

گزارش جهانی فناوری در سازمان‌های غیردولتی (NGOها) «سال ۲۰۱۸»

ترجمه شده توسط تیم اطلس خیر ایران

SPONSORED BY PIR.ORG



RESEARCH BY NPTECHFORGOOD.COM



#NGOTECH18

TECHREPORT.NGO

فهرست مطالب

- 3 گزارش درباره
- 5 درباره پاسخ‌دهندگان نظرسنجی
- NGOهای سراسر جهان**
- 6 ارتباطات مبتنی بر وب و ایمیل
- 8 جمع‌آوری کمک‌های مالی آنلاین
- 10 رسانه‌های اجتماعی
- 15 فناوری تلفن همراه
- 17 مدیریت و امنیت داده‌ها
- 19 درجه‌بندی اثربخشی فناوری در NGOها
- برگ آمار و اطلاعات**
- 20 استفاده از فناوری در NGOهای آفریقا
- 21 استفاده از فناوری در NGOهای آسیا
- 22 استفاده از فناوری در NGOهای استرالیا و اقیانوسیه
- 23 استفاده از فناوری در NGOهای اروپا
- 24 استفاده از فناوری در NGOهای آمریکای شمالی
- 25 استفاده از فناوری در NGOهای آمریکای جنوبی
- 26 الگوهایی برای موفقیت فناوری در NGOها

درباره گزارش

۵۳۵۲ سازمان غیردولتی (NGO) ۱۶۴ کشور ۶ قاره

«گزارش جهانی فناوری در سازمان‌های غیردولتی» (techreport.ngo) یک طرح تحقیقاتی سالانه است که با هدف درک بهتر نحوه استفاده از فناوری در سازمان‌های غیردولتی (NGOها) انجام می‌شود. این گزارش که توسط وبلاگ فناوری «Nonprofit Tech for Good» و تحت حمایت مالی شرکت «Public Interest Registry» تهیه می‌شود، نحوه استفاده NGOها از ارتباطات مبتنی بر وب و ایمیل، ابزارهای جمع‌آوری کمک‌های آنلاین، رسانه‌های اجتماعی، فناوری تلفن همراه و نرم‌افزار مدیریت و امنیت داده‌ها را به طور خلاصه شرح می‌دهد.

هدف اصلی گزارش امسال (۲۰۱۸) که نسخه سوم این گزارش محسوب می‌شود، ارائه مجموعه‌ای به روز از الگوهای فناوری برای سازمان‌های غیردولتی در سراسر جهان است. در ابتدای گزارش، میانگین جهانی داده‌های نظرسنجی ارائه می‌شود، اما به دلیل وجود تفاوت‌های منطقه‌ای از لحاظ دسترسی به اینترنت و زیرساخت‌ها، نتایج داده‌های نظرسنجی به تفکیک هر قاره متعاقباً ذکر خواهد شد.

گزارش جهانی فناوری در سازمان‌های غیردولتی، هم‌زاد گزارش دیگری با عنوان «گزارش جهانی روندهای نیکوکاری» (givingreport.ngo) است. یافته‌های هر دو گزارش به NGOها کمک می‌کند تا متوجه شوند که آیا از فناوری به شکل مؤثر برای ترغیب فعالیت‌های بشردوستانه و تحقق مأموریت و برنامه‌های خود استفاده می‌کنند یا خیر.

روش تحقیق

گزارش حاضر مبتنی بر نتایج نظرسنجی از ۵۳۵۲ سازمان غیردولتی در سراسر جهان است. این نظرسنجی آنلاین از یکم اوت تا ۳۱ اکتبر ۲۰۱۷ صورت گرفت و برای دسترسی به طیف گسترده مخاطبان، نظرسنجی به زبان‌های عربی، انگلیسی، فرانسوی، پرتغالی و اسپانیایی منتشر شد. لازم به ذکر است که با توجه به روش مورد استفاده، نتایج تنها دیدگاه پاسخ‌دهندگان که:

- (۱) به زبان عربی، انگلیسی، فرانسوی، پرتغالی یا اسپانیایی مسلط هستند،
- (۲) دسترسی به اینترنت دارند و؛
- (۳) از ایمیل و/یا شبکه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند،

را منعکس می‌کند.

از آنجا که هر سال تعداد بیشتری از NGOهای سراسر جهان در این نظرسنجی شرکت می‌کنند، یافته‌های گزارش دقیق‌تر و برای جامعه سازمان‌های غیردولتی مفیدتر می‌شود.

تحت حمایت مالی



Public Interest Registry

PIR.ORG

مؤسسه «Public Interest Registry» واقع در رستون ویرجینیا، یک سازمان غیرانتفاعی است که توسط «Internet Society» در سال ۲۰۰۳ برای اداره دامنه .ORG، بنیانگذاری شد. در سال ۲۰۱۵، این مؤسسه دامنه‌های NGO و .ONG را برای خدمت بهتر به مؤسسات غیردولتی راه‌اندازی کرد.

پژوهش توسط



Nonprofit Tech for Good

NPTECHFORGOOD.COM

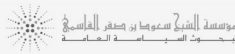














«Nonprofit Tech for Good» با نزدیک به ۱۰۰ هزار بازدیدکننده ماهانه و بیش از یک میلیون دنباله‌کننده در شبکه‌های اجتماعی، یک وبلاگ پیشرو رسانه اجتماعی و جمع‌آوری کمک‌های آنلاین برای کارشناسان غیرانتفاعی در سراسر جهان است.

مدل مشارکتی (Partnership Model)

مدل مشارکتی ما ساده و نوآورانه است: سازمان‌های شریک (شرکا) در ازای تبلیغ و ترویج نظرسنجی در NGOهای کشور یا منطقه مربوطه، امکان دریافت داده‌های ناشناس و یک اینفوگرافیک مربوط به کشور خود را پیدا می‌کنند. تاکنون بخش عمده تحقیقات فناوری در سازمان‌های غیردولتی براساس اطلاعات NGOهای مستقر در کشورهای توسعه‌یافته صورت گرفته است.

اما از طریق مدل مشارکتی می‌توانیم سطح مشارکت NGOهای واقع در کشورهای در حال توسعه و نوظهور را نیز افزایش داده و بنابراین به شناخت گسترده‌تر و متعادل‌تری از نحوه بکارگیری فناوری در سازمان‌های غیردولتی سراسر جهان دست پیدا کنیم.

لیست شرکای ۲۰۱۸

 Al Qasimi Foundation	 Arab Foundations Forum	 Blackbaud Institute	 CIVICUS
 CONCORD Europe	 Estudio de Impacto	 Greater Public	 Infoxchange
 iWith.org	 Museu da Pessoa	 Nigeria Network of NGOs	 Philanthropy Circuit
 Tech Trust	 TechSoup Canada	 TechSoup Kenya	

درباره پاسخ دهندگان نظرسنجی

حوزه‌های فعالیت

- کودکان و جوانان ۱۴٫۲٪
- توسعه جامعه ۱۱٫۴٪
- آموزش و سواد ۱۱٫۲٪
- سلامت و تندرستی ۹٫۸٪
- خدمات انسانی و اجتماعی ۹٫۲٪
- حقوق بشر و حقوق مدنی ۵٫۹٪
- محیط زیست ۴٫۹٪
- زنان و دختران ۴٫۹٪
- امداد و توسعه بین‌المللی ۴٪
- تحقیقات و سیاست عمومی ۳٫۹٪
- هنر و فرهنگ ۳٫۸٪
- حقوق معلولان ۳٫۱٪
- مذهب و معنویت ۳٫۱٪
- گرسنگی و بی‌خانمانی ۲٫۹٪
- حیوانات و حیات وحش ۲٫۵٪
- ارتباطات و رسانه‌های عمومی ۲٫۵٪
- صلح و عدم خشونت ۱٫۷٪
- پاسخگویی شرکتی ۱٪

اسامی مورد استفاده

- سازمان غیرانتفاعی (NPO) ۴۳٫۴٪
- سازمان غیردولتی (NGO) ۲۴٫۱٪
- سازمان خیریه ۹٫۳٪
- بنیاد ۶٫۳٪
- سازمان جامعه مدنی (CSO) ۴٫۱٪
- انجمن عضویتی ۴٫۱٪
- تشکل مذهبی ۳٫۶٪
- مؤسسه آموزش عالی ۱٫۹٪
- سایر ۳٫۲٪

قاره‌ها

- آمریکای شمالی ۴۶٫۷٪
- اروپا ۱۹٫۲٪
- آفریقا ۱۶٫۸٪
- آسیا ۹٫۸٪
- استرالیا و اقیانوسیه ۴٫۵٪
- آمریکای جنوبی ۳٪

کشورها

- آمریکا ۳۷٪
- کانادا ۷٫۸٪
- آفریقای جنوبی ۶٫۲٪
- انگلیس ۴٫۵٪
- هند ۴٫۳٪
- نیجریه ۴٫۱٪
- استرالیا ۳٫۵٪
- اسپانیا ۲٫۷٪
- پرتغال ۱٫۸٪
- برزیل ۱٫۳٪
- کنیا ۱٫۳٪
- سوئیس ۱٫۳٪
- آلمان ۱٫۲٪
- سایر ۲۳٪

اندازه سازمان

- کوچک ۵۵٫۹٪
- متوسط ۳۳٫۹٪
- بزرگ ۱۰٫۹٪

ارتباطات مبتنی بر وب و ایمیل

یافته‌های مهم

در اوایل دهه ۱۹۹۰ سازمان‌های غیردولتی (NGOها) دوران گذار از ارتباطات چاپی به ارتباطات آنلاین را آغاز کردند. سازمان‌هایی چون «عفو بین‌الملل» (Amnesty International) و «صندوق جهانی حیات وحش» (World Wildlife Fund) نخستین وب‌سایت‌های خود را در سال ۱۹۹۲ راه‌اندازی کردند و اندکی پس از آن شروع به استفاده از ایمیل به عنوان یک ابزار ارتباط جمعی برای جمع‌آوری کمک‌های آنلاین کردند.

در آن زمان، وب‌سایت‌ها با استفاده از زبان HTML ابتدایی ساخته شده و ایمیل‌های گروهی از طریق گزینه BCC یا سرورهای لیست (Listservs) ارسال می‌شدند.

اما نزدیک به سه دهه پس از آن، ارتباطات مبتنی بر وب و ایمیل به قدرتمندترین ابزارهای ارتباطی آنلاین تبدیل شده‌اند و NGOها برای ترغیب امور بشردوستانه و اطلاع‌رسانی پیرامون مأموریت و برنامه‌های خود از آنها بهره می‌گیرند.

پایه و اساس ارتباطات مبتنی بر وب و ایمیل، پسوند دامنه «org» است که طبق گزارش جهانی روندهای نیکوکاری (Global Trends in Giving Report)، قابل اعتمادترین پسوند دامنه در جهان محسوب می‌شود.

هر صفحه وب و ایمیلی که از پسوند org استفاده می‌کند، بر اعتبار این برند صحنه گذاشته و همچنین اعتبار ۶۸ درصد از سازمان‌های غیردولتی، غیرانتفاعی و خیریه‌های سراسر جهان که از org استفاده می‌کنند را تقویت می‌کند.

بنابراین نخستین گام برای ایجاد اعتبار آنلاین میلیون‌ها سازمان غیردولتی که انتظار می‌رود طی دهه‌های آینده پای به عرصه حیات بگذارند، این است که تصمیم بگیرند از کدام نام دامنه و پسوند برای ارتباطات وب و ایمیل خود استفاده کنند.

در اوایل دهه ۲۰۰۰، سازمان‌های غیردولتی برای طراحی وب‌سایت‌های خود به «سیستم‌های مدیریت محتوا» (CMSs) روی آوردند. برای مثال «وردپرس» (Wordpress) یک سیستم مدیریت محتواست که در سال ۲۰۰۳ شروع به کار کرد و در حال حاضر توسط ۴۴ درصد از NGOهای سراسر جهان استفاده می‌شود.

همچنین طی این مدت سازمان‌های غیردولتی شروع به استفاده از خدمات بازاریابی ایمیلی نظیر «Constant Contact» و «MailChimp» کردند.

در حال حاضر تنها ۸ درصد از NGOها همچنان به ارسال ایمیل‌های به روز و درخواست جذب کمک مالی از خیران و حامیان خود با استفاده از گزینه BCC ادامه می‌دهند.

امروزه، ۹۲ درصد سازمان‌های غیردولتی دارای وب‌سایت هستند که از این تعداد ۸۷ درصد با تلفن‌های همراه سازگار می‌باشند. وب‌سایت‌ها و ایمیل‌های اولیه جهت مشاهده در کامپیوترهای رومیزی و لپ‌تاپ طراحی شده بودند، اما امروزه وب‌سایت‌ها و ایمیل‌ها برای یک پایگاه گسترده از کاربران جهانی اینترنت که غالباً تلفن همراه است، طراحی می‌شوند.

پیشرفت‌های صورت‌گرفته در HTML و CSS منجر به پیدایش روش «طراحی واکنش‌گرا» (responsive design) در دهه ۲۰۱۰ شد و به سازمان‌های غیردولتی اجازه داد به راحتی به سمت ارتباطات اینترنتی و ایمیلی سازگار با تلفن‌های همراه تغییر جهت دهند.

«در سال ۱۹۸۵، پیشگامان شبکه جهانی وب، اختصاص فضایی در اینترنت برای سازمان‌های متعهد به منافع اجتماعی را در اولویت خود قرار دادند. با گذشت ۳۳ سال از آن زمان، پسوند org به قابل اعتمادترین پسوند دامنه در جهان تبدیل شده است»

برایان کیوت (Brian Cute)؛ مدیرعامل Public Interest Registry

ارتباطات مبتنی بر وب و ایمیل در یک نگاه

92%

از NGOهای سراسر جهان دارای یک وبسایت هستند.



38%

به طور مرتب یک وبلاگ را روی وبسایت خود منتشر می‌کنند.



87%

دارای یک وبسایت و ویاتگ سازگار با تلفن همراه هستند.



نحوه ارسال ایمیل‌های به روز و درخواست جمع‌آوری کمک‌های مالی توسط NGOها

63%

به طور مرتب ایمیل‌های به روز و درخواست جمع‌آوری کمک‌های مالی را برای حامیان و خیران ارسال می‌کنند.



63% سرویس بازاریابی ایمیلی (ایمیل مارکتینگ)
15% از طریق سیستم CRM
8% با استفاده از BCC
9% روش‌های دیگر
5% عدم اطلاع از روش

میانگین تعداد مشترکان ایمیل

7,357

NGOهای کوچک

28,932

NGOهای متوسط

63,048

NGOهای بزرگ

دامنه مورد استفاده برای ارتباطات وب و ایمیل



68% .ORG
10% پسوند‌های کشوری
8% .COM
2% .NET
2% .NGO
10% سایر پسوندها

سیستم مدیریت محتوای (CMS) مورد استفاده برای وبسایت



44% وردپرس
7% دروپال
3% جوملا
22% عدم اطلاع از CMS
24% سایر سیستم‌های

جمع‌آوری کمک‌های مالی آنلاین

یافته‌های مهم

سازمان‌های غیردولتی اولیه علاوه بر آنکه پیشگام ارتباطات اینترنتی و ایمیلی بودند، جزو نخستین سازمان‌هایی بودند که دکمه «هم‌اکنون کمک‌هایتان را اهدا کنید» (Donate Now) را نیز اختیار کرده بودند.

«پی‌پال» (PayPal) و «بلک‌باد» (Blackbaud) نخستین ابزارهای جمع‌آوری کمک‌های مالی آنلاین خود را در سال ۱۹۹۹ راه‌اندازی کردند و سرویس‌های جمع‌آوری کمک نظیر «JustGiving»، «CanadaHelps» و «Network for Good» نیز در سال‌های ۲۰۰۰ و ۲۰۰۱ آغاز به کار کردند. در سال‌های اولیه، هزینه‌های ثبت نام و پردازش کمک‌های مالی بالا بود و به همان نسبت انتظارات پرسنل جمع‌آوری کمک که امیدوار بودند فناوری یک جریان درآمد جدید و قابل اعتماد برای سازمان‌هایشان ایجاد کند نیز بالا بود.

در طول دهه ۲۰۰۰، سازمان‌های غیردولتی با تبلیغ دکمه‌های «Donate Now» و صفحات آنلاین اهدای کمک در مسیر یک فرآیند آزمون و خطا قرار گرفتند و از طریق این فرآیند به یک استراتژی موفق دست یافتند که همچنان تا امروز راهگشای آنهاست.

سازمان‌های موفق در زمینه جمع‌آوری کمک‌های آنلاین به طور خاص آنهایی هستند که از یک استراتژی محتوایی برای انتشار منظم مقالات خبری و پست‌های وبلاگی با تمرکز بر موضوعات امید و همدلی (که شامل یک فراخوان کمک است که بعداً در به‌روزرسانی‌های ایمیل به اشتراک گذاشته می‌شود) استفاده می‌کنند.

ارسال مطالب مشابه در رسانه‌های اجتماعی نیز خیران را به ارائه کمک‌های آنلاین ترغیب می‌کند، اما باید توجه داشت که تا سال ۲۰۱۸ ایمیل همچنان قدرتمندترین ابزار برای جمع‌آوری کمک‌های مالی آنلاین محسوب می‌شود.

امروزه، ۷۲ درصد از NGOهای سراسر جهان، کمک‌های مالی را در وب‌سایت خود قبول می‌کنند و ۶۳ درصد از آنها نیز به طور مرتب ایمیل‌های به روز و درخواست جمع‌آوری کمک مالی را برای خیران و حامیان خود ارسال می‌کنند.

کارت‌های اعتباری، پی‌پال و برداشت مستقیم (Direct debit) متداول‌ترین روش‌های پرداخت هستند اما کیف پول دیجیتال و ارزهای دیجیتال نظیر بیت‌کوین (Bitcoin) نیز احتمالاً در سال‌های آینده رواج خواهند یافت.

۳۳ درصد NGOها از سرویس‌های آنلاین هم‌تا به هم‌تا (peer-to-peer) برای جمع‌آوری کمک‌های مالی استفاده می‌کنند.

از آنجا که خیران و اهداکنندگان بیش از پیش ترجیح می‌دهند به پویش‌های آنلاین جمع‌آوری کمک که توسط خانواده و دوستان ایجاد شده است بپیوندند، بنابراین NGIهایی که در زمینه منابع لازم برای اجرای روش جمع‌آوری کمک‌های هم‌تا به هم‌تا سرمایه‌گذاری کرده‌اند طی سال‌های پیش رو کماکان به کسب عواید مالی ادامه خواهند داد.

داده‌های گزارش امسال همچنین نشان می‌دهد که ۴۷ درصد از سازمان‌های دولتی در مراسم «سه‌شنبه نیکوکاری» (GivingTuesday#) شرکت می‌کنند.

با افزایش اطلاع‌رسانی جهانی در خصوص این مراسم، جنبش GivingTuesday# همچنان به رشد خود ادامه خواهد داد.

«طی پنج سال گذشته نیکوکاری آنلاین در آمریکا هر سال به طور متوسط ۸ درصد رشد کرده است. روش‌های برتر آنلاین از طراحی مدترانه صفحات وب گرفته تا سرپرستی فعال رسانه‌های اجتماعی اکنون پایه و اساس مشارکت موفق خیران هستند.»

اشلی تامپسون (Ashley Thompson)، مدیرعامل مؤسسه خیریه بلک باد (Blackbaud Institute for Philanthropic)

جمع‌آوری کمک‌های مالی آنلاین در یک نگاه

72%

از NGOهای سراسر جهان کمک‌های مالی آنلاین را در وبسایت خود می‌پذیرند.



روش‌های پرداخت مورد قبول سازمان‌های غیردولتی

کارت اعتباری 80%

پی‌پال 47%

کارت اعتباری 40%

کیف پول دیجیتال 3%

بیتکوین 1%

33%

از NGOها از یک سرویس آنلاین جمع‌آوری کمک‌های خیریه هم‌تا به هم‌تا استفاده می‌کنند.



33%

از خیران سراسر جهان به یک پویش جمع‌آوری کمک‌های مالی هم‌تا به هم‌تا کمک کرده‌اند.

18%

از خیران یک پویش جمع‌آوری کمک هم‌تا به هم‌تا را طی ۱۲ ماه گذشته راه‌اندازی کرده‌اند.

47%

از NGOهای سراسر جهان در مراسم سه‌شنبه بخشش (#GivingTuesday) شرکت می‌کنند.



91%

خیران بر این عقیده‌اند که NGOها از کمک‌های آنها ابراز قدردانی می‌کنند.



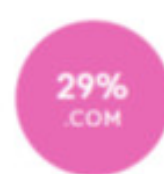
بیشترین اعتماد خیران به آدرس وبسایت و ایمیل‌هایی که استفاده می‌کنند.



7% .EDU

6% .NGO

کمترین اعتماد خیران به آدرس وبسایت و ایمیل‌هایی که استفاده می‌کنند.



13%

13%

پسوندهای کشوری