



# ديوانية جسور الرمضانية

اللقاء الثاني بعنوان

ادارة وقياس الأداء والتأثير الاجتماعي

## . إدارة الأداء

- تتضمن إدارة الأداء في القطاع غير الربحي تحديد الأهداف ووضع الاستراتيجيات وتنفيذ العمليات لضمان عمل المنظمة وموظفيها بفاعلية وكفاءة نحو تحقيق تلك الأهداف.

- يركز على مراقبة وتقييم الأداء الفردي والتنظيمي ، وتوفير التغذية الراجعة والتدريب والتطوير ، وإجراء التعديلات حسب الحاجة لتحسين الأداء والنتائج.

- تتضمن إدارة الأداء عادة أنشطة مثل تحديد أهداف واضحة ، ومراقبة التقدم ، وإجراء مراجعات الأداء ، وتقديم الملاحظات ، والاعتراف بالإنجازات ومكافأتها.

- يتضمن قياس التأثير في القطاع غير الربحي تقييم مدى تحقيق أنشطة وبرامج المنظمة للنتائج المرجوة منها وإحداث فرق في حياة المستفيدين أو في المجتمع.
- يتجاوز مجرد تتبع المخرجات أو الأنشطة لتقييم التغيرات الاجتماعية أو البيئية أو الاقتصادية الأوسع التي تنتج عن عمل المنظمة.
- غالبا ما يتطلب قياس التأثير استخدام مقاييس ومؤشرات ومنهجيات تقييم محددة لتحديد وتحليل النتائج والآثار طويلة المدى لتدخلات المنظمة.
- يساعد قياس التأثير المنظمات غير الربحية على إثبات المساءلة أمام أصحاب المصلحة ، واتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تخصيص الموارد ، وتحسين فعالية برامجها وخدماتها.

# أفضل الممارسات لإدارة الأداء في المنظمات غير الربحية

تسلط القائمة التالية الضوء على أفضل ٥ ممارسات لإدارة الأداء داخل المنظمات غير الربحية. تناقش هذه القائمة المنظمات غير الربحية بعبارات عامة ، ولكن من المهم ملاحظة أنه لا يتم تنظيم جميع المنظمات غير الربحية بنفس الطريقة..

# أفضل الممارسات لإدارة الأداء في المنظمات غير الربحية

1- موائمة الأهداف مع الرسالة والمهمة.  
في حين أن المهمة والرسالة يجب أن تكون القلب وراء كل منظمة ، إلا أن هذا ينطبق بشكل أكبر على المنظمات غير الربحية حيث تعتمد المجتمعات المتلقية عليها لتحقيق الغرض منها.

# أفضل الممارسات لإدارة الأداء في المنظمات غير الربحية

## ٢. قياس السلوكيات والأداء في مكان العمل

تجد العديد من المنظمات غير الربحية نفسها تكافح من أجل إبلاغ أصحاب المصلحة بالنتائج المحددة والتأثير الذي حققوه خلال إطار زمني محدد. وتميل فعالية الموظفين إلى أن تقاس بنتائج مثل حجم التبرعات ، وأرقام المتطوعين ، والتكاليف الداخلية ، وما إلى ذلك. في حين غالباً ما تهمل لقياس السلوكيات المعروضة داخل الفريق. إن توضيح الأرقام المثيرة للإعجاب هو ما يجلب المزيد من التبرعات ..



# أفضل الممارسات لإدارة الأداء في المنظمات غير الربحية

## ٣. إعطاء الأولوية لمشاركة الموظفين

تميل الفرق الأصغر حجماً إلى تجربة معدلات أعلى من الإرهاق. يتعرض الموظفون غير الربحيين بشكل خاص لخطر إنفاق الكثير من الإنصاف العاطفي بسبب الطبيعة الضعيفة والاحتياجات العالية للمجموعات التي يخدمونها. الاستثمار في وقياس مشاركتهم ورضاهم بشكل متكرر سيساعد على التخفيف من معدل دوران مرتفع.

# أفضل الممارسات لإدارة الأداء في المنظمات غير الربحية

## ٤- احتضان إدارة الأداء المستمر

لطالما ثبت أن التغذية الراجعة المستمرة هي نهج أفضل لإدارة الأداء من الاعتماد فقط على مراجعة الأداء السنوية. عندما يكون التقييم السنوي أو نصف السنوي هو مجرد تقارير الأداء الرسمية الوحيدة التي تحدث طوال العام، تكون المراجعات أطول وأكثر صعوبة وأقل فاعلية في إحداث التغيير.

## أفضل الممارسات لإدارة الأداء في المنظمات غير الربحية

٥. استخدم البرامج التقنية والحديثة :

ممارسات إدارة الأداء اليدوية القديمة مرهقة وغير فعالة. جميع المنظمات لديها احتياجات محددة عندما يتعلق الأمر ببرامج إدارة الأداء ولكن المنظمات غير الربحية على وجه الخصوص لديها مجموعة فريدة من المتطلبات. نشير هنا إلى بعض مميزاتنا :

\* قليلة التكلفة - ليس سرا أن المنظمات غير الربحية لديها ميزانيات محددة.  
\* إمكانية الوصول إلى البيانات والإبلاغ-تعد مشاركة البيانات ذات الصلة مع أصحاب المصلحة والمجتمع ككل أولوية قصوى للمنظمات غير الربحية.  
\* فعال وسهل-

## نصائح مهمة في إدارة الأداء في المنظمات غير الربحية

- الاستفادة من إدارة الأداء في الوقت الحقيقي.
- التركيز على مؤشرات الأداء الرئيسية
- اجعل مشاركة الموظفين أولوية
- التواصل مع المنظمات غير الربحية الأخرى
- نهج إدارة المشاريع
- تشجيع رصد ردود الفعل - ٣٦٠ درجة
- التعبير عن الامتنان للمتطوعين الخاص بك

## لماذا قياس الأداء ؟ و لماذا نحاول تقييم التأثير؟

هناك ثلاثة أسباب وجيهة. لذلك :

الأول هو أنه إذا قمت بقياس التأثير جيدا ، فيمكن أن يجعل منظمتك تعمل بشكل أكثر فاعلية. كيف يمكنك تحسين الأداء إذا كنت لا تعرف جيدا كيف كنت تفعل؟ تحتاج إلى معرفة ما إذا كانت المنظمة تصعد أم تهبط

ثانيا يمكن قياس الأداء لأن الجمهور خارج المنظمة يريد أن يعرف، هل حققت النتائج المرجوة هل أنت فعال؟

ثالثا: أن قياس الأداء هو لحظة تمكنك من الحصول على الكثير من الوضوح حول ما الذي كنت تحاول تحقيقه ؟. وهل حققته؟

## قياس الأداء والتأثير

خلال السنوات الأخيرة، انتشر مفهوم قياس الأثر الاجتماعي بشكل كبير وازداد عليه الطلب من قبل المؤسسات والمنظمات لتوفير مزيدٍ من المعلومات حول أثرها الاجتماعي والبيئي، حيث ازدادت الضغوطات مع تفاقم مظاهر الاحتباس الحراري وما ينجم عنها من كوارث تنذر الإنسان بوجوب السعي لإيجاد مجتمعات صديقة للبيئة.

وبالنسبة للمؤسسات المجتمعية، فقد جلبت هذه التطورات فرصاً كبيرة لها تساعدُها على قياس أثرها بشكل أكثر فعالية، ولكن ونظراً للافتقار للإجراءات الموحدة بين المعنيين، وقلة التنسيق مع الجهات الحكومية غالباً، تكون مهمتها أكثر صعوبة ومعقدة في كثير من الأحيان .

ويعتمد قياس الأداء والتأثير في جوهره على جمع معلومات مهمة حول أنشطة المؤسسة، وربط هذه الأنشطة بالتغيير الذي أحدثته في حياة الناس والبيئة خلال فترة زمنية معينة، وفقاً لأربعة أبعاد رئيسية:

- رؤية المؤسسة.
- أصحاب المصلحة (الممولون، المتبرعون، السلطات المحلية، والجمهور).
- المستفيدون.
- القطاع.

# قياس الأداء والتأثير في ٧ خطوات

ما هو التأثير الاجتماعي؟

يرتبط التأثير الاجتماعي بالتغيرات الإيجابية طويلة المدى للأفراد والمجتمعات والمجتمع ككل ، والتي تنتج عن الأنشطة أو الخدمات التي تقدمها منظمات قطاع التنمية.

# قياس الأداء والتأثير

ما هو التأثير الاجتماعي؟

يرتبط التأثير الاجتماعي بالتغيرات الإيجابية طويلة المدى للأفراد والمجتمعات والمجتمع ككل ، والتي تنتج عن الأنشطة أو الخدمات التي تقدمها منظمات قطاع التنمية.

## قياس الأداء والتأثير

لماذا قياس التأثير الاجتماعي؟  
هناك العديد من الأسباب لقياس التأثير الاجتماعي ، نحدد خمسة من الأسباب الرئيسية أدناه:

١. يمكنك أن يقدم تقريراً إلى المانحين في الوقت المحدد مع تقارير الجودة (المساءلة)
٢. يمكنك استخدام قوة قياس التأثير والنتائج لجذب ممولين جدد (جمع التبرعات)
٣. يمكنك استخدام النتائج من قياس التأثير الخاص بك لتحسين أنشطتك ، مما يؤدي إلى نتائج أفضل للمشاركين (التعلم والتحسين)
٤. لديك بيانات/قصص قوية لاستخدامها للترويج لمنظمتك (التسويق والاتصالات)
٥. يمكنك استخدام النتائج من قياس التأثير الخاص بك لمشاركتها مع المنظمات الأخرى في القطاع (التعاون)

# قياس الأداء والتأثير

هناك ثلاث خيارات شائعة لقياس التأثير الاجتماعي يمكنك من خلالها قياس التأثير الاجتماعي التي يمكن استخدامها بمفردها أو معا:

## الرصد Monitoring

التقييم المنهجي والمستمر لتقدم مرحلة من العمل مع مرور الوقت ، والذي يتحقق من أن الأمور 'تسير على التخطيط' وتمكن من إجراء التعديلات في الوقت المناسب ، وهو جزء لا يتجزأ من الإدارة اليومية.

## التقييم Evaluation

تكمل التقييمات أنشطة الرصد الجارية بتوفير تقييمات أكثر تعمقا وموضوعية لأهمية البرامج وكفاءتها وفعاليتها وتأثيرها واستدامتها في وقت معين.

## البحوث Research

عملية تحقيق منهجية تستخدم لزيادة أو مراجعة المعرفة الحالية من خلال اكتشاف حقائق جديدة ، وهي مقسمة إلى فئتين عامتين ؛ (١) البحث الأساسي هو البحث الذي يهدف إلى زيادة المعرفة العلمية ، و (٢) البحث التطبيقي هو جهد يهدف إلى استخدام البحث الأساسي لحل المشكلات أو تطوير عمليات أو منتجات أو تقنيات جديدة.

## قياس الأداء والتأثير في ٧ خطوات

- ١: حدد نهجك العام لقياس التأثير الاجتماعي من خلال تطوير رؤية ، وتحديد كيفية قياس التأثير الاجتماعي (سواء لاستخدام المراقبة والتقييم و/أو البحث) ومن الذي يجب إشراكه.
- ٢: حدد ما يجب قياسه من خلال استكشاف رسم خرائط برامجك باستخدام نظرية البرنامج وكيفية تحديد أولويات أسئلة التعلم واستخدامها .
- ٣: حدد وضع المؤشرات التي من شأنها تحديد ما قد يحدث نتيجة لتشغيل الأنشطة الخاصة بك وإلى أي مدى ستصل تلك الأنشطة.
- ٤: خطط لجمع البيانات الخاصة بك عن طريق تحديد طريقة جمع البيانات الصحيحة ، واتباع نهج الجودة لأخذ العينات ووضع اللمسات الأخيرة على إطار عمل المؤشر الخاص بك
- ٥: تطوير أدوات جمع البيانات لجمع بيانات عالية الجودة
- ٦: قم بجمع وإدارة البيانات الخاصة بك من خلال نشر أدوات جمع البيانات بشكل فعال ، وضمان أن البيانات التي تجمعها عالية الجودة وآمنة
- ٧: استخدم البيانات التي تجمعها: قم بتحليل بياناتك والتعلم منها بشكل فعال لتحسين تقديم أنشطتك وجمع التبرعات والمساءلة الخاصة بك إلى أصحاب المصلحة.

# قياس الأداء والتأثير في ٧ خطوات

ما هو التأثير الاجتماعي؟

يرتبط التأثير الاجتماعي بالتغيرات الإيجابية طويلة المدى للأفراد والمجتمعات والمجتمع ككل ، والتي تنتج عن الأنشطة أو الخدمات التي تقدمها منظمات قطاع التنمية.

# قياس الأداء والتأثير في ٧ خطوات

ما هو التأثير الاجتماعي؟

يرتبط التأثير الاجتماعي بالتغيرات الإيجابية طويلة المدى للأفراد والمجتمعات والمجتمع ككل ، والتي تنتج عن الأنشطة أو الخدمات التي تقدمها منظمات قطاع التنمية.

# قياس الأداء والتأثير

في قياس الأداء والتأثير لابد من أن نفرق بين الهدف والمستهدف

التفريق بين الهدف والمستهدف:

الهدف/ الأهداف: objects هو الغرض أو الغاية، ويمثل الفرق الذي تسعى المؤسسة لتحقيقه على المستوى الاجتماعي أو البيئي وغالباً يرتبط بالنتائج outcomes.

المستهدف: targets هو ناتج مقصود عن أنشطة المنظمة، وغالباً ما يكون كمياً حيث يرتبط بالمرجات ويعبر عنه كقيمة يجب تحقيقها مع انتهاء النشاط.

