صور للأحداث؟ من الذي قد يمتلك كاميرا ليقترض؟ من يريد أن يفعل شيئاً
إيديوياً؟ من لديه الأداة المناسبة لذلك؟ وهكذا دواليك. الموصى بها: تصميم مفتوح
لذا تجتمع الكثير من الموارد معاً مما قد يؤدي إلى أفكار جديدة تماماً.

غالبًا ما يكون الاستبيان المجهول مفيدًا من أجل الحصول على رؤى من
الأشخاص الذين لا يشاركون بشكل مباشر في النظام. بالطبع ، يجب أن يكون
هذا بسيطاً ولا يجب توزيعه أكثر من مرة واحدة في السنة. وكن حذرًا: يجب
أيضاً إنشاء نموذج للتقييم. وهذا يجعلها أكثر وضوحًا في وقت لاحق ويوفر
الكثير من الوقت مرة أخرى.

يتم ذلك ،بالمناسبة". بالطبع ، يتم استخدام الاستبيان للتقييم ، ولكن نظرًا لوجود العديد من المتطلبات والاجتماعات المنتظمة المرتبطة بها وكل ذلك مكتوب ، فإن المشكلات والعقبات تتضح بسرعة. لذا ، إذا جاز التعبير ، هناك تقييم دائم ونوع من ،التعلم بالممارسة". باختصار: يتم إجراء التقييم والتحسين المستمر المرتبط به من خلال نظام إدارة الجودة. بالطبع ، يمكن إجراء المزيد من المسوحات والتقييمات هنا ، ولكن هذه عقبة إضافية للمشاركة ولا يجب إجراؤها في النوادي والمتطوعين. ولكن هذه مجرد واحدة من المزالق التي ،تكمّن" في إنشاء وتنفيذ نظام.

4.3 أشكال وقوائم مرجعية وتقييم

نأمل أن يتم التخلص من الخوف من إدارة الجودة وقد أصبح من الواضح أنه ليس معقدًا ولديه العديد من المزايا. ومع ذلك ، هناك بالطبع مخاطر يجب أن تكون واضحة منذ البداية ، لأن هذه هي الطريقة الوحيدة لتجنبها.

البيروقراطية

الخطر الأكبر هو أنه يمكن أن يصبح سريعًا معقدًا وغير شفاف. لأنه فقط عندما يجلس عدد قليل من الناس ويطورون النظام - وهذا هو الحال عادة - هناك احتمال أنهم سيطورون رؤية النفق. هذا يعني أنهم موجودون في النظام لدرجة أنهم يقومون بتوسيعه وجعله أكثر تفصيلاً. في حين أن هذا أمر جدير بالثناء عمومًا والحماس مرحب به دائمًا ، فقد يكون خطرًا هنا! هذه بالضبط هي الطريقة التي تتطور بها ،، البيروقراطية" ويتم تحقيق العكس: المتطوعون الآخرون أو أعضاء النادي يتم ردعهم ولا يعملون معهم. كان النظام سيفشل حتى قبل استخدامه.

التجنب: ضع في اعتبارك دائمًا الأهداف التي تم تحديدها في المجموعة في البداية وتحقق دائمًا نغديًا مما إذا كانت لا تزال تتحقق. في أحسن الأحوال ، احرص دائمًا - على جلب أشخاص من الخارج ومعرفة ما إذا كانوا يفهمون النظام - وبالطبع أيضًا تضمين ملاحظاتهم ونصائحهم.

عدم الرغبة في المشاركة

لا يمكن أن يحدث لأن إدارة الجودة لها مزايا فقط؟ بعيدًا عن ذلك! في الواقع ، العكس هو القاعدة ، مما يعني أن المقاومة لمثل هذا النظام غالبًا ما تكون كبيرة. من ناحية ، لأن التحيزات المذكورة في المقدمة حاضرة للغاية ومن ناحية أخرى لأنها تعني العمل في الوقت الحالي والفوائد الملموسة غير مرئية للوهلة الأولى.

التجنب: التأكيد دائمًا على المزايا منذ البداية وتقديمها بأفضل شكل في مجموعات صغيرة بحيث يمكن للجميع طرحها. هذا يمكن أن يزيل الخوف من أنه مجرد عمل. من المهم أيضًا عند تقديم أنه لا يتم التعامل مع جميع الجوانب على قدم المساواة. أعضاء النادي „البسيطون“ ، الذين ليسوا ملتزمين مثل الآخرين ، ربما لا يهتمون بتقرير النتائج ، وربما ليسوا أيضًا في سياسة الجودة. بالنسبة لهم ، شكل الاقتراحات للتحسين هو أكثر صلة ، وكذلك تجمع الموارد. لذا تفضل بالبحث فيه بالتفصيل وإقناع الناس بالمزايا الشخصية. مثال: شخص ما يحتاج إلى تدريب. لماذا تشتري واحدة عندما يكون لدى عضو آخر في النادي واحدًا وتجعله متاحًا للآخرين في تجمع الموارد؟

فقدان البصر عن الهدف

إن نظام إدارة الجودة سهل نسبيًا وسريع الإنشاء. ولكن سيكون من الصعب ملؤها بالحياة. غالبًا ما يتم تقديمه واستخدامه ، ولكن الحماس الأولي يزول بسرعة و “بطريقة ما تمتص كل شيء”.

التجنب: من خلال التخصيص الواضح للمسؤوليات. تحديد من يفعل ماذا ومن يمثل الشخص. لذلك من المضمون أن يكون هناك شخصان يراقبان دائمًا الأمر واحتمال أن يتم ذلك مرتين. طريقة أخرى هي استخدام النجاح على المدى القصير لتحفيز نفسك والآخرين! بدلاً من ذلك ، قم بتنفيذ اقتراح للتحسين وقم بإجراء تغيير ملموس بدلاً من وضع بروتوكول النتائج بالتفصيل.

نقص المعرفة

بالطبع ، هذا الدليل هو مجرد مقدمة. يوضح الطرق التي يمكن من خلالها إنشاء النظام وتنفيذه أو ما يجب أن يحتوي عليه. ومع ذلك ، لا يمكن التأكيد بما فيه الكفاية: المتطلبات مختلفة دائمًا وليس هناك ما يضمن أن يكون النظام مثاليًا بنسبة 100%. غالبًا ما تنشأ مجموعة متنوعة من الأسئلة خلال العملية بأكملها

التجنب: احصل على المساعدة! هناك العديد من المنظمات أو الجمعيات غير الهادفة للربح التي لديها بالفعل خبرة في مثل هذا النظام ويسعدها مساعدة الآخرين. لذا اطلب الدعم من البداية حتى تتجنب بعض الأخطاء مقدمًا.

نصيحة: الوكالات التطوعية دائمًا ما تكون جهات اتصال جيدة وإذا لم تكن تمتلك المعرفة نفسها ، فيمكنها دائمًا إحالتك إلى المنظمات / جهات الاتصال المناسبة.

5. مواصلة التعليم والتعاون

كما ذكر آنفاً، كثيراً ما تكون هناك تحيزات كثيرة فيما يتعلق بإدارة الجودة، ولكن أيضاً ثغرات في المعرفة. ولكن هذه ميزة: لأنه إذا بدأ أساساً، لا يتم نقل أي نظام من الخارج" إلى النادي نفسه، يمكن تطوير أكثر من ذلك بكثير حتى نظام منفصل. ومع ذلك، يجب ألا يستغرق ذلك الكثير من الوقت، لأن الأمر لا يزال مسألة تطوع.

ملاحظة: يجب دائماً الاتفاق على التعاون والتدريب الإضافي بشكل فردي وتطويرهما. ولهذا السبب، في هذه المرحلة، لا نعطي سوى الاقتراحات وغذاء للتفكير. ينطبق ما يلي: أفضل لمحاولة أكثر من القليل جداً. فقط لأن التعاون المنشود لا يتحقق لا يعني أن الثاني لا يعمل وربما يتبين أنه تحالف حقيقي من الرغبات.

وهذا هو السبب في أنه من الضروري توسيع معرفتك وهذا هو المكان الذي يتضخم فيه التعاون. وفيما للمبدأ: شخصان يعرفان أكثر من واحد! فلماذا لا نطلب من النادي من الحي إذا كانوا يريدون أيضا تطوير مثل هذا النظام؟ بالطبع، ربما تكون الاحتياجات مختلفة بعض الشيء وليس لكل ناد أي علاقة به، ولكن التبادل يمكن أن يكون مثمرا. ويكفي إذا كان متقطعا.

فعلى سبيل المثال، إذا بدأ كلا الناديين في وضع نظام لإدارة الجودة في نفس الوقت، فينبغي أن يكون هناك تبادل منتظم للأراء. تبادل الخبرات دائما منطقي ربما هناك منظمات لديها خبرة بالفعل. فقط اسأل ما إذا كانوا يشاركون معرفتهم وربما حتى دعمهم مع المشورة والأفعال، لذلك ربما تساعد في الممارسة العملية أو نقدم لك حلقة دراسية مجانية. والمزيد من التدريب يزداد أهمية تدريجياً، لأنه مع إدارة الجودة تستمر الجمعية بشكل عام والعمل التطوعي بشكل خاص في التطور. عاجلا أم آجلا، المعرفة الجديدة سوف تصبح خاصة، وكما تعلمون، وهذا لا يمكن أن يضر على أي حال. وهناك أيضا العديد من الفرص لمزيد من التدريب. على سبيل المثال، وكالات رابطة الحرة، ولكن في كثير من الأحيان أيضا الهياكل الحضرية، وتقديم التدريب المنتظم على مجموعة واسعة من المواضيع، على الرغم من أن هذه عادة ما تكون أقل من كوس.

جيد أن نعرف: يمكن المطالبة بتكاليف التدريب في الإقرار الضريبي وتكاليف الإعلان.



6. نتيجة

وأصبح من الواضح أن إدارة الجودة ليست معقدة كما كان يعتقد. وحتى لو كانت الخطوة الأولى لهذه العملية تكلف التغلب عليها، كما يجب أن يتوقع أن تكون نكسات. ولكن: إذا تم إتقان هذه، فإن الاستخدام هائل. فهي لا توفر الوقت والطاقة فحسب، بل هناك أيضاً تطور (مزيد) للرابطة بشكل خاص وللخدمة التطوعية الشخصية بشكل عام. وكل هذا هو في نهاية المطاف الشرط الأساسي لإدامة الالتزام، وهذا هو السبيل الوحيد لتحقيق الاستدامة المذكورة في البداية. ومن المهم ألا تكون هناك أوهام. حتى لو كان النظام يمكن إدخاله بسهولة وسرعة نسبية، فهو بشكل عام عمل جماعي في القطاع التطوعي! وهذا أمر لا يمكن التنبؤ به دائماً، لأنه ربما لا يكون لدى الشخص وقت بسبب الابتكارات المهنية أو الخاصة ويسقط من العمل التطوعي. أو هناك مشاكل لم تكن متوقعة في البداية. كل هذا ممكن. ومع ذلك، ينبغي أن يحاكم، لأن الفوائد يمكن أن تكون هائلة. وعندما يتم استخدام هذا الدليل الصغير كدليل، يتم تجاوز العديد من المشاكل من البداية. وفي كلتا الحالتين، فقط أولئك الذين يُجَدونَ يَجِبُ أَنْ يَنْقُورَ! هذا صحيح حتى مع موضوع جاف على ما يبدو مثل إدارة الجودة. وأنه ليس جافاً إلى هذا الحد وأنه يمكن أن يساهم في استدامة العمل التطوعي ومواصلة تطويره، وقد أظهر هذا الدليل.

Soziale Dienste) Jugendhilfe gGmbH

+49 (0)211 - 33 98 12 06
info@soziale-dienste-jugendhilfe.de

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend



MENSCHEN
STÄRKEN
MENSCHEN

.....
ÜBERNEHMEN SIE EINE CHANZEN-PAITENSCHAFT

www.soziale-dienste-jugendhilfe.de

Ausgabe: November 2019