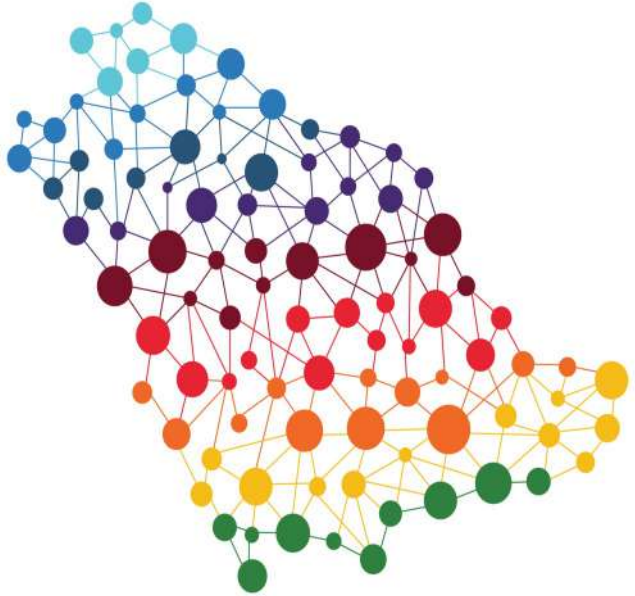


واقع التقنية

في المنظمات الخيرية السعودية

2016

أول دراسة تصف الواقع التقني في المنظمات الخيرية
السعودية بلغة الأرقام







مؤسسة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الخيرية مؤسسة مانحة انطلقت مسيرتها عام ١٤٠٣هـ. وتقدم المؤسسة سنوياً دعمها لما يقارب ١٣٠٠ مشروع خيري في أكثر من ١٤٠ مدينة وقرية عبر فروعها التي تغطي كافة مناطق المملكة، وفق استراتيجية للعطاء تلبي احتياجات المجتمع.

إشراف:

د. عادل آل جزاع القحطاني

نائب رئيس مجلس إدارة مؤسسة التقنية المباركة



تسعى مؤسسة التقنية المباركة لتمكين المنظمات الخيرية من استخدام التقنية بكفاءة عالية لتحقيق أهدافها وتعظيم أثرها. وتؤمن المؤسسة أن التقنية هي مُمْكِن للمنظمات الخيرية تساعد على خلق فرص جديدة لتحقيق غايات سامية.

فريق عمل الدراسة:

م. تركي بن رجيعة الشمري

م. أسامة بن سعيد مقيطوف

عبدالعزیز بن أحمد الحمادي

مقدمة

تؤدي المنظمات الخيرية سواء كانت جمعيات أو مؤسسات أو لجان محلية أو عالمية دوراً كبيراً في المجتمع، إلا أن التحدي الذي تواجهه هذه المنظمات هو مدى قدرتها على تحقيق رسالتها الخيرية والوصول الى أهدافها الاستراتيجية التي رسمتها، ولكي تحقق رسالتها الخيرية وأهدافها فلا بد لها أن تمتلك بعض الممكّنات والقدرات، ولذلك من المهم أن يتولى القادة الاهتمام بهذه الممكّنات والتعرف عليها ثم بناؤها داخل منظماتهم الخيرية. إحدى هذه الممكّنات هي التقنية، والتي تزداد أهميتها في القطاع الخيري يوماً بعد آخر.

مؤسستكم **التقنية المباركة** كجهة متخصصة في التقنية وتطويرها على مستوى القطاع الخيري وتمكين المنظمات والعاملين بها لذلك، رأت أن تقدم دراسة وصفية تعطي صورة عامة عن مستوى استخدام المنظمات الخيرية للتقنية، وتعتبر هذه الدراسة مهمة لأنها من الدراسات القليلة جداً التي أجريت على مستوى القطاع بشكل عام، ومن المتوقع والمرجو أن تشارك وتساهم هذه الدراسة في مساعدة أصحاب الموارد المالية وبناء القدرات المؤسسية والمهتمين في توفير الممكّنات وتوجيه اهتماماتهم ومواردهم المالية إلى الفراغات والمناطق التي تحتاج إلى تطوير في مجال التقنية على مستوى القطاع الخيري، وهي بلا شك خطوة تحتاج إلى خطوات، ودراسة ربما تتوسع من قبل جهات أخرى، نسعد في التقنية المباركة بأن نكون شركاء لمن أراد أن يعمل من أجل خدمة القطاع في مجال التقنية بشتى أنواعها ومجالاتها.

كما لا ننس أن نشكر مؤسسة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الخيرية على دعمها لهذه الدراسة، وعدد من المشاريع المهمة في المؤسسة، راجين من المولى أن يُجزل لهم الأجر والثوبة.

د. إبراهيم بن سليمان الحيدري

رئيس مجلس إدارة مؤسسة التقنية المباركة

منهجية الدراسة

أهمية الدراسة

تخلو مكتبة العمل الخيري السعودي من دراسة حديثة تصف الواقع التقني الحالي للمنظمات الخيرية. ولرصد هذه الفجوة تم العمل على تنفيذ هذه الدراسة ، والتي تعتبر الأولى من نوعها على مستوى القطاع الخيري في المملكة العربية السعودية. ومن المؤمل أن تكون هذه الدراسة قاعدة تنطلق منها عدة دراسات مستقبلية للتعرف بشكل أكبر على واقع التقنية في القطاع الخيري المحلي.

أهداف وتساؤلات الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس من الدراسة في "معرفة واقع التقنية في منظمات القطاع الخيري في المملكة". وتنطلق من هدف الدراسة التساؤلات الآتية:

- ♦ هل يوجد لدى منظمات القطاع الخيري في المملكة خطط وسياسات في مجال التقنية؟
- ♦ هل تمتلك منظمات القطاع الخيري في المملكة بنى تحتية تقنية متكاملة؟
- ♦ كيف تتعامل منظمات القطاع الخيري مع الأنظمة والبرمجيات التقنية، وما مدى مساهمتها في تحقيق أهداف المنظمة؟
- ♦ هل تع منظمات الخيرية أهمية البيانات الإلكترونية في عملياتها؟ وكيف تتعامل مع البيانات التقليدية لحوسبتها؟
- ♦ هل تمتلك منظمات القطاع الخيري خطط تدريبية تقنية مرسومة؟ وهل تقوم بقياس أثر هذه الدورات على موظفيها؟
- ♦ هل تقوم المنظمات الخيرية بإعداد الخطط الاستراتيجية لوسائل تواصلها؟ وكيف تقوم بإدارة مواقعها الإلكترونية؟

وحيث أن هذه الدراسة هي الأولى من نوعها بحسب معرفة الباحثين؛ فقد تم اختيار المنهج الوصفي للدراسة، والذي يُمْكِن الباحثين من وصف واقع المجال التقنية في منظمات القطاع الخيري في المملكة دون التطرق للأسباب والعلاقات البيئية.

أداة جمع البيانات:

للإجابة على تساؤلات الدراسة تم تصميم استبانة ذات أسئلة مغلقة، وتم تحكيم الاستبانة من خلال عدد من المختصين والعاملين في الميدان، وزعت على المنظمات الخيرية إلكترونياً. وقد شملت بنود الاستبانة المجالات التي تعكس تساؤلات الدراسة والتي بلغ عددها ستة مجالات هي:

١. الخطط والسياسات التقنية ٤. إدارة البيانات
٢. البنية التحتية التقنية ٥. التعليم والتدريب
٣. الأنظمة والبرمجيات التقنية ٦. وسائل التواصل

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كل المنظمات التي يتشكل منها القطاع الخيري في المملكة، وللتسهيل فقد تم تقسيم القطاع لأنواع التالية من المنظمات:

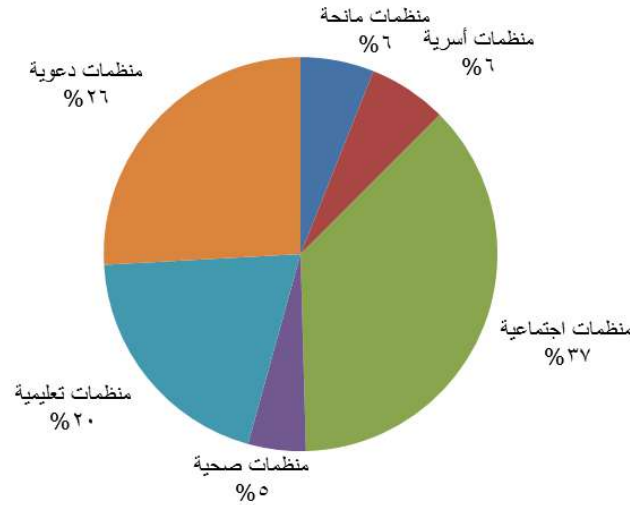
١. جهات مانحة ٤. جهات صحية
٢. جهات أسرية ٥. جهات تعليمية
٣. جهات اجتماعية ٦. جهات تعليمية

خصائص عينة الدراسة:

تم توزيع الاستبانة بشكل إلكتروني على المنظمات الخيرية في المملكة المسجلة في قواعد بيانات موقع مزن في الفترة من ٢٠١٦/١١/١٥ إلى ٢٠١٦/١١/٣٠. وقد استجاب ٣٣٠ منظمة خيرية، بلغ الصالح منها ٢٣٢ استبانة.

وقد توزعت عينة الدراسة على أنواع المنظمات الخيرية، حيث شاركت في الدراسة (١٤) منظمة مانحة، و (١٥) منظمة أسرية، و (٨٦) منظمة اجتماعية، و (١١) منظمة صحية، و (٤٦) منظمة تعليمية، و (٦٠) منظمة دعوية.

والشكل التالي يوضح نسب المنظمات المشاركة حسب نوعها.



وقد غطت عينة الدراسة جميع مناطق المملكة بنسب تمثيل مختلفة. شكلت منطقة الرياض أعلى نسبة تمثيل، بواقع ٧٠ منظمة مشاركة في الاستبانة. تليها منطقة مكة المكرمة بواقع ٤٦ منظمة. وشكلت منطقة الحدود الشمالية أقل نسبة تمثيل، بواقع ٥ منظمات مشاركة. والجدول التالي يوضح نسب المنظمات المشاركة بحسب المنطقة الإدارية.

المنطقة	النسبة	المنطقة	النسبة
الرياض	30%	حائل	3%
مكة المكرمة	20%	الحدود الشمالية	2%
المدينة المنورة	6%	جازان	5%
الشرقية	11%	نجران	3%
القصيم	3%	الباحة	4%
عسير	7%	الجوف	3%
تبوك	3%	الكل	100%

وفيما يتعلق بحجم المنظمات المشاركة في الاستبانة؛ فقد شكلت المنظمات الصغيرة (١ - ١٠ موظفين) ثلث عينة الدراسة. كما شكلت المنظمات المتوسطة (١١ - ٥٠ موظف) ٤٧% من عينة الدراسة. وشكلت المنظمات الكبيرة (٥٠+ موظف) ٢٠% من عينة الدراسة.

الملخص التنفيذي

أتاحت أرقام هذه الدراسة للمهتمين عدداً من النتائج الهامة المتعلقة بمدى انخراط التقنية في عمليات المنظمات الخيرية في المملكة، كان من أبرزها:

- ♦ ٧٨% من المنظمات الخيرية السعودية لا تمتلك قسم متخصص في تقنية المعلومات.
 - ♦ بلغ عدد المنظمات الخيرية التي تكون التقنية جزء من خططها الاستراتيجية ما نسبته ٦٩%.
 - ♦ ١٨% هي نسبة عدد المنظمات التي لا تخصص ميزانية تقنية سنوية خاصة.
 - ♦ ثلثا المنظمات الخيرية لا تضع خطاً مخصصة للتقنية، وهو ما يساوي تقريباً ٦٤%.
 - ♦ ٩٠% من المنظمات الخيرية في المملكة لا تزال تجري اتصالاتها الهاتفية بطريقة تقليدية.
 - ♦ ٧ من كل ١٠ منظمات خيرية لا تمتلك مستودعاً متخصص في العتاد التقني.
 - ♦ لا يزال جُل المنظمات الخيرية في المملكة تشتري الأجهزة الإلكترونية بدون تخطيط مسبق.
 - ♦ المنظمات الدعوية والتعليمية من أقل منظمات القطاع استفادة من أنظمة إدارة علاقات العملاء والمستفيدين.
 - ♦ ثلث المنظمات الخيرية في المملكة تصرف حتى ١٠ آلاف ريال في اشتراكات ورسوم تطبيق أنظمة وبرمجيات تقنية.
 - ♦ ٢٨% من منظمات القطاع الخيري بالمملكة تستخدم الأنظمة السحابية، فيما يستخدم البقية الأنظمة التقليدية.
 - ♦ ربع المنظمات الخيرية المملكة فقط تستخدم أنظمة أصلية لجميع حواسيبها، البقية يعملون بنسخ غير أصلية.
- كما تحوي الدراسة على عدد كبير من الأرقام المهمة في تقنية العمل الخيري، والتي نرجو أن تكون إضافة ذات قيمة للمكتب العلمية المتخصصة في العمل الخيري.



الفصل الأول: الخطط والسياسات التقنية

إضاءات

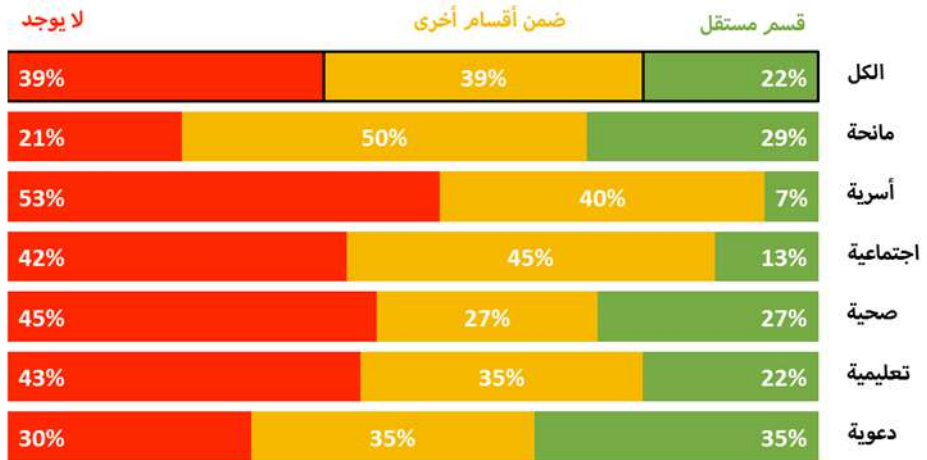
في أي منظمة، يكون قسم تقنية المعلومات مسؤولاً عن البنية التحتية، العتاد التقني، البرامج، والشبكة في المنظمة.

تختلف مهام القسم بحسب حجم ونشاط المنظمة. بعض المهام التي قد يشرف عليها الفريق التقني هي: الدعم الفني للموظفين في المنظمة (تنصيب برامج للموظفين، حل المشاكل في الأجهزة، ...)، صيانة وإدارة موقع المنظمة، و تطوير برامج ومواقع داخل المنظمة.

١. قسم تقنية المعلومات لم يأخذ حقه في القطاع الخيري.

سؤال: هل يوجد لدى المنظمة قسم تقنية معلومات IT؟

من بين كل خمس منظمات خيرية، هناك أربع منظمات ليس لديها قسم تقنية معلومات مستقل. من بين المنظمات التي شاركت في الاستبيان، ٣٩% ذكرت أنه لا يوجد لديها قسم تقنية معلومات، ٣٩% تسند مهام تقنية المعلومات لقسم آخر (مثل قسم الإعلام والإعلام الجديد). ٢٢% فقط من المنظمات لديها قسم تقنية معلومات مستقل.



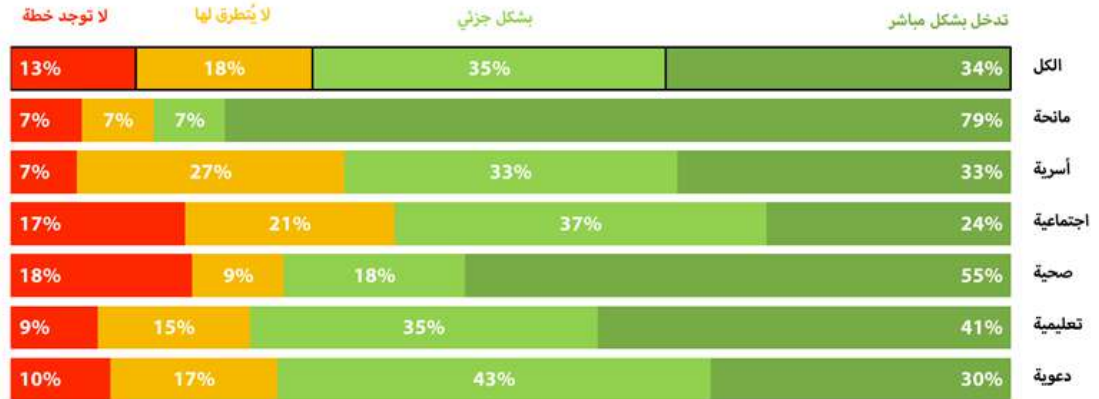
إضاءات

تتميز المنظمات المانحة عن غيرها من المنظمات بتبنيها للتقنية في تخطيطها الاستراتيجي. ما يقارب ٨٠% من المنظمات المانحة تدخل التقنية بشكل مباشر في خططها الاستراتيجية.

٢. التقنية تُناقش في الخطط الاستراتيجية للمنظمات.

سؤال: هل تدخل التقنية ضمن الخطة الاستراتيجية للمنظمة ولها أهدافها وميزانياتها؟

سبعة من كل عشرة منظمات خيرية تناقش التقنية في خططها الاستراتيجية. من بين المنظمات المشاركة، ما يقارب ٧٠% منها ذكرت أن التقنية تدخل في خططها الاستراتيجية بشكل مباشر أو جزئي، ولها أهداف ومخصصات مالية من الميزانية.



إضاءات

لا يمكن استغلال التقنية بشكل أمثل في المنظمات الخيرية إن لم يخصص جزء من ميزانية المنظمة للتقنية. تخصيص نسبة لا تقل عن ٥% ستضمن تطويع التقنية بشكل أمثل لتحقيق أهداف المنظمة.

٣. لكن، التقنية لا تُعطى ميزانية كافية!

سؤال: كم تبلغ نسبة الميزانية السنوية المخصصة للتقنية من إجمالي الميزانية العامة للمنظمة؟

أكثر من ثلثي المنظمات الخيرية تخصص ٥% أو أقل من ميزانيتها السنوية للتقنية. بل إن ١٨% من المنظمات الخيرية لا تخصص ميزانية للتقنية إطلاقاً! لو نظرنا للمنظمات الصحية المشاركة في الاستبيان، سنجد أنها القطاع الوحيد الذي يخصص ميزانية سنوية للتقنية.

ميزانية التقنية	0%	1% - 5%	6% - 10%	11% - 20%	أكثر من 20%
الكل	18%	51%	21%	7%	4%
مانحة	21%	57%	7%	14%	0%
أسرية	27%	27%	33%	7%	7%
اجتماعية	21%	51%	16%	7%	5%
صحية	0%	70%	10%	10%	10%
تعليمية	20%	56%	18%	7%	0%
دعوية	12%	48%	33%	3%	3%

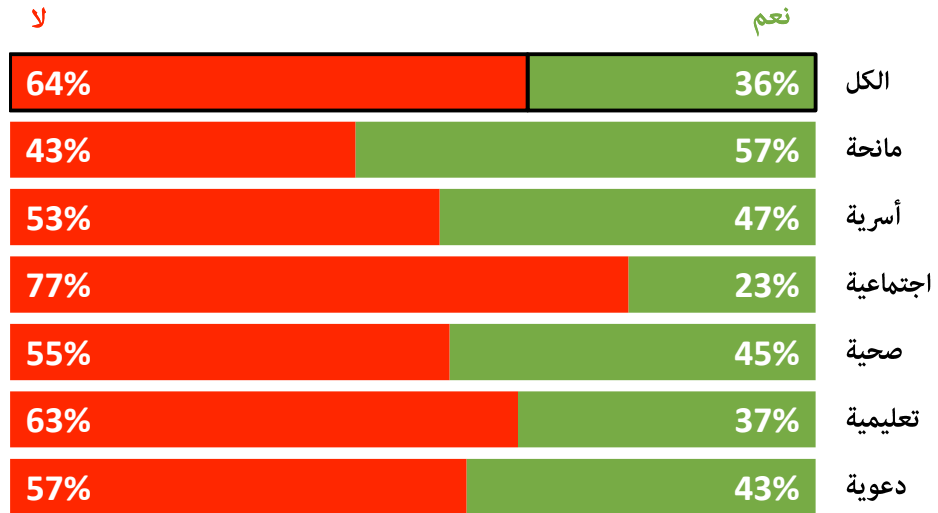
إضاءات

٨٢% من المنظمات الخيرية تخصص نسبة من ميزانيتها السنوية للأعمال التقنية. لكن، ٣٦% فقط تضع خطة تنفيذية سنوية لهذه الأعمال! قد يدل هذا على أن المنظمة الخيرية تؤمن أن للتقنية دور في تحقيق أهدافها، لكنها لم تعرف بعد كيف تحقق ذلك.

٤. غالب المنظمات الخيرية لا تخطط للأعمال التقنية.

سؤال: هل لدى المنظمة خطة تنفيذية سنوية للأعمال التقنية؟

من المنظمات المشاركة، ٣٦% فقط تضع خطة تنفيذية لأعمالها التقنية. يسوء الوضع في المنظمات الاجتماعية، حيث تصل نسبة التخطيط للأعمال التقنية إلى أقل من الربع. وتحسن النسبة في قطاع المنح، حيث تصل إلى ٥٧%.



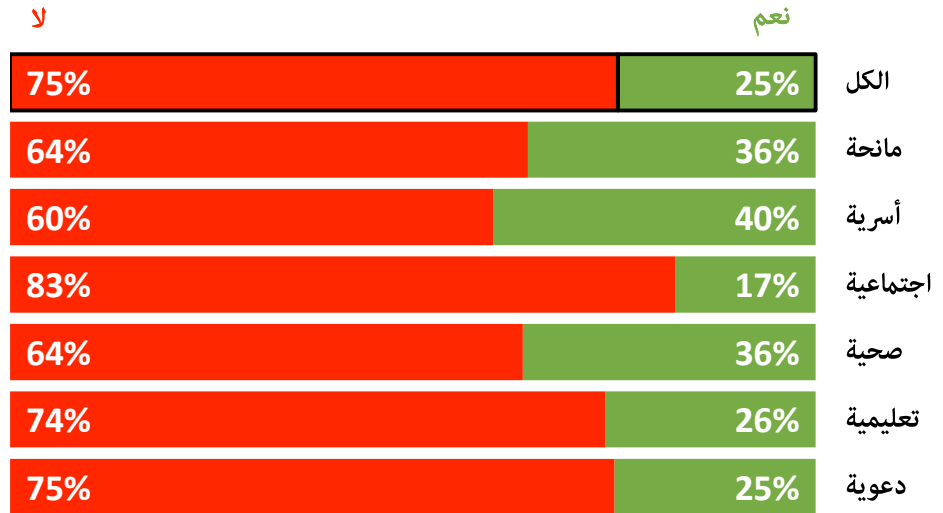
إضاءات

وجود سياسات مكتوبة وواضحة للأعمال التقنية سيساعد في توضيح ما الذي يجب على فريق العمل التقني أن يفعل أو لا يفعل بصورة يومية. السياسات المكتوبة ستحد من الاجتهادات الشخصية، وفي نفس الوقت، ستعطي الفريق الحرية في اتخاذ قرار متى ما احتاج لذلك.

٥. ولا تكتب سياساتها التقنية

سؤال: هل لدى منظمتم سياسات تقنية مكتوبة؟

غالب المنظمات الخيرية في السعودية لا تكتب سياسات تقيد أعمالها التقنية. من كل أربع منظمات خيرية، هناك منظمة واحدة فقط لديها سياسات تقنية مكتوبة.



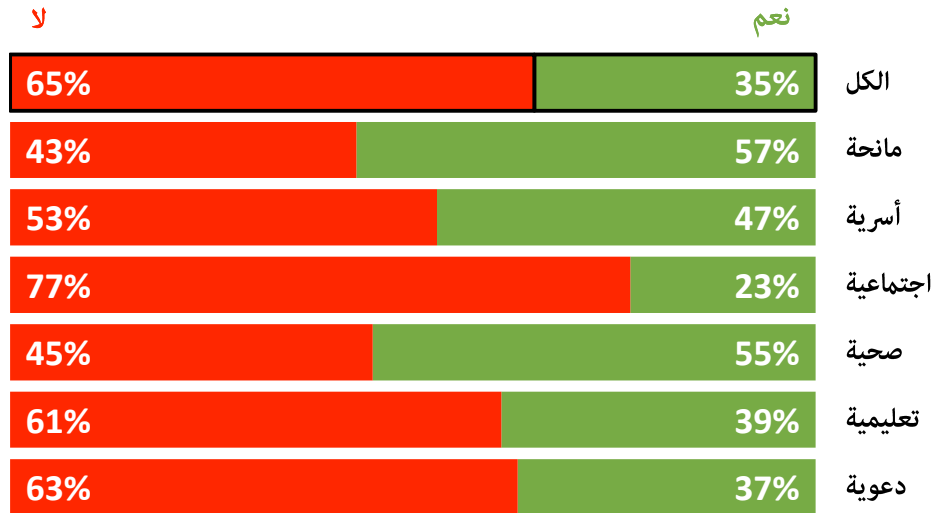
إضاءات

وجود وصف وظيفي مكتوب للوظائف التقنية سيساعد المنظمة في توظيف الكوادر المناسبة، تطوير جوانب النقص في الموظفين، وتقييم الموظفين. بالإضافة لذلك، وجود وصف وظيفي واضح سيساعد الموظف في معرفة المسؤوليات والمهام المناطة به.

٦. وصف الوظائف التقنية في القطاع الخيري.

سؤال: هل لدى منظماتكم وصف وظيفي مكتوب للوظائف التقنية؟

٣٥% فقط من المنظمات الخيرية لديها وصف وظيفي واضح ومكتوب للوظائف التقنية. ولو نظرنا إلى كل قطاع على حدة، سنجد أن هذه النسبة تتحسن بشكل ملحوظ في قطاع المنح (٥٧%)، وقطاع الصحة (٥٥%).



A hand in a blue suit sleeve is drawing a complex circuit diagram on a dark chalkboard. The diagram features various electronic components like resistors, capacitors, and integrated circuits, connected by lines representing wires. Several curved arrows indicate the flow of current or data through the circuit. The background is a dark, textured surface, and the overall theme is technology and engineering.

الفصل الثاني: البنية التحتية التقنية

إضاءات

أصبحت أجهزة الكمبيوتر عنصر أساسي من عناصر البنية التحتية التقنية في المنظمات الخيرية. حيث مكّنت أجهزة الكمبيوتر المنظمات الخيرية من العمل بكفاءة وجودة عاليتين.

٧. المنظمات الخيرية تمتلك في الغالب ١٠ أجهزة كمبيوتر أو أقل.

سؤال: كم عدد أجهزة الكمبيوتر في منظماتكم؟

الشريحة الكبرى من المنظمات الخيرية (٤٣%) تمتلك ما بين ١ إلى ١٠ أجهزة كمبيوتر. ٣٥% من المنظمات تمتلك ما بين ١١ إلى ٣٠ جهاز كمبيوتر.

لو نظرنا في قطاع المنح على حدة، سنجد أن ما يزيد على ثلث المنظمات (٣٦%) تمتلك أكثر من ٣٠ جهاز كمبيوتر.

عدد الأجهزة:	10 - 1	30 - 11	50 - 31	+51
الكل	43%	35%	8%	14%
مانحة	43%	21%	7%	29%
أسرية	60%	33%	7%	0%
اجتماعية	53%	29%	8%	9%
صحية	18%	55%	9%	18%
تعليمية	39%	39%	4%	17%
دعوية	30%	40%	12%	18%

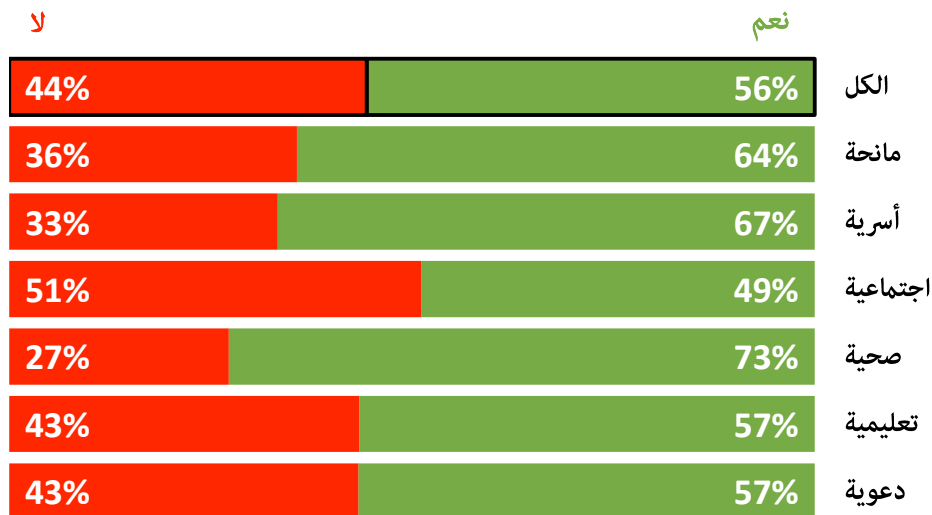
إضاءات

الشبكة المحلية هي وسيلة لربط الأجهزة الإلكترونية في المنظمة. أصبحت هذه الشبكة لبنة أساسية من لبنات البناء التقني في المنظمات.

٨. المنظمات الخيرية تمتلك شبكة محلية.

سؤال: هل يوجد شبكة محلية LAN تربط أجهزة الكمبيوتر في المنظمة؟

أكثر من نصف المنظمات الخيرية المشاركة ذكرت أنها تستخدم شبكة محلية لربط أجهزة الكمبيوتر داخل المنظمة.



إضاءات

ركزنا في استبياننا على مزيّتين اثنتين من مزايا الشبكة المحلية: إمكانية وضع جهاز سيرفر مركزي لإدارة الشبكة والأجهزة المرتبطة بها، وإمكانية ربط وحدة تخزين شبكية يمكن الوصول لها من أي جهاز مرتبط في الشبكة.

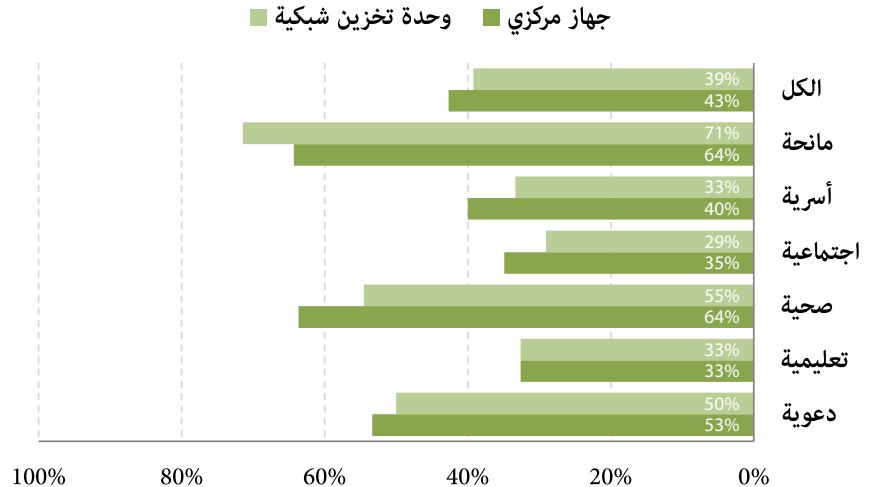
وحدة التخزين الشبكية هي وسيلة لحفظ ملفات وبيانات المنظمة في جهاز تخزين مربوط بالشبكة ويمكن الوصول له من قبل أي موظف يحمل الصلاحيات اللازمة.

٩. لكن الشبكة المحلية لم تُستغل بشكل كافٍ حتى الآن.

سؤال: هل يوجد جهاز مركزي Server على الشبكة لإدارة أجهزة المنظمة؟

سؤال: هل يوجد وحدة تخزين شبكية للمنظمة؟

عندما سألنا المنظمات المشاركة عن مدى استفادتهم من الشبكة المحلية، وجدنا أن أكثر من نصف المنظمات لم تستفد بالشكل الكافي من اثنتين من أهم مزايا الشبكة المحلية: جهاز مركزي لإدارة الشبكة، ووحدة تخزين مركزية.



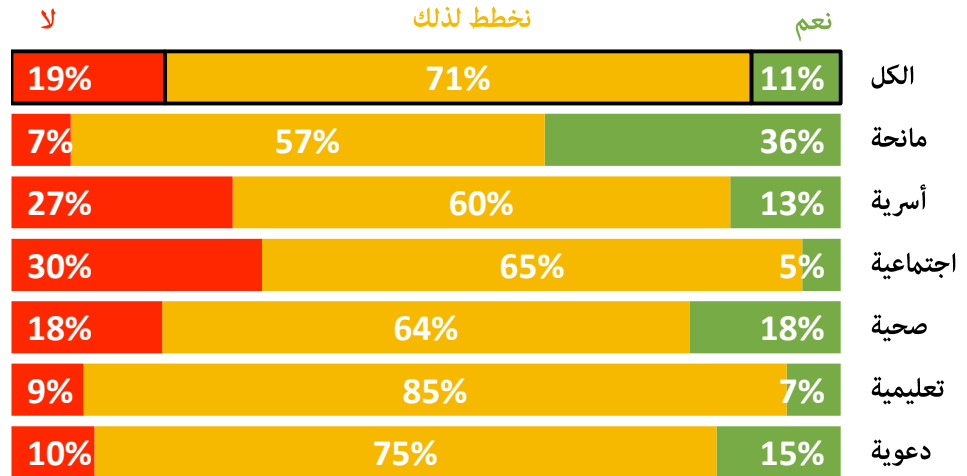
إضاءات

خدمة الصوت عبر بروتوكول الانترنت - أو VoIP اختصاراً - هي وسيلة بديلة لشبكة الهواتف التقليدية. تعمل هذه التقنية على ربط متصلين أو أكثر ببعضهم البعض عبر الانترنت. تكمن أهمية هذه التقنية في مرونتها وانخفاض تكاليفها مقارنة بالطريقة التقليدية، خصوصاً إذا كانت المنظمة تعتمد بشكل كبير وتحتاج لإجراء مكالمات دولية

١٠. القطاع الخيري يجري مكالماته بالطريقة التقليدية.

سؤال: هل تم تفعيل تقنية هواتف VoIP الشبكية في المنظمة؟

من المنظمات المشاركة في الاستبيان، وجدنا أن ١١% فقط تستخدم تقنية نقل الصوت عبر الانترنت VoIP. لاحظنا أيضاً أن جزءاً كبيراً من المنظمات الخيرية - سبعة من كل عشرة منظمات - تدرس تفعيل هذه التقنية.



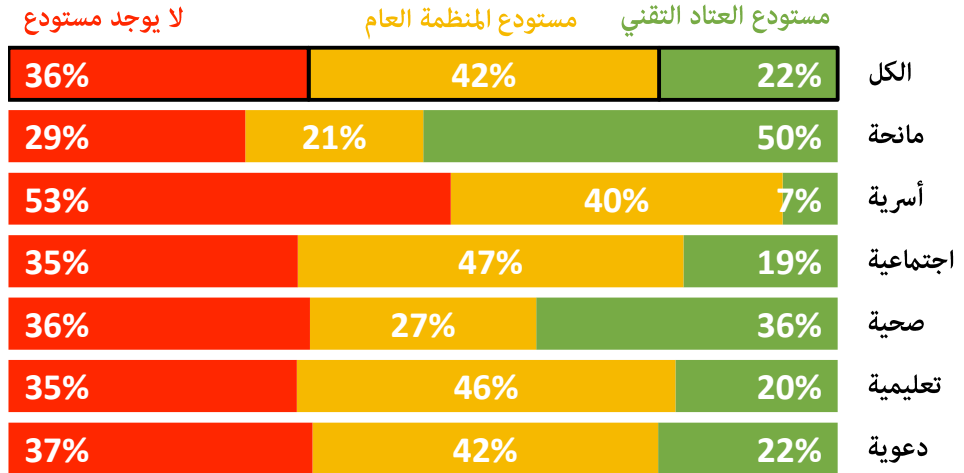
إضاءات

وجود مستودع خاص بالعتاد التقني سيضمن عدم فقدان الأجهزة الإلكترونية، وحفظها بطريقة صحيحة في مكان مخصص ومهيئ لذلك.

١١. مكان تخزين العتاد التقني في المنظمات الخيرية.

سؤال: أين يتم تخزين العتاد التقني في المنظمة؟

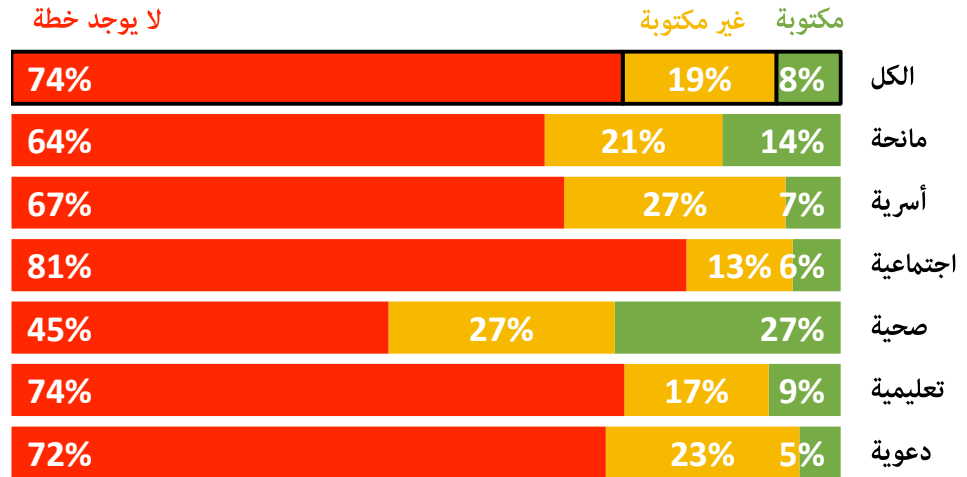
من بين المنظمات المشاركة، وجدنا أن ٢٢% فقط تمتلك مستودعاً خاصاً بالأجهزة الإلكترونية. بل إن أكثر من ثلث المنظمات الخيرية (٣٦%) لا تمتلك مستودعاً للمنظمة. لاحظنا أيضاً أن نصف المنظمات المانحة تمتلك مستودعاً خاصاً بالعتاد التقني.



١٢. ما زلنا نشترى الأجهزة الإلكترونية بطريقة عشوائية.

سؤال: هل هناك خطة واضحة ومكتوبة لإدارة الأجهزة الإلكترونية ومتى يتم استبدالها أو شراء أجهزة جديدة؟

ما يقارب من ثلاث أرباع المنظمات الخيرية (٧٤%) لا يوجد لديها خطة لإدارة الأجهزة الإلكترونية في المنظمة. ٨% فقط من المنظمات الخيرية لديها خطة واضحة ومكتوبة لإدارة واستبدال/شراء الأجهزة الإلكترونية.



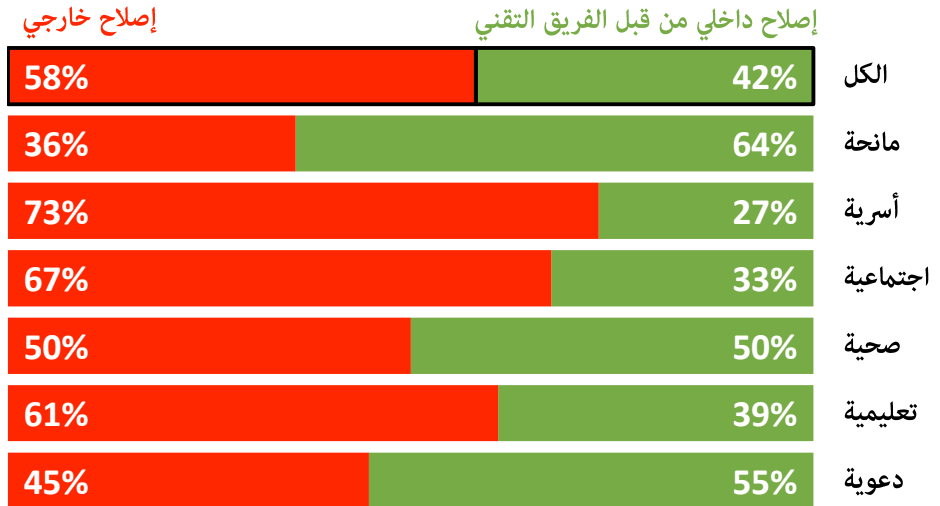
إضاءات

هناك أسباب عدة لاعتماد المنظمات الخيرية على الخبرات الخارجية في إصلاح المشاكل التقنية. أحد هذه الأسباب هو عدم وجود فريق تقني داخل المنظمة. قد يكون أحد الأسباب أيضاً هو انعدام الخبرة اللازمة لحل المشكلة في فريق المنظمة التقني.

١٣. غالب القطاع يعتمد على خبرات خارجية في المشاكل التقنية.

سؤال: في حال حدوث مشكلة تقنية في أحد أجهزة المنظمة، أين يتم إصلاحها؟

ما زال اعتماد القطاع الخيري على خبرات الفريق التقني دون المستوى المأمول. أكثر من نصف المنظمات الخيرية (٥٨%) تلجأ لأشخاص ومحللات صيانة خارجية في حال حدوث مشكلة في أحد أجهزتها الإلكترونية.



A person is seen from the side, using a laptop. The laptop screen displays a website with various icons and text. The background is blurred, showing warm, bokeh lights. A semi-transparent dark grey box is overlaid on the bottom half of the image, containing the title text in white.

الفصل الثالث: الأنظمة والبرمجيات التقنية

١٤. الأنظمة المحاسبية هي الأكثر استخداماً في القطاع.

سؤال: أي من الأنظمة التالية تستخدمه منظمتك:

تتصدر الأنظمة المحاسبية والمالية قائمة أكثر الأنظمة استخداماً في المنظمات الخيرية في المملكة. ما يقارب من ثلاثة أرباع المنظمات الخيرية (٧٣%) تستخدم نظام محاسبي ومالي. كانت المنظمات المانحة أكثر المنظمات استخداماً لأنواع الأنظمة الأربع التي سألنا عنها. بالنسبة لأقل المنظمات استخداماً للأنظمة، كانت المنظمات الأقل هي: المنظمات الاجتماعية في أنظمة شؤون الموظفين، الدعوية في الأنظمة المحاسبية وأنظمة الصادر والوارد، والمنظمات التعليمية في أنظمة إدارة علاقات العملاء والمستفيدين.

إضاءات

لاحظنا أن أقل الأنظمة استخداماً في كل قطاع من قطاعات المنظمات الخيرية، هي أنظمة إدارة علاقات العملاء والمستفيدين. مثل هذه الأنظمة مهمة جداً في حفظ بيانات العملاء، المتبرعين، والمستفيدين حتى بعد رحيل الموظف المسؤول عن هذه البيانات.

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%

إضاءات

رسوم الاشتراك السنوية ورسوم الدعم الفني هي أحد الأمور المهمة التي يجب أن يُنْتَبَه لها عند دراسة جدوى تبني نظام جديد في المنظمة. رخص السعر الأولي للنظام/البرنامج لا يعني أن هذا النظام هو الأنسب من ناحية السعر.

١٥. الرسوم الدورية للأنظمة الإلكترونية في المنظمات الخيرية.

سؤال: كم تدفع المنظمة سنوياً كاشتراكات أو كدعم فني لهذه الأنظمة؟

ما يقارب من ثلث المنظمات الخيرية تدفع ما يصل إلى ١٠,٠٠٠ ريال سعودي كرسوم اشتراك ودعم فني للأنظمة المحاسبة، شؤون الموظفين، الصادر والوارد، وإدارة علاقات العملاء والمستفيدين. كما أن هناك ١ من كل ٣ منظمات خيرية لا تدفع رسوم سنوية. وكانت المنظمات المانحة أكثر المنظمات إنفاقاً على رسوم الصيانة والاشتراكات للأنظمة.

المبلغ (ر.س.):	0	إلى 1000	إلى 10,000	إلى 20,000	أكثر من 20,000
الكل	33%	20%	32%	5%	10%
مانحة	14%	7%	36%	7%	36%
أسرية	47%	7%	33%	7%	7%
اجتماعية	30%	22%	36%	2%	9%
صحية	40%	20%	30%	0%	10%
تعليمية	41%	17%	24%	9%	9%
دعوية	31%	24%	33%	5%	7%

إضاءات

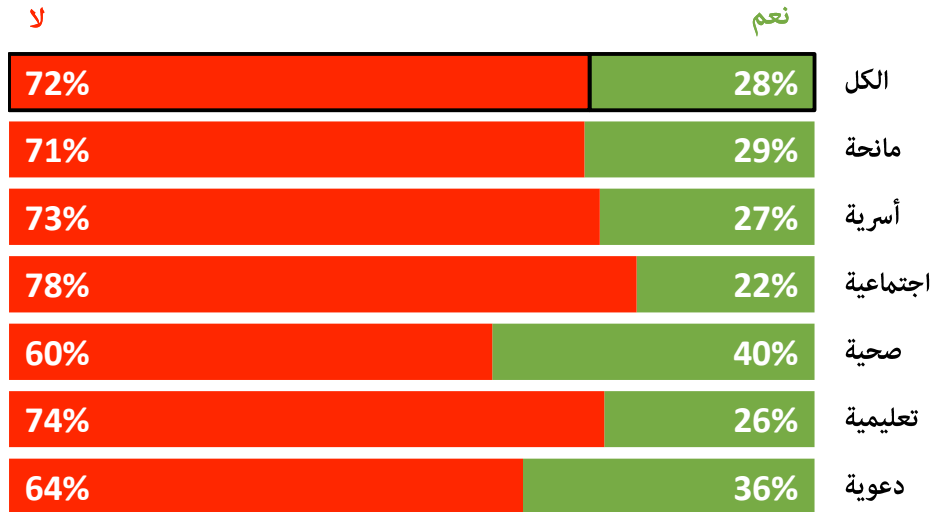
الحوسبة السحابية هو مصطلح يصف الأنظمة والبرمجيات التي تعمل عن طريق الانترنت. أبسط مثال لها هي خدمة Google Drive ، والتي تسمح لك بإنشاء وتخزين ومشاركة الملفات إلكترونياً.

للحوسبة السحابية مزايا عديدة تفيد القطاع الخيري، منها: النسخ الاحتياطي للبيانات، التحديث التلقائي للبرمجيات، والوصول للبيانات والبرامج من أي مكان في العالم.

١٦. ما زال القطاع يفضل الحوسبة التقليدية.

سؤال: هل تستخدم المنظمة بعض الأنظمة المذكورة سابقاً بصورة سحابية؟

ما زال تبني القطاع الخيري للحوسبة السحابية ضعيفاً. ٢٨% فقط من المنظمات الخيرية السعودية تستخدم أحد الأنظمة - المحاسبية، أنظمة وشؤون الموظفين، أنظمة الصادر والوارد، أو أنظمة إدارة علاقات العملاء والمستفيدين - بصورة سحابية.



إضاءات

وجود نظام وتطبيق لإدارة مشاريع المنظمة وفرقها سيسهل مهمة تقسيم مهام المشروع، تعيين الشخص المسؤول عن كل مهمة، ومتابعة مستوى التقدم في إنجاز مهام كل مشروع.

ولو كان هذا التطبيق على الانترنت، مثل تطبيق Trello، سيكون من السهل متابعة المشروع من كل أعضاء فريق العمل، حتى الأعضاء الذين يعملون مع المنظمة عن بعد مثل المتطوعين.

١٧. القطاع الخيري يستفيد من التقنية في إدارة أعماله.

سؤال: هل تستخدم منظمتكم أنظمة وتطبيقات كمبيوتر لإدارة المشاريع وفرق العمل؟

وجدنا أن غالب المنظمات الخيرية تستخدم أدوات وتطبيقات لإدارة المشاريع وفرق العمل والفرق التطوعية. من كل عشرة منظمات خيرية، يوجد ثمان منظمات تستخدم نظام أو تطبيق كمبيوتر لإدارة المشاريع والفرق.



إضاءات

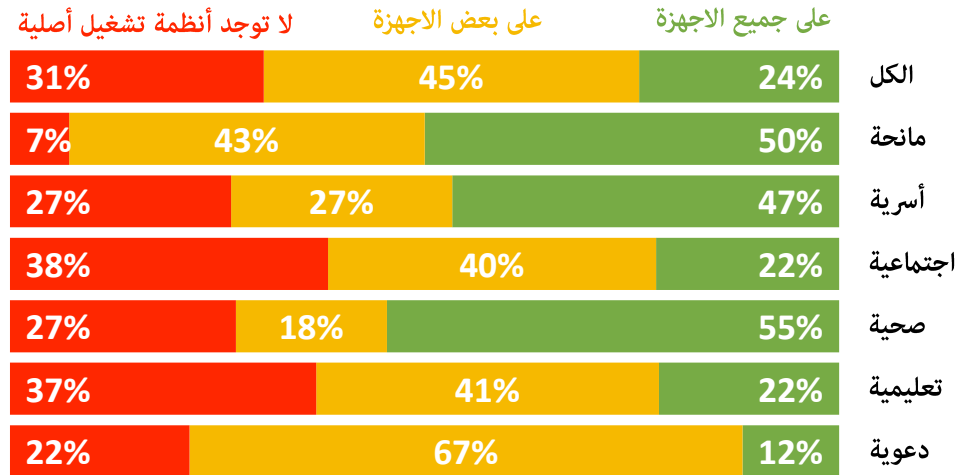
وجود نسخة أصلية من نظام التشغيل على أجهزة الكمبيوتر في المنظمة الخيرية يضمن وصول التحديثات المستمرة لهذه لأجهزة.

هذه التحديثات تجعل الجهاز - وبالتالي المنظمة - أقل عرضة وأكثر ممانعة ضد خطر الاختراق لا سمح الله.

١٨. كثير من المنظمات الخيرية تعمل حواسيبها بنسخ غير أصلية.

سؤال: هل تمتلك منظمتكم أنظمة تشغيل كمبيوتر أصلية؟

ربع المنظمات الخيرية تقريباً (٢٤%) تمتلك أنظمة تشغيل كمبيوتر أصلية منسوبة على كل أجهزتها. لكن نسبة المنظمات الخيرية التي لا تمتلك نظام تشغيل أصلي على كل أجهزتها هي ٣١%.



إضاءات

تنصيب برامج الحماية على أجهزة الكمبيوتر داخل المنظمة يعد خطوة مهمة وبسيطة في نفس الوقت. هذه البرامج تضمن للمنظمة سلامة أجهزتها وملفاتها من أخطار الفيروسات. كما أن توفر برامج حماية مجانية وقوية - مثل برنامج Avast - لا يدع للمنظمات الخيرية عذراً.

١٩. حواشيب المنظمات الخيرية محمية ببرامج وأنظمة حماية.

سؤال: هل يوجد في المنظمة برامج لحماية الأنظمة والأجهزة الحاسوبية؟

لاحظنا أن غالب المنظمات الخيرية تنصّب برامج وأنظمة لحماية أجهزة الكمبيوتر في المنظمة. من المنظمات الخيرية المشاركة في الاستبيان، ٨٦% ذكرت أن لديها برامج لحماية الأنظمة والأجهزة في المنظمة.



الفصل الرابع: إدارة البيانات



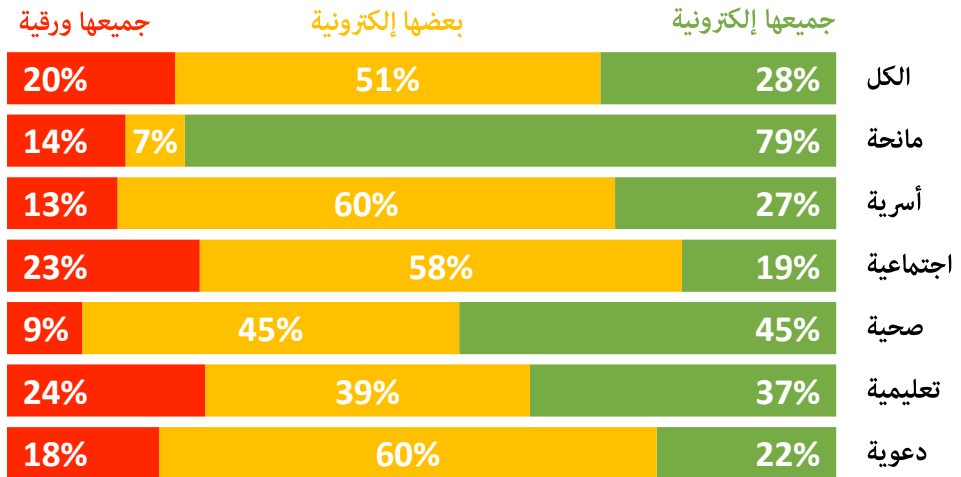
إضاءات

التخزين الإلكتروني للملفات يضمن مزايا عديدة مثل: عدم فقدان الملفات، الوصول السهل والسريع لها، إمكانية البحث في نصوصها، وإمكانية تبادلها وإرسالها داخل وخارج المنظمة بسهولة ويسر. كما أن هذه الملفات، لو كانت ورقية، ستأخذ حيز في المنظمة وستحتاج لأرشف تخزين.

٢٠. التخزين الورقي يتفوق على التخزين الإلكتروني.

سؤال: هل تخزن المستندات والمعاملات الهامة في المنظمة بشكل إلكتروني؟

ما زالت المنظمات الخيرية بشكل عام غير معتمدة على التخزين الإلكتروني للمستندات والمعاملات. ٢٨% فقط من المنظمات تخزن جميع مستنداتها إلكترونياً، في حين أن منظمة واحدة من كل خمس منظمات خيرية تعتمد على التخزين الورقي بشكل كامل. أما لو نظرنا لكل قطاع على حدة، سنجد أن القطاع المانح قد تميز بتبنيه للتخزين الإلكتروني، حيث ذكرت ٧٩% من المنظمات المانحة أنها تخزن جميع مستنداتها إلكترونياً.



إضاءات

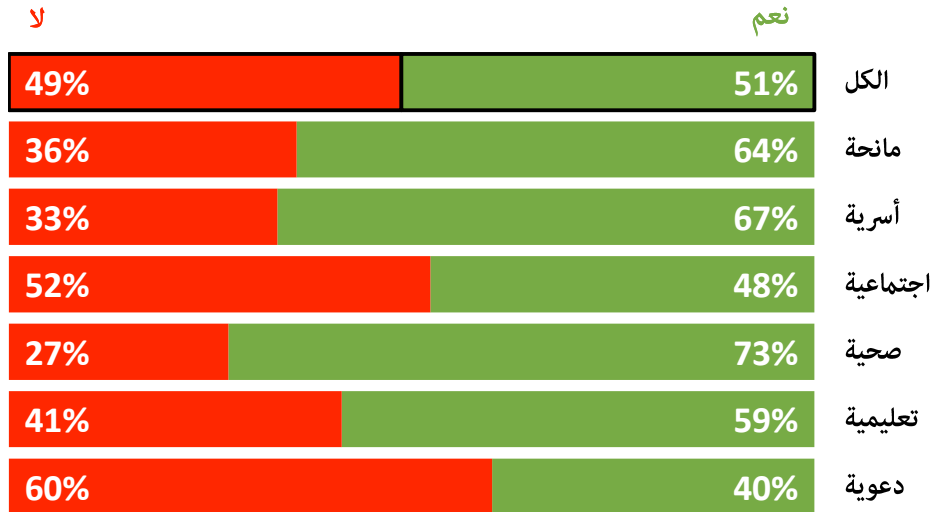
وجود بيانات أصحاب المصلحة بشكل إلكتروني سيجعل هذه المهام أسهل بكثير: البحث في البيانات، فلترة البيانات، تحليل البيانات.

مثلاً: تخيل أن لديك بيانات لكل المتبرعين لمنظمتك (مبلغ التبرع، الجنس،...) وطرق تبرعهم في ملف إكسل. ستستطيع بخطوات بسيطة معرفة الشريحة التي تتبرع لك بشكل دائم، متوسط مبلغ التبرع، وغيرها من المعلومات التي ستساعدك في صنع حملة تبرعات ناجحة.

٢١. نصف المنظمات الخيرية تحفظ بيانات المتبرعين إلكترونياً.

سؤال: هل تمتلك المنظمة بيانات بشكل إلكتروني لجميع المتبرعين وأصحاب المصلحة؟

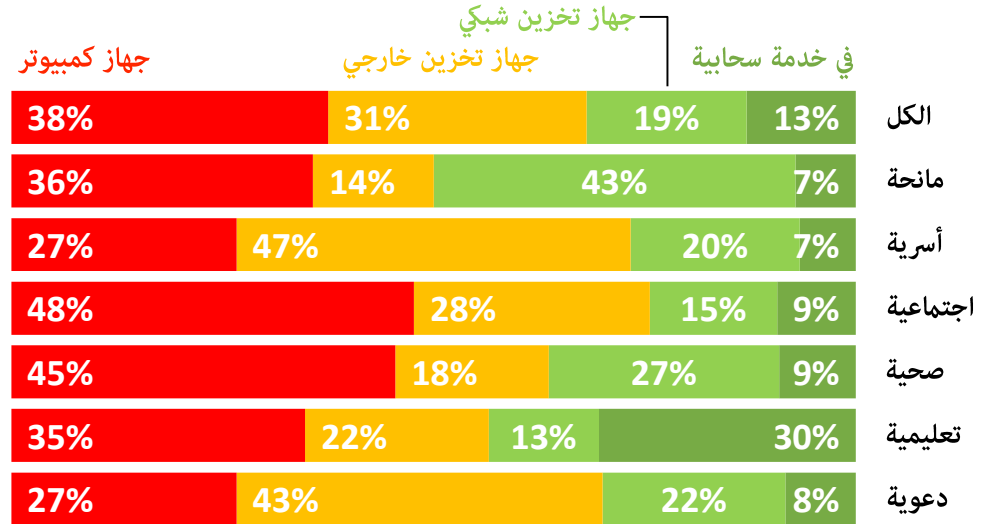
عادة ما تحتفظ المنظمة الخيرية ببيانات مهمة لأصحاب المصلحة مثل: المتبرعين، المستفيدين، وغيرهم. نصف المنظمات الخيرية ذكرت أن بيانات المتبرعين وأصحاب المصلحة موجودة لديها بصيغة إلكترونية.



٢٢. نحتاج أن نعيد النظر في طرق تخزيننا لملفات المنظمة.

سؤال: أين يتم تخزين الملفات الهامة للمنظمة؟

١٣% من المنظمات يحفظون الملفات في خدمة سحابية (مثل قوقل درايف ودروب بوكس). ١٩% يحفظونها في جهاز التخزين في شبكة المنظمة. ٣١% ذكروا أنه يتم حفظها في جهاز تخزين خارجي (مثل هاردسك خارجي أو فلاش ميموري). الغالبية العظمى من المنظمات (٣٨%) تحفظ الملفات في جهاز الكمبيوتر الخاص بالمدير أو بأحد الموظفين.



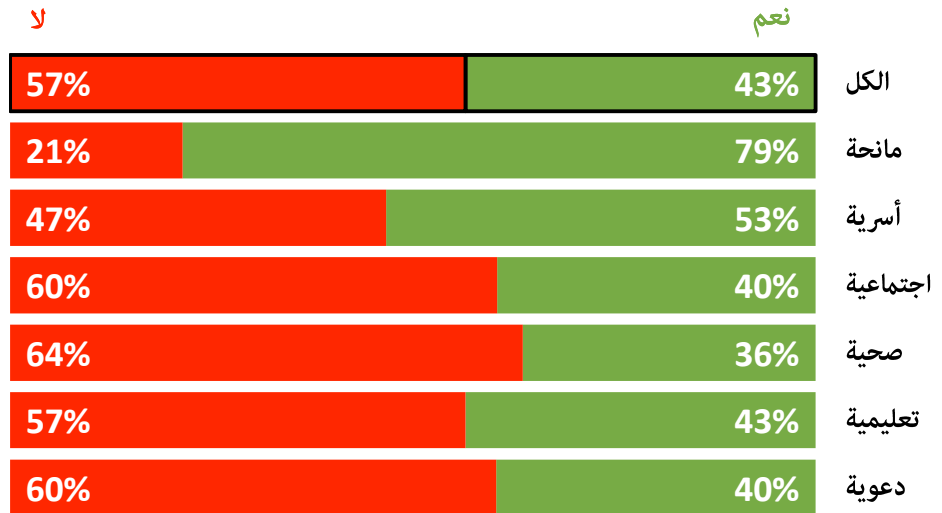
إضاءات

قد تفقد المنظمة ملفاتها لأسباب كثيرة. من حذف للملف بالخطأ من أحد موظفي المنظمة، إلى هجوم إلكتروني تخريبي يستهدف المنظمة وملفاتها. وجود خطة بسيطة توضح أي الملفات تنسخ، متى تنسخ، وأين تنسخ ستخفف من العواقب المترتبة من فقدان البيانات.

٢٣. كثير من المنظمات الخيرية غير مستعدة لكارثة فقد البيانات.

سؤال: هل تمتلك المنظمة خطة نسخ احتياطي للبيانات؟

من بين المنظمات المشاركة في الاستبيان، ٤٣% فقط ذكرت أنه يوجد لديها خطة للنسخ الاحتياطي لبياناتها. أكثر المنظمات امتلاكاً لمثل هذه الخطة هي المنظمات المانحة (٧٩% منها تمتلك خطة)، وأقل المنظمات امتلاكاً لمثلها هي المنظمات الصحية (٣٦%).





الفصل الخامس: التعليم والتدريب

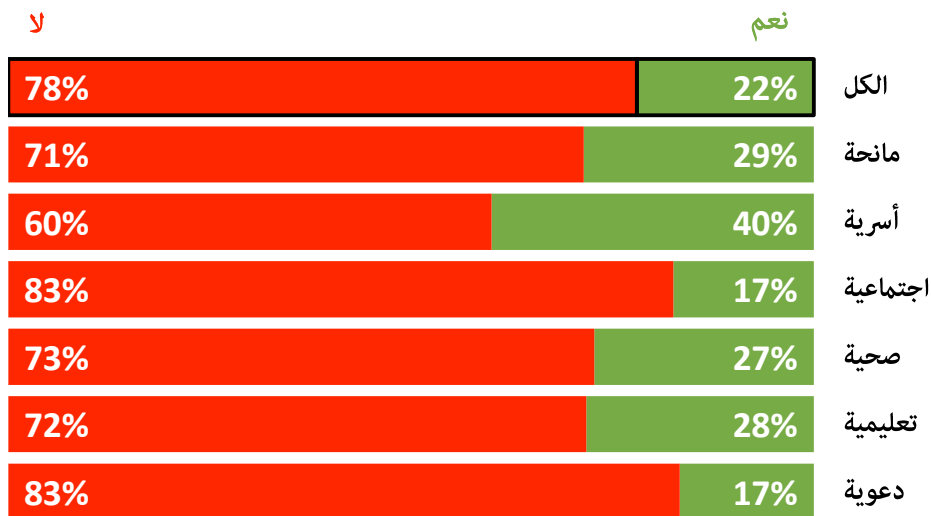
إضاءات

وضع خطة تدريب واضحة سيساهم في تطوير موظفي المنظمة - وبالتالي المنظمة نفسها - على المدى الطويل. خطة التدريب ما هي إلا وسيلة للوصول لهدف معين. في البداية، حدد التقنية التي تريد التدريب عليها، ثم حدد الأشخاص الذين يحتاجون للتدريب. ثم اصنع المادة المناسبة لهؤلاء الأشخاص.

٢٤. التخطيط لتدريب موظفي المنظمات على استخدام التقنية.

سؤال: هل لدى المنظمة خطة تدريب واضحة ومعتمدة لتدريب الموظفين على استخدام التقنية بشكل أفضل؟

المنظمات الخيرية تفتقر للتخطيط الواضح لعملية تأهيل الموظفين على استخدام التطبيقات والموارد التقنية. من كل خمس منظمات خيرية، هناك أربع منظمات لا تضع خطة تدريب لموظفيها على استخدام التقنية.



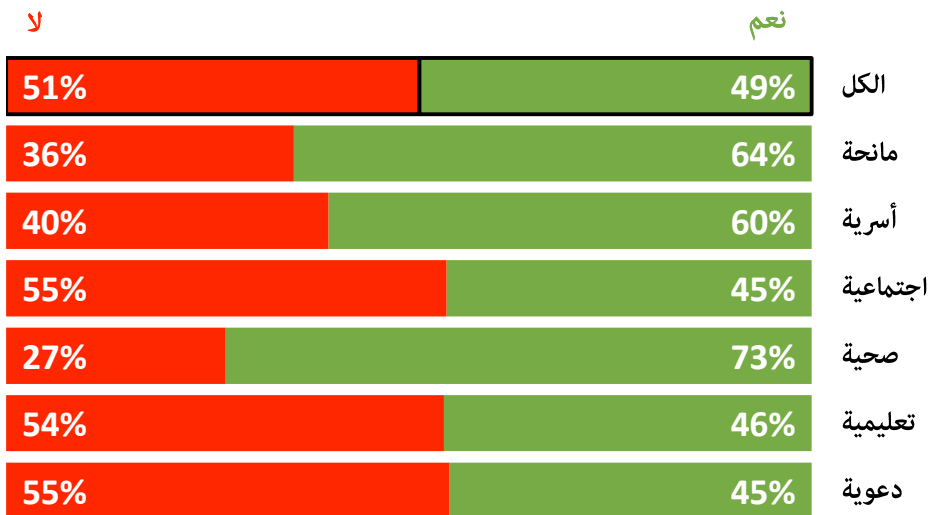
إضاءات

فترة الأيام الأولى من استخدام أي نظام جديد هي فترة حساسة جداً. لكنها فترة لا يهتم بها في الغالب. على المنظمات الخيرية التركيز على فهم الموظف لأجزاء النظام المتعلقة به، ومعرفة أهم الاختصارات والتلميحات قبل أن تعتمد المنظمة هذا النظام بشكل رسمي.

٢٥. أهمية التدريب على الأنظمة الجديدة في المنظمة الخيرية.

سؤال: هل تقوم المنظمة بتدريب الموظفين على الأنظمة الجديدة قبل تطبيقها؟

أقل من نصف المنظمات الخيرية تقوم بتدريب موظفيها على النظام الجديد قبل تطبيقه بشكل رسمي في المنظمة.



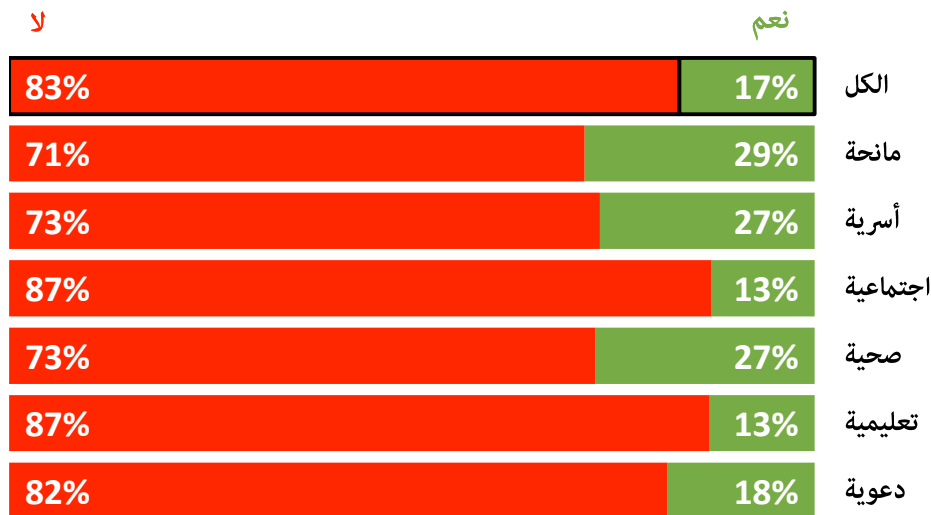
إضاءات

وضع آلية لقياس أثر التدريب سيساعد مسؤولي التدريب في المنظمة على معرفة جوانب النقص في الموظف والمادة التدريبية. مثل هذه المعلومات ستساهم في صنع مواد تدريبية أكثر نفعاً، وفي معرفة الجوانب التي تنقص كل موظف.

٢٦. غالب المنظمات لا تقيس أثر التدريب التقني على موظفيها.

سؤال: هل لدى المنظمة آلية لقياس مدى أثر التدريب التقني في تحسين عمل الموظف؟

أغلب المنظمات الخيرية لا تمتلك آلية لقياس أثر التدريب التقني الموفر للموظف على أدائه الوظيفي. ١٧% من المنظمات الخيرية المشاركة ذكرت أنها وضعت آلية لقياس مدى أثر التدريب التقني على أداء موظفيها.












الفصل السادس: وسائل التواصل



٢٧. تويتر يتصدر قائمة الشبكات الاجتماعية التي تمتلكها المنظمات.

سؤال: ما الشبكات الاجتماعية التي تمتلك فيها المنظمة حسابات؟

تصدر **تويتر** قائمة الحسابات الاجتماعية التي تمتلكها المنظمات. ٩٥% من المنظمات تمتلك حساب في شبكة تويتر. يأتي **اليوتيوب** في المركز الثاني بعد تويتر. من بين كل أربع منظمات خيرية هناك ثلاث منظمات تمتلك حساباً في يوتيوب. بعد هاتين الشبكتين، يأتي **فيسبوك** و **الواتساب**، حيث أن ٧٢% من المنظمات تمتلك حساباً في الأول، و ٧١% منها تمتلك حساباً في الآخر.

نسبة من يملك حساب:									
الكل	95%	72%	63%	73%	71%	34%	34%	25%	7%
مانحة	93%	50%	43%	64%	43%	21%	14%	21%	14%
أسرية	100%	67%	67%	60%	73%	47%	33%	20%	7%
اجتماعية	93%	72%	62%	67%	70%	27%	29%	24%	9%
صحية	91%	73%	64%	64%	55%	18%	9%	18%	0%
تعليمية	96%	72%	54%	76%	74%	50%	35%	33%	11%
دعوية	98%	78%	75%	87%	78%	35%	48%	23%	2%

إضاءات






















لاحظنا أن اليوتيوب مفضل بشكل عام عند المنظمات المانحة والدعوية فقط. رغم أن ما يقارب من ثلاثة أرباع المنظمات الخيرية في السعودية (٧٣%) تمتلك حساباً في اليوتيوب، إلا أن أقل من نصف هذا العدد (٣٤%) يركز نشاطه عليه، ويعتبره واحداً من أهم الشبكات الاجتماعية.

٢٨. المنظمات الخيرية تركز على: تويتر، الواتساب، ثم الفيسبوك.

سؤال: ما هي أهم ٣ شبكات اجتماعية تقوم المنظمة بالعمل من خلالها؟

وجدنا أن كل القطاعات الخيرية ترى أن **تويتر** هي أهم شبكة تعمل من خلالها. يأتي **الواتساب** في المركز الثاني، ثم **الفيسبوك** في المركز الثالث.

لاحظنا كذلك أن المنظمات الاجتماعية والصحية تفضل الفيسبوك على الواتساب، بينما تفضل المنظمات المانحة اليوتيوب على الفيسبوك والواتساب.

الشبكة الأهم:	الأولى	الثانية	الثالثة
الكل			
مانحة			
أسرية			
اجتماعية			
صحية			
تعليمية			
دعوية			

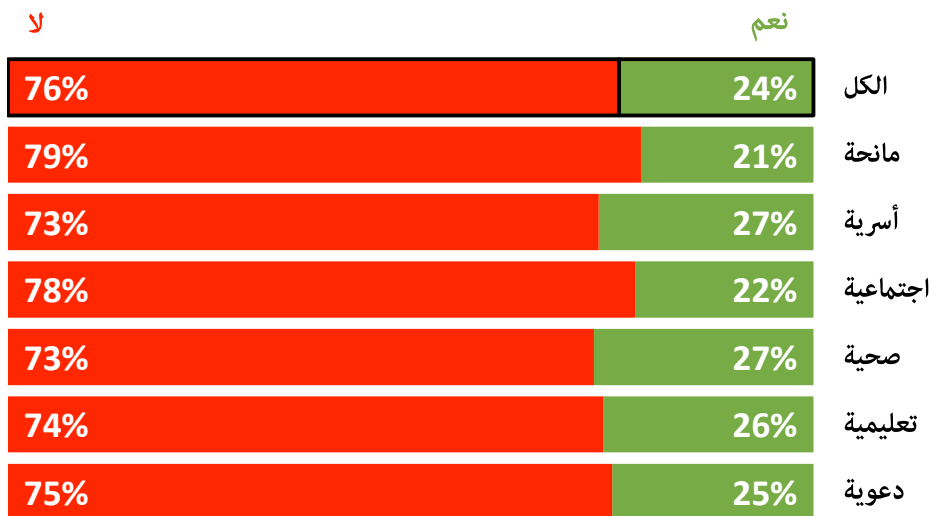
إضاءات

وجود خطة لإدارة الشبكات الاجتماعية تضمن معرفة فريق الشبكات الاجتماعية بتفاصيل كثيرة مهمة مثل: الأهداف المرجو تحقيقها من المحتوى المنشور، الوقت المناسب لنشر المحتوى، توزيع مهام النشر في القنوات بين أعضاء الفريق، وغيرها.

٢٩. ما زالت هناك عشوائية في إدارتنا للشبكات الاجتماعية.

سؤال: هل تمتلك المنظمة خطة استراتيجية لإدارة الشبكات الاجتماعية؟

أغلب المنظمات الخيرية تدير وتنشر المحتوى الاجتماعي بشكل عشوائي وغير مخطط له. من المنظمات المشاركة في الاستبيان، نسبة من يمتلك خطة استراتيجية لإدارة الشبكات الاجتماعية كانت أقل من الربع (٢٤%).



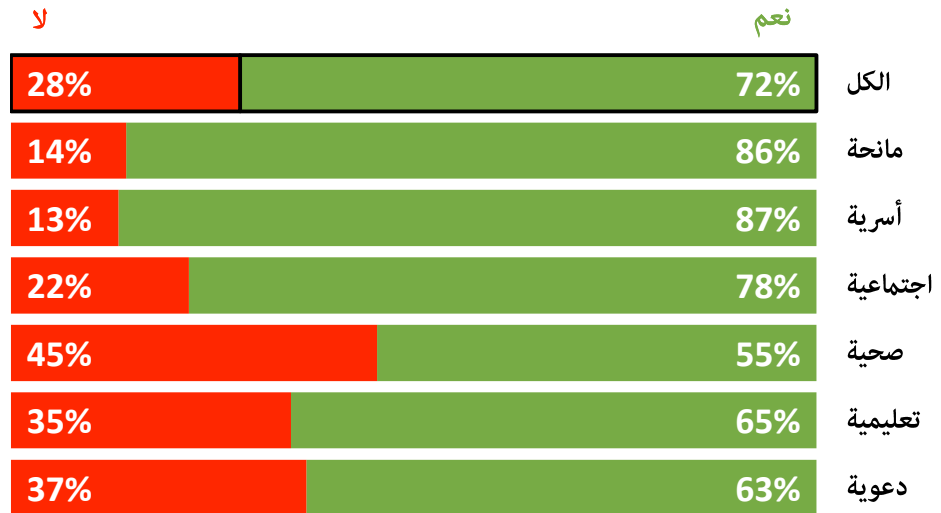
إضاءات

ما زال وجود البريد الإلكتروني الرسمي ضرورة ملحة في كل القطاعات: الحكومية والخاصة والخيرية. وجود بريد إلكتروني رسمي في المنظمة الخيرية يعطي عملية التواصل مع المنظمة وأفرادها طابعاً من الرسمية والاحترافية.

٣٠. أغلب المنظمات الخيرية تمتلك بريداً إلكترونياً رسمياً.

سؤال: هل تمتلك المنظمة بريداً إلكترونياً رسمياً باسم المنظمة؟

من المنظمات المشاركة في الاستبيان، وجدنا أن الغالب يستخدم وسيلة تواصل إلكترونية رسمية. سبعة من كل عشر منظمات خيرية تمتلك بريداً إلكترونياً رسمياً يحمل عنوان موقع المنظمة الإلكتروني.



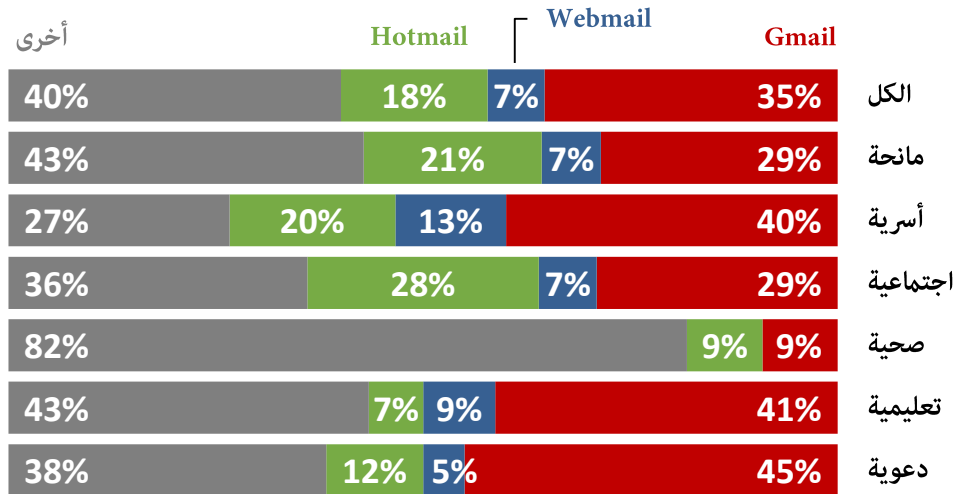
إضاءات

مع تعدد مزودي خدمة البريد الإلكتروني، إلا أننا نرى أن خدمة Gmail تبقى الأبرز والأسهل استخداماً. أضف إلى ذلك إمكانية الوصول السهل لخدمات قوغل الأخرى مثل: Drive و Calendar وغيرها.

٣١. غالب المنظمات الخيرية تفضل Gmail على غيره.

سؤال: ما مزود خدمة البريد الإلكتروني الخاص بمنظمتك؟

هناك ما يزيد على ثلث المنظمات الخيرية التي تستخدم مزود خدمة البريد من قوغل لإدارة بريدها الإلكتروني الرسمي. ٣٥% من المنظمات الخيرية تستخدم Gmail، و ١٨% منها تستخدم Hotmail، و ٧% تستخدم بريدها الإلكتروني من موقع الاستضافة عن طريق خدمات ال Webmail.



إضاءات

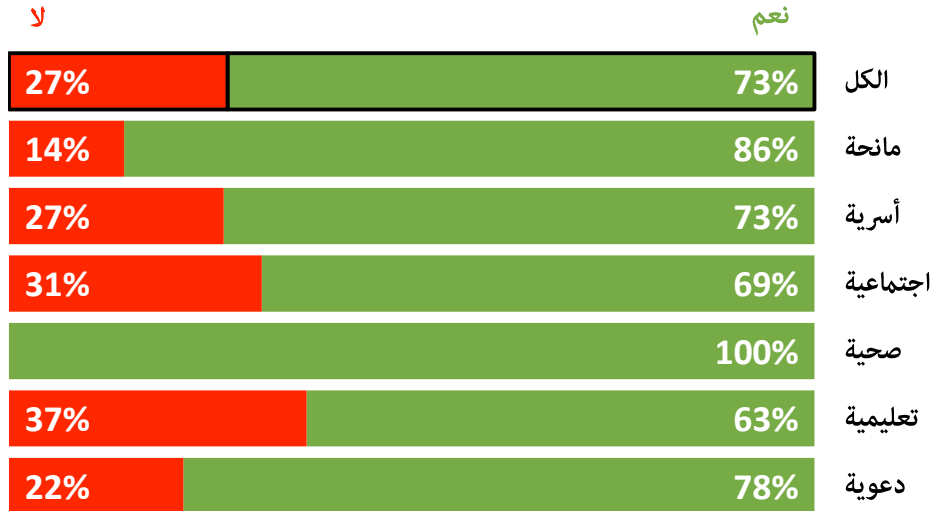
الموقع الإلكتروني يعتبر المصدر الأول الذي يتجه له المتبرع وكل من يريد معرفة المزيد عن المنظمة الخيرية، تستطيع في الموقع الإلكتروني نشر أخبار المنظمة، إنجازاتها، وطرق التواصل والتبرع لها.

الخطوة التالية بعد امتلاك الموقع هي جعله متوافقاً مع أجهزة الجوال. مع تزايد استخدام الجوال في التصفح، أصبح دعم التوافق مع الجوال خطوة مهمة يجب على كل المنظمات الخيرية العمل بها.

٣٢. رُبِع المنظمات الخيرية لا تمتلك واجهة رسمية على الانترنت.

سؤال: هل تمتلك المنظمة موقعاً إلكترونياً على الإنترنت؟

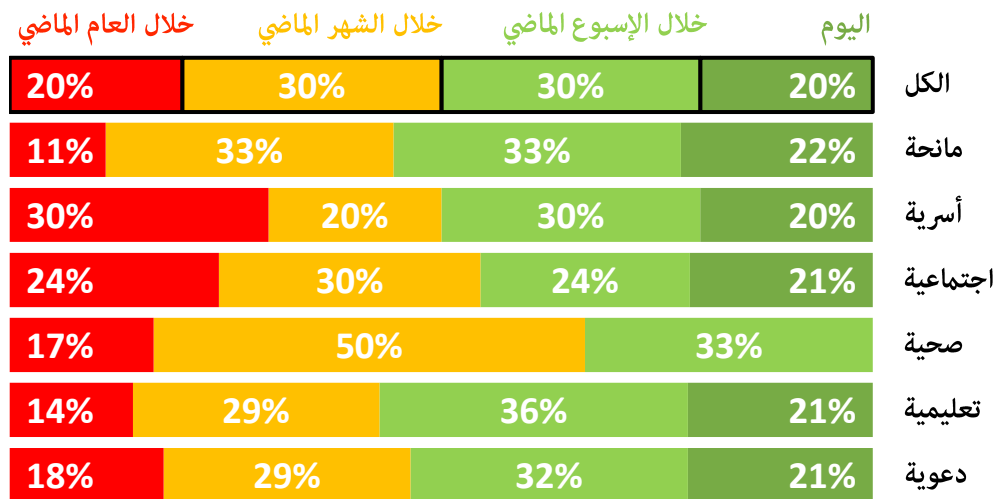
مع أن أغلب المنظمات الخيرية تمتلك موقعاً إلكترونياً، إلا أن هناك شريحة لا يستهان بها من المنظمات ما زالت تفتقد هذا. من المنظمات المشاركة في الاستبيان، هناك ٢٧% منها لا تمتلك موقعاً إلكترونياً.



٣٣. معدل نشر المحتوى في موقع المنظمة.

سؤال: متى آخر مرة تم تحديث محتوى الموقع؟

عندما سألنا المنظمات عن آخر مرة تم فيها نشر خبر أو ملف على موقعها الإلكتروني، وجدنا أن نصف المنظمات الخيرية قامت بتحديث موقعها خلال الأسبوع الماضي كحد أقصى.



إضاءات

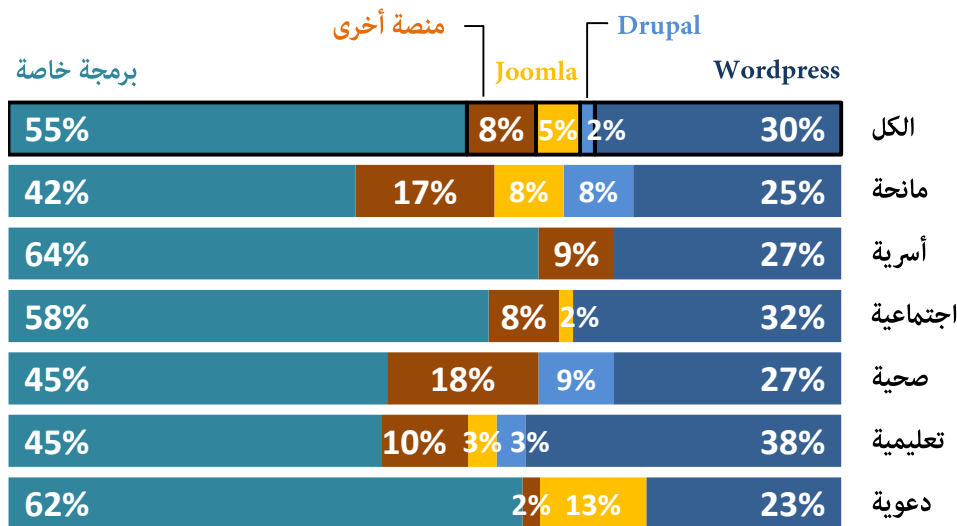
نعتقد أن النسبة المذكورة للمنظمات التي بنت موقعها الإلكتروني ببرمجة خاصة لا تمثل الواقع.

نعتقد أن بعض المنظمات التي قامت بتعبئة الاستبيان ذكرت أنه تم تطوير موقعها ببرمجة خاصة. لكنها في الواقع منصة إدارة محتوى تم التعديل عليها، مما أدى إلى زيادة نسبة هذا الخيار.

٣٤. منصة WordPress تتفوق على بقية المنصات في القطاع الخيري.

سؤال: ما هي المنصة التي تم بناء الموقع الإلكتروني عليها؟

من كل عشرة منظمات خيرية شاركت في الاستبيان، كان هناك ثلاث منظمات خيرية تستخدم منصة WordPress في موقعها. لاحظنا كذلك أن أكثر من نصف المنظمات الخيرية قالت أن موقعها الإلكتروني يعمل ببرمجة خاصة.



إضاءات

أكثر من ثلث المنظمات الخيرية السعودية (٣٥%) تستخدم نطاقي .COM و .NET. تحتاج هذه المنظمات أن تتحول من هذين النطاقين إلى نطاق .ORG. المستخدم في غالب المنظمات الخيرية في العالم.

٣٥. النطاقان الأكثر شهرة في القطاع الخيري هما .ORG و .COM.

سؤال: ما هو النطاق الرسمي الرئيسي الذي يتوفر عليه موقع المنظمة حالياً؟

ما زال القطاع الخيري غير متبنياً لنطاق المنظمات الخيرية .ORG. بشكل كبير. وجدنا أن الشريحة الكبرى من المنظمات الخيرية تستخدم نطاق .ORG. (٣٨%)، لكن نطاق .COM. ما زال يستحوذ على شريحة كبيرة (٢٨%). من كل خمس منظمات خيرية، هناك منظمة واحدة تستخدم النطاق السعودي .SA.

امتداد النطاق:	.ORG	.COM	.NET	.EDU	.SA	أخرى
الكل	38%	28%	7%	1%	20%	6%
مانحة	42%	25%	8%	0%	17%	8%
أسرية	36%	36%	0%	0%	27%	0%
اجتماعية	44%	14%	5%	0%	32%	5%
صحية	82%	9%	9%	0%	0%	0%
تعليمية	34%	38%	3%	7%	14%	3%
دعوية	21%	43%	13%	0%	13%	11%

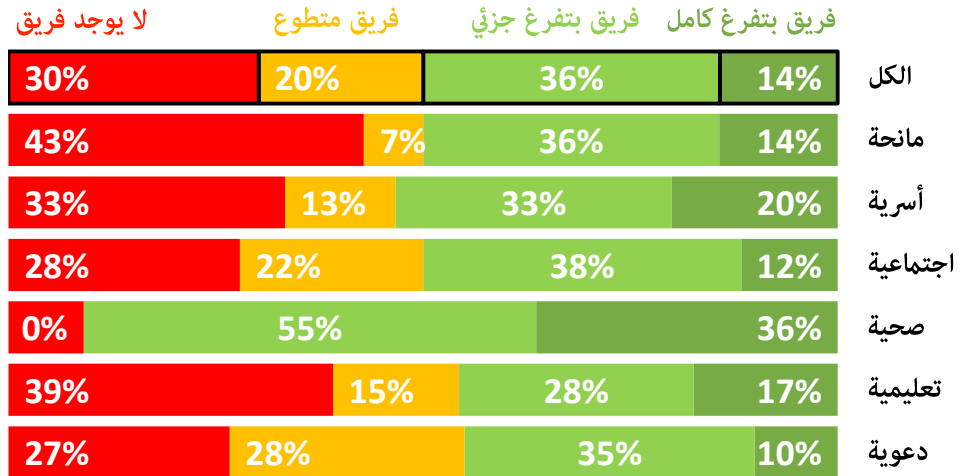
إضاءات

وجود فريق متخصص بالقنوات الإلكترونية للمنظمة يضمن جودة المحتوى المنشور في هذه القنوات. نصف المنظمات الخيرية تعتمد في إدارة قنواتها الإلكترونية على فريق متفرغ بشكل كامل أو جزئي، لكن هذه النسبة قليلة ونحتاج أن نرفع منها.

٣٦. ثلث القطاع الخيري لا يملك فريقاً لإدارة قنواته الإلكترونية.

سؤال: هل يوجد في منظماتكم فريق متخصص في إدارة الموقع وشبكات التواصل؟

ما زالت المنظمات الخيرية مُهملة لعملية إدارة قنوات المنظمة الإلكترونية. من كل عشرة منظمات خيرية، هناك ثلاث منظمات لا تملك فريق لإدارة الموقع والشبكات الاجتماعية، ومنظمتان تعتمدان على متطوعين لإدارة قنواتهما. ١٤ % فقط من المنظمات الخيرية تمتلك فريقاً متفرغاً بشكل كامل لإدارة قنوات المنظمة الإلكترونية.



إضاءات

رغم طابعه غير الرسمي، أصبح الواتساب أحد أهم ثلاث وسائل رسمية للتواصل في المنظمات الخيرية السعودية.

للتطبيق مزايا عديدة مثل: تسهيل عملية التواصل، وإمكانية التواصل بأكثر من طريقة (صوت أو صورة أو فيديو)، بالإضافة إلى كونه مجاني. لكن تبقى قضية متابعة تنفيذ المهام من خلال التطبيق متعبة. كما أنه لا يوجد إثبات لوصول المهمة للموظف المكلف.

٣٧. المنظمات الخيرية تستخدم الواتساب للتواصل الرسمي.

سؤال: ما هي وسيلة التواصل الرسمية بين الإدارة والموظفين في المنظمة؟

عندما سألنا المنظمات الخيرية عن وسيلة التواصل الرسمية في المنظمة، وجدنا أن الشريحة الكبرى من المنظمات الخيرية تعتمد في التواصل بين أفراد المؤسسة على: تطبيق الواتساب أو ما شابهه (٣١%)، الخطابات الرسمية (٢٩%)، أو البريد الإلكتروني (٢٨%). لاحظنا أيضاً أن مجال عمل المؤسسة يؤثر في وسيلة التواصل المستخدمة. مثلاً: المنظمات المانحة تستخدم وسائل تواصل أكثر رسمية من تطبيق الواتساب: البريد الإلكتروني (٣٦%)، أو نظام تواصل خاص (٢٩%).

وسيلة التواصل:	البريد	الخطابات	الواتساب	نظام خاص	أخرى
الكل	28%	29%	31%	6%	5%
مانحة	36%	14%	7%	29%	14%
أسرية	33%	40%	13%	7%	7%
اجتماعية	26%	31%	40%	1%	2%
صحية	27%	27%	18%	9%	18%
تعليمية	30%	28%	30%	4%	7%
دعوية	28%	28%	33%	7%	3%



مؤسسة التقنية المباركة
الخير - المملكة العربية السعودية
البريد الإلكتروني: pr@3zm.org
www.altqniah.com