لا يمكن تحسين ما لا يمكن قياسه

الدليل الاستراتيجي لمؤشرات الأداء (KPIs) في إدارة علاقات المانحين

NotebookLM

فخ الإيرادات: النجاح الخادع مقابل الاستدامة الحقيقية

الجمعية (أ) - نجاح خادع

الإيرادات:

1,000,000$

النتيجة: فقدت 65% من المتبرعين.

إفلاس بطيء

الجمعية (ب) - استدامة حقيقية

الإيرادات:

900,000$

النتيجة: احتفظت بـ82% من المتبرعين.

نمو مستدام

النجاح الحقيقي لا يُقاس فقط بما جمعناه اليوم، بل بمن سيستمر معنا غداً.

NotebookLM

التحول الاستراتيجي في قياس الأداء

الماضي: مؤشرات النشاط

التركيز: ما جمعناه اليوم

عقلية المعاملات المالية اللحظية.

التحول نحو الاستدامة

المستقبل: مؤشرات الأداء والاستدامة

التركيز: من سيستمر معنا غداً

عقلية بناء العلاقات طويلة الأمد.

الانتقال من مجرد متابعة حجم الأموال إلى تحليل سلوك المتبرعين، واتخاذ قرارات مبنية على البيانات بدلاً من الحدس.

NotebookLM

النظرة الشاملة: خريطة مؤشرات المانحين

محرك الولاء

- معدل الاحتفاظ
- التبرع المتكرر
- التبرع الشهري

معادلة القيمة

- متوسط التبرع
- القيمة العمرية (LTV)

دورة التسرب والتعافي

- معدل الفقد (Churn)
- إعادة التنشيط
- الترقية (Upgrade)

NotebookLM

حجر الأساس: معدل الاحتفاظ بالمتبرعين (Retention Rate)

[عدد المتبرعين الذين استمروا]

÷

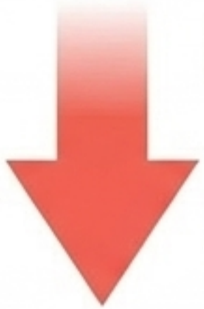
[عدد المتبرعين في بداية الفترة] × 100

مثال عملي:

- بدأت السنة بـ 1000 متبرع
- استمر منهم 620 متبرعاً
- النتيجة: 62%

ارتفاع المؤشر يعني:

ثقة أكبر، تكلفة اكتساب أقل، استدامة مالية أعلى.



انخفاض المؤشر يعني:

خلل في التواصل، ضعف تجربة المتبرع، أو غياب التقارير وبرامج الشكر.

NotebookLM

بناء العادات: من متبرع عابر إلى داعم مستمر

متبرع لمرة واحدة

نقطة البداية

معدل التبرع المتكرر

يقيس تحول المتبرع من التبرع لمرة واحدة إلى متبرع مستمر. حاسم لتقييم برامج المتابعة.

الهدف الأسمى: تحويل المتبرع إلى مانح شهري لخلق دخل يمكن التنبؤ به (Predictable Income).

NotebookLM

قياس الأثر المالي: القيمة العمرية للمتبرع (LTV)

القيمة الحقيقية ليست أول تبرع، بل مجموع ما يقدمه المتبرع خلال سنوات العلاقة.
هذا المؤشر يحدد ميزانية التسويق وتكلفة الاكتساب.

NotebookLM

تشخيص النزيف: معدل الفقد (Churn Rate)

- ضعف المتابعة
- انعدام التقارير
- تجربة سيئة وضعف الثقة
- توقف التواصل وتغيير الاهتمامات

العلاقة عكسية؛ انخفاض معدل الاحتفاظ يعني حتماً ارتفاع معدل الفقد واستنزاف الموارد.

NotebookLM

استعادة القوة: إعادة التنشيط والترقية

الخطوة الأولى: معدل إعادة التنشيط

كم متبرعاً عاد بعد انقطاع؟

- أفضل توقيت
- رسائل مخصصة
- استهداف دقيق

برامج الثقة وتقارير الأثر

الخطوة الثانية: معدل رفع قيمة التبرع (Upgrade)

كم متبرعاً رفع قيمة دعمه؟

NotebookLM

ذروة الأداء: لوحة مؤشرات الإدارة التنفيذية

تُستخدم هذه اللوحة في الاجتماعات الشهرية لتحويل البيانات المشتتة إلى قرارات استراتيجية.

NotebookLM

التطبيق العملي: بناء لوحة مؤشرات جمعيتك

المؤشر	الهدف السنوي	القيمة الحالية	مصدر البيانات	مسؤول القياس	دورية القياس	خطة التحسين
معدل الاحتفاظ	75%	62%	نظام CRM	مدير العلاقات	شهري	تحسين تقارير الأثر الربعية
القيمة العمرية LTV	1500$	800$	البيانات المالية	فريق التحليل	نصف سنوي	إطلاق برنامج التبرع الشهري
---	---	---	---	---	---	---
---	---	---	---	---	---	---
---	---	---	---	---	---	---

أداة جاهزة للاستخدام: قم بتعبئة هذا الجدول مع فريق الإدارة لتحديد أولويات العام القادم.

NotebookLM

المنظمات الناجحة لا تكتفي بقياس ما جمعته من تبرعات، بل تقيس جودة العلاقة التي بنتها مع المتبرعين... لأن العلاقة المستدامة هي المصدر للاستدامة المالية والأثر طويل المدى.

NotebookLM