



المركز الوطني للمجتمع المدني



كفاءات + للتدريب و تطوير قدرات المجتمع المدني  
منصة تكوين عن بعد خاصة بالمجتمع المدني

# المهارات الرقمية للجمعيات

المدرّب عبد اللاوي مولود

# أهداف الدورة

1. التعرف على أهم الخطوات الإستراتيجية في مشروع التحوّل الرقمي
2. الإلمام بالمهارات الرقمية الأكثر فعالية في تسيير منظمات المجتمع المدني
3. التعرف على أكثر الأدوات الرقمية استعمالا في النشاط الجمعي

# توصيف عام للدورة

ستتطرق الدورة إلى أهم المهارات و الأدوات الرقمية التي يمكن أن تحسن من أداء منظمات المجتمع المدني، في إطار السياسة العامة للتحوّل الرقمي.



# برنامج الدورة

1-التحول الرقمي في الجمعيات.

2-المهارات و الأدوات الرقمية التي يمكن للجمعيات اعتمادها.



# أولاً: التحول الرقمي في الجمعيات

## تعريف الرقمنة

يعرف **التحول الرقمي** بأنه جهد خاص تباشره الجمعية في تصميم نظام مميز للأعمال، يسمح باستثمار تقنيات الاتصال والمعلومات الى أبعد مدى؛ ويعرف بأنه استخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء، واستخدام التطورات الرقمية مثل التطبيقات والوسائط الاجتماعية والأجهزة المدمجة الذكية للوصول الى الأهداف المسطرة و الموافقة لكل سياق جمعية،

يجب الانتباه الى الاختلاف الجوهرى بين مفهوم "**التحول الرقمي**" و "**الرقمنة**"، **فالرقمنة** هي عملية تحويل المعلومات من شكل يدوي إلى شكل رقمي، على سبيل المثال، تحويل السجلات المكتوبة بخط اليد إلى سجلات محوسبة. **التحول الرقمي** هو عملية تطبيق التكنولوجيا الرقمية والإمكانيات للقيام بالعديد من الأشياء التي تقوم بها بانتظام، ولكن بطرق جديدة وأفضل تحفز النتائج المحسنة

## 2- أهداف التحول الرقمي في الجمعيات

في إطار تجسيد **استراتيجية المرصد الوطني للمجتمع المدني** التي تركز على ضرورة مواكبة المجتمع المدني للتحول الرقمي، و التي تأتي في إطار تجسيد السياسة العامة للدولة الجزائرية في مجال ترقية التحول الرقمي ، **يهدف** مشروع التحول الرقمي في الجمعيات إلى ما يلي:

1. تبسيط الإجراءات الإدارية ،
2. تحسين تجربة المستخدم عبر منصات وتطبيقات سهلة الاستخدام.
3. التعرف الفعال على احتياجات المواطن
4. يمنح تحليلات عميقة تساهم في اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة.
5. يساهم في تعزيز الأمن وضمان حماية المعلومات من خلال تبني أنظمة رقمية موثوقة.
6. يخفض التكاليف العملية والإدارية، مما يعزز الكفاءة المالية للجمعيات ويساهم في تحقيق الاستدامة والنمو.

## 3- مراحل التحول الرقمي في الجمعيات

تتمثل مراحل التحول الرقمي في الجمعيات كالآتي :



## 3- مراحل التحول الرقمي في الجمعيات

### الخطوة 1- تحديد احتياجات ذات الأولوية

من الصعب دمج عدة أدوات في نفس الوقت في المنظومة. من الأفضل تحديد الحاجة ذات الأولوية في الوقت الحالي ودمجها بنجاح بدلاً من الرغبة في تعديل التنظيم الداخلي بالكامل، حيث يكمن الخطر في عدم تمكن بعض الأشخاص من متابعة التطورات.

### الخطوة 2 - اختيار الأداة الرقمية الأكثر ملاءمة

هناك العديد من الأدوات والمنصات على شبكة الإنترنت، ومن الممكن أن تشعر بالارتباك بسبب العدد الهائل من الخيارات المتاحة. يمكن للجمعية أيضاً وضع معايير لاختيار أدواتها على أفضل وجه: وجود برامج تعليمية عبر الإنترنت، أو تكلفة الأداة، أو سهولة استخدامها هي الحجج التي يمكن أن توجه اختيارها.

### الخطوة 3 - الاختبار العملي للأداة

من الأفضل ألا تقترح على فريق العمل بأكمله أن يستخدم الأداة على الفور، بل أن يجب أن يطلب من عدد قليل من الأشخاص اختبارها أولاً. حيث سيكونون قادرين على إعطاء انطباعاتهم وآرائهم ونصائحهم. في "مجموعة الاختبار" هذه، من الأفضل اختيار جميع أنواع الأشخاص (المرتاحين و غير المرتاحين رقمياً) وتنظيم اجتماعات دورية لجرد تعليقاتهم، مع مراعات تاريخ انتهاء الاختبار.

### الخطوة 4 - التدريب على الأداة واستخدامها

بمجرد انتهاء مرحلة الاختبار، فإن الخطوة التالية هي دمج الأداة بسلاسة، بما في ذلك تدريب فريق العمل على استخدامها. و يجب أن تكون وظائف الأداة والمزايا التي يمكن أن توفرها أو حتى الموارد المفيدة لاستخدامها جزءاً من التدريب. والوضع المثالي هو تعيين شخص سيكون بمثابة نقطة الاتصال لجميع الأسئلة المتعلقة باستخدامه.

### الخطوة 5- تقييم الأداة

بعد دمج الأداة، من المستحسن تقييم ما توفره، ولكن أيضاً حدودها. هل لبي احتياجاتك أم كان الوضع أفضل من قبل؟ هل هناك أداة أكثر ملاءمة؟ سيسمح لك هذا التقييم أيضاً بتحديد الأخطاء والتحسينات التي لاحظتها، والتصرف وفقاً لذلك إذا أُلزم الأمر.



# ثانيا- المهارات و الأدوات الرقمية التي يمكن للجمعيات اعتمادها

## 1- المهارات الرقمية Digital Skills

مجموعة من المعارف والخبرات والقدرات اللازمة لاستخدام الأجهزة والتقنيات و الأدوات الرقمية بطريقة فعالة ومفيدة، تمكن الأفراد والمنظمات من إدارة ومشاركة المحتوى الرقمي بفعالية وإبداع، مما يؤدي إلى زيادة الدقة والكفاءة والجودة والإنتاجية في كافة أنشطة

## 2- مستويات المهارات الرقمية

### المهارات الرقمية المتقدمة

هذه هي المهارات التي يتقنها المتخصصون في مهن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل برمجة الكمبيوتر، وإدارة الشبكات، والذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والأمن السيبراني، وإنترنت الأشياء، وتطوير التطبيقات.

### المهارات الرقمية المتوسطة

المهارات التي تمكن من استخدام التقنيات بطرق مفيدة لأداء الوظائف المتعلقة بالعمل ويتم توسيعها لتأخذ في الاعتبار التغيرات في التكنولوجيا وهي ضرورية للحصول على عمل.

### المهارات الرقمية الأساسية

هي المهارات الحياتية ومهارات العمل الضرورية وتساعد في الاستخدام الفعال للأجهزة الرقمية والبرامج والعمليات الأساسية عبر الإنترنت.

## 3- أهم المهارات الرقمية المطلوبة حالياً في سوق الأعمال

يتوقع المنتدى الإقتصادي العالمي أن تتم أتمتة 42% من المهام بحلول عام 2027، وذلك بسبب تطبيق الذكاء الإصطناعي والتقنيات الناشئة الأخرى. وتتطلب مثل هذه التغييرات أن تمتلك المنظمات المواهب الكافية القادرة على التكيف مع هذه التقنيات الجديدة، فضلاً عن امتلاك المهارات الرقمية اللازمة لتحقيق أقصى استفادة منها. يمكن تلخيص هذه المهارات فيما يلي:

▪ **التسويق الرقمي:** تبحث الشركات الان عن محترفين قادرين على استخدام أدوات مثل إعلانات Google، والذين يفهمون مبادئ تحسين محركات البحث وتسويق المحتوى SEO، للترويج لمنتجاتهم وخدماتهم عبر الإنترنت و هو مطبق أيضا على الجمعيات المحترفة،

▪ **تحليل البيانات:** تتضمن هذه المهارة فهم فائدة البيانات الضخمة Big Data ، بالإضافة إلى القدرة على تفسير الإحصائيات ومؤشرات الأداء العالمية، مثل عدد الزيارات إلى موقع الويب أو المتابعين على الشبكات الإجتماعية الخاصة بالجمعية.

▪ **إدارة المشاريع الرقمية:** يتعلق الأمر كله بالقدرة على تخطيط وتنفيذ المشاريع الرقمية بكفاءة، مما يضمن الوفاء بالمواعيد النهائية والأهداف المحددة بنجاح.

# أهم المهارات الرقمية المطلوبة حاليا في سوق الأعمال

**مهارات التحدث أمام الجمهور** تتطلب القدرة على التواصل مع الجمهور من خلال سرد قصة و توفير معلومات ذات صلة و خلق وعي حول الموضوعات الشائعة و تساعد هذه المهارة في التعامل مع المستثمرين المحتملين و المجتمعات و الفئات المستهدفة

**مهارات العرض** تتطلب القدرة على تطوير و تقديم عروض تقديمية جذابة إلى الجماهير و متنوعة، الامر الذي يساعد الأفراد في تنظيم هيكل العرض التقديمي و تصميم طريقة توصيل المعلومات إلى زملاء أو فريق العمل أو مديري الأعمال و غيرهم من المهنيين

## 3- أهم الأدوات الرقمية

تركز هذه الدورة على استخدام الجمعيات للأدوات الرقمية المرتبطة بتسيير مهامها،  
و سوف يركز على ما يلي:

1. الموقع الإلكتروني
2. أداء الموقع على شبكة الإنترنت
3. إدارة الأعضاء، المتطوعين والمانحين
4. البريد الإلكتروني
5. إدارة الاجتماعات عن بعد
6. شبكات التواصل الاجتماعي

**إن وجود موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت يسمح للجمعية بما يلي:**

**التواجد على شبكة الإنترنت والتحكم في صورة الجمعية الرقمية والمعلومات المرتبطة بها:**

1. تسليط الضوء على أنشطت الجمعية ، وإلتزامها، و متطوعيها، ونتائجها،
2. تقديم جمعيتك لعامة الناس والعتور على متطوعين وأعضاء
3. تفصيل خصائص الجمعية للمستفيدين المحتملين، والجهات الراعية، والشركاء، وما إلى ذلك.

**إتاحة الفرصة لأي شخص للتواصل مع الجمعية وذلك عبر القنوات المختارة: رقم الهاتف، وعنوان البريد الإلكتروني، المقر وما إلى ذلك. و كذلك إعطاء مظهر جدي ومهني للجمعية.**

**ملاحظة:** إذا كان إنشاء موقع ويب وتطويره أمرًا معقدًا للغاية بالنسبة للجمعية في الوقت الحالي، فمن الممكن اختيار استخدام مدونة، أو صفحة مخصصة لها في موقع متخصص، وما إلى ذلك. على الرغم من أن هذه الأدوات أقل فعالية، فإنها ستمنحها إمكانية التواجد على الويب والقدرة على إدارة المعلومات المتعلقة بها عبر الإنترنت والتي من المحتمل أن تكون الأكثر زيارة.

# منصات إنشاء و تسيير الموقع الإلكتروني

**Wix هي أداة Content Management System**

" نظام إدارة المحتوى " لإنشاء موقع الويب.

مع Wix ، من الممكن إنشاء موقع الويب المخصص بألوان جمعيتكم بطريقة احترافية .  
تضمن قوة Wix في سهولة استخدامه.. لا تحتاج مهارات خاصة لإنشاء الموقع الإلكتروني لجمعيتكم.

**WordPress هي إحدى الأدوات الأساسية لإنشاء موقع إنترنت.**  
يسمح للجمعية بالحصول على نتيجة احترافية دون الحاجة لكثير من المهارات التقنية. قوة WordPress: إمكانيات عديدة في إنشاء موقع جمعيتكم. يمكن إضافة نماذج التسجيل أو متجر تطوعي على الإنترنت أو حتى معرض خاص بالصورة.

توفر **اتصالات الجزائر** خدمة إنشاء وتصميم مواقع الويب، مع فريق متخصص من المطورين ومصممي الويب لتطوير منصة على الإنترنت تلبى الاحتياجات الخاصة وتتيح التميز في السوق الرقمية. من نقاط القوة أن المؤسسة الوطنية تنشط في التراب الوطني و هي توفر استضافة في فضاءات رقمية وطنية مؤمنة

# أداء الموقع على شبكة الإنترنت

بالنسبة للجمعية، تسمح أداة التحليلات Analytics بقياس:

## أداة القياس Google Analytics

هي عبارة عن أداة تفيد في تعقب وجمع بيانات زوار موقع الإلكتروني وفهم سلوكهم وتحركاتهم داخل موقع الجمعية بشكل دقيق، وعن طريق تحليلات جوجل انالتيكس يمكنك أيضاً معرفة الكلمات المفتاحية التي تجذب الزوار إلى موقعك من محركات.

### □ جمهور موقعها على شبكة الإنترنت:

الجغرافية والديموغرافية واللغات والأجهزة و المتصفحات المستخدمة الخ، و ذلك لمعرفة الأشخاص المهتمين بالموقع، للقيام بتكييف الرسائل وفقاً لذلك واستهدافهم بمحتوى موجه خصيصاً للجمهور المستهدف.

### □ أداء موقع الويب: معدل الارتداد، والوقت

المستغرق، ومعدل التحويل، وما إلى ذلك.   
○ لمعرفة سلوك الأشخاص الذين يزورون الموقع وبالتالي أهدافهم من زيارة هذا الموقع، و ذلك لتكييف الرسائل والمحتوى وفقاً للنتائج.   
○ القدرة على وضع المعلومات الأساسية في المكان الذي سيتم رؤيتها أكثر من قبل الأشخاص المناسبين.

# إدارة الأعضاء، المتطوعين والمانحين

معظم الجمعيات الناشطة تدير أعضائهم و خاصة شبكة المتطوعين، عبر جداول Excel" رغم أن الغرض الأسمى عند الجمعيات هو الحصول على أكبر قدر ممكن من المتطوعين و المنخرطين و المانحين ، الذين هم بمثابة "عملاء أو زبائن" في المؤسسات التجارية و الخدمائية. انطلاقا من هذا المبدأ تم اطلاق شعبة جديدة في علوم التسويق وهي "التسويق الجمعي" Marketing Associatif. و تمثل أحسن أداة هي "برنامج إدارة العلاقة مع العملاء" CRM Customer Relationship Management.

، تسمح أداة CRM بالنسبة للجمعية بما يلي:

- وضع استراتيجية لإدارة العلاقات والتفاعلات مع مختلف الفئات داخل الجمعية: الأعضاء، المتطوعين، الجهات المانحة، الخ.
- تكييف الرسائل وتنسيقاتها ومحتواها وتكرارها للحفاظ على الفئات المستهدفة ،
- بناء علاقة الثقة و المصداقية من خلال تعزيز الاتصال بأكثر قدر ممكن من الفعالية

## أداء الموقع على شبكة الإنترنت

بالنسبة للجمعية، تتيح أداة البريد الإلكتروني لها ما يلي:

### ❖ تنظيم قوائم المستلمين Destinataires حسب دورهم داخل الجمعية

- تتمكن من إرسال رسائل بريد إلكتروني إعلامية تتوافق مع الجهات المرسل إليها (المتطوعين، الأعضاء، المستفيدين، الشركاء)، الخ.
- نشر أخبار الجمعية بسهولة وسرعة
- تنفيذ رسائل بريدية استثنائية مرتبطة بالترويج للأحداث والمنتجات الجديدة والتوزيع من حملة التبرعات... والتي لها أهداف محددة.

### ❖ تخصيص حملات الإرسال Newsletters:

- نقل الهوية البصرية للجمعية وبث الحملات لتحسين صورتها أمام الجمهور
- جعل الحملات أكثر جودة ودمج الصور والمرئيات ومقاطع الفيديو والمقالات

يعد Gmail لاعبًا رئيسيًا في إيجاد الحلول لرسائل الإلكترونيات، حيث توفر الأداة العديد من المزايا: مساحة تخزين محترمة، الواجهة بديهية ونظامها البيئي جيد جدًا. و يعد أحسن الحلول للاستعمال ،  
ملاحظة : لابد من مراعاة الشروط و الجوانب القانونية اتجاه حماية البيانات و المعطيات الشخصية لشركاء الجمعية

# تنظيم الاجتماعات عن بعد

إذا كان الأعضاء و/ أو المتطوعون للجمعية ينشطون في أماكن مختلفة أو حتى في مدن مختلفة، فقد يكون من الصعب أحياناً الاجتماع معهم لعقد اجتماع حضوري . ومع ذلك، من المهم حقاً تنشيط الجمعية لمنع نفاذ قوتها و **ضمان التنسيق المستمر لأنشطتها** ، هناك إمكانية الاجتماع عن بعد بفضل الإنترنت، فيما يلي الأدوات أو المنصات الإلكترونية التي تمكن من ذلك

## تطبيق قوقل G MEET

تطبيق تحاضر فيديو آمن ، طورته شركة Google . متاح مجاناً ، يمكن لأي شخص لديه حساب Google إنشاء ندوة فيديو مع ما يصل إلى 100 مشارك لمدة تصل إلى 60 دقيقة مجاناً.

## تطبيق زووم

تعتبر الخدمة المعترف بها عالمياً في مجال الاتصالات بالفيديو . هي منصة على الإنترنت، سهلة الاستخدام وموثوق بها في ندوات التحاضر عن بعد . يتيح تطبيق زووم التواصل بسهولة وكفاءة مع أعضاء الجمعية . من بين مميزات: **الاجتماعات والرسائل الفورية وندوات عبر الإنترنت.**



# شبكات التواصل الاجتماعي

أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي الآن من الأدوات الأكثر استخدامًا للتواصل و الترويج للجمعية ومشاريعها. حيث تتيح الوصول إلى المجتمع المستهدف، بأقصى سرعة و بتكلفة منخفضة ، تتيح شبكات التواصل الاجتماعي للجمعيات القيام بما يلي:

**تطوير رؤية الجمعية بين جمهور أوسع:**

- إتاحة الفرصة للجمهور المستهدف لمتابعة نشاط الجمعية للتقرب من الجهات الفاعلة القريبة أكثر أو أقل من الجمعية: المتطوعين، المساهمين، الأعضاء والجمعيات والجهات الراعية والشركاء وما إلى ذلك.
- تعتبر حساسية لتعبيرات الوجه والملامح التي تعكس الاهتمام والاستماع.

**إعلام وتنشيط فاعلي الجمعية (المتطوعين، الأعضاء، الخ):**

- بطريقة بسيطة ومجانية ومنتظمة وأحياناً حتى لحظة بلحظة
- الاحتفاظ بهم ومنحهم الشعور بالانتماء حتى تتمكن من حشدهم بشكل أكبر و بكل سهولة

**التواصل والإجابة على الأسئلة والتفاعل بسهولة:**

- التفاعل مع التعليقات والرسائل الفورية / الرسائل الخاصة
- تكون أقرب ما يمكن إلى المجتمع ، وأن تفهم الجمعية احتياجاته وتوقعاته

# خاتمة

إن مواكبة التطور الحاصل في المجال التكنولوجي يضمن للجمعيات التواصل مع الأجيال الجديدة ذات المهارة التقنية العالية وكسبتهم على المدى الطويل، بالإضافة لتحقيق مستويات جودة أداء عالية، حيث تنخفض نسبة الأخطاء البشرية عند الاستعانة بالتقنيات الذكية، كما يمكن قياس وتطوير الأداء باستمرار مما يضمن التحسين المستمر للعمل، وتوفر التقنيات الرقمية شفافة و تتميز بدقة الإجراءات، حيث توفر الأدوات الرقمية المدروسة معلومات تفصيلية عن أي عمليات وأنشطة تقوم بها المنظمة من خلالها.

يجدر الإشارة أنه زيادة على الأدوات الرقمية المذكورة، هناك حزم أخرى أكثر فعالية في الأداء كبرامج تخطيط موارد المؤسسة ERP، و التي تتطلب ميزانيات أكبر، بنية تحتية هامة و مقدار معتبر من التحكم في الأدوات المعلوماتية. لذلك فأنا ننصح كل جمعيات المجتمع المدني بالاعتماد على الأدوات المذكورة في هذه الدورة هذا لتطوير أدائها و صورتها، حتى الوصول الى مرحلة النضج الإلكتروني Maturité Numérique.