

تجربة التحول الرقمي في جمعية البر الخيرية بالقنفذة

إعداد /
د/ حامد بن علي الفقيه
رئيس جمعية البر الخيرية بالقنفذة

تقنية القطاع غير الربحي

طاول



التقنية في جمعية البر بالقنفذة:

2019

نظام بر القنفذة
الإصدار التاسع

2017

نظام بر القنفذة
النسخة الأولى

2016

أتمتة النظام
المحاسبي

2015

برنامج شؤون
المستفيدين

2011

بداية أتمته شؤون
المستفيدين

مقدمة:



يشهد العمل الخيري في المملكة العربية السعودية نمواً كبيراً، من حيث أعداد العاملين في القطاع أو عدد الجمعيات والفرق والتطوعية، أو من حيث تنوع الأنشطة ومجالات العمل، خاصة بعد اهتمام المملكة بالقطاع الخيري في وثيقة رؤية 2030 (ص73)

"لا تتجاوز مساهمة القطاع غير الربحي لدينا (0.3%) من الناتج المحلي... المتوسط العالمي (6%)...تبلغ نسبة المشروعات الخيرية التي لها أثر اجتماعي أو التي تتواءم مع أهداف التنمية الوطنية طويلة الأمد (7%) فقط"

لذا كان لازماً على الجمعية التفكير في التطور ومواكبة التقنيات الحديثة بما يوفر الكثير من الجهد والوقت والمال في عمليات وإجراءات الجمعية الداخلية.

صياغة المشكلة:

مع التطور الحالي السريع في كافة أوجه الحياة في مجتمعنا، تواجه جهات القطاع الخيري صعوبات في مواكبة هذا التطور المتسارع بشكل كبير، فتعاني من عدة نقاط على سبيل المثال لا الحصر:

1. ببطء الإجراءات والعمليات الداخلية.
2. تأخر بحث وتنفيذ معاملات المستفيدين.
3. صعوبة الوصول للمعلومات والبيانات الداخلية في الجمعية.
4. إهدار الوقت والجهد والمال في الكثير من العمليات التي لا تضيف قيمة.
5. عدم وضوح المهام والصلاحيات الإدارية لأفراد المنظمة.
6. ضعف الرقابة والتقويم المستمر لأعمال المنظمة.
7. ضعف الأرشفة والتوثيق والإحصاء، وعدم توفر قاعدة البيانات.
8. عدم تطور الأساليب واللوائح الداخلية.



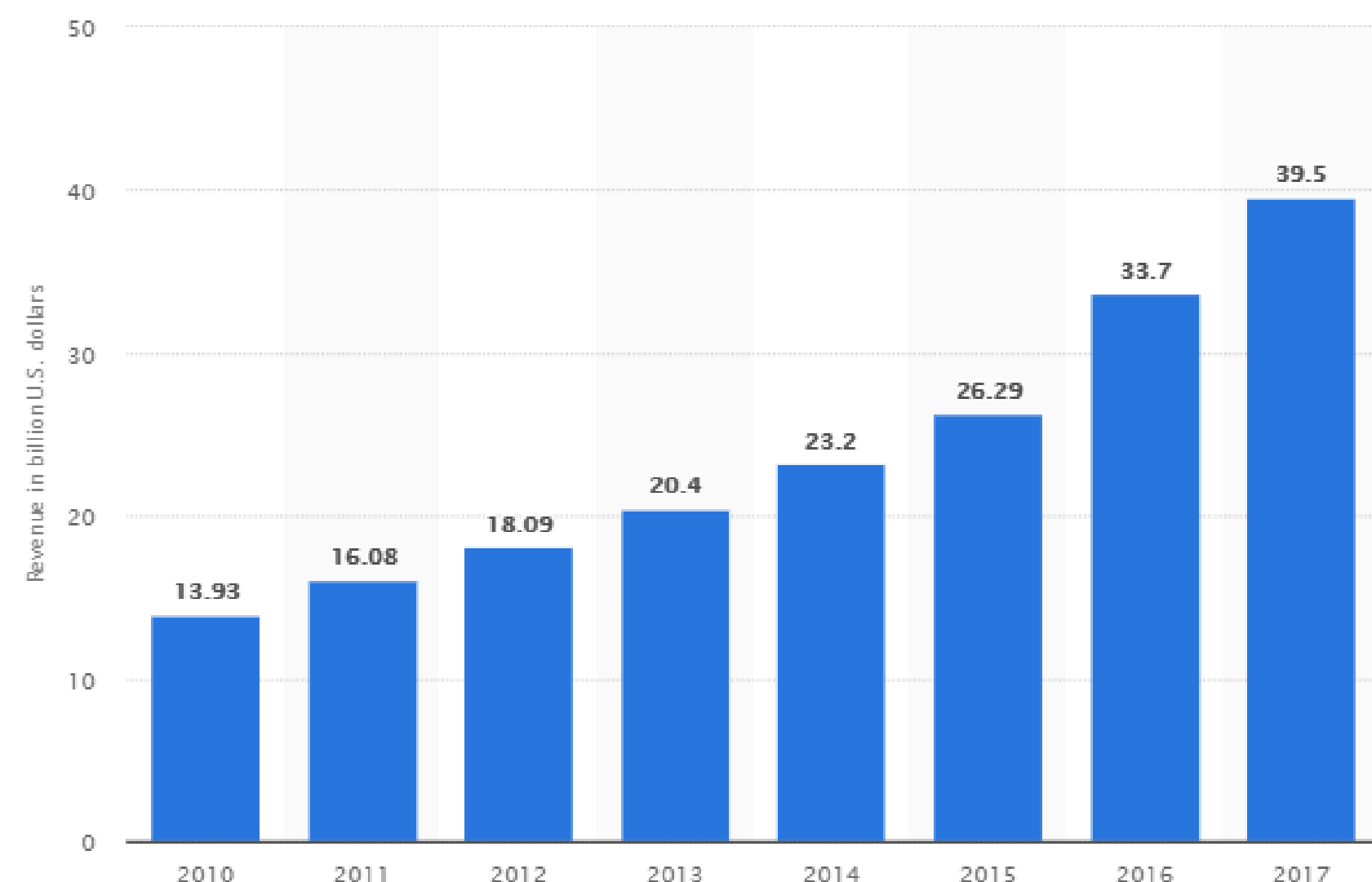
أهمية التحول الرقمي:

وكما نرى في الرسم البياني التالي أن العوائد من بيع أنظمة CRM لخدمة العملاء كمثال على نظام من الأنظمة المدمجة في نظام رافد الإلكتروني أن نسبة الزيادة في الإيرادات السنوية لأنظمة CRM المَباعة من عام 2010 إلى عام 2017 بلغت أكثر من 183%! وهو رقم ضخم للغاية.

أيضاً عوائد مبيعات أنظمة ERP زاد بنسبة أكثر من 52%.

ويُوضح التوجه العالمي في استخدام الأنظمة الإلكترونية في إدارة الأعمال بكافة أشكالها.

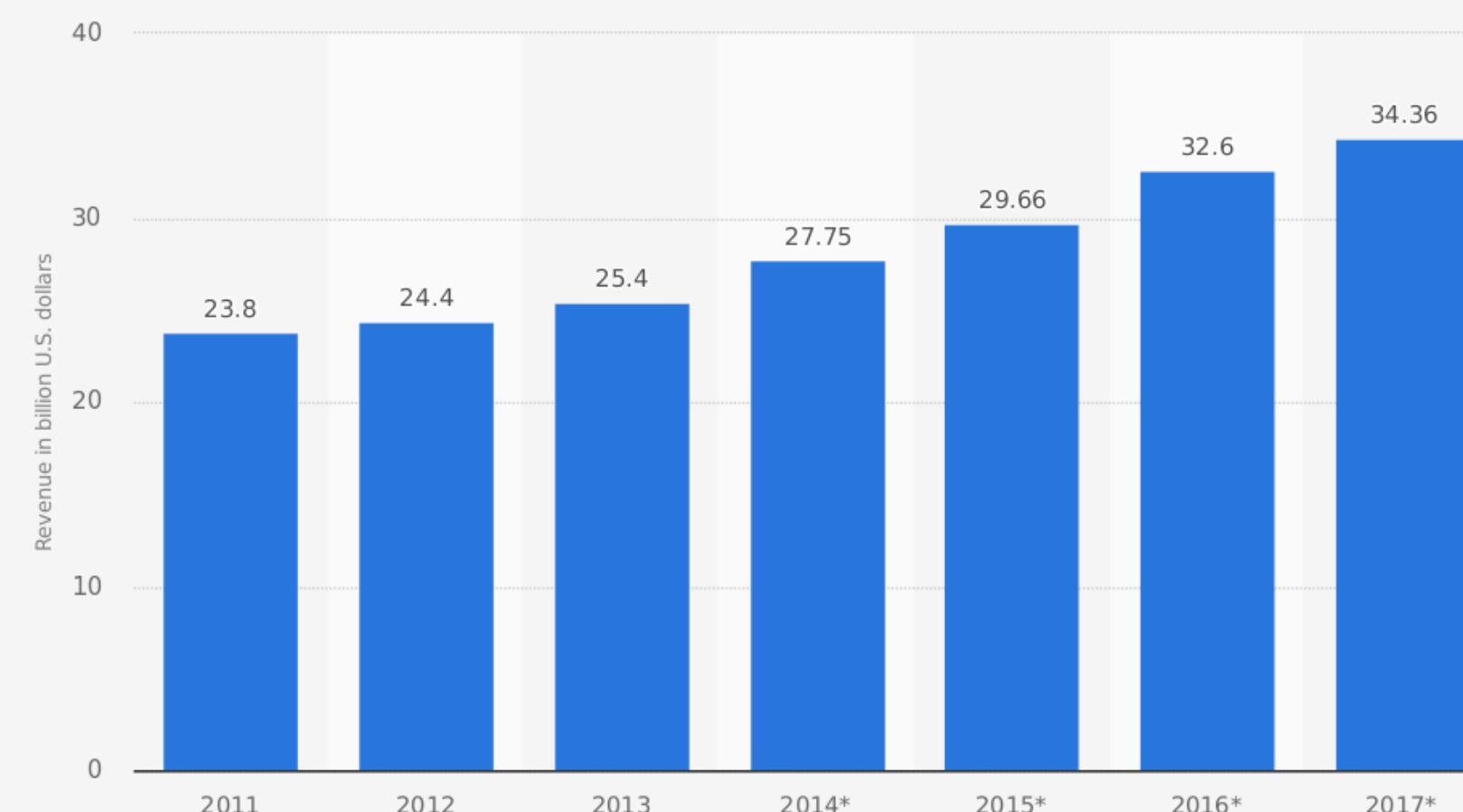
CRM software revenue worldwide from 2010 to 2017
(in billion U.S. dollars)



Data visualized by + a b l e a u

© Statista 2018

Global enterprise resource planning software revenue in 2011 and 2017 (in billion U.S. dollars)



Source
Forbes
© Statista 2018

Additional Information:
Worldwide; 2011 to 2014



نبذة عن نظام جمعية بر القنفذة الإلكتروني:

نظام **رافد** هو نظام إلكتروني متكامل يتكون من عدة أنظمة عالمية لإدارة الجمعية تعمل سوية لأتمته العمليات الخاصة بالجمعية وربطها بشكل موحد ومتكامل.

وهو النظام الأول الذي يدمج بين **10** أنظمة عالمية مختلفة، بالإضافة لموقع ومتجر إلكتروني للتبرع أونلاين.

مع لوحة تحكم واحدة لكل الأنظمة وللمتجر الإلكتروني كذلك.
أيضاً يتوفر تطبيقين على نظامي **IOS , Android** من خلال الجوال للتحكم في النظام.

أدوات جمع البيانات لبناء النظام:



عملت الجمعية على **رفع الواقع** من العمليات والإجراءات المطبقة منذ حصولها على شهادة الأيزو 9001:2008 كأول جمعية تحصل عليها في منطقة مكة المكرمة وثاني جمعية على مستوى المملكة. ثم تطوير العمليات قبل عملية البرمجة والتصميم، لذا استخدمت الجمعية عدة طرق لجمع البيانات والعمليات وحصرها والاستفادة منها والتطوير عليها قبل عملية الأتمتة ومنها:

1. نماذج الجودة ISO 9001:2008

2. تتبع مسارات العمليات ودراسة آلية تدفق المعلومات

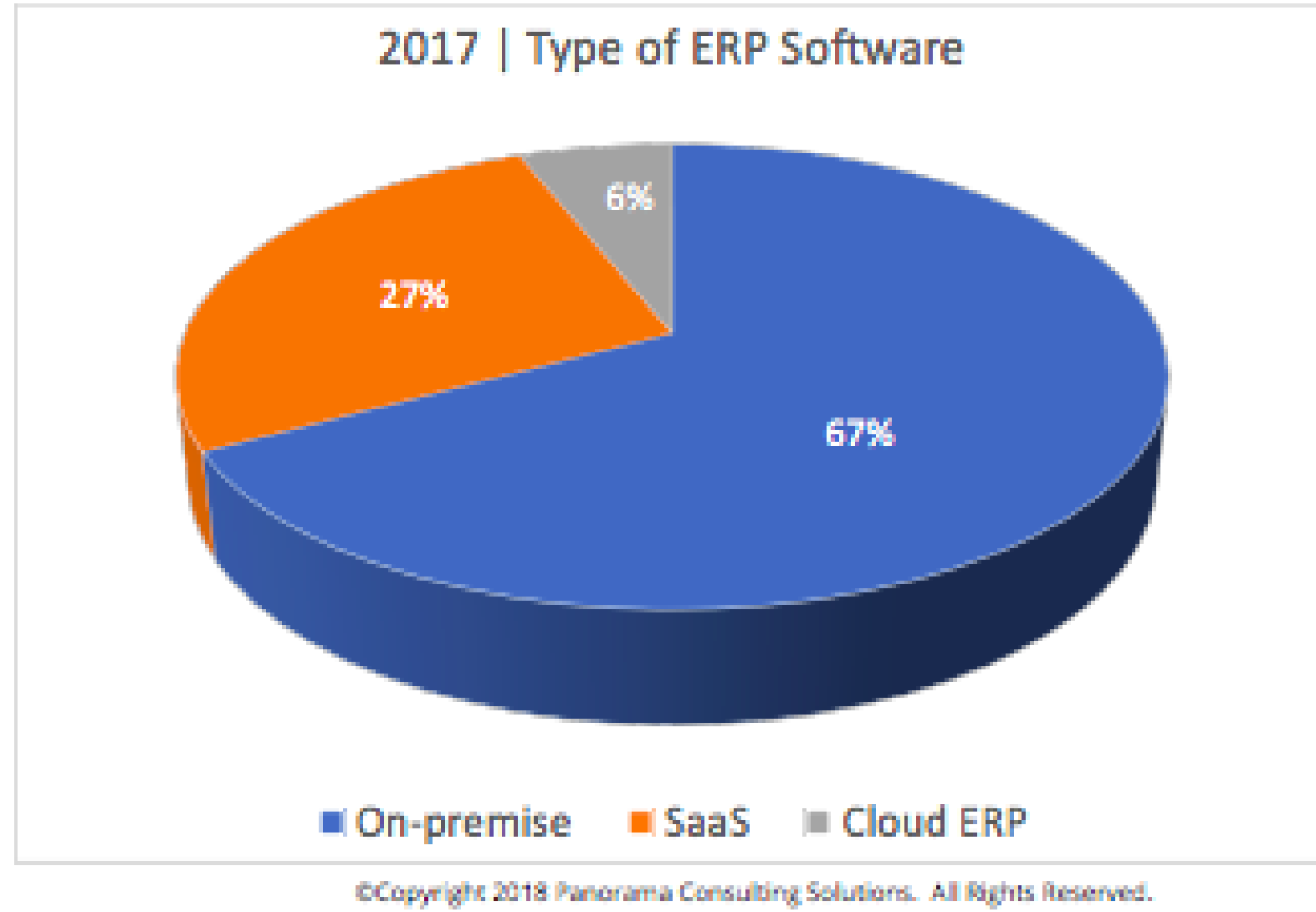
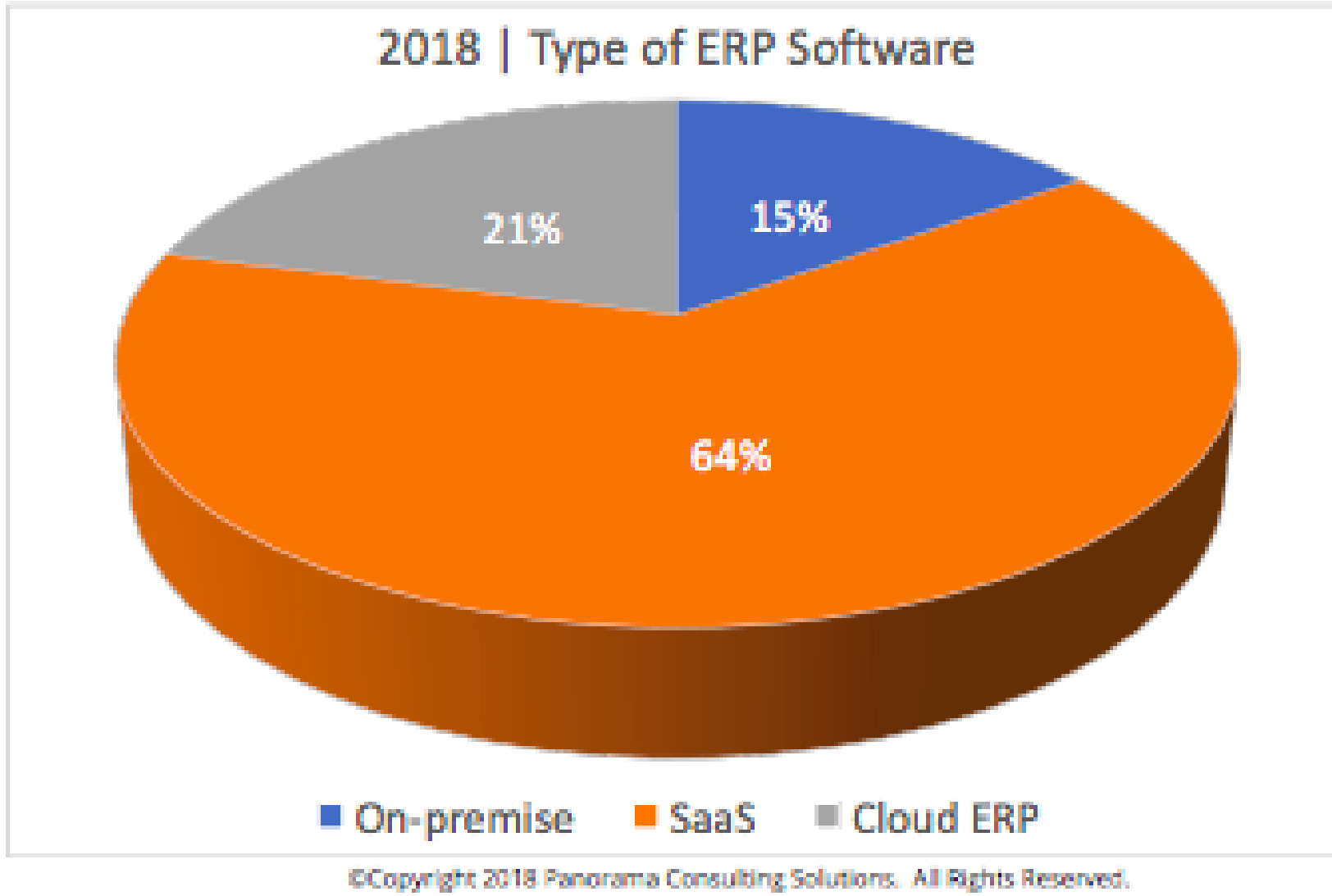
3. الأنظمة واللوائح والسياسات الخاصة بالجمعية

4. الخطط التشغيلية للأعوام السابقة

5. ورش العمل مع الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة



لماذا نظام بر القنفذة خصيصاً؟



1.توافقاً مع رؤية ٢٠٣٠ ومبادرات التحول الوطني ٢٠٢٠ في تطبيق التحول الرقمي

2.بعد تجربة عدد من الأنظمة الأخرى وُجد أنها لا تغطي احتياجات الجمعية ويصعب تطويرها باستمرار.

3.نظام رافد تم بناءه بالكامل داخل جمعية البر بالقنفذة وفق احتياج الجمعية.

4.النظام متوافق مع أنظمة وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

5.توفر تطبيقين جوال على نظامي IOS , Android .

6.الحماية الأمنية العالية في النظام.

7.نظام سحابي يواكب التطورات حيث نرى في الرسم البياني التالي أن نسبة

استخدام أنظمة إدارة الموارد ERP زادت من 6% إلى 21% فقط خلال عام

واحد من 2017 إلى 2018

أهداف النظام:

1. ربط جميع أقسام الجمعية بنظام الإلكتروني سحابي محكم يعمل على أنظمة التشغيل الحديثة.
2. إنشاء قواعد بيانات دقيقة ومحدثة.
3. تحديد الاحتياجات وترتيب الأولويات بكل دقة.
4. حوكمة كاملة وشفافية واضحة في جميع الأعمال وتنظيم دقيق
5. تسهيل لإجراءات طلبات الاعانة
6. تسهيل عملية التحول الرقمي من خلال التطبيقات على Android , IOS.
7. تسهيل عملية التبرع الإلكتروني من خلال تسويق المشاريع عبر المتجر الإلكتروني.
8. تحقيق تواصل فعال مبني على الشفافية مع فئات المجتمع المختلفة.
9. حفظ حقوق الموظفين وتقدير جهودهم وتحفيزهم من خلال العمليات على النظام.



معايير بناء نظام بر القنفذة الالكتروني:

معايير تقديم الخدمة

يتصدر معيار تقديم الخدمة المعايير لأنه جوهر العمل في الجمعية.

معايير جاذبية التصميم UI/UX Design

1. تصميم سهل تناسق الألوان داخل النظام بشكل جميل وجذاب.
2. تبسيط الأهداف داخل النظام بما يناسب كل المستويات التعليمية.

معايير التقنية الحديثة

يعتمد هذا المسار على التصميم والبرمجة والتنفيذ طبقاً لأحدث الأنظمة العالمية ولغات البرمجة وتوفير تطبيقات للجوال لإدارة النظام بشكل سهل وبسيط.

معييار الأمان

1. شهادة حماية (SSL (Secure Sockets Layer.
2. اسم مستخدم وكلمة مرور لكل مستخدم النظام.
3. صلاحيات محددة لكل موظف داخل النظام.
4. تشفير على البيانات الداخلية لكل الملفات إلا لمن يملك الصلاحية.
5. تقرير أسبوعي عن الأمان ومحاولات الاختراق وسد الثغرات.
6. سرعة استعادة البيانات في حال فقدانها لا سمح الله.

معييار الحوكمة

إمكانية بناء نموذج داخل النظام في معايير الحوكمة الصادرة من الوزارة مرتبة بالمدخلات في النظام بحيث يحتسب آليا درجات الحوكمة بناء على المدخلات.

معييار الشفافية والسلامة المالية

حيث يهدف إلى تحسين الأداء المالي والشفافية المالية.

معيار الجودة والتطابق

النظام متوافق مع أنظمة الوزارة وسير العمليات الداخلية في الجمعية.

معيار الأداء

1. إمكانية قياس أداء كل موظف ومعرفة نسبة الإنجاز إلى نسب التعثر.

3. إمكانية قياس الأداء الكامل للجمعية ومعرفة الخلل.

4. بناء نماذج تقييم خاصة لكل موظف وإرسالها له وتقييمه عليها.

معيار المرونة

1. النظام مرن من خلال منح الصلاحيات.

2. من خلال النظام تستطيع إدارة الجمعية متابعة الأعمال من أي مكان

وفي أي وقت من خلال التطبيق.



معييار الإبداع والابتكار

1. إنشاء تطبيقات الجوال لنظامي Android , IOS.
2. تحفيز مستخدمي النظام بناءً على مؤشرات الأداء من خلال نظام "تستاهل".
3. النظام به متجر إلكتروني مدمج مع موقع الجمعية مرتبط مع بعض بلوحة التحكم واحدة.
4. إمكانية البث المباشر في مشاريع الجمعية ومشاركتها مع المتبرعين.
5. إمكانية طباعة جميع التقارير الجمعية مصممة جاهزة مع إمكانية تعديله.



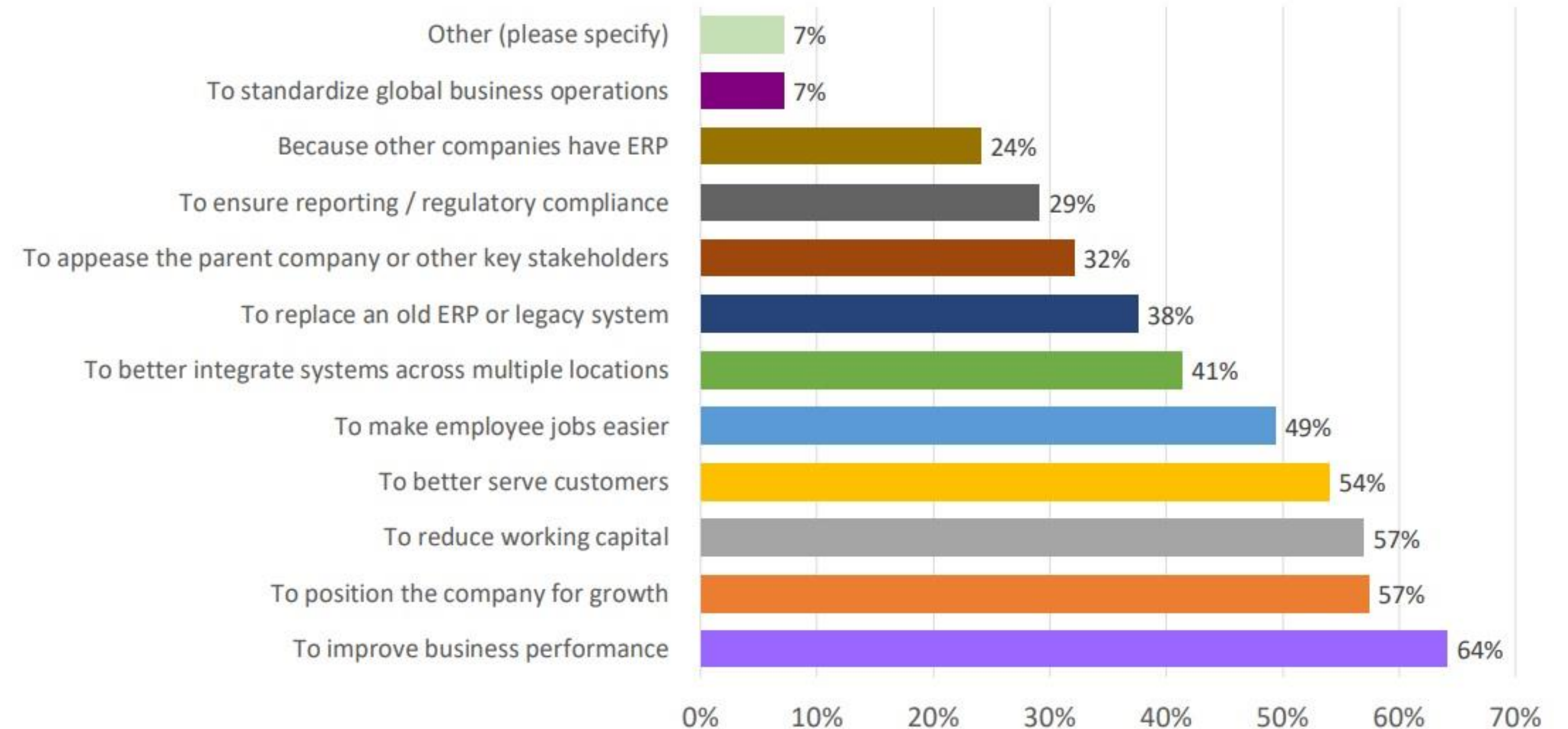
الأنظمة المكونة لنظام بر القنفذة

Enterprise Resource Planning – ERP.1 نظام إدارة الموارد

ERP هو اختصار يرمز إلى "تخطيط موارد المؤسسة" (ERP).

حيث إنه نظام إدارة عمليات الجمعية يقوم بإدارة الأقسام والمهام وإعداد التقارير ونلاحظ أن أكبر سبب لاستخدامه من قبل المنظمات هو تحسين الأداء

Reasons for Implementing ERP



الأنظمة:	محاسبة	شؤون موظفين	صادر ووارد	علاقات عملاء/مستفيدين
الكل	73%	44%	36%	27%
مانحة	100%	64%	57%	43%
أسرية	73%	40%	47%	27%
اجتماعية	73%	38%	38%	38%
صحية	73%	55%	36%	27%
تعليمية	72%	43%	37%	15%
دعوية	67%	47%	25%	17%

دراسة واقع التقنية في المنظمات الخيرية السعودية - ٢٠١٦

Customer Relationship Management – CRM نظام إدارة العلاقات

وهو يختص بإدارة العلاقات مع المستفيدين والداعمين. ونلاحظ انخفاض نسبة استخدام الجمعيات لنظام إدارة علاقات الداعمين والمستفيدين بنسبة 27% كما في الرسم البياني التالي

Supply Chain Management – SCM نظام إدارة الإمداد والتموين

هذا يختص بإدارة المخازن والمستودعات -إدارة المخزون -التبرعات العينية.

Human Recourse Management – HRMS نظام إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية والخطابات والعقود والإجازات وخلافها، بالإضافة لعدة نماذج وبطاقة تستاهل لتحفيز الموظفين.

Document Management System – DMS نظام إدارة الوثائق

لكل شكل من أشكال البيانات توجد قواعد بيانات وأرشيف لها (أي نوع).



Contract Management System – CMS نظام إدارة العقود
برنامج إدارة العقود والدفعات المُستحقة بالإضافة للتنبيه بمواعيد الدفعات المستحقة.

Financial Management System – FMS نظام الإدارة المالية
من أقوى المميزات ربطه بالنظام الإداري في قاعدة بيانات ولوحة تحكم واحدة.

Training Management System - TMS نظام إدارة التدريب
إدارة متكاملة لإدارة الدورات التدريبية في الجمعية.

Strategic Plan Management System – SPMS نظام إدارة الخطة الاستراتيجية
يتعلق بإدارة الخطة الاستراتيجية في الجمعية وتحويل الأهداف التكتيكية والتشغيلية إلى مهام مزمنة مع تصدير مخطط جانت Gantt Chart للخطة.

Volunteer Management System – VMS نظام إدارة التطوع
بوابة متكاملة للتطوع وإدارة المتطوعين والفرص التطوعية مع قواعد بيانات.
www.altqniah.sa

أقسام النظام:

مجلس الإدارة

تختص بإدارة مهام الموظفين وأوامر الصرف و تعنى بشؤون اعتمادات المساعدات بأنواعها للمستخدمين.

الإدارة التنفيذية

منها تصدر تعميمات الصرف وإدارة الطلبات الإدارية والجمعية العمومية والأرشيف ومحاضر الاجتماعات والبريد الصادر والوارد وتقارير وإحصائيات النظام.

إدارة الخطة الاستراتيجية

الإدارة الكاملة لكافة أهداف الخطة الاستراتيجية والتشغيلية.

إدارة الموارد البشرية

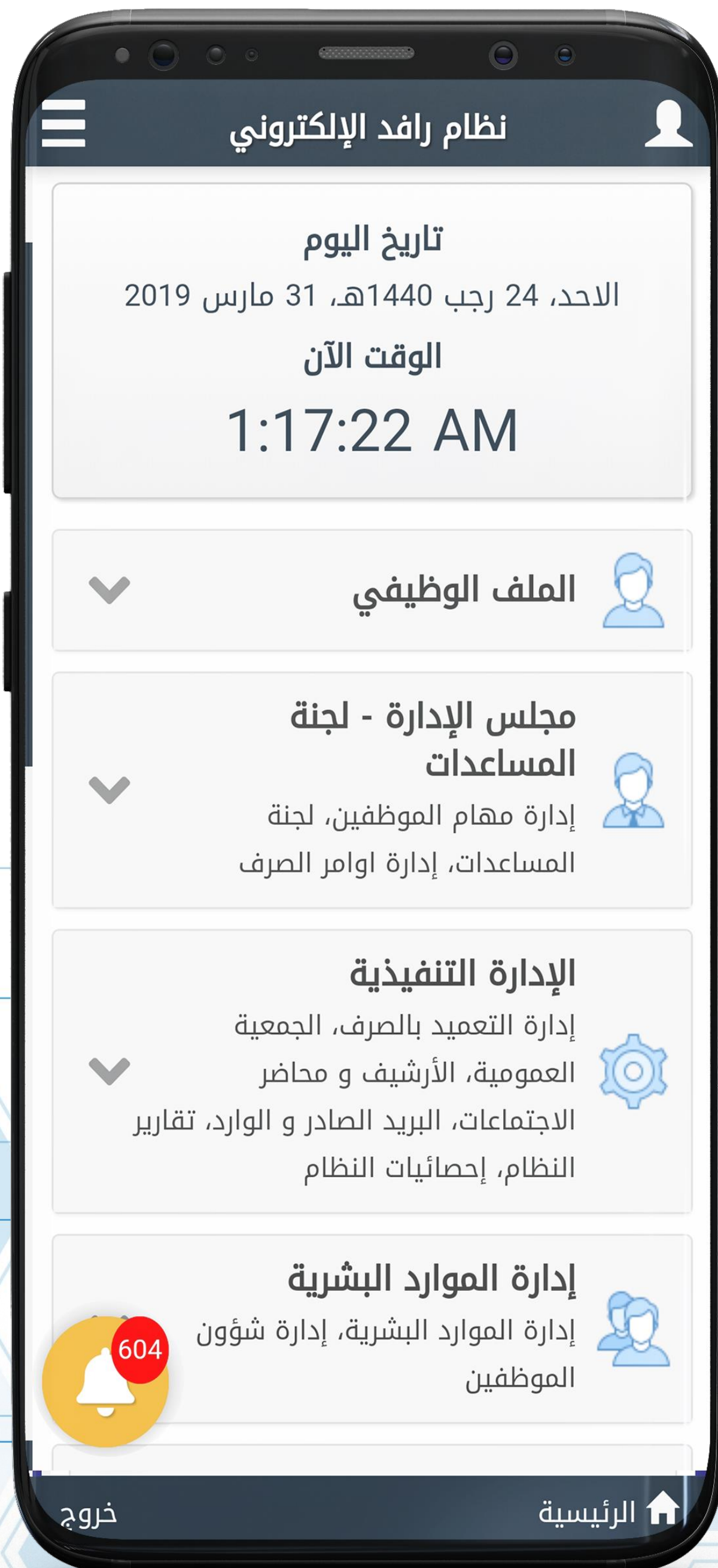
تخص شؤون الموظفين بكافة قواعد البيانات ونماذج طلبات الموظفين.

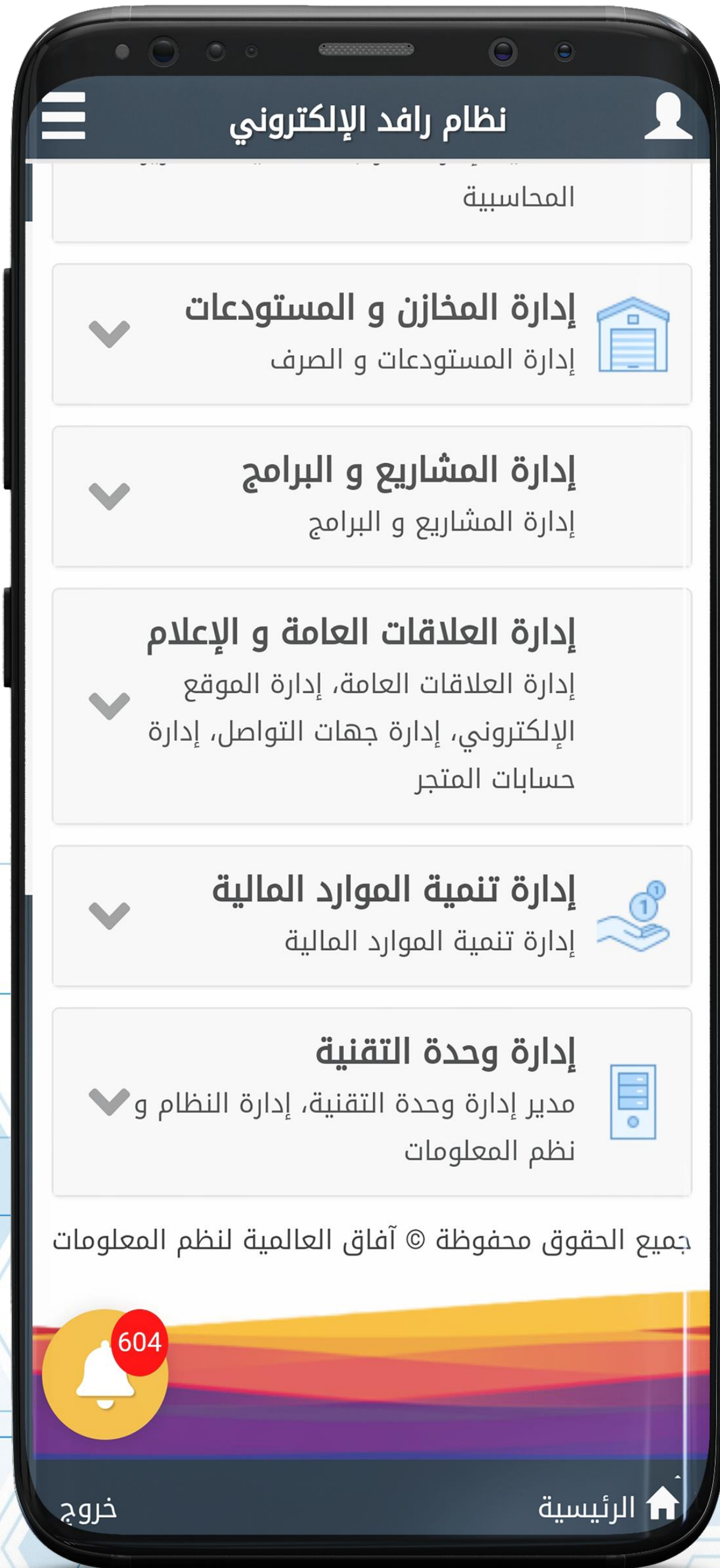
إدارة الخدمة المجتمعية

كل ما يخص شؤون المستخدمين من ملفاتهم وإدارة طلبات الإعانة وكذلك تحديث البيانات ونظام الكفالات.

إدارة الشؤون المالية

النظام المالي الإداري والمحاسبي بالكامل بالإضافة لإدارة المقبوضات والمصروفات النقدية وإدارة المراجعة المالية والتقارير المحاسبية





إدارة المخازن والمستودعات
كل ما يخص المستودعات وإضافة محتوياتها
وكذلك عملية الجرد وتسليم المستفيدين المساعدات العينية.

إدارة المشاريع والبرامج
الإدارة الخاصة بالمشاريع والبرامج في الجمعية وإضافة وثائقها وكذلك إنشاء مهام داخلية لكل مشروع
توجه للموظفين وإدارة العقود والدفعات والتقارير الخاصة بكل مشروع على حدة.

إدارة التأهيل والتدريب
تخص التدريب للموظفين وكذلك التأهيل للمستفيدين.

إدارة العلاقات العامة والإعلام
تهتم بتسجيل الشراكات والفعاليات والزيارات وكذلك إدارة الموقع الإلكتروني للجمعية وأيضاً إمكانية
إرسال الرسائل النصية SMS من داخل النظام وتسجيل قوائم تكرار الإرسال.

إدارة تنمية الموارد المالية
منها يمكن تسويق أي مشروع أو حالات مستفيدة عبر المتجر الإلكتروني المدمج في موقع الجمعية
الرسمي.

إدارة وحدة التقنية
تتم إدارة النظام بالكامل والصلاحيات ومعادلة الدخل والهيكل الإداري منها، بالإضافة إلى نماذج
ومتغيرات النظام بالكامل.

مميزات نظام بر القنفذة الإلكتروني:

1. نظام متكامل يعمل على أنظمة التشغيل المختلفة IOS - Android - web بلوحة تحكم واحد.

2. نظام سير العمل مبرمج داخل النظام لتقليل الخطأ البشري (المهام).

3. نظام سهل ومرن بصلاحيات مفتوحة يتحكم فيها مدير النظام

4. شاشة إحصائيات لكل البيانات داخل النظام.

5. مؤشرات أداء للمهام وإنجاز العمل.

6. خاصة البحث الموحد بين الجمعيات التي تستخدم نفس النظام.

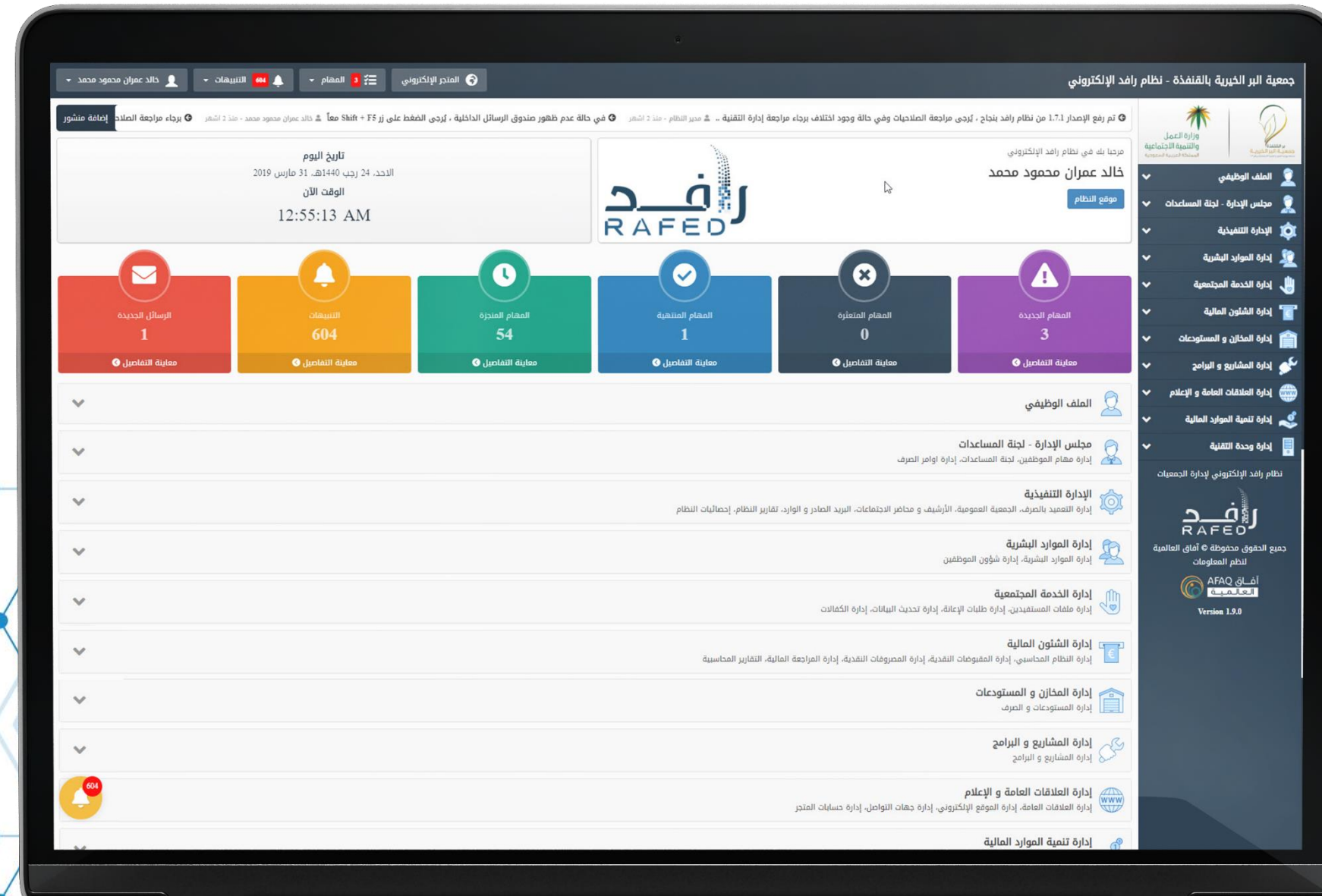
7. خاصة التحويل على حسابات المستفيدين والموظفين من داخل النظام.

8. قواعد بيانات دقيقة وقوية وسهلة الوصول إليها وفلترتها والبحث عن أي جزء مهما كان صغيراً.

9. معادلة الدخل مدمجة يمكن التحكم في مدخلاتها من لوحة التحكم

10. ملف معلومات شامل وتفصيلي لكل بيانات المستفيد والتابعين له

11. نظام تحديث بيانات ذاتي يقوم به المستفيد ، وآخر ميداني.





12. نظام إعانات متكامل مرتبط بلجنة المساعدات.

13. الداعم يستطيع أن يتبرع بأي قناة يتم اختيارها حيث تم تفعيل بطاقة مدى على متجر رافد ولله الحمد

14. إصدار بطاقات باركود للمستفيدين والتابعين.

15. إصدار كافة المستندات والتقارير تلقائياً بتصميم الجمعية.

16. إمكانية تصدير البيانات والتقارير عن طريق برنامج Excel .

17. إرسال رسائل نصية و تنبيهات لحظية للمستفيدين، التابعين، الداعمين والموظفين.

18. تطبيق جوال للإدارة (رافد) وآخر للمستفيدين، التابعين، الداعمين (تصدق).

19. نظام صادر ووارد مع إصدار ملصقات باركود لسهولة قراءتها وأرشفتها.

20. إضافة خاصية البث المباشر عبر موقع YouTube مع إمكانية إرسال تنبيهات.

21. إضافة نظام خاص بالمسابقات وإجراء سحب إلكتروني لإجراء السحب.

22. سهولة تعديل موقع تصدق بالكامل دون للرجوع للمبرمج (القوائم، الصفحات).

23. إمكانية تعديل نماذج الخطابات.

24. إمكانية إنشاء نماذج تقييم للموظف متنوعة.

25. مؤشرات قياس أداء الموظف.

26. نظام رسائل داخلي بديلة للخطابات الورقية.

الملخص:

قامت جمعية البر بالقنفذة بتبني عملية التحول الرقمي كلياً من خلال إنشاء نظام إلكتروني متكامل مدمج من عدة أنظمة عالمية في الإدارة، والذي عمل طفرة ونقلة نوعية في عمل الجمعية وتوفير الوقت والجهد وأتمتة كافة العمليات والإجراءات داخل الجمعية.

التوصيات

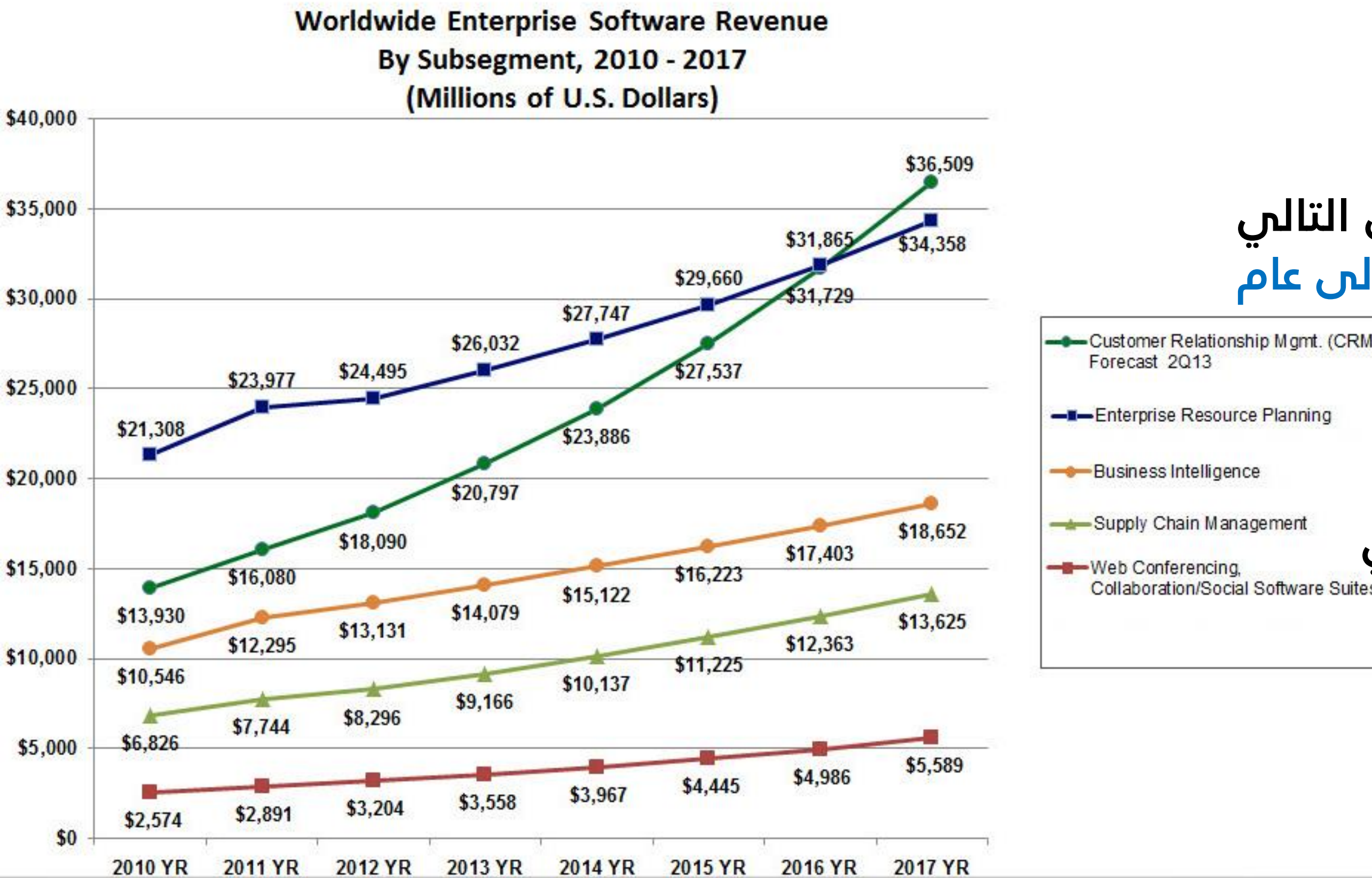
1. التحول الرقمي أصبح ضرورة لا رفاهية فمن خلال الرسم البياني التالي نرى ارتفاع عوائد بيع الأنظمة الإلكترونية بأنواعها من عام 2010 إلى عام 2017 بشكل مطرد ومتسارع

2. لابد من تحديد الاحتياجات من عملية التحول التقني

3. وضع خطة لعملية التحول وتعيين فريق مسؤول عنها

4. التعاون بين كافة أفراد الجمعية من أجل نجاح عملية التحول الرقمي

5. دعم القيادة العليا للتحول الرقمي والمشاركة فيه



*المراجع

1. رؤية المملكة العربية السعودية 2030
2. ERP: Making It Happen: The Implementers' Guide to Success with Enterprise Resource Planning by Thomas F. Wallace and Michael H. Kremzar
3. A Guide to ERP Benefits, Implementation and Trends by Prof dr. Lineke Sneller RC
4. Concepts in Enterprise Resource Planning by Ellen Monk and Bret Wagner
5. خطوات اختيار نظام متميز لإدارة الموارد في المنظمة "ERP"
<https://www.mozn.ws/6197>

1. سلسلة ثقافة الخير (6): معوقات تفعيل عمل المنظمات الخيرية
<http://www.medadcenter.com/articles/113>
1. Five Surprising Takeaways from the 2018 ERP Software Report
<https://www.panorama-consulting.com/five-surprising-takeaways-from-the-2018-erp-software-report>

1. دراسة واقع التقنية في المنظمات الخيرية السعودية – 2016 بواسطة شركة التقنية المباركة
2. What is ERP Software? Analysis of Features, Types, Benefits, Pricing
<https://financesonline.com/erp-software-analysis-features-types-benefits-pricing>

1. Reasons to buy ERP/Business Management Systems
<https://inixion.com/7020/reasons-to-buy-erp-business-management-systems>
1. <https://www.statista.com/statistics/294537/customer-relationship-management-crm-software-revenue-worldwid>
2. <https://www.enterpriseirregulars.com/63350/gartner-predicts-crm-will-be-a-36b-market-by-2017-2>
3. <https://www.zionmarketresearch.com/market-analysis/digital-transformation-market>



هذا صلى الله على سيدنا محمد أفضل الصلاة والسلام

جزاكم الله خيراً