



# دراسة واقف التقنية

في الجمعيات الأهلية  
في المملكة العربية السعودية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



امتداداً و استكمالاً للجهود في قياس  
واقع التقنية في القطاع غير الربحي  
لعام 2016 ك أول دراسة مسحية بلغة  
الأرقام على مستوى الجمعيات الأهلية  
في المملكة العربية السعودية

# خطوات عملية نحو التحول الرقمي



ركز على جودة  
البيانات



أشمل الجميع  
في مراحل العمل



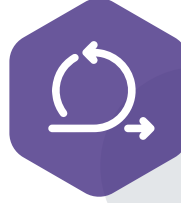
اتخذ تدابير  
أمنية قوية



ضع رؤية  
واضحة واسعى  
لتحقيقها



افعل الشيء  
الصحيح دائماً  
وركز على الغايات



تبنى الأطر  
المرنة في العمل  
مثل (الأجايل)



شارك تجاربك  
المعرفية وخبراتك  
مع الجهات المماثلة



مؤل مشاريعك  
بشكل جيد واجعل  
الفشل في اعتبارك



لا تتوقف  
بل عملية التطوير  
مستمرة



استقطب  
أفضل الكفاءات  
والمستشارين



[المصدر](#)

## مقدمة

تتزايد أهمية التحول الرقمي والابتكار في جميع القطاعات بما في ذلك القطاع غير الربحي، حيث يساعد التحول الرقمي على تعزيز الفاعلية وتحقيق التميز والارتقاء بمستوى الخدمات الاجتماعية.

أخذت شركة التحول التقني دورًا حيويًا في دعم وتطوير القطاع غير الربحي رقمياً، وذلك من خلال قياس الواقع الرقمي للمنظمات غير الربحية ومعرفة الفجوات وتقديم الحلول والخدمات التي تمكن القطاع من تحقيق أهدافه وتعظيم أثره.

تعتبر هذه الدراسة مصدرًا قيمًا لأصحاب المصلحة في الجمعيات الأهلية، حيث توفر تحليلاً شاملاً للواقع الرقمي وعرض نقاط القوة والضعف والفرص الواعدة. كما تعد هذه الدراسة أحد المراجع أثناء التخطيط واتخاذ القرارات في تنفيذ المشاريع وتطوير الحلول لتحسين أداء المنظمات.

علاوة على ذلك، تساعد هذه الدراسة في تعزيز التعاون والشراكات بين القطاع غير الربحي والشركات التقنية والجهات المشرعة وذات العلاقة.

كما تُعرج الدراسة على أبرز الفرص للتبادل والتعاون في مجال البيانات والخدمات الرقمية، مما يسهم في تطوير الحلول المستدامة لتعزيز اتخاذ القرارات وضمان تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتعزيز النمو في التنمية المجتمعية.

كما لا ننسى شكر مجلس الجمعيات الأهلية على دعمهم وتمكينهم للوصول لأكبر عدد ممكن من الجمعيات والشكر موصول لكل الجمعيات المشاركة في هذه الدراسة فلهم منا جزيل الشكر والعرفان ونسأل من الله أن يروى جهودهم في القريب العاجل من مشاريع ومبادرات تقنية تخدم المنظمات ومنسوبيها.

شركة تقنية متخصصة في رقمنة  
القطاع غير الربحي، تسعى لابتكار  
حلول ونماذج الأعمال الرقمية وإثراء  
المعرفة؛ لتحقيق أهداف القطاع  
وتعظيم أثره



## إطار الدراسة

- 08 ..... منهجية الدراسة •
- 09 ..... أهمية الدراسة •
- 10 ..... أهداف الدراسة •
- 11 ..... تساؤلات الدراسة •
- 12 ..... أداة جمع البيانات •
- 13 ..... مجتمع الدراسة •
- 13 ..... خصائص عينة الدراسة •

## ملخص الدراسة

14 .....

## نتائج الدراسة

16 .....

- 17 ..... المجال الأول: الاستراتيجية وثقافة المنظمة .... •
- 35 ..... المجال الثاني: العمليات والمشاريع .... •
- 43 ..... المجال الثالث: البنية التحتية التقنية .... •
- 54 ..... المجال الرابع: البيئات .... •
- 69 ..... المجال الخامس: الخدمات والمستفيد .... •

## ملحق: الاستبيان

84 .....

# الفهرس



## منهجية الدراسة

دراسة مسحية تعطي صورة عامة عن مستوى استخدام المنظمات غير الربحية للتقنية تشارك وتساهم في بناء القدرات المؤسسية و توفير الممكنات وتوجيه الاهتمامات.



## تأتي أهمية هذه الدراسة من النقاط التالية:

**1 أولاً:** إن الفجوة بين القطاع الحكومي والقطاع الربحي وغير الربحي معلومة ولا يمكن تجاهلها، وتتفاقم هذه الفجوة إذا نظرت فيما تقوم به المنظمات الربحية من تبني استخدام التقنية لتحسين خدماتها وإرضاء عملائها وزيادة أرباحها. ولا بد أن يعمل القطاع على مواكبة هذا التقدم والتقليل من هذه الفجوة. وهذا لا يمكن أن يتم إلا عن طريق دراسة الواقع التقني الحالي ومحاولة فهمه.

**2 ثانياً:** تعد الدراسة الأولى (استكمالاً للدراسة السابقة هنا) من نوعها التي تتناول تقييم الجانب التقني في المنظمات غير الربحية، وإمكانية توظيف التقنية في خدمة أهداف منظمات القطاع والتحديات التي تحول دون الاستفادة من التقنية.

**3 ثالثاً:** تأتي هذه الدراسة في وقت تتزايد فيه أهمية التقنية في حياة الفرد، ودورها في تحسين مستوى المعيشة. حيث تلعب التقنيات دوراً هاماً في حياتنا اليومية، وتستحوذ على جزء كبير من أوقاتنا. وعلى صعيد المنظمات، تساعد التقنية المنظمات غير الربحية على التعامل مع المتبرعين والمستفيدين والمانحين بشكل أفضل، بل يمكن للمنظمة أن تعمل بكفاءة أكبر من خلال توظيف التقنيات المختلفة لتبسيط الإجراءات وتحسين التواصل والتعاون وإعادة توزيع الموارد بشكل فعال.

**4 رابعاً:** ستكون الدراسة خير عون للمنظمات غير الربحية في المملكة لمعرفة واقعها التقني مقارنة بمثيلاتها من المنظمات، وكيف يمكن أن تقوم المنظمة بعملية التحسين والتطوير لأعمالها باستخدام التقنية للتميز في تقديم أرقى الخدمات لشريحة المستهدفة.

**5 خامساً:** يمكن للمنظمات غير الربحية استخدام نتائج الدراسة كأحد المبررات لطلب دعم تنفيذ مشاريع البنية التقنية حتى تتمكن المنظمة من القيام بأعمالها على أكمل وجه. كما يمكن الاعتماد على نتائج الدراسة لصياغة برامج دعم وطنية لمساعدة القطاع غير الربحي على مواكبة التقدم التقني.

**6 سادساً:** تشمل هذه الدراسة المملكة العربية السعودية كلها، وتمثل جميع أشكال المنظمات غير الربحية فيها. وعليه يمكن القول أنها ممثلة لمجتمع الدراسة. ونأمل أن تكون خير عون لصانعي القرار في المؤسسات الحكومية والمنظمات الداعمة.



## أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي من الدراسة في معرفة واقع التقنية وقياس مستوى استخدامها في الجمعيات الأهلية لتحديد الفجوات وبناء قدرات مؤسسية تقنية متمكنة تسعى لتحقيق أهدافها و تلبيةً لمتطلبات وجود بيئة عمل رقمية تساند القطاع غير الربحي في أداء دوره في التنمية و تحقيقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠ في دعم نمو القطاع غير الربحي وتمكينه من تحقيق أثر أعمق

### وتسعى الدراسة إلى قياس ومعرفة الواقع التقني لعدد من الأهداف الفرعية:

- الثقافة التقنية والاستراتيجيات المتعلقة بها
- العمليات التشغيلية وآلية إدارة المشاريع التقنية
- البنية التحتية التقنية للمنظمات
- استخدام البيانات في المنظمات ومدى الاستفادة منها
- الخدمات وآلية تقديمها للمستخدمين في المنظمات



وحيث إن الهدف الرئيسي من الدراسة هو :

## معرفة واقع التقنية وقياس مستوى استخدامها في الجمعيات الأهلية

تنطلق من هدف الدراسة التساؤلات التالية في خمسة مجالات رئيسية:

- 1 هل يوجد لدى المنظمة خطة استراتيجية تقنية منفصلة عن الخطة الاستراتيجية العامة؟
- 2 هل توفر المنظمة موازنة مالية لتنفيذ الخطة التقنية؟
- 3 هل يوجد لدى المنظمة خطة لبناء وتطوير قدرات المنسوبيين تقنياً؟
- 4 هل يوجد لدى المنظمة برامج و أدوات تقنية تستخدمها في إدارة الأعمال اليومية والروتينية؟
- 5 هل يوجد لدى المنظمة سياسات تقنية مكتوبة ؟
- 6 هل تطبق المنظمة الأتمتة في العمليات والإجراءات التشغيلية؟
- 7 هل تعمل المنظمة على تنصيب حلول وأنظمة تقنية لأمن المعلومات؟
- 8 هل يوجد لدى المنظمة سياسات لكيفية جمع البيانات ومشاركتها وإدارتها واستخدامها؟
- 9 هل تعمل المنظمة على حماية البيانات الهامة والمحافظة عليها؟
- 10 هل تركز المنظمة على البيانات لتستفيد منها في اتخاذ القرارات؟
- 11 هل يوجد لدى المنظمة معايير شاملة لقياس جودة الخدمات الرقمية التي تقدمها للمستخدمين؟
- 12 هل توفر المنظمة قنوات تقديم الخدمات الخاصة بها للمستخدمين؟
- 13 هل تركز المنظمة على دراسة تجربة المستخدم للخدمات الرقمية وقياس رضا المستخدمين؟



## أداة جمع البيانات

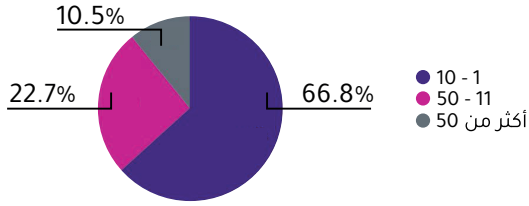
للإجابة على تساؤلات الدراسة تم تصميم استبانة ذات أسئلة موضوعية مغلقة ، وتم جمع البيانات وتحليلها وتحكيمها خلال عام 2023 لتشمل عدد من المختصين والعاملين في الميدان، وقد شملت بنود الاستبانة المجالات التي تعكس تساؤلات الدراسة والتي بلغ عددها خمسة مجالات وهي:

1. الاستراتيجية وثقافة المنظمة 
2. العمليات والمشاريع 
3. البنية التحتية التقنية 
4. البيانات 
5. الخدمات والمستفيد 

## مجتمع و خصائص عينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة والعينة التي تم قياسها في النتائج من جميع أنواع الجمعيات التي يتشكل منها القطاع غير الربحي في جميع مناطق المملكة العربية السعودية والتي يصل عددها إلى 3400 منظمة على اختلاف أحجامها وأنواعها والفئة التي تنتمي إليها وفق تصنيف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي والتي شملت الآتي:

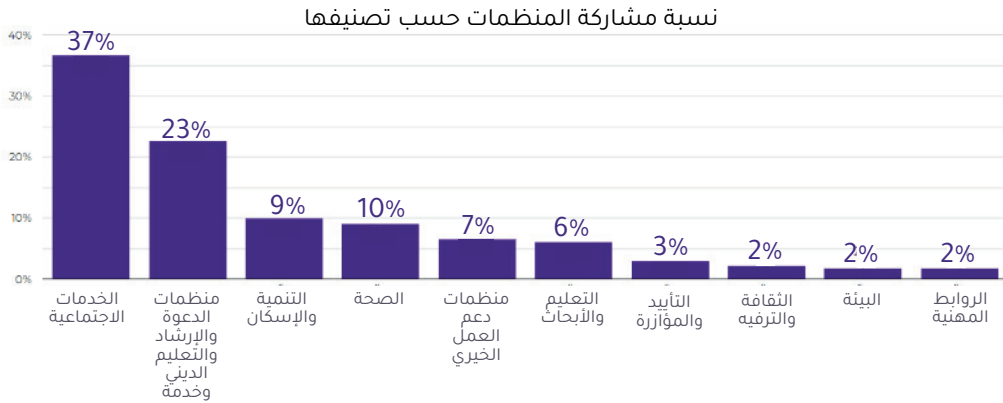
### • حسب حجم المنظمة



- 67% منظمة ناشئة (1-10 موظفين)
- 23% منظمة متوسطة (11-50 موظفين)
- 10% منظمة كبيرة (أكثر من 50 موظف)

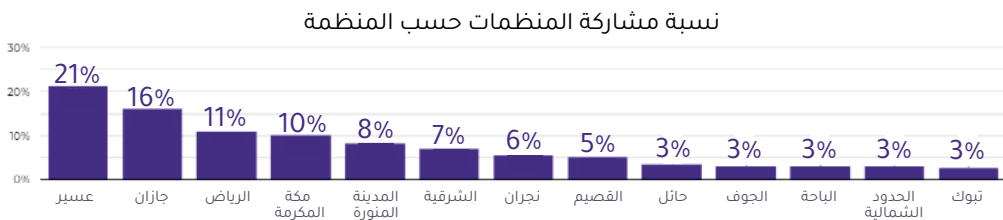
### • حسب تصنيف المنظمة

- 9% التنمية والإسكان
- 37% الخدمات الاجتماعية
- 10% الصحة
- 3% التأيد والمواظرة
- 23% منظمات الدعوة والإرشاد والتعليم الديني وخدمة ضيوف الرحمن
- 2% البيئة
- 6% التعليم والأبحاث
- 7% منظمات دعم العمل الخيري
- 2% الثقافة والترفيه
- 2% الروابط المهنية



### • حسب مناطق المملكة

غطت عينة الدراسة جميع المنظمات في القطاع غير الربحي في جميع مناطق المملكة العربية السعودية بنسب تمثيل مختلفة، الرسم يمثل نسبة مشاركة المنظمات في كل منطقة إدارية



أتاحت هذه الدراسة للمهتمين عدداً من النتائج الهامة المتعلقة بواقع التقنية في المنظمات غير الربحية في المملكة، كان من أبرزها:

**55%**

من الجمعيات الأهلية لا تخصص موازنة مالية لخطط التقنية بينما

**44%**

تخصص موازنة مالية بنسبة ٥% وأقل

**67%**

من الجمعيات الأهلية لا تمتلك خطة استراتيجية تقنية منفصلة عن خطة المنظمة العامة

**أكثر من نصف**

الجمعيات الأهلية ليس لديها خطة تنفيذية للتقنية

**أقل من ربع**

الجمعيات الأهلية غير الربحية في المملكة تستخدم الأنظمة السحابية في إدارة أعمالها اليومية والروتينية

**40%**

من الجمعيات الأهلية تعمل على استقطاب الكفاءات التقنية

**35%**

من الجمعيات الأهلية تعمل على تطوير قدرات منسوبي المنظمات تقنياً عبر خطة تدريبية واضحة

**30%**

من الجمعيات الأهلية تمتلك وحدة لإدارة المشاريع التقنية

**25%**

من الجمعيات الأهلية تستخدم مبادئ أتمتة الأعمال في كل العمليات والإجراءات

**ثلث**

الجمعيات الأهلية غير الربحية في المملكة لديها سياسات تقنية مكتوبة ويتابع تنفيذها

**27%**

من الجمعيات الأهلية تعمل على تطوير نظم إدارة الموارد ERP داخلياً بواسطة فريق العمل

**50%**

من الجمعيات الأهلية تعمل على تطوير معاييرها وسياساتها المتعلقة بإدارة الخدمات التقنية وإدارة البنية التحتية

**12%**

من الجمعيات الأهلية تستخدم برامج وأنظمة لإدارة كل المشاريع

**65%**

من الجمعيات الأهلية تعمل على تنصيب حلول تقنية لأمن المعلومات

**المدينة المنورة  
والباحة**

أعلى نسبة في عدم تنصيب الحلول التقنية لأمن المعلومات

**24%**

من الجمعيات الأهلية تعمل على تطوير موقعها و متجرها الإلكتروني عبر خدمة سحابية



### منطقة القصيم

أعلى نسبة في استخدام الطرق التقليدية كطريقة لجمع بيانات الجمعية الأهلية

**%40**

من الجمعيات الأهلية تستخدم الملفات الإلكترونية مثل اكسل طريقة لجمع بيانات المنظمة

**%32**

من الجمعيات الأهلية لا يوجد لديها شبكة محلية

**%50**

من الجمعيات الأهلية تستفيد في بعض الأحيان من البيانات في اتخاذ القرارات

**%17**

من الجمعيات الأهلية تعمل بشكل دائم على تحليل البيانات وعرضها في لوحة معلومات Dashboard

**%79**

من الجمعيات الأهلية تعمل على حماية البيانات الهامة وتسعى للمحافظة عليها

**%33**

من الجمعيات الأهلية تستخدم قنوات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات للمستفيدين

**%70**

من الجمعيات الأهلية ليس لديها معايير لقياس جودة الخدمات الرقمية ومراقبة توافرها للمستفيد



# تساؤلات ونتايج الدراسة





## المجال الأول :

الاستراتيجية  
وثقافة  
المنظمة



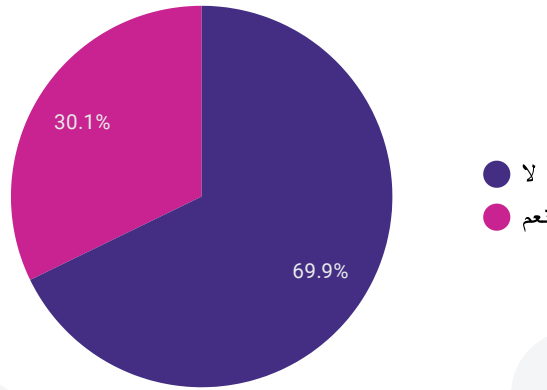
### • السؤال الأول:

هل تمتلك المنظمة خطة استراتيجية للتقنية بشكل منفصل عن الخطة الاستراتيجية العامة؟

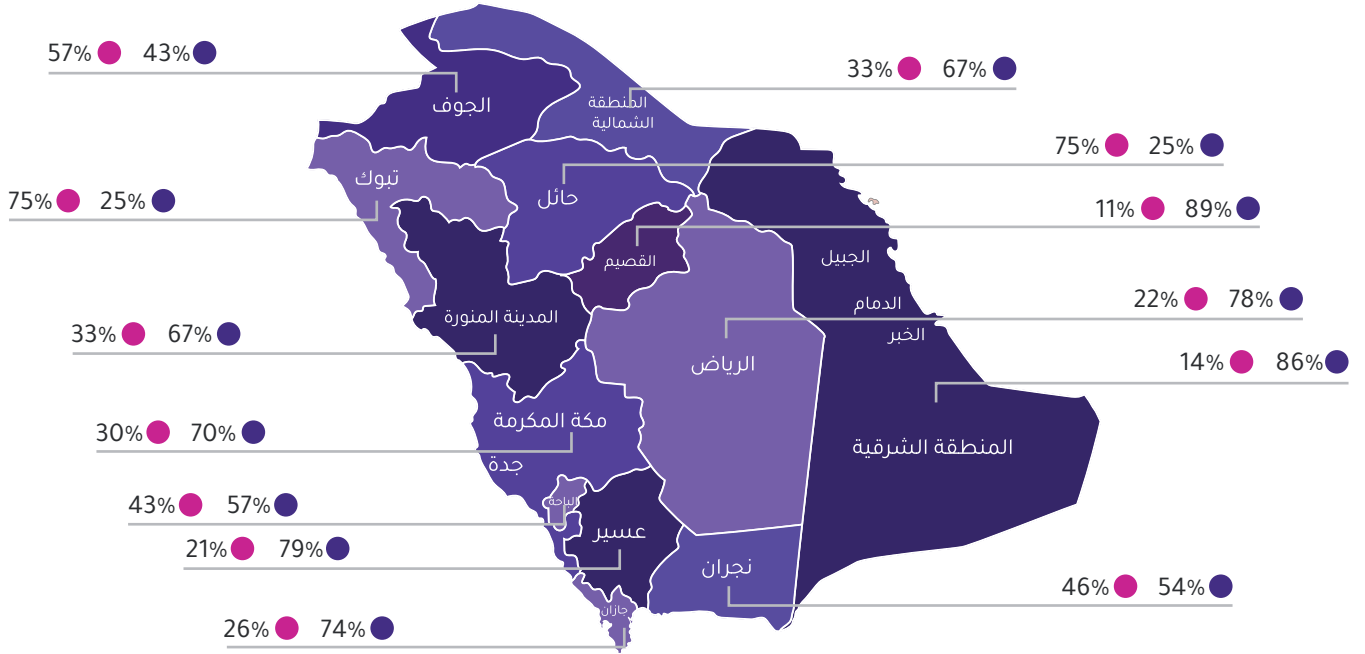
**الهدف:** قياس مدى تمكن المنظمات واستيعابها لأهمية امتلاك خطة استراتيجية للتقنية منفصلة عن الخطة الاستراتيجية العامة

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

أكثر من 69% من المنظمات لا تمتلك خطة استراتيجية تقنية منفصلة عن خطة المنظمة العامة بينما 30% فقط من المنظمات تمتلكه



## النتائج حسب مناطق المملكة:



● لا تمتلك خطة استراتيجية تقنية منفصلة عن الخطة العامة  
● تمتلك خطة استراتيجية تقنية منفصلة عن الخطة العامة

## إضاءة:

مهما كان حجم منطمتك، تحتاج إلى أن تواكب التطورات الحاصلة، لأن التقنية غيرت من طريقة تفكير وسلوك المستخدمين لذا، من الضروري أن تبدأ بالتخطيط التقني لأعمالك لتسريع أسلوب العمل اليومي وخدمة المستخدمين بشكل أفضل وزيادة الكفاءة بهدف تقليل التكاليف وزيادة الانتاجية



للمزيد

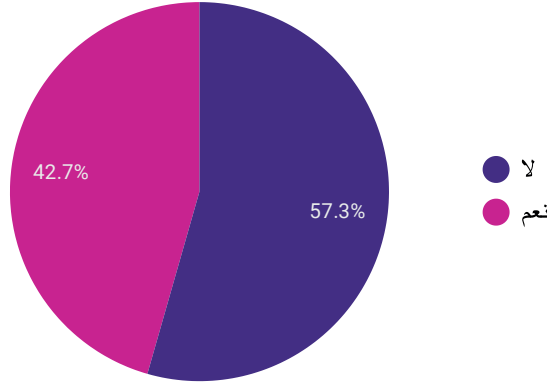
## • السؤال الثاني:

هل تمتلك المنظمة خطة تنفيذية للتقنية؟

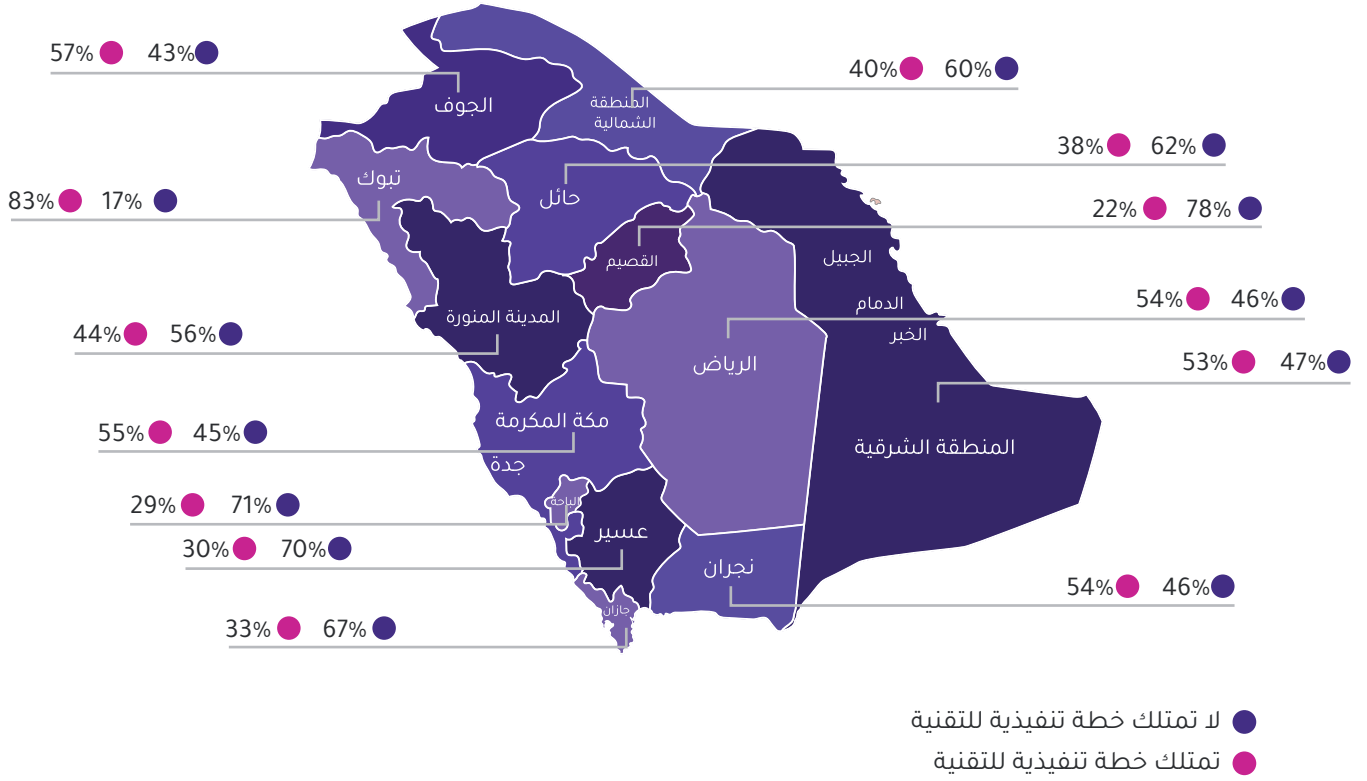
**الهدف:** قياس مدى امتلاك المنظمة خطة تنفيذية للتقنية وفق أفضل الممارسات

**النتائج العامة لعينة الدراسة:**

أكثر من 57% من المنظمات لا تمتلك خطة تنفيذية للتقنية، بينما 43% تمتلكها.



## النتائج حسب مناطق المملكة:



## إضاءة:

استراتيجية المنظمة تمثل هويتها وتحدد موقعها في مجال الصناعة، لذا فإن فعالية الاستراتيجية للوصول بالمنظمة إلى أهدافها يتطلب جهد و رشاقة في البناء والتخطيط والإدارة والتنفيذ من وبيبنار Strategic Agility رشاقة الاستراتيجية



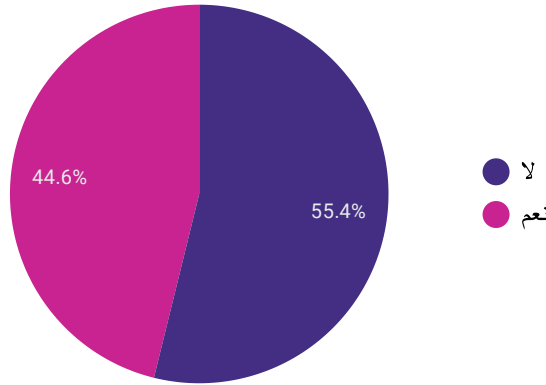
للمزيد

### السؤال الثالث:

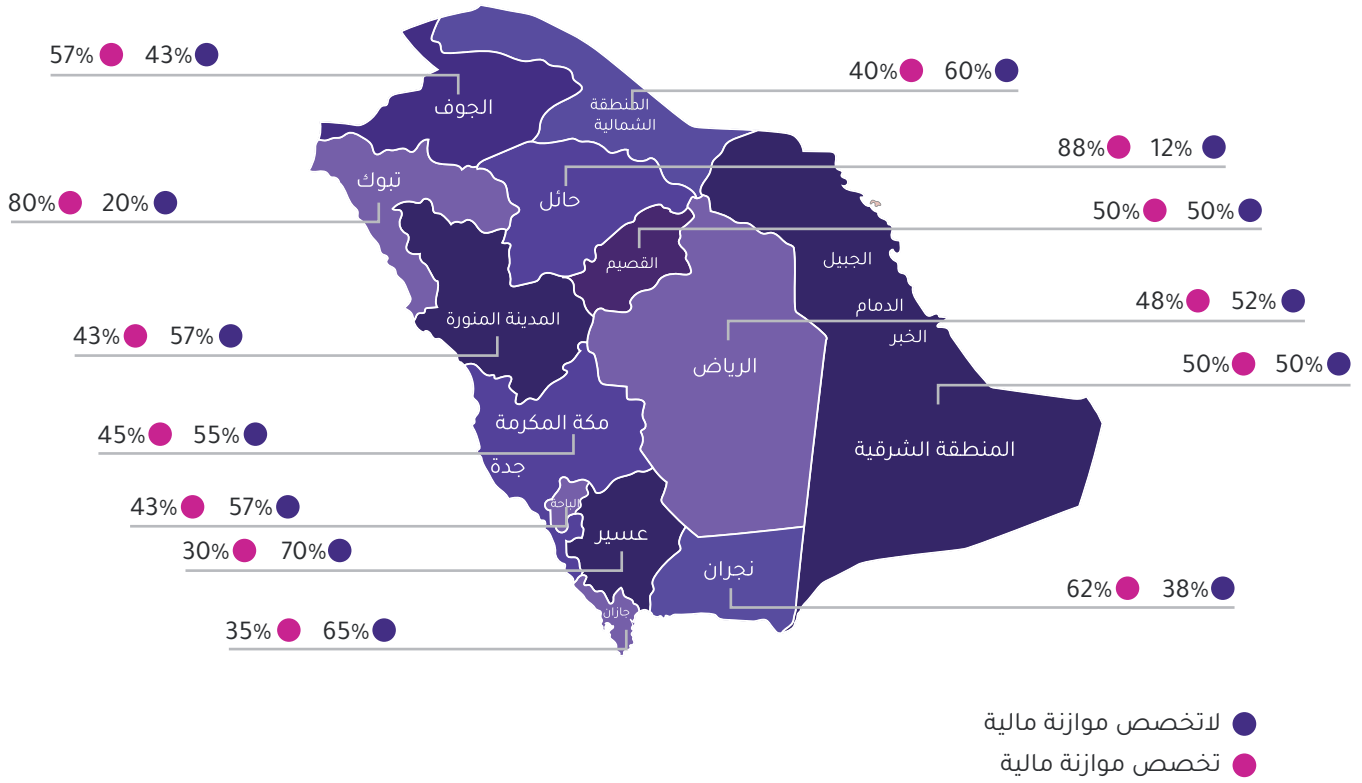
هل يتم تخصيص موازنة مالية لتنفيذ الخطة الاستراتيجية والتنفيذية للتقنية؟  
**الهدف :** قياس مدى تخصيص المنظمة موازنة مالية لتنفيذ الخطة الاستراتيجية والتنفيذية للتقنية

#### النتائج العامة لعينة الدراسة:

55% من المنظمات لا تخصص موازنة مالية لتنفيذ الخطة الاستراتيجية والتنفيذية للتقنية ، بينما 44% تخصص موازنة مالية.



النتائج حسب مناطق المملكة:



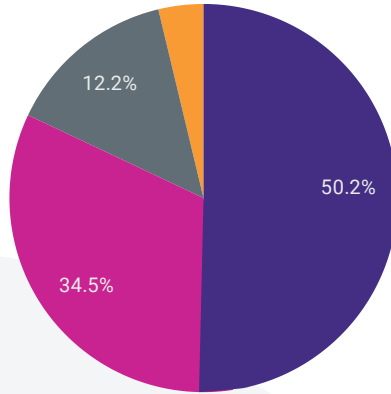
## • السؤال الرابع:

كم تبلغ نسبة الموازنة المالية المخصصة لتنفيذ خطط التقنية من إجمالي الموازنة العامة لمنظمتكم؟

**الهدف :** قياس نسبة الموازنة المالية المخصصة لخطط التقنية مقارنة بالموازنة المالية العامة للمنظمة

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

- 50% من المنظمات لا تخصص موازنة مالية لتنفيذ خطط التقنية
- 34% منها تخصص موازنة مالية بنسبة 5% أو أقل
- 12% من المنظمات تخصص موازنة مالية بنسبة تتراوح من 6-10%
- 3% من المنظمات تخصص موازنة مالية بنسبة 10% وأكثر

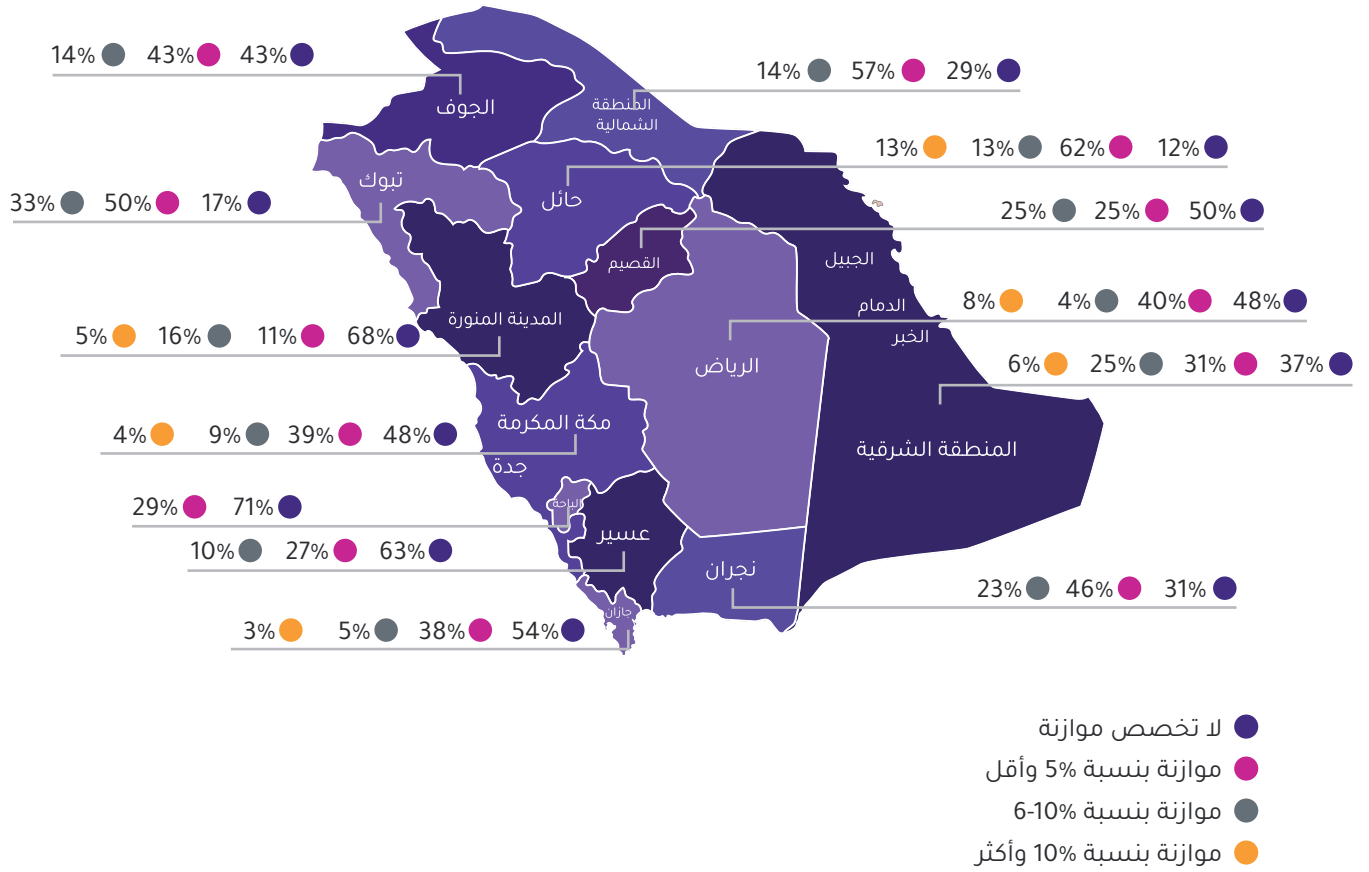


- لا تخصص موازنة
- 5% أو أقل
- من 6% الى 10%
- أكثر من 10%





النتائج حسب مناطق المملكة:

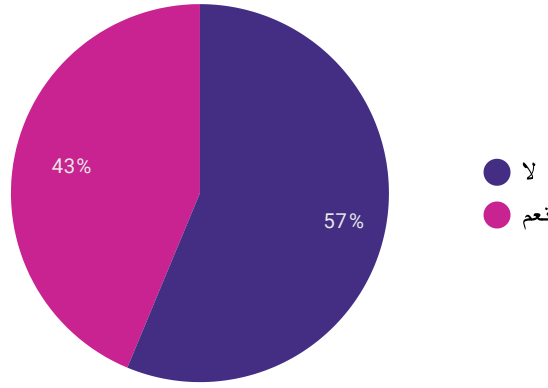


### • السؤال الخامس:

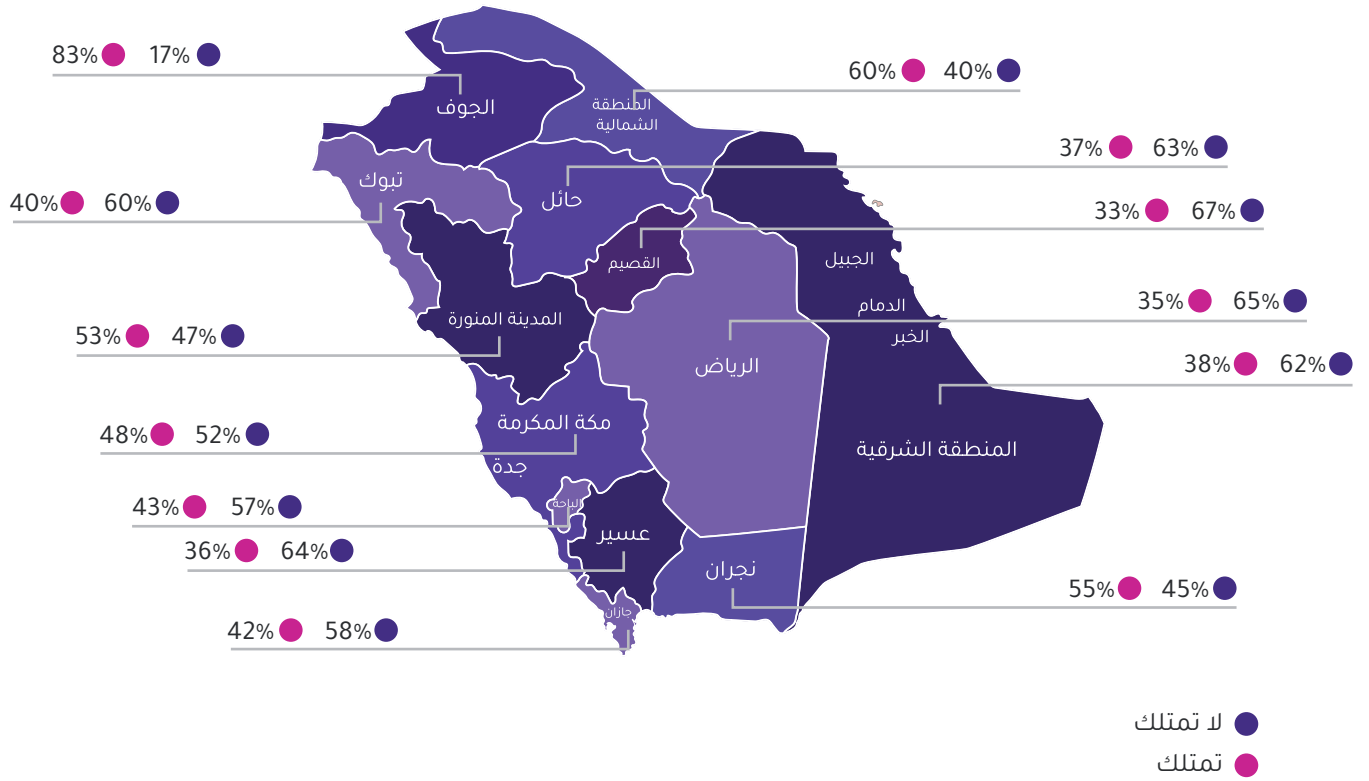
هل لدى المنظمة خطة لبناء قدرات قيادية تقنية مؤهلة؟  
**الهدف :** قياس مدى امتلاك المنظمة خطة لتأهيل القيادات التقنية وبناء قدرات معرفية

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

57% من المنظمات لا تمتلك خطة تأهيلية لبناء القيادات التقنية، بينما 43% تمتلكها.



النتائج حسب مناطق المملكة:



إضاءة:

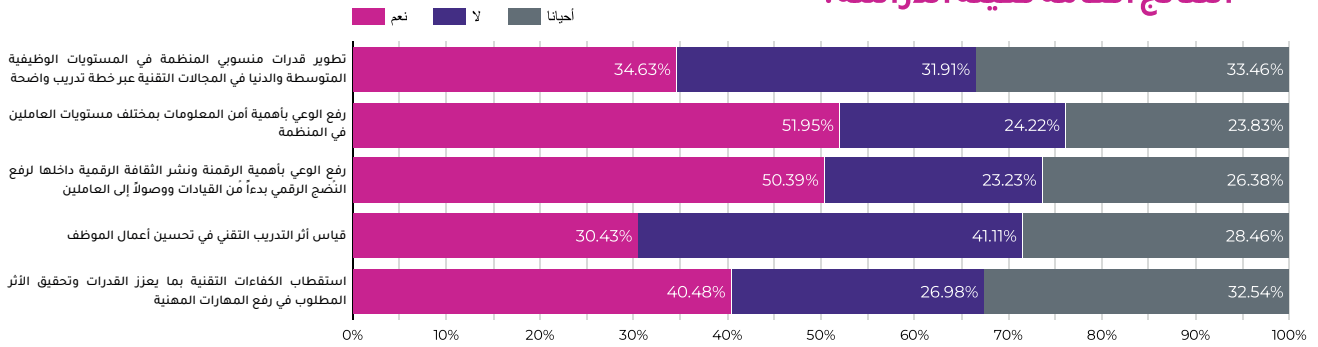
لكي ينجح التحول الرقمي في المنظمة، لا بد من تقييم التفاعل بين الاستراتيجية والقيادة والتقنية، وإدارة ذلك بفعالية.

## • السؤال السادس:

- هل تعمل منظمتك على تحقيق كل من المحاور التالية:
- تطوير قدرات منسوبي المنظمة في المجالات التقنية عبر خطة تدريبية واضحة.
  - قياس أثر التدريب التقني في تحسين أعمال الموظف.
  - استقطاب الكفاءات التقنية بما يعزز القدرات وتحقيق الأثر المطلوب في رفع المهارات المهنية
  - رفع الوعي بأهمية الرقمنة ونشر الثقافة الرقمية بدءاً من القيادات ووصولاً إلى العاملين.
  - رفع الوعي بأهمية أمن المعلومات بمختلف مستويات العاملين في المنظمة

**الهدف :** قياس مدى يقين المنظمة بأهمية تطوير قدرات المنتسبين واستقطاب الكفاءات التقنية، و أهمية رفع الوعي للتحويل الرقمي و حماية البيانات وأمن المعلومات والإجراءات المصاحبة .

## النتائج العامة لعينة الدراسة:



- 1 35% من المنظمات تعمل على تطوير قدرات منسوبي المنظمة في المجالات التقنية عبر خطة تدريبية، بينما 32% منها لا تعمل على تطويرها 33% تعمل أحياناً بذلك
- 2 30% من المنظمات تعمل على قياس أثر التدريب التقني في تحسين أعمال الموظف، بينما 41% منها لا تعمل عليها، 28% تعمل أحياناً بذلك
- 3 40% من المنظمات تعمل على استقطاب الكفاءات التقنية، بينما 27% منها لا تعمل عليها، 33% تعمل أحياناً بذلك
- 4 50% من المنظمات تعمل على رفع الوعي بأهمية الرقمنة ونشر الثقافة الرقمية داخلياً، بينما 23% منها لا تعمل عليها ، 26% تعمل أحياناً بذلك
- 5 52% من المنظمات تعمل على رفع الوعي بأهمية أمن المعلومات، بينما 24% منها لا تعمل عليها، 24% تعمل أحياناً بذلك



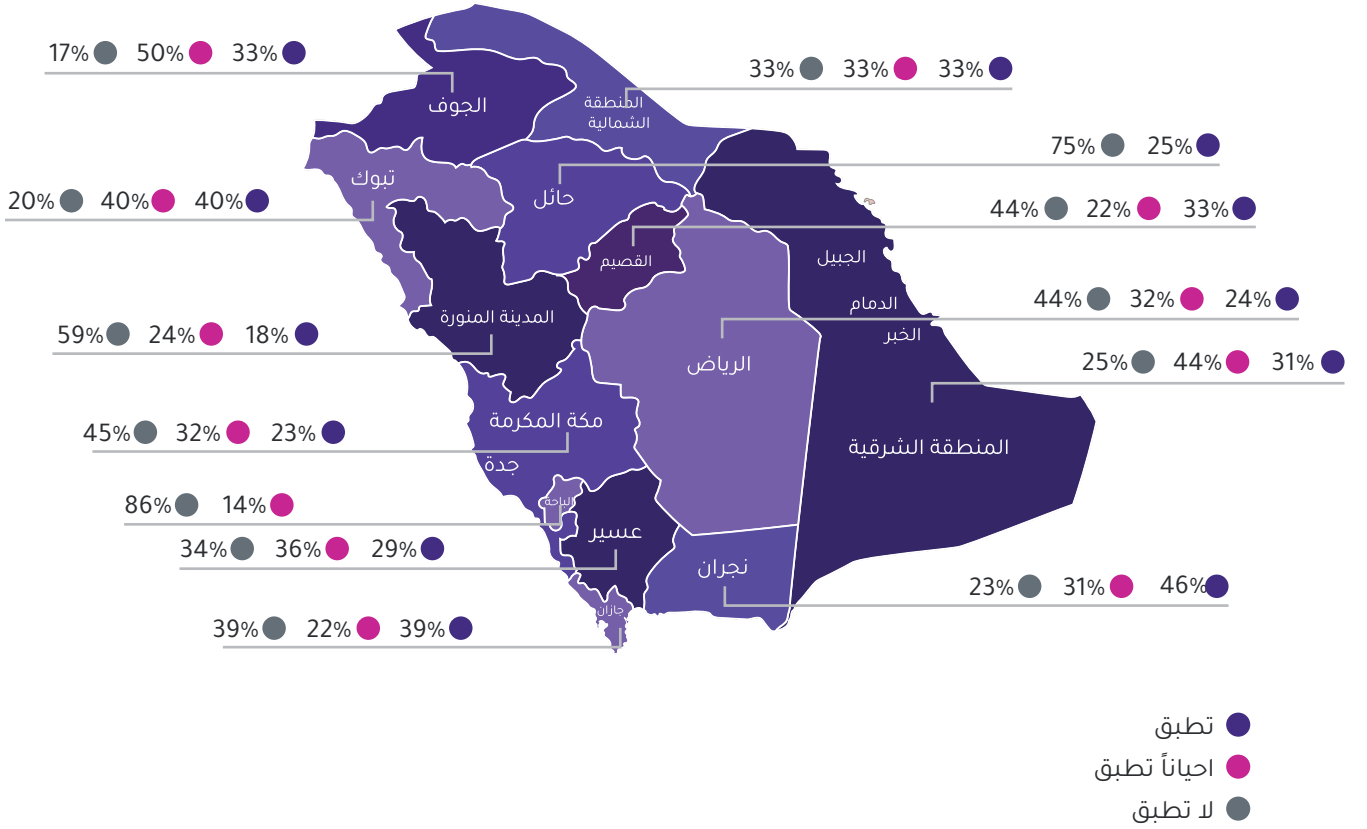


النتائج مفصلة وفق المحاور:

• السؤال السادس | المحور الثاني

قياس أثر التدريب التقني في تحسين أعمال الموظف.

النتائج حسب مناطق المملكة:

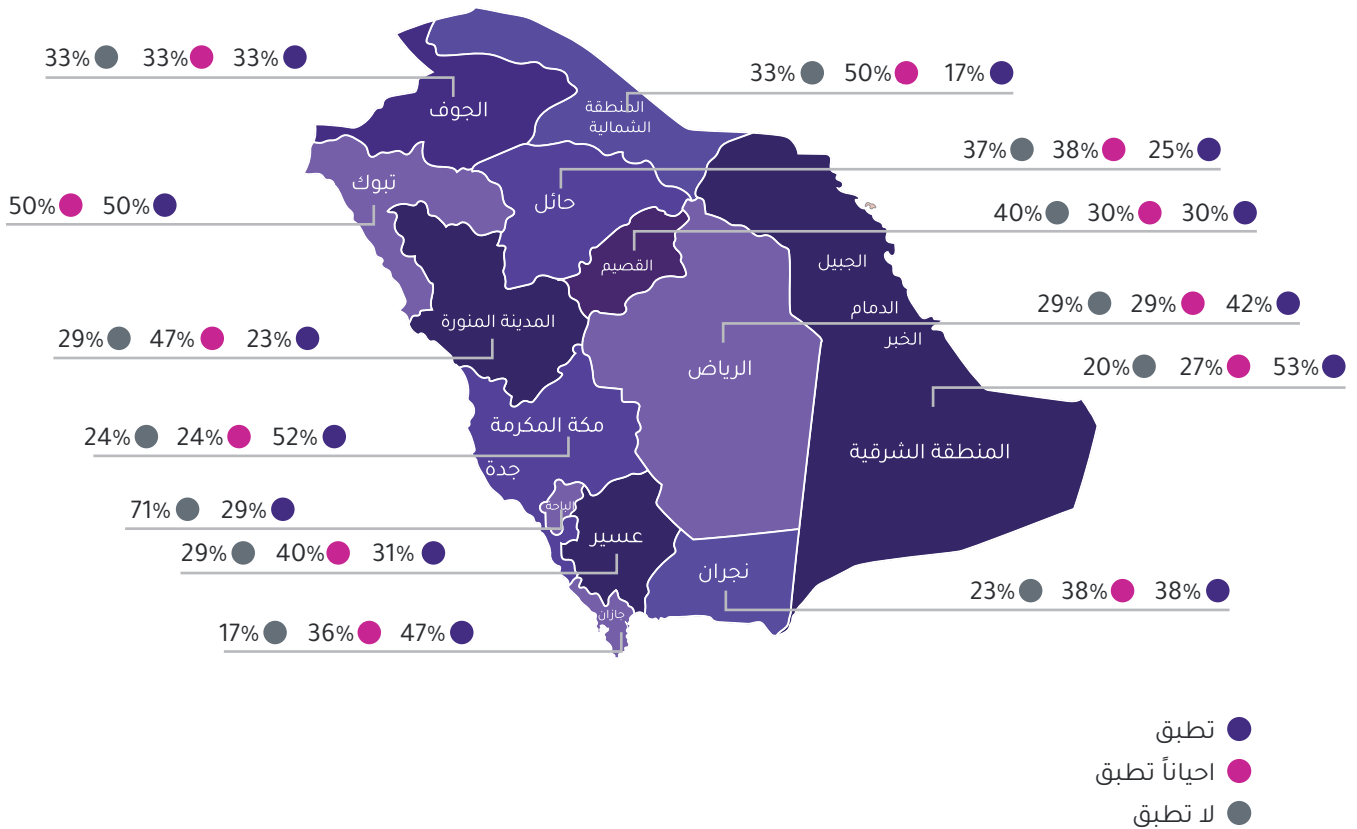


النتائج مفصلة وفق المحاور:

السؤال السادس | المحور الثالث

استقطاب الكفاءات التقنية بما يعزز القدرات وتحقيق الأثر المطلوب في رفع المهارات المهنية

النتائج حسب مناطق المملكة:

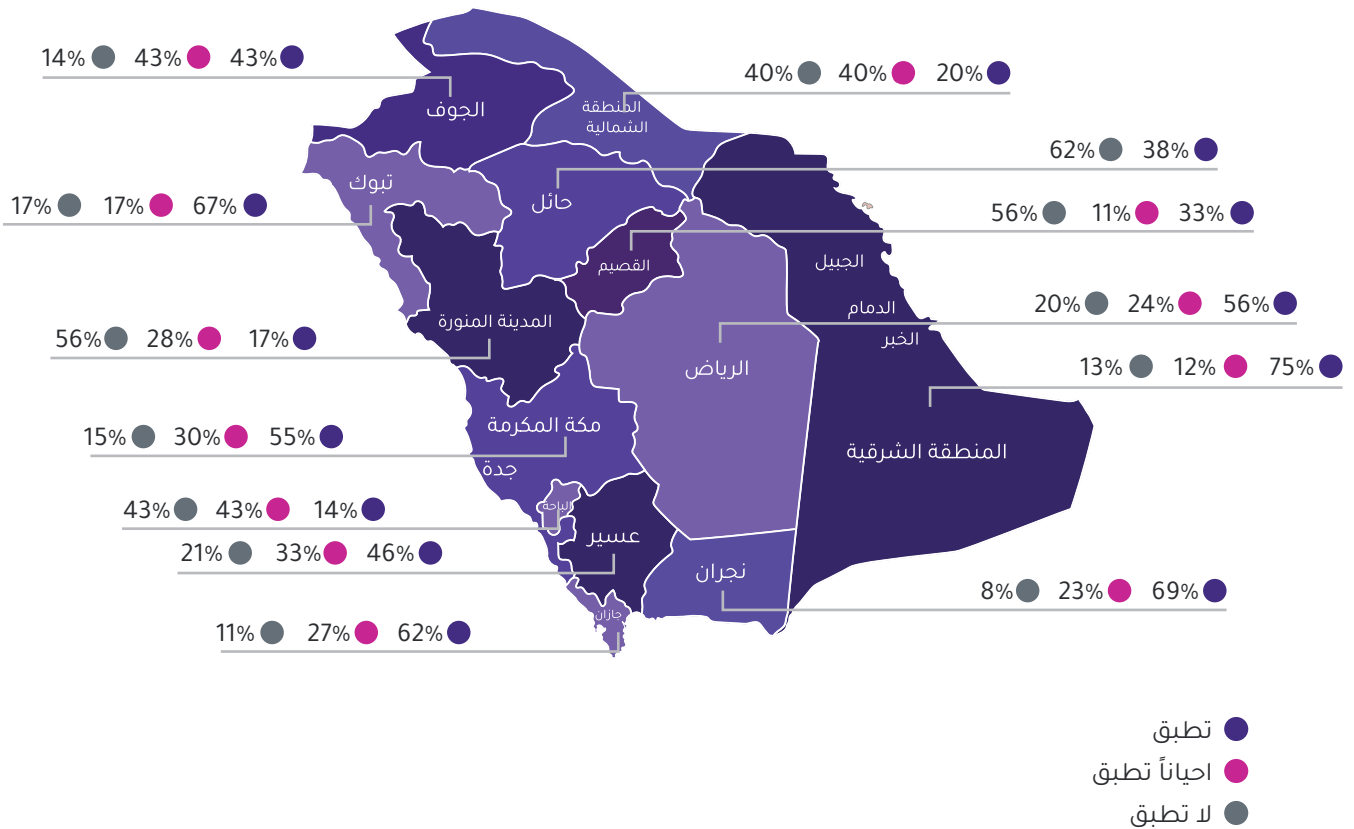


النتائج مفصلة وفق المحاور:

السؤال السادس | المحور الرابع

رفع الوعي بأهمية الرقمنة ونشر الثقافة الرقمية بدءاً من القيادات ووصولاً إلى العاملين.

النتائج حسب مناطق المملكة:



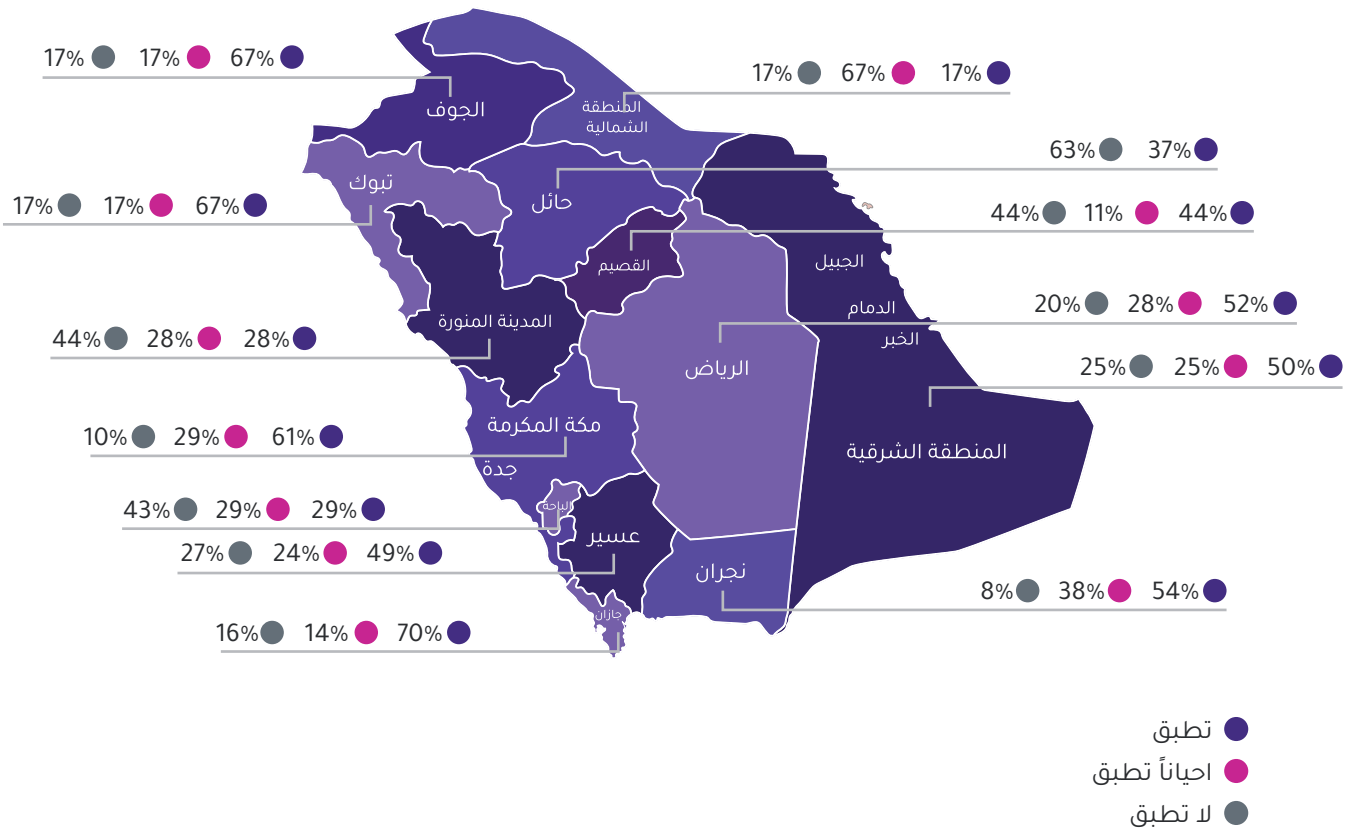


النتائج مفصلة وفق المحاور:

السؤال السادس | المحور الخامس

رفع الوعي بأهمية أمن المعلومات بمختلف مستويات العاملين في المنظمة

النتائج حسب مناطق المملكة:



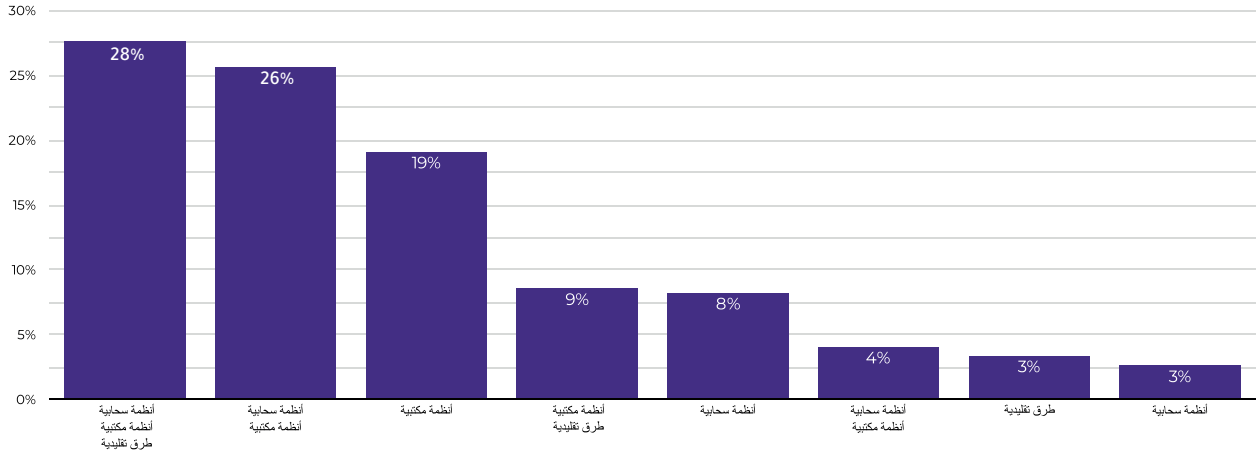
## • السؤال السابع:

ماهي طبيعة البرامج والأدوات التقنية التي تستخدمها منظمتك في إدارة الأعمال اليومية والروتينية؟ اختر من بين الأنظمة التالية

- أنظمة سحابية ( خدمات جوجل / مايكروسوفت 365 / Asana / تريلو .... ونحوها )
- أنظمة مكتبية (إكسل / بوربوينت / وورد .. )
- طرق تقليدية (استخدام الورق)

**الهدف :** قياس تعزيز تبني الأدوات والبرامج التقنية لتحسين أعمال منسوبي المنظمة اليومية أو الروتينية .

### النتائج العامة لعينة الدراسة:



- 1 28% من المنظمات تستخدم الأنظمة السحابية والأنظمة المكتبية والطرق التقليدية معاً في إدارة أعمالها اليومية والروتينية
- 2 26% من المنظمات تستخدم الأنظمة السحابية والأنظمة المكتبية معاً في إدارة أعمالها اليومية والروتينية
- 3 20% من المنظمات تستخدم الأنظمة المكتبية في إدارة أعمالها اليومية والروتينية
- 4 9% من المنظمات تستخدم الأنظمة المكتبية والطرق التقليدية معاً في إدارة أعمالها اليومية والروتينية
- 5 11% من المنظمات تستخدم الأنظمة السحابية في إدارة أعمالها اليومية والروتينية
- 6 4% من المنظمات تستخدم الأنظمة السحابية والأنظمة المكتبية معاً في إدارة أعمالها اليومية والروتينية
- 7 3% من المنظمات تستخدم الطرق التقليدية في إدارة أعمالها اليومية والروتينية





## المجال الثاني :

العمليات  
والمشاريع



## • السؤال الأول:

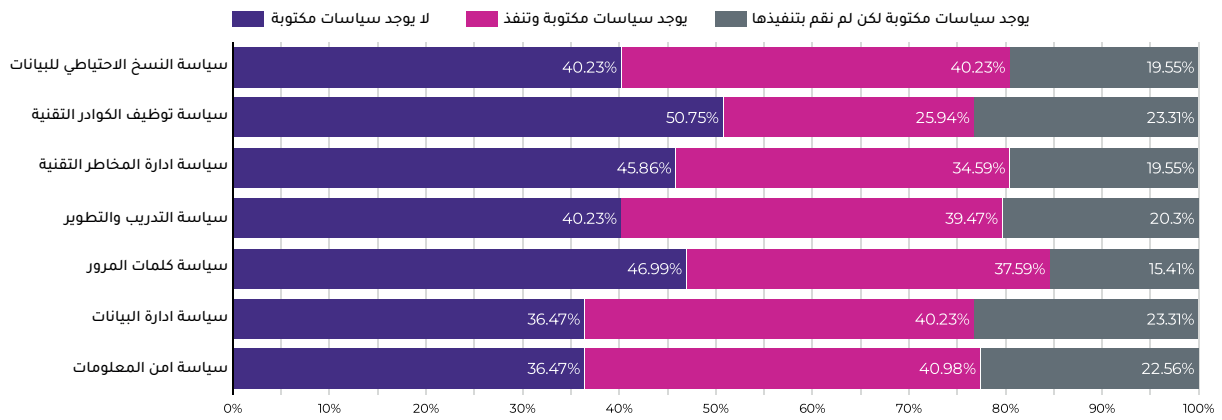
هل يوجد لدى المنظمة سياسات تقنية مكتوبة ويتابع تنفيذها؟

تشمل السياسات التالية:

- 1- سياسة أمن المعلومات
- 2- سياسة إدارة البيانات
- 3- سياسة النسخ الاحتياطي للبيانات
- 4- سياسة كلمات المرور
- 5- سياسة توظيف الكوادر التقنية
- 6- سياسة إدارة المخاطر التقنية
- 7- سياسة التدريب والتطوير

**الهدف :** قياس تطوير المعايير والأهداف والسياسات المتعلقة بالبيانات وحمايتها وأمن المعلومات وإدارة المخاطر والتوظيف والتدريب التقني ومتابعة ومراقبة تطبيق تلك السياسات

## النتائج العامة لعينة الدراسة:



## 1 سياسة النسخ الاحتياطي للبيانات

40% من المنظمات ليس لديها سياسة مكتوبة، بينما 40% يوجد لديها سياسة مكتوبة وتنفذ، 20% لديها سياسة مكتوبة ولكن لا تنفذ

## 2 سياسة توظيف الكوادر التقنية

51% من المنظمات ليس لديها سياسة مكتوبة، بينما 26% يوجد لديها سياسة مكتوبة وتنفذ، 23% لديها سياسة مكتوبة ولكن لا تنفذ

## 3 سياسة إدارة المخاطر التقنية

46% من المنظمات ليس لديها سياسة مكتوبة، بينما 35% يوجد لديها سياسة مكتوبة وتنفذ، 20% لديها سياسة مكتوبة ولكن لا تنفذ

## 4 سياسة التدريب والتطوير

40% من المنظمات ليس لديها سياسة مكتوبة، بينما 39% يوجد لديها سياسة مكتوبة وتنفذ، 20% لديها سياسة مكتوبة ولكن لا تنفذ

## 5 سياسة كلمات المرور

47% من المنظمات ليس لديها سياسة مكتوبة، بينما 38% يوجد لديها سياسة مكتوبة وتنفذ، 15% لديها سياسة مكتوبة ولكن لا تنفذ

## 6 سياسة إدارة البيانات

36% من المنظمات ليس لديها سياسة مكتوبة، بينما 40% يوجد لديها سياسة مكتوبة وتنفذ، 23% لديها سياسة مكتوبة ولكن لا تنفذ

## 7 سياسة أمن المعلومات

36% من المنظمات ليس لديها سياسة مكتوبة، بينما 41% يوجد لديها سياسة مكتوبة وتنفذ، 23% لديها سياسة مكتوبة ولكن لا تنفذ



## • السؤال الثاني:

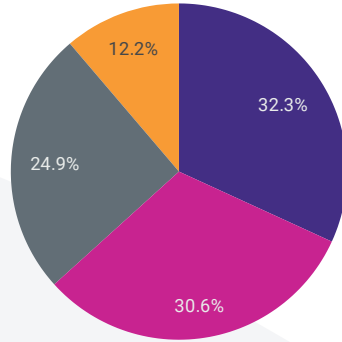
ما هو مستوى أتمتة العمليات والإجراءات داخل منضمتك؟  
أتمتة الأعمال والإجراءات اليومية وخدمة العملاء وإجراءات التوظيف والإجراءات المالية  
والمحاسبية وغيرها

- كل العمليات والإجراءات مؤتمتة
- معظم العمليات والإجراءات مؤتمتة
- بعض العمليات والإجراءات مؤتمتة
- لا يوجد أتمتة للعمليات والإجراءات

**الهدف :** قياس أتمتة العمليات والإجراءات بما يحقق تقليل تدخل العامل البشري وزيادة كفاءة العمل

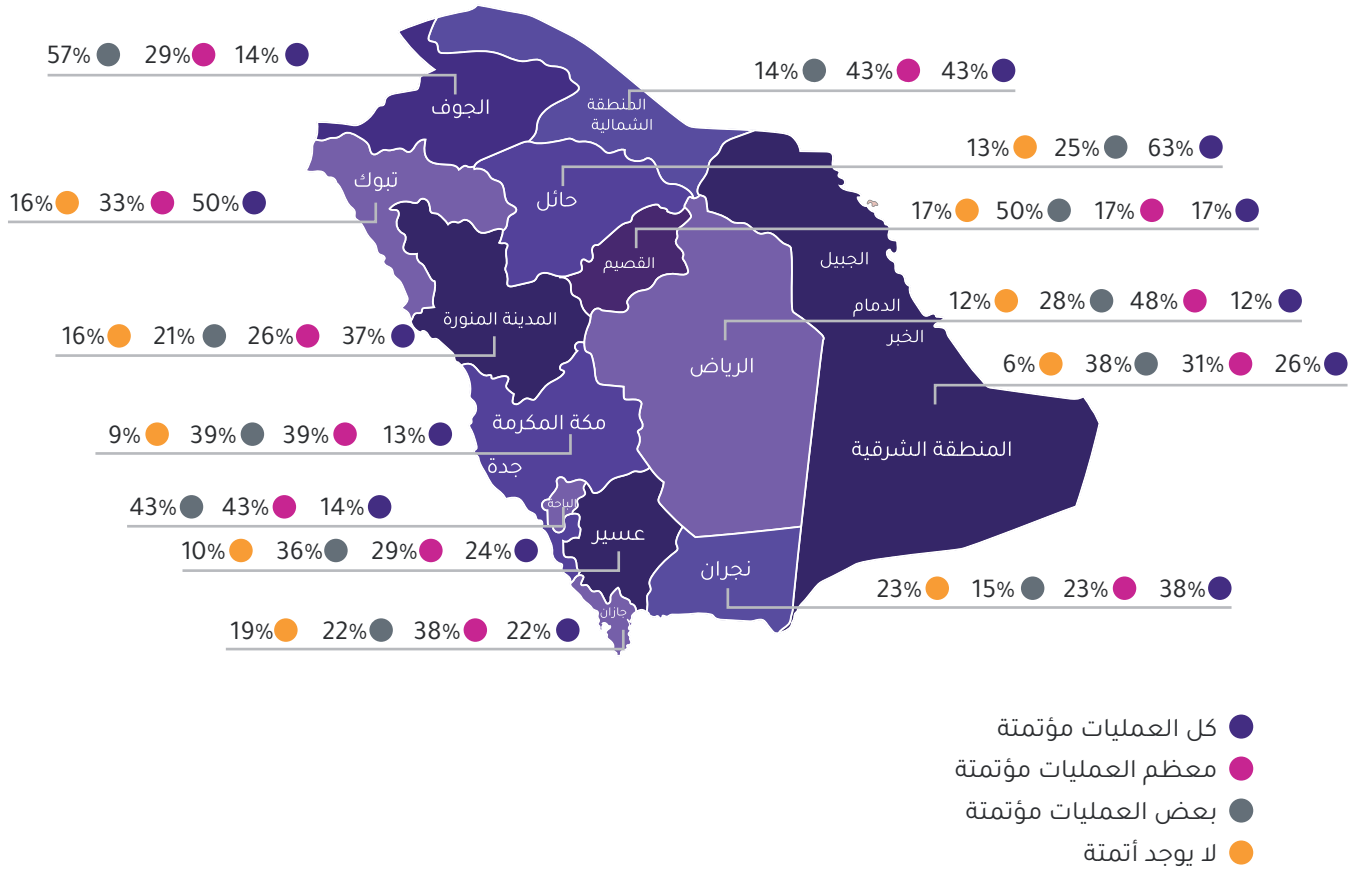
### النتائج العامة لعينة الدراسة:

25% من المنظمات كل العمليات والإجراءات لديها مؤتمتة، بينما 32% منها  
معظم العمليات والإجراءات لديها مؤتمتة، 30% بعض العمليات والإجراءات  
لديها مؤتمتة، 12% لا يوجد لديها أتمتة للعمليات والإجراءات



- معظم العمليات والإجراءات مؤتمتة
- بعض العمليات والإجراءات مؤتمتة
- كل العمليات والإجراءات مؤتمتة
- لا يوجد أتمتة للعمليات والإجراءات

النتائج حسب مناطق المملكة:



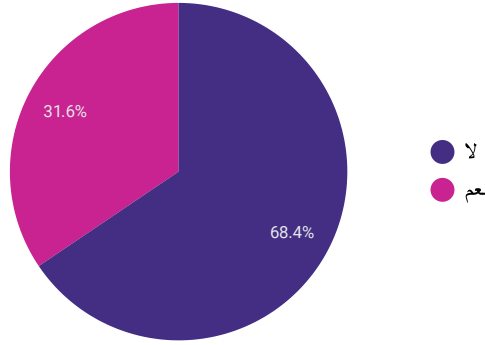
### • السؤال الثالث:

هل يوجد في المنظمة وحدة لإدارة المشاريع التقنية؟

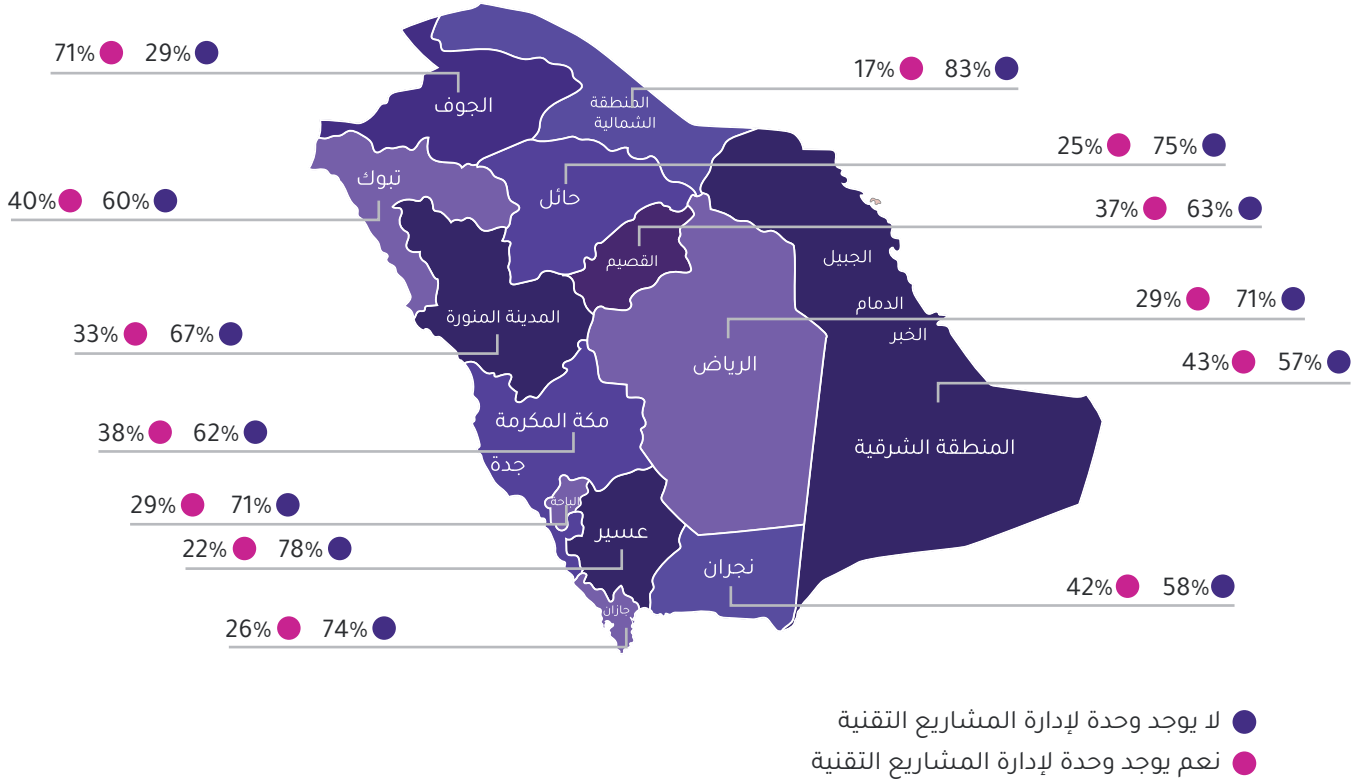
**الهدف :** قياس مدى توافر وحدة لإدارة المشاريع التقنية لتحقيق كفاءة المشاريع وربطها بأطر الحوكمة المتبعة في المنظمة

#### النتائج العامة لعينة الدراسة:

68% من المنظمات ليس لديها وحدة لإدارة المشاريع التقنية، بينما 31% فقط لديها وحدة لإدارة المشاريع التقنية



## النتائج حسب مناطق المملكة:



## إضاءة:

من أبرز المهارات المطلوب توفرها في مدير مشروع تقنية المعلومات هي:

- مهارات قيادية، تنظيمية، تقنية، مهارات التواصل، مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات، التأهيل العلمي والخبرة العملية





## • السؤال الرابع:

هل يتم استخدام أحد البرامج أو الأنظمة التقنية الخاصة بإدارة المشاريع والمبادرات؟

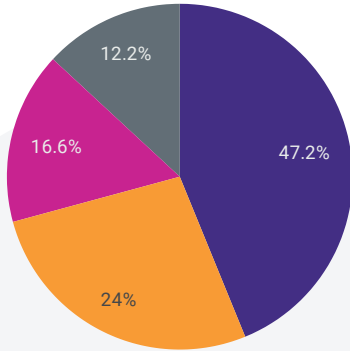
استخدام إحدى البرامج والنظم لإدارة المشاريع مثل , Asana , Zoho Project , MS Project وغيرها Trello

- يتم استخدامها في كل المشاريع
- يتم استخدامها في معظم المشاريع
- يتم استخدامها في بعض المشاريع
- لا يتم استخدام برامج وأنظمة تقنية لإدارة المشاريع والمبادرات

**الهدف:** قياس مدى توافر واستخدام البرامج والنظم الرقمية لإدارة المشاريع

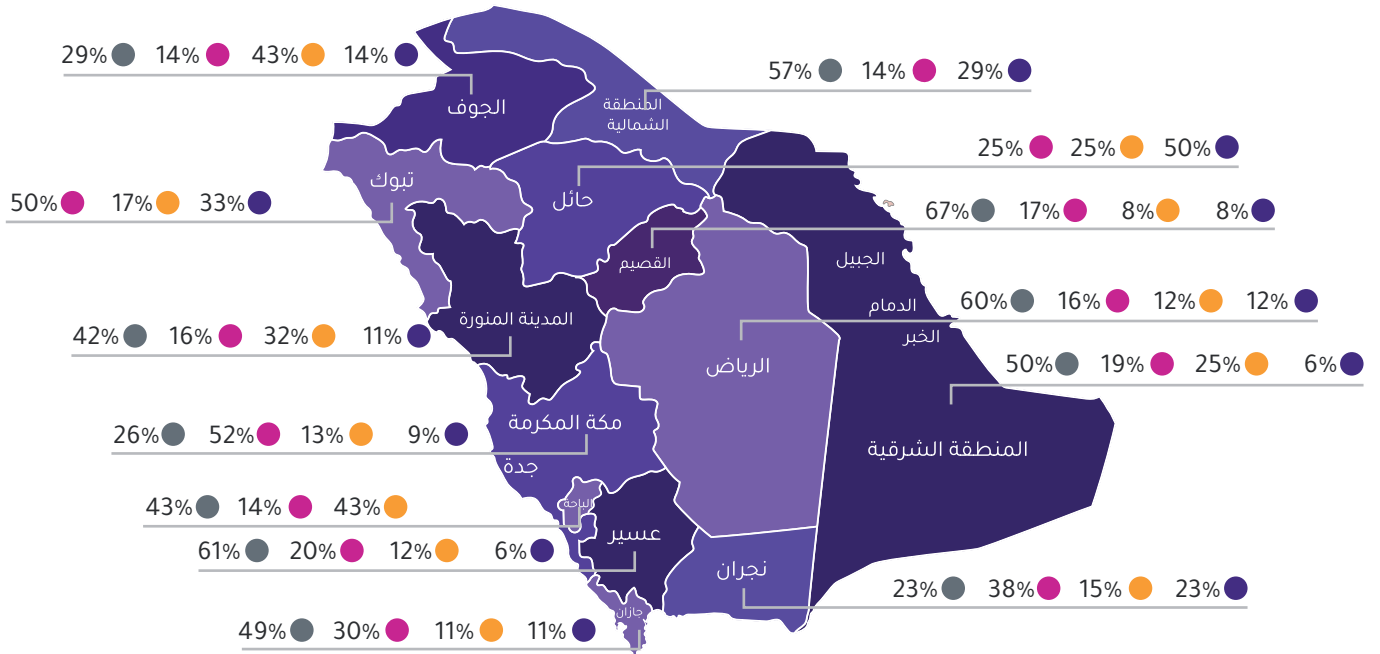
### النتائج العامة لعينة الدراسة:

12% من المنظمات تستخدم برامج وأنظمة تقنية في كل المشاريع، بينما 17% منها تستخدم برامج وأنظمة تقنية في معظم المشاريع، 24% منها تستخدم البرامج والأنظمة في بعض المشاريع، 47% لا تستخدم برامج وأنظمة تقنية لإدارة المشاريع والمبادرات.



- لا يتم استخدام برامج وأنظمة تقنية لإدارة المشاريع والمبادرات
- يتم استخدامها في بعض المشاريع
- يتم استخدامها في معظم المشاريع
- يتم استخدامها في كل المشاريع

النتائج حسب مناطق المملكة:



- تستخدم البرامج والأنظمة في كل المشاريع
- تستخدم في معظم المشاريع
- تستخدم في بعض المشاريع
- لا تستخدم برامج أو أنظمة



## المجال الثالث :

البنية  
التحتية  
التقنية



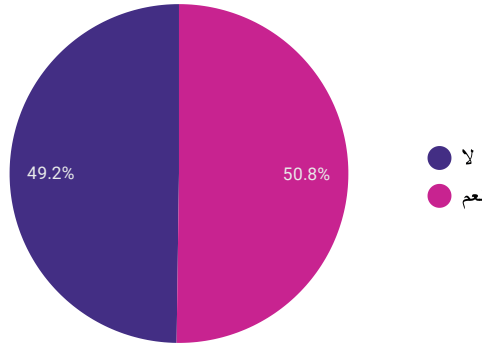
## • السؤال الأول:

هل عملت المنظمة على تطوير المعايير والسياسات والعمليات المتعلقة بإدارة الخدمات التقنية وإدارة البنية التحتية؟

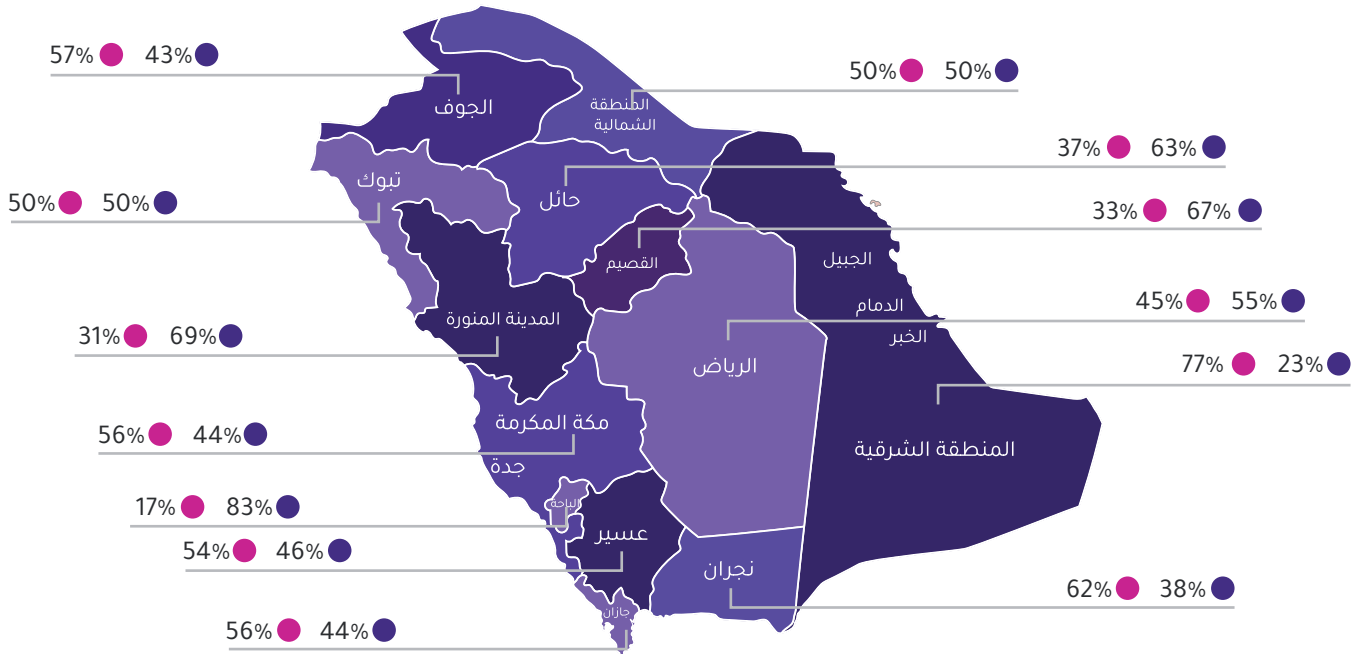
**الهدف:** قياس تطوير المعايير والسياسات والأهداف الخاصة بإدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية ومتابعة ومراقبة تطبيقها

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

أكثر من 50% من المنظمات تعمل على تطوير معاييرها وسياساتها المتعلقة بإدارة الخدمات التقنية وإدارة البنية التحتية، بينما 49% منها لا تعمل على تطويرها



النتائج حسب مناطق المملكة:



● لا تعمل على تطوير السياسات لإدارة الخدمات والبنية التحتية  
● نعم تعمل على تطوير السياسات لإدارة الخدمات والبنية التحتية

إضاءة:

التحول الرقمي ... إستراتيجية .. و ليس تقنية فقط



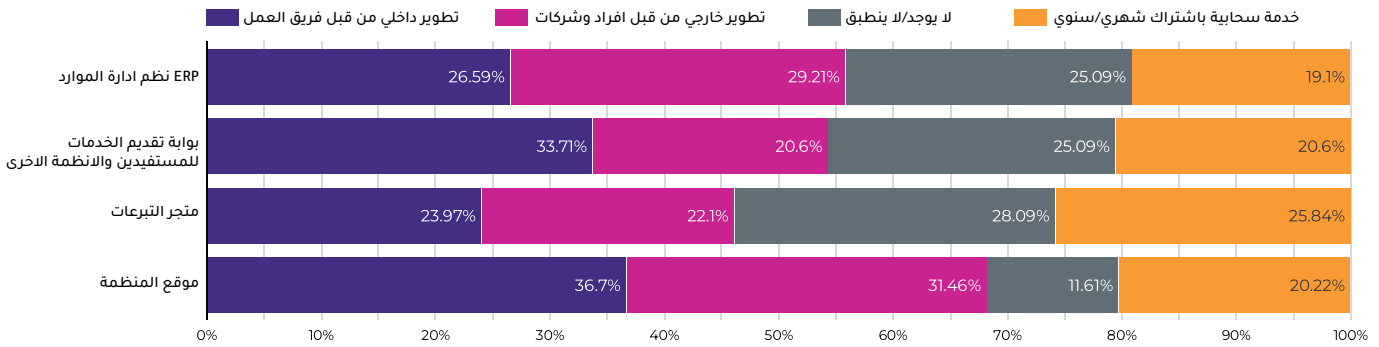
## السؤال الثاني:

كيف يتم تطوير الخدمات التقنية التالية في منضمتك؟

- موقع المنظمة
- متجر التبرعات
- نظام إدارة الموارد ERP (نظام محاسبي / نظام موارد بشرية)
- بوابة تقديم الخدمات للمستفيدين والأنظمة الأخرى
- وتتم الإجابة عليها بناءً على 4 أساليب وطرق وهي:
- تطوير داخلي من قبل فريق العمل
- تطوير خارجي من قبل أفراد وشركات
- خدمة سحابية باشتراك شهري/سنوي
- لا يوجد/لا ينطبق

**الهدف:** قياس كيفية تطوير الخدمات التقنية الأساسية في المنظمة كالموقع والمتجر وغيرها ومعرفة أساليب تطويرها سواءً داخلياً أم خارجياً

### النتائج العامة لعينة الدراسة:



#### 1 الموقع الإلكتروني

36% من المنظمات تعمل على تطوير موقعها الإلكتروني داخلياً، بينما 31% منها تعمل على تطويره خارجياً، 20% تستخدم خدمة سحابية لتطوير الموقع، أكثر من 11% لا تطبق

#### 2 متجر التبرعات

24% من المنظمات تعمل على تطوير متجر التبرعات داخلياً، بينما 22% منها تعمل على تطويره خارجياً، 26% تستخدم خدمة سحابية لتطوير المتجر، أكثر من 28% لا تطبق

#### 3 نظام إدارة الموارد ERP

27% من المنظمات تعمل على تطوير النظام داخلياً، بينما 29% منها تعمل على تطويره خارجياً، 19% تستخدم النظام كخدمة سحابية، أكثر من 25% لا تطبق

#### 4 بوابة تقديم الخدمات للمستفيدين والأنظمة الأخرى

34% من المنظمات تعمل على تطوير البوابة داخلياً، بينما 20% منها تعمل على تطويرها خارجياً، 20% تستخدم البوابة كخدمة سحابية، أكثر من 25% لا تطبق

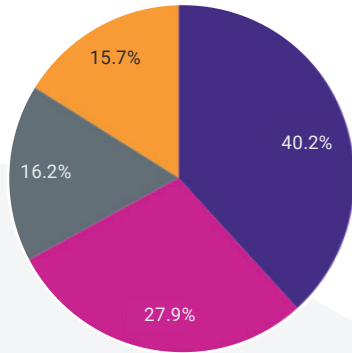
### • السؤال الثالث:

ما هو مستوى التكامل بين الأنظمة والخدمات التقنية داخل المنظمة؟  
على سبيل المثال، هل تم ربط نظام متجر التبرعات بالنظام المحاسبي للمنظمة بشكل آلي؟  
كل الأنظمة والخدمات متكاملة  
• معظم الأنظمة والخدمات متكاملة  
• بعض الأنظمة والخدمات متكاملة  
• لا يوجد تكامل بين الأنظمة والخدمات

**الهدف:** قياس مدى تحقيق التكامل بين أنظمة إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية والأنظمة الداخلية في المنظمة

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

16% من المنظمات كل الأنظمة والخدمات لديها متكاملة، بينما أكثر من 16% منها معظم الأنظمة والخدمات متكاملة، أكثر من 27% منها بعض الأنظمة والخدمات متكاملة، 40% منها لا يوجد تكامل بين الأنظمة والخدمات



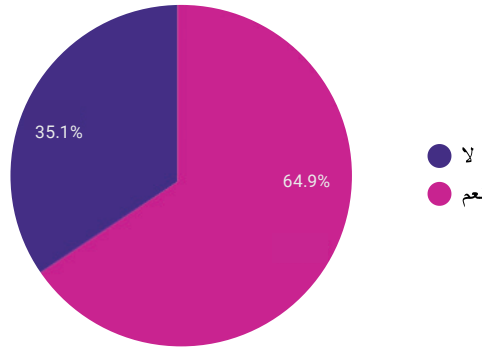
- لا يوجد تكامل بين الأنظمة والخدمات
- بعض الأنظمة والخدمات متكاملة
- معظم الأنظمة والخدمات متكاملة
- كل الأنظمة والخدمات متكاملة

## • السؤال الرابع:

هل تعمل المنظمة على تنصيب حلول وأنظمة تقنية لأمن المعلومات؟  
مثل أنظمة مكافحة الفيروسات في الأجهزة ونحوها من أنظمة الحماية  
**الهدف** : قياس مدى توافر حلول لأمن المعلومات كأنظمة الحماية للخوادم والأجهزة الطرفية ونحوها

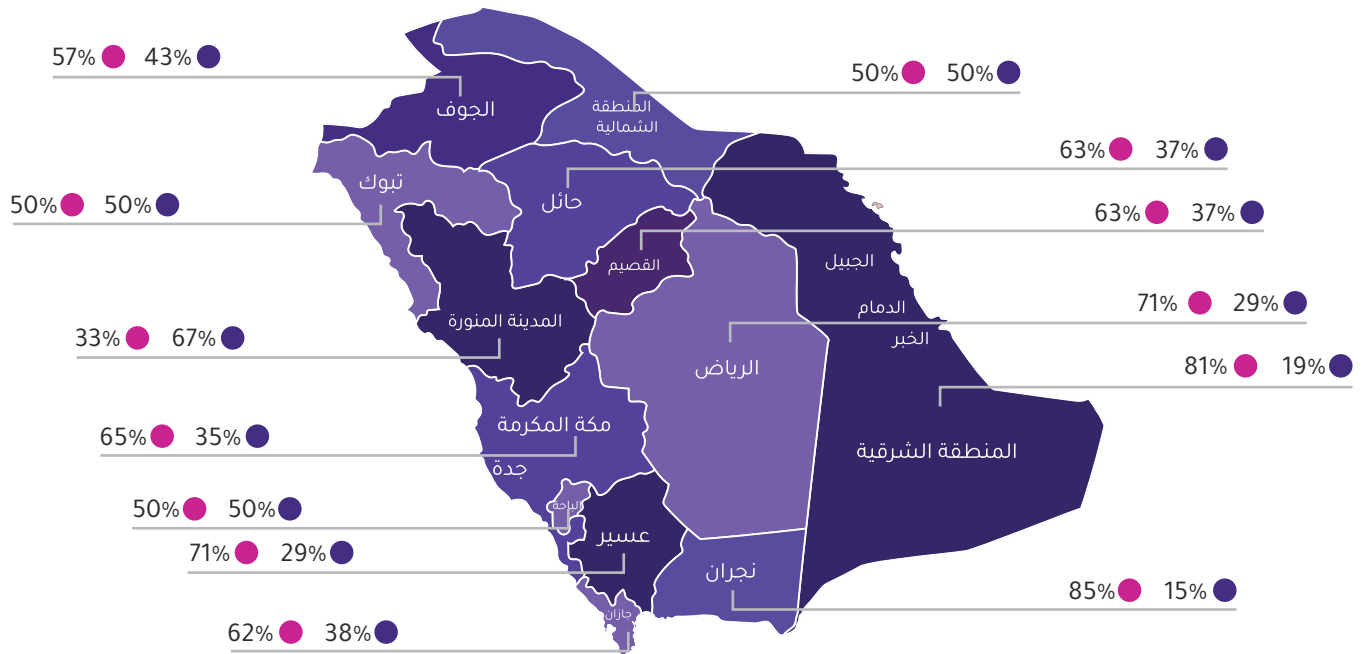
### النتائج العامة لعينة الدراسة:

أكثر من 64% من المنظمات تعمل على تنصيب حلول وأنظمة تقنية لأمن المعلومات، بينما 35% منها لا تعمل على تنصيبها وتوافرها





### النتائج حسب مناطق المملكة:



● لا تعمل على تنصيب حلول لأمن المعلومات  
● نعم تعمل على تنصيب حلول لأمن المعلومات

### إضاءة:

يجب على المستخدمين فهم المبادئ الأساسية لأمان البيانات مثل اختيار كلمات مرور قوية والحذر من المرفقات الموجودة ضمن البريد الإلكتروني والنسخ الاحتياطي للبيانات و أن تمتلك المنظمات إطار عمل حول كيفية التعامل مع الهجمات السيبرانية واكتشاف التهديدات والتصدي لها



## السؤال الخامس:

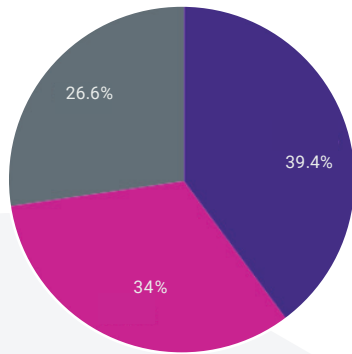
هل تعمل المنظمة على تنصيب أنظمة لمراقبة الشبكة الداخلية وكشف الاختراقات ومحاولات التصيد والتعامل معها؟

- نعم يوجد نظام مراقبة
- لا يوجد نظام مراقبة
- لا يوجد لدى المنظمة شبكة داخلية

**الهدف :** قياس مدى توافر أنظمة لمراقبة الشبكة وكشف الاختراقات ومحاولات التصيد والمخاطر الأمنية و كيفية التعامل معها

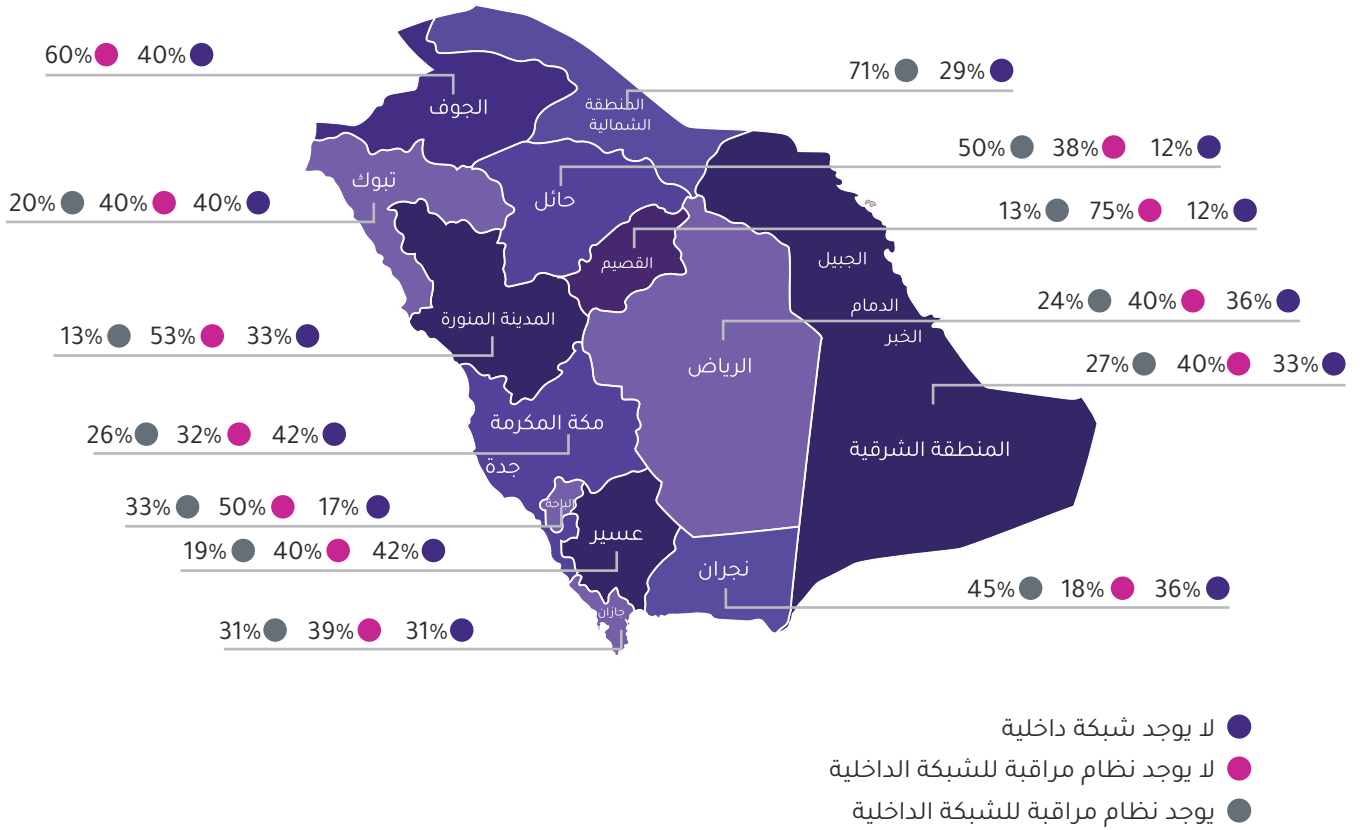
### النتائج العامة لعينة الدراسة:

أكثر من 26% من المنظمات يوجد لديها نظام مراقبة للشبكة الداخلية وكشف الاختراقات والتصيد، بينما أكثر من 39% منها لا يوجد لديها نظام مراقبة للشبكة الداخلية، 34% منها لا يوجد لديها أساساً شبكة داخلية



- لا يوجد نظام مراقبة
- لا يوجد لدى المنظمة شبكة داخلية
- نعم يوجد نظام مراقبة

النتائج حسب مناطق المملكة:



## • السؤال السادس:

ما نوع الإنترنت المستخدم داخل المنظمة؟

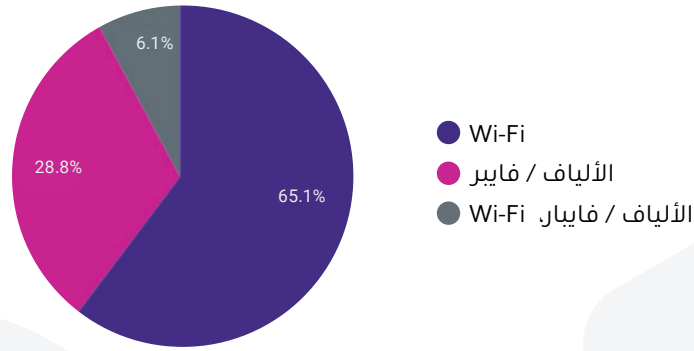
• الألياف / فايبر

• حلول الواي فاي Wi-Fi

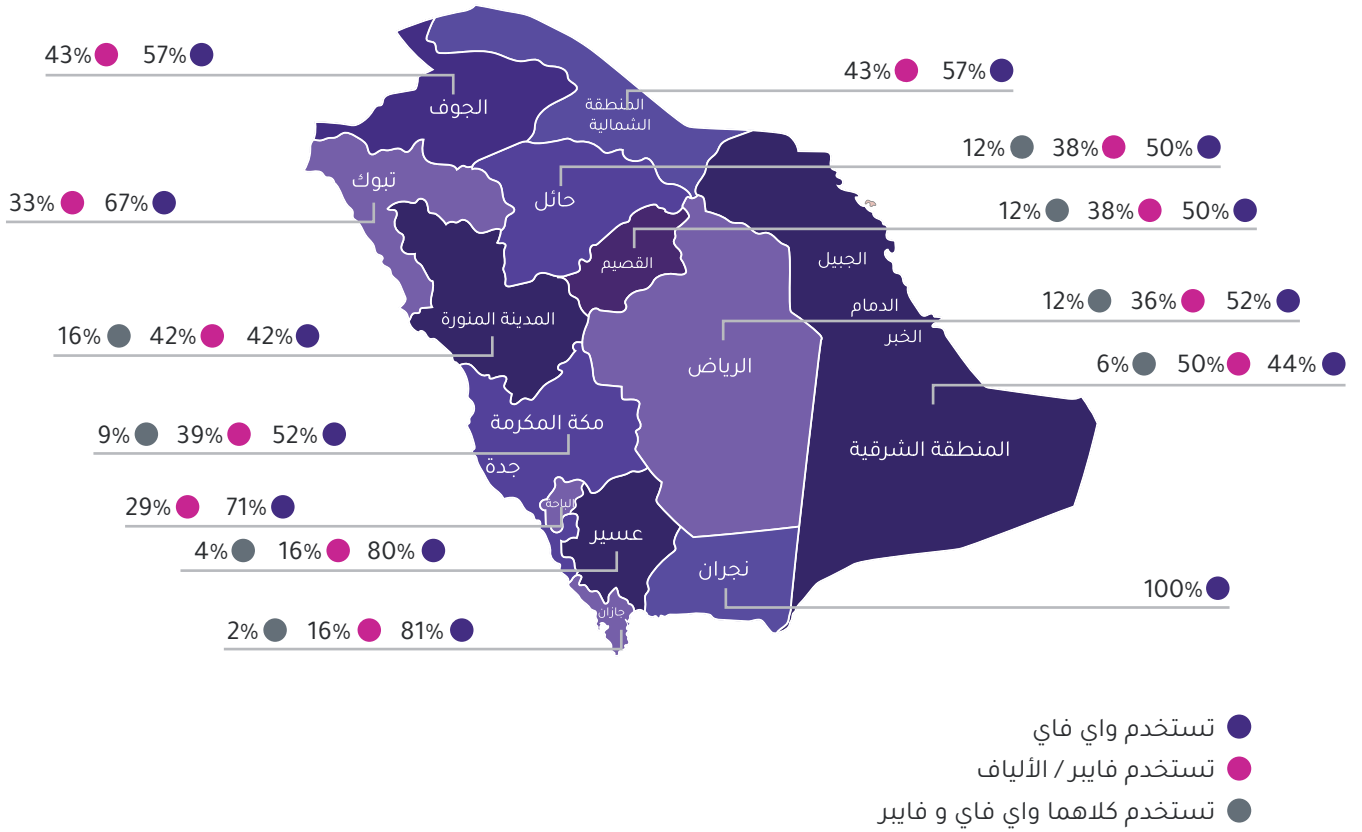
**الهدف :** قياس نوع وسرعة الانترنت المتوفر لضمان جودة ودقة إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

65% من المنظمات تستخدم الانترنت من نوع واي فاي WIFI ، بينما أكثر من 28% منها تستخدم نوع فايبر الألياف البصرية، 6% منها تستخدم كلا النوعين واي فاي WIFI وفايبر



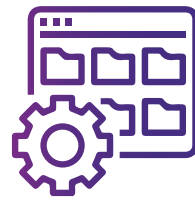
النتائج حسب مناطق المملكة:





## المجال الرابع :

البيانات



### • السؤال الأول:

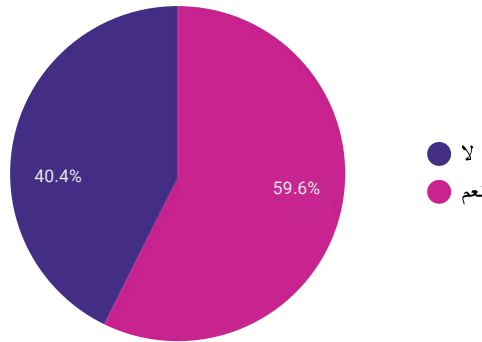
هل يوجد لدى المنظمة سياسات لكيفية جمع البيانات ومشاركتها وإدارتها واستخدامها؟

مثل سياسات لبناء قواعد بيانات المتبرعين والمستفيدين والعملاء

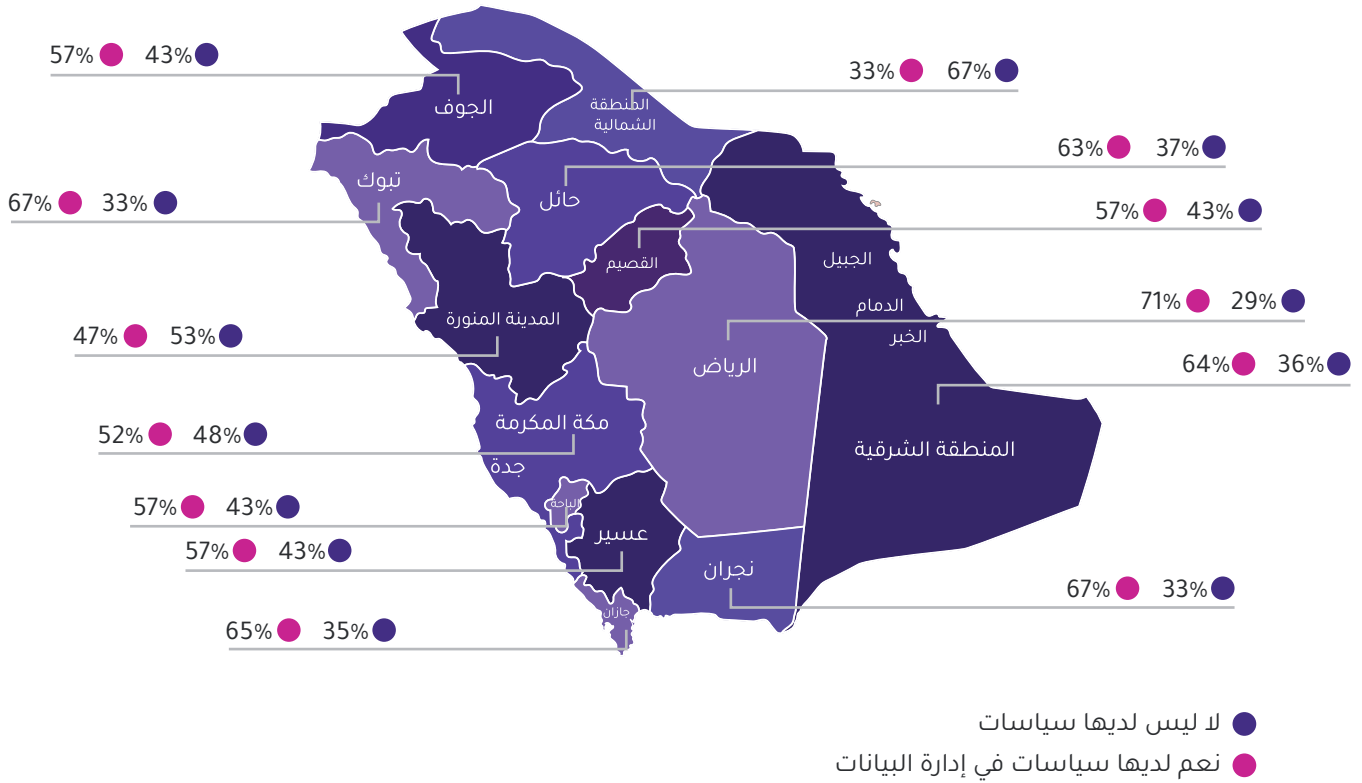
**الهدف :** قياس مدى توافر معايير و استراتيجية متبعة في إدارة البيانات وطرق جمعها وتخزينها واستخدامها وفق سياسات محكومة

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

أكثر من 59% من المنظمات لديها سياسات في جمع البيانات وإدارتها وتخزينها واستخدامها، بينما 40% منها ليس لديها سياسات



النتائج حسب مناطق المملكة:



إضاءة:

يعرف معهد MIT استراتيجية البيانات بأنها: "مفهوم مركزي متكامل يوضح كيف ستعمل البيانات على تمكين وإلهام إستراتيجية الأعمال في المنظمة".



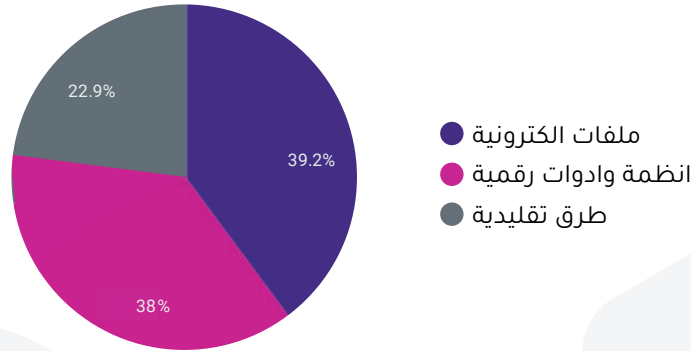
## السؤال الثاني:

- ما هي الطرق المستخدمة لجمع البيانات في منطمتك؟
- أنظمة وأدوات رقمية (مثل: أنظمة إلكترونية ، نماذج جوجل)
  - ملفات إلكترونية (مثل: ملف إكسل)
  - طرق تقليدية (مثل: نماذج ورقية)

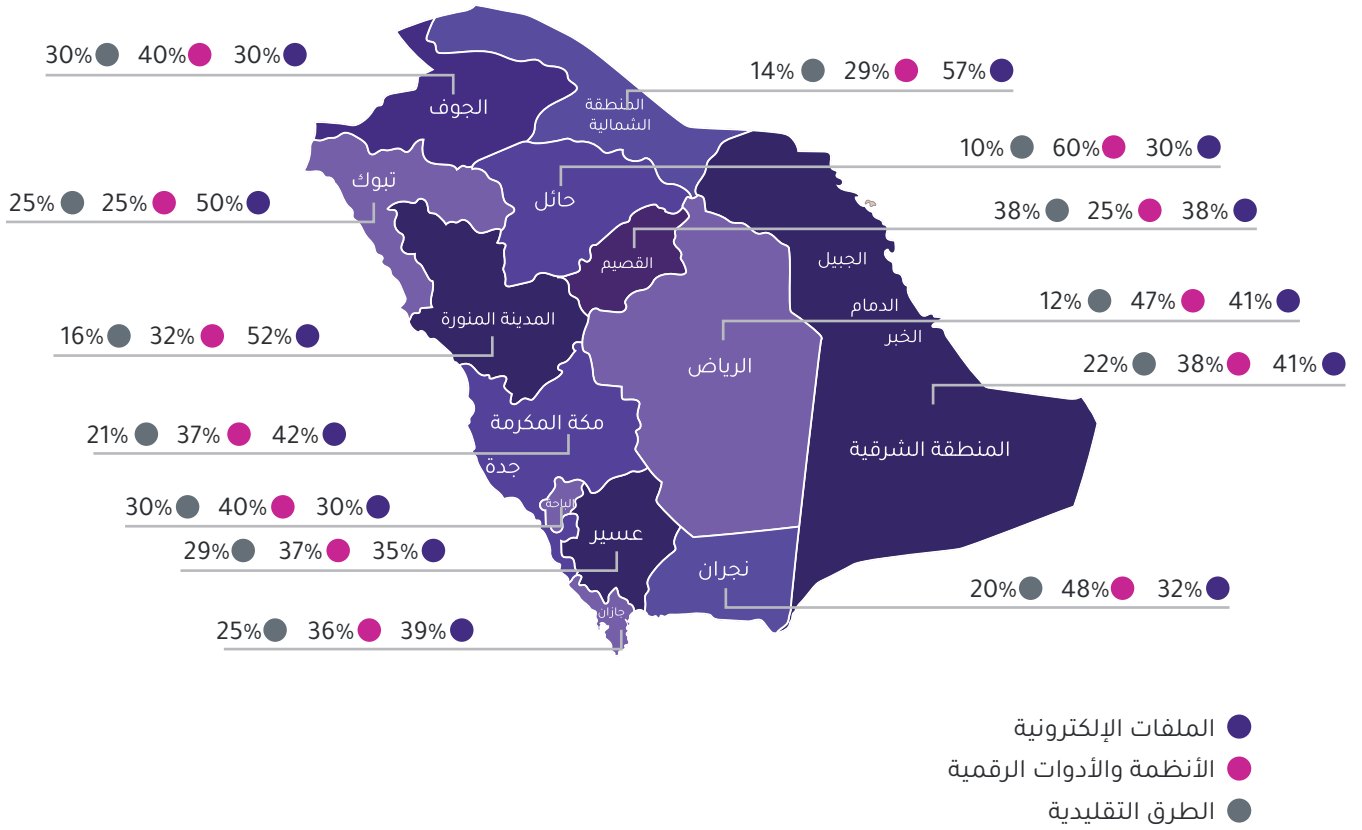
**الهدف :** قياس ومعرفة نوع الأنظمة والطرق المستخدمة في جمع البيانات

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

39% تستخدم الملفات الإلكترونية طريقة لجمع بيانات المنظمة، بينما 38% تستخدم الأنظمة والأدوات الرقمية طريقة لجمع بياناتها، أكثر من 22% تستخدم الطرق التقليدية



النتائج حسب مناطق المملكة:



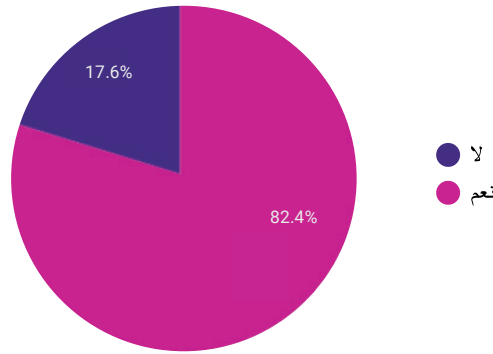
### السؤال الثالث:

هل تعمل المنظمة على حماية البيانات الهامة والمحافظة عليها؟

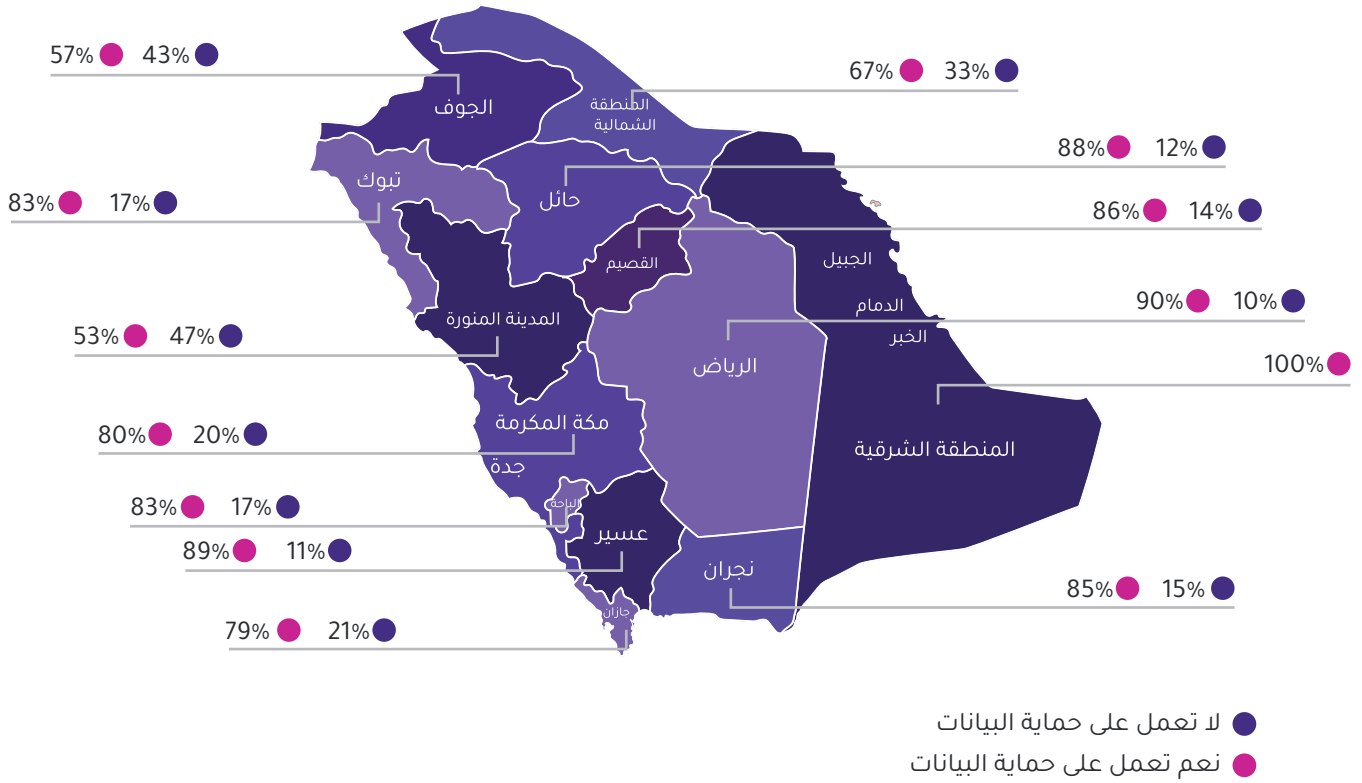
**الهدف :** قياس الوعي بأهمية حماية البيانات الهامة والمحافظة عليها من التلف أو الضياع أو الاختراق ووضع الطرق والأساليب وتمكين الأنظمة للحماية من المخاطر الأمنية للبيانات

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

أكثر من 82% من المنظمات تعمل على حماية البيانات الهامة وتسعى للمحافظة عليها، بينما أكثر من 17% منها لا تعمل على حماية البيانات



النتائج حسب مناطق المملكة:



إضاءة:

من أهم الوسائل لحماية البيانات من التسرب: توعية موظفي المنظمة، تنظيم صلاحيات الوصول للبيانات، استخدام تقنيات ( Mobile Device Management ) للمحافظة على سرية البيانات على الأجهزة المتنقلة خارج نطاق المنظمة

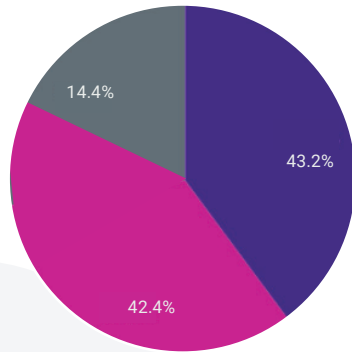
## السؤال الرابع:

- ما هي الآلية المتبعة في المنظمة في عملية النسخ الاحتياطي للبيانات؟
- بشكل آلي
  - بشكل يدوي
  - لا يتم أخذ نسخة احتياطية

**الهدف :** قياس مدى حرص المنظمات على عملية النسخ الاحتياطي للبيانات للرجوع إليها حال فقدانها، والآلية المتبعة في ذلك

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

42% من المنظمات تعمل على النسخ الاحتياطي للبيانات بشكل آلي، بينما 43% منها تعمل على النسخ الاحتياطي للبيانات بشكل يدوي، 14% منها لا تعمل على أخذ نسخة احتياطية للبيانات



- بشكل يدوي
- بشكل آلي
- لا يتم أخذ نسخة احتياطية





### • السؤال الخامس:

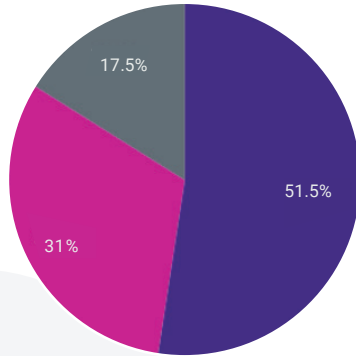
هل يتم التحقق من جودة البيانات بعد جمعها والعمل على تنقيحها ومعالجتها؟  
دائماً

• في بعض الأحيان  
• لا يتم التحقق من جودة البيانات

**الهدف:** قياس مدى التأكد من جودة البيانات بالتحقق من اكتمالها ودقتها

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

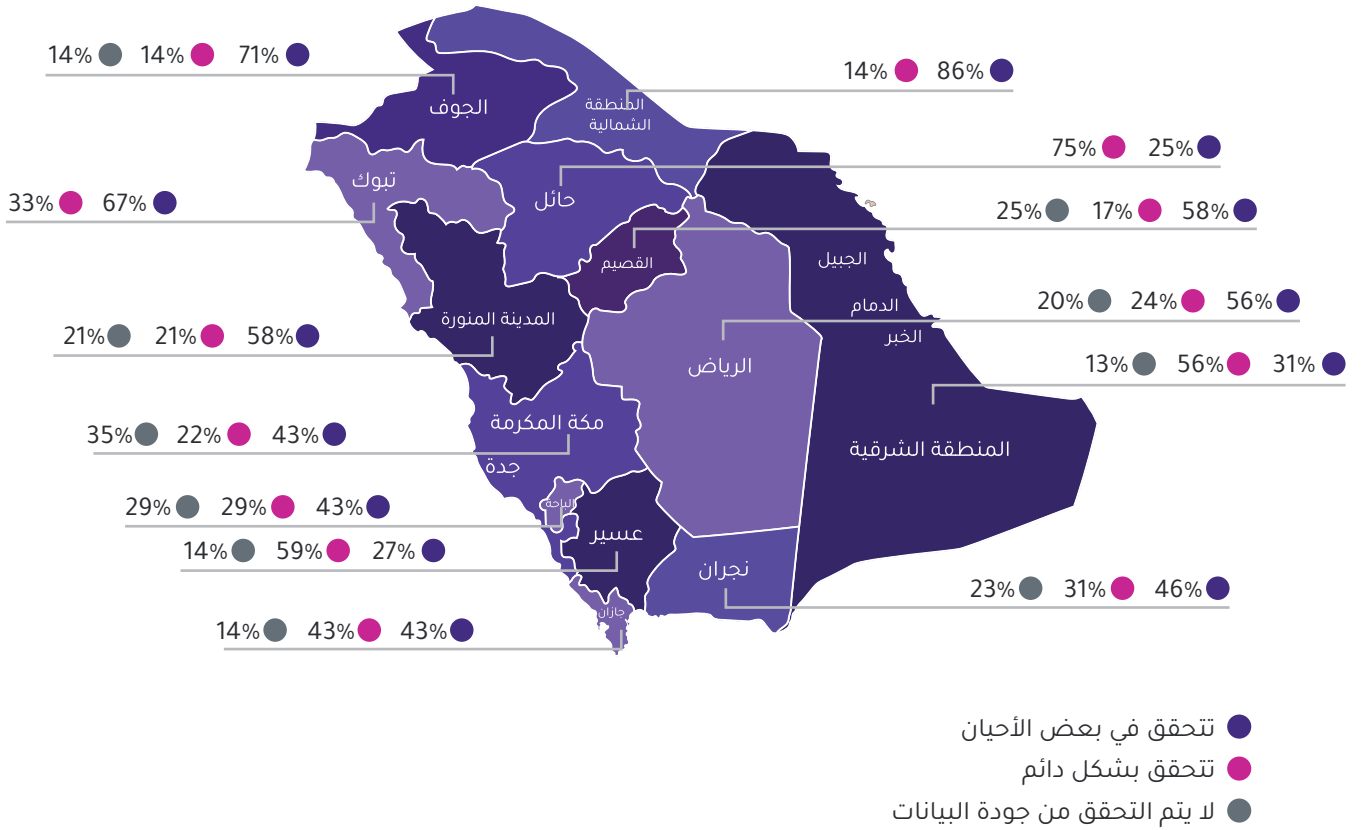
31% من المنظمات تتحقق من جودة البيانات واكتمالها ودقتها بشكل دائم، بينما أكثر من 51% تتحقق منها في بعض الأحيان، أكثر من 17% لا يتم التحقق من جودة البيانات



- في بعض الاحيان
- دائماً
- لا يتم التحقق من البيانات



النتائج حسب مناطق المملكة:



● تتحقق في بعض الأحيان  
● تتحقق بشكل دائم  
● لا يتم التحقق من جودة البيانات

إضاءة:

جودة البيانات هو ترتيب البيانات بشكل معين مما يتوافق مع الدقة والاكتمال والتوقيت



## • السؤال السادس:

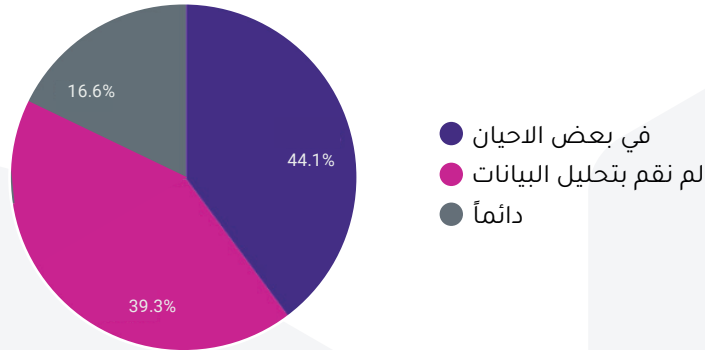
هل يتم العمل على تحليل البيانات وعرضها في لوحة معلومات Dashboard في مخططات ورسوم بيانية؟

- دائماً
- في بعض الأحيان
- لم نقم بتحليل البيانات

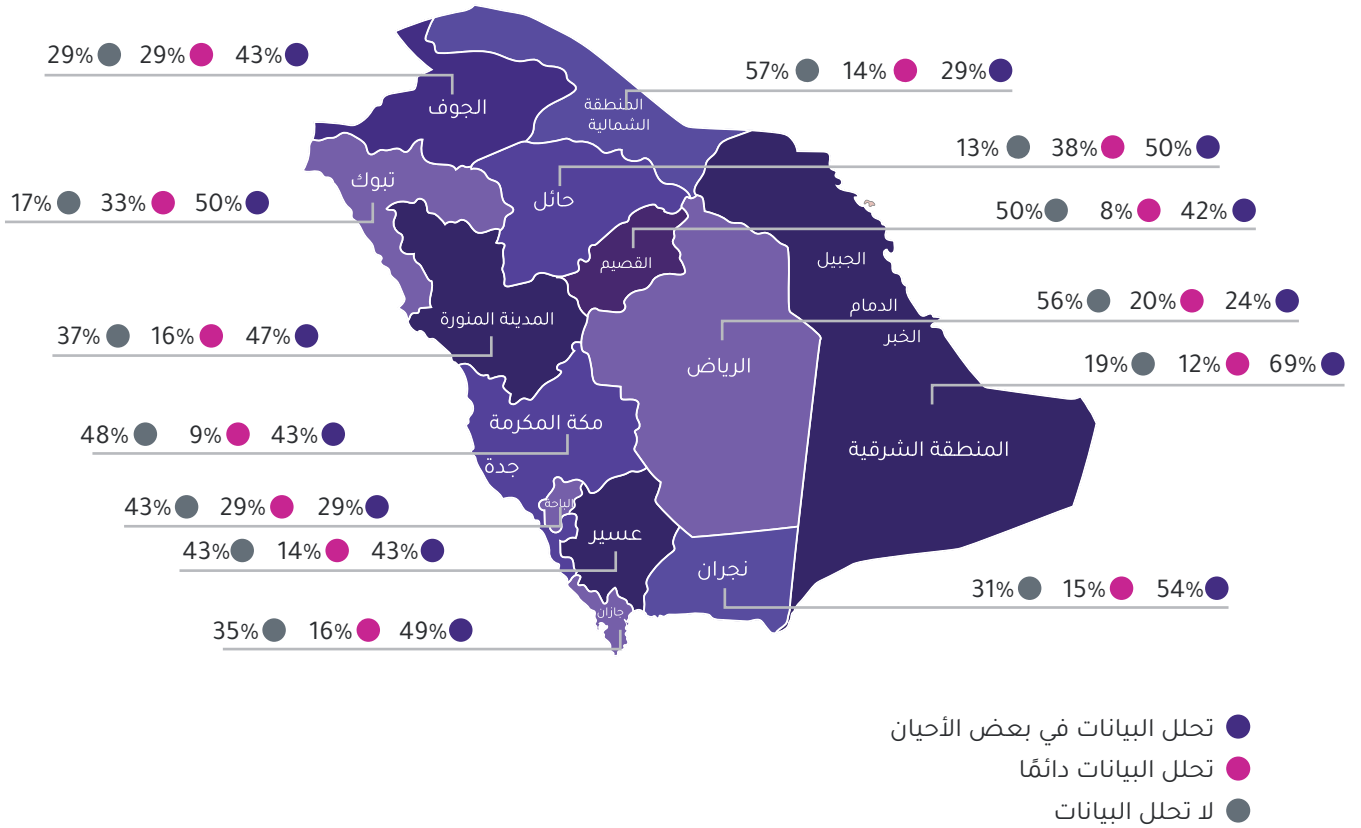
**الهدف:** قياس مدى معرفة البيانات وتحليلها وتصميمها في لوحة معلومات لسهولة قراءتها في مخططات بيانية

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

أكثر من 16% من المنظمات تعمل على تحليل البيانات وتصميمها في لوحة معلومات Dashboard باستخدام إحدى برامج تحليل البيانات بشكل دائم، بينما 44% منها تعمل على تحليل البيانات في بعض الأحيان، 39% منها لا تعمل على تحليل البيانات



النتائج حسب مناطق المملكة:



إضاءة:

يفيد تحليل البيانات في تبويبها بشكل يسهل فهمها وكذلك في تسليط الضوء على نقاط القوة التي يمكن استعمالها للتغلب على المنافسين و نقاط الضعف التي يمكن ابتكار عدة حلول لمعالجتها

## • السؤال السابع:

هل تستفيد المنظمة من البيانات بشكل مستمر في اتخاذ القرارات وتطويرها؟  
دائماً

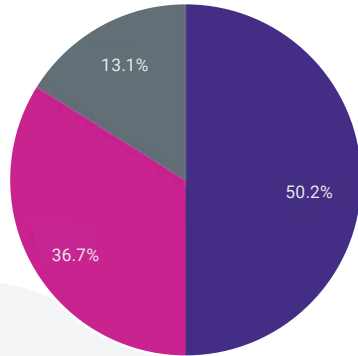
• في بعض الأحيان

• لم يتم الاستفادة من البيانات

**الهدف :** قياس ومعرفة مدى استفادة المنظمات من البيانات الضخمة في اتخاذ القرارات التطويرية والتحسينية لتحقيق الأهداف المرجوة

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

أكثر من 36% من المنظمات تستفيد من البيانات في اتخاذ القرارات وتطويرها بشكل دائم، بينما 50% منها تستفيد من البيانات في اتخاذ القرارات في بعض الأحيان ، 13% لا تستفيد من البيانات



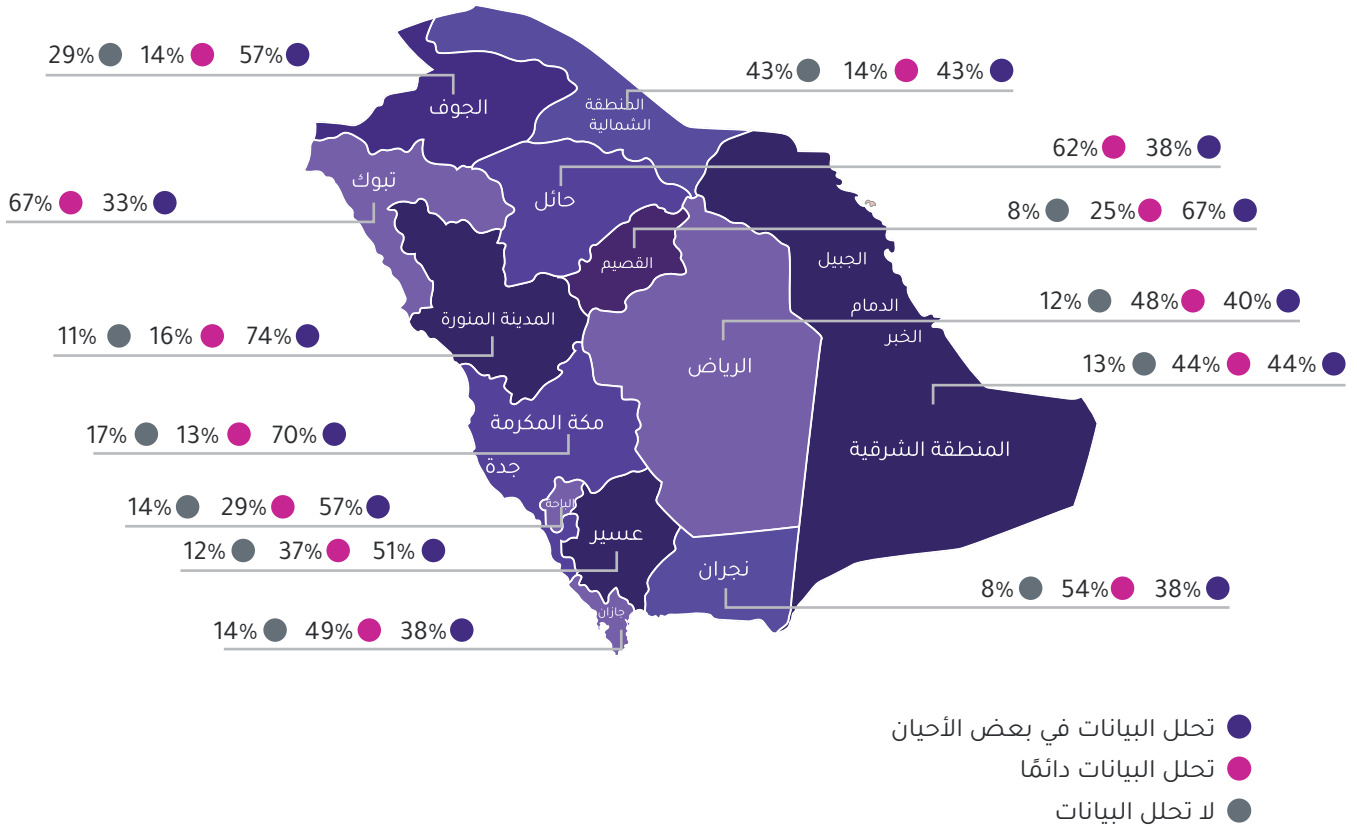
● في بعض الاحيان

● دائماً

● لا يتم التحقق من البيانات



النتائج حسب مناطق المملكة:



إضاءة:

عندما تعطي المنظمات أولوية وأهمية لجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها سيحقق ذلك فوائد كبيرة تساعد المنظمة في اتخاذ قرارات صائبة عند التخطيط لمستقبل المنظمة كتحسين في الأداء والعمليات الداخلية وتقديم خدمة عملاء أفضل.



## المجال الخامس :

الخدمات  
والمستفيد



## • السؤال الأول:

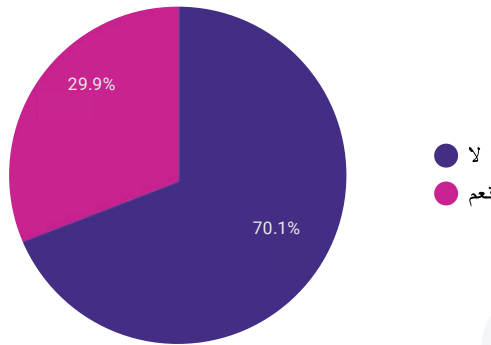
هل يتم وضع معايير شاملة لقياس جودة الخدمات الرقمية التي تقدمها للمستفيدين؟

مثل: اتفاقية جودة مستوى الخدمة (SLA) ونسبة توفر الخدمة وعدم تعطّلها

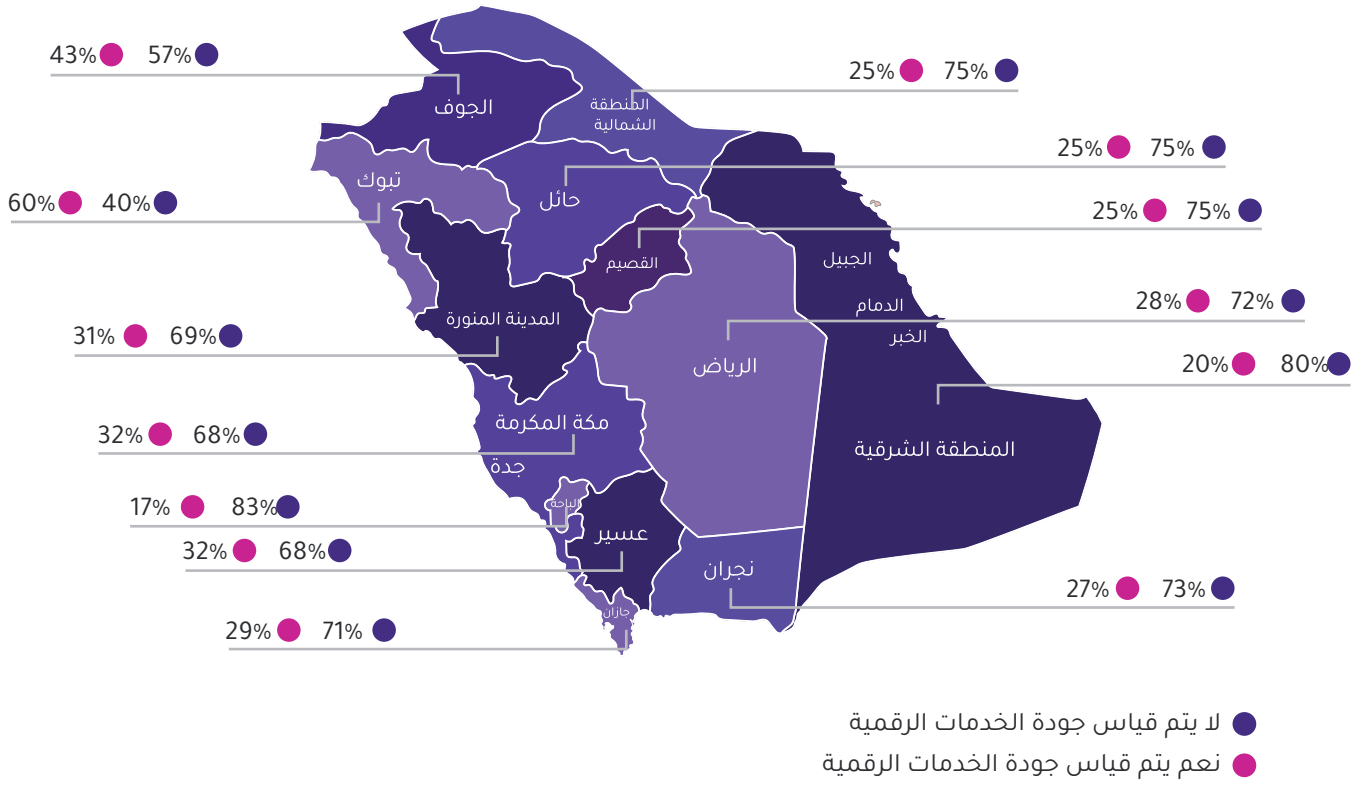
**الهدف:** تطوير معايير لقياس ومراقبة جودة الخدمات الرقمية من الناحية التقنية واتخاذ القرارات التصحيحية بشكل مستمر لضمان توافر الخدمة للمستفيد

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

70% من المنظمات ليس لديها معايير لقياس جودة الخدمات الرقمية ومراقبة توافرها للمستفيد، بينما أكثر من 29% فقط لديها معايير لقياس جودة الخدمات الرقمية المقدمة للمستفيد



النتائج حسب مناطق المملكة:



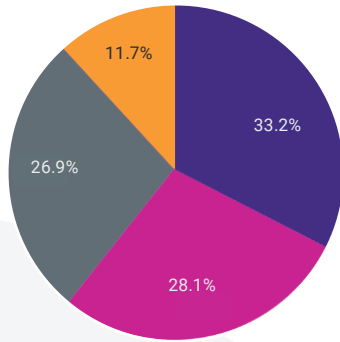
## • السؤال الثاني:

- ما هي قنوات تقديم الخدمات الخاصة بالمنظمة للمستخدمين؟
- قنوات تقليدية (وجهاً لوجه/اتصال/زيارة)
  - قنوات التواصل الاجتماعي (تويتر/واتساب/..)
  - أدوات رقمية جاهزة (بريد إلكتروني/ نماذج جوجل)
  - أنظمة إلكترونية خاصة

**الهدف :** قياس ومعرفة نوع قنوات عرض الخدمات والمنتجات التي تقدمها المنظمة للمستخدمين وإتاحتها للتواصل المستمر والمباشر

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

33% من المنظمات تستخدم قنوات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات للمستخدمين، بينما 28% منها تستخدم أدوات رقمية جاهزة، أكثر من 26% تستخدم قنوات تقليدية، 11% تستخدم أنظمة إلكترونية خاصة



- قنوات التواصل الاجتماعي
- ادوات رقمية جاهزة
- قنوات تقليدية
- انظمة الكترونية خاصة







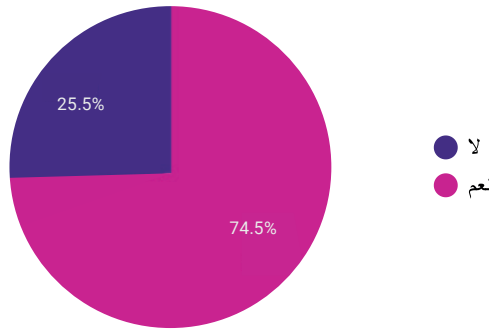
### السؤال الثالث:

هل يتم العمل على متابعة ومراقبة خدمات القنوات الرقمية والعمل على تحسينها بشكل مستمر؟

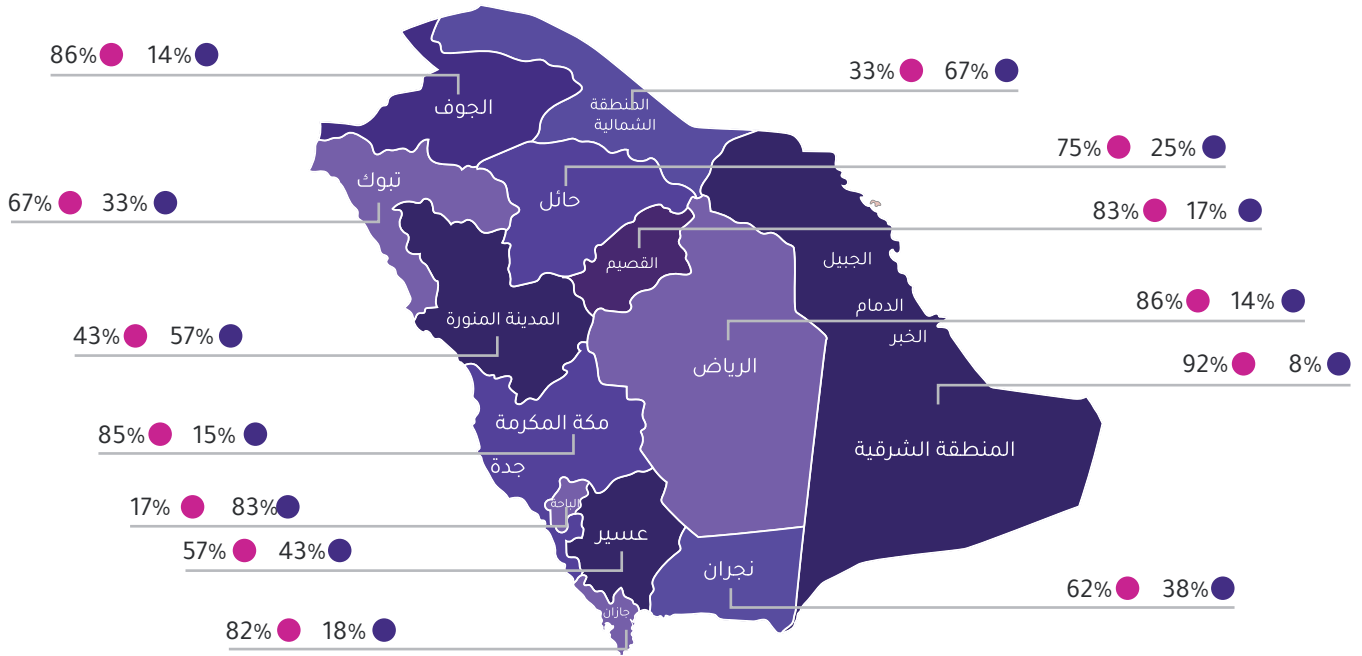
**الهدف:** قياس مدى متابعة القنوات المخصصة لمشاركة المستخدمين ورصد الآراء

#### النتائج العامة لعينة الدراسة:

أكثر من 74% من المنظمات تعمل على متابعة ومراقبة خدمات القنوات الرقمية وتعمل على تحسينها، بينما 25% لا تعمل على متابعة ومراقبة خدمات القنوات الرقمية.



النتائج حسب مناطق المملكة:



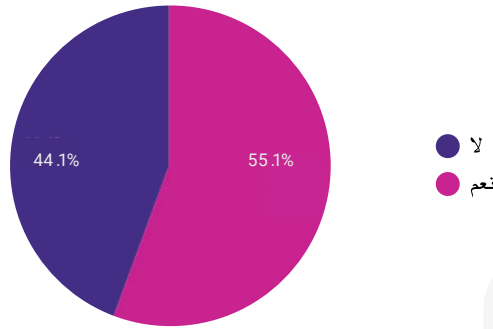
● لا تعمل على متابعة ومراقبة خدمات القنوات الرقمية  
● نعم تعمل على متابعة ومراقبة خدمات القنوات الرقمية

### • السؤال الرابع:

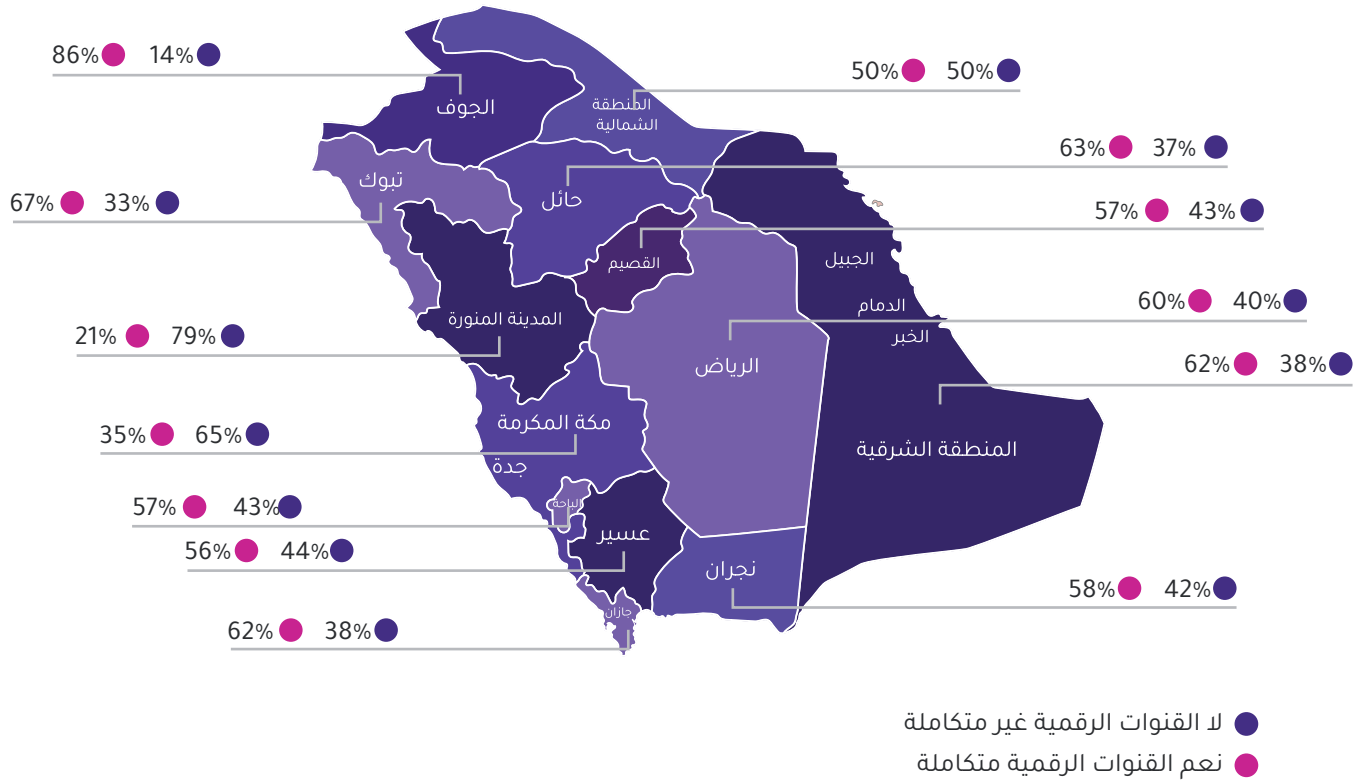
هل يوجد تكامل بين مختلف القنوات الرقمية للخدمات التي تقدمها المنظمة للمستخدمين؟  
مثل أن يستطيع الموظف معرفة جميع القنوات الرقمية التي تواصل عن طريقها المستخدم في السابق  
**الهدف:** قياس مدى تحقيق التكامل بين مختلف القنوات الرقمية التي تقدم الخدمات للمستخدمين

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

55% من المنظمات لديها تكامل بين مختلف قنواتها الرقمية للخدمات المقدمة للمستخدمين، بينما أكثر من 44% لا يوجد لديها تكامل في قنواتها الرقمية لتقديم الخدمات للمستخدمين



النتائج حسب مناطق المملكة:



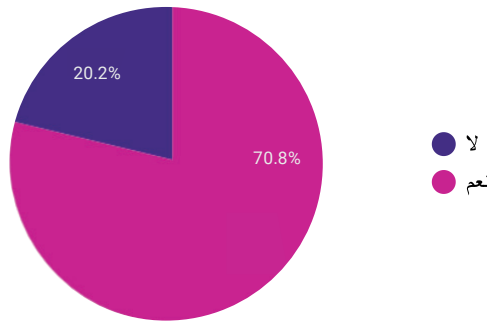
### • السؤال الخامس:

هل يتم توفير قنوات رقمية مناسبة للمستخدمين لمشاركة ملاحظاتهم ومقترحاتهم؟  
مثل: نماذج تواصل معنا، الشكاوى والاقتراحات

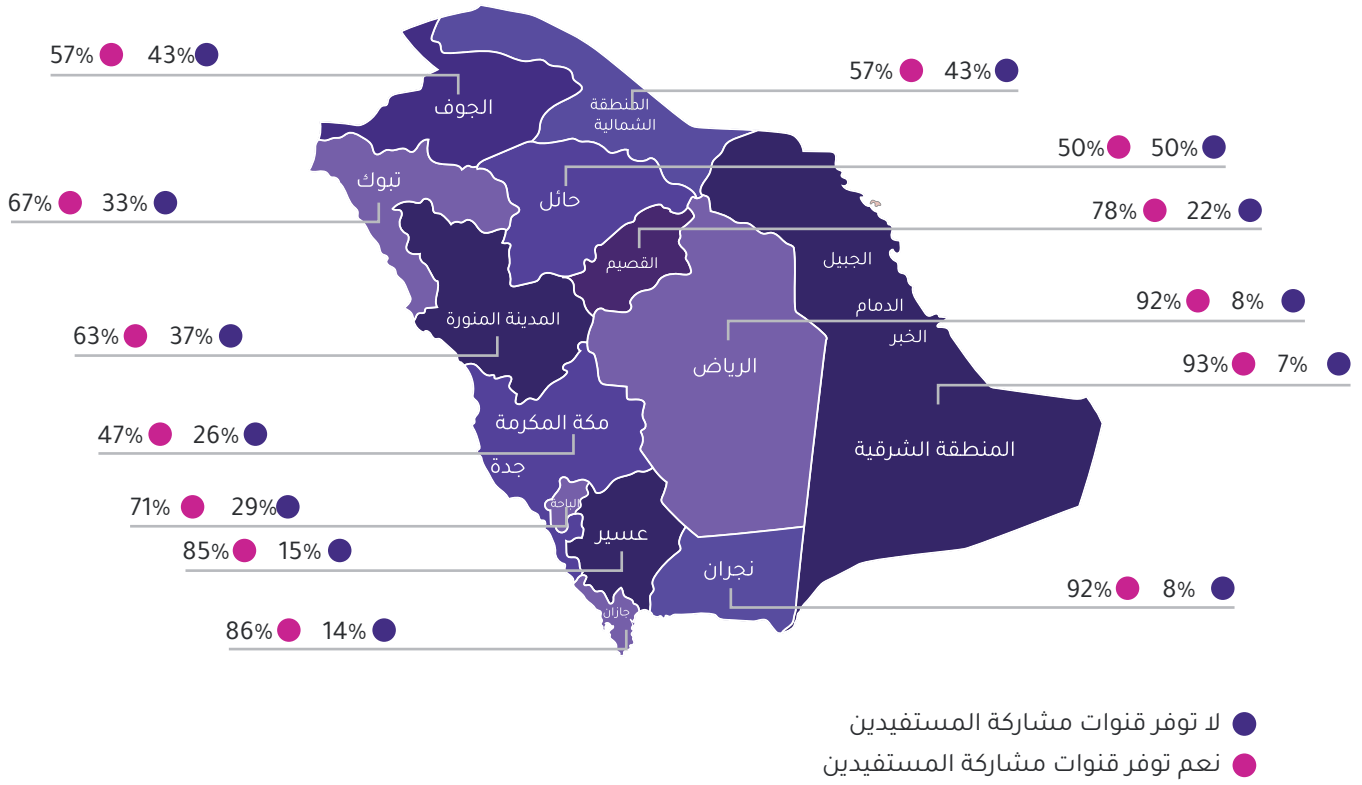
**الهدف:** قياس مدى إتاحة قنوات مناسبة للمستخدمين لمشاركة ملاحظاتهم ومقترحاتهم على الخدمات التي يحصلون عليها من المنظمة

### النتائج العامة لعينة الدراسة:

أكثر من 79% من المنظمات تعمل على توفير قنوات للمستخدمين لمشاركة ملاحظاتهم ومقترحاتهم، بينما 20% لا تعمل على توفيرها



النتائج حسب مناطق المملكة:

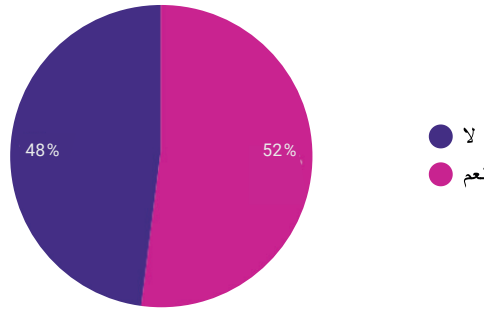


### • السؤال السادس:

هل تتم متابعة القنوات المخصصة لمشاركة المستخدمين ورصد الآراء والاستفادة منها في صنع القرار وإطلاق الخدمات وتحسينها؟  
**الهدف:** قياس مدى متابعة القنوات المخصصة لمشاركة المستخدمين بشكل مستمر ورصد الملاحظات و الاستفادة منها في صنع القرار وتطوير الخدمات وتحسينها

#### النتائج العامة لعينة الدراسة:

52% من المنظمات تعمل على متابعة القنوات المخصصة للمستخدمين والاستفادة من الملاحظات والآراء في صنع القرار والتطوير، بينما 48% لا تعمل على متابعتها







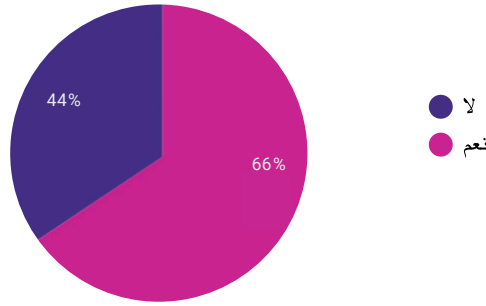
### • السؤال السابع:

هل تعمل المنظمة على دراسة تجربة المستخدم للخدمات الرقمية وقياس رضا المستخدمين؟

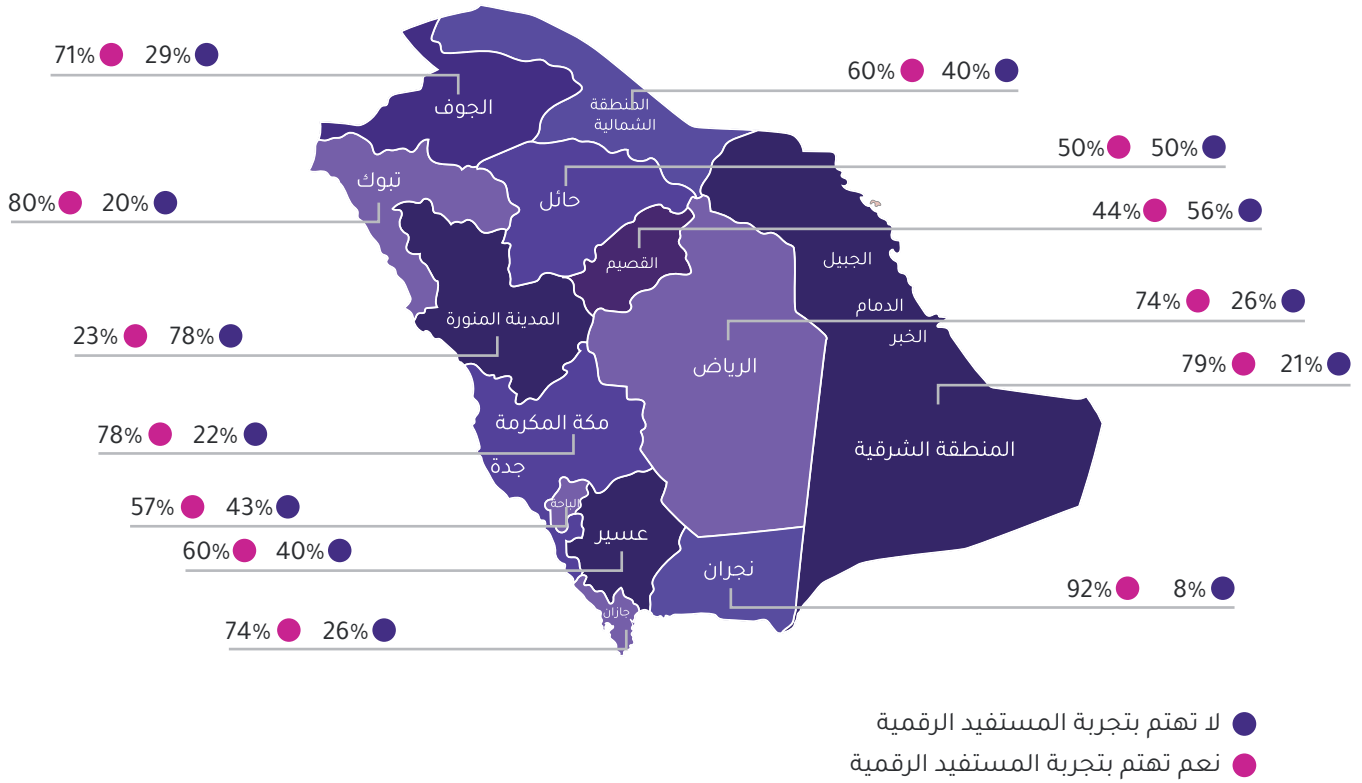
**الهدف:** قياس رضا المستخدم وتحديد رؤية واضحة لتجربة المستخدم للخدمات الرقمية للعمل على تحسينها، ووضع المستهدفات القياسية لذلك

#### النتائج العامة لعينة الدراسة:

66% من المنظمات تعمل على دراسة تجربة المستخدم للخدمات الرقمية والعمل على تحسينها لتحقيق رضا المستخدم، بينما 34% لا تعمل على دراسة تجربة المستخدم للخدمات الرقمية



النتائج حسب مناطق المملكة:



إضاءة:

يعدّ إشراك العملاء سبباً رئيسياً وراء إنفاق المنظمات عالمياً 1.4 تريليون دولار أمريكي على جهود التحول الرقمي في عام 2020  
المصدر: IDC



المصدر



# ملحق: الاستبيان

## المجال الأول: الاستراتيجية وثقافة المنظمة

#	السؤال	الإجابة
1	هل تمتلك المنظمة خطة استراتيجية للتقنية بشكل منفصل عن الخطة الاستراتيجية العامة؟	• نعم • لا • لا أعلم / لا ينطبق
2	هل تمتلك المنظمة خطة تنفيذية للتقنية؟	• نعم • لا • لا أعلم / لا ينطبق
3	هل يتم تخصيص موازنة مالية لتنفيذ الخطة الاستراتيجية والتنفيذية للتقنية؟	• نعم • لا • لا أعلم / لا ينطبق
4	كم تبلغ نسبة الموازنة المالية المخصصة لتنفيذ خطط التقنية من إجمالي الموازنة العامة لمنظمتكم؟	• لا يخصص موازنة • 5% أو أقل • من 6% إلى 10% • أكثر من 10%
5	هل لدى المنظمة خطة لبناء قدرات قيادية تقنية مؤهلة؟	• نعم • لا • لا أعلم / لا ينطبق
6	هل تعمل منظمتك على كلٍ من الآتي: • تطوير قدرات منسوبي المنظمة في المستويات الوظيفية المتوسطة والدنيا في المجالات التقنية عبر خطة تدريبية واضحة • قياس أثر التدريب التقني في تحسين أعمال الموظف • استقطاب الكفاءات التقنية بما يعزز القدرات وتحقيق الأثر المطلوب في رفع المهارات المهنية • رفع الوعي بأهمية الرقمنة ونشر الثقافة الرقمية داخلها لرفع النضج الرقمي بدءاً من القيادات ووصولاً إلى العاملين • رفع الوعي بأهمية أمن المعلومات بمختلف مستويات العاملين في المنظمة	• نعم • لا • أحياناً • لا أعلم / لا ينطبق
7	ماهي طبيعة البرامج والأدوات التقنية التي تستخدمها منظمتك في إدارة الأعمال اليومية والروتينية؟	• أنظمة سحابية ( خدمات جوجل / مايكروسوفت 365 / Asana / تريلو .... ونحوها) • أنظمة مكتبية (إكسل / بوربوينت / وورد ..) • طرق تقليدية (استخدام الورق)



## المجال الثاني: العمليات والمشاريع

الاجابة	السؤال	#
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يوجد سياسات مكتوبة وتنفذ</li> <li>• يوجد سياسات مكتوبة لكن لم نقم بتنفيذها</li> <li>• لا يوجد سياسات مكتوبة</li> </ul>	<p>هل يوجد لدى المنظمة سياسات تقنية مكتوبة ويتابع تنفيذها؟</p> <p>سياسة أمن المعلومات، سياسة إدارة البيانات، سياسة النسخ الاحتياطي للبيانات، سياسة كلمات المرور، سياسة توظيف الكوادر التقنية، سياسة إدارة المخاطر التقنية، سياسة التدريب والتطوير</p>	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• كل العمليات والإجراءات مؤتمتة</li> <li>• معظم العمليات والإجراءات مؤتمتة</li> <li>• بعض العمليات والإجراءات مؤتمتة</li> <li>• لا يوجد أتمتة للعمليات والإجراءات</li> </ul>	<p>ما هو مستوى أتمتة العمليات والإجراءات داخل منطمتك؟</p>	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعم</li> <li>• لا</li> <li>• لا أعلم / لا ينطبق</li> </ul>	<p>هل يوجد في المنظمة وحدة لإدارة المشاريع التقنية؟</p>	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يتم استخدامها في كل المشاريع</li> <li>• يتم استخدامها في معظم المشاريع</li> <li>• يتم استخدامها في بعض المشاريع</li> <li>• لا يتم استخدام برامج وأنظمة تقنية لإدارة المشاريع والمبادرات</li> </ul>	<p>هل يتم استخدام أحد البرامج أو الأنظمة التقنية الخاصة بإدارة المشاريع والمبادرات؟</p> <p>استخدام إحدى البرامج والنظم الرقمية لإدارة المشاريع مثل ، MS Project, Zoho Project , Asana , Trello وغيرها</p>	4

## المجال الثالث: البنية التحتية التقنية

#	السؤال	الإجابة
1	هل عملت المنظمة على تطوير المعايير والسياسات والعمليات المتعلقة بإدارة الخدمات التقنية وإدارة البنية التحتية؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعم</li> <li>• لا</li> <li>• لا أعلم / لا ينطبق</li> </ul>
2	كيف يتم تطوير الخدمات التقنية التالية في منطقتك؟ موقع المنظمة، متجر التبرعات، نظام إدارة الموارد ERP (نظام محاسبي / نظام موارد بشرية)، بوابة تقديم الخدمات للمستخدمين والأنظمة الأخرى	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تطوير داخلي من قبل فريق العمل</li> <li>• تطوير خارجي من قبل أفراد وشركات</li> <li>• خدمة سحابية باشتراك شهري / سنوي</li> <li>• 8 لا يوجد / لا ينطبق</li> </ul>
3	ما هو مستوى التكامل بين الأنظمة والخدمات التقنية داخل المنظمة؟ على سبيل المثال، هل تم ربط نظام متجر التبرعات بالنظام المحاسبي للمنظمة بشكل آلي؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• كل الأنظمة والخدمات متكاملة</li> <li>• معظم الأنظمة والخدمات متكاملة</li> <li>• بعض الأنظمة والخدمات متكاملة</li> <li>• لا يوجد تكامل بين الأنظمة والخدمات</li> </ul>
4	هل تعمل المنظمة على تنصيب حلول وأنظمة تقنية لأمن المعلومات؟ مثل أنظمة مكافحة الفيروسات في الأجهزة ونحوها من أنظمة الحماية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعم</li> <li>• لا</li> <li>• لا أعلم / لا ينطبق</li> </ul>
5	هل تعمل المنظمة على تنصيب أنظمة لمراقبة الشبكة الداخلية وكشف الاختراقات ومحاولات التصيد والتعامل معها؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعم يوجد نظام مراقبة</li> <li>• لا يوجد نظام مراقبة</li> <li>• لا يوجد لدى المنظمة شبكة داخلي</li> <li>• لا أعلم / لا ينطبق</li> </ul>
6	ما نوع الإنترنت المستخدم داخل المنظمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الألياف / فايبر</li> <li>• حلول الواي فاي Wi-Fi</li> <li>• كلاهما</li> </ul>

## المجال الرابع: البيانات

#	السؤال	الإجابة
1	هل يوجد لدى المنظمة سياسات لكيفية جمع البيانات ومشاركتها وإدارتها واستخدامها؟ مثل سياسات لبناء قواعد بيانات المتبرعين والمستفيدين والعملاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعم</li> <li>• لا</li> <li>• لا أعلم / لا ينطبق</li> </ul>
2	ما هي الطرق المستخدمة لجمع البيانات في منطمتك؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أنظمة وأدوات رقمية (مثل: أنظمة إلكترونية، نماذج جوجل)</li> <li>• ملفات إلكترونية (مثل: ملف إكسل)</li> <li>• طرق تقليدية (مثل: نماذج ورقية)</li> </ul>
3	هل تعمل المنظمة على حماية البيانات الهامة والمحافظة عليها؟ المحافظة على بيانات العملاء والمتبرعين والمستفيدين من التسرب أو التلف أو الفقدان أو الوصول غير المصرح به	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعم</li> <li>• لا</li> <li>• لا أعلم / لا ينطبق</li> </ul>
4	ما هي الآلية المتبعة في المنظمة في عملية النسخ الاحتياطي للبيانات؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بشكل آلي</li> <li>• بشكل يدوي</li> <li>• لا يتم أخذ نسخة احتياطية</li> </ul>
5	هل يتم التحقق من جودة البيانات بعد جمعها والعمل على تنقيحها ومعالجتها؟ جودة البيانات بالتحقق من اكتمالها ودقتها	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعم</li> <li>• لا</li> <li>• لا أعلم / لا ينطبق</li> </ul>
6	هل تستفيد المنظمة من البيانات بشكل مستمر في اتخاذ القرارات وتطويرها؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دائماً</li> <li>• في بعض الأحيان</li> <li>• لم يتم الاستفادة من البيانات</li> </ul>



## المجال الخامس: الخدمات والمستفيد

#	السؤال	الاجابة
1	هل يتم وضع معايير شاملة لقياس جودة الخدمات الرقمية التي تقدمها للمستفيدين؟ مثل: اتفاقية جودة مستوى الخدمة (SLA) ونسبة توفر الخدمة وعدم تعطلها	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعم</li> <li>• لا</li> <li>• لا أعلم / لا ينطبق</li> </ul>
2	ما هي قنوات تقديم الخدمات الخاصة بالمنظمة للمستفيدين؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قنوات تقليدية (وجهاً لوجه / اتصال / زيارة)</li> <li>• قنوات التواصل الاجتماعي (تويتر / واتساب / ..)</li> <li>• أدوات رقمية جاهزة (بريد إلكتروني / نماذج جوجل)</li> <li>• أنظمة إلكترونية خاصة</li> </ul>
3	هل يتم العمل على متابعة ومراقبة خدمات القنوات الرقمية والعمل على تحسينها بشكل مستمر؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعم</li> <li>• لا</li> <li>• لا أعلم / لا ينطبق</li> </ul>
4	هل يوجد تكامل بين مختلف القنوات الرقمية للخدمات التي تقدمها المنظمة للمستفيدين؟ مثل أن يستطيع الموظف معرفة جميع القنوات الرقمية التي تواصل عن طريقها المستفيد في السابق	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعم</li> <li>• لا</li> <li>• لا أعلم / لا ينطبق</li> </ul>
5	هل يتم توفير قنوات رقمية مناسبة للمستفيدين لمشاركة ملاحظاتهم ومقترحاتهم؟ مثل: نماذج تواصل معنا، الشكاوى والاقتراحات	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعم</li> <li>• لا</li> <li>• لا أعلم / لا ينطبق</li> </ul>
6	هل تتم متابعة القنوات المخصصة لمشاركة المستفيدين ورصد الآراء والاستفادة منها في صنع القرار وإطلاق الخدمات وتحسينها؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعم</li> <li>• لا</li> <li>• لا أعلم / لا ينطبق</li> </ul>
7	هل تعمل المنظمة على دراسة تجربة المستفيد للخدمات الرقمية وقياس رضا المستفيدين؟ مثل: تقييم مستوى الحصول على الخدمة من قبل العميل نهاية كل طلب أو خدمة مقدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعم</li> <li>• لا</li> <li>• لا أعلم / لا ينطبق</li> </ul>





عملية التحول الرقمي التزام طويل المدى تجمع عليه  
المنظمة بكافة مستوياتها وتتحد رؤاهم وتوقعاتهم وتكيف  
إجراءات عملها و نموذج تقديمها للخدمة على هذا الأساس  
ومن ثم المضي نحو صناعة تجربة عميل مبنية على التقنية  
والقيمة المضافة

التحول التقني  
Tech Trans



🌐 TTS . SA  
✉ @altqniah

☎ 056 606 5533  
✉ pr@tts.sa