



أوقاف نورة الملاحي
Norah AlMalahi Foundation



تقرير زيارة
أوقاف نورة الملاحي
وشركة التقنية المباركة
لمنظمة Tech Impact
بمدينة فيلادلفيا بأمريكا

يوم الجمعة 6 أبريل 2018م

إعداد:

م. سعيد اليزيدي
أ. عبدالعزيز الحمادي

1

تم نشر هذا التقرير في

موقع مزن لتقنية القطاع غير الربحي

أحد مبادرات شركة التقنية المباركة



www.MOZN.ws

جميع الحقوق محفوظة © 2018



تسعى شركة التقنية المباركة لتمكين المنظمات غير الربحية من استخدام التقنية بكفاءة عالية لتحقيق أهدافها وتعظيم أثرها. وتؤمن الشركة أن التقنية هي مُمكّن للمنظمات غير الربحية تساعد على خلق فرص جديد لتحقيق غايات سامية.

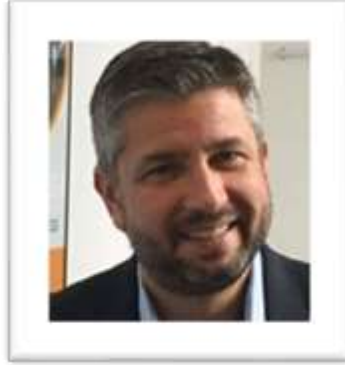


أوقاف نورة الملاحي هي جهة مانحة تعمل على تمكين التقنية في القطاع الغير ربحي من خلال دعم منظماتها غير الربحية ورفع مستوى الوعي والتثقيف التقني ورفع كفاءة الموارد البشرية العاملة في القطاع تقنياً.

جدول المحتويات

3	شكر وعرفان.....
4	لمن هذا التقرير؟.....
4	التعريف بالمنظمة.....
5	مجلس الإدارة.....
5	الهيكلية الإدارية.....
7	برامج وخدمات المنظمة.....
7	أولاً: الخدمات المقدمة.....
12	ثانياً: البرامج المقدمة.....
15	قياس رضا العملاء.....
15	إيرادات المنظمة ومصروفاتها.....

شكروعرفان



نتقدم بوافر الشكر والعرفان للسيد باتريك كاليهان، الرئيس التنفيذي لمنظمة Tech Impact على حفاوة استقباله، وعلى حرصه على تقديم كل المعلومات، والإجابة على كل استفساراتنا.

لمن هذا التقرير؟

يستهدف هذا التقرير التعريف بالمنظمة متخصصة تعمل في مجال متخصص لخدمة القطاع الغير ربيحي وهي [منظمة Tech Impact](#)، ويمكن أن يستفيد منه العاملون في القطاع غير الربحي بشكل عام في بناء نموذج عمل غير ربيحي للجهات والجمعيات الخيرية، وبشكل خاص التقنيين الذين يرغبون في تأسيس جمعيات تقنية أو فرق تطوعية تدعم التقنية في القطاع غير الربحي.

حيث أن فلسفة المنظمة تقوم على مساعدة الجهات الخيرية على التركيز على عملها وتفرغ هي لحمل شؤون التقنية عنها.

التعريف بالمنظمة



منظمة Tech Impact هي منظمة أمريكية غير ربحية نتجت عن تحالف تم بين مايكروسوفت وبين عدد من المنظمات الخيرية الصغيرة في عام 2003م، حيث بدأ هذا العمل من خلال بناء قدرات الجهات الخيرية وتقديم الخدمات لها، وقد توسعت المنظمة منذ ذلك الوقت لتقدم خدماتها في مجالات دعم الفني والتقني للجمعيات، وإدارة خدمات الاتصالات، والخدمات السحابية للجهات الخيرية.

تقوم فكرة Tech Impact على مساعدة الجهات الخيرية على التركيز في عملها الخيري بينما تتولى هي إدارة شؤون التقنية لدى هذه لجهات وتأخذ مقابل ذلك مبلغاً من المال، إما عن طريق الاشتراك المدفوع أو من خلال شراء خدمة معينة لمرة واحدة (يعتمد ذلك بناء على نوع الخدمة).

تعمل المنظمة على التالي:

1. العمل على نشر المنتجات التقنية التي تحتاجها الجهات الغير ربحية.
2. توفير العديد من الخبراء القادرين على دعم الجهات غير الربحية بالذات في تخطيط القدرات التقنية، وإدارة المشاريع، وقاعدة البيانات وتطبيقات التطوير.
3. دعم الجهات الغير ربحية من خلال تقديم خدمات الدعم التقني، تأسيس البنية التحتية التقنية للجهات غير الربحية، وإدارة الخدمات السحابية.
4. المساهمة في حصول الجهات غير الربحية على أي تخفيض ممكن من مقدمي الخدمات التقنية مثل مايكروسوفت وغيرها من خلال عقد شراكات استراتيجية مع مقدمي هذه الخدمات.
5. مساعدة الشباب غير المؤهلين للحصول على وظائف في مجال التقنية من خلال مجموعة من البرامج المهنية الممكنة لسوق العمل.

مجلس الإدارة

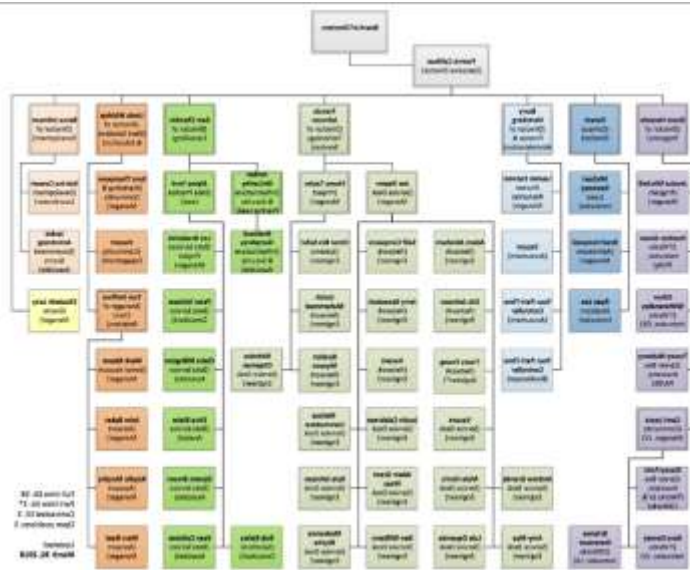
يتكون مجلس إدارة المنظمة من عدد 19 عضواً ينحدرون من مجالات مختلفة؛ وهي جمع التبرعات والتسويق وإقامة الفعاليات والعلاقات العامة والاستثمارات المالية والتخطيط الاستراتيجي. ويجتمع المجلس 4 مرات خلال العام الواحد.

ويتكون المجلس من عدة عضويات (رئيس - نائب الرئيس - عضو - أمين الصندوق - السكرتير). ويقوم المجلس بعملية التقييم لأدائه بشكل دوري عبر عدة محددات، تشمل مهارة العضو وتخصصه ومكانه الجغرافي وتأثيره وتبرعه للمنظمة ونحو ذلك.

الهيكلية الإدارية

تهتم المنظمة ببناء هيكلية إدارية تبسّط العمل وتوزعه وتضمن استمرارته على المدى البعيد، فينبثق من المدير التنفيذي 8 إدارات مختلفة، وهي:

1. إدارة البرامج – 9 موظفين
2. إدارة البرامج الجامعية – 4 موظفين
3. إدارة الشؤون الإدارية والمالية – 5 موظفين
4. إدارة الخدمات التقنية – 24 موظف
5. إدارة الاستشارات – 10 موظفين
6. إدارة حلول العملاء والتعليم – 8 موظفين
7. إدارة التطوير – 3 موظفين
8. إدارة الفعاليات – موظف واحد



1 الهيكلية الإدارية للمنظمة

برامج وخدمات المنظمة

تؤدي المنظمة عملها هذا من خلال مجموعة من الخدمات ومجموعة من البرامج
نفصلها كما يلي:

أولاً: الخدمات المقدمة

تقدم المنظمة عدد من الخدمات المتميزة للقطاع غير الربحي الأمريكي، ويُمكن إجمالها
في 8 خدمات رئيسية هي:

1. الدعم الفني (Help Desk)

تقوم المنظمة بإدارة جميع الشؤون التقنية والدعم الفني لأكثر من 200 منظمة غير
ربحية في كافة أرجاء أمريكا، وذلك عبر اشتراك شهري قدره 40 دولار فقط. ويشمل
ذلك:

- خدمات الدعم الفني عن بُعد لأي مشكلة تواجهها المنظمات.
- صيانة الأجهزة والعتاد والخوادم.
- رفع الأمن الإلكتروني في المنظمات.
- توفير خدمات استشارية.

2. أوفيس 365 للمنظمات غير الربحية (Office365 for Nonprofits)

بشراكة مع شركة مايكروسوفت تقوم المنظمة بتوفير وتركيب خدمات مايكروسوفت
بشكل مجاني أو مخفّض للمنظمات غير الربحية، مما يوفر آلاف الدولارات سنوياً على
المنظمات فضلاً عن صعوبة إيجاد فريق تقني متخصص يعمل مع المنظمة.

ومن المزايا التي تُقدمها هذه الخدمة للمنظمات:

- التواصل: بحيث يتم توفير عدد كافي من حسابات البريد الإلكتروني لموظفي المنظمة بسعة تصل حتى 50 جيغابايت لكل موظف، بالإضافة إلى إتاحة خدمة Skype for business للمنظمة.
 - برامج الأوفيس: تنصيب برامج الأوفيس الأصلية في جميع أجهزة المنظمة، بما في ذلك إتاحة خدمات الأوفيس على الإنترنت للوصول إلى الملفات بشكل سهل من أي مكان.
 - تخزين البيانات: إتاحة خدمة SharePoint للمنظمات لتتيح خيارات أوسع في تخزين وترتيب وتنظيم البيانات في المنظمة، بالإضافة إلى توفير حسابات OneDrive لكل موظف بسعة تصل إلى 1 تيرابايت.
 - التعاون: تقوم المنظمة بتركيب تطبيقات إدارة فرق العمل داخل المنظمة لتتيح التعاون والتشارك بين الموظفين بشكل أسهل.
- ولتحقق المنظمة الفائدة من كل هذه المزايا فهي تقوم بعدد من الخدمات، مثل:
- التخطيط: لتحديد احتياجات المنظمة من كل هذه المزايا، وذلك وفقاً لعملها وعدد أفرادها ونحو ذلك.
 - تهجير بيانات البريد: فعندما تريد المنظمة الانتقال إلى خدمات Office365 ستحتاج إلى نقل جميع بيانات البريد الإلكتروني لجميع الموظفين على الخدمة الجديدة، وبذلك هم يقومون بذلك عنك.
 - إدارة الملفات والبيانات: عندما تريد تطبيق حلول مايكروسوفت في منظماتك ستقوم المنظمة بإدارة هذه العملية بنجاح.
 - الدعم الفني: ستجد أن فريق الدعم الفني المتخصص في المنظمة متاح في أوقات الدوام دوماً لحل كل المشاكل التي ستعاني منها.
 - الأمان: تسعى المنظمة بشكل دوري على تعزيز الأمن الإلكتروني لجميع المنظمات المشتركة لديها.

3. توفير أنظمة الإتصالات (Communications for Nonprofits)

تهدف المنظمة إلى رفع الكفاءة وتقليل التكاليف لمنظمات القطاع غير الربحي، لذلك تعمل مع شركائها على توفير أنظمة الإتصال عبر الإنترنت VoIP بشكل مجاني أو مخفّض، بحيث تستطيع المنظمات بعد تطبيق هذا النظام بالحصول على:

- الحصول على مكالمات محلية ودولية باشتراك شهري مخفّض.
- تيسير وصول فريق المنظمة لخدمة الدعم الفني عبر هذا النظام لحل المشاكل.
- تحويل المكالمات في خارج أوقات العمل إلى هواتف العاملين في المنظمة.
- إتاحة العمل عن بُعد لفريق العمل في المنظمة غير الربحية.

4. إدارة البيانات (Data Management)

تعتبر البيانات من أهم العناصر في الجهات غير الربحية بشكل عام، لذلك تعمل المنظمة على تأهيل الجهات في التعامل مع بياناتها بشكل أفضل، وذلك عبر القيام بإدارة البيانات وتحليلها وتنظيمها.

كما أن المنظمة يمكنها التعامل مع أغلب أنواع البيانات عبر خبراء البيانات المتوفرين لديها، بالإضافة إلى أنهم سيقومون بتعليم الجهات كيفية التعامل معها لتحقيق نسبة تبرعات أعلى ومعرفة الأخطاء والمشاكل ونحوها.

ويتم كل ذلك عبر 3 خطوات رئيسية، هي:

- تحديد نظام البيانات: حيث سيقوم الخبراء في المنظمة بتحديد أفضل الخيارات لك لتخزين وتحليل بياناتك.
- إخراج التقارير: سيقوم الخبراء بتحليل البيانات وإعادة تصويرها كرسوم بيانية لتتضح للجميع.

- الدعم الفني: ستقدم المنظمة للجهة دعم فني مستمر لضمان تأهيلها بكفاءة عالية.

كما ستقوم المنظمة بتوفير لوحة مؤشرات بيانية للجهة لتستطيع اتخاذ القرارات وقراءة البيانات المالية والتشغيلية بشكل سهل وميسر.

5. خدمة الاستشارات الاستراتيجية (Strategic Consulting Services)

وجود استراتيجيات تقنية في الجهة مهم جداً لضمان نجاح العمل التقني فيها، لذلك تقوم المنظمة بإتاحة خدمة الاستشارات الاستراتيجية، وليست الاستشارات التشغيلية التقنية المختصة بالدعم الفني ونحوه، وتشمل هذه الخدمة 4 محاور رئيسية:

- التخطيط السحابي: يتم مساعدة الجهات على التحول إلى الخدمات السحابية التي تقدمها الشركات الشهيرة مثل مايكروسوفت وأمازون وجوجل وغيرها، ومحاولة تذليل الصعاب عليها في هذا النقل.
- تخطيط تقنية المعلومات: تحاول المنظمة في مساعدة الجهات في عملية التخطيط للبناء التقني الداخلي، وبناء الخطط والسياسات والاستراتيجيات التقنية.
- قيادة تقنية المعلومات: تعمل المنظمة عبر تمكين المنظمات من قيادة تشغيل وحدة تقنية المعلومات بشكل أفضل وأكثر احترافية.
- التحول التقني: تساعد المنظمة الجهات غير الربحية في عمليات التحول التقني، وتبسط لها هذه العملية لتكون آمنة.

6. خدمة أمن المعلومات للمنظمات غير الربحية (IT Security Services for Nonprofits)

في الوقت الحالي تعاني جميع قطاعات الدول حول العالم من ضعف الأنظمة الأمنية الإلكترونية وكثرة الهجمات السيبرانية عليها، مما يتسبب في تسرب البيانات والاختراقات وتعطل الأنظمة وخسائر مالية عالية، لذلك أخذت المنظمة على عاتقها مسؤولية مساعدة الجهات غير الربحية في تعزيز الأمن الإلكتروني لديها.

ولتحقق ذلك تقوم المنظمة على 6 وسائل رئيسية:

- تقييم الوضع الأمني: وذلك عبر تحقيق ومساءلة أمنية عميقة للوضع الأمني الإلكتروني بداخل الجهة، وذلك وفقاً لمعايير عالمية في تحديد مدى الأمن الإلكتروني.
- الاستشارات الأمنية: يتم تقديمها عبر مستشارين متخصصين مدفوع لهم لضمان الكفاءة التخصصية.
- البنية التحتية السحابية: المساعدة في بناء بنية تحتية سحابية آمنة تقنياً.
- الأمان السحابي: المساعدة في تخزين البيانات بشكل آمن.
- التحقق الأمني: تطبيق المعايير الأمنية العالمية في التحقق من البيانات والملفات الخبيثة.
- الأجهزة السحابية وإدارة الهوية: توفير إمكانية إدارة الأمان الإلكتروني وتطبيق السياسات الأمنية من نظام واحد.

7. التدريب الإلكتروني

تهتم المنظمة بشكل كبير في تأهيل الجهات غير الربحية لاستخدام التقنية بكفاءة عالية عبر العديد من الوسائل والخدمات المختلفة، والتي من أهمها خدمة التدريب الإلكتروني "Webinars"، بحيث يمكن للجهات المشتركة أن تستفيد من البرامج التدريبية المتوفرة في الموقع الإلكتروني الخاص بالمنظمة، والمشاركة في أي برنامج تدريبي

هم الجهة، ويتم ذلك عبر فصول افتراضية يحضرها عدد من منسوبي الجهات غير الربحية للاستماع والمشاركة في الدورة.

8. العروض (Offers)

توفر المنظمة في موقعها الإلكتروني خدمة العروض، وتقدم هذه الصفحة 3 خدمات رئيسية، هي:

- تقييم خدمة Office365: فإذا أرادت الجهة غير الربحية الحصول على هذه الخدمة فستقوم المنظمة بمساعدتها في اختيار أفضل الخيارات لها، بعد ذلك تقدم لها عرضاً من شركة مايكروسوفت قد يصل إلى الحصول على الخدمة بشكل مجاني.
- خدمة Office365 الذاتية: توفر المنظمة إمكانية أن تقوم الجهة غير الربحية بتطبيق خدمات مايكروسوفت بنفسها، بحيث تساهم المنظمة بتوفير عدد من الأدلة الإجرائية والدروس التدريبية لتمكين الجهة من هذه العملية بسهولة وبأقل التكاليف.
- المستشار التقني: وهي خدمة مرتبطة بمنظمة TechSoup العالمية، والتي تقدم خصومات تقنية ضخمة للمنظمات غير الربحية حول العالم.

ثانياً: البرامج المقدّمة

1. برنامج ITWorks:

وهو برنامج يقدم للشباب من عمر 18-26 سنة، ويقدم هذا البرنامج بشكل مجاني للشريحة المستهدفة وترعاه الشركات الكبيرة والبنوك وقطاع المسؤولية الاجتماعية، وهو موجه للشباب الذين أنهوا المرحلة الثانوية ولم يلتحقوا بالجامعات من أجل إعدادهم للعمل في سوق العمل بشكل عام وفي المنظمات الغير ربحية في الوظائف التقنية التي لا تتطلب تخصصاً كبيراً مثل خدمة الرد على العملاء (الكول سنتر) وحل

المشاكل البسيطة في الشبكات وتقديم الدعم الفني المبتدئ للمنظمات غير ربحية، بحيث يكتسب الخريج مجموعة من المهارات التي تمكنه من العمل في هذه الوظائف.

ومن أهم المهارات التي يحرص البرنامج على تنميتها في المتدرب: مهارات التسويق، حل المشكلات التقنية على المستوى الأولي، القيادة، فهم طبيعة القطاع غير الربحي والتفاعل معه. ويزعم البرنامج بأنه يبني مجتمع قوي من خلال إدخال شباب أقوياء لقطاع غير ربحي قوي، وبالتالي فإن هذه الحيوية هي التي تساعد على نجاح البرنامج.

يقدم البرنامج خلال 16 أسبوعاً دراسياً منها 11 أسبوعاً تدريبياً، ثم 5 أسابيع تطبيقية مع إحدى الشركات (تدريب على رأس العمل) ويشرف على كل فصل تدريبي أحد الخبراء التقنيين الذين يتاح لهم المساهمة في البرنامج كمعلمين.

كيف تم تحليل احتياج البرنامج؟

- في أمريكا، يوجد أكثر من 5 مليون شاب منقطع عن العمل بعد تخرجه من الثانوية.
- تكلفة هؤلاء الشباب المنقطعون عن العمل على اقتصاد الولاية 26.8 مليون دولار سنوياً.
- هناك احتياج كبير للقطاع غير الربحي في مجال تقديم الخدمات التقنية على المستوى الأولي.

قياس أثر البرنامج :

- 322 خريج من هذا البرنامج منذ إقامته في عام 2011م.
- نسبة الالتزام والاستمرار بالبرنامج 85%.
- 100% من المتدربين حصلوا على شهادة احترافية واحد، و70% حصلوا على شهادتين.

- 70% هي نسبة الخريجين الملتحقين بوظائف تقنية بسبب البرنامج بعد تخرجهم.
- 15 دولار في الساعة هي راتب خريج البرنامج في مكان العمل، وتعاادل تقريباً 3000 دولار كراتب شهري.

2. برنامج CXWorks:

هو برنامج مدته 8 أسابيع يوفر فرص تدريب للشباب الذين لديهم استعداد للعمل في خدمات العملاء والرد على استفساراتهم، يقدم البرنامج خدماته للشباب الغير قادر على دفع تكاليف الكليات الجامعية وخلافها، و50% من خريجي هذا البرنامج يتلقون عرضاً وظيفياً خلال شهر من تخرجهم.

3. برنامج PunchCode:

هو برنامج يعلم البرمجة للشباب من خلال إقامة فعاليات معينة ثم يتم ربط المميزين منهم برجال الأعمال الذين يمكن أن يقرضوا هؤلاء الشباب لتنفيذ مشاريعهم التقنية الخاصة.

4. مؤتمر Tech Forward:

وهو [المؤتمر السنوي لمنظمة Tech Impact](#)، يجمع من خلاله التقنيين المهتمين بالقطاع غير الربحي في مكان واحد لمناقشة العمل التقني ومشاكل وتحديات القطاع غير الربحي في التقنية.

ويضم المؤتمر عناوين مختلفة تركز على أربعة خصائص من خصائص التحول التقني للمنظمة: "منتجة، آمنة، مطلعة، ومبتكرة".

قياس رضا العملاء

واحدة من أهم المزايا التي وجدناها لدى زيارتنا لمنظمة Tech Impact هي فيما يتعلق بقياس مستوى تقديم الخدمة للعميل وفق مؤشرات واضحة وبسيطة وهي كالتالي:

1. قياس مستوى سهولة تقديم الخدمة: حيث يتم سؤال العملاء على سهولة تقديم الخدمة وتمكن العميل من فهم الحل التقني المقدم له.
2. قياس مستوى الرضا العام: وهو مقياس من 5 يعبر فيه العملاء عن مدى رضاهم عن التعامل مع المنظمة بعد كل خدمة يحصلون عليها.
3. قياس إمكانية التوصية بالتعامل مع المنظمة: وفي هذا المقياس يتم سؤال العملاء عن درجة توصيتهم للتعامل مع المنظمة كمزود خدمة تقنية وهو مقياس من 10، بحيث تكون الدرجات من 0-6 في معيار غير مرضي، بينما 9 و10 هي المعيار المرضي لهم.

وعلى الجانب الآخر وفي نفس سياق قياس الأداء فإن Tech Impact تقوم بقياس أداء موظفيها وتنتشر ذلك في لوحة أداء (Dashboard) في وسط قاعة العمل، وتعتقد بأن ذلك يساهم في رفع الأداء والإنتاجية.

إيرادات المنظمة ومصرفاتها

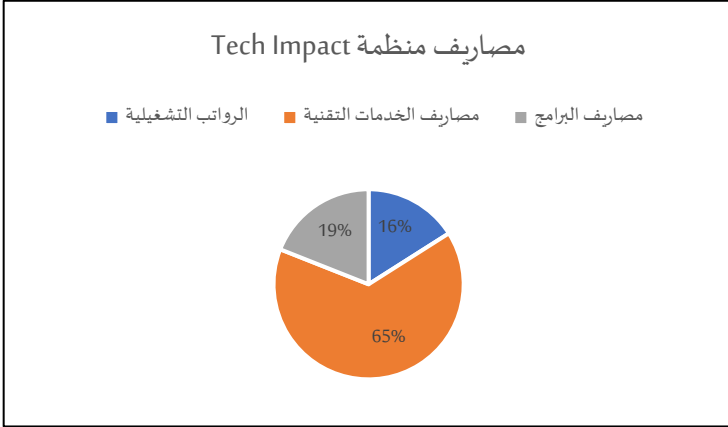
تعتمد Tech Impact في إيراداتها على:

- رسوم الخدمات الذي تتقاضاها مع الجهات غير الربحية وهي رسوم منافسة وغير ربحية مثل رسوم خدمات الدعم الفني والخدمات السحابية وبناء وتأسيس الشبكات والبنية التحتية، وتشكل 66% من الإيرادات.
- مساهمة البنوك والشركات الكبيرة كمسؤولية اجتماعية بالذات في برامج تأهيل وتطوير قدرات الشباب المهنية لسوق العمل.

- التبرعات من الأفراد ورجال الأعمال والمؤسسات المانحة.
- الرعايات الحكومية لبعض البرامج.

أما بالنسبة لهيكله مصاريف Tech Impact فهي كالتالي:

- الرواتب التشغيلية وتشكل ما نسبته 16%.
- مصاريف الخدمات التقنية الموجهة للمنظمات غير الربحية وتشكل ما نسبته 65%.
- مصاريف البرامج الموجهة لتأهيل وتوظيف الشباب وتشكل ما نسبته 19%.





جميع الحقوق محفوظة © 2018

موقع مزن لتقنية القطاع غير الربحي

www.MOZN.ws