

تأسيس وإدارة الجمعيات والمؤسسات الخيرية
Associations and Organizations
Management



سيتم تناول النقاط التالية في هذه الدورة التدريبية:

- تأسيس الجمعيات والمؤسسات.
- تحديد وصياغة الهوية الأساسية.
- كيفية إدارة وتنمية موارد المؤسسات والجمعيات.
- استدامة الجمعيات والمؤسسات.



المحاضرة الأولى تأسيس الجمعيات والمؤسسات

سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

1- ماذا تعني المنظمات الغير هادفة للربح؟

2- تعريف الجمعية الخيرية

3- تعريف مؤسسة خدمة المجتمع المدني

4- ما هو الفرق بين الجمعية والمؤسسة؟

5- ما هي إجراءات قيد الجمعية؟

سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

6- ما هي إجراءات قيد المؤسسة؟

7- أبرز ميادين العمل الاجتماعي

8- ما هو الفرق بين الميادين والأنشطة؟

9- أبرز مميزات قانون 149 لسنة 2019

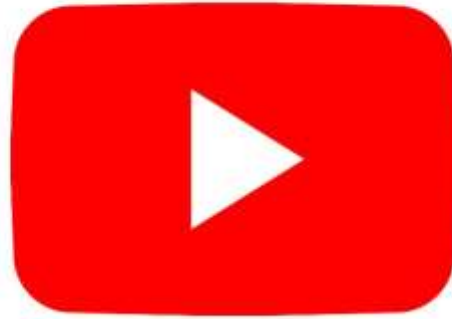
تعريف المنظمات الغير هادفة للربح

Definition of Non-profit organizations

المنظمة الغير هادفة للربح:

هي منظمة تستخدم تمويلها لتحقيق غرض اجتماعي معين، مثل قضية خيرية نبيلة وتوصيل رسالة عاطفية أو اجتماعية أو ثقافية، فبدلاً من السعي لتحقيق أرباح مالية لمصلحتها الخاصة، كما يفعل ذلك النشاط التجاري الربحي فإن هذه المؤسسات تبحث عن قبول ودعم خيري لرسالتها وأهدافها. وعادةً ما تكون هذه المنظمات تعليمية أو علمية، أو خيرية أو أدبية أو دينية، أو منظمة مهنية. وفي الغالب يكون مؤسسوها وأعضاؤها قادرين على تقديم التبرعات، تلك التبرعات التي تكون معفاة من الضرائب في معظم الأحيان.

<https://www.youtube.com/watch?v=8yhdpQ1EWLM>



تعريف الجمعية

Definition of association

كل جماعة ذات تنظيم تهدف إلى المساهمة في تنمية الفرد والمجتمع وتحقيق متطلباته وتعظيم قدراته على المشاركة في الحياة العامة والتنمية المستدامة دون أن تهدف إلى الربح ويتم تأسيسها وفقا لأحكام القانون التابع للدولة.

وتتألف بحد أدنى من عدد 10 أشخاص طبيعيين أو اعتباريين (هيئات أو شركات).

تعريف المؤسسة

Definition of organization

منظمة أهلية تنشأ بتخصيص مال من شخص أو أكثر سواء شخصية اعتبارية أو أفراد ونفقات تأسيسها لا تقل عن 20 ألف لتحقيق غرض أو أكثر من أعمال العمل الأهلي دون استهداف الحصول على الربح أو المنفعة.

الفرق بين الجمعية والمؤسسة

The difference between association and organization

وجه المقارنة	المؤسسة	الجمعية
الإنشاء	تنشأ بتخصيص مال بحد أدنى 20000 ج مع سداد 2000 ج في حساب الصندوق	لا يشترط لإنشائها تخصيص مال سوى 2000 جنيه في حساب صندوق دعم الجمعيات
المؤسسون	مؤسس واحد أو مجموعة من الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين أو منهما معا	تتألف من أشخاص طبيعيين أو اعتباريين أو منهما معا ويجب أن لا يقل عددهم عن عشرة

الفرق بين الجمعية والمؤسسة

The difference between association and organization

وجه المقارنة	المؤسسة	الجمعية
الإدارة	يدير المؤسسة مجلس أمناء يتكون من خمسة على الأقل إلى خمسة عشر عضوا يعينهم المؤسسون ويجوز أن يكون الرئيس والأعضاء منهم أو من غيرهم	يدير الجمعية مجلس إدارة يتكون من خمسة إلى خمسة عشر تنتخبهم الجمعية العمومية (محضر اجتماع جمعية عمومية)
مدة المجلس	أربعة سنوات وفقا لما تحدده لائحة النظام الأساسي لكل مؤسسة وكذلك طريقة التعيين وإذا لم يرد بهذه اللائحة نص في هذا الشأن تولت الجهة الإدارية تعيين المجلس وتطبق المدد الواردة في شأن الجمعيات	أربع سنوات ثم يتم إسقاط المجلس وانتخاب مجلس جديد من خلال عقد جمعية عمومية للانتخاب

الفرق بين الجمعية والمؤسسة

The difference between association and organization

وجه المقارنة	المؤسسة	الجمعية
العضوية	لم يرد بالقانون المصري 149/ 2019 وجود عضوية بالمؤسسة لذا يجوز أن تكون العضوية منتسبة أو فخرية أو على حسب ما يقرره قانون الدولة التابع لها منظماتك	تنقسم العضوية بالجمعية إلى: 1. عضوية عاملة: يدفع اشتراك يقرر من الجمعية يكون شهري أو سنوي ومن حق العضو الترشح في الانتخابات الخاصة بالجمعية 2. عضوية منتسبة: يدفع اشتراك ولكن ليس له حق انتخاب ولا تصويت 3. عضوية فخرية: تكون نوع من الدعاية وليس لهم الحق في التصويت أو الانتخاب

الفرق بين الجمعية والمؤسسة

The difference between association and organization

وجه المقارنة	المؤسسة	الجمعية
الاجتماعات	يجتمع مجلس الأمناء مرتين على الأقل سنويا أو ما تقرره اللائحة وتكون له جميع اختصاصات مجلس الإدارة والجمعية العمومية للجمعيات فيما عدا تعديل الغرض الأصلي للمؤسسة المحدد باللائحة	يجتمع مجلس الإدارة مرة كل ثلاث شهور على الأقل كما تجتمع الجمعية العمومية مع كل الأعضاء مرة كل سنة ويجب دعوتها خلال الأربعة أشهر التالية لانتهااء السنة المالية
التعيين	المؤسس هو من له سلطة في تعيين مجلس الأمناء وفي حالة تنحي أي عضو يتم تعيين آخر من قبل المؤسس	مجلس الإدارة في الجمعية يكون بالانتخاب



إجراءات تأسيس الجمعية

Procedures for establishing association

يكون تأسيس الجمعية بموجب الإخطار يقدم من ممثل جماعة المؤسسين إلى الوحدة أو الوحدة الفرعية المختصة بحسب الأحوال على النموذج المعد لذلك مستوفياً جميع المستندات، ولا يعتبر الإخطار منتجاً للإثارة القانونية ما لم يستوفِ جميع البيانات بالمستندات الآتية:-

- 1- يتم اختيار الاسم والتأكد من عدم تشابه الاسم داخل النطاق الجغرافي للجمعية.
- 2- أربع نسخ من النظام الأساسي للجمعية موقع عليها من جميع المؤسسين يتم شرائها من الاتحاد الإقليمي أو النسخة النموذجية في اللائحة التنفيذية للقانون.



إجراءات تأسيس الجمعية

Procedures for establishing association

- 3- نسختان من لائحة النظام الداخلي التي تنظم الأمور المالية والإدارية للجمعية والعاملين بها وفقًا للنموذج الاسترشادي المرفق باللائحة التنفيذية لهذا القانون.
(لائحة تنظيم العمل داخل المؤسسة وينصح أن تقوم أنت بعملها)
- 4- صحيفة الحالة الجنائية لكل عضو من المؤسسين، وإقرار بعدم إدراجه على قوائم الإرهابيين.
- 5- كشف مكتوب بمن وقع عليهم الاختيار لرئاسة مجلس الإدارة الأول وعضويته من جماعة المؤسسين.
- 6- سند قانوني بشغل مقر الجمعية (عقد إيجار - تمكين - تخصيص).

إجراءات تأسيس الجمعية

Procedures for establishing association

- 7 - ما يفيد سداد رسم ألفان جنيه مقابل قيد نظام الجمعية في السجل الخاص بالجهة الإدارية، تؤول حصيلته إلى صندوق دعم مشروعات الجمعيات والمؤسسات الأهلية.
- 8- قواعد وشروط التطوع للعمل في أنشطة الجمعية إن وجدت، وحقوق المتطوعين وواجباتهم ووسائل حمايتهم.
- 9- مدونة السلوك الوظيفي للعاملين بالجمعية (مثال لما يجب أن يلتزم به الموظف) ملحق في اللائحة التنفيذية للقانون.
- 10- تحديد ممثل جماعة المؤسسين في اتخاذ إجراءات التأسيس (تفويض).



إجراءات تأسيس الجمعية

Procedures for establishing association

- 11- الموقع الإلكتروني للجمعية وعنوان بريدها الإلكتروني.
- 12- موافقة كتابية من الجهة التي يرغب المؤسسون بنسبة الجمعية إليها أو تسميتها باسمها.
(مثال: جمعية المجلس القومي للمرأة يجب موافقة الجهة التي سيتم التشابه معها في الاسم).
- 13- ما يفيد الإقامة القانونية لغير المصريين حال وجود أعضاء غير مصريين ونسبته لا تجاوز 25% من عدد الأعضاء.



إجراءات تأسيس المؤسسة

Procedures for establishing organizations

1. يتم اختيار الاسم والتأكد من عدم تشابه الاسم داخل النطاق الجغرافي للجمعية.
2. أربع نسخ من النظام الأساسي للمؤسسة موقع عليها من جميع المؤسسين مبينا فيها اسم كل منهم وصفته ومحل إقامته وحصته التي شارك فيها في تأسيس المؤسسة الأهلية ومكان وتاريخ التوقيع على هذا النظام على أن يكون التوقيع من جميع المؤسسين.
3. نسختان من لائحة النظام الداخلي التي تنظم الأمور المالية والإدارية للمؤسسة والعاملين بها وفقًا للنموذج الاسترشادي المرفق باللائحة التنفيذية لهذا القانون.



إجراءات تأسيس المؤسسة

Procedures for establishing organizations

4. صحيفة الحالة الجنائية لكل عضو من المؤسسين ومجلس الأمناء.
5. إقرار من المؤسسين بأن المال المخصص لإنشاء المؤسسة ليس محل نزاع مع الغير أو أمام القضاء.
6. كشف بمن وقع عليهم الاختيار من جماعة المؤسسين أو من غيرهم لعضوية مجلس الأمناء الأول متضمنا تحديد (الرئيس - نائبه - الأمين العام - أمين الصندوق - أعضاء المجلس).
7. سند قانوني بشغل مقر المؤسسة (إيجار - تمليك - انتفاع - تخصيص - هبة) على أن يكون موثقاً.



إجراءات تأسيس المؤسسة

Procedures for establishing organizations

8. إقرار من كل مؤسس أو عضو مجلس أمناء بعدم الإدراج على قوائم لكيانات الإرهابية.
9. ما يفيد سداد رسم ألفان جنيه مقابل قيد نظام المؤسسة في السجل الخاص بذلك، تؤول حصيلته إلى صندوق دعم مشروعات الجمعيات والمؤسسات الأهلية.
10. سند إيداع أو تقييم المال المخصص بحد أدنى عشرون ألف جنيهًا.



إجراءات تأسيس المؤسسة

Procedures for establishing organizations

11. قواعد وشروط التطوع للعمل في أنشطة المؤسسة إن وجدت، وحقوق المتطوعين وواجباتهم ووسائل حمايتهم.
12. تحديد ممثل جماعة المؤسسين في اتخاذ إجراءات التأسيس.
13. الموقع الإلكتروني للمؤسسة وعنوان بريدها الإلكتروني.

أبرز ميادين العمل الاجتماعي Fields of social work

- التنمية المجتمعية
- الخدمات الثقافية والعلمية
- الأسرة والطفولة
- رعاية المسنين
- حقوق الإنسان
- الأنشطة التعليمية
- التنمية الاقتصادية

الفرق بين الميادين والأنشطة Fields and activities

لا يوجد فرق محدد بين الميدان والنشاط ولكنه يحدد أوجه عمل المنظمة بمعنى لا يمكن إنشاء دار مسنين بدون ذكرها في اللائحة.

أبرز مميزات قانون 149 لسنة 2019 Law no. 149/2019

- الإعفاء من رسوم التسجيل والقيود على العقود التي تكون الجمعية طرفا فيها مثل (عقد الإيجار في الشهر العقاري).
- الإعفاء من ضرائب ورسوم الدمغة الخاصة بالعقود.
- تعامل معاملة الاستهلاك المنزلي على كلا من: الكهرباء الغاز والمياه.
- الإعفاء من الضرائب العقارية على مقرات المؤسسة.

أبرز مميزات قانون 149 لسنة 2019 Law no. 149/2019

- إعفاء 10 % من التبرعات الواجبة على المتبرع (ضرائب).
- الإعفاء من الضرائب الجمركية والرسوم على ما تستورده المنظمة بعد موافقة وزير المالية وإخطار الوزارة.
- السماح بتأسيس شركات أو المساهمة في تأسيس شركات لتنمية مواردها.
- قبول المنح الواردة من الخارج والالتزام بالرد في خلال 60 يوم عمل وفي حالة عدم إفادته بالرد تعتبر موافقة.



المحاضرة الثانية

تحديد وصياغة الهوية الأساسية

سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

1- كيف تعرف منظمتك؟

2- كيف تصيغ قيم منظمتك؟

3- كيف تصيغ رؤية منظمتك؟

4- كيف تصيغ مهمة منظمتك (الرسالة)؟

5- كيف تصيغ أهدافك؟

6- مصطلح SMART

7- تحليل SWOT

من نحن؟ Who are We?

وراء إشهار أي منظمة قصة مثيرة للاهتمام، يُحب الآخرون سماعها وخاصة العملاء ويجب استخدام الفن القصصي للتعريف بنفسك ويجب أن تكون قصتك واقعية وملهمة وصادقة.

عند التعريف بك يجب:

- الحديث عما يميزك عن غيرك.
- إعلام الجمهور بجميع الأنشطة المتعلقة بنشاطك الخيري.
- الإجابة على الأسئلة التي يطرحونها، إجابة تلي احتياجاتهم.
- استعراض لمحات عن فريق عملك ومهاراتهم.

كيفية صياغة القيم والرؤية والرسالة والمهمة؟

How do you formulate values vision mission goals and objectives?

مراعاة اختيار عبارات وكلمات متناسقة وواضحة وقوية ولا تُنسى وسهلة الفهم وشاملة وقابلة للتنفيذ.

القيم الأساسية Core Values

- تحدد القيم الأساسية للمنظمة المبادئ والقيم التي سيتبناها القادة في تنفيذ أنشطة المنظمة.
- تشكل القيم التنظيمية ثقافتك التنظيمية وتخلق شعورا بالالتزام في مكان العمل.
- علينا إشراك فريق العمل في صياغة قيم المنظمة.
- علينا اختيار قيم ملهمة.
- صياغة القيم يجب أن تتميز بالوضوح وتكون سهلة التذكر لفريق العمل.

الرؤية Vision

- الرؤية: صورة لمستقبل المنظمة، وهي إجابة عن السؤال ماذا تحاول مؤسستك تحقيقه والوصول إليه في المستقبل.
- الرؤية يجب أن تجيب على الأسئلة التالية:
 - 1- ما هو شكل النجاح المطلوب أن تحققه المنظمة؟
 - 2- ما هي الفرص المتاحة أمام المنظمة والتي لم تأخذ بها بعد؟
 - 3- ما الذي يمكن أن تفعله المنظمة إذا توافرت لها موارد أكبر؟

الرؤية Vision

4- ما الذي تريد المنظمة أن تُعرف به في مجتمع الأعمال في الواقع والمستقبل؟

5- ما هي ثقافة المنظمة واستراتيجياتها؟

• الرؤية يجب أن تكون:

طموحة - واضحة - سهلة التذكر

الرسالة Mission

- الرسالة: تصف الرسالة كل ما عليك فعله من أجل تحقيق رؤية المنظمة.
بعبارة أخرى: الرسالة هي توضيح وشرح من أنت ولماذا أنت موجود.
- يجب أن تجيب الرسالة على الأسئلة التالية:
 - ماذا تفعل المنظمة؟
 - هل الرسالة موجزة وواضحة؟

الرسالة Mission

- هل تشمل أهداف المنظمة؟
- هل هي قابلة للتنفيذ بالنسبة للأشخاص الذين قد يعملون في المنظمة؟
- كيف تختلف المنظمة عن المنظمات الأخرى؟

أمثلة عن الرؤية والرسالة

Examples of vision and mission

جمعية بناء الخيرية للتنمية بدولة اليمن

الرؤية:

الريادة المتميزة في مجال العمل الإنساني والخيري والتنمية المُستدامة للنهوض
بالمواطن في اليمن.

الرسالة:

تسعى جمعية بناء الخيرية للتنمية الإنسانية لتقديم أفضل الخدمات الإنسانية
والتنموية من خلال برامج ومشاريع وأنشطة متميزة وكادر مؤهل وبنية تحتية
مناسبة، وشراكة فاعلة بما يحقق التنمية المجتمعية المُستدامة.



أمثلة عن الرؤية والرسالة

Examples of vision and mission

إنسان الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام

الرؤية:

الريادة في تمكين المستفيد بمهنية عالية عبر منظومة مستدامة.

الرسالة:

جمعية خيرية تعني بأيتام منطقة الرياض وأمهاتهم لتمكينهم من حياة كريمة
ببرامج نوعية وجودة عالية وأسلوب متميز تكسبها ثقة المجتمع.



أمثلة عن الرؤية والرسالة

Examples of vision and mission



مؤسسة صقر بن محمد القاسمي
للأعمال الخيرية والإنسانية
Saqr Bin Mohammed AL Qasimi
Charity and Humanitarian Foundation

مؤسسة صقر بن محمد القاسمي للأعمال الخيرية والإنسانية
الرؤية:

الريادة والتميز في العمل الخيري على جميع الأصعدة وفي شتى
المجالات، لكل المواطنين والمقيمين على أرض الوطن وخارجه.

أمثلة عن الرؤية والرسالة

Examples of vision and mission

جمعية وديان لتنمية المجتمع

الرؤيا:

أن نكون نموذجاً رائداً لمنظمات المجتمع المدني في العمل الإنساني التنموي.

الرسالة:

تقديم أفضل الخدمات الإنسانية والتنموية لمختلف شرائح المجتمع بكفاءة وفاعلية من خلال تمكين المرأة والشباب.



صياغة الأهداف Goals Setting

الفرق بين Objectives – Goals

Goals

عام - غير محدد بمدة زمنية - استراتيجي (يتماشى مع استراتيجية المنظمة)

مثال: زيادة قاعدة المتبرعين، زيادة التبرعات، إنشاء مستشفى لعلاج المرضى مجاناً، فتح فروع جديدة.

Objectives

محدد بمدة زمنية - قابل للقياس - يمكن تحقيقه

تنطبق عليه شروط مصطلح SMART

S

Specific



Who, what,
where, when,
why

M

Measured



You can't
improve what
you don't
measure

A

Achievable



Challenging but
not impossible

R

Relevant



Closely
connected to
the objective

T

Timed



A completion
date holds you
accountable

GOALS

شروط مصطلح SMART

- محددة (بسيطة، معقولة، مهمة).
- قابلة للقياس (ذات مغزى، محفزة).
- قابلة للتحقيق (متفق عليها وقابلة للتحقيق).
- ذات صلة (معقول وواقعي مرتبط بواقع الفرد وبالموارد).
- ملتزمة بالوقت (الوقت الحالي، تحديد الوقت والتكلفة، حساسية الوقت).

شروط مصطلح SMART

مثال:

أريد رفع مبيعات متجر الإلكتروني.

محدد: في آخر تقرير مالي تبين أن مبيعات المتجر الإلكتروني منخفضة، نحتاج إلى تحسين أداء المتجر لزيادة الأرباح.
قابل للقياس: بحلول السنة المقبلة يجب أن نكون قادرين على رفع الأرباح لنسبة 150%.
قابل للتحقيق: تحسين الخطط التسويقية والمبيعات له دور كبير في رفع الأرباح.
ذو صلة: العمل على رفع المبيعات وزيادة الأرباح يساعد في نمو المتجر وتطويره.
الوقت المحدد: في غضون 6 أشهر يجب أن نكون قادرين على تحقيق النسبة المطلوبة.

التحليل الرباعي SWOT

- يفيد تحليل SWOT في إدارة نقاط القوة والضعف والتهديدات والفرص المحتملة لمنظمتك.
- يساعد هذا التحليل على فهم عملية اتخاذ القرار في أي مناخ كان، حيث يقدم نظرة واسعة للسيناريو القائم، عن الوضع أو حتى عن المنافسين.
- بعد الانتهاء من تحليل SWOT، يجب إعداد تقييم لكل فقرة تتعلق بمنظمتك لاتخاذ الاستراتيجية الصحيحة.

جدول تحليل SWOT

العوامل المعيقة للعمل

العوامل المساعدة على العمل

عوامل داخل المنظمة

عوامل الضعف

عوامل القوة

عوامل من خارج المنظمة
(البيئة المحيطة)

التحديات المحتملة

الفرص

حالة عملية (التحليل الرباعي لمؤسسة الأورمان بجمهورية مصر العربية)

SWOT analysis for Al-Orman association

القوة Strengths

- السمعة الطيبة: تتمتع مؤسسة الأورمان بسمعة طيبة في مصر وتاريخ طويل من العمل في مجال التنمية الزراعية والاجتماعية.
- التمويل المستدام: تتمكن المؤسسة من الحصول على تمويل من مصادر مختلفة مثل التبرعات والمنح الحكومية والدولية.
- شبكة واسعة من المتطوعين، توجد لدى مؤسسة الأورمان شبكة كبيرة من المتطوعين والموظفين الملتزمين بأهداف المؤسسة.
- تعاون مع الجهات الحكومية وغير الحكومية: تتعاون المؤسسة مع العديد من الجهات الحكومية وغير الحكومية على المستوى المحلي والدولي.

حالة عملية (التحليل الرباعي لمؤسسة الأورمان بجمهورية مصر العربية) SWOT analysis for Al-Orman association

الضعف Weaknesses

- قدرة محدودة على التوسع: قد تكون هناك قيود مواردية وجغرافية تعيق توسع المؤسسة بسرعة.
- توقف التمويل: قد تتأثر المؤسسة بانخفاض تدفق التمويل الداخلي والخارجي.
- اعتماد كبير على التبرعات: اعتماد المؤسسة بشكل كبير على التبرعات قد يجعلها غير مستقرة مالية في حالة تراجع الدعم.

حالة عملية (التحليل الرباعي لمؤسسة الأورمان بجمهورية مصر العربية) SWOT analysis for Al-Orman association

الفرص Opportunities

الشراكات الاستراتيجية: يمكن لمؤسسة الأورمان توسيع شبكتها من خلال الشراكات الاستراتيجية مع المؤسسات الأخرى.

تنمية المهارات: يمكن للمؤسسة تحسين مهارات وقدرات موظفيها من خلال برامج التدريب والتطوير المستمر.
توسيع قاعدة التمويل: يمكن للمؤسسة استكشاف مصادر تمويل إضافية وابتكار أساليب جديدة لجمع التبرعات.

حالة عملية (التحليل الرباعي لمؤسسة الأورمان بجمهورية مصر العربية) SWOT analysis for Al-Orman association

التهديدات Threats

التغيرات السياسية والاقتصادية: تتأثر مؤسسة الأورمان بالتغيرات السياسية والاقتصادية على المستوى المحلي والدولي.

المنافسة: يمكن أن تواجه المؤسسة منافسة من مؤسسات أخرى تعمل في نفس المجالات، مما يؤثر على قدرتها على الحصول على الموارد والتمويل.

حالة عملية (التحليل الرباعي لمؤسسة الأورمان بجمهورية مصر العربية) SWOT analysis for Al-Orman association

التهديدات Threats

التغيرات المناخية: قد تتأثر مشاريع التنمية الزراعية التي تنفذها مؤسسة الأورمان بالتغيرات المناخية والجفاف والفيضانات والأمراض النباتية.

قوانين وتشريعات جديدة: قد تفرض الحكومة قوانين وتشريعات جديدة تؤثر على عمل المؤسسة أو تحد من قدرتها على الحصول على التمويل.

يمكن استخدام هذا التحليل الرباعي كنقطة انطلاق لتطوير استراتيجيات مؤسسة الأورمان وتحديد الاتجاهات المستقبلية.



المحاضرة الثالثة

كيفية إدارة وتنمية موارد الجمعيات والمؤسسات

سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

1- عملية جمع التبرعات

2- لماذا تنمية موارد المنظمة مهمة؟

3- تحديد فئات المتبرعين Buyer Persona

4- ماذا تعني خريطة التعاطف Empathy Map؟

5- ماذا تعني خريطة رحلة المتبرع Donor Journey Map؟

جمع التبرعات Fundraising



هي عملية البحث عن المساهمات المالية والتطوعية وجمعها من خلال إشراك الأفراد أو الشركات أو المؤسسات الخيرية أو الجهات الحكومية.



أهمية تنمية موارد المؤسسات و الجمعيات

Importance of fundraising for nonprofit organizations

- تغيير مستقبل الأعمال الخيرية للأفضل.
- زيادة قيمة المنظمة.
- إنشاء علاقات طويلة الأمد بالمتبرعين.
- تحقيق الرسالة.
- تحقيق الأهداف.
- تحقيق الرؤية.
- تحقيق الاستدامة.

تحديد فئات المتبرعين

Buyer Persona

تعريفها:

هي تمثيلات شبه خيالية للمتبرعين المثاليين بناء على البيانات والأبحاث.

أهميتها:

التركيز على الخدمات المقدمة لتناسب احتياجات المتبرعين المستهدفين.

Buyer Persona



Demographics



Professional status



Psychographics



Pain points
and challenges



Influences and
information sources



Purchasing process

الخصائص الديموجرافية

Demographics

- مستوى الدخل (بما في ذلك الدخل السنوي).
- العمر / الجنس.
- الموقع (حضري / ضواحي أو مدينة / بلد فعلي).
- الحالة العائلية.
- مستوى التعليم (مهم بشكل خاص لفرق تسويق المحتوى).

الوضع المهني

Professional status

- المسمى الوظيفي
- المستوى الإداري (مدير، محترف، متخصص، إلخ.)
- الصناعة

الخصائص النفسية Psychographics

- الأهداف المهنية / الشخصية
- المعتقدات والقيم (على سبيل المثال بالنسبة للشركات الأمريكية، قد يكون من المهم معرفة ما إذا كانت شخصية المشتري الخاصة بها ديمقراطية أو جمهورية، متدينة أم لا، محافظة أو ليبرالية، إلخ).

نقاط الألم والتحديات

Pain points and challenges

- أكبر الصراعات ونقاط الألم.
- العقبات التي تحول دون التغلب على التحديات التي يواجهونها.
- مخاوف غير عقلانية / عقلانية.

مصادر المعلومات والتأثير

Influences and information sources

- المدونات والكتب والموسيقى والقنوات التلفزيونية والشبكات الاجتماعية والمواقع الإلكترونية المفضلة.
- الوسائط المفضلة (الرقمية والمطبوعة).
- المؤثرون وقادة الفكر الذين يثقون بهم ويتطلعون إليهم.
- الأحداث والمؤتمرات المفضلة (عبر الإنترنت أو دون الاتصال بالإنترنت).

عملية الشراء

Purchasing process

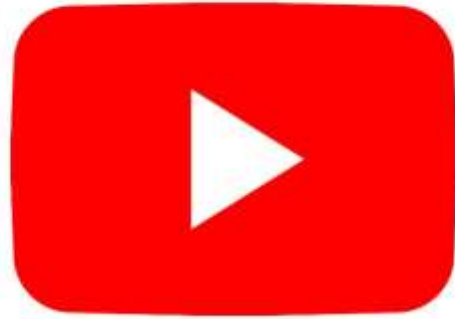
- دور الشخصية في عملية اتخاذ قرار الشراء.
- دورة العمر المحتملة (كم مرة يشترون المنتج أو الخدمة؟)
- ما الذي يمنعهم من الشراء؟
- ما الذي يحفزهم للشراء؟

خريطة التعاطف Empathy Map

- خريطة التعاطف هي صورة مرئية بسيطة وسهلة الفهم تركز على الوصول إلى المعرفة الخاصة بسلوكيات العميل ومواقفه ومعرفة انطباعاته.
- يتم تنفيذها من خلال إجراء حوار مع المتبرع لفهم كيف يفكر وتكوين رؤية أعمق حول احتياجاته.
- خريطة التعاطف هي أداة تفكير تصميمية تستخدم لإنشاء صورة عاطفية للعميل / المتبرع.
- تساعد في:
 - الاتصال العاطفي مع عملائك أو المتبرعين.
 - فهم أفضل لعقلية المانح.



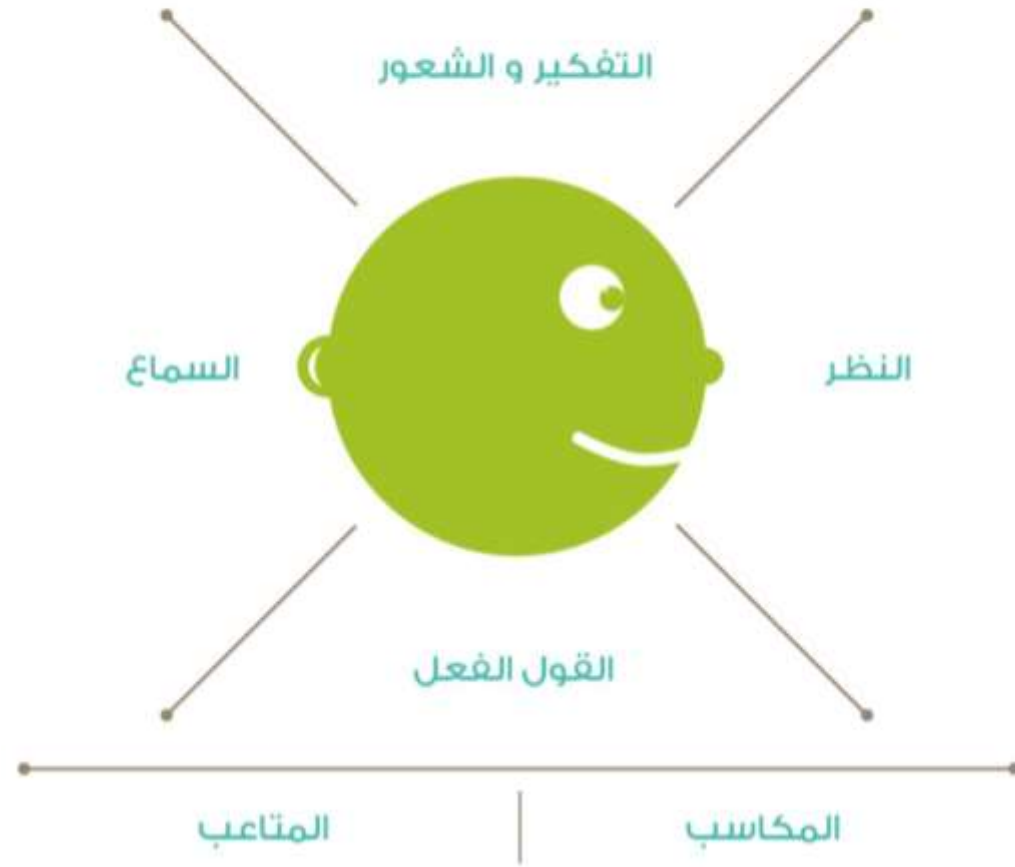
<https://www.youtube.com/watch?v=5z-4xysn3BE>



جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس



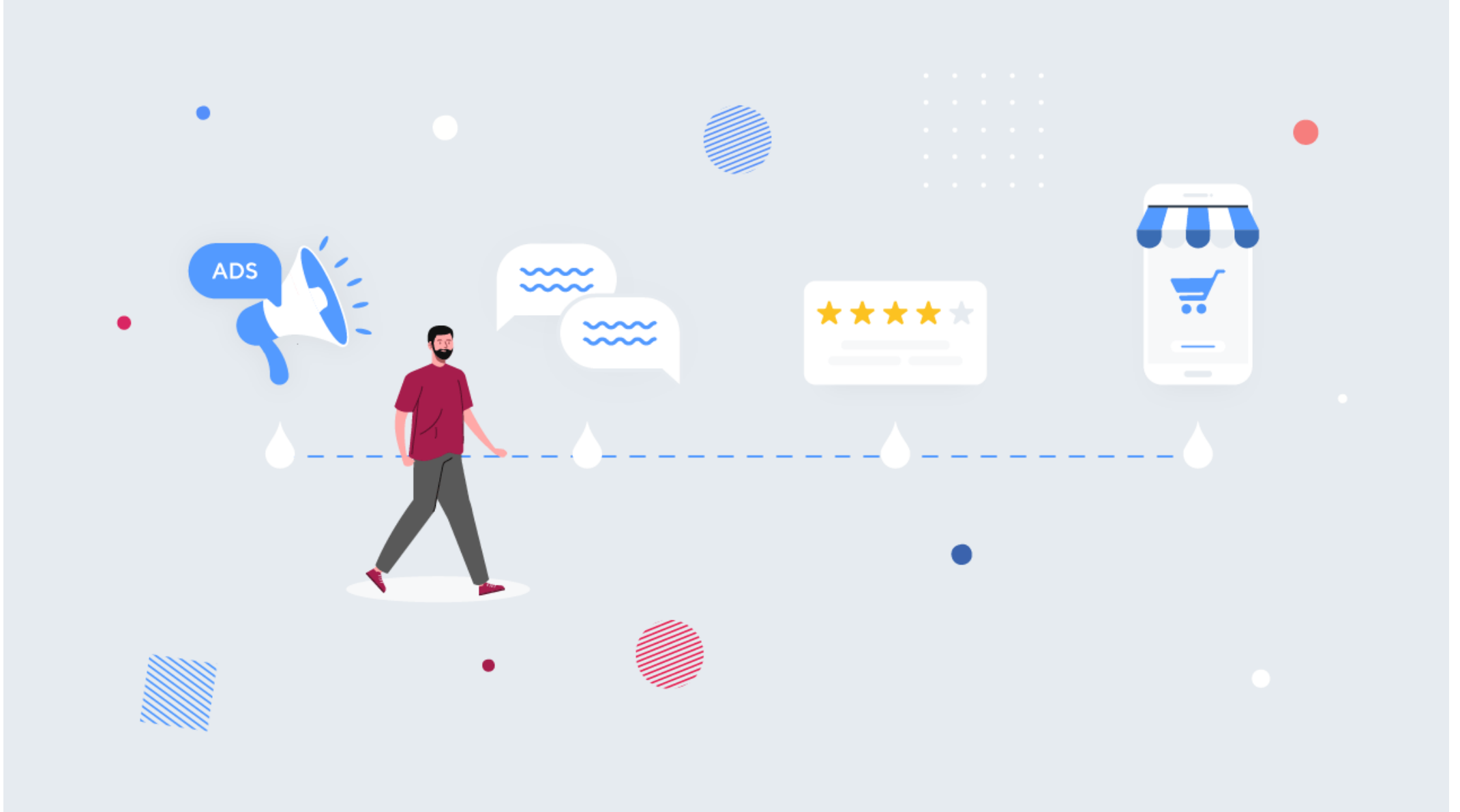
خريطة التعاطف



خريطة رحلة المتبرع

Donor Journey Map

خريطة رحلة العميل تساعد في إجراء التحسينات اللازمة على كل خطوة في المؤسسة وتهدف إلى تحسين الخدمات المقدمة واكتساب رضا العملاء.



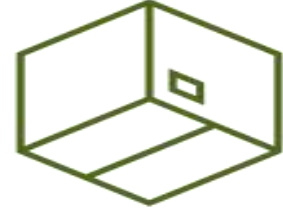
خريطة جمع التبرعات FUNDRAISING MAP



- تحليل ما بعد المكالمة
- تحليل
- تقرير
- متابعة
- ردود الفعل



- المكالمة أو المقابلة



- التخطيط قبل المكالمة
- جمع البيانات
- تحليل
- إنشاء قائمة



المحاضرة الرابعة استدامة الجمعيات والمؤسسات

سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

1- نموذج AIDA MODEL

2- ما هي أنواع شخصيات المتبرعين وكيفية التعامل معها؟

3- أنواع الأسئلة

4- هل يتم استخدام كلمات معينة لجذب المتبرع للتبرع؟

AIDA MODEL

Attention

What is it?

Interest

I like it.

Desire

I want it.

Action

I'm getting it.





شخصية المتبرعين

Donors personality

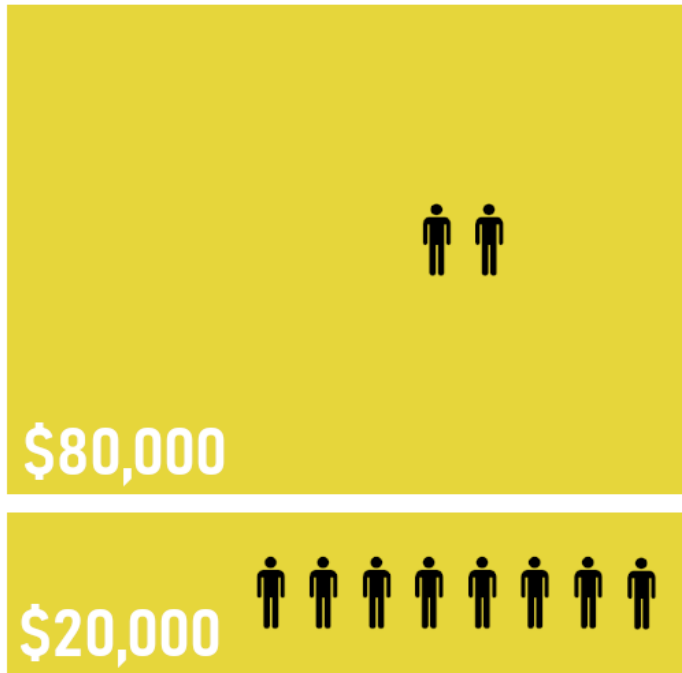
المتبرع التحليلي



المتبرع العاطفي



مبدأ باريتو PARETO PRINCIPLE



ينطبق مبدأ باريتو على جمع الأموال: 20% من المانحين يساهمون بنسبة 80% من الإجمالي !!

أنواع الأسئلة Types of Questions

- سؤال له إجابة مفتوحة Open ended question
مثل: ما رأيك؟ كيف؟ لماذا؟ ماذا؟
- سؤال له إجابة مغلقة Closed ended question
مثل: هل؟ من؟ متى؟ أين؟
- سؤال اختياري (سؤال جس النبض) Probing question

Types of Interviewing Questions

**Open-ended
questions**

**Close-ended
questions**

**Probing
questions**

الكلمة السرية! The Secret Word!



هي كلمات طلب المساعدة، فالبشر بطبعهم يحبون المساعدة، مثل:

- ساعدنا من فضلك
- نحتاج دعمك

An Objection Is Not A Rejection,
It Is Simply Request For More Information!

الاعتراض لا يعتبر رفضاً، بل على العكس يعتبر وسيلة لطلب المزيد من المعلومات
عن الموضوع!



جميع الحقوق محفوظة – إعمل بزنس

شكراً لكم