

المنتدى العاشر لتطوير القطاع غير الربحي

تحول المؤسسات غير الربحية نحو مستقبل مستدام

تحقيق أهداف التنمية المستدامة ٢٠٣٠ - حتمية إدارة الأثر

مايكل دوجان
مستشار - سيلس فورس

26 - 27 مارس 2022 م السعودية - الظهران - جامعة الملك فهد للبترول والمعادن



الأجندة



حتمية إدارة الأثر

نحو رؤية 2030م

مايكل دوغان، قيادي
استشاري دولي في قطاع
الأعمال و القطاع غير الربحي

@micdug





مايكل دوغان، بكالوريوس، ماجستير إدارة الأعمال
مدير قسم استشارات قطاع الأعمال بالمؤسسات غير
الحكومية

انضم إلى Salesforce 2020

سيلزفورس Salesforce

دعم العملاء وفريق Salesforce مع اتجاهات الصناعة، القيادة
الفكرية، إدارة التغيير، إشراك العملاء التنفيذيين، التقنية
الرقمية على نطاق واسع، تصميم الأعمال والاستراتيجية...

المعالم البارزة في الحياة الوظيفية

مدير المعلومات العالمي، منظمة أوكسفام الدولية
أمين مجلس الإدارة، NetHop
رئيس مجلس إدارة، Trócaire
مدير برمجيات نيوبياي
مدير أول، ESBI للهندسة



الخبرة في قطاع الأعمال

-قيادي لعقد من الزمان في قطاع المساعدة الإنسانية والتنمية
والتأييد والمناصرة.
-حث ودعم مبادرات النموذج المرجعي للمنظمات غير الحكومية
واللوجستية في الخطوط الأمامية للخدمات الإنسانية.

المناصب التطوعية

أمين مجلس الإدارة، NetHop
عضو مجلس الإدارة في "كوزان" Cosan
متطوع في برنامج "ماونتن ميثيل" (البيئة)

التعليم

ماجستير إدارة الأعمال، مدرسة Smurfit، دبلن.
بكالوريوس، علوم الكمبيوتر، كلية ترينيتي دبلن

الشخصية

أعيش في ويكلو بالقرب الحديقة الوطنية ونشاطي المفضل هو المشي
مع كلبتي.



إخلاء مسؤولية



نمكن المؤسسات من تحقيق أهدافها



تميزنا

أكثر من
50 ألف

من العملاء يشاركون
بنشاط
في برنامج قوتنا

22 سنة

من تقديم تبرعات
تقني ومساعدات
مجانية من خلال
برنامج قوتنا

10

تراخيص برامج سحابية
مجانية من Salesforce،
ونماذج بيانات الصناعة،
وغيرها من المنتجات
المجانية والمخفضة

[Salesforce.org](https://www.salesforce.org)



معاً: نعظم الأثر الاجتماعي

87%

من

عملاء Salesforce.org
تحسنت قدرتهم على
تحقيق أهدافهم

ما يعادل 105 بليون \$

في قيمته الاجتماعية
السنوية (التكنولوجيا
المجانية والمخفضة
والتطوع والمنح) - السنة
المالية 2021م.

ما قيمته 23 مليون \$

قدم بشكل مجاني للقطاع
في السنة المالية 2021م



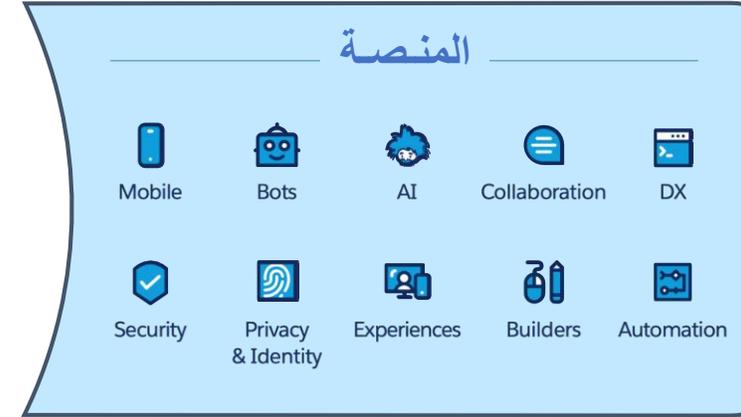
نقدم الخدمات لقطاعات متنوعة

• مؤسسات ذات أحجام وأهداف مختلفة

الإغاثة الدولية
المؤسسات المانحة
التعليم والبحوث
الصحة
الموارد البشرية
البيئة
الفنون والثقافة والعلوم الإنسانية
الشركات تحت التأسيس
المشاريع الناشئة



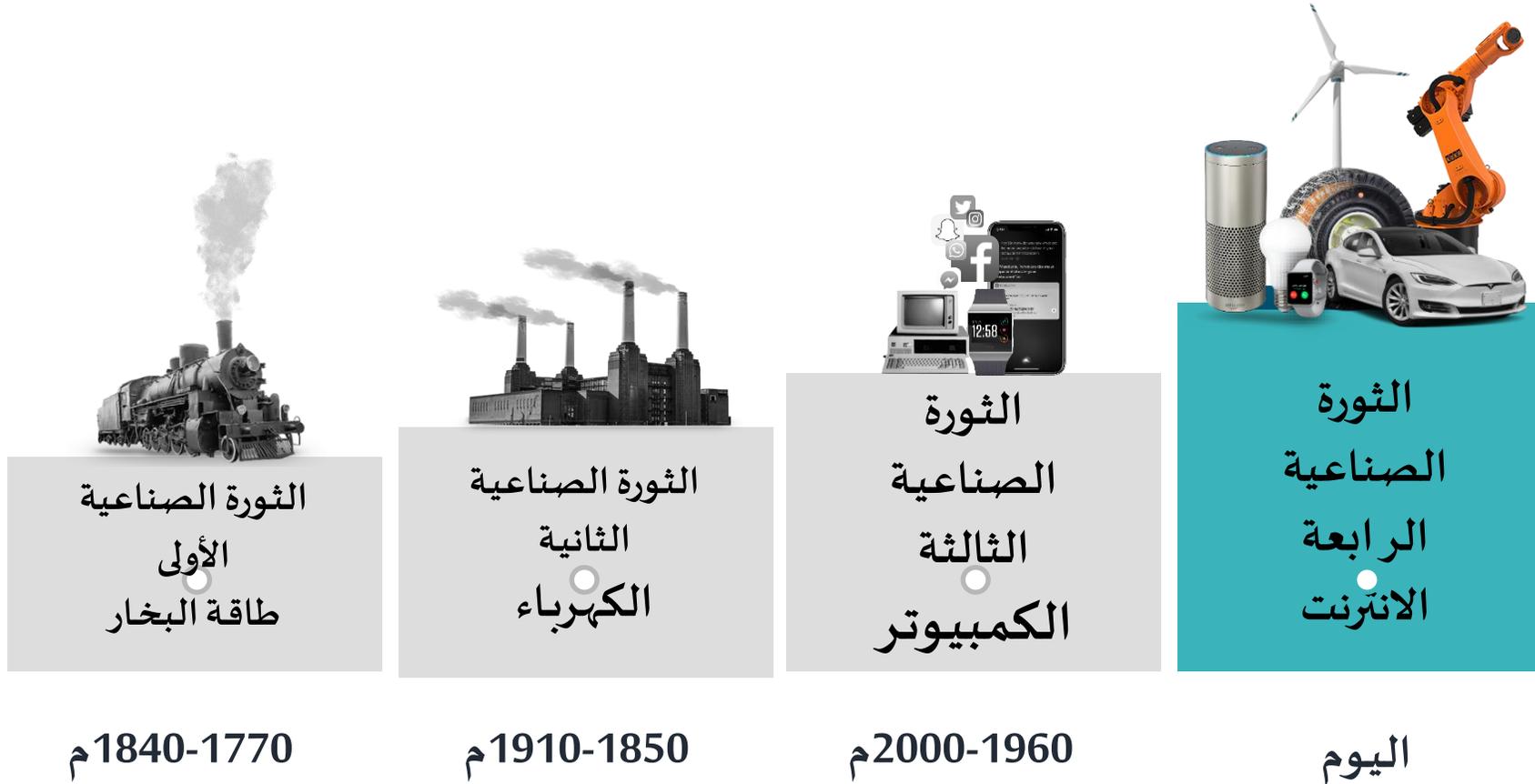
المشاركة في برنامج (360) للأثر



الأجندة



الثورة الصناعية الرابعة تغير المجتمع



الثورة الصناعية الرابعة تغير المجتمع



الثورة الصناعية
الأولى
طاقة البخار

1770-1840م



الثورة الصناعية
الثانية
الكهرباء

1850-1910م



الثورة الصناعية
الثالثة
الكمبيوتر

1960-2000م



الثورة الصناعية
الرابعة
الانترنت

اليوم



الثورة الصناعية
الخامسة
الأثر والثقة

غداً



التطورات التقنية الحديثة تشكّل مستقبل المؤسسات غير الربحية

التكنولوجيا
والبيانات والذكاء



85% من المؤسسات
غير الربحية تعتقد أن
التكنولوجيا هي
المفتاح لنجاحها

إشراك أصحاب
المصلحة



74% من المؤسسات غير
الربحية ترى زيادة في رغبة
أصحاب المصلحة في
المشاركة في عملهم

الثقة والشفافية



69% من المؤسسات
غير الربحية ترى
زيادة في الطلب على
الشفافية المالية



نحن في أوقات لم يسبق لها مثيل

الأزمة البيئية



أزمة العدالة
الاجتماعية



أزمة القيادة



الأزمة الإقتصادية

الأزمة الصحية



معادلة نجاحك

التقنية
الرقمية أولاً

العمل الجماعي

تغيير التصور عن الفرص الممكنة

بناء مستقبلك المستدام



الرسالة



رؤى قابلة
للتنفيذ



رؤية موحدة





تفوق

كيف نخلق قيمة
لأصحاب المصلحة وأثر
بطرق جديدة؟



طوّر

كيف نضع المشاركين في
برامجنا في محور
مؤسستنا؟



جدّد

كيف يمكننا تحسين
عملياتنا الحالية؟



ماذا؟



سبب وجودنا

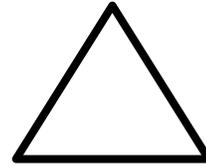
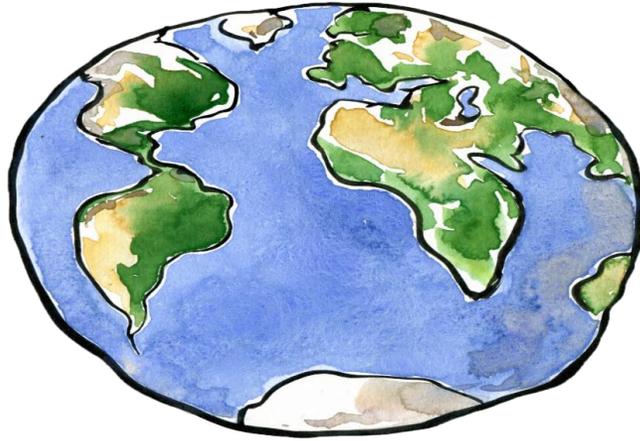
هناك شيء في العالم
اليوم نريد تغييره أو
نحافظ عليه للمستقبل



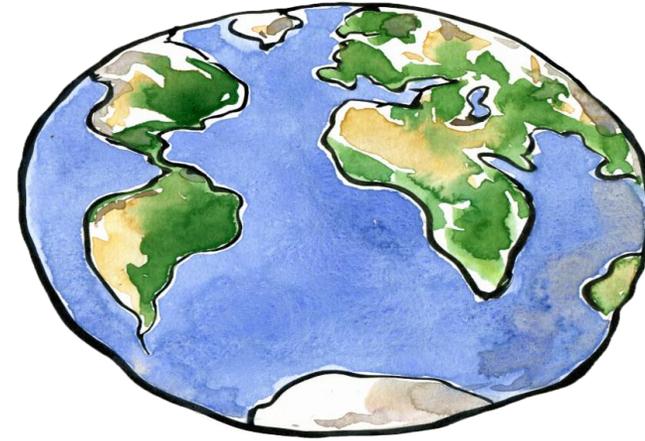
ما هو الأثر؟

•التغير في العالم بسبب وجود مؤسسة

نحن غير موجودين



نحن موجودون



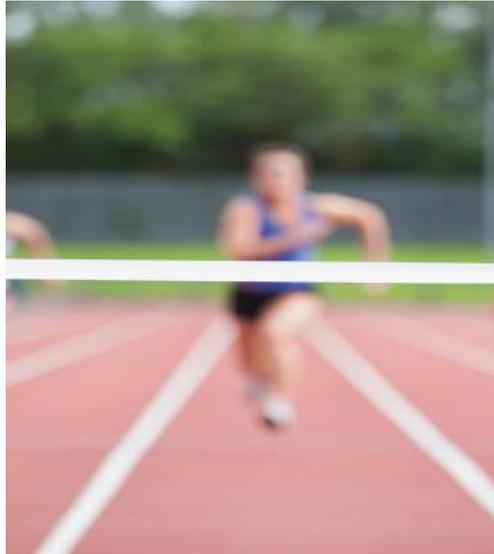
أثرنا



الفرق بين المخرجات والنتائج والأثر؟

يمكن ملاحظة المخرجات والنتائج وحسابها، لكن الأثر يُقدر تقديراً

كم عدد الذين أنهوا السباق على أكمل وجه؟



الأثر

كم عدد الذين أنهوا السباق؟



النتيجة

كم عدد المتسابقين؟



المخرجات



الفرق بين المخرجات والنتائج والأثر؟

يمكن ملاحظة المخرجات والنتائج وحسابها، لكن الأثر

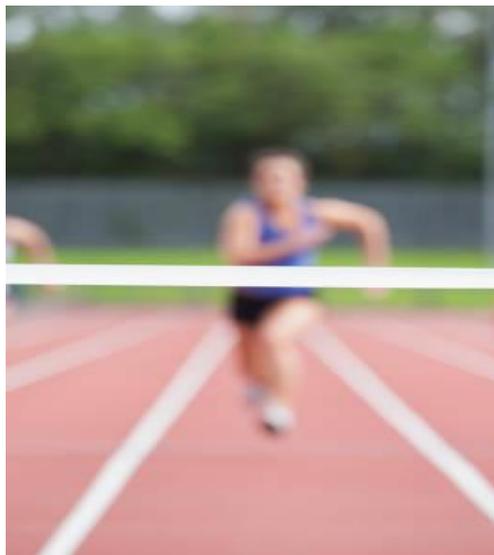
ما يمكن تقديره

ما يمكن ملاحظته يُقدر تقديراً

كم عدد الذين أنهوا السباق على أكمل وجه؟

كم عدد الذين أنهوا السباق؟

كم عدد المتسابقين؟



الأثر



النتيجة



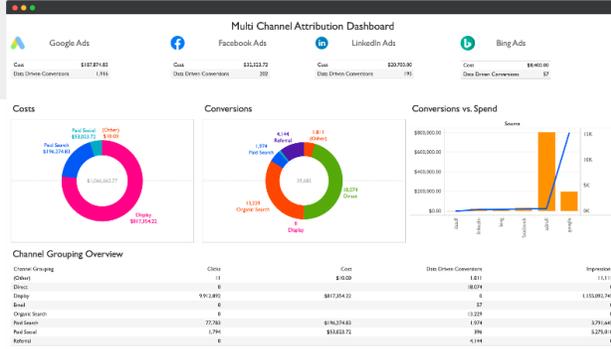
المخرجات





يجب أن تكون كل مؤسسة قادرة على...

لديهم نظرة ثاقبة على النتائج
والأثر الذي تحققه برامجهم



يجب أن تعرف المؤسسات النتائج
التي يلمسها المستفيدون من برامجها
وتبدأ في تقدير مساهمتهم في تحقيق
تلك النتائج. يجب أن يكونوا قادرين
على رؤية ذلك في جميع برامجهم في
وقت واحد، وإدارة أثرها كما يديرون
مواردها المالية.

لديهم الثقة في المكان الذي
يقدمون فيه البرامج ولأن



يجب أن يكون لدى المؤسسات
وضوح حول البرامج التي تقدمها
وأيمن ولأن يتم تقديمها. يتيح
ذلك مزيداً من الوضوح
وتخصيص الموارد للتدخلات
الفعالة.

تحديد التغيير الذي تعمل
لتحقيقه

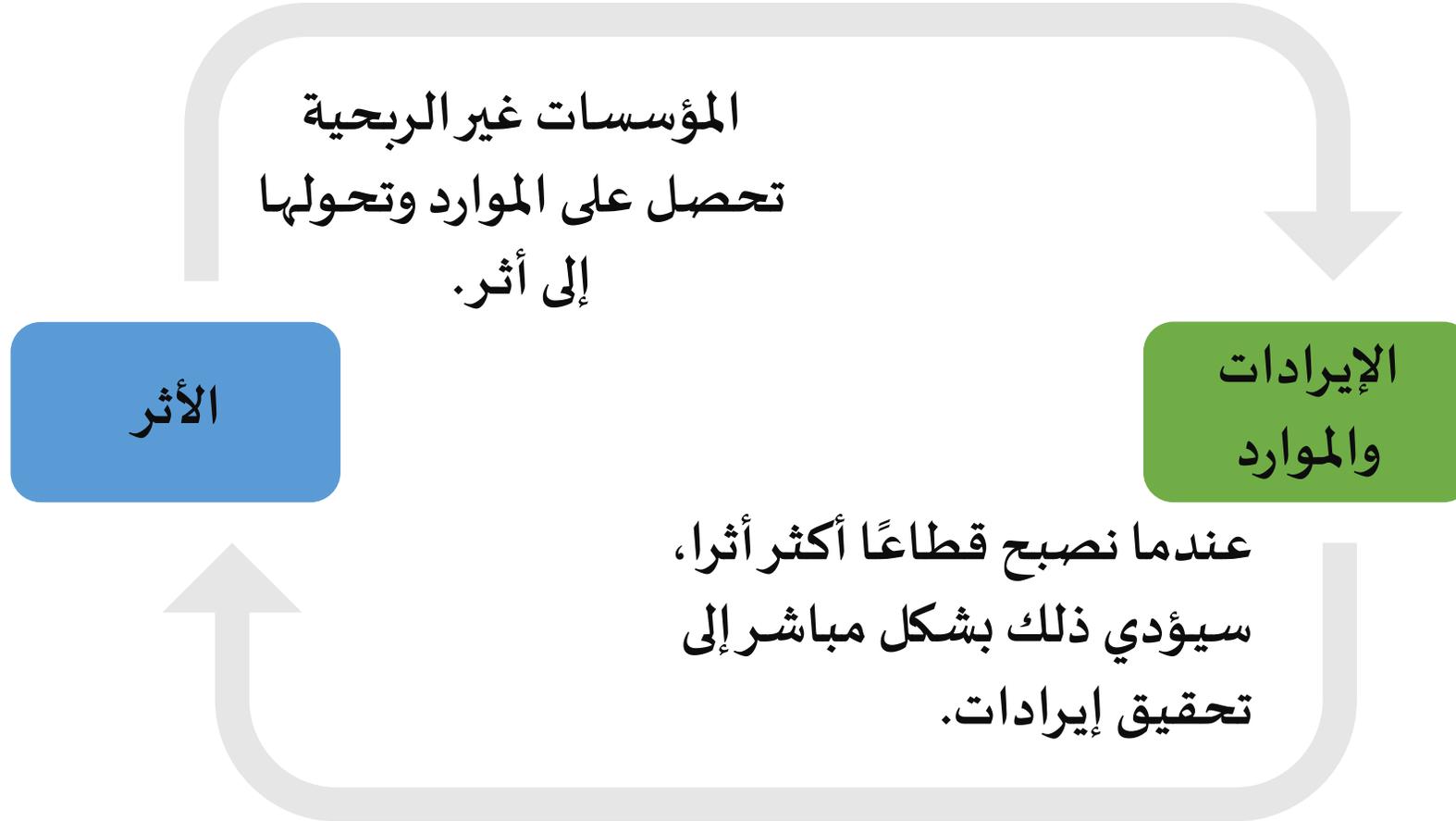


يجب أن يكون لدى المؤسسات
نظرية واضحة للتغيير، وخطة
للتعلم، واستراتيجية للبيانات،
واستراتيجية رقمية لإدارة أثرها
تقوم به.

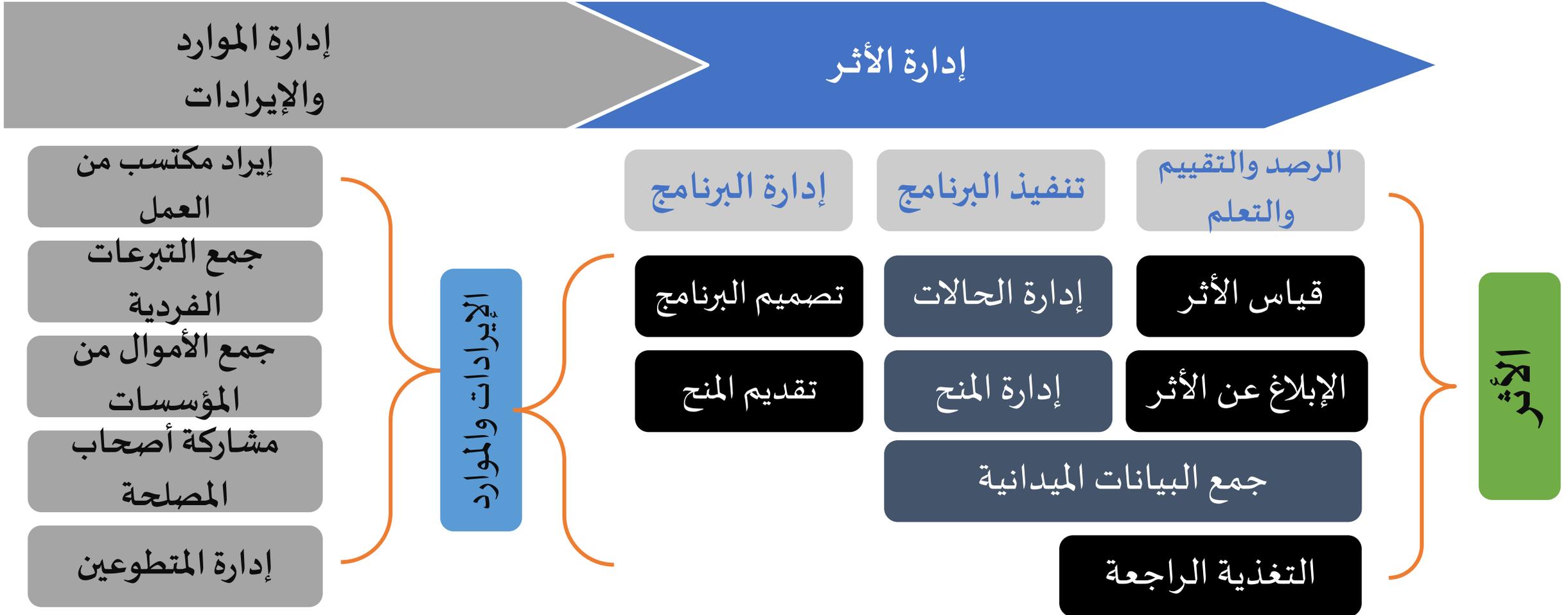


النموذج الناشئ

لماذا تعد إدارة الأثر أكثر أهمية من أي وقت مضى



تحقيق الأثر: تحويل المدخلات إلى أثر

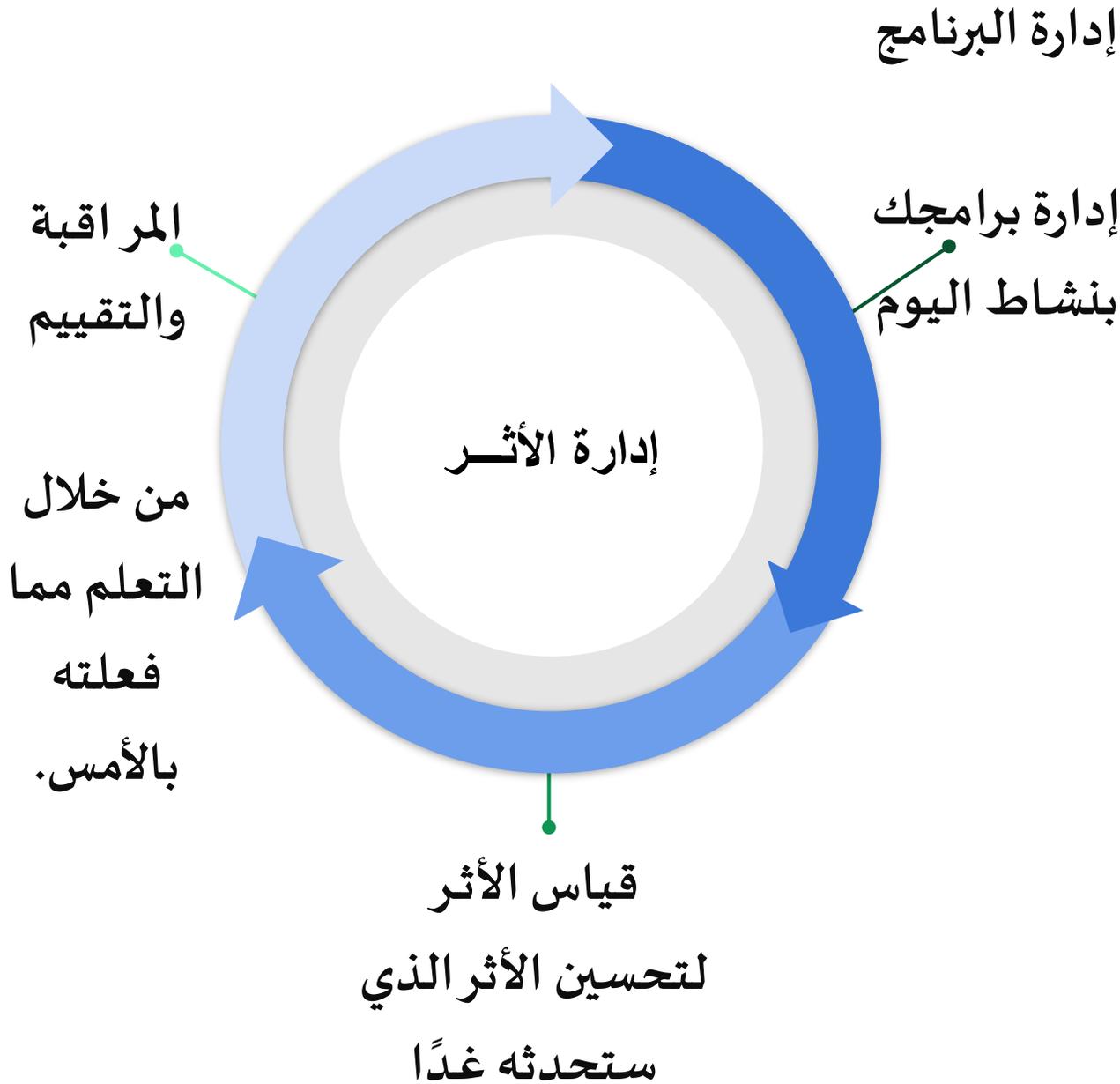


إدارة الأثر

التحسين المستمر للبرامج للحصول على
أثر أكبر

ما هي إدارة الأثر؟

مجموعة من الممارسات والقدرات التي
تدعم تكيف البرامج التي نقدمها اليوم
لتحسين الأثر في المستقبل من خلال
التعلم مما قمنا به في الماضي



قدرات إدارة الأثر

• تحديد نضج إدارة الأثر



- إدارة البرامج التي تركز على المستفيد
- استخدام الأدوات الرقمية في إدارة البرامج.
- ممارسات جمع البيانات الميدانية المعمول بها
- أدوات وممارسات التغذية الراجعة.
- الوصول إلى المعلومات المتاحة لكل حالة.

الإدارة المالية المتكاملة

- دمج النتائج والتمويل.
- الشفافية في التكاليف والأثر
- التمويل القائم على النتائج.

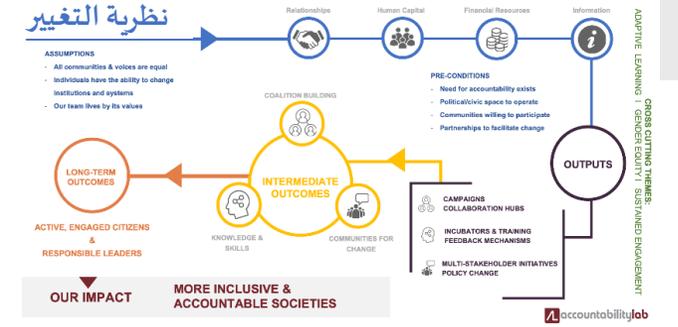
البناء المستمر للشواهد

- تطوير واستخدام الخطة الاستراتيجية
- تطوير النموذج المنطقي واستخدامه
- ممارسات قياس الأثر
- استخدام التحليلات



كيف تبدو هذه الرحلة ؟

الخطة الاستراتيجية



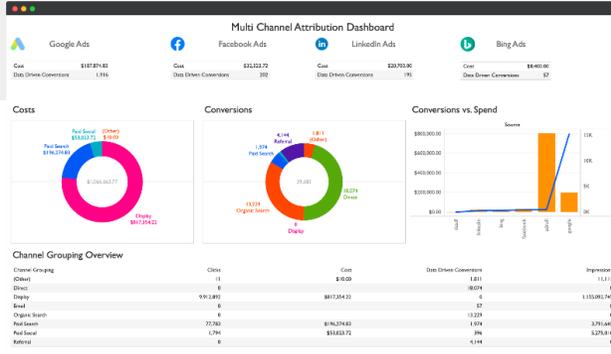
يجب أن يكون لدى المؤسسات نظرية واضحة للتغيير، وخطة للتعلم، واستراتيجية للبيانات، واستراتيجية رقمية لإدارة أثرها تقوم به.

خرائط البرامج



يجب أن يكون لدى المؤسسات وضوح حول البرامج التي تقدمها وأين ولمن يتم تقديمها؟. حيث يتيح ذلك مزيداً من الوضوح وتخصيص الموارد للتدخلات الفعالة.

لوحات معلومات البرامج وأثرها

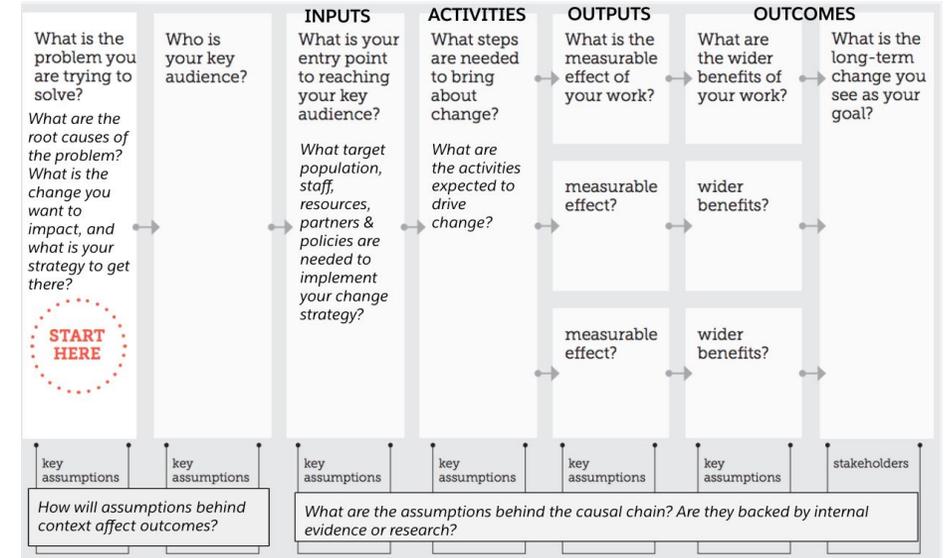


يجب أن تعرف المؤسسات النتائج التي يلمسها المستفيدون من برامجها وتبدأ في تقدير مساهمتهم في تحقيق تلك النتائج. يجب أن يكونوا قادرين على رؤية ذلك في جميع برامجهم في وقت واحد، وإدارة أثرها كما يديرون مواردها المالية.



خطة الأدلة الاستراتيجية

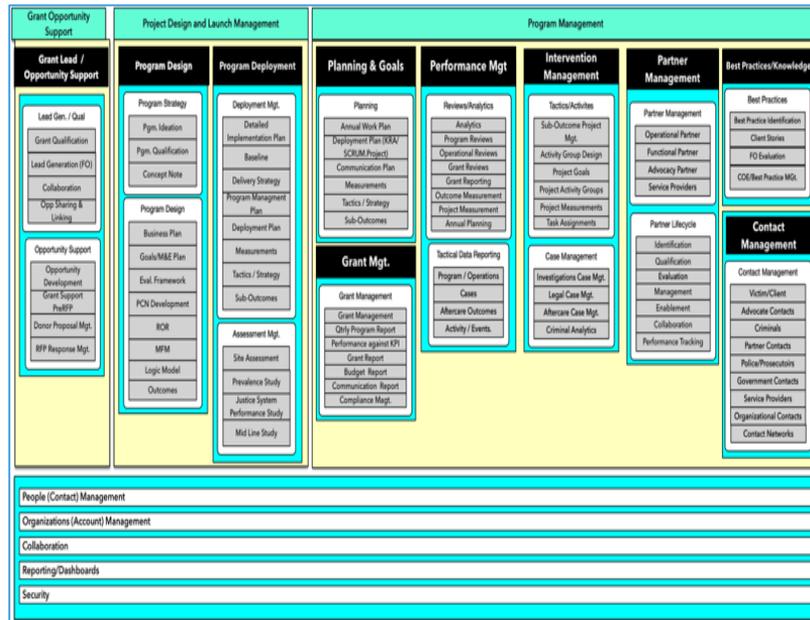
1. نظرية التغيير



2. أجندة التعلم

Timeline	Learning Questions	Learning Activities
Recommended time interval to strategically evaluate learnings	What questions are critical to the success of the program from its inception? These questions establish baseline data	How will you collect data to answer your learning questions?
E.g.: Q1, Year 1, etc.	How effective has the program been in achieving its short-term outcomes?	E.g., surveys, research, data analysis
Regularly evaluate time interval to determine whether learning questions require more or less frequent updating	How effective has the program been in achieving its medium-term or longer-term outcomes?	What previous activities will you continue, and what new data points will you collect to provide comparison?

4. الاستراتيجية الرقمية

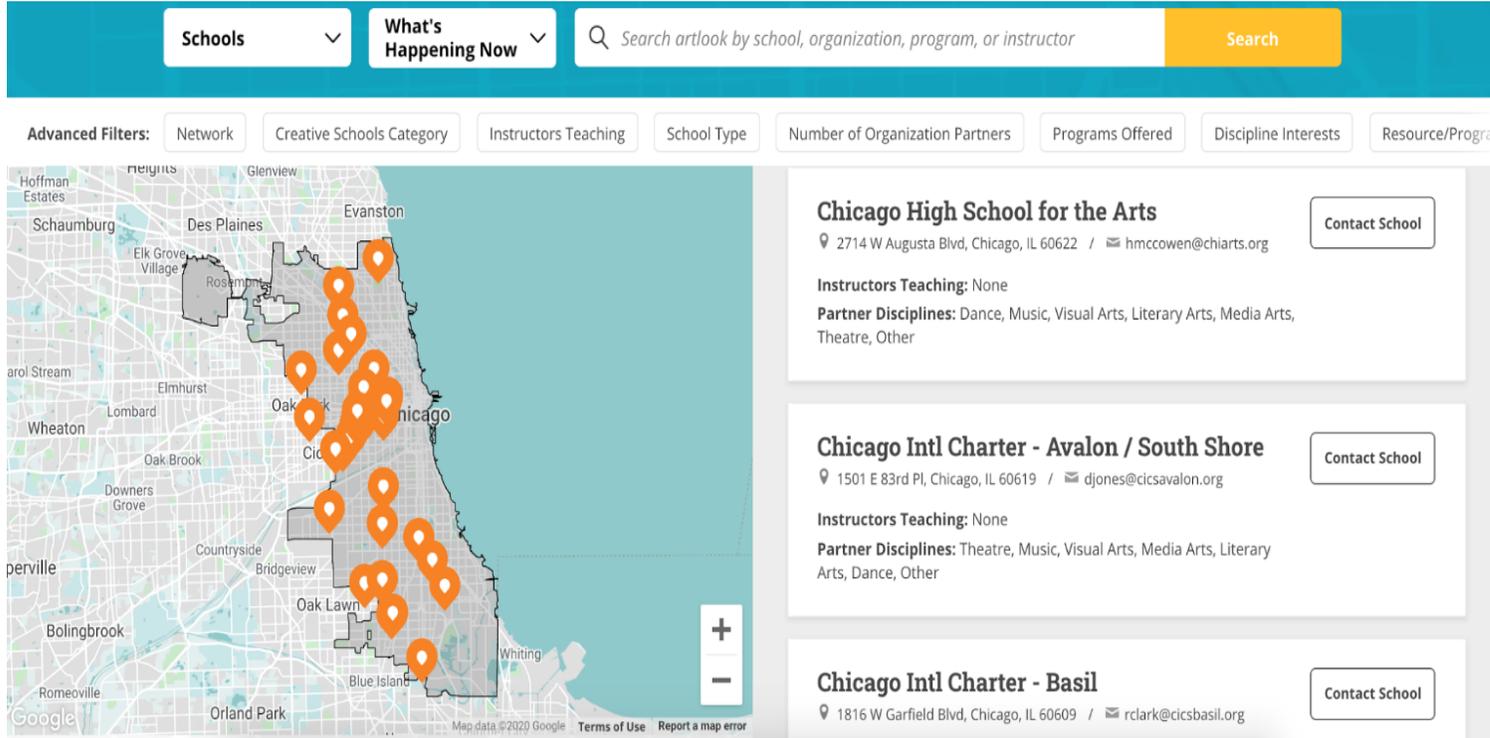


3. خطة جمع البيانات

Focus	Audience	Output	Outcome Indicator	Priority	Data Source	Data Collection Frequency	Data Collection Modality	Baseline	Target
Mission area 1	To whom is the data reported?				Where will the data be input and analyzed?		How will the data be collected?	Set baselines either from existing data or outside research	Set targets for regular intervals along learning agenda rules
Mission area 2									



خرائط البرامج



Schools ▾ **What's Happening Now** ▾ Search artlook by school, organization, program, or instructor Search

Advanced Filters: Network Creative Schools Category Instructors Teaching School Type Number of Organization Partners Programs Offered Discipline Interests Resource/Program

Chicago High School for the Arts Contact School
2714 W Augusta Blvd, Chicago, IL 60622 / hmccowen@chiarts.org
Instructors Teaching: None
Partner Disciplines: Dance, Music, Visual Arts, Literary Arts, Media Arts, Theatre, Other

Chicago Intl Charter - Avalon / South Shore Contact School
1501 E 83rd Pl, Chicago, IL 60619 / djones@cicsavalon.org
Instructors Teaching: None
Partner Disciplines: Theatre, Music, Visual Arts, Media Arts, Literary Arts, Dance, Other

Chicago Intl Charter - Basil Contact School
1816 W Garfield Blvd, Chicago, IL 60609 / rclark@cicsbasil.org

- ما هي البرامج التي تقدمها وأين ؟
- من يستفيد من تلك البرامج؟
- أين الثغرات في برامجك؟
- كيف تخطط برامجك لتلبية الاحتياجات المجتمعية؟



لوحة معلومات الأثر

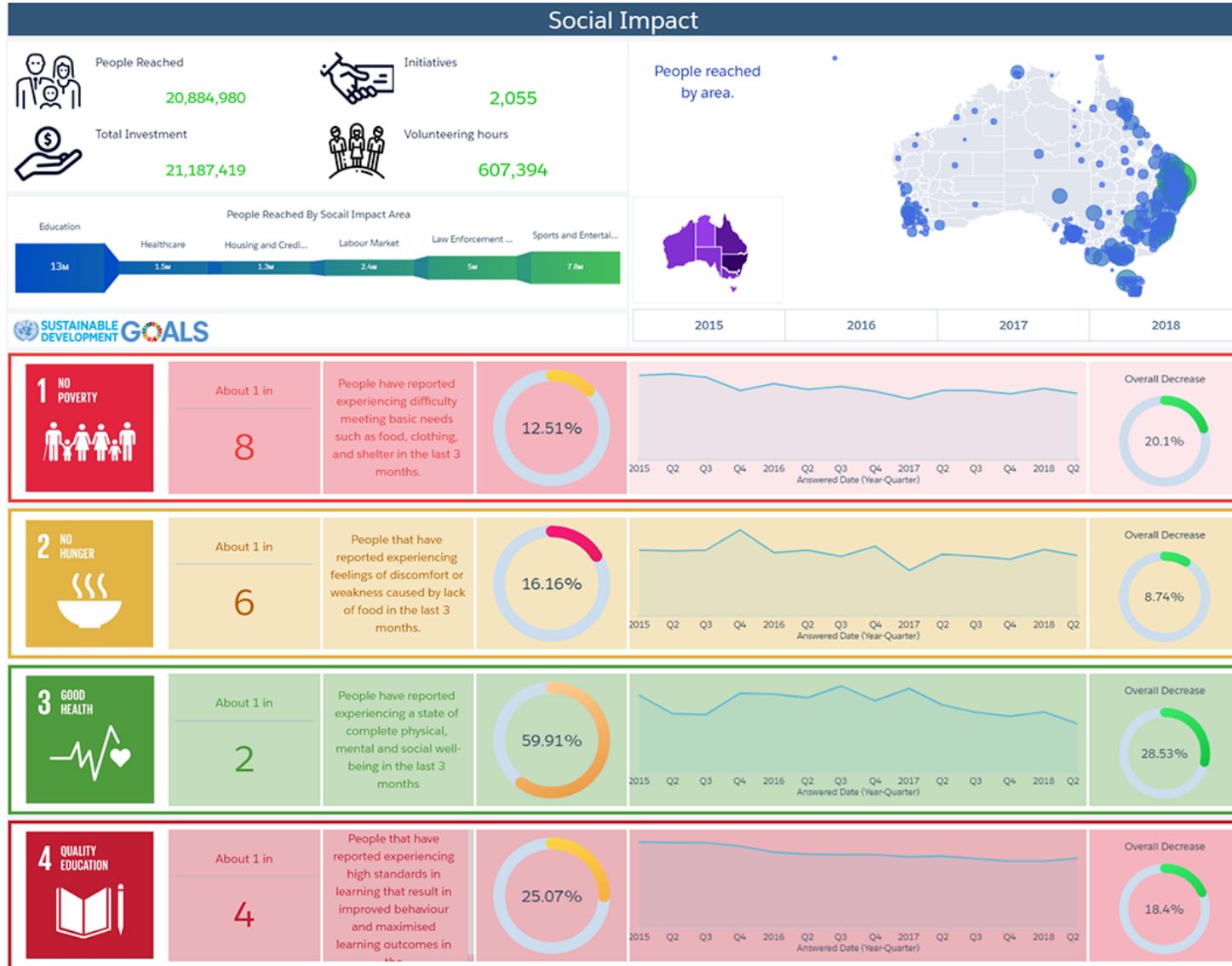
- مؤشرات الأداء الرئيسية للبرامج والأثر

- افهم ما يمكنك فعله

- تحديد الاتجاهات الحديثة في النتائج

- إدارة التكلفة لكل ناتج والتكلفة لكل هامش ناتج.

- إدارة الأثر جنباً إلى جنب مع العمليات والتمويل.





تسخير قوة السحابة غير الربحية لتطعيم الأطفال غير المحصنين



- تطوير بوابة تتيح للدول تقديم ومتابعة طلبات المنح

- إنشاء بوابة إلكترونية تتيح للشركاء رفع تقارير عن التقدم المحرز وأدائهم في مساعدة الدول

- استخدام Tableau CRM لتتبع أداء برامج التحصين واستخدام البيانات التي تم جمعها في البوابة الإلكترونية لاتخاذ قرارات تعتمد على البيانات من أجل التحسين المستمر.

- تم تشكيل تحالف للمساعدة في إدارة المعلومات الخاصة بتوزيع ما يقرب من ملياري لقاح كوفيد-19 بشكل عادل على 191 دولة بحلول نهاية عام 2021م.



المبيعات السحابية



التسويق
السحابي



Tableau CRM



الخبرة
السحابية



المنصة



"الآن هو وقت العمل" — كيف تعمل التقنية على تعزيز مهمة الصندوق العالمي للحياة البرية



• أدرك الصندوق العالمي للحياة البرية حاجتهم إلى -

• استخدام استراتيجيات المشاركة للتواصل مع الجماهير الجديدة

• التحول إلى منظمة تعتمد على البيانات

• من خلال Salesforce CRM و Marketing Cloud، يعمل الفريق على تحسين كل تفاعل عبر القنوات المخصصة

• تعطي البيانات فرصة تقييم التواصل مع الداعمين، وبالتالي التركيز على أكثر الداعمين مشاركة، للحصول على أفضل النتائج.

• منصة واحدة، رؤية موحدة للبيانات - تسمح لجميع الإدارات بالعمل بطريقة سريعة وبالتالي فإن الصندوق العالمي للحياة البرية أكثر استجابة للأزمات.



المبيعات السحابية



الخدمات السحابية



التسويق السحابي

2 مليون دولار تم جمعها في يومين لأزمة حرائق الغابات الأسترالية لعام 2020م، بدعم من السحابة غير الربحية.



آيرلندا التطوعية - تعبئة المجتمع للعمل



ربط المجتمعات من خلال العمل
التطوعي



5

أسابيع من الاكتشاف
إلى الحل



المجتمع السحابي



لوحة Tableau

الحل

التحدي

- شراكة مع Salesforce Pro مجاناً، تم نشر 2000 ترخيص لمجتمع العملاء.
- يمكن للمنظمات الآن الاشتراك وعرض فرص التطوع الجديدة، وإدارة عملية التطوع.
- بمساعدة Tableau، يقومون الآن برسم خرائط للفرص التطوعية الخاصة بكوفيد19 على قاعدة بيانات التطوع الوطنية مما يسمح للمتطوعين بالعثور على بيانات دقيقة حول أدوار التطوع.

- شهدت آيرلندا التطوعية زيادة حادة في طلبات التطوع
- يتمثل التحدي في إدارة كل من الطلبات المتزايدة بكفاءة وفعالية





شكراً لكم



ثلاث ملاحظات رئيسية للقيادات المؤسسات غير الربحية

1. قبل الانتقال إلى التحول الرقمي، حدد سبب تحولك.
2. استثمر الوقت وليس المال (على الأقل في البداية!).
3. التغيير صعب. قم بتطوير نظرية التغيير الخاصة بمؤسستك.



اهتمامات الحكومة/ المانحين

1. تشجيع وتمكين المستفيدين من المنح

المقدمة

2. دمج مصادر الإيرادات الرقمية في المنح

3. التركيز على الأثر القائم على البيانات



البحوث الصناعية الرؤى والاتجاهات



تقرير تأثير المجتمع

تقرير تأثير المجتمع

الخاص بنا هو فرصة

لتسليط الضوء على

كيفية مساعدة تقنيتنا

في سد فجوة الأثر.



تقرير الاتجاهات في القطاع

غير الربحي

في أحدث تقرير عن

الاتجاهات في القطاع غير

الربحي، يمكن التعرف على

كيف يساعد النضج الرقمي

المؤسسات غير الربحية على

تطوير مناهج مبتكرة للبرامج

والخدمات



تقرير الطالب المتصل

عقدنا شراكة مع

مجلة وقائع التعليم

العالي لمعرفة المزيد عن

تجارب الطلاب في

جميع أنحاء أمريكا

الشمالية وأوروبا

وأستراليا.



نبتكراً معاً

Salesforce.org Pro Bono

برنامج يربط موظفي
Salesforce الموهوبين
بالعملاء في تالمؤسسات
غير الربحية والتعليمية
المحتاجين إلى الخبرة في
الحوسبة السحابية

[salesforce.org/pro-bono-
program](https://salesforce.org/pro-bono-program)

Salesforce.org Impact Labs

هو برنامج تعاوني
للمشاركة في تصميم حلول
تقنية مبتكرة تعالج
أصعب المشكلات
الاجتماعية التي نواجهها
اليوم

salesforce.org/impactlabs

Open Source Commons

هو برنامج فريد من
نوعه يسهل الشراكات
بين Salesforce.org و
عملائنا وشركائنا.

[salesforce.org/open-source-
commons](https://salesforce.org/open-source-commons)



المراجع

- **Trailhead**

- [إدارة الأثر](#)

- القصص

- [GAVI](#)

- [الصندوق العالمي للطبيعة – هولندا](#)

- [قاعدة بيانات المتطوعين الأيرلنديين](#)

- - مراجع أخرى

- <https://digitalprinciples.org/>

- **Salesforce.org**

- [مركز NetHop for the Digital Non - profit](#)

- [النموذج المرجعي غير الربحي](#)

- [نظرية التغيير](#)



الأسئلة

