

BSR | 慈源 CIYUAN



公益组织信息化需求分析及建议

SAP中国研究院

BSR商务社会责任国际协会

上海对外经贸大学商务信息学院

2013年4月



关于报告

本报告由 BSR 慈源团队在 SAP 志愿者和上海对外经贸大学商务信息学院志愿者起草的《公益组织信息化需求分析及建议》基础上加以改写和完善的。

本报告基于 SAP，上海对外经贸大学商务信息学院和 4 家上海的公益组织开展的“公益组织信息化现状和需求调研项目”的发现，以及在北京和上海的两场公益组织信息化焦点小组的讨论结果，和对附录中所列的公益组织的访谈完成，编者谨对所有受访者表示衷心感谢。如无明确标识，文中的观点并不针对某一个参与焦点小组或者被访的机构。报告中的任何遗留错误纯属编者失误。如有任何评论或问题，请直接通过电子邮件与韩青联系：ghan@bsr.org。

免责声明

BSR 不定期发表报告，帮助透析企业在社会中的角色、企业社会责任的相关趋势和负责任的商业行为等。BSR 坚持其一贯政策，不代表其会员的观点和立场，也不公开支持任何具体的政策和标准。本报告中所表达的观点均为作者本人观点，不代表 BSR 任何会员的观点。

关于 SAP

SAP 是世界上最大的全球领先商务管理软件供应商，财富 500 强 80% 以上的企业都正在从 SAP 管理方案中获益。SAP 致力于将先进的管理理念和方法转变为切实助力中国企业“蕴韬略，更卓越”的现实。即帮助各种规模及行业的公司更卓越的运营，协助企业有效降低成本、优化绩效，使组织和个人能够更高效地进行协作。作为有强烈社会责任心的国际化公司，SAP 一直积极支持并参与公益事业。

关于 慈源

BSR 的慈源项目(中国公益慈善孵化器)为期三年，通过搭建创新型的跨部门合作平台以提升中国社会投资的价值。借助国内外权威专家的指导，慈源项目将着力提升中国基金会和 NGO 的专业能力，使其成为企业长期可信赖的合作伙伴，并且最终实现企业公益和商业战略相互结合，激励创新与合作。

关于 BSR

商务社会责任国际协会 (Business for Social Responsibility, BSR) 致力于与遍布全球的近 300 家会员企业与机构合作，共同创造一个公平和可持续发展的世界。BSR 分别在亚洲、欧洲、北美和南美设立了办公室。我们通过顾问咨询服务、前瞻性研究与开发以及跨行业协作与沟通，开发企业可持续发展战略及解决方案。迄今 BSR 已经在可持续发展领域积累了超过 20 年的领先经验。在中国，BSR 在北京、广州、香港、上海以及深圳拥有将近 40 名员工。

关于上海对外经贸大学商务信息学院

上海对外经贸大学于 1960 年建校，是国家对外贸易经济合作部部属院校，1994 年 9 月，划转为上海市人民政府管理。学校现有经济学、管理学、文学、法学 4 个学科门类，是一所培养国际经贸应用型专门人才，多学科协调发展、特色鲜明的经贸大学。学校现有教职工 800 余名，研究生、本专科学生万余名。商务信息学院下设商务统计和信息管理与信息系统 2 个本科专业，学院有先进和完备的现代化教学设施，拥有一支德学兼备，教学、实践经验丰富、层次结构合理的教师队伍，师资力量雄厚，专任教师中具有副教授以上职称和博士学位的达 50% 以上。

目录

- 1 摘要**
- 2 公益组织信息化需求调研项目**
 - 项目背景
 - 项目目标与方法
 - 研究对象的选择
- 3 公益组织信息化现状和需求分析**
 - 公益组织信息化现状及特点
 - 公益组织信息化需求及特点
- 4 公益组织信息化建议**
 - 公益组织信息化的基本思路
 - 信息系统选择的主要依据
 - 公益组织信息化的具体建议
- 5 总结**
- 6 附录**

摘要

SAP 作为世界上最大的全球领先商务管理软件供应商，致力于将先进的管理理念和方法转变为切实助力中国企业“蕴韬略，更卓越”的现实。从 2012 年 6 月至 2012 年 11 月期间，SAP 联合上海对外经贸大学商务信息学院与上海的四家公益组织（小小鸟、联劝、上海新途和真爱梦想）在 BSR 的协调和帮助下，推出和实施了一个公益组织信息化现状和需求的调研项目，旨在通过更清晰和深入地了解公益组织信息化的现状，协助他们梳理其在信息化方面的需求，并提供建议形成报告，为更多企业、基金会和其他社会资源推动公益行业的信息化提供参考。

本报告记录了 SAP、上海对外经贸大学商务信息学院与上海四家公益组织合作的过程和发现。经过 4 个月的调研，SAP 和上海对外经贸大学商务信息学院的志愿者发现目前公益机构的信息化水平普遍低下，且对信息化的理解有待提升，具体表现在人员层面：公益组织缺乏 IT 专职人员，且其员工对 IT 方面的技能普遍低于企业的员工；工具层面：目前大部分公益组织所使用的都是比较简单的工具，如 Excel, Word, QQ, Email 等，且市场上也缺乏专门为公益组织的打造的信息化平台；对信息化的理解层面：公益组织普遍认为信息化就是使工作更方便，但其背后是管理理念的创新，大部分公益组织还没有意识到这点。

报告最后从人员、工具和对信息化的理解三个层面提出了建议，希望能够为致力于推动公益组织信息化的公益组织和企业提供一定参考：

人员层面：

1. 配备 IT 专职人员；
2. 通过培训，提升公益组织工作人员的 IT 能力；

工具层面：

3. 注重机构网站的建设；
4. 项目管理方面采用定制的统一平台；
5. 财务管理采用国内外通用的标准化财务管理软件；
6. 捐赠管理、人力资源管理和知识管理使用一套整合的、针对公益组织专门设计和研发的管理信息系统来提供公益组织的管理水平；
7. 协调办公方面采用针对公益组织定制的统一平台中的协同办公管理功能；

对信息化的理解层面：

8. 制定科学的信息化整体规划；
9. 加强内部合规性建设，适时推动 ISO9000 认证；
10. 树立创新是信息化的核心观念。

公益组织信息化需求调查项目

公益行业背景

公益事业的发达程度是一个社会文明进步的标志，公益事业可以有效弥补政府社会保障之不足，促进社会和谐发展。事实上，伴随着我国经济的快速发展，越来越多的社会矛盾以及社会问题也呈现在我们面前，有些社会矛盾和社会问题的解决是无法单靠政府来完成的，民间公益组织能起到有效的作用，特别是在探索和试验解决方案，向社会推广更为有效的模式来解决社会问题方面。社会对更高效的解决社会问题的需求促进了民间公益组织的发展另外，在人们生活水平提高的同时，公民也有了更多的实现自我价值的社会诉求，越来越多的人愿意投身于公益社会活动中去。所以，近几年我国公益组织的数量呈现空前增长。特别是非公募基金会的兴起，壮大了我国公益组织的规模。但总体来说，目前中国的公益组织还处于发展的早期阶段，公益组织的内部管理水平不高，并普遍缺乏公信力，这直接影响了我国公益事业的健康快速发展。如何加强公益组织的内部合规性管理、增强信息公开和透明度成为我国公益组织发展的瓶颈。作为快速成长的公益组织，如何抓住机遇、应对挑战，如何解决自身在迅速发展过程中出现的问题已成为公益机构必须思考的问题。充分利用现代信息技术提高组织管理效率，以增强自身竞争力成为公益组织发展的必然选择。

项目背景与目标

作为专业 ERP (Enterprise Resource Planning, 企业资源计划) 系统的开发和供应商, SAP 希望利用自己的优势为提升公益组织的信息技术应用能力出一份力。重点关注企业和公益组织合作关系的 BSR 慈源项目为 SAP 提供了一个平台来尝试他们的想法。2012 年 3 月, BSR 协助 SAP 一起通过网络会议的形式在北京和上海举行了一场公益组织信息和通讯技术 (ICT) 分享和讨论会, 旨在了解公益组织的 ICT 现状和需求。会后 BSR 和 SAP 正式达成了合作意向, 并于 2012 年 6 月正式启动了试点项目“公益组织管理软件需求调研及方案设计”。

在 BSR 的协调和指导下, SAP 中国研究院联合其合作方上海对外经贸大学商务信息学院进行了项目实施。该项目在深入调查、研究公益组织运行状况的基础上, 结合 SAP 所积累的大量国际、国内企业信息化的成功经验, 对公益组织的业务流程进行调研, 为公益组织的信息化提出一些建议, 以帮助公益组织以及其他公益组织提高内部管理水平 and 信息公开透明度, 运用现代信息技术实现捐方透明、机构透明、绩效透明和慈善问责, 进一步提高公益组织的运行效率。为公益组织提出相应的信息化解决方案, 并在软件应用、创新公益模式等方面提出建议。

项目方法和研究对象的选择

在为本项目选择公益合作伙伴时, BSR 和 SAP 充分遵循了公开透明的原则, 采用了公开招标的方式, 利用 BSR 的微博和中国发展简报这样的公共平台面向广大公益组织进行公开招募。

为了使研究具有广泛代表性, 并能反映公益组织现实的需要, 我们最后从 11 家报名机构中选择 4 家有代表性的公益组织作为研究样本, 分别是: 上海公益事业发展基金会 (联劝)、小小鸟打工互助热线、上海新途社区健康促进社和上海真爱梦想公益基金会并以其需求为原型。表 1 为这 4 家公益组织的基本信息。

调研主要以访谈的形式进行, SAP 和上海对外经贸大学商务信息学院志愿者会去各个公益机构了解其日常的运作, 项目的流程和人员管理等方面所使用的信息化工具。用于对每个公益机构的了解的时间不少于 10 小时, 其中包括至少一次面对面的访谈。

为了进一步完善本报告, BSR 在 SAP 和上海对外经贸大学商务信息学院志愿者撰写的初稿的基础上, 分别在北京和上海举办了两场公益组织信息化的焦点小组,

采访了 3 家致力于推动公益行业信息化的公益机构和个人，并将他们的建议和观点也融入到了本报告。

在北京和上海举办的公益组织信息化的焦点小组名单，以及 BSR 采访的致力于推动公益行业信息化的公益机构和个人名单请见附录。

表 1 公益组织基本信息

公益组织名称	宗旨/使命	注册信息	运营年限	员工人数	志愿者人数	公益范围
上海公益事业发展基金会（联劝）	使命：联合劝募，民间公益	民政注册	29 个月	10	100	资助国内民间优秀的公益机构，不限领域
小小鸟打工互助热线	捍卫打工者权益	工商注册	13 年	17	5000	为外来务工人员提供法律维权服务、融入城市培训等
上海新途社区健康促进社	提高合作伙伴的能力，促进个人、家庭和社区的健康与发展。	浦东民政注册	5 年	30	1000	以疾病预防为主，为社区组织提供社区支持性服务。
上海真爱梦想公益基金会	致力于改善中国教育的不均衡状况。	上海市民政局	5 年	30	1000	真爱梦想"梦想中心""梦想书屋""梦想格子"三个教育公益产品。

注：本信息采集与 2012 年 7-9 月间

公益组织信息化现状和需求分析

SAP 的合作伙伴均为企业和政府，上海对外经贸大学商务信息学院主要关注学术领域，他们都缺乏对公益行业的了解，为了使 SAP 和上海对外经贸大学商务信息学院的志愿者提前对公益行业和公益组织的基本情况有所了解，保证项目的顺利进行，在进行调查前，BSR 对他们的志愿者就公益组织的性质和特点进行了培训。参与培训后，志愿者们查阅了大量关于公益组织的文献资料，在基本理清公益组织的业务模式和存在问题的基础上，根据公益组织的特点制定了详细的问卷，并通过走访、电话、电子邮件等形式与公益组织进行了多次沟通。

公益组织信息化现状及特点

通过调查和分析，我们发现公益组织信息化有以下共同特点（各机构的信息化现状请参见表 2，以下特点均根据表 2 总结而得，不排除公益组织信息化有其他没有反映在此表中的特点）：

1. 公益组织的网站都基本到位，但是更新情况不一，并且根据不同公益组织的项目运作模式，有一个公益组织拥有有多个网站的情况；
2. 缺乏专业 IT 人员，员工的 IT 水平也比较低；
3. 对财务软件的使用比较重视；
4. 在捐赠和项目管理方面，缺乏信息化，但已经开始意识到信息化的重要性；
5. 在日常沟通、财务、捐赠和项目方面，都比较分散，没有整合的工具。

表 2 公益组织信息化现状

公益组织名称	官方网站	IT 全职	在用办公软件或工具	在用管理系统	财务管理系统	募捐系统	项目管理	急需解决的问题	公益组织的期望
上海联劝	有	1	QQ, 电话, 邮件,	QA 捐赠	金蝶	自主设计外包开发系统	设计开发中	项目管理； 募集资金及渠道拓展	业务流程自动化和协同化； 信息共享和业务集成
小小鸟热线	有	0	skype、QQ、邮件和私人电话	部分采用	无	无	无	北京、上海、深圳、沈阳四地协同办公； 志愿者管理	信息化整体规划 培训、咨询
上海新途	4 个独立网站	1	社区空间 Skype, 电话, 邮件	项目管理	专业财务软件	开源的慈善通软件	使用开源的项目管理软件。	项目管理； 募集资金； 员工培训	人财物管理集中在统一的网络平台，实现业务协同、信息共享
上海真爱梦想	有	3	Skype、QQ、邮件和私人电话	开源的 CRM 软件	专业财务软件	无	无	项目的管理，适时掌控采购、供应商评估、公益产品的设计开发等环节，改善或提高公益组织运营效率。	希望加强项目的管控，降低项目失败的风险。

从上表来看，总的来讲，公益机构信息化水平不一，但总体上仍处于信息化应用的初级阶段（业务活动的自动化）；缺少信息化整体规划，各应用系统之间缺乏整合（即进入信息化的第二阶段）；尚未认识到信息技术在推动公益模式和公益产品创新中的作用（信息化的第三阶段）；领导对信息化不够重视，对于信息化在提高公益组织运营效率、信息公开透明方面的作用缺乏足够的认识；且公益组织内部管理制度建设尚不能满足信息系统运行的基本需求，人的观念和意识成为信息化的最大障碍。

公益组织信息化需求及特点

在 SAP 和上海对外经贸大学商务信息学院对上海的 4 家公益组织的信息化现状调研的基础上，BSR 和 SAP 分别在北京和上海组织了两次公益组织信息化焦点小组，讨论公益组织在信息化方面的需求，并讨论和验证志愿者们撰写的报告的发现和建议是否在公益行业内具有普遍适用性。讨论发现公益组织的需求可分为四大块，分别集中在项目管理、捐赠管理、财务管理和人力资源管理。具体内容请见表 3。

表 3 公益组织信息化需求

内容	需求
项目管理	<ul style="list-style-type: none"> 在北京和上海的公益组织都提到会用 Excel 进行一些项目管理的活动，但是 Excel 不能实现信息同步性和与项目组分享； 公益组织提到需要一个具有整合信息功能的工具，这样在收集项目信息，进行整合发布对外沟通方面可以比较便捷； 公益机构理想中的项目管理工具还能够实现将不同的项目任务分配给不同的项目人员。 项目过程中的记录，能够在项目结束后自动形成项目报告。
捐赠管理	<ul style="list-style-type: none"> 可以清晰记录每个捐赠者的捐赠情况，并方便捐赠者查询； 能够对捐赠款项或捐赠物资的流动情况有清晰的记录，便于查询和与外界分享。
财务管理	<ul style="list-style-type: none"> 往年的项目信息，包括预算，实际支出，项目活动等，有助于为新项目做预算和设计活动做参考；
人力资源管理	<ul style="list-style-type: none"> 志愿者的管理，包括兴趣收集、任务分配、参与记录和评估； 新员工和志愿者培训； 在不同地区的会员的管理。

朱鹏程（项目总监，惠泽人）：在项目管理方面，虽然大家都抱怨 Excel 在信息同步性和与成员共享方面不能实现，但在我看来，Excel 应该能够满足大部分公益组织的项目管理需求。对现阶段的公益组织来说，其项目人员电脑技术弱应该更值得大家关注。给公益组织工作人员提供 Excel, PPT 方面的技能培训是最急需的。

基于对讨论结果的分析，我们发现公益组织的信息化需求呈现如下特点：

- 公信力建设成为公益组织推动信息化建设的最主要推动力量。**公益组织公信力直接关系到公益组织的社会信誉和社会动员及募捐能力。在项目管理、捐赠管理和财务管理方面，公益组织提到的需求中都包含对外公布信息的便利和准确的要求。
- 提高公益组织开展项目的效率，推动信息公开透明和提高业务流程可追溯性是公益组织信息化建设的出发点。**在讨论中，多个机构提到捐赠款物的可追溯性是他们迫切希望提高的方面。

3. **公益组织信息化程度普遍偏低。**相当多的公益组织尚处在由手工作业向业务流程自动化转化的信息化初级阶段，如捐赠管理中希望将捐赠记录由手动记录向电子化转变；
4. **公益组织已经有对专业应用系统和平台的需求，**如希望项目管理工具实现信息整合，将项目管理与人员任务管理的功能整合到一起等。
5. **用户及志愿者的多样性且地域分布广泛。**公益组织的用户和志愿者 IT 应用水平不一，地域分布十分广泛（既有经济发达地区也有西部经济相对落后的边远地区），计算机软硬件及网络环境也有较大差异。这也是在公益组织内全面推行信息化系统的一大挑战。

公益组织信息化建议

公益组织信息化的基本思路

信息化是指培养、发展以计算机为主的智能化工具为代表的新生产力，并使之造福于社会的历史过程，它是任何组织提升竞争力的必要手段。信息系统是由计算机硬件、网络和通讯设备、计算机软件、信息资源、信息用户和规章制度组成的以处理信息流为目的的人机一体化系统。应用信息系统进行公益组织内部管理是提升公益组织核心竞争力的重要手段，信息系统可对公益组织的战略实施提供强有力的支持。

信息系统不是公益组织获取竞争优势的充分条件，信息系统作用的发挥还取决于公益组织内部管理制度及实施情况。犹如航空公司购买了先进的飞机，还需一整套与机场、地勤、机组人员管理相关的管理制度一样。在公益组织正确实施信息化项目的基础上，信息系统作用的发挥仍受到多方面因素的制约。如人和组织的思想观念深刻影响着信息系统、信息技术作用的发挥。但公益组织也可凭借信息化契机，推动内部管理的规范化、制度化，从而提升其整体管理水平。

信息系统的作用不仅仅限于在业务活动和管理中运用信息技术。信息技术在管理中的应用首先有助于推动管理规范化制度化建设，降低运行成本，通过工作流程的自动化提高管理水平，还可通过信息共享实现业务协同，更好地为客户服务。但随着公益组织信息技术运用的深入，我们会不断发现运用信息技术更好的方法，实现管理模式和业务模式的创新。比如与网络社区协同，实现有效的募捐或志愿者招募等。

同时必须认识到信息系统不是万能的，公益组织管理毕竟是对人的管理，因此信息系统的建立不能影响公益组织内部人与人之间的交流，也不能取代具有法律效力纸质介质上的印鉴。

信息系统设计需要根据公益组织内部管理调整情况和公益组织发展情况进行及时修改和升级。信息系统的生命周期一般为 3-5 年，随着信息技术的进步、公益组织的业务发展、公益组织内外部环境的变化，信息系统应根据这些变化作出调整或改进。

信息系统选择的主要依据

选择信息系统时应考虑如下因素。

成熟度：对于软件产品的成熟度可以从供应商的发展历史、在行业内拥有的客户数量和客户类型来考察。最好用公益组织的现有项目数据对供应商提供的演示版进行数据测试，并且去供应商以前客户实地考察一下，了解其实施的背景、基础、过程、遇到的问题以及目前的运行状况、适用性及稳定性等情况。

系统功能：系统是否满足公益组织现在及未来发展的需要。建议公益组织选择一个能集成主要业务的统一平台而非单一系统。

系统可操作性：其界面是否友好，是否便于公益组织的员工操作。如果太复杂，员工需要大量时间去学习，所需的员工时间成本就太大。

标准化：系统是否符合标准化原则。尽量选择已有一定用户的系统。这就方便公益组织与其他机构或企业合作时，进行信息共享。

可扩展性：软件产品的扩展性主要体现在两个方面：第一，与其他软件系统的集成，在采用现有解决方案的基础上，企业可很容易的扩展到电子商务、办公自动化、客户关系管理、供应链管理等系统，并且所有这些解决方案都是无缝集成的。第二，系统的二次开发，在项目实施和运行的过程中，可以对现有的系统进行功能完善，能否提供稳定可靠的二次开发能力是软件产品是否成熟的关键因素之一。

供应商：看供应商的行业经验、实施力量、文档是否齐全、是否可提供可持续性的良好服务。

另外，价格或者“成本”是现阶段制约公益组织的主要因素，也需要考虑。

公益组织信息化的具体建议

根据公益组织业务流程的特点，我们发现很难直接使用一套企业管理软件来满足公益组织的各种业务要求。现在国内外常见的企业管理软件都是针对制造型企业、贸易型企业以及服务型企业的流程设计研发的，没法完全符合公益组织业务流程的管理需求。我们建议国内外的企业及机构为公益组织定作一套具有较强开放性和扩展性的公益组织信息管理系统，为公益组织的顺利发展和全国性扩展提供基本工具和保障，帮助我国公益事业提高内部管理水平和信息公开透明度，运用现代信息技术实现捐方透明、机构透明、绩效透明和慈善问责，进一步提高公益组织的运行效率。

虽然目前还没有一套管理软件来满足公益组织的所有需求，但基于本报告第三部分对公益组织信息化现状和需求的分析，我们提出一些针对现阶段的具体的建议可供公益组织参考。以下将从人员层面，工具层面和对信息化的理解层面来具体展开。

人员层面

在人员层面，公益组织信息化面临的主要问题有两个：缺乏 IT 专职人员，员工电脑水平差差。

IT 专职人员缺乏：对于比较大的公益组织，如真爱梦想基金会和恩派，我们建议设置专岗，为员工的正常工作提供 IT 保证，但同时，公益组织专职 IT 人员更重要的职能是通过不断了解机构的工作模式，在机构内试行公益管理模式的创新。对于比较小的公益组织，或者我们所说的草根公益组织来说，从最现实的经费考虑，IT 志愿者团队可以是个参考模式。

案例 1：

目前惠泽人已经开始尝试 IT 志愿者团队模式（关于惠泽人的介绍请见附录受访者名单及其机构介绍）。惠泽人在 2012 年组织了来自联想的志愿者团队为沙利文和爱思创新制作了网站，目前网站已经完成，惠泽人在考虑继续组织联想志愿者团队为爱思创新和沙利文提供后期网站维护的工作。利用 IT 志愿者也有其局限性，比如服务岗位划分不清晰，IT 志愿者对机构了解不够等，目前惠泽人在这方面的想法是通过 IT 志愿者小组来承担机构 IT 维护任务，每个小组 2-3 个人，服务期为 1 年，这样可以弥补时间太短无法了解机构的弱点，并且团队由 2-3 人组成，而不是 1 人来承担一个机构的 IT 维护，这样可以降低由于 IT 志愿者离开而给机构带来的风险。

员工电脑技术差：建议公益组织可以收集一下企业和一些公益组织安排的常用软件培训方面的信息。

资源：

微软一直在做这方面的培训。另外，惠泽人从 2012 年 5 月开始，与 Techsoup 和中国公益 2.0 也举办类似的沙龙，计划每季度举行一次。

工具层面

在公益组织信息化焦点小组中，大家在工具层面讨论的比较多。我们这里所指的工具有网站和微博、项目管理、财务管理、捐赠管理、人力资源管理和知识管理方面的软件或平台。大家一致认为工具要好用、实惠，且是针对公益机构开发的，而不是直接用适合中小企业的工具。以下将从网站、项目管理、财务管理、捐赠管理、人力资源管理和协同办公和知识管理这几个方面提出具体建议。

网站和微博

网站建设关系到公益组织的形象和影响力，网站建设应有制度保障，如内容更新、上传应有流程和制度保障。建议制定包括网站在内的统一的公益组织形象识别工程（如企业 CIS 设计），在网站等内外部公文及宣传材料方面，统一公益组织

的标识（颜色搭配、大小、位置等）。另外，网站建设可以细分，并丰富各个部分的内容。通过网络提供咨询服务，将问题细分，分类指导提供咨询服务。探讨与相关网络社区和即时通讯工具的互动链接，不断探索低成本提高公益组织运行效率的途径。

在建设网站的资源方面，前文中的 IT 专职人员部分已经有提到惠泽人在组织 ICT 企业的员工通过志愿者的方式为公益组织建网站，对于没有多余经费的草根公益组织是一个可以考虑的选择。

微博具有实时和快速传播的特点，近年来，各个公益组织和项目都纷纷采用这种工具来向公众公布信息和展示项目进展。我们建议公益组织多学习微博使用方面的技巧，特别是偏远地区的公益组织，在电脑应用方面比较弱，在使用微博这种社会化媒体方面需要进行更多推广和培训。

另外，微信在近两年内也开始流行于社会，公益机构也可以将这个工具使用于项目信息披露方面。

资源：

中国公益 2.0 (NGO2.0) 一直在推动公益组织使用社会化媒体的能力，从而为这些组织带来更多资源。www.ngo20.org

项目管理

企业所用专业项目管理软件都比较复杂，且与公益组织其它系统没有接口。

SAP 和上海对外经贸大学商务信息学院的志愿者建议采用针对公益组织定制的统一平台中的项目管理功能。简单易用并具有良好的用户界面，便于捐赠人、公益组织员工、项目组成员共享信息，有助于项目的监控，增强公益组织的透明度。

另外，前文中的员工电脑技术弱部分中提到的对公益组织员工进行日常办公软件的培训也是需要的，将已有的通用工具用好更为重要，比如 Excel, Word, PPT 和 Outlook 等。

财务管理

考虑到一般公益组织采用财务外包的模式，外包的公司都有自己的专业财务管理软件，可使用国内外通用的标准化财务管理软件。财务软件有其专业性，通用的标准化财务管理软件便于与政府部门或企业接口，接受来自外部的审计及信息公开需求，同时已拥有广泛的专业用户群，便于招聘并减少培训成本。

案例 2：恩友的财务管理软件

财务管理和项目管理相结合是财务管理的另外一个选择。恩友在2012年推出了他们自主研发的一款项目财务管理软件NPM，截止目前已经超过10家的公益机构在使用该系统。该系统把项目预算的编制、执行过程的审批以及执行进度的及时报告有机整合成一体。通过使用NPM软件，一方面可以极大减轻财务人员的负担，同时有效提升了项目经理的专业能力，更为推动捐助方和执行方之间建立深度互信提供了有效支持。

捐赠管理、人力资源管理和知识管理

SAP 亲身经历了企业在信息化过程中的变化，由首先使用零散的信息化工具再到换成整合的信息化平台，其中浪费了很多资源。SAP 希望在公益组织信息化的过程中避免这些浪费，所以志愿者建议公益组织使用一套整合的、针对公益组织专门设计和研发的管理信息系统来提供公益组织的管理水平。

在捐赠管理方面，由于公益组织公信力低，在信息披露方面的需求比较突出。为此爱盟开发了一个平台，利用新媒体手段，包括微博和手机客户端，将捐赠收支、项目进程和社会参与方式直接展现给公众，为推动公益机构的信息披露和公信力的建立起了积极推动作用。

随着智能手机的普及，开发手机应用系统也会是一种越来越流行的公益机构进行捐赠管理、知识管理和信息披露的手段。

资源：

自律吧（USDO）开发的《USDO 社会组织自律准则》中的捐赠管理披露方面的条款为公益组织在管理其捐赠方面提供了一定参考价值。

协同办公

志愿者们建议采用针对公益组织定制的统一平台中的协同办公管理功能。建议采用一个跨越公益组织界限的平台，随着用户的增加和平台的日臻完善，这个平台未来将成为集中国内不同公益组织实现资源优化共享的平台，同时也是跨越公益组织、跨越地区的捐赠者、社会公众、志愿者共享信息、公平参与监督的信息共享平台，可极大地提高我国公益的效率。

资源：

上海的公益志愿者根据公益组织信息化需求联合开发的一个基于云计算的公益信息化平台“公益圈圈”：www.gyoo.org

对信息化的理解层面

实现办公的便捷不是信息化的最终目标，最终目标是实现管理模式创新。但目前大部分公益组织对信息化的认识没有达到这个层面。

SAP 和上海对外经贸大学商务信息学院的志愿者建议公益组织制定科学的信息化整体规划；加强内部合规性建设，适时推动 **ISO9000** 认证；树立创新是信息化的核心观念。

制定科学的信息化整体规划：信息系统建设犹如城市基础设施，规划做的好，等于说为后续工作带来便捷。没有规划、或规划不好，就象城中村一样，乱搭乱建反而增加拆迁及转移成本和新系统建设的负担。在公益组织正确确立竞争战略、明确业务发展方向的基础上，根据做好顶层设计、分阶段实施的策略，制定公益组织信息化整体规划。

加强内部合规性建设，适时推动 ISO9000 认证：流程规范化、标准化是管理现代化的基础，这不仅是信息化的基本要求，也是 **NGO** 能力建设的基础工作。建议规模较大的有条件的公益组织通过有国际公信力的 **ISO9000** 认证，通过固化并不断完善业务流程，增强制度在公益组织运作中的作用，降低个人作用可能引发的业务风险和可能引发的寻租现象。通过 **ISO9000** 认证，通过规范化、标准化流程等公益组织内部法确立公益组织的公信力，有助于扩大公益组织的正面形象，增强自身业务活动能力和社会影响力。

案例 3：真爱梦想通过 ISO9001 体系规范内部管理

真爱梦想在基金会内部已经根据 **ISO9001** 体系搭建了整个内部工作流程和管理体系。据其员工谢鹏反映，该体系的建立确实提高了工作效率，规范了管理模式，也提升了机构的透明度。但由于目前有些工作流程还没有完全固定，所以真爱梦想还没有去认证。在组建内部体系的过程中，领导的重视和外部专业人士的协助也非常重要。

对于很多中小型公益机构来说，业务模式变动较大，专业资源缺乏，也无力承担聘请外部专业人员协助建立这套工作流程和管理体系，所以并不适合大部分公益组织。但建立专业的工作流程和管理体系必定是一个公益组织实现可持续发展需要努力的方向。

树立创新是信息化的核心观念：创新包括业务流程再造(BPR)、业务模式的创新、公益产品的创新。业务流程再造指以信息的观点重新思考现有业务流程，建立新流程。如组织结构扁平化、减少中层、由串行流程改为并行工作流程、实行项目负责人制等。业务模式的创新是基于现代信息技术的新业务模式。如电子商务，通过网络公开信息、通过网络社区等即时通讯工具进行社会资源的调配与组织管理等。

公益产品的创新指根据网民的年龄心理特点设置一些公众所乐见的公益产品，具有募集成本低、操作简单方便等特点。

此外，我们建议公益组织的员工，特别是管理层的员工，要重视信息化知识的更新，积极参加一些信息化方面的讲座、培训，并多与专业 IT 人员沟通管理上的想法。

总结

通过此调研，我们发现中国大部分公益组织的信息化水平比较低，集中体现在 IT 专职人员缺乏，员工电脑技能弱，缺乏适合公益组织使用的整合的信息化平台，以及公益组织管理者缺乏对信息化最终目标是创新管理的理解。基于这些发现，报告从人员层面、信息化工具层面对信息化的理解层面给出了具体建议。

公益组织信息化还有很长的路要走，在这次调研过程中，我们看到了许多公益组织和企业都在往同一个方向努力，员工 IT 技能的培训和 IT 专职人员的缺乏是目前最急需解决的挑战，或者说是第一层次的需求；然后是具体工具的应用；最后，本报告再次强调的是，信息化不是一个目标，管理的创新才是推动行业进步的原动力。

附录

1. 公益组织信息化现状和需求调研参与机构名录



上海公益事业发展基金会是一家致力于支持民间公益组织的资助型公募基金会，成立于 2009 年，主要发起方为恩派公益组织发展中心（NPI）。机构秉承“联合劝募”理念，努力搭建捐赠人与优秀民间公益组织之间的桥梁，打造一个可靠高效的公益平台。为了大力倡导“联合劝募”理念，基金会又称“联劝”。



新途是一家由社会力量发起的、专业开展社区健康促进项目的非营利机构。新途成立于 2006 年，注册于上海市浦东新区民政局，业务主单位是上海市浦东新区社会发展局卫生处。新途的前身是国际奥比斯（一家致力于防盲治盲的国际 NGO）的一个核心项目“中国培训网络”（China Training Network）。该项目在 2002 至 2006 年间，通过大量开展参与式培训和项目发展活动，推广社区健康促进的理念和方法，发展了一系列创新的机构能力建设工作思路、方法和工具。该项目结束后，在国际奥比斯的支持下，新途应运而生，在历史的基础上，承担新的社会创新推广的使命。“新途”寓意着新的征途。新途的目标，是通过开展社区健康促进项目，促进社区服务机构的专业化和多样化发展，强化社区的健康价值观念和服务功能，增强社区成员的自助和互助能力。新途的最终目标，是社区的康宁、和谐和可持续发展。



真爱梦想是由金融机构和上市公司的专业管理人员发起和运营的公益组织。2008 年 8 月 14 日，经上海市民政局批准，注册为“上海真爱梦想公益基金会”。其前身是于 2007 年 10 月在香港注册成立的真爱·梦想中国教育基金有限公司。

真爱梦想致力于改善中国教育的不均衡状况。通过系统化地提供公益产品和服务，帮助无论是偏远乡村的孩子，还是城市农民工的子女，都能够基于自我意识的觉醒，探索更广阔的世界和更多的人生可能性，真爱梦想始终相信，慈善公益带给受助人的应该是可能性而不是结果。



捍卫打工者权益

小小鸟打工互助热线创办于 1999 年，以关注城市中的流动人口问题，帮助进城打工者提供就业信息、法律和心理咨询服务，同时办有《走进都市报》，为京沪穗深四地打工者服务。

2. 北京公益组织焦点小组参与机构名录

机构	宗旨、使命
中国国际民间组织合作促进会 www.cango.org	加强与国内外民间组织、企业、政府和热心公益事业人士在社会发展、扶贫济困和公民社会互动方面的交流与合作，支持基层民间组织能力建设，提供技术支持服务和咨询，促进社会建设的协调和发展。
北京恩友信息咨询有限公司 www.nfriend.org	通过为中国非营利组织提供财务管理的专业服务和支 持，提升中国非营利组织的财务管理能力，促进中国非营利组织的公信力建设，推动中国公民社会的发展。
花旦 www.hua-dan.org	通过戏剧，挖掘潜能；增进不同群体、个人的相互了解与合作；更多的人、更了解参与式艺术的价值，促进个人成长和社会进步。
益云社会创新中心 www.iyiyun.com	提升公益机构的 ICT 使用能力，推动公益领域信息化发展，提高公益行业信息披露水平。
中民慈善捐助信息中心 www.charity.gov.cn	以行业自律为目标，推动慈善组织公信力标准的制定，引导建立第三方评估体系和行业自律机制，逐步建立慈善捐助信息统计、披露和公示制度，及时向社会发布相关慈善捐助活动信息，组织开展慈善国内国际交流活动。
袖珍人之家	服务全国矮小群体，为矮小人提供就医指导、职业推荐、婚恋交友、心理咨询等综合信息，并形成良好的矮小人互助网络，同时吸引社会力量关注、关心、关爱矮小群体。
倍能 cbac.org.cn	利用广泛的国际合作网络资源，充分发挥本土人才优势，针对组织不同发展阶段的特殊需求，提供连续性多层次服务，以提高 NGO 的综合学习能力，进而推动社会服务行业的持续发展。
惠泽人 www.huizeren.org.cn	以专业志愿服务促进公益机构发展，推动社会创新。
小小鸟打工互助热线 www.xiaoxiaoniao.org.cn	关注城市中的流动人口问题，帮助进城打工者提供就业信息、法律和心理咨询服务。
蒲公英中学 www.dandelionschool.org	把接受合格教育的权利还给农民工子女。
儿童希望救助基金会 www.childrenshope.org.cn	传递真爱，救助儿童，守护生命，给孩子家，健康和希望。
中国公益 2.0 www.ngo20.org	协助中国草根公益组织提高互联网与社交媒体的使用能力，并提升其社会创新的能力；通过技术推展新公益。
北京力量	
和众泽益 www.hvcchina.com	志愿改变人生
ADI 发展研究所 www.ablechina.org	在一个适合所有人生存的社会中，人人享有发展的机会。
社会资源研究所 www.srichina.org	提供专业的研究、评估、咨询与分享服务，推动可持续发展在中国的实现。

3. 上海公益组织焦点小组参与机构名录

机构	宗旨、使命
恩派 www.npi.org.cn	助力社会创新，培育公益人才
牵手上海 www.handsonshanghai.org	推广志愿者精神，激励、支持并动员人们行动起来为我们的世界带来积极的改变。
小小鸟打工互助热线 www.xiaoxiaoniao.org.cn	关注城市中的流动人口问题，帮助进城打工者提供就业信息、法律和心理咨询服务。
联劝 www.lianquan.org.cn	秉承“联合劝募”理念，努力搭建捐赠人与优秀民间公益组织之间的桥梁，打造一个可靠高效的公益平台。
上海真爱梦想公益基金会 www.adream.org	帮助孩子自信、从容、有尊严地成长。
雷励青年公益发展中心 www.raleigh.org.cn	让青年人在一些世界级的探险家、科学家的带领下，通过参加环境保护、社区建设和野外探索等活动，发展他们的自信心和领导才能。
益云社会创新中心 www.iyun.com	提升公益机构的 ICT 使用能力，推动公益领域信息化发展，提高公益行业信息披露水平。
快乐三点半 happy3thirty.com	融合社会资源，共同搭建少儿社区服务平台，让所有的孩子，无论家庭背景如何，都能够享受平等的服务。
上海道融自然保护与可持续发展中心 www.daorong.org.cn	保护生物多样性，自然资源的可持续利用，推动绿色贸易转型，实现社会的可持续发展。
宋庆龄基金会 www.sclf.org	继承和发扬宋庆龄毕生致力增进国际友好，维护世界和平；开展两岸交流，促进祖国统一；关注民族未来，发展少儿事业。
爱白 www.aibai.com	面向全球使用中文的男女同性恋者、双性恋者及跨性别人群（LGBT），提供现有媒介未有转载的重要资料。同时，推进社会公众认识、理解和接纳 LGBT 人群，倡导社会的包容与平等。在政治或国家政策问题上保持中立态度。
上海新途社区健康促进社 www.xintu.org	致力于通过提高合作伙伴的能力，促进个人、家庭和社区的健康与发展。
映绿公益事业发展中心 www.npodevelopment.org	推动公益组织能力建设，提高公益人才职业化水平，促进公益行业健康发展。

4. 受访者名单及其机构介绍

受访者	所属机构	机构介绍
朱鹏程	惠泽人	<p>北京惠泽人咨询服务中心（简称惠泽人）成立于2003年4月15日，具有独立法人资格。惠泽人是一家关注公民社会组织（公益机构）可持续发展的专业支持性民间组织，通过为公益机构提供专业志愿者匹配与能力建设、组织发展咨询与教练、社会心理支持和网络建设等服务，提高公益机构的社会效能与社会创新力，促进公民社会可持续发展。</p> <p>愿景：人人乐于志愿服务的公民社会。 使命：以专业志愿服务促进公益机构发展，推动社会创新。 组织文化：积极参与，服务学习，肯定式发展，用生命影响生命。</p>
王亮	恩友	<p>恩友是一个由从事非营利组织财务管理工作，或具有非营利组织财务管理专业知识背景的，或从事非营利组织自律、问责推动工作的个人，发起设立并自愿组成的非营利组织。</p> <p>通过为中国非营利组织提供财务管理的专业服务和支 持，提升中国非营利组织的财务管理能力，促进中国非营利组织的公信力建设，推动中国公民社会的发展。</p> <p>中国非营利组织具有良好的自律意识，并有能力进行诚信、合法、透明的财务管理；中国社会形成对非营利组织有效的法律和公共监督的问责机制，以及对非营利组织整体的信任。</p>
郭鹏	爱盟	<p>通过项目的过程监控，财务的过程监控和机构的品牌传播为公益机构提供全景式监管平台，打造良性的可持续公益环境。</p>