



الدراسة الاستشارية
”أثر الخدمات التمويلية و غير التمويلية التي
يقدمها صندوق التنمية والتشغيل
على مستوى المستفيدين”

دراسة مقدمة إلى:

صندوق التنمية والتشغيل

المملكة الأردنية الهاشمية

المعهد العربي للتخطيط

أكتوبر 2017

الملخص التنفيذي

أولاً: خلفية عامة وأهمية وأهداف ومكونات الدراسة

- يأتي المعهد العربي للتخطيط بدولة الكويت في مقدمة المؤسسات العربية الداعمة والراعية لقطاع المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة ، حيث يعمل المعهد على دعم كافة الجهود الإنمائية الهادفة إلى تطوير القطاع في الدول العربية، كما يقوم بتقديم العديد من الخدمات التدريبية والاستشارية وخدمات الدعم الفني والبحوث والدراسات لكافة شرائح المستفيدين في هذا القطاع وهم رواد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة من جهة، والعاملين في المؤسسات الداعمة والراعية والممولة لهذا القطاع من جهة أخرى.
- يبرز صندوق التنمية والتشغيل كلاعب أساسي باعتباره أبرز المؤسسات الحكومية العاملة في هذا المجال. ويعمل الصندوق منذ تأسيسه على المساهمة في زيادة معدلات التشغيل والتقليل من حدة الفقر لمختلف الفئات المستهدفة. وفي عام 2014، قام الصندوق بتوقيع مذكرة تفاهم مع المعهد العربي للتخطيط بدولة الكويت. وتنفيذاً لهذه المذكرة قام المعهد بتقديم العشرات من المنح التدريبية للعاملين في الصندوق ولرواد الأعمال والمستفيدين من خدمات الصندوق وذلك للاستفادة من البرامج التدريبية التي ينفذها المعهد داخل دولة المقروولصالح الصندوق في رحاب المملكة الأردنية الهاشمية.
- تأتي هذه الدراسة في إطار الجهود الرامية لتعزيز التعاون المشترك بين المعهد والصندوق ، وبناء على طلب الصندوق المقدم إلى معالي وزير التخطيط والتعاون الدولي. قام المعهد العربي للتخطيط من خلال مركز المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة التابع له بوضع الخطوط العريضة لهذه الدراسة التحليلية لتصل إلى أهدافها المرجوة. وعمل فريق الدراسة من المعهد على إعداد مقترح تفصيلي (العرض الفني) لهذه الدراسة الذي تضمن مختلف جوانب الدراسة التحليلية ومكوناتها ومراحلها ومتطلبات نجاحها، وقد تم عرضه على مجلس إدارة الصندوق. وقام المجلس بإقراره.
- تهدف الدراسة بشكل رئيسي إلى تحليل أثر الخدمات التمويلية وغير التمويلية التي يقدمها الصندوق على مستوى المستفيدين، كما تهدف إلى عرض وتحليل تجربة الصندوق في تمويل المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة، وتقييم دوره التنموي. وعلى وجه التحديد، تهدف الدراسة إلى (1) عرض تجربة الصندوق في تقديم الخدمات التمويلية وتقييم مستوى شمولية الخدمات وتكاملها وكفاءة تقديمها من وجهة نظر المستفيدين. (2) عرض مؤشرات أداء الصندوق الاقراضي وتقييم حجم ونوعية الخدمات المقدمة. (3) تقييم تجربة الصندوق في تقديم الدعم الفني، وبيان مدى الحاجة إلى وحدة متخصصة بتقديم الدعم الفني وخدمات تطوير الأعمال للمشروعات التي يمولها الصندوق (4) تحديد الآثار الاقتصادية والاجتماعية للخدمات التي يقدمها الصندوق (5) تقييم مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي يقدمها الصندوق وتحديد مرتكزات تطوير مستوى ونوعية هذه الخدمات (6) المساهمة في تحديد الاحتياجات التمويلية للفئات المستهدفة (7) تحديد مستوى والتنسيق بين الصندوق والمؤسسات ذات العلاقة.
- تتكون هذه الدراسة من ستة فصول، يعرض الفصل الأول نبذة مختصرة عن واقع وأهمية قطاع المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة في المملكة، ونبذة مختصرة عن نشأة الصندوق، ومرتكزات ومنهجية قياس أثر الخدمات التمويلية وغير التمويلية. ويقدم الفصل الثاني عرضاً مفصلاً لنشاط الصندوق الإقراض منذ تأسيسه. أما الفصل الثالث فيعرض آلية جمع البيانات ومكونات استبانة الدراسة، وخصائص المستفيدين من خدمات الصندوق وخصائص المشروعات الممولة. ويقدم الفصل الرابع تقييماً لتجربة المستفيدين من خدمات الصندوق ابتداءً من الزيارة الأولى للصندوق إلى الإنتهاء من عملية تسديد القرض، ويقيس مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة. أما الفصل الخامس فإنه يبين الآثار الاقتصادية والاجتماعية للخدمات التمويلية وغير التمويلية التي يقدمها الصندوق على مختلف المستويات (. والعوامل التي تؤثر في حجم هذه الآثار. وأخيراً، تعرض الدراسة الملخص العام والنتائج والتوصيات.

المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة في المملكة

- تمثل المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة في المملكة حوالي 99.6% من مجموع المشروعات الاقتصادية العاملة في مختلف القطاعات الاقتصادية. حيث تشكل المشروعات الصغرى (الميكروية) حوالي 91.5%. وتشكل المشروعات الصغيرة والمتوسطة حوالي 6.8% و 1.4% على التوالي. وتمارس حوالي 80% من هذه المشروعات أعمالها في قطاع التجارة والخدمات، وحوالي 15% في

القطاع الصناعي، و5% في القطاع الزراعي. ويساهم القطاع بحوالي 30% من الناتج المحلي الإجمالي، وتوظيف حوالي 70% من القوى العاملة في القطاع الخاص. ويساهم كذلك في زيادة الصادرات الصناعية والزراعية، وفي دعم الموازنة العامة والجهاز المصرفي، إضافة إلى دوره الكبير في تعزيز الأمن الغذائي وفي تحسين العديد من مؤشرات التنمية الاجتماعية.

تعتبر مسألة التمويل واحدة من أبرز التحديات التي تواجه هذه المشروعات في المملكة وتعيق نموها. وهناك العديد من الأبعاد لمسألة التمويل -منها ما يتعلق بجانب الطلب ومنها ما يتعلق بجانب العرض- أهمها ارتفاع تكاليف التمويل بأنواعه المختلفة، وصعوبة الحصول على التمويل من بعض المصادر، وصعوبة شروط التمويل غير سعر الفائدة، وصعوبة الوصول إلى مصادر التمويل بسبب ضعف مستوى الثقافة الائتمانية، وعدم مراعاة مصادر التمويل للاحتياجات التمويلية لهذه المشروعات، وضعف التنسيق والتشبيك بين مصادر التمويل، وتمييز مصادر التمويل بين المشروعات حسب الحجم والقطاع والتوزيع الجغرافي.

من أهم التحديات التي تواجه المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة في المملكة هي تلك التي تزيد من التكاليف التشغيلية والرأسمالية لهذه المشروعات، وإضافة إلى التكاليف الناجمة عن عملية التمويل وكلفة التمويل، جاء في مقدمة هذه العوامل ارتفاع أسعار الطاقة (الكهرباء)، وعدم الاستفادة من خدمات المؤسسات المعنية الهادفة إلى تقليل تكاليف الإنتاج، وارتفاع أسعار المواد الأولية المحلية، وعدم القدرة على الاستفادة من وفورات الحجم، والتكاليف الإضافية الناجمة عن عدم استخدام نظم المعلومات في الإدارة، وارتفاع أسعار المواد الأولية المستوردة. ويأتي في مقدمة العوامل المؤثرة في إيرادات هذه المشروعات وأداءها المالي ضعف مستوى المشاركة في المعارض المحلية والدولية، وعدم الاستفادة من الاتفاقيات الثنائية في تصريف الإنتاج وزيادة المبيعات، وضعف الروابط الأمامية، وعدم وجود تنوع في الإنتاج، وصغر حجم السوق، وصعوبة الوصول إلى الأسواق الخارجية، والمنافسة من قبل المنتجات الأجنبية ذات جودة أقل وأسعار أقل.

صندوق التنمية والتشغيل: نشأته وأهداف وخدماته

تأسس صندوق التنمية والتشغيل عام 1989 كمؤسسة حكومية ذات استقلال مالي وإداري، يُعنى بتنمية وتمويل المشروعات الصغرى والصغيرة. ويعمل الصندوق وبشكل واضح على تشجيع ثقافة ريادة الأعمال والعمل الحر لحساب النفس، كما يعمل على استثمار قدرات الفئات المستهدفة بكافة شرائحها من أجل تطوير مهاراتهم بشكل يمكنهم من التحول من باحثين عن عمل إلى فئات تخلق فرص عمل لهم ولغيرهم من أبناء المجتمع.

الأهداف الوطنية التي يساهم الصندوق في تحقيقها: (1) توفير فرص العمل والمساهمة في خفض معدلات البطالة، (2) المساهمة في محاربة تفشي ظاهرة الفقر، (3) العمل على رفع معدلات الأفراد النشطين اقتصادياً وتعزيز فرص اعتمادهم على الذات لتلبية احتياجاتهم الأساسية. (4) رفع مستوى المعيشة ومستوى الأمن الغذائي والاجتماعي. وتتضمن الأهداف القطاعية التي يساهم الصندوق في تحقيقها بشكل تشاركي مختلف الجهات ذات العلاقة: (1) رفع مستوى الموائمة بين جانبي العرض والطلب في سوق العمل (2) رفع كفاءة وفعالية متطلبات منظومة التدريب المهني وفقاً لمتطلبات سوق العمل (3) تعزيز مستوى معدلات التنمية الاجتماعية. وتشمل الأهداف الاستراتيجية للصندوق (1) المساهمة في تمكين الأفراد والأسر والجماعات الفقيرة أو متدنية الدخل أو تلك العاطلة عن العمل (2) تحقيق الريادة والتميز في نوعية الخدمات المقدمة للفئات المستهدفة وذلك لضمان الفاعلية والكفاءة والاستمرارية.

آليات عمل الصندوق للوصول إلى الأهداف تتضمن: (1) توفير التمويل اللازم لرواد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة بصورة مباشرة أو غير مباشرة (2) صقل المهارات وتحسين الأداء في القطاعات التي يعمل بها المستفيدون (3) تعزيز مستوى التشبيك مع المؤسسات ذات العلاقة (4) إجراء البحوث العلمية والدراسات الميدانية اللازمة لتطوير نشاطه (5) وتنسيق الجهود مع المؤسسات العاملة في ميادين العمل الاجتماعي والريادي بما يؤدي إلى منع الازدواجية في مختلف المجالات. وقد انعكست أهداف الصندوق بشكل دقيق على آلية عمل الصندوق ومنتجاته التمويلية وغير التمويلية، وجاءت منسجمة مع الفئات المستهدفة.

يقوم الصندوق بتقديم مجموعة من الخدمات غير التمويلية -المباشرة وغير المباشرة- للفئات المستهدفة من خلال 12 فرعاً منتشرة في جميع محافظات المملكة بالإضافة إلى عدد من وحدات الإقراض المتحركة والتي تجول مناطق البادية. وقد نجم عن شمولية الفئات المستهدفة التي يستهدفها الصندوق وشمولية المناطق التي يغطيها تصنيف الصندوق من ضمن أفضل 50 مؤسسة تمويلية عالمياً لعام 2007.

- حقق الصندوق إنجازات تمثلت بقدرته الكبيرة على التحصيل، حيث كانت نسبة التحصيل في عام 2015 نحو 99.1% مقابل 98.7% في عام 2014 مما يدل على فعالية وقدرة المؤسسة في هذا الجانب.
- حصل الصندوق على العديد من جوائز التميز المؤسسي: (1) حصل الصندوق على المركز 45 من بين أفضل 50 مؤسسة تعمل في القطاع الميكروفي في العالم، بحسب مجلة Forbs. (2) حصل الصندوق على الجائزة الفضية (المركز الثاني) في المسؤولية المجتمعية من مجموعة CGAP. (3) إدراج الصندوق ضمن أفضل (100) مؤسسة إقراضية ضمن التقرير الذي نشرته مؤسسة MIX (4) حقق الصندوق إنجاز كبير من حيث الالتزام بمعايير الشفافية والافصاح الدولية الخاصة بمؤسسات التمويل الميكروفي حيث حصل على شهادة الإفصاح الدولية من مؤسسة (CGAP). (5) حصل الصندوق على المركز الأول في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية في الدورة (2008 – 2009). (5) حصل الصندوق على ختم التميز في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية في الدورة (2010 – 2011). (6) تم إدراج الصندوق ضمن المؤسسات ذات الأداء الجيد حسب تقارير مركز الملك عبد الله الثاني للتميز في العديد من الدورات.

مرتكزات ومؤشرات قياس أثر الخدمات التمويلية وغير التمويلية التي يقدمها الصندوق

- هناك مدرستان مختلفتان حول منهجية قياس الأثر. بمعنى، هل يتم التركيز في التقييم على من هم في مقدمة عملية التمويل، وهذه المدرسة تسمى "Intermediary" School ، أم على من هم في نهاية عملية الاقتراض (المستفيدين من الفقراء وأصحاب المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة)، وهذه المدرسة تسمى "Intended Beneficiary" School.
- تركز المدرسة الأولى على قياس أداء مؤسسات التمويل من خلال عدة مؤشرات أهمها تلك التي تتعلق بالوصول إلى الفئات المستهدفة والقدرة المالية. ويقصد بالوصول إلى الفئات المستهدفة تقديم الخدمات إلى أكبر عدد ممكن من الفقراء والعاطلين عن العمل. ويقصد بالقدرة المالية والقدرة على الاستمرارية قدرة مؤسسات التمويل على تقديم الخدمات التمويلية بكفاءة وتكلفة منخفضة وقدرتها على تحقيق أرباح تمكنها من تحقيق استقلال مالي وإداري أي الاعتماد على الموارد المالية الذاتية. وتركز المدرسة الثانية على قياس الأثر على مستوى المستفيدين من أجل قياس حجم الدور التنموي الذي يلعبه صندوق التنمية والتشغيل على كافة المستويات، لا سيما وأن مؤشرات الاستمرارية تدل بشكل مبني إلى أداء جيد ومستمر منذ 1993 وهذا مؤشر ودليل قوي على شعور الفئات المستفيدة بأهمية الخدمات التمويلية وغير التمويلية التي يقدمها الصندوق.
- تستخدم دراسات تقييم الأثر منهجين لقياس أثر الخدمات التمويلية التي تقدمها مؤسسات التمويل الميكروفي، وهما المنهج الكمي والمنهج الكيفي. أما المنهج الكمي فهو معني بالقيم الرقمية والمؤشرات والمتغيرات والوحدات القابلة للقياس بالقيمة النقدية. وتعد الأدوات الكمية مفيدة عندما يوجه سؤال محدد إلى العينة قيد الدراسة بأكملها. يمكن للأدوات الكمية أن تزود بمعلومات عامة ذات صلة بمجتمع الدراسة الذي أخذت منه العينة، طالما كانت العينة ممثلة للمجتمع وفقاً للأسس الإحصائية. ويستخدم المنهج الكيفي لقياس الأثر نفس التقنيات المستخدمة في العلوم الاجتماعية. يتطلب هذا المنهج معرفة واسعة بواقع المجتمع المحلي تساعد في تحليل النتائج ووضع النتائج في مكانها الصحيح.
- يتأثر أثر القروض المقدمة للمشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة بأية عوامل تؤثر على أداء هذه المشروعات، فكلما كان الأداء أفضل، فإنه حتماً سيكون الأثر على مستوى الفرد والأسرة والاقتصاد أكبر ولكن بمستويات متفاوتة تبعاً لحجم القرض والمشروع وغيرها من العوامل. ويقاس تقييم أثر التمويل على أساس مجموعة من المؤشرات ذات الصلة بالفرد (رائد العمل صاحب المشروع). والأسرة والاقتصاد ككل.
- تشمل مؤشرات قياس الأثر على مستوى صاحب المشروع قدرة المشروع على زيادة مستوى دخل صاحب المشروع، ورفع مستوى مهارات صاحب المشروع الإنتاجية والفنية، بناء قدرات صاحب المشروع في مجال الإدارة، ورفع مستوى الاستهلاك لدى صاحب المشروع، المساهمة في تسديد قروض أخرى على صاحب وحمايته من التعثر المالي، وبناء علاقات تجارية لصاحب المشروع مع أطراف وجهات جديدة، وتحسين السجل الائتماني لصاحب المشروع لدى البنوك، والمساهمة في الحصول على تمويل من مصادر أخرى عند الحاجة، ورفع معدل الادخار وحجم الودائع لصاحب المشروع، وتعزيز الروح الريادية والعمل لحساب النفس، وتحسين مستوى ونوعية سكن صاحب المشروع، رفع مستوى الرفاه بشكل عام لدى صاحب المشروع، ورفع مستوى الإنتاجية لدى صاحب المشروع، والمساهمة في ظهور أفكار استثمارية لمشروعات جديدة لصاحب المشروع، وزيادة حجم الأصول لدى صاحب المشروع، وتقليل مخاطر الفقر على صاحب المشروع، وتغيير هيكل الموجودات والأصول لدى صاحب المشروع، وتحسين

مستوى الأجهزة المستخدمة وتوفير متطلبات الحياة لصاحب المشروع، وتغيير هيكل الإنفاق "ظهور بنود وأوجه إنفاق جديدة" لدى صاحب المشروع، وتحسن مستوى التوجه للسياحة الداخلية لدى صاحب المشروع.

من أبرز مؤشرات قياس الأثر على مستوى الأسرة (غير صاحب المشروع) ما يلي: قدرة المشروع على خلق فرص عمل لأفراد الأسرة غير صاحب المشروع، وزيادة دخل الأسرة، ورفع مستوى مهارات العاملين في المشروع من أفراد الأسرة، وتدريب العمالة من داخل الأسرة مما يسهل انتقالها إلى مشروعات أو وظائف أخرى أفضل، ورفع مستوى الاستهلاك للأسرة، والمساهمة في تسديد بعض القروض المترتبة على الأسرة وحمايتها من التعثر المالي، ومساعدة الأسرة في بناء علاقات تجارية مع أطراف وجهات جديدة، وتحسين السجل الائتماني لأي من أفراد الأسرة لدى البنوك، ورفع معدل الادخار وحجم الودائع للأسرة، وتعزيز الروح الريادية والعمل لحساب النفس لدى أفراد الأسرة، وتحسين مستوى ونوعية سكن الأسرة، رفع مستوى الرفاه لدى الأسرة بشكل عام، والمساهمة في ظهور أفكار استثمارية لمشروعات جديدة لأي من أفراد الأسرة غير صاحب المشروع، وزيادة حجم الأصول لدى الأسرة، وتقليل مخاطر الفقر على الأسرة، وتغيير هيكل الموجودات والأصول لدى الأسرة، وتحسن مستوى الأجهزة المستخدمة وتوفير متطلبات الحياة لدى الأسرة، وتغيير هيكل الإنفاق "ظهور بنود وأوجه إنفاق جديدة" لدى الأسرة، وتحسن مستوى التوجه للسياحة الداخلية لدى الأسرة، وزيادة قدرة الأسرة على اتخاذ القرارات الاقتصادية، وتوفير احتياطي للاحتياجات المفاجئة والاستثنائية للأسرة.

تتضمن مؤشرات قياس الأثر على مستوى الاقتصاد والمجتمع المحلي قدرة المشروع على تدريب العمالة من خارج الأسرة، وتقليل التباين في مستويات الدخل في المجتمع، وتطوير مشروع آخر قائم "روابط أمامية وخلفية"، وإقامة مشروع جديد "خلق طلب على سلعة معينة"، وتوفير سلع وخدمات بأسعار مناسبة لجميع فئات المستهلكين، وخلق فرص عمل جديدة لأبناء المجتمع المحلي، وزيادة الصادرات، والإحلال محل المستوردات، وتعزيز الروح الريادية والتوجه نحو العمل الحر لدى أبناء المجتمع المحلي، ودعم الموازنة العامة للدولة من خلال ما يدفع من رسوم وضرائب، وتنمية المنطقة التي يمارس بها المشروع نشاطه، والتقليل من الوقت والجهد اللازمين للحصول على السلعة من قبل المستهلكين في المنطقة، وزيادة الإنتاج المحلي، وتعزيز دور المرأة في الأسرة، وتشمل مؤشرات قياس أثر الخدمات التمويلية وغير التمويلية تلك التي تتعلق بالمشروع نفسه وأهمها: دور القرض في استمرارية المشروع، وفي حل المشكلات التي تواجه المشروع، وزيادة رأس مال المشروع ورفع قيمته السوقية، ودوره في تعزيز مستوى التنوع الاقتصادي وزيادة خيارات المستهلك في المنطقة.

من أهم الآثار الاجتماعية للخدمات التمويلية وغير التمويلية تلك التي تتعلق بصاحب المشروع وأسرته والمجتمع المحلي: مساهمة المشروع في رفع مستوى الأمان الاجتماعي للأسرة، ورفع المستوى المعيشي للأسرة، وتوثيق العلاقات الأسرية، المساهمة في التخلص من ثقافة العيب لدى صاحب المشروع وأفراد الأسرة وأبناء المجتمع المحلي، والمساهمة في إعلاء قيمة الذات عند صاحب المشروع وأفراد الأسرة وأبناء المجتمع المحلي العاملين في المشروع، ورفع مستوى الأمن الغذائي لصاحب المشروع وأفراد الأسرة، والمساهمة في الاندماج الاجتماعي لصاحب المشروع في المجتمع، وتوفير سلع للطبقة الفقيرة من أبناء المجتمع المحلي، والتقليل من المشاكل الأسرية، والمساهمة في الزواج وتكوين أسر جديدة، وتعزيز علاقات صاحب المشروع مع العملاء والموردين، وبناء صداقات جديدة ونافعة، وتقليل أوقات الفراغ لدى صاحب المشروع وتبعاتها السلبية، وتراجع بعض الأمراض الاجتماعية، تعزيز فرص المشاركة في المناسبات الاجتماعية، والشعور بالاستقلال المالي لصاحب المشروع، وتوزيع المسؤولية بين قطبي الأسرة "الزوج والزوجة"، ورفع مستوى الثقة بالنفس لصاحب المشروع وأفراد الأسرة العاملين في المشروع، وتعزيز دور المرأة في الأسرة وفي التنمية، ورفع مستوى احترام الذات، ورفع مستوى التحاق أفراد الأسرة بالمؤسسات التعليمية، وتحسن مستوى وظروف السكن، والمساهمة في رفع معدلات المشاركة في نشاطات وجمعيات تعاونية وخيرية، المساهمة في تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة، ورفع مستوى المعيشة لواحد أو أكثر من كبار السن في الأسرة، وتحسين المكانة الاجتماعية للأسرة في المنطقة، وتحسين المكانة الاجتماعية لصاحب المشروع، وزيادة مساهمة المرأة في نفقات الأسرة، وزيادة القدرة على اتخاذ القرارات الاجتماعية للأسرة.

في هذه الدراسة، تم استخدام أسلوب يجمع بين المنهجين وذلك لأسباب فنية ومالية، حيث تم استقراء آراء المستفيدين من خدمات صندوق التنمية والتشغيل حول الآثار الاقتصادية والاجتماعية لهذه الخدمات على مستوى المستفيدين من هذه الخدمات وأسرههم وعلى مستوى الاقتصاد والمجتمع المحليين كما تم استقراء آراءهم حول مستوى الرضا عن هذه الخدمات. ومن جانب آخر اعتمدت المنهجية على تحليل واقع وأداء الصندوق منذ تاسيسه، إضافة إلى تحليل خصائص العينة والمستفيدين وربطها بعملية التقييم من أجل زيادة دقة وموضوعية النتائج ورشادة التوصيات.

- عمل فريق الدراسة على تصميم استبانة شاملة خاصة بهذه الدراسة تعكس موضوعاتها وأهدافها، قام عدد من الباحثين من خارج الصندوق وعدد من العاملين في صندوق التنمية والتشغيل الذين تم تدريبهم لهذه الغاية بتوزيع الاستبانة على عينة من المستفيدين من الخدمات التمويلية وغير التمويلية وذلك باستخدام أسلوب المقابلة الشخصية. وقد تم استخدام الأسلوب العلمي والاحصائي لتحديد حجم وتوزيع العينة. وقد تم استخدام الأسلوب العلمي في تحديد حجم العينة وفي اختيارها.
- خُصصَ الجزء الأول من الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات حول خصائص "المستفيدين من خدمات الصندوق"، وخصص الجزء الثاني لجمع البيانات والمعلومات التي تعكس خصائص وأداء المشروعات. أما الجزء الثالث، فقد خُصصَ لاستقراء آراء المستفيدين من خدمات الصندوق حول تجربتهم مع الصندوق. أما الجزء الرابع، فقد خصص لتحليل أثر الخدمات التمويلية وغير التمويلية المقدمة من قبل الصندوق على مستوى المستفيدين، وناقش الجزء الخامس والأخير من الاستبانة الآليات التي يقترحها المستجيبون لتعزيز أثر الخدمات التمويلية وغير التمويلية التي يقدمها الصندوق، ولإستقراء آراء المستجيبين حول احتياجاتهم من خدمات الدعم الفني والدور المطلوب من الصندوق ومؤسسات الدعم الفني الأخرى.
- واجهت الدراسة العديد من التحديات والصعوبات التي تركزت بصعوبة الحصول على البيانات حول أداء الصندوق وآلية عمله ومنها: بيانات عن عدد العاملين بالمركز الرئيسي للصندوق وفروعه على مستوى محافظات المملكة للفترة (1991-2015)، عدد القروض المتعثرة، نسب التحصيل، وعدد الخدمات غير التمويلية للصندوق). كما واجهت الدراسة صعوبات في توزيع الاستبانة وجمعها، إضافة إلى تحديات تتعلق بامتناع بعض أفراد العينة التعاون في تعبئة الاستبانة لأسباب عديدة أو عدم تقديمهم بعض البيانات الهامة اللازمة لإتمام التحليل (بيانات عدد العمال والعمالة الوافدة ورأس المال وساعات العمل الأسبوعية والاستخدام الحقيقي للقرض.. الخ).

ثانياً: النتائج

الفصل الأول: تمهيد ومنهجية ومكونات الدراسة

- حرص الصندوق خلال العقدين الماضيين على الاستمرار في تطوير الخدمات التمويلية وغير التمويلية التي يقدمها من حيث الكم والنوعية لتواكب احتياجات الفئات التي يستهدفها، كما حرص على بناء قدرات العاملين فيه من أجل تقديم هذه الخدمات بكفاءة وفعالية، كما قام بتطوير آلية العمل وتعزيز مستوى الانتشار في مختلف محافظات المملكة للوصول إلى الفئات المستهدفة في أماكنهم.
- تبين وجود اتساع في شريحة الفئات المستهدفة بشكل يعكس منطقية وشمولية أهدافه، ويساعد في تحقيقها. ويعكس تنوع واتساع قائمة الفئات المستهدفة الدور البارز الذي يلعبه الصندوق في مواجهة مشكلة البطالة وتزايد أعداد الداخلين الجدد على سوق العمل، ومواجهة مشكلة الفقر وتدني مستوى المعيشة، ودعم جهود تمكين الشباب والمرأة، وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة لتحويلهم إلى داعمين لأسرهم، إضافة إلى دعم الجمعيات الإنتاجية. كما تبين وجود شمولية في الفئات المستهدفة على المستوى الجغرافي، حيث استهدف العاطلين عن العمل والمتقاعدين والفقراء والنساء والأشخاص ذوي الإعاقة وأبناء الشهداء في مختلف المدن والقرى والتجمعات السكنية البسيطة والمخيمات والبادية.
- حقق الصندوق درجة عالية من الانسجام بين الفئات المستهدفة والخدمات المقدمة مما يعكس دقة في تحديد الاحتياجات التمويلية تلبيتها بكفاءة. ويمكن استنتاج مستوى الشمولية بالنظر إلى الخدمات والبرامج التمويلية التي يقدمها المشروع وتقييمها من حيث سقف الائتمان (يصل إلى 75000 دينار)، ومعدل المرابحة وسعر الفائدة (لا يتجاوز 5%)، ومدة القرض (تصل إلى 8 سنوات)، وفترة السماح. وقد أدت شمولية الخدمات إلى مساعدة الفئات التي تعاني من مشكلة الحصول على التمويل من قبل البنوك والمؤسسات التمويلية الأخرى.
- يعاني الصندوق من عدة مشكلات: (1) نقص المنتجات التمويلية قصيرة الأجل الخاصة (القروض التشغيلية) التي تساعد في مواجهة التحديات والأزمات المفاجئة. (2) عدم شمولية الخدمات غير التمويلية التي يقدمها حيث تقتصر على خدمات التدريب والتوعية والتشبيك التقليدية.
- يعاني المستفيدين من بعض المشكلات في التعامل مع الصندوق، ومن أبرزها طول الدورة المستندية اللازمة للحصول على خدمات الصندوق، وصعوبة الشروط لا سيما في حالة القروض الإنتاجية، وارتفاع عدد الوثائق المطلوبة، وارتفاع عدد إجراءات إتمام

عملية الاقتراض. وتؤدي الصعوبات السابقة إلى ارتفاع معدل الشكاوى المقدمة من المستفيدين، وتواضع مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة في كثير من الحالات.

- تتضمن التحديات المتعلقة بالبيئة الداخلية التي تواجه الصندوق: (1) النقص الحاد في الموارد البشرية لأسباب مالية وأخرى غير مالية (2) عدم توفر العديد من الخدمات الإلكترونية التي تمكن العملاء من الاستعلام والسداد الإلكتروني لتوفير الوقت والجهد (3) ارتفاع العبء على ضباط الائتمان بسبب ارتفاع عدد المراجعين لكل موظف مما يؤثر على جودة الخدمة (4) عدم توفر نظام للاستعلام عن الوضع الائتماني للعميل قبل منحه التمويل (5) نقص الكادر في مجال البرمجة والتحليل (6) تواضع مخصصات عمليات التطوير (7) ضعف إجراءات إدارة المخاطر (8) التأخير في إتمام المعاملات الناتج عن آلية نقل البريد من وإلى فروع الصندوق (9) صعوبة تحديث عناوين وبيانات المقترضين والكفلاء بالنسبة للقروض ذات الكفالات الشخصية (10) عدم توفر التدريب المستمر للعاملين والمستفيدين بسبب عدم وجود مخصصات (11) مركزية العمليات المالية في المركز (12) حصر عملية التحصيل بالفرع الرئيسي (13) عدم مواكبة التطورات الحاصلة في بعض البرامج المالية.
- تشمل التحديات التي تواجه المتعلقة بالبيئة الخارجية: (1) الحاجة الماسة لتعديل بعض التشريعات الناظمة لعمل الصندوق (2) إصدار قانون الفوائد المالية الذي يلزم المؤسسات بتوريد الفوائد المالية لديها إلى وزارة المالية (3) توقف دعم الخزينة للصندوق منذ العام 1997، (4) الضغوطات الاجتماعية التي تواجه الصندوق في حال اللجوء إلى البيع في المزاد العلني للقروض التي تكون ضمانها أموال غير منقولة (5) بيروقراطية عمل بعض الجهات الحكومية ذات العلاقة (6) التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يتطلب التحديث المستمر للبرامج وشبكة البيانات.
- حقق صندوق التنمية والتشغيل العديد من الإنجازات التي تؤكد ريادته وكفاءة في تقديم الخدمات المتوفرة. ففي عام 2015 قام الصندوق بتقديم تمويل لحوالي 7427 مشروع، وبلغ حجم التمويل الممنوح نحو 33.5 مليون دينار أردني. وقد ساعدت الخدمات التمويلية المقدمة في توفير حوالي 10350 فرصة عمل. وبلغ متوسط عدد فرص العمل التي تم استحداثها لكل مشروع 1.38 فرصة عمل، وبلغ متوسط تكلفة خلق فرصة العمل حوالي 3236 دينار. وهي أقل بكثير من تكلفة خلق فرصة في القطاع الحكومي أو في المشروعات الكبيرة. وبلغ متوسط قيمة القروض الممنوحة حوالي 4510 دينار.
- قام الصندوق عام 2015 باستحداث ثلاث نوافذ اقراضية في مناطق البادية الشمالية والوسطى والجنوبية. وقام بتخفيض نسبة المرابحة للأشخاص من ذوي الإعاقة من 5% إلى 3% لتشجيعهم على إنشاء مشروعات ونشاطات مدرة للدخل ولإعادة إدماجهم مع المجتمع. وقد بلغ حجم هذه التسهيلات في المدن بلغ ما نسبته 47% في مقابل 53% لمناطق الأرياف والبادية.
- اهتم الصندوق بتطوير خدماته غير المالية من خلال برنامج التأمين على حياة المقترضين، والذي يقدم الصندوق بموجبه عقد تأمين جماعي على حياة المقترض تبلغ كلفته التأمينية 150 فلس لكل ألف دينار، والمساهمة في ترويج وتسويق منتجات المقترضين من خلال إقامة المعارض والفعاليات في مختلف المحافظات، والتعاون مع مراكز تعزيز الإنتاجية لإعداد دراسات الجدوى الاقتصادية بشكل مجاني، وهذه الخدمات هامة جداً لكنها غير كافية.
- إن الأثر الإيجابي للقروض التي تمنحها المؤسسات التمويلية (الصندوق) لتأسيس أو تطوير المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة لا يتحقق بمجرد ظهور هذه المشروعات والبدء بعملية تشغيلها، بل قد يحتاج هذا الأثر إلى وقت طويل ليبدأ بالظهور على مؤشرات قياس الأثر المتعارف عليها. وقد يكون اثر القروض الممنوحة من قبل مؤسسات التمويل سلبياً إذا ما تعثر المشروع لأي سبب (داخلي أو خارجي)، حيث قد يزيد القرض من مديونية العميل والمشروع ويستنزف دخله من أية مصادر أخرى.
- يتأثر مستوى أثر الخدمات التمويلية وغير التمويلية على مستوى صاحب المشروع بعدة عوامل أهمها أداء المشروع وقدرته على الاستمرار، النمط الاستهلاكي لصاحب المشروع، والقدرة على الادخار، وعبء الإعالة، ومصادر الدخل الأخرى، إضافة إلى عدد من العوامل التي تعكس خصائص وأداء المشروع وخصائص صاحب المشروع مثل مهاراته وقدراته الإدارية والإنتاجية وجديته في العمل والوقت المتاح للمشروع.
- يتأثر مستوى أثر الخدمات التمويلية وغير التمويلية على مستوى الأسرة بعدة عوامل أهمها خصائص وأداء المشروع وقدرته على الاستمرار، وعدد العاملين في المشروع من أفراد الأسرة، والنمط الاستهلاكي للأسرة والقدرة على الادخار، وعبء الإعالة وعدد أفراد الأسرة، ومصادر الدخل الأخرى للأسرة، إضافة إلى عدد من العوامل التي تعكس خصائص المشروع وخصائص صاحب المشروع. ويعتمد أثر الخدمات التمويلية وغير التمويلية على مستوى الاقتصاد والمجتمع وعلى المشروع ذاته على عدة عوامل

أهمها: أداء المشروع وحجمه وقدرته على الاستمرار، وحجم إنتاجه وصادراته، وعدد العاملين فيه، وحصتها السوقية، إضافة إلى عدد من العوامل التي تعكس خصائص المشروع وخصائص صاحب المشروع.

■ يختلف أثر الخدمات التمويلية وغير التمويلية التي تقدمها مؤسسات التمويل على كافة المستويات تبعاً لعوامل تتعلق بأداء المشروع وخصائص صاحب المشروع وخصائص المشروع. كما يتأثر بعوامل أخرى أهمها: سهولة الحصول على التمويل في بعض مراحل المشروع وفي حالة الأزمات، ونوعية الخدمات غير التمويلية المقدمة، وسهولة الحصول على الخدمات غير التمويلية من مصادر أخرى. وعوامل تتعلق بحجم السوق وحدة المنافسة، ورشادة القرار الاستثماري، الظروف الاقتصادية المحلية والأقليمية والعالمية، وعوامل تتعلق بكفاءة الإدارة، وأخرى تتعلق بالعمالة "الولاء الوظيفي والانضباط والإنتاجية"، وعوامل تتعلق بجديّة صاحب المشروع، ومستوى انتشار مؤسسات التمويل والقدرة على الوصول إلى الفئات المستهدفة، ومدى متابعة مؤسسات التمويل للاحتياجات التمويلية للمشروعات، وحجم ونوع التمويل الممنوح وهيكل التمويل، وعوامل تتعلق بالقطاع، ودور مؤسسات الدعم الفني المتخصصة، والدقة في استخدام القرض للغاية التي أخذ من أجلها "إنتاجية وليس استهلاكي"، والتقييم الدوري لأداء المشروع ومعالجة الاختلالات، ومستوى التشبيك بأنواعه المختلفة. كما يتأثر بمستوى الرضا عن الخدمات التمويلية وغير التمويلية المقدمة.

الفصل الثاني: تقييم صندوق التنمية والتشغيل خلال الفترة (1991 – 2015)

مؤشرات أداء الصندوق (1991-2015)

■ استطاع الصندوق أن يحقق خلال الفترة (1991 - 2015) إنجازات كبيرة فيما يتعلق بحجم التمويل وعدد القروض الممنوحة وعدد فرص العمل المستحدثة. بلغ حجم التمويل التراكمي منذ التأسيس أكثر من (238) مليون دينار. وبلغ إجمالي عدد القروض الممنوحة بنهاية عام 2015 حوالي 79,273 قرض، وقد ساهمت هذه القروض في خلق حوالي 99613 فرصة عمل.

■ شهد عدد الفرص المستحدثة/ قرض منذ تأسيس الصندوق ارتفاعاً مستمراً، حيث وصل حوالي 1.4 فرصة/قرض. وبلغ متوسط القرض الواحد خلال الفترة (1991 – 2015) حوالي (3000) دينار، وبلغ متوسط تكلفة خلق فرصة عمل خلال نفس الفترة حوالي 2389.6 دينار. أن تكلفة خلق فرصة العمل في المشروعات الصغيرة والصغيرة التي يمولها الصندوق منخفضة إذا ما قورنت بنظيرتها في المشروعات الكبيرة، وإذا ما قورنت بتكلفة خلق فرصة عمل في القطاع الحكومي أو المشروعات الاستثمارية الحكومية. وقد بلغت حصة الذكور من قيمة القروض الممنوحة حوالي (131) مليون دينار، وبنسبة (54%) من الإجمالي، في حين بلغت حصة الإناث حوالي (110) مليون دينار، وبنسبة (46%).

مؤشرات الأداء حسب القطاع

■ استحوذ القطاع التجاري على النصيب الأكبر من إجمالي حجم القروض الممنوحة (33%)، ثم قطاع تمكين المرأة الريفية (21%)، وهذا مؤشر آخر على توجهات الصندوق نحو دعم الأسر المنتجة والفقيرة وتمكين المرأة الريفية من الانخراط في النشاط الاقتصادي لتعزيز دورها التنموي. ويأتي بعد ذلك قطاع الخدمات (19%)، ثم القطاع الصناعي (11%)، وقطاع الصناعات الحرفية (5%)، وكل من القطاع السياحي وقروض الطلاب (4%).

■ استحوذ قطاع الخدمات على حوالي (23,148) قرض وبنسبة (29%)، يليه القطاع التجاري (22,551 قرض) وبنسبة (28%)، ومن ثم قطاع تمكين المرأة (21,118 قرض) وبنسبة (27%). وقد بلغ متوسط قيمة القرض الواحد لكل مشروع خلال الفترة (1991-2015) حوالي (6,690) دينار في القطاع الصناعي وهو الأعلى من بين القطاعات الاقتصادية المختلفة، يليه القطاع السياحي- (6,291) دينار، ثم القطاع الحرفي - (6,042) دينار، ومن ثم القطاع الزراعي- (3932) دينار، والقطاع التجاري- (2,772) دينار، بينما المتوسط الأقل كان من نصيب مشروعات القطاع المنزلي- (196) دينار، يليه قطاع الخدمات- (1561) دينار. وأخيراً قطاع تمكين المرأة الريفية - (1,833) دينار.

■ احتل كل من قطاع الخدمات والقطاع التجاري المراتب الأولى من إجمالي الفرص المستحدثة (32%) لكل منهما، يليهما قطاع تمكين المرأة الريفية (21%)، ثم القطاع الصناعي (5.5%)، كانت مشروعات القطاع السياحي الأقدر على خلق فرص عمل (عدد فرص العمل/عدد المشروعات)، يليها الصناعات الحرفية، ثم القطاع الصناعي، أما أقل القطاعات قدرة على استحداث فرص العمل من القروض التي تم الحصول عليها من الصندوق فهي برامج تمويل المرأة والقطاع المنزلي.

- على الرغم من وجود درجة من التباين في توزيع قيمة القروض وعدد القروض وعدد الفرص المستحدثة حسب القطاع، إلا أن هذا التوزيع ليس ناجم عن سياسة الصندوق فقط (جانب العرض) وإنما ناجم أيضاً عن جانب الطلب (المستفيدين) الذين يتوجهون إلى القطاعات والبرامج التمويلية التي تناسب مهاراتهم وقدراتهم وتلبي احتياجات السوق وتساعد في سد فجواته.

مؤشرات الأداء حسب المحافظة

- هناك تفاوت حجم القروض الممنوحة من قبل الصندوق لمختلف محافظات المملكة، إلا أن ترتيب نسب التمويل حسب المحافظة لم يتغير طيلة النشاط التمويلي للصندوق، حيث حظيت كل من محافظات العاصمة، وإربد، والزرقاء والبلقاء والكرك بالنصيب الأكبر من حجم القروض الممنوحة من قبل الصندوق خلال الفترة (1991-2015). احتلت محافظة العاصمة المرتبة الأولى بين المحافظات (25.7%). تليها محافظة إربد (15.1%)، ثم محافظة الزرقاء (8.9%)، ثم محافظة الكرك والبلقاء (8.6%) لكل منها، بينما كانت أدنى النسب في محافظتي جرش والعقبة (4.1%) و(2.2%) على التوالي.
- احتلت محافظة العاصمة المرتبة الأولى من حيث عدد القروض (24.3%) من إجمالي عدد القروض، تليها محافظة إربد (13.4%)، ثم محافظات (10.2%)، والبلقاء (9.7%)، ثم محافظة الكرك (9.1%)، بينما أدنى نسبة من عدد القروض كان من نصيب محافظات العقبة (2.8%) ومعان (4.1%)، وجرش (4.3%) والطفيلة (4.6%).
- هناك تفاوت في متوسط قيمة القرض بين المحافظات، حيث بلغت قيمة هذا المتوسط خلال الفترة (1991-2015) في محافظة معان (3,489) دينار، وهو الأعلى من بين المحافظات الأخرى، يليه محافظة إربد (3,358) دينار، ثم محافظة العاصمة (3,180) دينار. وجاءت محافظة مأدبا في المرتبة الرابعة بمتوسط (3,146) دينار، بينما أقل متوسط كان من نصيب محافظات العقبة (2,404) دينار، والزرقاء (2,615) دينار، والبلقاء (2,646) دينار.
- هناك تفاوت في متوسط كلفة فرص العمل حسب المحافظات. بلغ هذا المتوسط أعلى قيمه له في كل من محافظة مأدبا (2767) دينار، تليها محافظة معان (2,676) دينار، ومن ثم محافظة إربد (2,539) دينار. ثم محافظة العاصمة (2,537) دينار، بينما امتازت محافظة العقبة بأقل تكلفة لكل فرصة عمل (1,907) دينار، ثم في محافظة الزرقاء (2,083) دينار، ثم محافظة جرش (2,141) دينار، ومحافظة عجلون (2,151) دينار. وقد كانت المشروعات في محافظتي جرش وعجلون الأقدر على خلق فرص عمل مقارنة ببقية المحافظات، تليها محافظة إربد، ثم محافظة معان، أما أقل المشروعات التي كانت الأقل قدرة على استحداث فرص العمل فهي المشروعات العاملة في محافظتي مأدبا والبلقاء.

مؤشرات الأداء حسب المؤهل العلمي

- كانت أعلى نسب التمويل خلال الفترة (1991 – 2015) من نصيب حملة الشهادة الثانوية (46.5%)، يليها حملة شهادة الإعدادية فما دون (21.3%)، ثم حملة الشهادة الجامعية (17.9%)، وكانت أقل نسبة في حالة خريجي مؤسسات التدريب المهني (1.5%) والكليات المتوسطة (7%). ومن الملاحظ، أن حوالي (67.8%) من إجمالي التمويل لصالح فئة حملة الثانوية فما دون، ويعزى ذلك إلى أن هذه الفئة لم تنل فرصة لمواصلة دراستها الجامعية وبالتالي، فضلت أن تتوجه إلى العمل الحر وتأسيس مشروعات خاصة بسبب تضائل فرصهم في الحصول على وظائف حكومية.
- يشير التوزيع النسبي لعدد القروض إلى أن النسبة الأعلى من إجمالي عدد القروض خلال الفترة (2009-2015) كانت من نصيب المستويات التعليمية الأولى (الإعدادي والثانوي فما دون)، حيث بلغت هذه النسبة حوالي (81.3%) وكان حوالي (67.2%) منها للإناث، والبقية للذكور (32.8%). وكان متوسط قيمة القرض لكل مشروع حسب المؤهل العلمي الأعلى في حالة حملة شهادة الدكتوراه (12,260) دينار، يليه حملة شهادة مؤسسة التدريب المهني (5,993) دينار، ومن ثم حملة الشهادة الجامعية - (4,704) دينار. وكان متوسط قيمة القرض في حالة دون الإعدادي الأقل.
- كان عدد فرص العمل المستحدثة الأعلى في حالة مشروعات حملة شهادة الثانوية - (48,153) فرصة عمل، يليها مشروعات حملة شهادة الإعدادية - (17,44) فرصة عمل، تليها مشروعات حملة الشهادة الجامعية (11,869) فرصة عمل. وقد كان متوسط خلق فرصة العمل الأعلى في حالة مشروعات حملة شهادة الدكتوراه (3,611) دينار، يليه في الترتيب مشروعات حملة الشهادة الجامعية - (3,584) دينار، يليه مشروعات حملة شهادة مؤسسة التدريب المهني - (2,992) دينار، ثم مشروعات حملة شهادة الكلية المتوسطة - (2,557) دينار. وكانت أقل تكلفة لخلق فرص العمل في حالة مشروعات من هم دون الإعدادي والإعدادي بمتوسط بلغ (1,860) و(2,126) دينار على التوالي. وقد كانت المشروعات الخاصة بحملة الدكتوراه هي الأقدر على خلق فرص عمل مقارنة

ببقية المؤهلات العلمية، يليها في الترتيب حملة شهادة مؤسسة التدريب المهني، ثم حملة شهادة الكلية المتوسطة والثانوية، أما الأقل قدرة على استحداث فرص العمل من القروض التي تم الحصول عليها من الصندوق فهم من حملة شهادة دون الإعدادي والإعدادي.

مؤشرات الأداء حسب الأقليم

- احتل أقليم الوسط المرتبة الأولى من حيث حجم التمويل الممنوح (48%)، يليه أقليم الشمال (32%)، ثم أقليم الجنوب (20%). ولكن كان معدل الزيادة في حجم التمويل حسب الأقاليم لصالح أقليم الجنوب، حيث بلغ معدل نمو القروض فيه حوالي (74%) خلال الفترتين (2003-2008) و(2009-2015)، يليه أقليم الشمال بمعدل نمو بلغ حوالي (69%)، وأقليم الوسط بمعدل (45%).
- كان أقليم الوسط هو الأقليم الأعلى من حيث عدد القروض (39,471) قرض وبنسبة (49.8%)، يليه في الترتيب أقليم الشمال (23,548 قرض) وبنسبة بلغت حوالي (29.7%)، ثم أقليم الجنوب (16,254 قرض) وبنسبة بلغت (20.5%). وقد بلغ متوسط قيمة القرض في أقليم الشمال حوالي (3,100) دينار، وهو الأعلى من بين الأقاليم الأخرى، يليه أقليم الجنوب (2,973 دينار)، ثم أقليم الوسط (2,957 دينار).
- جاء أقليم الوسط في المرتبة الأولى من حيث عدد فرص عمل المستحدثة (48,275 فرصة عمل) وبنسبة (48.5%)، ويليه أقليم الشمال (31,000 فرصة عمل) وبنسبة (31.1%)، بينما جاء أقليم الجنوب في المرتبة الثالثة (20,338 فرصة عمل) وبنسبة (20.4%). وكانت تكلفة خلق فرصة عمل في مختلف الأقاليم متدنية ومتقاربة (بين 2350-2450) دينار، وكان متوسط فرص العمل المستحدثة لكل قرض الأعلى أقليم الشمال (1.32 فرصة/قرض)، يليها أقليم الجنوب (فرصة/1.25 قرض)، ثم أقليم الوسط (1.22 فرصة/قرض).

مؤشرات الأداء حسب شريحة الدخل

- حصل المقترضين الذين يتراوح دخلهم (200 - 300) دينار على النصيب الأكبر من حجم التمويل (25.3%)، يليهم الذين يتراوح دخلهم (0 - 100) دينار (23%)، وجاءت في المرتبة الأخيرة شرائح في الدخل (أكثر من 500) دينار و(400-500) دينار (10% و7.8% على التوالي). وهذه النتيجة تؤكد توجه التمويل نحو الفئات الأقل دخلاً.
- حوالي 70.8% من التمويل تم توجيهه إلى من يتراوح دخلهم من (0-300) دينار، ويعود ذلك ربما لانخفاض حجم التمويل المطلوب في هذه المشروعات الذي لا يتجاوز 3000 دينار. وكان توزيع عدد القروض لصالح شريحة الدخل (200 - 300) دينار (28.5%) من الإجمالي، تليها شريحة الدخل (100 - 200) دينار (27%)، وثم شريحة الدخل (0 - 100) دينار (23%)، وشريحة الدخل (300-400) دينار (11.6%)، وأقل عدد قروض كان من نصيب الشريحتين (400-500) وأكثر من (500) دينار، وبنسب بلغت (4.7%) و(5.2%) على التوالي.
- كان متوسط قيمة القرض الأعلى خلال الفترة (1991-2015) يتزايد بارتفاع شريحة الدخل، إلا أنه لوحظ ارتفاع متوسط قيمة القرض لأول شريحة من شرائح الدخل (1 - 100)، مقارنة بالفئات الثلاث التي تليها. وكان المستفيدون ضمن شريحة الدخل (0-300) دينارهم الأفضل من حيث عدد فرص العمل المستحدثة، مقارنة بحجم التمويل الممنوح لها، حيث استحدثت القروض الممنوحة لهذه الشريحة (27,271) فرصة، وبنسبة (48.5%)، بينما جاءت شريحة الدخل (100-200) بنسبة (26.3%)، تليها شريحة الدخل (0-100) بنسبة (20.5%). وكانت القروض الممنوحة لشريحة الدخل أكبر من (500) دينار هي الأقدر على خلق فرص عمل/قرض، مقارنة ببقية شرائح الدخل، تليها في الترتيب شريحة الدخل (400-500) دينار.
- أدت سياسة توزيع القروض المتبعة التي يتبعها الصندوق دورها في تحقيق جملة من الأهداف الوطنية والقطاعية والاستراتيجية للصندوق والمتمثلة في توفير فرص العمل لجميع الأردنيين بما يساهم في خفض نسب البطالة، ومحاربة الفقر، والعمل على رفع نسبة الاردنيين النشيطين اقتصادياً وتعزيز الاعتماد على الذات لتلبية احتياجاتهم الأساسية، إلى جانب سعي الصندوق في الموائمة بين العرض والطلب في سوق العمل، والمساهمة في تمكين الأفراد والأسر والجماعات الفقيرة أو متدنية الدخل أو تلك العاطلة عن العمل.

الفصل الثالث: خصائص المستفيدين من خدمات الصندوق وخصائص وأداء المشروعات الممولة

- جاءت خصائص المستجيبين وتوزيع العينة من حيث المحافظة والجنس والمستوى التعليمي منسجمة مع التوزيع النسبي لمجتمع الدراسة. وقد تراوحت أعمار المستجيبين بين (20-60) سنة، وبمتوسط بلغ حوالي 39.7 سنة. وكان حوالي 79.5% من مجموع المستفيدين من الخدمات التمويلية وغير التمويلية التي يقدمها الصندوق ممن لم يسبق لهم العمل (العاطلين عن العمل) وهم الفئة المستهدفة بشكل دقيق وفقاً لأهداف الصندوق ومبررات تأسيسه، وحوالي 7.4% من المستجيبين من المتقاعدين العسكريين، وحوالي 7.2% من المتقاعدين المدنيين، وحوالي 0.9% من ذوي الإعاقة، وحوالي 2.2% من أبناء الشهداء، وحوالي 2.7% من المستفيدين أو المستفيدات من صندوق المعونة الوطنية ووزارة التنمية الاجتماعية.
- حوالي 5% من أصحاب المشروعات ليس لديهم خبرة مسبقة في مجال عمل المشروع، أما البقية تراوحت سنوات الخبرة بين (1 - 30) سنة، وبمتوسط بلغ 7.8 سنة. وتبين وجود تقارب في متوسط سنوات الخبرة والعمل في المشروع لدى كل من الذكور والإناث.
- حوالي 8.7% من المستجيبين غير متفرغين للعمل بالمشروع (59.1% ذكور وحوالي 40.1% إناث)، بينما البقية (91.3%) متفرغون للعمل بالمشروع بشكل كامل (62% ذكور و38% إناث). وتراوحت ساعات العمل الأسبوعية بين 7-98 ساعة، بمتوسط بلغ حوالي 47.7 ساعة، وكان متوسط ساعات العمل لدى الذكور (49.3 ساعة) أعلى من نظيره لدى الإناث (45.2) ساعة.
- حوالي 21.4% من المستجيبين يعملوا في مشروعاتهم كإداريين، وحوالي 4.9% فنيين، وتقوم الغالبية العظمى من المستجيبين بمهام إدارية وفنية في المشروع في ذات الوقت. أما بالنسبة للذكور، فقد تبين أن حوالي 21.2% منهم إداريين، وحوالي 5.5% فنيين، وحوالي 73.3% يقع على عاتقهم مهام إدارية وفنية. أما بالنسبة للإناث، فقد بلغت النسب السابقة حوالي 21.6% و3.8% و74.65% على التوالي.
- تراوح عدد القروض والخدمات التمويلية التي حصل عليها المستجيبون بين (5-1) قروض، بينما تراوح عدد الخدمات غير التمويلية التي حصل عليها المستجيبين بين (0 - 5) خدمة. حوالي 59.7% من المستجيبين (حوالي 57.5% من الذكور وحوالي 63.1% من الإناث) لم يحصلوا على أية خدمات غير تمويلية من الصندوق طيلة فترة تعاملهم مع الصندوق، وعلى الرغم من أن بعضهم حصل على أكثر من خدمة تمويلية (قروض).
- تراوح عمر المشروعات قيد الدراسة بين 1-25 سنة، وبمتوسط بلغ 6.3 سنة، ويعتبر هذا المتوسط مناسباً لدراسة وتحليل أثر هذه المشروعات كونها تمارس نشاطاتها منذ فترة كافية تمكن من قياس الأثر التنموي لهذه المشروعات. وكان حوالي 11% من هذه المشروعات حديثة التأسيس بينما حوالي 77.9% من المشروعات يتراوح عمرها التشغيلي بين 1-9 سنوات، وحوالي 21.7% منها يتراوح عمرها التشغيلي بين 10-19 سنة.
- تراوح عدد العمال عند التأسيس بين 1-20 عامل، وبمتوسط 2.3 عامل وكانت حوالي 98% من المشروعات هي مشروعات متناهية الصغر يتراوح عدد العمال فيها بين 1-9 عمال، وكانت البقية مشروعات صغيرة يتراوح عدد العمال فيها (10-25 عامل). وتراوح عدد العمال الحاليين بين 1-30 عامل، وبمتوسط بلغ 3.9 عامل، وهو أعلى من نظيره عند التأسيس (3.3% مشروعات متناهية الصغر و6.7% مشروعات صغيرة (6.7%).
- شهدت حوالي 7.5% من المشروعات تراجعاً في عدد العمال مقارنة بعددهم عند التأسيس، وبلغت نسبة المشروعات التي أثبتت قدرة على خلق مزيد من فرص العمل خلال عمرها التشغيلي حوالي 57.4%. ونتيجة لهذه الزيادة إنتقل حوالي 4.6% من المشروعات من مشروعات متناهية الصغر إلى مشروعات صغيرة.
- حوالي 83.8% من المشروعات قدمت معلومات تتعلق بعدد العمالة الوافدة، وحوالي 48.3% من هذه المشروعات لا تشغل عمالة وافدة، بينما تشغل بقية المشروعات عمالة وافدة بمتوسط بلغ 2.7 عامل للمشروع الواحد.
- تراوح عدد العاملين في المشروع من أفراد الأسرة بين 1-9 عمال وبمتوسط منخفض نسبياً بلغ 1.4 عامل، وحوالي 22.6% من المشروعات لا يعمل بها أي من أفراد الأسرة، بينما حوالي 31.1% منها توظف عامل واحد من أفراد الأسرة، وحوالي 24.6% يعمل بها إثنين من أفراد الأسرة، وحوالي 11.4% يعمل بها ثلاثة، والبقية توظف أربعة عمال أو أكثر.

- حوالي 9.5% من المشروعات قيد الدراسة لم تفصح عن عدد الإناث العاملات فيها، وتبين أن حوالي 55.3% لا يعمل بها إناث على الإطلاق. وحوالي 35.2% من هذه المشروعات يعمل لديها إناث سواء من داخل الأسرة أو خارجها. وقد تراوح عدد الإناث العاملات في المشروعات قيد الدراسة بين 1-20 موظفة، وبمتوسط منخفض بلغ موظفة واحدة لكل مشروع.
- بلغ بمتوسط رأس المال عند التأسيس حوالي 6641.8 دينار، بينما بلغ متوسط رأس المال الحالي حوالي 15151 دينار. حوالي 3.7% من المشروعات التي أفصحت عن بيانات رأس المال شهدت تراجعاً في حجم رأس المال، بينما بقيت قيمة رأس المال ثابتة لحوالي 7.3% من المشروعات. وشهدت حوالي 89% من المشروعات زيادة في رأس المال.
- حوالي 7.4% من المشروعات لم تشهد زيادة بعدد العمال ولا زيادة في حجم رأس المال، وفي المقابل، حققت حوالي 37.7% من المشروعات زيادة في عدد العمال أو زيادة في رأس المال. وحققت حوالي 54.9% زيادة في كل من رأس المال وعدد العمال معاً.
- حوالي 965 من المشروعات لها فرع واحد، والبقية لها فرعان. وحوالي 86.5% مشروعات فردية والبقية بشركه مع أفراد الأسرة (10.8%) أو من خارج أفراد الأسرة (2.7%). وحوالي 73.6% من المشروعات تستخدم أسلوب التوزيع بالتجزئة، و3.6% بالجملة و22.8% بالتجزئة والجملة.
- تواجه حوالي 73.5% من المشروعات منافسة من منتجات محلية فقط، و3.2% من منتجات أجنبية فقط، و23.3% تواجه منافسة من منتجات محلية وأجنبية في ذات الوقت. وتعاني المشروعات الممولة من ضعف القدرات التصديرية (97.8% غير تصديرية).
- شهدت المشروعات الممولة تركز حسب القطاع، فحوالي 19.8% منها كانت مشروعات صناعية، وحوالي 43.2% مشروعات تجارية، وحوالي 1.7% مشروعات زراعية، وحوالي 35.3% مشروعات تعمل في قطاع الخدمات.
- هناك تدني نسبة المشروعات التي لديها مخصصات للتسويق (23%)، ونسبة المشروعات التي تستخدم نظم المعلومات الإدارية (18.4%). ونسبة المشروعات التي لديها موقع إلكتروني (15.8%) أو بريد إلكتروني خاص بالمشروع (19.9%) وهذا قد يعكس ولو بشيء بسيط ضعف التوجه لاستخدام أساليب التسويق الإلكتروني.
- من الملفت للإنتباه أن حوالي 22.9% من المستجيبين فقط أعدوا دراسة جدوى حقيقة لمشروعاتهم قبل تأسيسها (حوالي 77.1% لم يعدوا دراسات جدوى حقيقة بطريقة علمية)، وهذه نسبة متدنية جداً إذا ما عرفنا أن حوالي 73.6% من المشروعات يتأثر أداءها بالتطورات الاقتصادية المحلية وحوالي 39.7% يتأثر بالتطورات الإقليمية والدولية، وتجدر الإشارة إلى أن الصندوق لا يشترط توفر دراسة جدوى للمشروعات التي تقل قيمة القرض فيها عن 7000 دينار أردني في حالة المشروعات الجديدة و500 دينار أردني في حالة قروض التطوير.
- هناك ضعف في مستوى متابعة إدارة المشروع للخدمات التمويلية وغير التمويلية التي يقدمها الصندوق (23.8%) حيث تنتهي علاقة الكثير من المستفيدين بالصندوق والمعلومات الصادرة عنه بانتهاء عملية الاقتراض والحصول على الموافقة واستلام قيمة القرض.
- حوالي 77.4% من المشروعات تم تأسيسها بتمويل كامل من الصندوق، بينما لجأ حوالي 5.4% من المستجيبين لقروض من مصادر أخرى لإتمام عملية التأسيس، كما ساهم 14% من المستجيبين أنفسهم بتمويل جزء من تكاليف التأسيس، ولجأ حوالي 7.3% للصندوق لتطوير مشروعاتهم وتوسعتها، بينما استخدم حوالي 2.1% منهم قروض الصندوق لشراء مشروع جاهز.
- كان المؤشر الذي يقيس قوة التحديات أعلى في حالة المشروعات التي لا يتفرغ أصحابها للعمل بها، وكان مؤشر التحديات لدى الذكور أعلى منه لدى الإناث. وكان مؤشر التحديات عند الفنيين أعلى منه عند الإداريين. وكان المؤشر أعلى بكثير في المشروعات المتناهية الصغر مقارنة بالمشروعات الصغيرة. ويتأثر حجم ونوع التحديات بمدى حصول المستجيب والمشروع على ما يحتاجه من خدمات الدعم الفني، كما يتأثر بمدى دقة القرار الاستثماري ودقة دراسة الجدوى.
- كان هناك تقارب في قيمة مؤشر التحديات التي تواجهها المشروعات حسب المستوى التعليمي لصاحب المشروع، باستثناء حملة الدراسات العليا، حيث كان مؤشر التحديات مرتفع. وكان مؤشر التحديات للمشروعات التي لم تعد لها دراسات جدوى أعلى مقارنة مع تلك التي اعتمدت على دراسات جدوى دقيقة. وأدى الحصول على الدعم الفني إلى تراجع مؤشر التحديات مقارنة مع المشروعات التي لم تحصل على دعم فني. وكانت المشروعات الزراعية هي الأكثر معاناة من التحديات، تليها المشروعات الصناعية، ثم التجارية فالخدمية.

- في الوقت الذي لا يجوز فيه تحميل الصندوق مسئولية تعثر بعض المشروعات الممولة أو تدني مستوى أدائها وتدني حجم دورها التنموي (لأنه غير مسئول عن ذلك بشكل رئيسي)، فإنه لا يجوز أن ينسب جميع ما تحقق من أداء وأثار اقتصادية واجتماعية له (وإن كان هو المساهم الأكبر).

الفصل الرابع: تقييم تجربة المستفيدين مع صندوق التنمية والتشغيل ومستوى الرضا عن الخدمات

- من أبرز أسباب اختيار العينة للصندوق كمصدر للتمويل (1) انخفاض سعر الفائدة أو معدل المربحة مقارنة بسعر الفائدة في البنوك (2) توسع وانتشار نشاطات الصندوق ووصولها إلى جميع محافظات المملكة (3) مؤسسة حكومية تنموية غير ربحية. (4) الوازع الديني للمستجيبين. (5) تنوع البرامج التمويلية والقروض (6) سهولة شروط الاقراض نسبياً مقارنة بالبنوك التجارية . وكان هناك إنسجام وتشابه بين آراء كل من الذكور والإناث حول أسباب اختيارهم الصندوق، إلا أن الذكور أعطوا أهمية أكبر لمعيار سقف الائتمان وفترة السماح، بينما ركزت الإناث على أسلوب تعامل العاملين في الصندوق مع العملاء والمقترضين. إن عملية اختيار الصندوق لم تتم بشكل عشوائي بل بشكل مدروس. ولكن هناك تخوف لدى البعض حول الإجراءات الخاصة بالحصول على التمويل، ومستوى مرونة الصندوق في التعامل في حالات التعثر المؤقت والتأخر عن التسديد.
- هناك ارتفاع في مستوى رضا المستجيبين (بين جيد وممتاز) عن الصندوق من عدة أبعاد أهمها: العاملين وقدرتهم على تقديم المعلومات الأساسية حول خدمات الصندوق وآلية الإقراض، وتوفير مواقف للسيارات والمرافق الأخرى الضرورية، وعدد العاملين مقارنة بعدد المراجعين وانعكاس ذلك على فترة الانتظار والوقت المخصص لكل مراجع، والمظهر العام للعاملين وملائمته لطبيعة عملهم، ومستوى ما يُشرح للمراجعين عن الخدمات غير التمويلية التي يقدمها الصندوق، وسهولة الوصول إلى الصندوق.
- هناك تدني في مستوى رضا المستفيدين عن عملية الوصول للمعلومات المطلوبة ومستوى الاستعلام من خلال الهاتف أو/والبريد الإلكتروني للصندوق.
- تشير قيمة مؤشر الرضا لجميع المستجيبين إلى أن مستوى الرضا كان بين متوسط وجيد، وان هناك تقارب كبير بين مستوى رضا كل من الذكور والإناث (بين متوسط وجيد). وهناك تقارب قيم مؤشر الرضا حسب القطاع. إلا أن قيمة المؤشر كانت الأعلى في قطاع الخدمات وكانت الأقل في القطاع الزراعي . اما حسب المحافظة، هناك ارتفاع في مؤشر الرضا في محافظة عجلون، تليها محافظة جرش، ثم محافظة الزرقاء. كما يتضح تدني قيمة مؤشر الرضا في محافظة إربد.
- تراوح عدد الطلبات التي تقدم بها المستجيبون للحصول على قروض من الصندوق بين (1-5) طلبات، وبمتوسط بلغ 1.38 طلب، بينما تراوح عدد الطلبات التي تمت الموافقة عليها بين (1-5)، وبمتوسط بلغ 1.31 طلب وهو أقل من متوسط الطلبات المقدمة مما يعني وجود حالات للرفض. وحوالي 78.1% من المستجيبين حصلوا على كامل القرض المطلوب لمرة واحدة فقط (منهم 61.8% ذكور وحوالي 39.2% إناث)، وحوالي 18.1% حصلوا على كامل القرض المطلوب مرتين، وحوالي 3% حصلوا على كامل القرض المطلوب ثلاث مرات، وتراوح عدد الطلبات المرفوضة بين (1-2)، وحوالي 92.2% من المستجيبين لم يرفض لهم أي طلب (61.5% ذكور وحوالي 39.5% إناث)، وحوالي 7.2% رفض لهم طلب واحد (61.2% ذكور وحوالي 39.8% إناث)، وحوالي 0.6% رفض لهم طلبين وجميعهم من الذكور.
- جاء في مقدمة أسباب الرفض: عدم تقديم الضمانات اللازمة والكافية، وعدم تحقيق الشروط الأخرى غير الضمانات، وعدم قناعة الصندوق بفكرة المشروع، وعدم وجود رأس مال خاص للمساهمة في المشروع، وارتفاع قيمة التمويل المطلوب مقارنة بسقف الائتمان أو مقارنة بحجم المشروع، وعدم قناعة الصندوق بكفاءة صاحب المشروع وقدرته على إدارة المشروع. ويمكن القول أن جميع الأسباب السابقة منطقية وقد تبين عدم وجود تباين كبير في أسباب رفض طلبات الذكور وأسباب رفض طلبات الإناث، إلا أن متوسط عدد أسباب الرفض عند الذكور أعلى منه عند الإناث.
- حوالي 48.5% من المستجيبين استخدموا قروضهم الممنوحة من الصندوق لغايات إنتاجية، واستخدم حوالي 51.5% منهم القرض لغايات إنتاجية وأخرى غير إنتاجية. استخدم حوالي 37.3% من المستجيبين جزء من قيمة القرض لتغطية نفقات اجتماعية، وحوالي 32.2% لتغطية نفقات استهلاكية، وحوالي 29% منهم جزء من القرض لتغطية نفقات تعليمية، وحوالي 16.6% جزء من قروضهم لتسديد التزامات مالية أخرى. ومن الملفت للانتباه أن الإناث كن أكثر استخداماً للقروض الممنوحة لهن لأغراض غير الغاية الحقيقية للقرض (وهذا مؤشر على أنها قد تكون ليست المستفيد المباشر من القرض، حيث تقدمت للحصول عليه وإعطائه لطرف آخر في العائلة).

- حوالي 59.7% من المستجيبين لم يحصلوا على أي من الخدمات غير التمويلية (خدمات الدعم الفني) التي يقدمها الصندوق (59.5% ذكور و40.5% إناث)، بينما حصل البقية (40.3%) على خدمة غير تمويلية أو أكثر (65% ذكور و35% إناث). وكانت النسبة الأكبر ممن حصلوا على خدمات التوعية والتثقيف (36.2%)، وحوالي (12.5%) استفادوا من خدمة التشبيك، وكانت النسبة الأقل لخدمات التمكين والتدريب (10.7%). وكانت نسبة المستفيدين من خدمات التدريب والتمكين الأعلى في المشروعات الصناعية، أما المشروعات الخدمية فكانت الأكثر استفادة من خدمات التوعية وكذلك خدمات التشبيك.
- كانت محافظة إربد المستفيد الأول من خدمات التدريب والتمكين (23.5%)، يليها محافظة العاصمة (22.2%). بينما كانت محافظة عجلون هي الأقل استفادة من هذه الخدمات. أما خدمات التوعية والتثقيف، فقد كانت محافظة العاصمة الأكثر استفادة منها (24.9%)، يليها محافظة (15.6%)، ثم محافظة مأدبا (12.4%). كانت محافظتي العقبة والزرقاء الأكثر استفادة من خدمات التشبيك، وكانت محافظتي معان وعجلون الأقل استفادة منها..
- على الرغم من تواضع مستوى الرضا عن الخدمات غير التمويلية المقدمة من قبل الصندوق (أقل من جيد)، إلا أن مستوى الرضا عن هذه الخدمات كان الأعلى فيما يتعلق بتكاليف الحصول على هذه الخدمات (انخفاض التكلفة)، يليه مستوى الفائدة المتحققة من الحصول على الخدمة، ثم سهولة إجراءات الحصول على الخدمة، ثم الفترة اللازمة للحصول على هذه الخدمات (فترة زمنية أقل). وكانت قيمة مؤشر الرضا عن الخدمات غير التمويلية أعلى في القطاع الخدمي، يليه القطاع التجاري، ثم الصناعي، وكانت المشروعات الزراعية الأقل رضا عن الخدمات غير التمويلية التي يقدمها الصندوق.
- كانت أعلى نسب الرضا عن الخدمات غير التمويلية في محافظات العقبة والطفيلة والزرقاء ومعان وجرش والمفرق. أما قيمة المؤشر في المحافظات الأخرى فقد كانت أقل من المتوسط.
- تشير نتائج التقييم البعدي إلى أن هناك ارتفاع في مستوى الرضا عن شروط التمويل بشكل عام، ومستوى التزام الصندوق بسرية المعلومات التي يقدمها العميل له، وكفاءة العاملين في الصندوق، وسقف التمويل المتاح، وسهولة الوصول إلى الفروع، وسهولة الحصول على المعلومات اللازمة، وضوح وسلاسة الإجراءات المتبعة في تقييم طلب التمويل. ولكن هناك ضعف في مستوى الرضا عن الموقع الإلكتروني للصندوق بسبب عدم القدرة على الاستفادة منه لإتمام إجراءات القرض، كما أنه لا يستفاد منه لمتابعة الطلبات المقدمة في مراحلها المختلفة. كما تبين عدم رضا المستفيدين عن حجم ونوع الخدمات غير التمويلية التي يقدمها الصندوق للمقترضين خلال مرحلة تأسيس المشروع.
- عند مقارنة قيمة مؤشر الرضا بعد التعامل مع الصندوق مع مؤشر التقييم خلال الزيارة الأولى تبين وبوضوح أن مؤشر الرضا عن الصندوق قد ارتفع عند كل من الذكور والإناث، كما ارتفعت قيمة المؤشر لدى جميع القطاعات الإنتاجية، وفي جميع المحافظات.
- هناك تنوع في الاحتياجات التمويلية للمشروعات قيد الدراسة، وقد جاء في مقدمتها احتياجات تمويلية لتمويل شراء أصول ثابتة، ولتوسيع المشروعات القائمة، ثم لتطوير تكنولوجيا الإنتاج، ثم لإضافة منتج جديد وفتح فروع جديدة. وكذلك احتياجات لتمويل عملية التشغيل. وهنا لا بد من الإشارة إلى أن برامج التمويل التي يقدمها الصندوق لا تشمل بشكل واضح على قروض تشغيلية قصيرة الأجل تساعد المشروعات في مواجهة نقص السيولة في بعض مراحل الإنتاج.
- يؤيد حوالي 74.1% (40.4% منهم إناث وحوالي 59.6% منهم ذكور) تأسيس وحدة متخصصة بتقديم الدعم الفني بأنواعه المختلفة. وقد أيد تأسيس هذه الوحدة 71.5% من الذكور وحوالي 78.4% من الإناث، كما أن 77.4% وحوالي 75.7% من المشروعات الزراعية والخدمية وحوالي 73% من المشروعات التجارية والصناعية أيدت فكرة تأسيس وحدة للدعم الفني في الصندوق. وكان المستجيبين في محافظة إربد الأكثر تأييداً لتأسيس هذه الوحدة (95.3%)، بينما كانت محافظة العقبة الأقل تأييداً لتأسيس الوحدة. وقد تم اقتراح أن تركز عليها الوحدة الخدمات التي تتعلق بمرحلة تأسيس المشروع ابتداءً من الفكرة ودراسة الجدوى إلى خطة العمل وتحويل الفكرة إلى مشروع حقيقي. كما اقترح المستجيبون أن تقوم الوحدة بتقديم مجموعة من الخدمات الاستشارية المالية والقانونية والمحاسبية والبيئية والفنية، إضافة إلى خدمات تساعد في تقليل التكاليف في التعامل مع الأزمات.

الفصل الخامس: الآثار الاقتصادية والاجتماعية للخدمات التي يقدمها صندوق التنمية والتشغيل

الآثار الاقتصادية على مستوى صاحب المشروع

- أدت الخدمات التمويلية "القروض" التي منحها الصندوق إلى آثار اقتصادية إيجابية كبيرة (أعلى من جيد) على المستفيدين، حيث أدت هذه القروض بشكل رئيسي إلى رفع إنتاجية صاحب المشروع، وبناء قدراته في مجال الإدارة (مهارات إدارية)، وزيادة حجم الأصول لدى أصحاب هذه المشروعات، وزيادة مستوى دخولهم وحجم إنفاقهم الاستهلاكي، وتعزيز الروح الريادية والتوجه نحو العمل الحر، ورفع مستوى الاستهلاك، وبناء علاقات تجارية مع أطراف جديدة، وتقليل مخاطر الفقر، ورفع مستوى الرفاه بشكل عام. وقد ساعدت المشروعات الممولة من قبل الصندوق أيضاً في ظهور أفكار استثمارية لمشروعات جديدة يمكن تأسيسها لتكون مكملة للمشروعات الحالية وتستفيد من الروابط الأمامية والخلفية لهذه المشروعات
- كان حجم الأثر على مستوى صاحب المشروع إيجابياً ولكن متواضعاً "بين متوسط وجيد- فيما يخص بعض مؤشرات الأثر، أهمها دور القروض في تحسين مستوى ونوعية سكن صاحب المشروع، وتحسن مستوى الأجهزة المستخدمة، وتغيير هيكل الموجودات والأصول لدى صاحب المشروع، وتغيير هيكل الإنفاق وظهور بنود وأوجه إنفاق جديدة، والمساهمة في تسديد قروض أخرى والحماية من التعثر، وتحسين السجل الائتماني لصاحب المشروع لدى البنوك، ورفع معدل الادخار وحجم الودائع لصاحب المشروع، وزيادة التوجه للسياحة الداخلية، والمساهمة في الحصول على تمويل من مصادر أخرى من خلال استخدام المشروع وأصوله الثابتة كضمان.
- لا يوجد فروقات جوهرية بين الآثار الاقتصادية للمشروعات على مستوى صاحب المشروع عند اختلاف جنس المستفيد من خدمات الصندوق، بمعنى أن المشروعات التي تدار من قبل ذكور، وتلك التي تدار من قبل إناث كان لها نفس التأثير على المستفيد تقريباً.
- كانت مؤشر الآثار الاقتصادية للقروض الممنوحة في معظم المحافظات مرتفعاً جداً، وفي البعض الآخر كان الأثر بين المتوسط والجيد. وقد كانت الآثار الاقتصادية للقروض التي قدمها الصندوق في محافظة جرش هي الأعلى، يليها محافظة المفرق، ثم محافظة الزرقاء. أما الآثار الاقتصادية لهذه القروض فقد كان الأقل في محافظة العقبة ثم محافظة أربد.
- كانت المشروعات التي استفادت من برنامج تمويل المشروعات الريادية ذات أكبر أثر على أصحابها (المرتبة 1)، يليها المشروعات التي استفادت من برنامج تمويل المشروعات الجديدة (المرتبة 2)، ثم برنامج تطوير المشروعات القائمة، وبرنامج التمويل الإسلامي حيث كان الأثر بين الجيد والممتاز. أما برنامج التمويل الذي كان الأقل تأثيراً فهو برنامج تمويل الأقساط الجامعية وبرنامج تمويل المشروعات المدرة للدخل.
- كانت القروض الممنوحة للمشروعات الخدمية ذات الأثر الأكبر (المرتبة 1) على صاحب المشروع، تلتها القروض الممنوحة للقطاع الصناعي (المرتبة 2)، أما المشروعات الزراعية فقد كانت الأقل أثراً على أصحابها. وجاءت المشروعات التجارية في المرتبة الثالثة.
- كانت المشروعات التي يتفرغ أصحابها للعمل فيها بشكل كلي، والمشروعات التي يمتلك صاحبها مهارات إدارية وفنية، والمشروعات التي تباع منتجاتها في السوق المحلية، والمشروعات التي قامت على أساس قرارات استثمارية رشيدة تستند إلى دراسات جدوى تفصيلية دقيقة، والمشروعات التي تواجه منافسة أقل ذات آثار اقتصادية إيجابية أعلى من غيرها من المشروعات، وتبين عدم وجود فروقات كبيره في مؤشر الأثر تبعاً للمستوى التعليمي للمستفيد.
- تزداد الآثار الاقتصادية للقروض الممنوحة والمشروعات الممولة مع زيادة حجم هذه المشروعات وعدد فروعها، كما يزداد الأثر عندما يملك عدد من أفراد الأسرة مشروعات ويتعاونوا في إدارتها وتشغيلها. لذا فإن توجه الصندوق لرفع سقف التمويل لبعض البرامج التمويلية وقبول فكرة التمويل الجماعي لأفراد الأسرة الواحدة كان خطوة في الاتجاه الصحيح.
- المشروعات التي حققت (مقارنةً بسنة التأسيس) نمواً في عدد العمال و/أو رأس المال، والمشروعات التي حققت نمواً في كلاهما كان لها آثاراً اقتصادية إيجابية أعلى بكثير مقارنةً بتلك التي لم تحقق نمواً في عدد العمل و/أو رأس المال أو كلاهما على التوالي.

الآثار الاقتصادية على مستوى الأسرة

- تركت المشروعات الممولة آثاراً اقتصادية مرتفعة على الأسرة كان من أبرزها أنها ساهمت وبشكل كبير في رفع مستوى مهارات العاملين من أفراد الأسرة، وتحسين مستوى ونوعية سكن الأسرة، وتعزيز الروح الريادية وتعزيز ثقافة العمل الحر ودخول عالم

الأعمال لدى أفراد الأسرة، وظهور أفكار استثمارية لمشروعات جديدة استفاد منها أفراد الأسرة، وفي بناء الأسرة لعلاقات تجارية مع أطراف وجهات جديدة تمويلية وغير تمويلية، وفي رفع مستوى الرفاه لدى الأسرة بشكل عام.

■ ساهمت المشروعات الممولة من قبل الصندوق بالدرجة الثانية في زيادة دخل الأسرة غير صاحب المشروع، ورفع مستوى الاستهلاك للأسرة، وفي تقليل فرص تعرض الأسرة لمخاطر الفقر، وفي تحسين مستوى الأجهزة المستخدمة وتوفير متطلبات الحياة لدى الأسرة، وفي زيادة القدرة على اتخاذ القرارات الاقتصادية للأسرة، وفي تغيير هيكل الإنفاق وظهور بنود وأوجه إنفاق جديدة لدى الأسرة، وفي توفير احتياطي للاحتياجات المفاجئة والاستثنائية للأسرة، وفي خلق فرص عمل للأسرة (تشغيل بعض أفرادها). ومن جهة أخرى، ساهمت - بشكل بسيط - في زيادة المدخرات وتحسين السجل الائتماني لبعض أفراد الأسرة، وفي تسديد الأسرة لبعض التزاماتها المالية السابقة غير المرتبطة بالمشروع، وفي تغيير حجم وهيكل الأصول التي يمتلكها بعض أفراد الأسرة، كما ساهمت في تدريب بعض أفراد الأسرة وتيسير انتقالهم إلى وظائف أخرى في مشروعات أخرى.

■ جميع المشروعات الممولة من قبل الصندوق أدت إلى آثار اقتصادية إيجابية على أسرة صاحب المشروع بغض النظر عن جنس صاحب المشروع وتصنيفه ضمن الفئات المستفيدة، إلا أن مؤشر الآثار الاقتصادية للمشروعات المملوكة من قبل الإناث كان أعلى من نظيره للمشروعات المملوكة للذكور. كما أن مؤشر الآثار الاقتصادية لمشروعات أبناء الشهداء ومشروعات المتقاعدين العسكريين كان الأعلى مقارنةً بغيرهم من المستفيدين.

■ كانت الآثار الاقتصادية للمشروعات الممولة على الأسرة الأعلى في حالة المشروعات العاملة في محافظات جرش والمفرق ومعان والطفيلة، وكانت الأقل في المشروعات العاملة في محافظات العقبة ومادبا وأربد على التوالي. أما البرامج التمويلية التي كانت الأكثر تأثيراً على أسرة صاحب المشروع فهي - على التوالي - برنامج تمويل المشروعات الريادية، وبرنامج تمكين المرأة الريفية، وبرنامج تمويل المشروعات الجديدة. أما البرامج الأقل تأثيراً على الأسرة فهي - على التوالي - برنامج الاقساط الجامعية وبرنامج تمويل المشاريع المدرة للدخل.

■ لا يوجد فروقات جوهرية في حجم الآثار الاقتصادية التي تركتها المشروعات العاملة في مختلف قطاعات الإنتاج على أسرة صاحب المشروع، وإن كانت مؤشر الأثر كان الأعلى في حالة المشروعات الصناعية.

■ تفرغ صاحب المشروع للعمل بالمشروع يزيد من الآثار الاقتصادية للمشروع على أسرة صاحب المشروع، وإلى أن حجم هذه الآثار يختلف باختلاف طبيعة عمل ومهام صاحب المشروع ومستوى مهاراته الفنية أو الإدارية أو كلاهما معاً. وتبين عدم وجود فروقات واضحة في الآثار الاقتصادية للمشروعات حسب الحجم. وإن كان مؤشر الأثر في حالة المشروعات الصغيرة أعلى بقليل من نظيره في حالة المشروعات المتناهية الصغر. وكانت الآثار الاقتصادية للمشروعات الممولة التي تعمل من خلال أكثر من فرع أعلى بكثير منها للمشروعات التي تعمل من خلال فرع واحد. وتزداد الآثار الاقتصادية مع حصول بعض المشروعات على أكثر من قرض من الصندوق وحصول بعضها الآخر على خدمات تطوير الأعمال.

■ أدت المنافسة من بعض المنتجات الأجنبية التي واجهتها بعض المشروعات إلى آثار سلبية على أدائها ونتائجها المالية، الأمر الذي أدى إلى تواضع الآثار الاقتصادية لهذه المشروعات على مستوى الأسرة.

■ المشروعات التي حققت (مقارنةً بسنة التأسيس) نمواً في عدد العمال و/أو رأس المال والمشروعات التي حققت نمواً في كلاهما كان لها آثار اقتصادية إيجابية كبيرة جداً مقارنةً بتلك التي لم تحقق نمواً في عدد العمل و/أو رأس المال أو في كلاهما.

الآثار الاقتصادية على مستوى المشروع نفسه والاقتصاد والمجتمع المحلي

■ ساهمت القروض التي حصل عليها صاحب المشروع بالدرجة الأولى في حل المشكلات التي واجهت المشروع خلال مراحل دورة حياته المختلفة وزادت من استمراريته، كما ساهمت في تعزيز الروح الريادية والتوجه نحو العمل الحر لدى بعض أبناء المجتمع المحلي، وفي تقليل الوقت والجهد اللازمين للحصول على السلعة من قبل العملاء في المنطقة، وفي زيادة رأس مال المشروع ورفع طاقته الإنتاجية، وفي رفع القيمة السوقية للمشروع ورفع إيرادات وربحية المشروع لا سيما في حالة الحصول على التمويل بالوقت والحجم المناسبين.

■ وبالدرجة الثانية، كان للمشروعات الممولة من قبل الصندوق دور مقبول في توفير سلع وخدمات بأسعار مناسبة لبعض فئات المستهلكين، وفي تعزيز مستوى التنوع الاقتصادي وزيادة خيارات المستهلك في المنطقة. وفي زيادة الإنتاج الوطني، وفي تدريب العمالة من خارج أفراد الأسرة، وفي تطوير بعض المشروعات الأخرى القائمة المكتملة بسبب ما تمتلكه بعض هذه المشروعات من

روابط أمامية وخلفية متينة، وفي خلق فرص عمل جديدة لأبناء المجتمع المحلي، وفي تعزيز دور المرأة في الأسرة، وفي زيادة الإيرادات العامة من خلال رسوم والضرائب. وتجدر الإشارة إلى دور هذه المشروعات في توزيع الدخل وتقليل التباين في مستويات الدخل في المجتمع، وفي إقامة مشروعات جديدة من خلال خلق طلب على سلعة معينة، وفي تقليل المستوردات وزيادة الصادرات ولكن بشكل بسيط جداً.

تشير قيمة مؤشر الأثر الخاص بدور المشروعات التي تمتلكها الإناث في تعزيز دور المرأة في الأسرة إلى أن هذه المشروعات ساهمت وبشكل كبير جداً في تعزيز دور المرأة في الأسرة، وزادت من دورها في اتخاذ القرارات الاقتصادية وغير الاقتصادية. وفي الوقت ذاته، كان أثر المشروعات المملوكة للذكور ذات أثر أقل بكثير.

هناك تواضع في دور المشروعات الممولة من قبل الصندوق في تعزيز الميزان التجاري ودعم الموازنة العامة وزيادة الإنتاج الوطني بالمستوى المطلوب.

تشير نتائج تحليل مستوى الأثر المتحقق على مستوى الاقتصاد والمجتمع المحلي إلى: (1) تأثير المشروعات التي تدار من قبل الذكور والإناث كان متوسط، إلا أن الآثار الاقتصادية للمشروعات التي يديرها الذكور كانت أعلى. (2) لا يوجد فروقات جوهرية في الآثار الاقتصادية للمشروعات حسب الفئة المستفيدة، إلا أن قيمة المؤشر كانت الأعلى في حالة المتقاعدين من الجهازين العسكري والمدني، أما أقل قيمة لمؤشر الأثر على الاقتصاد كانت في حالة العاطلين عن العمل. (3) هناك تقارب مؤشر الأثر حسب المحافظات، إلا أن المشروعات في محافظة جرش الأكثر تأثيراً على الاقتصاد والمجتمع المحلي، تلتها محافظة المفرق، ثم محافظة الزرقاء والطفيلة. أما قيمة مؤشر الأثر فكانت أقل ما يمكن في محافظتي العقبة وأربد. (4) هناك ارتفاع في الآثار الاقتصادية على مستوى الاقتصاد والمجتمع المحلي لبرنامج تمويل المشروعات الريادية وبرنامج تمويل المشروعات الجديدة وبرنامج تطوير المشروعات القائمة مقارنة مع البرامج الأخرى، وكان برنامج القساط الجامعية هو الأقل تأثيراً. (5) وجود فروقات كبيرة في حجم الآثار الاقتصادية التي تركتها المشروعات العاملة في مختلف قطاعات الإنتاج على مستوى الاقتصاد والمجتمع المحلي، إلا أن مؤشر الأثر كان الأعلى في حالة المشروعات الصناعية، يليها المشروعات الخدمية، ثم الزراعية فالتجارية.

إن تفرغ صاحب المشروع للعمل في المشروع بشكل كامل لتنفيذ مهام إدارية أو فنية في المشروع الذي يمتلكه، وتوفر المهارات الإدارية والفنية لديه، أدى إلى زيادة الأثر الاقتصادي للقروض والمشروعات الممولة على مستوى الاقتصاد والمجتمع المحلي. بينما لم يؤثر المستوى التعليمي لصاحب المشروع في حجم الآثار الاقتصادية على مستوى الاقتصاد.

المشروعات التي حققت منذ تأسيسها نمواً في عدد العمال و/أو رأس المال والمشروعات التي حققت نمواً في كلاهما كان لها آثار اقتصادية إيجابية كبيرة جداً مقارنة بتلك التي لم تحقق نمواً في عدد العمل و/أو في رأس المال أو في كلاهما.

الآثار الاجتماعية

ساهمت المشروعات الممولة على مستوى صاحب المشروع في إعلاء قيمة الذات ورفع مستوى المعيشة، ورفع مستوى الثقة بالنفس ورفع مستوى احترام الذات والتخلص من ثقافة العيب، وتقليل أوقات الفراغ وتبعاتها السلبية، ورفع مستوى الأمن الغذائي لصاحب المشروع. كما ساهمت في الاندماج الاجتماعي لصاحب المشروع في المجتمع، وتعزيز علاقات صاحب المشروع مع العملاء والموردين، وتحسين المكانة الاجتماعية لصاحب المشروع في المنطقة، وتعزيز دور المرأة في الأسرة وفي التنمية، وعزز الشعور بالاستقلال المالي.

تضمنت الآثار الاجتماعية للمشروعات على مستوى الأسرة: تحسين مستوى التوجه للتعليم وتحسين المستوى التعليمي، وزيادة قدرة الأسرة على اتخاذ القرارات الاجتماعية، وتحسين مستوى وظروف سكن الأسرة، ورفع مستوى واحد أو أكثر من كبار السن في الأسرة، والتقليل من المشاكل الأسرية، ورفع مستوى الأمان الاجتماعي للأسرة، وتوثيق العلاقات الأسرية، ورفع المستوى المعيشي للأسرة. وإضافة لما سبق، ساهمت المشروعات الممولة في ساهم في تغطية تكاليف زواج أحد أفراد الأسرة وتكوين أسرته، وتعزيز مستوى التشارك في تحمل المسؤولية بين قطبي الأسرة

تضمنت الآثار الاجتماعية للمشروعات على مستوى المجتمع دور المشروعات في: تراجع بعض الأمراض الاجتماعية، وزيادة فرص المشاركة في المناسبات الاجتماعية، وتعزيز تعزيز دور المرأة في الأسرة وفي التنمية، وتحسين مستوى المعيشة لواحد أو أكثر من ذوي الاحتياجات الخاصة.

- لا يوجد فروقات جوهرية في الآثار الاجتماعية للمشروعات المملوكة لذكور وتلك للمشروعات المملوكة للإناث، إلا أن المشروعات التي تمتلكها الإناث كانت المساهم الأكبر في تمكين المرأة وتعزيز دور المرأة في اتخاذ قرارات الأسرة ودورها في تغطية نفقات الأسرة ونمطها الاستهلاكي.
- هناك تقارب في مؤشر الآثار الاجتماعية للقروض والمشروعات الممولة حسب الفئة المستفيدة من القرض، بينما كان هناك تفاوتاً واضحاً في الآثار الاجتماعية للمشروعات الممولة حسب المحافظة، حيث كانت هذه الآثار مرتفعة في حالة المشروعات العاملة في محافظات المفرق وجرش والطفيلة والزرقاء، بينما شهدت المحافظات الأخرى تقارب في قيم مؤشر الآثار الاجتماعية، إلا أقل قيمة لهذا المؤشر ظهرت في محافظة العقبة.
- تراوحت الآثار الاجتماعية للقروض والمشروعات الممولة بين متوسط وجيد في معظم البرامج التمويلية باستثناء برامج تمويل المشروعات المدرة للدخل وبرنامج تمويل الأقساط الجامعة حيث كان مؤشر الأثر بين ضعيف ومتوسط. وكانت المشروعات المستفيدة من برنامج تمكين سكان مناطق حيوب الفقر وبرنامج تمكين المرأة الريفية وبرنامج تمويل المشروعات الريادية هي الأكثر تأثيراً.
- لا يوجد فروقات كبيرة في حجم الآثار الاجتماعية التي تركتها المشروعات العاملة في مختلف قطاعات الإنتاج، إلا أن مؤشر الأثر كان الأعلى في حالة المشروعات الصناعية، يليها المشروعات الخدمية، ثم المشروعات التجارية والمشروعات الزراعية.
- المشروعات التي تم دراستها وتقييمها بشكل جيد قبل اتخاذ القرار الاستثماري وأعدت لها دراسة جدوى تفصيلية دقيقة، والمشروعات التصديرية التي تباع جزء من منتجاتها في الأسواق الخارجية، والمشروعات التي يمتلكها مجموعة من الأشخاص سواء من داخل الأسرة أو من خارجها وليست فردية، والمشروعات الصغيرة مقارنةً بالمشروعات المتناهية الصغر، والمشروعات التي تعمل من خلال أكثر من فرع وتمتاز باتساع نطاق السوق والحصة السوقية، والمشروعات التي حصلت على عدد من خدمات الدعم الفني وتطوير الأعمال، والمشروعات التي حصل أصحابها على أكثر من قرض من الصندوق، كان لها آثار اجتماعية أعلى من غيرها من المشروعات قيد الدراسة.
- المشروعات التي حققت منذ تأسيسها نمواً في عدد العمال و/أو رأس المال والمشروعات التي حققت نمواً في كلاهما كان لها آثار اجتماعية إيجابية كبيرة جداً مقارنةً بتلك التي لم تحقق نمواً في عدد العمل و/أو في رأس المال أو في كلاهما.

محددات حجم الآثار الاقتصادية والاجتماعية للمشروعات الممولة

- إن المشروعات العاملة في محافظات جرش (المرتبة 1) والمفرق (المرتبة 2) والزرقاء (المرتبة 3) والطفيلة (المرتبة 4) كانت الأكثر تأثيراً بشكل إيجابي من الناحية الاقتصادية والاجتماعية وعلى كافة المستويات وذلك مقارنةً بالمشروعات العاملة في المحافظات الأخرى. وكانت المشروعات العاملة في محافظات عجلون (المرتبة 12 والأخيرة) والكرك (المرتبة 11) ومادبا (المرتبة 10) وأربد (المرتبة 9) الأقل تأثيراً من الناحية الاقتصادية والاجتماعية وعلى كافة المستويات.
- كانت المشروعات التي استفادت من كل من برنامج تمويل المشاريع الريادية (المرتبة 1)، وبرنامج تمكين المرأة الريفية (المرتبة 2)، وبرنامج تمكين سكان مناطق جيوب الفقر (المرتبة 3)، وبرنامج تطوير المشاريع القائمة (المرتبة 4) الأكثر تأثيراً بشكل إيجابي من الناحية الاقتصادية والاجتماعية وعلى كافة المستويات مقارنةً بالبرامج الأخرى. وكانت المشروعات التي استفادت من كل من برنامج تمويل وسائل النقل العام (المرتبة 8)، وبرنامج تمويل المشاريع المدرة للدخل (المرتبة 9)، وبرنامج تمويل الأقساط الجامعية (المرتبة 10)، هي الأقل تأثيراً من الناحية الاقتصادية والاجتماعية وعلى كافة المستويات.
- كانت الآثار الاقتصادية والاجتماعية لمشروعات الذكور مقارنةً بالآثار الاقتصادية والاجتماعية لمشروعات الإناث، وهذا يعني أن جنس المستفيد لا يؤثر بحجم الأثر وأنه يمكن استهداف أي منهم وفقاً لظروف سوق العمل وأهداف الصندوق.
- كانت المشروعات التي تدار من قبل أصحابها، والمشروعات التي يمتلك أصحابها مهارات فنية إضافة إلى المهارات الإدارية الأكثر تأثيراً بشكل إيجابي من الناحية الاقتصادية والاجتماعية. وفي المقابل، كانت المشروعات التي تدار من قبل من يمتلكون مهارات فنية فقط الأقل تأثيراً. وكانت المشروعات التي تفرغ أصحابها للعمل فيها وإدارتها بشكل كامل الأكثر تأثيراً بشكل إيجابي من الناحية الاقتصادية والاجتماعية وعلى كافة المستويات.

- هناك علاقة طردية (موجبة) بين كل من عمر صاحب المشروع والأثر وسنوات الخبرة في مجال عمل المشروع أو في المشروع وعدد القروض من جهة وحجم الأثار الاقتصادية والاجتماعية من جهة أخرى. ولم تظهر قيمة معامل الارتباط بين عدد الخدمات غير التمويلية ومؤشرات الأثر الأربعة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بينهما.
- فيما يتعلق بخصائص المشروع وحجم الأثار الاقتصادية والاجتماعية: (1) كانت المشروعات التي يمتلكها عدد من أفراد الأسرة هي الأكثر تأثيراً بشكل إيجابي من الناحية الاقتصادية والاجتماعية، مقارنةً مع المشروعات التي يمتلكها فرد واحد من أفراد الأسرة. وكانت المشروعات التي يشارك في ملكيتها أفراد من خارج الأسرة هي الأقل تأثيراً. (2) تزداد الأثار الاقتصادية والاجتماعية مع زيادة حجم المشروع مقاساً بعدد العمال أو رأس المال أو كليهما، حيث كانت الأثار الاقتصادية والاجتماعية للمشروعات الصغيرة أكبر من نظيرتها في حالة المشروعات المتناهية الصغر. (3) هناك علاقة طردية (موجبة) واضحة بين قدرة المشروع على النمو وحجم الأثار الاقتصادية والاجتماعية، حيث كانت المشروعات التي حققت نمواً في كل من رأس المال وعدد العمل هي الأكثر تأثيراً بشكل إيجابي (المرتبة 1). تلتها المشروعات التي حققت نمواً في عدد العمال (المرتبة 2)، ثم المشروعات التي حققت نمواً في رأس المال (المرتبة 3). فالمشروعات التي حققت نمو في رأس المال أو عدد العمال (المرتبة 4). (4) أثرت المنافسة الأجنبية التي تتعرض لها منتجات المشروعات الممولة سلباً في أداء هذه المشروعات وحجم الأثار الاقتصادية والاجتماعية لهذه المشروعات، حيث تبين أن الأثار الاقتصادية والاجتماعية للمشروعات التي لا تتعرض لمنافسة من سلع وخدمات أجنبية كانت أعلى وبشكل كبير. (5) كانت المشروعات الصناعية هي الأكثر تأثيراً بشكل إيجابي من الناحية الاقتصادية والاجتماعية. مقارنةً مع المشروعات العاملة في القطاعات الأخرى وبفروقات واضحة. وجاءت المشروعات الخدمية في المرتبة الثانية، ثم المشروعات التجارية (المرتبة 3). وأخيراً المشروعات الزراعية (المرتبة 4 والأخيرة). (6) إن الأثار الاقتصادية والاجتماعية للمشروعات التي تم تأسيسها على أسس علمية وبالاعتماد على دراسات جدوى وتقييم علمي كانت أعلى من الأثار المترتبة على المشروعات التي لم تستند على دراسات جدوى وتحليل معمق لربحيتها. (7) كانت المشروعات التي استفادت من بعض خدمات الدعم الفني التي يقدمها الصندوق أكثر تأثيراً بشكل إيجابي من الناحية الاقتصادية والاجتماعية. مقارنةً مع المشروعات التي لم تستفيد من هذه الخدمات. (8) ساعد اتساع نطاق السوق وتعدد فروع المشروعات الممولة في زيادة الأثار الاقتصادية والاجتماعية لهذه المشروعات.
- هناك علاقة طردية (موجبة) بين مؤشرات الأثار الاقتصادية والاجتماعية وبين كل من عمر المشروع وعدد العمال عند التأسيس وعدد العمال حالياً، وعدد أفراد الأسرة العاملين في المشروع، وعدد الإناث العاملات في المشروع، وحجم رأس المال الحالي للمشروعات.
- تبين وجود علاقة عكسية (سالبة) بين عدد العمال الوافدين وبين مؤشر الأثار الاقتصادية على مستوى الأسرة، وهذا شيء منطقي ومنتوق حيث يحرم أفراد الأسرة من تحقيق مكاسب إضافية من المشروع. وهناك علاقة طردية (موجبه) بين مؤشرات لأداء الاقتصادي وبين مؤشر الأثار الاجتماعية، إلا أن قوة العلاقة كانت أكبر مع مؤشر الأثار الاجتماعية على مستوى الاقتصاد والمجتمع المحلي.
- بعد قياس العلاقة بين الأثار الاقتصادية والاجتماعية للقروض والمشروعات الممولة من الصندوق وبعض المؤشرات الأخرى وهي مؤشر حجم التحديات التي تواجه المشروعات الممولة (يقيس قوة التحديات التي تواجهها المشروعات قيد الدراسة)، ومؤشر الرضا عن خدمات الصندوق خلال الزيارة الأولى، ومؤشر تقييم الخدمات غير التمويلية التي يقدمها الصندوق، ومؤشر الرضا عن خدمات الصندوق بعد الانتهاء من عملية الاقتراض تبين: (1) وجود علاقة طردية (موجبة) بين مؤشرات الأثار الاقتصادية والاجتماعية ومستوى الرضا عن خدمات الصندوق، وهذا يؤكد ما توصلت إليه الكثير من الدراسات. (2) تغيرت قوة العلاقة بين مؤشرات الأثار الاقتصادية والاجتماعية وبين مستوى الرضا عن خدمات الصندوق قبل التعامل مع الصندوق وبعد التعامل معه. (3) وجود علاقة عكسية (سالبة) بين مؤشر الأثار الاقتصادية والاجتماعية وبين مؤشر حجم التحديات، بمعنى كلما تعرض المشروع لمزيد من التحديات، فإنه من المتوقع أن تقل الأثار الاقتصادية والاجتماعية لهذا المشروع.
- من العوامل التي تؤثر في الأثر التنموي لهذه المشروعات من وجهة نظر المستفيدين: (1) مدى متابعة الصندوق للاحتياجات التمويلية للمشروعات خلال دورة حياتها، (2) مستوى انتشار الخدمات التمويلية وغير التمويلية للصندوق، (3) نوعية الخدمات غير التمويلية التي يقدمها الصندوق، (4) قدرة المشروع في الوصول إلى التمويل في مرحلة التشغيل وحالات التعثر المقت والمفاجئ (قروض تشغيلية).
- هناك محددات أخرى تؤثر في الدور التنموي للمشروعات المتناهية الصغر والصغيرة ولا يمكن التغافل عنها، ومن أهمها: مستوى كفاءة الإدارة والقدرة على التعامل مع الأزمات، وضعف دور مؤسسات الدعم الفني المتخصصة، رشادة القرار الاستثماري،

وعوامل تتعلق بالقطاع الذي أعمل به، حجم القرض المقدم من الصندوق، واستخدام القرض لغايات غير إنتاجية، وعوامل تتعلق بالعمالة "الولاء الوظيفي والانضباط والإنتاجية"، نوع القرض المقدم من الصندوق.

ثالثاً: التوصيات

- ضمان انسجام رؤية وأهداف الصندوق وآليات عمله مع الرؤية الملكية "رؤية 2025"، والتأكد من فاعلية الخدمات التمويلية وغير التمويلية في تحقيق أهدافها المتعلقة بزيادة الأعمال. وهذا يتطلب وضع استراتيجية للصندوق للسنوات العشر القادمة يكون من أبرز أهدافها المحافظة على ريادته وتميزه في مجال التمويل التنموي، وضمان توفر مقومات تعظيم الأثر الاقتصادي والاجتماعية للمشروعات التي يمولها.
- ضرورة الاستفادة في دراسة خارطة فرص الاستثمار التي أعدها المعهد العربي للتخطيط بدولة الكويت لصالح وزارة التخطيط والتعاون الدولي في المملكة وأية خرائط استثمارية أخرى موثوقة لتحديد المشروعات الواعدة والقطاعات ذات الأولوية واستخدامها عند تحديد التوزيع الجغرافي والقطاعي للمحفظة التمويلية.
- ضرورة اجراء دراسة لسوق التمويل الأصغر والاحتياجات التمويلية للمشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة ومختلف الفئات المستهدفة في المملكة واعادة هيكله المنتجات والبرامج التمويلية التي يقدمها الصندوق بما يتوافق مع احتياجات السوق ويضمن تكاملية وشمولية المؤسسات التمويلية التنموية.
- إن دور الصندوق يجب أن لا يقتصر على تقديم الخدمات التمويلية والاهتمام بالمستفيد خلال عملية الاقتراض فقط، بل إن دوره (كما نص عليه خطاب التأسيس) يجب أن يشمل تقديم الخدمات التمويلية وغير التمويلية وخلال جميع مراحل دورة حياة المشروع.
- ضرورة تعزيز مستوى التنوع في البرامج التمويلية لتشمل منتجات تمويلية قصيرة الأجل (قروض تشغيلية) لتلبي الاحتياجات التمويلية الطارئة للمشروعات الممولة من الصندوق في حالات الأزمات والتعثر المؤقت والمفاجئ ونقص السيولة، وذلك لتقليل من فرص التعثر وضعف القدرة على السداد.
- ضرورة تعزيز وتطوير آليات التحصيل للحد من تراكم الاستحقاقات ودعم استمرارية الصندوق، إضافة إلى توزيع مهمة التحصيل لتكون على مستوى الفروع ولا يختص بها المركز الرئيسي، وذلك باعتبار أن الفرع هو الأقدر على متابعة مشروعاته وعملائه.
- ضرورة الاستفادة من نتائج الدراسة لتعظيم الأثر الاقتصادي والاجتماعية للصندوق، وهذا يتطلب البحث في أسباب تواضع الأثر في بعض الحالات وأسباب الفروقات البسيطة في قيمة مؤشر الأثر، والعمل على معالجتها سواء كانت ترتبط بخصائص المستفيدين أو خصائص مشروعاتهم وأداءها أو بالتوزيع القطاعي أو الجغرافي للمشروعات الممولة.
- ضرورة الاستفادة من نتائج تقييم مستوى الرضا عن الصندوق واتخاذ الإجراءات المناسبة لتعزيز مستوى الرضا عن الخدمات التي يقدمها.
- ضرورة العمل على تأسيس وحدة متخصصة في الصندوق تكون مهمتها تحديد ومتابعة الاحتياجات التمويلية للمشروعات الممولة أو المشروعات قيد التنفيذ والمقترضين الحاليين والجدد، والعمل على تلبيةها من خلال كوادروالوحدة و/أو بالتشبيك مع مؤسسات الدعم الفني وخدمات تطوير الأعمال المحلية والأقليمية. ويمكن للمعهد المساعدة في تحديد البناء المؤسسي والهيكل التنظيمي والرؤية والرسالة والأهداف والمهام وآليات العمل لهذه الوحدة.
- ضرورة العمل على زيادة المحفظة التمويلية والتسهيلات التمويلية المتاحة من أجل تعظيم الدور التنموي للصندوق والذي اوضحته نتائج هذه الدراسة، وذلك من خلال الدمج مع بعض المؤسسات الحكومية و/أو من خلال زيادة الإيرادات الداخلية وإدراج منتجات تمويلية ذات عائد مرتفع نسبياً تغطي بعض احتياجات المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة مثل قروض رأس المال العامل والقروض التشغيلية و/أو الاستفادة من القروض الميسرة التي تمنحها بعض المؤسسات المالية العربية والدولية لأغراض تمويل المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة.
- ضرورة أن تتضمن موازنة الصندوق أو غيره من المؤسسات ذات العلاقة مخصصات مالية يمكن الاستفادة لإعداد دراسات دورية لقياس الأثر الاقتصادي والاجتماعي لخدمات الصندوق وتحديد مقومات تعظيم هذا الدور.

- تفعيل مديرية أو قسم الدراسات والبحوث في الصندوق في مجال إعداد دراسات الأثر والاستفادة من الدراسات الخارجية في مجال عمل الصندوق والاستفادة من تجارب المؤسسات الدولية المشابهة للصندوق.
- تعزيز مستوى الابتكار في البرامج والمنتجات التمويلية بحيث يتم ابتكار منتجات خاصة بفئات معينة، كأن يكون هناك على سبيل المثال منتج تمويلي خاص تحت مسمى قروض أبناء الشهداء و/أو المصابين أثناء العمل و/أو المستفيدين من المعونة الوطنية و/أو المساجين المفرج عنهم و/أو الجمعيات الإنتاجية العائلية (إقراض جماعي) و/أو قرض الأسرة و/أو قرض المشروعات التصديرية الخ..
- نظراً لتأثير خصائص صاحب المشروع على أداء المشروع حجم ونوع الأثار الاقتصادية والاجتماعية المترتبة عليه، فإنه يجب وضع آلية مناسبة لتحديد واختبار قدرات المقترضين الإدارية والفنية والشخصية وملاءمتها للمشروع قبل اتخاذ منح قرار الائتمان، وعدم الاكتفاء بدراسة الجدوى وشهادة حسن السلوك.
- التنسيق مع دائرة الاحصاءات العامة لتوفير بيانات حول الأسر والأفراد المستفيدين من الصندوق وذلك عند إجراء مسح دخل ونفقات الأسرة بحيث تحدد الأسر التي استفادت من الصندوق وخصائصها بحيث يتم استخدام هذه البيانات عند إعداد دراسات مشابهة لهذه الدراسة أو عند الحاجة.
- نظراً لأهمية دراسة الجدوى في اتخاذ قرار منح الإئتمان من عدمه، ونظراً لتأثير مستوى رشادة القرارات الاستثمارية في حجم ونوع الأثار الاقتصادية والاجتماعية، فهناك ضرورة أن يقوم الصندوق بتقييم دراسات الجدوى المقدمة من المستفيدين (بغض النظر عن مصدرها) بشكل دقيق ووفقاً للأسس العلمية حتى يكون قرار التمويل رشيداً ويؤدي إلى تعظيم الأثار الاقتصادية للمشروع، وهذا يتطلب بناء قدرات ظباط الائتمان في مجال تقييم دراسات الجدوى.
- تعزيز عمليات المتابعة للمشروعات الممولة للحصول على التغذية الراجعة اللازمة لتحسين الأداء والتعرف على الاحتياجات التمويلية وغير التمويلية المتزايدة والمتغيرة، والمساهمة في تلبيتها بطريقة مباشرة (وحدة الدعم الفني) أو غير مباشرة (التشبيك مع المؤسسات الأخرى).
- ضرورة توسيع نطاق حملات التوعية بالصندوق ومنتجاته ودوره التنموي لتصل إلى جميع الفئات المستهدفة بشكل عام وطلب المعاهد والجامعات في مختلف المحافظات والأولوية بشكل خاص.
- العمل على تطوير الموقع الإلكتروني وجعله أكثر تفاعلياً ليتم استخدامه لمتابعة طلبات التمويل بحيث يعطى العميل حساب وكلمة مرور تمكنه من متابعة طلبه ومعرفة المرحلة التي يمر بها الطلب.
- ضرورة العمل على تفعيل حسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بالصندوق، أو على الأقل إيجاد خط ساخن يمكن الاتصال عليه للحصول على أية معلومات وذلك على غرار العديد من المؤسسات التمويلية.
- ضرورة وضع آلية فاعلة للحد من اعتماد المشروعات الممولة من قبل الصندوق على العمالة الوافدة، وتشجيع تشغيل أفراد الأسرة بالدرجة الأولى وأبناء المجتمع المحلي بالدرجة الثانية والعمالة المحلية بالدرجة الثالثة وذلك لتعظيم أثر هذه المشروعات على مختلف المستويات.
- إن تعزيز دور الصندوق في تنمية المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة يتطلب مزيداً من جهود التنسيق والتشبيك مع مؤسسات الدعم الفني والمؤسسات التمويلية العاملة في المملكة وتيسير وصول المشروعات الممولة إلى الخدمات التي تقدمها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
- ضرورة المراجعة الدورية لآليات عمل الصندوق لضمان انسجامها مع آليات عمل الحكومة الخاصة بقطاع ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة والمتوسطة وسوق العمل، ولضمان مساهمة الصندوق في نجاح استراتيجية تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة.
- وضع الآلية والشروط المناسبة التي تقلل من فرص استخدام القروض لغير غاياتها الإنتاجية أو استخدامها من غير المستفيد الأول (الزوج أو الأخ على سبيل المثال).
- ضرورة المتابعة الدورية للاحتياجات التمويلية للفئات المستهدفة والعمل على تلبيتها وبما يتلاءم مع قدرات الصندوق المالية والبشرية ومع أهدافه.

- إيلاء المشروعات التي تعاني من التعثر في التسديد أهمية خاصة ومساعدتها في تحسين أداءها من خلال تقديم الدعم الفني والتمويل اللازم، وعدم الاكتفاء باتخاذ الإجراءات القانونية التي تضمن استرداد حقوق الصندوق المالية.
- ضرورة دراسة أسباب تواضع نسب الإقبال على بعض برامج التمويل وللسنوات متتالية يتطلب البحث في أسباب ذلك، كما يتطلب مراجعة لشروطها ومواصفاتها وانسجامها مع الاحتياجات التمويلية الفعلية للفئات المستهدفة، وتعديله أو تغيير شروطه إذا لزم الأمر.
- ضرورة العمل على تعزيز قاعدة بيانات العملاء السابقين والحاليين من أجل الاستفادة منها في الدراسات الميدانية والاستشارية، عدم الاكتفاء باسم المشروع وعنوانه بل إضافة مجموعة أخرى من البيانات التي تعكس بعض خصائص المقترض وأسرتة قبل الحصول على التمويل، وهذا يسهل استخدام مختلف منهجيات دراسة الأثر.
- إن تحسين فرص المشروعات الممولة للاستفادة من خدمات الدعم الفني وتطوير الأعمال في مجالات التسويق والمنافسة وإدارة الجودة أصبحت ضرورة ملحة من أجل تعزيز قدرتها على المنافسة في السوق المحلية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على أثارها الاقتصادية والاجتماعية.
- ضمان حصول المشروعات الممولة على الدعم الفني في مجال الوصول على الأسواق الخارجية ودعم المشروعات التصديرية لتقليل تأثيرها بالتقلبات الاقتصادية الخارجية، وزيادة أثارها الاقتصادية على مستوى الاقتصاد.
- مراجعة دوريه لنوعية ومستوى الخدمات غير التمويلية التي يقدمها الصندوق وطريقة تقديمها، وتحديد مدى انسجامها مع الاحتياجات الفعلية للمشروعات الممولة خلال مختلف مراحل دورة حياة المشروعات، وهذا يزيد من مستوى الرضا عن خدمات الصندوق ويقلل من نسب التعثر في التسديد، وينعكس إيجاباً على حجم الأثر التنموي للصندوق.
- تعزيز مستوى وشمولية الخدمات غير التمويلية وزيادة فرص حصول المشروعات الممولة عليها من الصندوق أو من المؤسسات الأخرى.
- الاستفادة من نتائج تأثير خصائص صاحب المشروع على مستوى الأثار الاقتصادية والاجتماعية عند وضع أو تحديث شروط التمويل.
- ضرورة العمل على دعم وتشجيع فكرة القروض الأسرية الجماعية (منتج أسرتي على سبيل المثال) ولكن في إطار شروط ونطاق عمل الصندوق وأهدافه، وذلك لتعظيم أثر التمويل على مستوى الأسرة.
- الاستفادة من نتائج قياس الأثار الاقتصادية والاجتماعية على مستوى المحافظات والقطاعات التي تعمل بها المشروعات عند تحديد الأولويات ومخصصات التمويل الخاص بكل محافظة وكل قطاع، بحيث يتم التركيز على القطاعات ذات أكبر اثر في كل محافظة.
- الاستفادة من نتائج قياس الأثار الاقتصادية والاجتماعية على مستوى البرامج التمويلية عند تحديد الأولويات وتوزيع التمويل الخاص بكل محافظة وكل قطاع.
- تحليل نتائج هذه الدراسة وحصر العوامل التي أدت إلى تدني الأثار الاقتصادية والاجتماعية لبعض المشروعات الممولة والعمل على مواجهتها ومعالجتها من خلال تقديم خدمات تطوير الأعمال اللازمة، كما يتطلب حصر العوامل ونقاط القوة التي أدت إلى تحسن أداء بعض المشروعات وتعظيم أثارها على والعمل على تعزيزها لدى المشروعات القائمة حالياً وضمان توفرها في المشروعات المستقبلية.
- المساهمة في دعم جهود المشروعات الراغبة بالتوسع في نطاق السوق وفتح فروع محلية جديدة من خلال توفير التمويل والدعم الفني في مجال الدراسات السوقية والتسويقية والوصول إلى الأسواق المحلية.
- ضرورة إيلاء مزيد من الاهتمام للمشروعات التي تساعد في التقليل من المستوردات (الإحلال محل المستوردات) وذلك من خلال تقديم الخدمات التمويلية وغير التمويلية المناسبة.
- هناك حاجة ماسة لتحليل أسباب تراجع الأثار الاقتصادية والاجتماعية لبعض القطاعات والعمل على معالجتها وفقاً لاختصاص الصندوق وقدراته المالية والبشرية، وبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

- ضرورة المساهمة في تحديد دوري ودقيق للتحديات التي تواجه المشروعات الممولة والمساهمة في تذليلها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
- تعزيز مستوى التشبيك بين المشروعات الممولة من قبل الصندوق بمختلف الوسائل وتعزيز الروابط الأمامية والخلفية بينها لا سيما داخل المنطقة الواحدة أو القطاع الواحد. ويمكن أن يتم ذلك من خلال قاعدة بيانات بسيطة تساعد المشروعات الممولة بالتعرف على المشروعات الممولة من الصندوق وتعزز علاقاته التجارية معها.
- المساهمة في بناء قدرات المقترضين الحاليين في مختلف المجالات وذلك من خلال برامج التدريب والتوعية وبالتعاون مع المؤسسات العربية والأقليمية العاملة في هذا المجال.
- إن تنامي الدور التنموي المطلوب من قطاع المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة من جهة، وحجم التحديات التي تواجهها، يحتم وجود منظومة متكاملة من المؤسسات التمويلية وغير التمويلية المعنية بهذا القطاع.
- ضرورة العمل على وضع الآليات واتخاذ الإجراءات المناسبة والتي من شأنها التقليل من فرص استخدام القروض التي يمنحها الصندوق لأغراض غير إنتاجية.
- ضرورة العمل على وضع آلية مناسبة لمتابعة الأداء الفعلي للمشروعات الممولة من قبل الصندوق، والعمل بشكل مستمر على تحديث قاعدة البيانات بحيث يضمن دقة البيانات المتوفرة حول أداء المشروعات الممولة وعدد العاملين فيها ليتسنى للصندوق وضع استراتيجيته للسنوات القادمة وفقاً لبيانات فعلية ودقيقة.

نهاية الملخص التنفيذي