



عدد من المشاركين في دورة في مجال إدارة الأداء الاجتماعي يتحدثون لـ 14 أكتوبر :

# تدريب العملاء عامل مهم في تحسين مستواهم المعيشي



أنهت الدورة التدريبية أعمالها في مجال إدارة الأداء الاجتماعي التي حضرها (33) مشاركا ومشاركة من مختلف مؤسسات التمويل الأصغر بمحافظة عدن (صندوق الرعاية الاجتماعية وجمعية المرأة المستدامة ومؤسسة عدن للتمويل الأصغر )، وتناولت العديد من المواضيع واستمرت أسبوعين متتاليين، وكان لصحيفة (14 أكتوبر) حضور في هذه الدورة.. وأجرت عدداً من اللقاءات مع المشاركين اوجزناها بالتالي:

أجرت اللقاءات / خديجة الكاف

## الدورة تساعد المتدربين في الموازنة بين الأهداف المالية والاجتماعية

### الأداء الاجتماعي يهدف إلى الحد من مستوى الفقر

الرائع مع العملاء بالتالي هؤلاء العملاء بأنفسهم تعلموا الأداء الاجتماعي من الاختصاصية وبهذا تم انضمام العديد من العملاء الجدد للمؤسسة وأيضاً استفدت بشكل شخصي من دورة الأداء الاجتماعي في صميم عملي كمديرة للعمليات وأكثر تعاملتي مع العملاء ولأبد أن أعمل علاقة شراكة إنسانية بينهم حيث أننا لا نقدر أن نفضل بين الأداء المالي والأداء الاجتماعي

#### الحد من الفقر

وأكد الأخ مطهر عبد القوي الصبري - مدير الموارد البشرية في مؤسسة عدن للتمويل الأصغر أن «مثل هذه الدورات تساعد الموظفين على تحسين أدائهم الاجتماعي مع عملائهم، لأنني سبق أن شاركت بالعديد من الدورات منها دورة تدريب المدربين من قبل مدربين هما المدرب عدنان السادة والمدرسة نطية».

وأشار في سياق حديثه إلى أهمية الأهداف الاجتماعية التي تحققها دورة إدارة الأداء الاجتماعية التي تبدو واضحة من خلال الرسالة التي تحققها مؤسسة عدن للتمويل الأصغر وهي تحسين معيشة العملاء ، خدمة النساء الفقيرات وتقديم خدمات مالية متميزة، إضافة إلى ما تم في الدورة من أهداف نوعية في شكلها وضمونها بمعنى أهداف الأداء الاجتماعي: الحد من مستوى فقر العملاء وأسرههم وتعميق الوصول إلى النساء الفقيرات والحد من معدل خروج العملاء ورفع مستوى رضا العملاء .

واختتم حديثه قائلاً: «إن من الضروري دراسة حالة العملاء وذلك بتعقب التقدم المحرز من خلال نظام المراقبة والمعلومات الإدارية الخاصة بهم وتعقب المؤشرات الاجتماعية حول مفهوم العملاء وذلك بمراقبة ما إذا كان العملاء الذين كانوا فقراء عند دخولهم البرنامج ظلوا كذلك بمرور الوقت أم تم تحسين مستواهم المعيشي إلى الأفضل ولهذا يتم استخدام بيانات نظام المعلومات الإدارية لمراقبة معدلات الخروج بمعنى ضرورة اتخاذ خطوات لفهم أسباب تلك الزيادة وخطوات الاستجابة لها وذلك بفهم إدارة الأداء الاجتماعي بشكل جيد».

#### حالات العملاء

الأخت مارينا نبيل محمد أنعم - اختصاصية الإقراض في مؤسسة عدن للتمويل الأصغر فرع الشيخ عثمان قالت: شاركت سابقاً في دورة الاتصال والتواصل مع العملاء ودورة أنماط العملاء ودورة خدمة العملاء، ودورة إدارة الأداء الاجتماعي لكن هذه الدورة جديدة واستفدت منها كثيراً لأنها تأتي في صميم عملي كاختصاصية إقراض، بهدف متابعة حالات العملاء وتقييم الأثر لكل حالة وتساعدني المتابعة على فهم الأمور وكيفية الوصول للعملاء والمراقبة الدورية لهم ويمكن أن تمثل المراقبة خطأ أساسياً ومصعباً مهما لبحت أكثر تعمقاً كما يمكن أن تكون معلومات المراقبة بمثابة إشارات على وجود مشكلات أو أمور تحتاج إلى مزيد من التحقيق.

وقد تقدم تلك المعلومات صورة كلية لعملاء التمويل الأصغر ما يسمح باختيار عينات أكثر فعالية لوضع الأمور أو القضايا التي تحتاج إلى الاستفاضة في التحقيق وبمجرد أن يجد نظام المراقبة الخاص بك تغيراً مهما فقد ترغب في معرفة أسباب حدوثه.. إذا كانت الأسباب تتعلق بالبرنامج الخاص بك فيمكنك حينها التعامل مع الموقف مع توقع تحسن فعاليتك في التعامل معه.

#### متطلبات ومهارات

وفي ختام لقاءاتنا تحدثت الأخت وردة محسن ناصر - مديرة قسم المراجعة الميدانية في مؤسسة عدن للتمويل الأصغر قائلة: شاركت في العديد من الدورات منها دورة المراقبة والتقييم وفي مجال إدارة الأزمات. وأوضحت في سياق حديثها أن توزيع القروض يتم بواسطة العاملين في المؤسسة، فكلنا نكمل بعضنا البعض لإيصال الرسالة التي تريد توصيلها مؤسسة عدن للتمويل الأصغر. وأكدت أن الدورة تحتاج إلى متطلبات ومهارات لإدارة الأداء الاجتماعي تتسم بسهولة جمع المعلومات لموظفي مؤسسة التمويل الأصغر وتتطلب موظفين مهرة للتصميم واختيار العينات والإشراف والتحليل انطلاقاً من الفهم الواضح للأهداف والأساليب القائمة على المشاركة، كما تتطلب موظفين ذوي مهارات مرتفعة للإشراف.

والمنتجات وتحسين الأداء المالي في مجال التمويل الأصغر. وأكدت أن جوهر الدورة التدريبية لإدارة الأداء الاجتماعي يتمثل في المساعدة على بناء وتحديث وإدراك من هم العملاء وكيف يستخدمون ويستفيدون من منتجات وخدمات مؤسساتهم، وهذه المعلومات لها أهميتها الإيجابية الكبيرة في توضيح أثر البرنامج لمجموعة من ذوي العلاقة وتحسين خدمات البرنامج، كما أن فهم كيفية استجابة العملاء لبرنامجك من شأنه أن يساعدك على أن تأتي قراراتك المتعلقة بالعمليات والمنتجات متسقة مع احتياجاتهم وتفضيلاتهم.

#### تدريب الموظفين الميدانيين

وتحدثت الأخت ندى هاشم سيف رئيس قسم المشاريع الصغيرة لدى صندوق الرعاية الاجتماعية قائلة: إن تدريبي تم في المرحلة الأولى مع الموظفين الأخرى بالتنسيق مكتب صندوق الرعاية الاجتماعية ودعم من وكالة التعاون الدولي الألماني (G.I.Z) وبرنامج الخليج العربي للتنمية (إفند) بصنعاء وبناء على هذا التدريب قمت بتدريب موظفات في

وتناولت الحديث الأخت أماني محمد الشامى كبيرة الاختصاصيات في جمعية المرأة المستدامة بعدن حيث قالت: إن هذه الدورة فريدة من نوعها واستفدت كثيراً منها، لكوني أجيد فنون العمل في هذا المجال، وأهتم بصرف القروض والإشراف على العملاء والمسح الميداني واعداد التقارير الشهرية لرفعها إلى المدير التنفيذي للجمعية.

وأكدت مشاركتها في العديد من الدورات التدريبية منها دورة كيفية اختيار العميل الجيد ودورة الاتصال والتواصل، وقالت: نحن سعداء بهذه الدورة التي ساعدتنا كثيراً في تكوين رؤية واضحة عن المحتاج إلى المعلومات، فمعلومات إدارة الأداء الاجتماعي يمكن استخدامها من قبل عملائنا أو موظفي العمليات، وهذه المعلومات نحتاج إليها باستمرار من أجل اتخاذ قرارات إدارية يومية، ونحتاجها من أجل رفع تقارير سنوية إلى مجلس الإدارة كعمل دوري في جمعية المرأة المستدامة.

وأشارت إلى أن الدورة تناولت المشكلات الاجتماعية الإنسانية التي تؤثر عليهم إلى حد بعيد، وينبغي لنا أن نتخذ من الأحوال الاجتماعية والاقتصادية أساساً لأهدافنا في المنطقة، حيث

#### خدمة الفئات المستهدفة

تحدثت في البداية الأخت فاتن سالم المغيني مديرة مؤسسة عدن للتمويل الصغير والأصغر فرع دار سعد قائلة: إن الدورة تهدف إلى تدريب الموظفين الميدانيين على إدارة الأداء الاجتماعي وكيفية خدمة الفئات المستهدفة للوصول بهم إلى بر الأمان وكيفية تطوير السياسات والإجراءات في مؤسسات التمويل بما يخدم رغبات واحتياجات العملاء المستهدفين في التمويل الأصغر وكيفية ترجمة الرسالة الاجتماعية لبرنامج التمويل الأصغر وإسقاطها على أرض الواقع.

وأضافت أن تفاعل المتدربين والمتدربين كان بشكل رائع وكان تقبلهم لدورة إدارة الأداء الاجتماعي بشكل سلس وواضح.

#### التنظيم المؤسسي

فيما تحدثت إيلينا الأخ / أحمد عبدالعزيز - موظف في قسم خدمة المستفيدين والقروض فرع صندوق الرعاية الاجتماعية - مديرة التواهي حيث قال:

سبق أن شاركت بالعديد من الدورات، إما كمتدرب أو مشرف، في دورة التسويق ودورة خدمة العملاء، ودورة الاتصال والتواصل، وكنت مشرفاً في دورة تمديد كهربائية.

وأشار في سياق حديثه إلى أهمية الدورة في مجال إدارة الأداء الاجتماعي للمدربين والموظفين فقد ساعدتهم في الموازنة بين الأهداف المالية والاجتماعية، و(الإطلاع على معلومات أساسية كانت غائبة عنا، وتعقب الأداء في مقابل الأهداف الاجتماعية والمالية على حد سواء، تحديد المشكلات في وقت مبكر قبل أن تضر بالمؤسسة أو الشركة أو البنك وغيرها).

وأكد أن الدورة ركزت على التنظيم المؤسسي لمجموعة المصادر، وكيفية تطبيق المعلومات التي تجمعها من خلال نظام إدارة الأداء الاجتماعي لأغراض التعلم، بالإضافة إلى إحداث التغيير داخل المؤسسة، الذي يهدف إلى تحسين مستوى الخدمات، كما تناولت كيفية مراجعة نظم إدارة الأداء الاجتماعي وتحسينها، وتناولت مسألة الشفافية الخارجية من خلال الاستعانة بالمراجعة الخارجية.

#### تقييم الأثر

الأخت / بلبل فضل صالح هيثم مديرة إدارة تنمية المستفيدين في المكتب الرئيسي بصندوق الرعاية الاجتماعية قالت:

شاركت في دورات سابقة مثل دورة مكافحة الفقر، والخدمة الاجتماعية، ودورة في مجال التخطيط وغيرها من الدورات التدريبية التي استفدنا منها كثيراً في مجال تخصصنا في إدارة تنمية المستفيدين في المكتب الرئيسي لصندوق الرعاية الاجتماعية، وهذه الدورة جديدة، واستفدت منها كثيراً، لأنها تأتي في صميم تخصصي، وتساعدني في القيام بممارسة العمل ومعرفة ودراسة ومتابعة المستفيدين (والتحسن الذي يطرأ عليهم)، والحالات التابعة للعملاء وتقييم الأثر لكل حالة وبالتالي نجدد إيلينا العديد من العملاء الجدد.

وأضافت في سياق حديثها: تقوم بتدريب العملاء بعد إقناعهم بأهمية التدريب لتحسين مستواهم وتدريبهم على الحرف المهنية في المجالات كافة، كالخياطة والتطريز والحياتكة (هذا التدريب يخص النساء)، أما الرجال ففي مجال قيادة الحاسوب والسيارة وغيرها من الحرف التي تنمي وتوسع خبراتهم ومداركهم في العمل المهني ويتم تدريب العميل أو العميل برغبته وبما يحتاجه في مجال مشروعه وتعطى لهم قروض بيضاء وضمان كرت فقط لمدة عامين، في البدء كنا نبلغ القرض بمبلغ وقدره (100,000) ريال، وتم تخفيض المبلغ بسبب عدم التزام بعض العملاء بالامدة المحددة لتسديد الأقساط الواجبة عليهم، وأن أصبحنا نصرف لهم (50,000) ريال، ويمكن أن تكون قابلة للزيادة بحسب التزام العميل بتسديد القرض بأقساط مريحة وفق الزمن المحدد له. وتوقعاتنا بأننا سنستفيد من هذه الدورة في معرفة إلى أي مدى يحقق الصندوق رسالته الإنسانية السامية على أرض الواقع.

وأضافت في هذا السياق أن الدورة تهدف إلى تقديم خدمة أفضل للعملاء ومراقبة مدى التقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف الاجتماعية الإنسانية.

#### الخدمات الإنسانية

## الدورة ركزت على التنظيم المؤسسي مع تقديم خدمة أفضل للعملاء



■ خلود علي علوي



■ بلبل فضل صالح



■ أماني محمد الشامى



■ أحمد عبدالعزيز

مؤسسة عدن للتمويل الأصغر في الدورة التدريبية بعنوان إدارة الأداء الاجتماعي .

وأشارت إلى أن الدورة تهدف إلى تدريب الموظفين الميدانيين على إدارة الأداء الاجتماعي وكيفية استخدام المعلومات المتعلقة بالأداء الاجتماعي لتحسين خدمات أي مؤسسة أو شركة ويتضمن ذلك تلبية احتياجات الجهات المعنية والإعلام بالقرارات المتعلقة بالعمليات والمنتجات وتقديم الخدمات وعرض البيانات على مجلس الإدارة وذلك لتوضيح فاعلية البرنامج كما تمنح الحوافز للموظفين ويتطلب ذلك التخطيط الكامل والاهتمام الجيد .

وأضافت بقولها إن تفاعل المتدربين والمتدربين كان رائعاً وكان تقبلهم لدورة إدارة الأداء الاجتماعي بشكل سلس وواضح.

#### عمل الاختصاصية الناجحة

أما الأخت نجوى محمد فضل - مديرة العمليات في مؤسسة عدن للتمويل الأصغر فقالت : سبق لي أن تلقيت دورة في إدارة الأداء الاجتماعي في مصر وعلى أيدي مدربين أجانب ولكن بصراحة لم يكن استيعابي لها بالشكل المطلوب وعندما جاءت لي هذه الفرصة في هذه الدورة بمؤسستي ومن متدربات في مجال التمويل الأصغر سعدت كثيراً وكان التدريب مع المتدربات رائعاً وتقبله جميع الموظفين في جميع فروع مؤسسة عدن للتمويل الأصغر وتم عرض مشاهد تثقيفية حول كيفية عمل الاختصاصية الناجحة وتفاعلها مع العملاء والأداء الاجتماعي الاجتماعي للمدربين والعملاء وتحسين انتشار الخدمات

نخطط للعمل، ونحصل على المعلومات من خلال مصادر موثوق بها كالحكومة، الجامعات، وسائل الإعلام الرسمية، والمؤسسات غير الحكومية أو من الخبراء المحليين في المشروعات، التمويل والتنمية كما ينبغي أن تحكس أهداف الدورة حالة المعرفة في مجال التمويل الأصغر، فالخبرة المتراكمة على مدار عقود من الزمن تعطي فكرة أفضل عما تحقق خلال التمويل الأصغر والأهداف الاجتماعية التي يمكن أن يساهم في تحقيقها بصورة معقولة في مجال التمويل الأصغر، وتنقسم الأهداف الاجتماعية بشكل عام إلى ثلاث فئات:

- 1 . الوصول إلى مجموعات مستهدفة بعينها.
- 2 . التقدّم في استخدام الخدمات المناسبة.
- 3 . الأثر الذي يتم تحديده من خلال التغييرات الاقتصادية والاجتماعية المواتية للعملاء.

#### جوهر الدورة

الأخت خلود علي علوي اختصاصية في قسم الإقراض بجمعية المرأة المستدامة قالت:

تدربت في العديد من الدورات في مجال اختيار العميل الجيد، والاتصال والتواصل، وفي مجال الوثائق المكتتبية (كيفية الأرشفة والفهرسة).

وأشارت في سياق حديثها إلى أن( الدورة التدريبية في مجالها الجديد ساعدتنا في أداء عملنا المتميز بشكل أفضل ورائع وذلك بتحسين أداء الموظف مع عملائه، وكسب عملاء جدد). وأردفت أنها استفادت من هذه الدورة في مجالات عديدة منها: فهم تفضيلات العملاء واحتياجاتهم، وفوائد إدارة الأداء الاجتماعي للمدربين والعملاء وتحسين انتشار الخدمات