الدورة الخامسة 5

نشرة جائزة الأمير فيصل بن بندر بن عبدالعزيز للتميز والإبداع العدد 18-يوليو 2026



كيف يصنع التمكين المؤسسي أثرًا مستـدامًا في القطاع غير الربحي؟

التميـز في القطـاع غير الربحـي هو منهجيـة مؤسسيـة تقـوم على بنـاء القـدرات، وتطـوير رأس المـال البشري، وابتكار حـلول تحقق اثرًا مستدامًا وملمـوسًا للمستفيدين

الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) ... رحلة من التميز

فـي تجـربة جمعيـة إنسـان لرعايـة الأيتـام، لا تبـدو رحلـة التميـز المؤسـسي مسـاراً منفـصلاً عن رسالتهـا الاجتماعية، بل وسيلة لتحويل الرعاية إلى تمكين، والجهـد إلى نتيجة، والموارد إلى أثر مستدام. أرست الجمعيـة خـلال الفتـرة 2022–2025 دعائـم منظـومة متكاملـة تجمـع بيـن الانتشـار الجغـرافي، وشمـول الخدمـات، والحوكمة، والتقنية، وتنمية الموارد، والاستماع إلى كافة أصحاب المصلحة

التحدي الذي واجهته الجمعية

كان التحـدي الأكبر أمـام جمعيـة إنسـان إدارة النمـو المتسـارع في أعداد المستفيدين والفروع والشركاء، مـع المحافظـة على جودة الخدمة وكرامة المستفيد، وتحويل الرعاية من دعم آني إلى رحلة تمكين تنتهي بالتعليم، والتأهيـل، والعمـل، والاستقـلال، في عـام 2025، قدمـت الجمعية خدماتها لنحو 35.6ألف مستفيد عبر 23 فرعًا، بزيـادة تقارب 16% عن العام السابق. ومع هذا النمو، لم يعد التحدي يقتصر على التوسع في الخدمات، بل شمل توحيـد جودة الخـدمة بين الفروع، ودقة تحديد الأولويات، وسرعة الاستجابة، وربط المبادرات بنتائج قابلة للقياس.

المنهجية التي تبنتها الجمعية

انطلقـت المنهجيـة من القيـادة، عـبر تحويل قيم العـدالة، والتمـيز، والنزاهة، والعمل بروح الفريق إلى ممارسـات مؤسسية، من خلال برامج ومبادرات متعـددة، من أبرزها "ميـثاق إنسان الأخلاقي"، كما طـورت خارطـة المعنيـين خلال عامي 2023 و2024 لتشمـل تصنيفـات أثر دقة للمستفيدين، والشركاء والمتبرعين، والعاملين، والجهات الإشرافية.

وعلى المستوى الاستراتيجي

تبّنت الجمعيـة منهجيـة تبـدأ بتحـديد احتيـاجـات المستفيـدين وتحليـل البيئـة الداخليـة والخارجية، مـرورًا بتحليـل المعنيين والمقارنات المعيارية، ثم ربط الأهداف بالمؤشرات والمبادرات والموارد. كما استـخدمت أدوات مثل SWOT وPESTLE، إلى جـانب عـدد مـن الأنظمـة والمنصـات لمتابعـة الأداء الاستراتيجي والمبادرات بصورة دورية.

وفي الموارد البشرية

طـوّرت الجمعيـة الهيكـل التنظيمـي والأوصـاف الوظيفيـة ومسـارات العمـل وربطتـها بالأهـداف الاستراتيجية وتقييم الأداء.

وفي التطوع

أنشـأت الجمعيـة دليلاً وإجـراءات واضحـة وربـطت فـرص الإدارات والفـروع بالمنصـة الوطنيـة للعمل التطوعي.

أما في العمليات

فاعتمـدت الجمعيـة ISO 9001 لتوثيـق العمليـات وتحسينـها، وISO 10002 لمعالجـة الشكـاوى، وربطـت نظـام إدارة علاقـات العملاء CRM بخدمة المحادثـة الآليـة، وأتاحـت الخدمـات والتبـرعات إلكترونيـاً. ووثقت 20 عملية رئيسية ومساندة في 2024، وطبقـت التدقيـق الداخـلي بوصـفه أداة للتحسين.

وفي خدمة قياس رضا المستفيد

بعد انتهاء الخدمة، جعلت "صوت المستفيد" مدخلاً لتصميمهـا. باستحـداث الفئـة " ك " بنـاءً عـلى الدراسـات الميدانيـة ضمن تصنيـف المستفيـدين، بتـطوير لائـحة البرامـج، وإتاحة الخدمات إلكترونياً، ووضـع مدة مستهدفة لا تتجاوز ثلاثة أيام لتقديم الخدمـة وفـق شـروط كـل خدمـة. وبهـذا انتقـل القيـاس من سـؤال الرضـا العـام إلى تحليل نقاط الرحلة التي تحتاج إلى تبسيط.

وتتفق هذه التجربة مع ما نُشرته (Stanford Social Innovation Review (SSIR، الذي يُشـير إلـى أن الاستثمار فـي بنـاء القـدرات المؤسسية يُعـد أحد العوامـل الداعمـة لاستـدامة الأثـر وتحسـين أداء المنظمات.

نقطـة تأمـل

بعـد هـذه التجربـة، ما الممارسـة المؤسسيـة التـي تـرى أن مؤسستك بحاجة إلى تطـويرها لتعـزيز استدامة أثرها؟