

# البرنامج التدريبي مفاهيم الاستدامة – الجزء (٣)



**أهمية  
إدارة الاستدامة  
لمنظمات الأعمال**

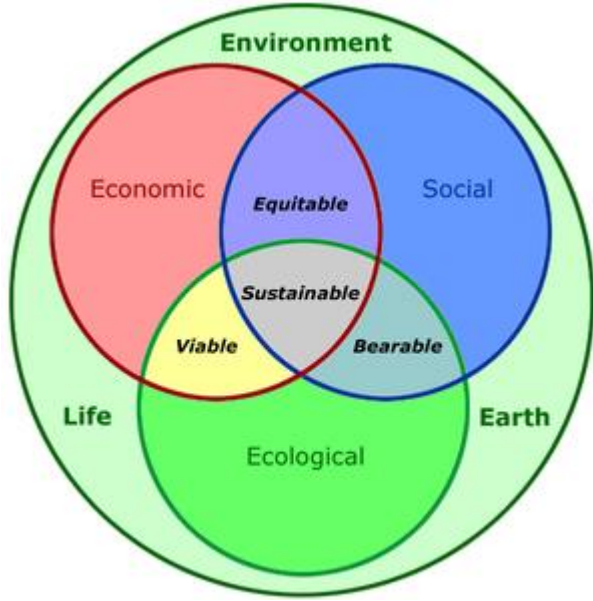


# في مؤتمر القمة العالمي لعام ٢٠٠٥

لوحظ أن تحقيق الاستدامة يتطلب التوفيق بين  
المطالب **الاجتماعية** و**البيئية** و**الاقتصادية** وهي  
"**الركائز الثلاثة**" للاستدامة.

ويمكن التعبير عن هذا الرأي باستخدام ثلاث مناطق  
متداخلة مشيرة إلى أن الركائز الثلاث للاستدامة لا  
يستبعد بعضها بعضا، وإنما يعزز بعضها بعضا.





# إدارة الاستدامة ؟

هي الإدارة المتكاملة

للأداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي

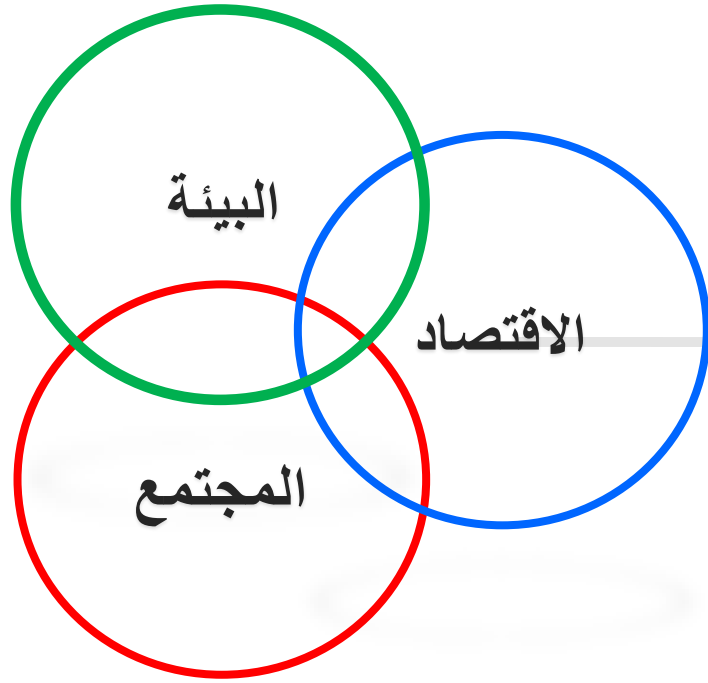
بهدف زيادة القيمة/الفائدة لجميع الأطراف المعنية.

# لماذا إدارة الاستدامة ؟

## مصطلح إدارة الاستدامة

---

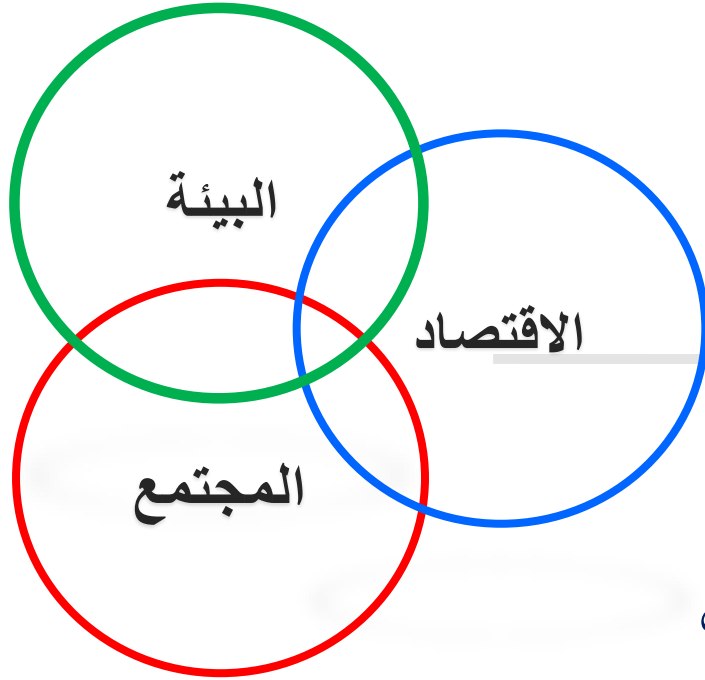
أكثر شمولاً لارتباطه بالتنمية والموارد الطبيعية والبشرية  
ونمط تعامل الإنسان مع البيئة.



## إدارة الاستدامة

**تحقيق أثر اجتماعي، اقتصادي، بيئي**

**بشكل يجلب المنفعة الدائمة لجميع الأطراف المعنية.**



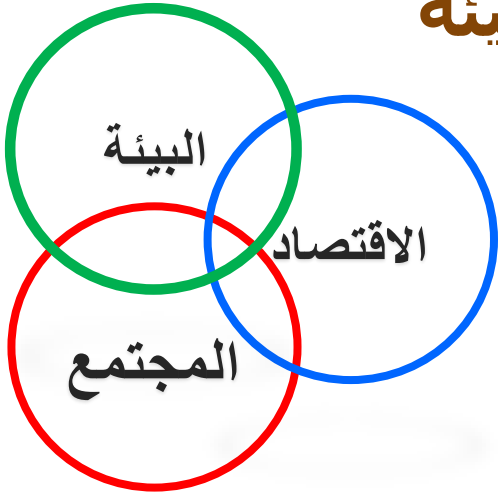
## إدارة الاستدامة

**حصر الأثر على المجتمع والأطراف المعنية،  
وإدارته بشكل منهجي.**

# إدارة الاستدامة

نهج في إدارة الأعمال بشكل مسؤول، بحيث ينجم عنه تأثيرات إيجابية على الصعيد الاقتصادي والبيئي والاجتماعي .

كما يمكن القول إنها وعي لتأثير الشركة الإيجابي في البيئة والمجتمع المحيطين بها، والحرص على التخفيف من أي آثار سلبية تسببها عمليات الشركة **من خلال تبني المبادرات** التي تراعي المقومات الثلاثة الأهم للتنمية، ألا وهي المجتمع والبيئة والاقتصاد .





## تمرين جماعي

ماذا نعني بكل من:

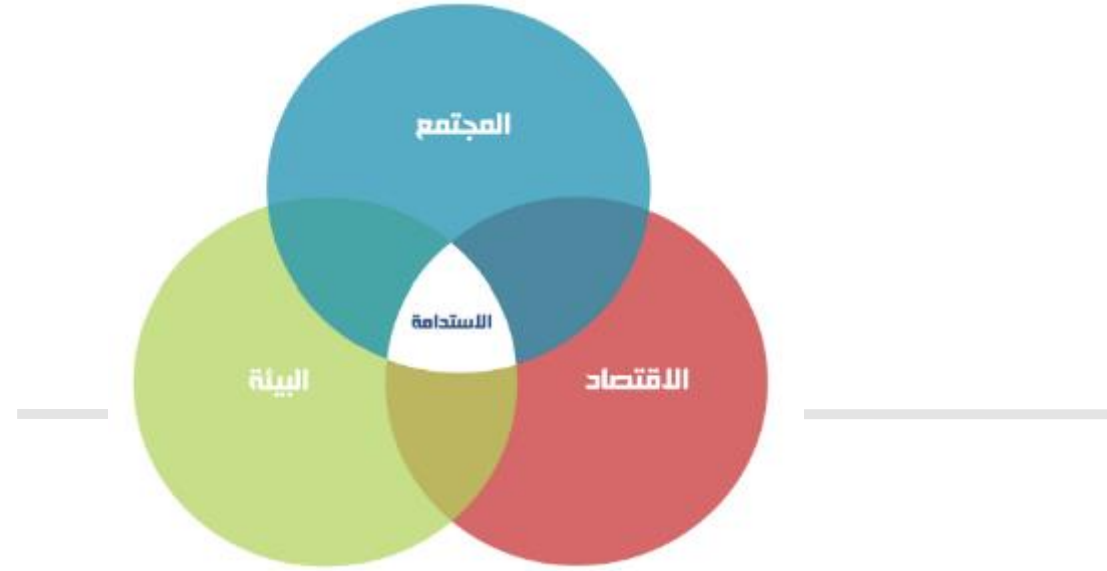
- الاستدامة الاجتماعية
- الاستدامة الاقتصادية
- الاستدامة البيئية

## تعريفات

|                                                                                                                                                                    |                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| - <b>نشاط متواصل</b> يهدف إلى الارتقاء بنوعية حياة كافة فئات المجتمع في الحاضر والمستقبل ( <b>الحياة الكريمة</b> ).                                                | <b>الاستدامة الاجتماعية</b><br>Social sustainability     |
| - <b>توليد مالي متنوع ومستمر</b> يحقق رسالة المنظمة مع مراعاة الإنفاق الرشيد.<br>- ضمان النماء والاستمرار والثبات والاستقرار والاكتفاء الذاتي مع وجود موارد مالية. | <b>الاستدامة الاقتصادية</b><br>Economic sustainability   |
| - التحكم في الآثار البيئية على المجتمع والمتولدة عن عمليات المؤسسة.                                                                                                | <b>الاستدامة البيئية</b><br>Environmental sustainability |



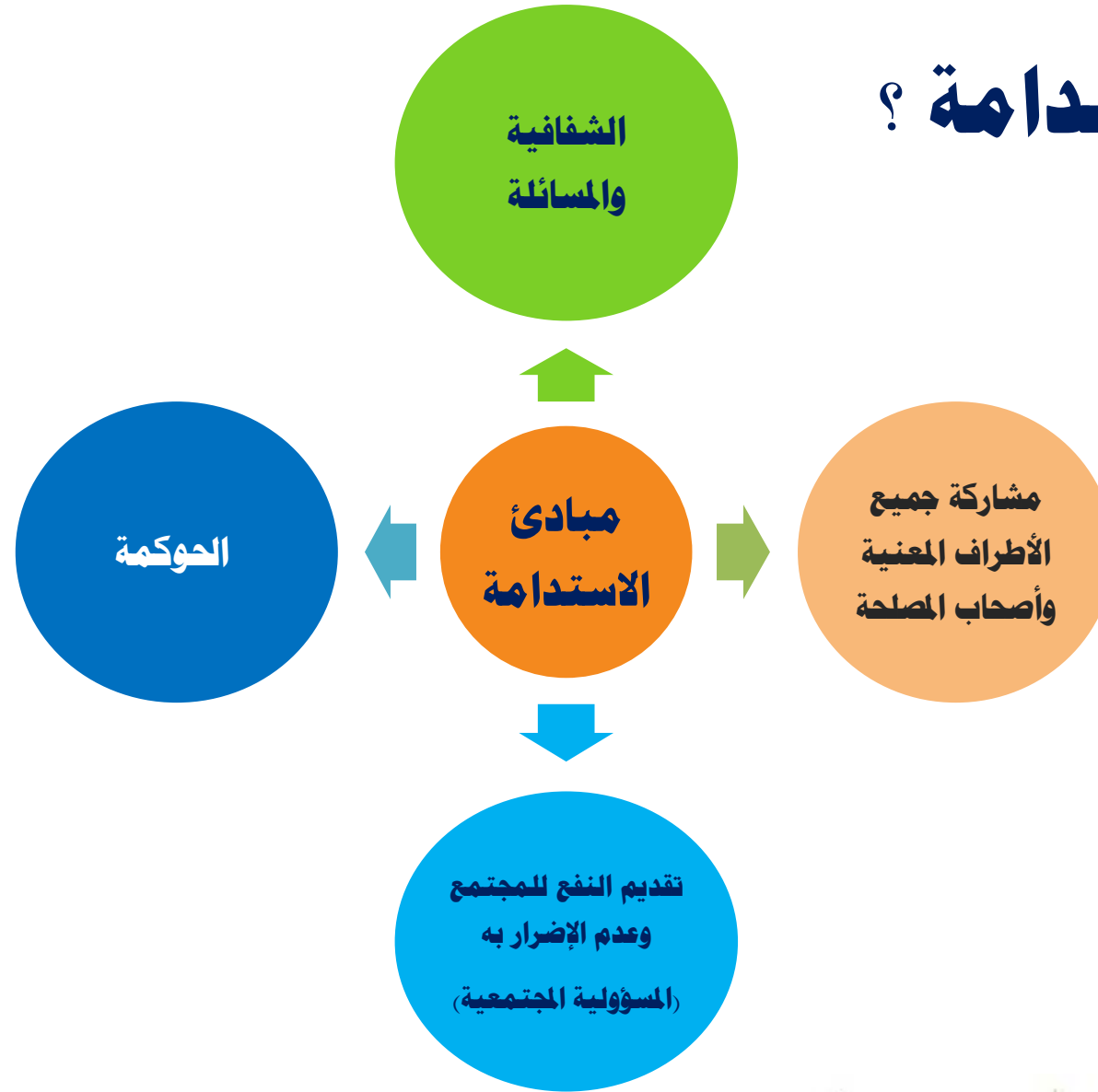
# كيف نطبق إدارة الاستدامة ؟



نهج إدارة الاستدامة

ج / تبني تطبيق مجموعة من المبادرات في مجالات الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

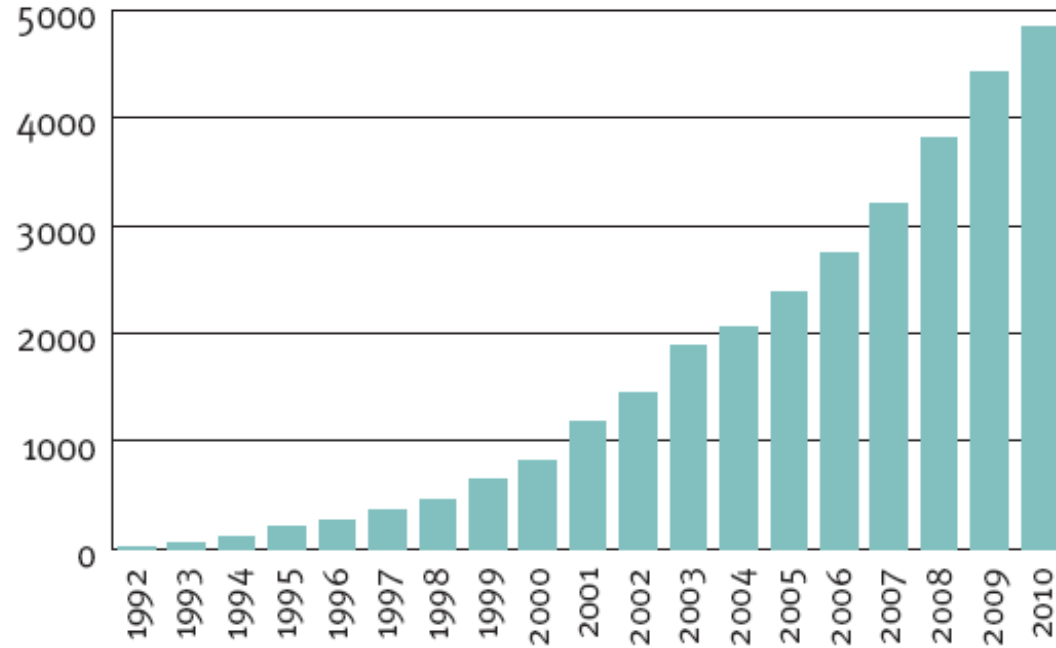
# مبادئ الاستدامة ؟



# ما أهمية الاستدامة لمنظمات الأعمال؟

أولاً  
من يفكر بهذه الطريقة  
على المستوى المحلي  
والإقليمي والعالمي؟

# على المستوى العالمي



act:onaid



Amnesty International



GREENPEACE



International Council for Adult Education



# على مستوى الوطن العربي



مؤسسة الإمارات  
Emirates Foundation  
For Philanthropy



مؤسسة التنمية الأسرية  
Family Development Foundation



مؤسسة نهر الأردن  
Jordan River Foundation

في القطاع غير الربحي:

قطر للبترول  
Qatar Petroleum



دائرة الشؤون البلدية  
DEPARTMENT OF MUNICIPAL AFFAIRS



aramex  
delivery unlimited

في قطاعات أخرى:



دائرة النقل  
DEPARTMENT OF TRANSPORT



# المستوى المحلي

في القطاع غير الربحي:



في قطاعات أخرى:



# فوائد تطبيق منهجية إدارة الاستدامة

| العلامة التجارية والسمعة                                                                                                                                                                                             | الموارد البشرية                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• تعزيز السمعة لدى المجتمع</li><li>• تخفيض المسؤولية وإدارة المخاطر</li><li>• تحسين القدرة التنافسية</li><li>• تعزيز الشراكات مع جميع الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• تحسين ظروف ونوعية الحياة والعمل وزيادة الإنتاجية</li><li>• تحسين جذب الموظفين والحفاظ عليهم وزيادة ولائهم</li><li>• تخفيض التكاليف المرتبطة بتحسين نتائج الموارد البشرية</li><li>• خدمة المجتمع بشكل فاعل ومؤثر</li></ul> |
| الفوائد البيئية                                                                                                                                                                                                      | الفوائد المالية                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• كفاءة في استخدام الورق والموارد</li><li>• المساهمة في الحفاظ على الطاقة</li><li>• المساهمة في تقليل الأثر البيئي على المجتمع</li></ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• تخفيض تكاليف استخدام الطاقة والمياه والمواد</li><li>• توفير إيرادات مالية جديدة</li><li>• جلب الإيرادات المالية العالية</li><li>• التحدث بلغة الأرقام من خلال مؤشرات أداء الاستدامة</li></ul>                             |

# فوائد الاستدامة : قيمة مضافة

## المستفيدون:

- ✓ خدمات رعاية صحية يسهل الوصول إليها
- ✓ خدمة فعالة وعالية الجودة
- ✓ تحسين الصحة

## الموظفون:

- ✓ التعلم والتطوير
- ✓ التفاعل والرضا
- ✓ تشجيع الابتكار

## المتطوعون:

- ✓ اكتساب الخبرات والمهارات الجديدة
- ✓ رد الجميل للمجتمع
- ✓ الرضا عن النفس

## الجهات المانحة:

- ✓ المساهمة في التنمية المحلية
- ✓ الثقة في قدرة زمزم على تحقيق النتائج
- ✓ قيمة كبيرة للمال من حيث النتائج
- ✓ المساءلة والشفافية

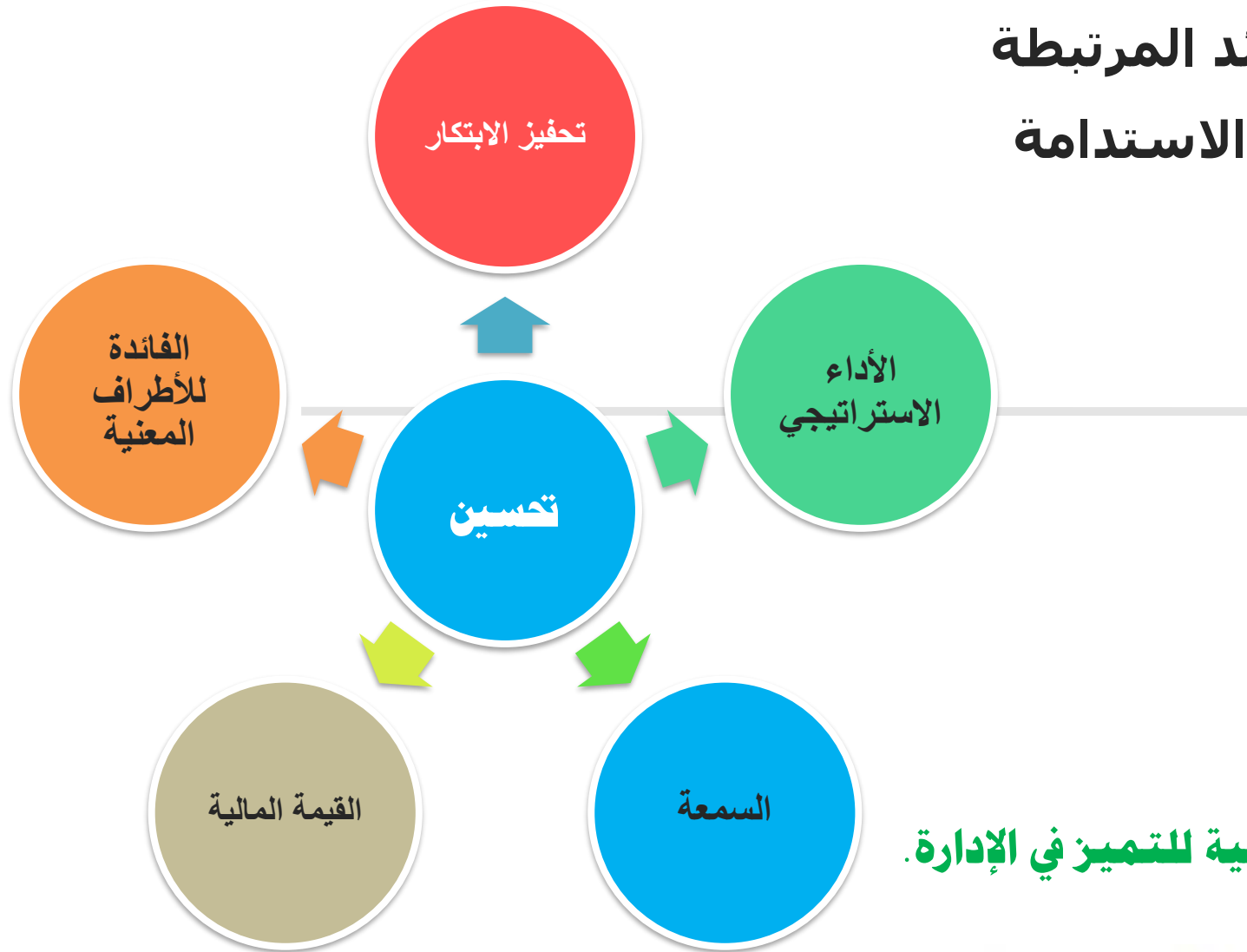
## مقدمو الخدمة:

- ✓ السمعة القوية والعلامة التجارية
- ✓ مفيد ماليا
- ✓ المساهمة في التنمية المحلية

## الجهات الحكومية:

- ✓ الدعم في معالجة القضايا الصحية الوطنية
- ✓ تحسين صحة المواطنين

## الأهمية والفوائد المرتبطة بتطبيق إدارة الاستدامة



وهي خطوة تالية للتميز في الإدارة.

تحسين  
وتعزيز  
الاستراتيجية



إطار العمل الاستراتيجي

## تحسين القيمة المالية

- نسبة المصاريف الإدارية والتشغيلية مقابل كل ريال تتلقاه الجمعية من الداعمين.
- نسبة المنفق على المستفيدين.
- نسبة الإيرادات المالية الثابتة.
- العائد من تطبيق المبادرات البيئية.

| الأثر الاقتصادي المباشر وغير المباشر للجمعية (رس) |            |            |            |            |                                                                                                        |
|---------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٢٠١٤/١٤٣٥                                         | ٢٠١٣/١٤٣٤  | ٢٠١٢/١٤٣٣  | ٢٠١١/١٤٣٢  | ٢٠١٠/١٤٣١  |                                                                                                        |
| ١٠٧,١٠١,٨٧١                                       | ٨٦,٢٤٦,٨٨٩ | ٨٠,٢٢٩,٨٧٨ | ٦٤,٥٢٤,٩٣٥ | ٣٩,٣٩٠,٨٦٦ | مجموع الإيرادات                                                                                        |
| ٣١,٨٥٢,٩٥٠                                        | ١٩,١٧٠,٦٩٤ | ١٣,٢١٨,٨٧٢ | ١٠,٩٨٨,٧٧٧ | ٥,٨٦٣,٦٦٦  | تكاليف تنمية الموارد والتبرعات                                                                         |
| ٢٤,٩٥١,١٠٤                                        | ٢٩,٩٥٩,٩١٣ | ٢٩,١٠٦,٢٤٧ | ٢٢,٧٨٤,٢٣٣ | ٩,٨٠١,١٤٣  | الإيرادات المحولة للوقت                                                                                |
| ١٠,٦٩٨,٣٣٢                                        | ٩,٠٨٠,٦٧٦  | ٣١,٢١٠,٣٦٣ | ٧,٠٠٣,٣٤٤  | ١١,٣٥٩,٩٦٧ | الإيرادات المحولة للعام القادم (السبلة النقدية لدى البنوك)                                             |
| ٢,٧٧٦,٤٩٥                                         | ٤,٨٠٨,٣٨٦  | ١,٤٠٣,٣٠٢  | ١,٠٥٣,٠٣٤  | ٨٩١,٣٩٩    | استهلاك الأصول الثابتة (التراكمي)                                                                      |
| ٨٥,٢٤٧,٩٢١                                        | ٦٧,٠٧٦,١٩٥ | ٦٧,٠١١,٠٠٦ | ٥١,٥٣٤,١٥٧ | ٣٠,٤٩٧,٨٦١ | صافي الإيرادات للعام                                                                                   |
| ٢٥,٠٠٠,٠٠٠                                        | ٢٥,٠٠٠,٠٠٠ |            | غير متوفر  |            | إيرادات أخرى (الخصومات الخيرية من مقدمي الخدمات الطبية)                                                |
| ١١٠,٢٤٧,٩٢١                                       | ٩٢,٠٧٦,١٩٥ |            | غير متوفر  |            | صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية                                                               |
| ١٣,٥٦٣,٢٤١                                        | ١٣,١١٥,١٠٦ | ٩,٧٨١,٨٦٤  | ٨,١٨٥,٢٢٨  | ٦,٠٢٢,٦٦٣  | المصاريف العمومية والإدارية <sup>٢</sup>                                                               |
| ×١٢,٣                                             | ×١٤,٢      |            | مؤشر جديد  |            | نسبة المصاريف العمومية والإدارية لكل ريال تتلقاه الجمعية (من صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية) |

| مؤشرات تفعيل التطوع |           |           |           |           |                                                                  |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------------------------------------------------------|
| ٢٠١٤/١٤٣٥           | ٢٠١٣/١٤٣٤ | ٢٠١٢/١٤٣٣ | ٢٠١١/١٤٣٢ | ٢٠١٠/١٤٣١ | البرنامج                                                         |
| ١٤٧                 | ٢٠٠       | ٢٠        | ٢٠        | ١٠        | عدد المتطوعين المسجلين الكلي                                     |
| ٨١                  | ٢٠        |           |           |           | عدد المتطوعين النشطين الكلي                                      |
| ٢,١٥٧               | ١٣٨       |           |           |           | عدد ساعات التطوع الكلي                                           |
| %٥٥                 | %١٠       |           |           |           | نسبة عدد المتطوعين النشطين الكلي من عدد المتطوعين المسجلين الكلي |
| ٨٠                  |           |           |           |           | عدد فرص التطوع المتاحة                                           |
| ٣٠                  |           |           |           |           | عدد فرص التطوع المغطاة                                           |
| %٢٥                 |           |           |           |           | نسبة فرص التطوع الكلية المغطاة من فرص التطوع الكلية المتاحة      |

## الفائدة للأطراف المعنية

| الأطراف المعنية                                                                               | كيف نتواصل معهم                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | أولوياتهم                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المتطوعون                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>وسائل التواصل المختلفة</li> <li>الموقع الإلكتروني للجمعية</li> <li>استمارات التسجيل</li> <li>ورش التدريب</li> <li>زيارة مقر الجمعية</li> </ul>                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>توفير فرص تطوع ذات أثر فعال في المجتمع وبأوقات تتناسب معهم</li> <li>تكريم جهود المتطوعين</li> <li>شهادات التطوع</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>إنشاء إدارة التطوع في الجمعية</li> <li>العمل على تطوير نظام فعال لإدارة المتطوعين في الجمعية</li> <li>العمل على توفير فرص تطوع جذابة وذات قيمة معنوية</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
| الداعمون                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>التواصل المباشر من خلال ممثلي الجمعية</li> <li>التقارير الدورية عن انجازات الجمعية</li> <li>التقارير المالية المفصلة لأنفاقات الدعم</li> <li>العقود المبرمة مع الداعمين</li> <li>الموقع الإلكتروني للجمعية</li> <li>الدعوة الخاصة لمناسبات الجمعية</li> <li>الوسائل الإعلامية المختلفة</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>تقديم خدمة ذات قيمة وجودة عالية</li> <li>زيادة حجم الخدمات المقدمة من قبل الجمعية</li> <li>زيادة عدد المستفيدين</li> <li>الاطلاع على التقارير المالية للجمعية</li> <li>الاطلاع على التقارير المالية لبيان أثر الدعم الذي ساهموا فيه</li> <li>الشفافية في الإنجاز</li> <li>صورة الجمعية وسمعتها</li> <li>تقليل المصاريف التشغيلية</li> <li>تنوع الخدمات المقدمة</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>تنمية العلاقات معهم من خلال الدوائر المختلفة</li> <li>تبني نظام إدارة مالية فعال</li> <li>تبني الحوكمة الرشيدة والشفافية والمسؤولية</li> <li>العمل على تقليل المصاريف الإدارية من خلال تبني الإدارة البيئية في الجمعية</li> <li>تقييم أثر الدعم على المجتمع</li> <li>إيجاد برامج صحية ذات قيمة وأثر تتماشى مع أولويات الداعمين</li> </ul> |
| مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>الاتصال المباشر</li> <li>المخاطبات الرسمية</li> <li>توقيع العقود</li> <li>مراقبة الأداء</li> </ul>                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز العلاقات</li> <li>الدفعات في أوقاتها</li> <li>تعزيز العلامة التجارية</li> <li>سهولة التواصل مع الجمعية</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>الالتزام بدفع المستحقات في وقتها</li> <li>الالتزام بالعقود</li> <li>تقييم أداء الموردين بشكل مستمر</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                             |
| الشركاء الاستراتيجيون<br>مؤسسات القطاع غير الربحي، والقطاع الخاص والجهات الحكومية ذات العلاقة | <ul style="list-style-type: none"> <li>التواصل المباشر من خلال الاجتماعات</li> <li>المشاركة في دعم الحالات المرضية</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز العلاقات التي تعود بالفائدة على المجتمع</li> <li>تحسين سمعة الشركاء</li> <li>تحقيق الأهداف المنشودة من الشراكة</li> <li>تعزيز التنسيق في الخدمات المقدمة</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>التواصل المباشر معهم</li> <li>الاستثمار في الوسائل الإعلامية المختلفة</li> <li>عقد ملتقى زمزم الصحي</li> <li>عقود الشراكة المجتمعية</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |

## تعزيز الجودة والتميز

تأسيس الجمعية



جائزة الأمير  
محمد بن فهد  
لأعمال البر



جائزة  
السبيعي  
للتميز في  
العمل  
الخيري



شهادة جودة  
الخدمة  
ورضا  
العملاء  
الأيزو  
١٠٠٢



تكريم من جائزة  
الملك خالد  
للتميز في  
المنظمات غير  
الربحية (للعام  
الثاني)



جائزة  
المؤسسة  
المتميّزة في  
قياس الأثر  
الاجتماعي



شهادة  
الاعتراف  
بالتميز  
الأوروبي

١٤٢٦

١٤٣٠

١٤٣٢

١٤٣٣

١٤٣٤

١٤٣٥

١٤٣٦

١٤٣٧

١٤٣٨

١٤٣٩

١٤٤٠

١٤٤٠

١٤٤٠

شهادة  
الجودة أيزو  
٩٠٠١:٢٠٠٨



درع الجمعيات  
الأكثر شفافية  
على مستوى  
العالم العربي



جائزة  
الشارقة  
للعمل  
التطوعي



تكريم من  
جائزة الملك  
خالد للتميز  
في المنظمات  
غير الربحية



الحصول  
على جائزة  
التميز  
الإعلاني

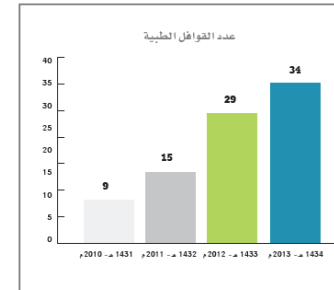
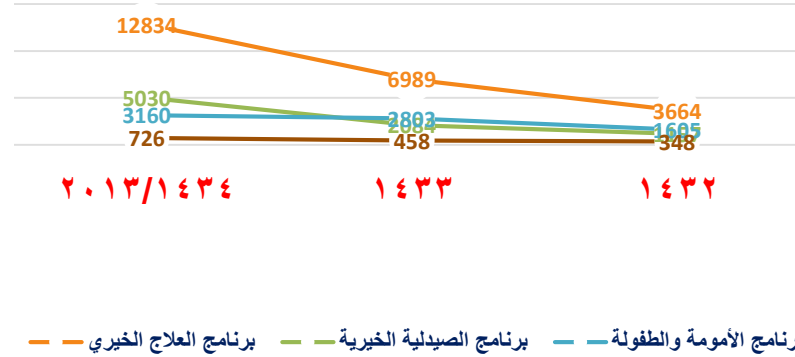


جائزة الملك  
عبد العزيز  
للجودة  
(المستوى  
البرونزي)

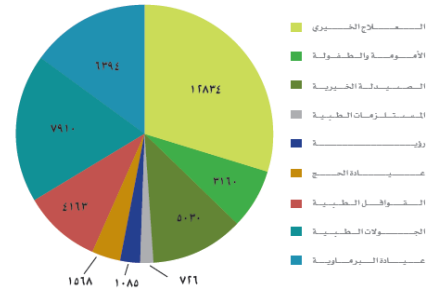


## تحسين الأداء

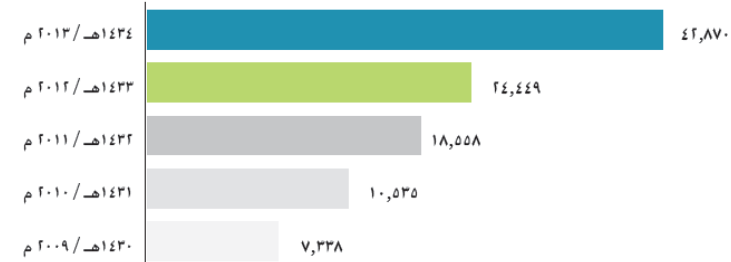
### رسم بياني يوضح عدد المستفيدين من برامج الجمعية ( لكل برنامج )



### أعداد المستفيدين حسب البرنامج ١٤٣٤ هـ - ٢٠١٣ م

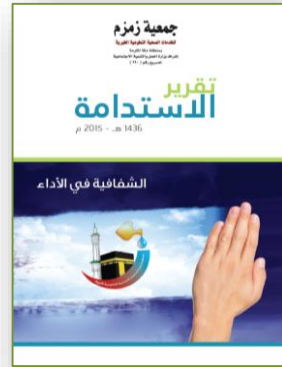


### إجمالي عدد المستفيدين من خدمات الجمعية



تحسين السمعة  
وتحقيق الشفافية

## تقاريرنا لاستدامة لجمعية زمزم



تقارير الاستدامة: هي تقارير سنوية للإفصاح العام عن أداء الجمعية في الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، ويتم مراجعتها وتوكيدها المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI رسمياً من قبل



استدامة الأثر الاجتماعي

- 
- A composite image. In the foreground, a hand is holding a green and white pen, writing on a white form with a grid of checkboxes. The form has some text in Arabic at the bottom. In the background, there is a blurred image of a surgical team in an operating room, wearing green scrubs and blue masks.



- تسليط التركيز على مجموعة واسعة من الفرص الملموسة والمتزايدة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ■

تحفز على  
الابتكار

