جامعة القدس المفتوحة
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
برنامج القيادة والإدارة الاستراتيجية

دور مؤسسات الإقراض وأثرها في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الضفة الغربية في ظل جائحة كورونا: محافظة رام الله والبيرة أنموذجاً

The Role of Microfinance Institutions and its impact in empowering Small and Medium Enterprises in the West Bank in Light of COVID-19 Pandemic: Ramallah and Brieh as a Model

إعداد الطالب: احمد تيسير احمد عيد
الرقم الجامعي (0330011910033)

المشرف: أ.د. ماجد صبيح

خطة رسالة ماجستير استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص القيادة والإدارة الاستراتيجية
جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

الفصل الثاني – 2022

الإجازة

دور مؤسسات الإقراض وأثرها في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الضفة الغربية في ظل جائحة كورونا: محافظة رام الله والبيرة أنموذجاً

The Role of Microfinance Institutions and its impact in empowering Small and Medium Enterprises in the West Bank in Light of COVID-19 Pandemic: Ramallah and Brieh as a Model

إعداد الطالب:

احمد تيسير احمد عيد

بإشراف:

أ.د. ماجد صبيح

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت في 2022/9/14

أعضاء لجنة المناقشة

الأستاذ الدكتور ماجد صبيح	جامعة القدس المفتوحة	رئيساً ومشرفاً .....
الدكتور مجدي سلامة	جامعة القدس المفتوحة	عضواً وممتحناً داخلياً .....
الأستاذ الدكتور سعيد صبري	مستشار لدى برامج الاتحاد الأوروبي	عضواً وممتحناً خارجياً .....

التفويض

أنا الموقع أدناه؛ أحمد تيسير أحمد عيد ، أفوض/ جامعة القدس المفتوحة بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الأشخاص عند طلبهم بحسب التعليمات النافذة في الجامعة.

توقيع الطالب

تاريخ التفويض

الإهداء

إلى روح والدي العزيز الراحل " **تيسير عيد** " رحمه الله

الى نبض الحياة " **امي** " الغالية رعاها الله بالصحة والعافية

إلى " إخوتي " السند والى " أخواتي " الأحبه الغاليين

والى خطيبتي الغالية تسنيم ابراهيم

إلى كل من أحبنا في الله وأحببناه في الله

إلى هؤلاء جميعا أهدي عملي المتواضع .

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي منَّ عليَّ بإتمام هذه الرسالة وأعانني على إنجازها على هذا النحو فله الحمد وله الشكر كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه

أتوجه بالشكر والعرفان وبأسمى عبارات الإحترام والتقدير إلى أستاذنا الفاضل الدكتور ماجد صبيح لما تفضل به من إشراف على الرسالة وعلى ما بذله من جهد مبارك وتوجيهات ونصائح قيِّمة التي كان لها بالغ الأثر في إنجاز هذا العمل

كما أتوجه بالشكر للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة المحترمين

وأتقدَّم بالشكر أيضاً لجميع أساتذة عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي والقائمين على برنامج القيادة والإدارة الاستراتيجية لدى جامعة القدس المفتوحة

يسعدني ويشرفني أن أقدَّم شكري واحترامي إلى كل من مدَّ لي يد العون في إعداد هذه الصرح المتواضع .

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
قرار اللجنة	أ
التفويض	ب
الإهداء	ج
الشكر والتقدير	د
قائمة المحتويات	هـ
قائمة الجداول	ط
قائمة الملاحق	ل
الملخص باللغة العربية	م
الملخص باللغة الإنجليزية	ع
الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلتها	
1.1 المقدمة	1
2.1 المشكلة البحثية	3
3.1 أسئلة الدراسة	4
4.1 فرضيات الدراسة	5
5.1 أهداف الدراسة	6
6.1 أهمية الدراسة	8
7.1 حدود الدراسة ومحدداتها	9
8.1 التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة	10
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
1.2 الإطار النظري	13

الموضوع	رقم الصفحة
2.2 مؤسسات الإقراض الأصغر	13
3.2 المشاريع الصغيرة والمتوسطة (ماهيتها وأنواعها)	31
4.2 الدراسات السابقة	47
1.4.2 الدراسات العربية	47
2.4.2 الدراسات الأجنبية	53
3.4.2 التعقيب على الدراسات السابقة	62
4.4.2 أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة والفجوة البحثية	64
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	
1.3 منهجية الدراسة	67
2.3 مصادر جمع البيانات	67
3.3 مجتمع الدراسة وعينتها	68
4.3 أدوات الدراسة	73
5.3 صدق وثبات أدوات الدراسة	75
6.3 تصميم نموذج الدراسة ومتغيراتها	81
7.3 إجراءات تنفيذ الدراسة	84
8.3 المعالجات الإحصائية	84
الفصل الرابع: نتائج الدراسة	
1.4 نتيجة الإجابة عن السؤال الرئيس	86
1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول	86
2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني	93
3.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث	107

الموضوع	رقم الصفحة
4.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع	113
2.4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة	119
1.2.4 نتيجة اختبار الفرضية الأولى	119
2.2.4 نتيجة اختبار الفرضية الثانية	123
3.2.4 نتيجة اختبار الفرضية الثالثة	132
4.2.4 نتيجة اختبار الفرضية الرابعة	136
الفصل الخامس: تفسير النتائج ومناقشتها	
1.5 نتائج الدراسة ومناقشتها	149
1.1.5 نتائج الإجابة عن أسئلة الدراسة	149
1.1.1.5 نتائج السؤال الأول ومناقشته	149
2.1.1.5 نتائج السؤال الثاني ومناقشته	151
3.1.1.5 نتائج السؤال الثالث ومناقشته	156
4.1.1.5 نتائج السؤال الرابع ومناقشته	157
2.1.5 نتائج اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها	160
1.2.1.5 نتائج اختبار الفرضية الأولى	160
2.2.1.5 نتائج اختبار الفرضية الثانية ومناقشتها	161
3.2.1.5 نتائج اختبار الفرضية الثالثة ومناقشتها	164
4.2.1.5 نتائج اختبار الفرضية الرابعة ومناقشتها	165
2.5 التوصيات والمقترحات	168
1.2.5 التوصيات	168
2.2.5 المقترحات	169

الموضوع	رقم الصفحة
قائمة المصادر والمراجع	173
المصادر	173
المراجع باللغة العربية	173
مواقع الإنترنت	177
المراجع باللغة الإنجليزية	179
الملاحق	183

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
(1.3)	التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة الأولى (مؤسسات الإقراض الأصغر)	**69**
(2.3)	التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة الثانية (أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة)	**71**
(3.3)	الفئات والنسب المئوية ودرجة الموافقة بناء على المقياس المصحح	**75**
(4.3)	قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه	**76**
(5.3)	قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة للمحور الذي تنتمي إليه	**78**
(6.3)	نتيجة اختبار كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha المطبق على أدوات الدراسة	**79**
(1.4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات موظفي مؤسسات الإقراض على الفقرات المتعلقة بالسؤال الأول	**87**
(2.4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض على الفقرات المتعلقة بالسؤال الأول	**90**
(3.4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات موظفي مؤسسات الإقراض على الفقرات المتعلقة بالسؤال الثاني	**94**
(4.4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض على الفقرات المتعلقة بالسؤال الثاني	**101**
(5.4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات موظفي مؤسسات الإقراض على الفقرات المتعلقة بالسؤال الثالث	**108**
(6.4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات	**113**

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
	موظفي مؤسسات الإقراض المتعلقة بالسؤال الرابع	
(7.4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات عينة المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض المتعلقة بالسؤال الرابع	**116**
(8.4)	نتائج اختبار الانحدار المتعدد (Multi-Regression Analysis) دور برامج مؤسسات الإقراض في سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا	**119**
(9.4)	نتائج اختبار الانحدار المتعدد (Multi-Regression Analysis) دور برامج مؤسسات الإقراض في سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا	**123**
(10.4)	نتائج اختبار الانحدار المتعدد (Multi-Regression Analysis) دور برامج مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا في السنتين الماضيتين	**132**
(11.4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الضفة الغربية في ظل جائحة كورونا خلال السنتين الماضيتين من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض تبعاً لمتغيراتهم الشخصية	**136**
(12.4)	نتائج اختبار ويلكس لامدا لفحص تأثير المتغيرات المستقلة على مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الضفة الغربية في ظل جائحة كورونا خلال السنتين الماضيتين من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض تبعاً لمتغيراتهم الشخصية	**139**
(13.4)	نتائج تحليل التباين المتعدد MANOVA للفروق بين أبعاد التمكين تبعاً للمتغيرات المستقلة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر في الضفة الغربية	**140**
(14.4)	نتائج اختبار المقارنات البعدية (LSD) بين متوسطات محور التمكين بحسب متغير اسم	**142**

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
	البرنامج من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض	
(15.4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاحتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الضفة الغربية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من برامج مؤسسات الإقراض تبعاً لمتغيراتهم الشخصية	**143**
(16.4)	نتائج اختبار ويلكس لامدا لفحص تأثير المتغيرات المستقلة على مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الضفة الغربية في ظل جائحة كورونا خلال السنتين الماضيتين من وجهة نظر أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة تبعاً لمتغيراتهم الشخصية	**145**
(16.4)	نتائج تحليل التباين المتعدد MANOVA للفروق بين أبعاد التمكين تبعاً للمتغيرات المستقلة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الضفة الغربية	**146**

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
أ	قائمة بأسماء لجنة التحكيم	182
ب	أداتي الدراسة بالصيغة النهائية والمعدلة	183
ج	نبذة عن مؤسسات الإقراض الأصغر في فلسطين	194

دور مؤسسات الإقراض وأثرها في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الضفة الغربية في ظل جائحة كورونا: محافظة رام الله والبيرة أنموذجاً

إعداد الطالب: أحمد تيسير أحمد عيد

إشراف: أ.د. ماجد صبيح

2022

الملخص

تَعد المشاريع الصغيرة والمتوسطة من أهم المنشآت الداعمة للاقتصاد الوطني، سواء عبر توفير فرص العمل لآلاف المواطنين، والحد من مستوى الفقر والبطالة، أم من خلال صناعة المنتجات وبيع بضائع ومنتجات الشركات الصناعية والوكلاء، إلا أن جائحة كورونا قد عصفت بأوضاع العديد من المشاريع الصغيرة والمتوسطة، والذي استدعى توفير التمويل والدعم من قبل مؤسسات الإقراض الأصغر، وبناء عليه، هدفت الدراسة التعرف إلى دور مؤسسات الإقراض الأصغر وأثرها في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، إذ صممت استبانة ووزعت على عينتين، حيث تم تطبيق الاستبانة على موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر بطريقة المسح الشامل، وبلغ عدد الاستبانات المستلمة (113) موظفاً وموظفة يعملون في فروع ومكاتب إدارة مؤسسات الإقراض الأصغر في محافظة رام الله والبيرة ضمن المستويات الإدارية المختلفة، في حين تم اختيار عينة عشوائية بسيطة قوامها (322) مبحوثاً من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة والتي استفادت من برامج مؤسسات الإقراض الأصغر فترة التعرض لجائحة كورونا، وتم التأكد من صدق وثبات أدوات القياس.

توصلت الدراسة إلى وجود درجة مرتفعة لاحتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة المقامة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر وبنسبة مئوية مقدارها (74.8%) وقد جاءت أكثر الاحتياجات لصالح بعد (الاحتياجات التمويلية)، أما أدناها فقد جاء لصالح بعد (التطوير الإداري)، ووجود درجة مرتفعة لاحتياجات أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة من وجهة نظرهم وبنسبة مئوية مقدارها (75.0%)، وقد جاء أكثر هذه الاحتياجات لصالح بعد (الاحتياجات التمويلية)، أما أدناها فقد جاء لصالح بعد (الاستشارات)، ووجود مشكلات ومعيقات يتعرض لها أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة ومن وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر وبدرجة مرتفعة، حيث بلغت نسبتها المئوية (74.8%)، وقد جاءت أبرز المشكلات (ضعف

القدرة على صرف رواتب وأجور العاملين)، وجاء أدناها لصالح (صعوبات تسويق المنتجات)، ووجود مشكلات ومعيقات يتعرض لها أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة ومن وجهة نظرهم وبدرجة مرتفعة، حيث بلغت نسبتها المئوية (75.8%)، وقد جاءت أبرز المشكلات لصالح (انقطاع توريد المواد الخام)، وأدناها لصالح (صعوبات تسويق المنتجات)، ووجود فاعلية لبرامج مؤسسات الإقراض المستخدمة بدرجة مرتفعة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض، حيث بلغت نسبتها المئوية (71.6%)، وقد جاءت أعلاها لصالح (برنامج استدامة)، أما أدناها فقد جاء لصالح (برنامج الإزاحة). كما توصلت الدراسة إلى أن البرامج التي تقدمها مؤسسات الإقراض الأصغر لديها قدرة مرتفعة لمساعدة المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتمكينها من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض، وبنسبة مئوية مقدارها (71.4%)، وقد جاءت أبرزها لصالح بعد (التمكين التقني)، وأدناها لصالح بعد (التمكين الإداري)، ووجود قدرة مرتفعة لبرامج مؤسسات الإقراض الأصغر في مساعدة أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتمكينها من وجهة نظرهم وبنسبة مئوية مقدارها (74.6%)، وقد جاءت أبرزها لصالح بعد (التمكين التقني)، وأدناها لصالح بعد (التمكين المالي).

وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج مؤسسات الإقراض في (سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا، وفي حل المشكلات والمعيقات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وفي تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة) في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض، حيث أنه كلما زاد تطبيق برامج مؤسسات الإقراض، زادت إمكانية (سد الاحتياجات، حل المشكلات والمعيقات، تمكين) المشاريع الصغيرة والمتوسطة بمقدار (0.641، 0.672، 0.852) درجة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات موظفي مؤسسات الإقراض نحو مدى مساعدة البرامج التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا تبعاً لمتغير اسم المؤسسة ولصالح (مؤسسة فاتن، مؤسسة أصالة، مؤسسة الإبداع)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات موظفي مؤسسات الإقراض نحو مدى مساعدة البرامج التي تقدمها في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا تبعاً لمتغيرات (رأس مال المؤسسة، السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، وبرامج المؤسسة)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة نحو مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض الأصغر في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا تبعاً لمتغيراتهم الشخصية (الجنس، مجال عمل المشروع، حجم التمويل الذي تم الحصول عليه، مدة التمويل).

وأوصت الدراسة أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة الاستفادة من برامج التمويل المقدمة من مؤسسات الإقراض الأصغر، كما أوصت الدراسة مؤسسات الإقراض الأصغر العمل على تطوير برامجها ووسائلها وإجراءاتها بهدف تعزيز التنمية المستدامة واستمرارية عمل المشاريع الصغيرة والمتوسطة وديمومتها.

الكلمات المفتاحية: برامج التمويل، مؤسسات الإقراض الأصغر، المشاريع الصغيرة والمتوسطة، التمكين، جائحة كورونا .

The Role of Microfinance Institutions and its impact in empowering Small and Medium Enterprises in the West Bank in Light of COVID-19 Pandemic: Ramallah and Brieh as a Model

Prepared by: Ahmad Tayseer Ahmad Eid
Supervised by: PhD. Majed Sbaih

2022

Abstract

Small and Medium Enterprises (SME) are considered one of the most important firms that support the national economy, either by providing jobs for thousands of citizens, and its ability to limit poverty and unemployment levels, or by producing products and buying the industrial companies and agencies' products and goods, but Corona pandemic had stormed the stability of these enterprises, which considered the need to provide finance and support from Microeconomic establishments. Accordingly, the study aimed at identifying the role of Microfinance Institutions (MFI) abd their impact in enabling small and medium firms in Ramallah and Berieh governorate in light of Coroma pandemic, to achieve these objectives, descriptive and analytical methodology were applied by designing two questionnaires, where the first one was distributed among all employee who work in MFIs that consisted of (113) male and female employees who work at various administrative levels in MFI head office and banches, while the second questionnaire was distributed among SME located in Ramallah and Berieh governorate that had benefited of microfinance programs due to Corona pandemic, which consisted of (322) firms, the study tool had been tested for its reliability and consistency.

The findings showed that there is a high degree of needs among SMEs in Ramallah and Berieh governorate from working employees at MFIs with (74.8%), where the highest ones related to the financial needs, while the lowest one was the managerial development. On the other hand, the findings showed that there is a high degree of needs from SME views with (75.0%), where the highest one was the financial needs, while the lowest one was the efficacy of empowerment methods and procedures, the study revealed that there was a high degree of problems and obstacle the SMEs face due to the spread of Corona virus with (74.8%) from employees in MFI views, where the highest one was interrupt the supply of products, while the lowest one was the difficulties of marketing products, it also showed that there was a high degree of the efficacy of MFI programs with (71.6%), where the highest one

was (sustainability program) while lowest one was (displacement program), the findings showed that MFI programs have a high degree of the ability to help SME and empower them from MFI employees' view with (71.4%), and a high degree from small and medium firms with (74.6%).

The study revealed that there is positive and statistical significant role of MFI programs to (fill SME needs, solve the problems and obstacles that SMEs face, and to empower these firms) from MFI employees' views in Ramallah and Berieh governorate due to the spreed of Coronavirus pandemic, where if the implementation of MFI programs increased by one degree, the ability to (fill SME need, solve the problems and onstacles that SMEs face, and to empoiwer these firms) by (0.641, 0.672, 0.852) degrees in sequences, it also found that there is a statistical differences between MFI employees' answers toward the ability of microfinance programs to help small and medium firms in Ramallah and Berieh governorate to empowering them with the spread of Corona pandemic according to the institute name variable, in favor of (Faten, Asalah, Ebdaa') institutes, and there was no statistical differences due to (institute capital, the highest level of financing small and medium firms, institute's programs), it also found that there was no statistical differences between SME answers toward the ability of microfinance programs to help these firms in Ramallah and Berieh governorate to empowering them due to the spread of Corona pandemic according to their personal variables (gender, project field, the amount of finance, period of finance).

The study recommended SMEs to benefit from MFIs financing programs in Ramallah and Berih governorate, it also recommended MFIs to develop their programs, methods and procedures to assess sustainable development and to ensure stability and continuity of SMEs.

Keywords: financing programs, microfinance institutes (MFI), small and medium enterprises (SME), empowerment, Covid-19 pandemic.

الفصل الأول:

خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة

تعاني جميع دول العالم من تفشي جائحة كورونا والذي أدى إلى اتخاذ العديد من الإجراءات الصارمة للحد من انتشار الفيروس، إذ اضطرت الحكومات إلى فرض التباعد الاجتماعي، وإغلاق العديد من المرافق العامة، والمؤسسات الخاصة سعياً وراء حماية المواطنين والعاملين في هذه المؤسسات، مما أدى إلى تراجع الأداء الاقتصادي لدى المؤسسات الخاصة، والتي أثرت وبشكل ملحوظ على عدد كبير من القطاعات. وفلسطين ليست بعيدة عن المشهد الدولي، فقد عانت من تفشي الجائحة بشكل ملحوظ(الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2020).

وفي المقابل، أصدرت الحكومة الفلسطينية مجموعة من التعليمات بهدف حماية أصحاب الشركات واصحاب المشاريع القائمة والمشاريع الجديدة، من الوصول الى مرحلة العسر المالي والتعثر وذلك من خلال استخدام عدة برامج لمعالجة تصنيف هذه القروض، كما أطلقت " استراتيجية قطاع الإقراض المتخصص في فلسطين (2019–2023)"، بالتعاون مع مجموعة البنك الدولي والشبكة الفلسطينية للإقراض الصغير ومتناهي الصغر "شراكة" (سلطة النقد الفلسطينية، 2020). كما أنشأت الحكومة الفلسطينية ما يعرف بـ(صندوق وقفة عز) بهدف جمع التبرعات لصالح دعم العائلات المعوزة والمتضررة من جائحة كورونا عبر وزارة التنمية الاجتماعية، ودعم القطاع الصحي عبر وزارة الصحة الفلسطينية (صندوق وقفة عز، 2020)، إضافة إلى ما قامت به وزارة العمل من توزيع مساعدات مالية مقطوعة للعمال الذين فقدوا وظائفهم بسبب الجائحة. ومن هنا يتبين مدى التعاون والتنسيق بين الجهات الرسمية والقطاع المصرفي في فلسطين للحد من تداعيات جائحة كورونا وانعكاساتها السلبية على الأسر الفلسطينية.

وقد أشار (سمارة، 2020) إلى معاناة مؤسسات القطاع الخاص الفلسطينية من تداعيات الأزمة، والذي ظهر في تراجع السيولة المالية، والتعثر في سداد القروض، مع عدم القدرة على توفير المواد الخام الأولية، وضعف مؤشر الاستهلاك لدى المواطنين.

ومن الجدير بالذكر الإشارة إلى أهمية الدور الذي تلعبه المشاريع الصغيرة والمتوسطة في فلسطين، إذ تشكل النسبة العظمى من عدد المنشآت المقامة، وتعتبر من مرتكزات الاقتصاد الوطني، سواء عبر تشابك أعمالها وأنشطتها مع المؤسسات الكبيرة، أم في قدرتها على خلق فرص عمل لشريحة واسعة من المواطنين، ومن هنا تبرز أهمية ديمومتها وتمكينها في مواجهة التحديات والصعوبات التي تقف حجر عثرة أمامها (مشني، 2018). ونظراً لصغر حجمها ورأس مالها، فقد كانت من أكثر الفئات تضرراً جراء تفشي الجائحة، إذ عانت هذه المشاريع من نقص في السيولة المالية، وتعثر الكثير منها، والذي يتطلب البحث عن مصادر تمويل مالية تضمن لها البقاء والاستمرار، والحاجة إلى الاستشارات والدعم من قبل المؤسسات المالية، سواء من قبل البنوك أم من مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين. إلا أن البنوك تتبع سياسة ائتمانية يصعب تلبيتها لدى قطاع واسع من المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

أما على مستوى مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين، فهناك ثمانية مؤسسات إقراض ما زالت على رأس عملها حتى نهاية العام 2021، وتصنف هذه المؤسسات على أنها "مؤسسات مالية غير ربحية، وتهدف للمساهمة في عملية التنمية الاقتصادية والحد من الفقر في المجتمع، إذ توفر خدمات مالية أساسية لشريحة واسعة من المجتمع بالقليل من الضمانات وشروط ائتمان ميسرة لتتوافق مع مقدرتهم الاقتصادية البسيطة" (هيئة تشجيع الاستثمار، 2021).

ويرى الباحث أن مؤسسات الإقراض في فلسطين تقوم بتوفير خدمات مالية أساسية لشريحة واسعة من المجتمع، واستبدال الضمانات التقليدية بالمركز المالي للمشاريع الممولة، مع تقديم شروط

ميسرة لمنح الائتمان يمكن لأصحاب المشاريع توفيرها بشكل أسهل، حيث أن الاعتماد على المركز المالي والتدفقات النقدية للمشروع يؤدي إلى زيادة فرص استقطاب مشاريع جديدة سواء قائمه أو حديثة الإنشاء بعيداً عن الضمانات التقليدية والرواتب المحولة، ويفتح المجال أمام الرياديين والناشطين اقتصاديا للاستثمار، وإتاحة الفرصة أمام الخريجين للتوجه إلى العمل الحر وفتح نطاق التفكير الإبداعي على ارض الواقع بدلاً من التوجه إلى انتظار طابور الوظائف التي تقلل من الفرص الإبداعية والتوجه للتحول إلى أشخاص منتجين بدلاً من الاعتماد على الاستهلاك واستنزاف ثروات الأجيال القادمة.

وضمن سياستها المتبعة، قامت مؤسسات الإقراض باستحداث برامج لدعم وتمكين المنشأة الوطنية، مع التركيز على المشاريع المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر، بهدف ضمان ديمومتها واستمرارها في العمل، سعياً وراء تحقيق أهداف التنمية، وتنفيذ التعهدات والمسؤوليات المناطة إليها في ضمان استمرارية التنمية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية للمجتمع الفلسطيني (مؤسسة فاتن، 2021).

ومن هنا تسعى الدراسة الحالية للتعرف على واقع عمل مؤسسات الإقراض في الضفة الغربية، وذلك عبر الكشف عن أبرز البرامج التي تقدمها في سبيل دعم ومساندة المشاريع الصغيرة والمتوسطة وذلك في ظل تفشي جائحة كورونا وتراجع الاقتصاد الوطني خلال السنوات الأخيرة.

2.1 المشكلة البحثية:

نظراً للحالة الاستثنائية التي تتعرض لها فلسطين، من استمرار الاحتلال الإسرائيلي، وتدهور الأوضاع الاقتصادية، فقد تأثرت معظم مشاريع القطاع الخاص بدرجة ملحوظة، وجاءت جائحة كورونا والإجراءات التي اتخذتها الحكومة الفلسطينية في سبيل الحد من انتشار الجائحة، من إغلاق لمعظم المؤسسات، ومنع الحركة والتنقل بين المدن، والاقتصار على فترة زمنية محدودة، والذي ساهم

في تعرضها لهزات مالية أدت إلى تسريح الآلاف من العمال، والتحول نحو نظام العمل بالمياومة، وعلى الرغم من الإجراءات الوقائية التي قام بها أصحاب المشاريع، إلا أن استمرار الأزمات وتداعياتها ينذر بإغلاق عدد كبير منها، وخصوصاً المشاريع الصغيرة والمتوسطة، إذ أن معظمها لا تملك احتياطات نقدية والتي من الممكن توظيفها في إدارة المخاطر وتجاوز الأزمة، علماً بأن هذه المشاريع تشكل النسبة العظمى من المشاريع القائمة في الضفة الغربية. وهنا يأتي دور مؤسسات الإقراض التي يمكنها لعب الدور المهم والفاعل في تقديم الدعم لهذه المشاريع، بما يضمن استمرارها في العمل لأطول فترة ممكنة، حيث أن الدور المناط لها هو دور تنموي وتطويري وتمكيني. وبناء على ذلك تسعى الدراسة إلى الاستجابة عن السؤال الرئيسي الآتي: **ما دور مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا؟**

3.1 أسئلة الدراسة

تنبثق من السؤال الرئيس للدراسة التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة (الاحتياجات التمويلية، الاستشارات، التدريب، التطوير الإداري) في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا؟
2. ما أبرز المشكلات والمعيقات (نقص السيولة، تعثر سداد القروض الائتمانية، تراجع الإيرادات، الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا، ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات، صعوبة تسويق المنتجات، انقطاع العملية الإنتاجية، انقطاع توريد المواد الخام، ضعف القدرة على صرف رواتب وأجور العاملين) التي تعرضت لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة خلال جائحة كورونا في محافظة رام الله والبيرة؟

3. ما مدى فعالية برامج مؤسسات الإقراض (برنامج استدامة، برنامج الإزاحة، برنامج إعادة الهيكلة، برنامج جدولة القروض، برنامج إعادة المنح لتمويل قائم، برنامج صمود) في الحد من آثار جائحة كورونا على المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة؟
4. ما تأثير البرامج التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجال (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في ظل جائحة كورونا في محافظة رام الله والبيرة؟

4.1 فرضيات الدراسة :

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبرامج مؤسسات الإقراض (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، برنامج صمود) في سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبرامج مؤسسات الإقراض (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، برنامج صمود) في حل المشكلات والمعيقات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبرامج مؤسسات الإقراض (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم،

برنامج صمود) في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجالات (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين نحو مدى مساعدة البرامج التمويلية (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، صمود) التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجالات (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا تعزى لمتغيراتهم الشخصية.

5.1 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

1. التعرف إلى احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة (الاحتياجات التمويلية، الاستشارات، التدريب، التطوير الإداري) التي برزت فترة تفشي جائحة كورونا من وجهتي نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المقامة في محافظة رام الله والبيرة.
2. الكشف عن أبرز المشكلات والمعيقات التي تواجه المشاريع المتوسطة والصغيرة المقامة في محافظة رام الله والبيرة في ظل تفشي جائحة كورونا، والمتمثلة في كل من (نقص السيولة، تعثر القروض، تراجع الإيرادات، الإجراءات الحكومية، القدرة على اجتذاب الكفاءات، صعوبات تسويق المنتجات، انقطاع العملية الإنتاجية، انقطاع توريد المواد

الخام، عدم القدرة على صرف رواتب العاملين)، وذلك من وجهتي نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

3. التعرف إلى مدى فاعلية برامج مؤسسات الإقراض (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، صمود) في الحد من آثار جائحة كورونا على المشاريع الصغيرة والمتوسطة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر في محافظة رام الله والبيرة.
4. التعرف إلى مدى قدرة تأثير برامج مؤسسات الإقراض (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، صمود) في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجالات (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
5. الكشف عن الأثر الذي تلعبه برامج مؤسسات الإقراض (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، صمود) في سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة، والمتثلمة في كل من (الاحتياجات التمويلية، الاستشارات، التدريب، التطوير الإداري) في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر في محافظة رام الله والبيرة.
6. التعرف إلى الأثر الذي تقدمه برامج مؤسسات الإقراض الأصغر (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، صمود) في حل المشكلات والمعيقات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، والمتمثلة في كل من (نقص السيولة، تعثر القروض، تراجع

الإيرادات، الإجراءات الحكومية، القدرة على اجتذاب الكفاءات، صعوبات تسويق المنتجات، انقطاع العملية الإنتاجية، انقطاع توريد المواد الخام، عدم القدرة على صرف رواتب العاملين) ،من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر.

7. التعرف إلى الأثر الذي تلعبه برامج مؤسسات الإقراض الأصغر (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، صمود) في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الضفة الغربية في مجالات (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر.
8. الكشف عن الفروق الدالة إحصائياً بين استجابات المبحوثين (موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر، أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة) نحو مدى مساعدة البرامج التمويلية (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، صمود) التي تقدمها مؤسسات الإقراض الأصغر في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجالات (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا تبعاً لمتغيراتهم الشخصية.

6.1 أهمية الدراسة :

- **الأهمية العلمية (النظرية):**

تأتي أهمية الدراسة من خلال الكشف عن البرامج والآليات التي اتبعتها مؤسسات الإقراض العاملة في الضفة الغربية بشكل عام، وفي محافظة رام الله والبيرة على وجه التحديد، تجاه تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة، سواء في تقديم الدعم النقدي عبر تأمين التمويلات من خلال مجموعة من

البرامج التمويلية، أم في إعادة معالجتها من خلال إعادة تمويل المشاريع المتعثرة، فضلاً عن تقديمها للاستشارات، وتدريب مدراء المشاريع والعاملين عليها في إدارة وتسويق منتجاتهم وخدماتهم المقدمة للمستهلكين.

كما تنبع أهمية الدراسة من قلة الدراسات في هذا المجال – على حد علم الباحث – على الرغم من تعدد الأزمات التي تعرضت لها فلسطين، إلا أن تزامن جائحة كورونا مع تراجع الأداء الاقتصادي واستمرار ممارسات الاحتلال الهدامة والتي تستهدف إضعاف الاقتصاد الوطني لضمان التبعية والسيطرة.

- **الأهمية التطبيقية (العملية):**

تستمد هذه الدراسة أهيمتها العملية من دور المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الفلسطيني من حيث مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي، وتوليد فرص العمل والدخل، كذلك تستمد أهميتها التطبيقية من النتائج التي سيتم الحصول عليها من خلال تحليل استجابات عينات الدراسة المبحوثة على الاستبانة، واجراء مقارنة فيما بينها، مع تخصيص مجموعة من التوصيات الموجهة لأصحاب المشاريع الصغيرة ومن العاملين في مؤسسات الإقراض الأصغر، وذلك لمعرفة احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة والتعرف إلى أبرز المشاكل والمعيقات التي تواجههم بهدف تحسين الخدمات المقدمة لهم من قبل مؤسسات الإقراض.

7.1 حدود الدراسة ومحدداتها

الحدود المكانية: مؤسسات الإقراض والمشاريع الصغيرة والمتوسطة المقامة في محافظة رام الله والبيرة – الضفة الغربية – فلسطين.

الحدود الزمانية: الفصل الأكاديمي الصيفي للعام 2021-2022.

الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على مجتمعين للدراسة، بحيث يتمثل المجتمع الأول من جميع موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر في فروع ومكاتب الإدارة في محافظة رام الله والبيرة، أما المجتمع الثاني فيتمثل في أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من برامج مؤسسات الإقراض الأصغر العاملة في محافظة رام الله والبيرة .

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على البحث في دور مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الضفة الغربية في ظل جائحة كورونا، محافظة رام الله والبيرة أنموذجا .

8.1 التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

مؤسسات الإقراض المتخصصة:

"كل مؤسسة أو هيئة اعتبارية تمارس أعمال الإقراض أو التمويل مسجلة ومرخصة في فلسطين وفق أحكام هذا النظام" (القرار الرئاسي رقم 132 لسنة 2011).

وتعرف إجرائياً بمؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين وعددها ثمانية، وهي المؤسسة الفلسطينية للإقراض (فاتن)، المركز العربي للتطوير الزراعي (أكاد)، شركة أصالة للتنمية والإقراض، شركة فيتاس للإقراض الصغير، شركة ريف للتمويل، شركة الإبداع للتحويل الصغير ومتناهي الصغر، المؤسسة المصرفية الفلسطينية، بالإضافة إلى وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين – الضفة الغربية.

المشاريع الصغيرة والمتوسطة:

يعتمد تصنيف المشاريع على أساس حجم النشاط وعدد العاملين في المنشأة، حيث يعمل في المنشأة متناهية الصغر ما بين (1–4) موظفاً وموظفة بشرط ألا يتجاوز حجم المبيعات السنوي عن 100 ألف دولار أمريكي، أما المنشأة الصغيرة جداً فهي التي يعمل فيها ما بين (5–9) موظفاً وموظفة بشرط ألا يتجاوز حجم المبيعات السنوي عن 200 ألف دولار أمريكي، في حين تصنف المنشأة الصغيرة بتلك التي يعمل فيها ما بين (10–19) موظفاً وموظفة بشرط ألا يتجاوز حجم المبيعات السنوي عن 500 ألف دولار أمريكي، أما المنشأة المتوسطة فهي التي يتراوح عدد موظفيها ما بين (20–49) موظفاً وموظفة بشرط ألا يتجاوز حجم المبيعات السنوي عن 2 مليون دولار أمريكي، وتصنف المنشأة الكبيرة بتلك التي يبلغ عدد موظفيها (50) موظفاً فأكثر ويزيد حجم مبيعاتها عن 2 مليون دولار أمريكي سنوياً (مجلس الوزراء الفلسطيني، القرار رقم 18/115/11 لسنة 2021).

وتعرف إجرائياً بالمشاريع الصغيرة والمتوسطة العاملة في الضفة الغربية – فلسطين، والتي استفادت من برامج التمكين المقدمة من قبل مؤسسات الإقراض خلال جائحة كورونا خلال العام 2020.

جائحة كورونا:

عرفتها منظمة الصحة العالمية بأنها"وباء عام أصاب البشرية جمعاء نتج عن فيروس ينتمي إلى فيروسات الكوورونا المعروفة، والتي تسبب المرض للإنسان والحيوان، والذي وصفته منظمة الصحة العالمية بالجائحة، والذي ظهر أولاً في الصين نهاية العام 2019، وتتجلى أعراضه المرضية في الحمى والإرهاق والسعال الجاف والآلام، حيث ينتقل هذا الفيروس إلى الإنسان عن طريق القطيرات الصغيرة التي تتناثر من الأنف أو الفم عندما يسعل الشخص

المصاب به، كما يمكن أن نتقل الفيروس للإنسان مسبباً له تلك الحالة المرضية من خلال القطيرات المتناثرة على الأسطح المحيطة بالشخص (https://www.who.int/ar/health-topics/coronavirus#tab=tab_1).

المعالجات :

هي برامج تقدمها مؤسسات الإقراض لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة بهدف الاستفادة من الخدمات المالية والتي لا يستطيعون الحصول عليها رسمياً، ويتم ذلك من خلال برامج تصمم بالتحديد لتوفير احتياجات هذه المشاريع، وبما يتلاءم مع ظروفهم، وهي خليط من الخدمات المالية (الإقراض، الادخار، التأمين) والخدمات غير المالية (التدريب، تقديم الاستشارات) (غانم، 2010: 18).

برامج التمكين:

"هي برامج هادفة لضمان استمرارية وديمومة عمل المشاريع وضمن القطاع الذي تعمل به، والتأكد من توفير الاحتياجات المالية والمادية والتسويقية والاستشارية والتي تتطلبها هذه المشاريع" (سلطة النقد الفلسطينية، 2020).

وتعرف إجرائياً ببرامج التمكين التي اعتمدتها مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين للحد من تداعيات جائحة كورونا على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

التعثر المالي:

يعرف بأنه "معاناة الشركة/الأفراد من أزمة سيولة يجعلها غير قادرة على سداد التزاماتها الجارية أو المتداولة، على الرغم من احتمالية امتلاكها لأصول ثابتة يصعب تحويلها إلى سيولة تَمكّنها من سداد ديونها، وأن التعثر المالي لا يعد نتيجة فورية أو لحظية بل هو حالة تسبق الفشل المالي، وقد لا تؤدي إليه بالضرورية (محمد، 2016: 13).

ويعرف إجرائياً بعدم قدرة المستفيدين من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة على الالتزام بسداد الأقساط المتفق عليها لصالح مؤسسات الإقراض الأصغر وضمن الموعد المحدد لأكثر من دفعتين.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

تعتبر مؤسسات الإقراض من بين المؤسسات الداعمة للاقتصاد الوطني عبر تقديمها للقروض والتمويل لأصحاب المشاريع المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر، والذين يصعب عليهم الحصول على قروض ائتمانية من خلال البنوك، نظراً لعدم توفر كافة الشروط اللازمة التي تسمح لهم بالاقتراض بناء على القوانين الموضوعة من قبل الجهات الرسمية، والهادفة لحماية البنوك من الوقوع في أزمات تعثر سداد الديون على المواطنين، ومن الأهمية بمكان الإشارة إلى أن هذه المشاريع تمثل النسبة العظمى من المؤسسات في الدول النامية، والتي توفر فرص العمل وبالتالي تساعد في معالجة مشكلتي الفقر والبطالة.

2.2 مؤسسات الإقراض الأصغر

أثبتت مؤسسات الإقراض الأصغر قدرتها في تقديم القروض للراغبين في إقامة مشاريع شخصية خلال سنين عملها، وللتعرف على هذا الدور سيتناول هذا المبحث تعريفاً لمؤسسات الإقراض وأهميتها وأهدافها، مع التطرق إلى نشأتها في فلسطين وواقع عملها، والدور الذي تقدمه في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة، كما سيتم الإشارة إلى أبرز البرامج والأنشطة التي تقدمها هذه المؤسسات وخصوصاً فترة التعرض لأزمة كورونا، والتي تطلبت توفير الدعم للمشاريع القائمة لضمان ديمومتها واستمرارها، وبيان المشكلات والمعيقات التي تواجهها واحتياجاتها.

1.2.2 التعريف بمؤسسات الإقراض

عرف المشرع الفلسطيني مؤسسة الإقراض المتخصصة بأنها "كل مؤسسة أو هيئة اعتبارية أُنشئت في فلسطين وهدفها الرئيسي منح القروض لأغراض خاصة يحددها مجلس الوزراء ويعتبرها لأغراض هذا القانون مؤسسة إقراض متخصصة (الدستور الفلسطيني، قانون رقم 2 لسنة 1997، م1).

ومع بساطة المفهوم إلا أن هناك اختلاف في التعريفات المتعلقة بمفهوم مؤسسات الإقراض الأصغر والتي تتباين بحسب حجم القروض التي تقدمها هذه المؤسسات، أو من خلال وضع معايير محددة للمفهوم (كأن يتم ربط المؤسسة وتصنيفها بناء على حجمها)، وهناك من يميز بين مؤسسات الإقراض بناء على (التمويل الصغير، متناهي الصغر، الفقير النشط، الفقير غير النشط اقتصادياً)، والتي تقدم خدمات مالية للأفراد ولأصحاب المشاريع والمتمثلة في (الائتمان، الادخار، التحويلات النقدية، التأمين للفقراء ولذوي الدخل المحدود)، والذين يفتقرون القدرة في الحصول عليها من المؤسسات المالية كالبنوك وشركات التأمين (براندسما، وبيرجورجي، 204: 7).

ونشير هنا إلى أن أولى المحاولات لإقامة مؤسسات متخصصة بالإقراض الأصغر لذوي الدخل المحدود أو الفئات الفقيرة والمهمشة من المجتمع قد جاءت من قبل مؤسس مصرف الفقراء (البروفيسور محمد يونس – جاكعة تشيتاجونج) في بنغلادش سنة 1976، والذي أسس بنك جرامين (www.grameen-info.org)، حيث أجرى دراسة هدفت إلى تصميم نظام إقراض لذوي الدخل المحدود في المناطق النائية، وفي عام 1983 تم الحصول على الموافقة الرسمية لتأسيس البنك كمؤسسة مصرفية مستقلة، وقد نمت أعمال البنك بشكل ملحوظ خلال الأعوام 2003–2007، وفي عام 2011 بلغ عدد المقترضين نحو 8.4 مليون مقترض، وشكلت النساء نحو 97% من مجمل المقترضين، أما في العام 1998، فقد حصل برنامج (التكلفة المنخفضة للإسكان) على جائزة الإسكان

العالمية World Habitat Award، وفي سنة 2006 تم تكريم البنك ومؤسسه البروفيسور محمد يونس بجائزة نوبل للسلام (حرب، 2019)..

2.2.2 أهمية وأهداف مؤسسات الإقراض

يقدّم قطاع التمويل الصغير خدمات مالية في جميع أنحاء العالم، وخصوصاً في الأسواق الناشئة، وتستهدف مؤسسات التمويل الصغير الأشخاص غير القادرين الحصول على القروض من قبل البنوك، كما يتميز هذا القطاع في تركيزه على المنتجات والخدمات منخفضة التكلفة، مع سهولة الوصول إلى الأدوات المالية، وضمانات عوائد منظمة، ويسعى العملاء من ذوي الدخل المنخفض إلى التمويل الصغير لتلبية احتياجاتهم الأساسية أو حالات الطوارئ الشخصية، كما قد تتطلب أعمالهم توسعة أنشطتهم التجارية، وتشير الدراسات إلى أنه في العام 2018 تعمل نحو ألف مؤسسة تمويل صغير MFIs حول العالم، وبمحافظ ائتمانية تصل إلى (124) مليار دولار أمريكي، ويصل عدد المقترضين النشطين نحو (140) مليون مقترض، وتبلغ نسبة النساء المقترضات من مؤسسات التمويل الصغير نحو 80%، كما أن 65% من المقترضين يعيشون في المناطق الريفية حول العالم (Convergences Barometers, 2018).

ويكمن الهدف الرئيس في عمل مؤسسات الإقراض الصغير في تمكين الفئات الفقيرة والمهمشة مالياً، وتعزيز التنمية المستدامة لمشاريعهم (García-Pérez,, et al., 2018). ويقصد بمفهوم التنمية المستدامة بأنها تلك التنمية التي " تلبي الاحتياجات في الوقت الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم الخاصة" (Brundtland, et. al., 1987). فهي تعمل على ضمان التزام تطوير المجتمع نحو عالم أكثر إنصافاً وثراء للأجيال القادمة (Starik, et al., 2013). وفي هذا الصدد، تناول الباحثون والأكاديميون مفهوم التنمية المستدامة من جهات مختلفة، باعتبارها

تمثل تحدياً كبيراً لدى راسمي السياسات وواضعي الخطط الاستراتيجية القومية المستقبلية، نظراً لتعقيد وتنوع العوامل المؤثرة على احتياجات الأفراد، إلا أن معظم الدراسات قد اتفقت على وجوب إحداث التوازن بين الاحتياجات المالية والاجتماعية والبيئية وبين تطبيق الحوكمة على المديين القصير والطويل (Lozano, et al., 2011). كما تعرف بأنها "استجابة لحاجات الحاضر، من دون المساومة على قدرة الأجيال المقبلة على الوفاء بحاجاتها" (غنايم، 2001: 3).

وعلى الرغم من أن الهدف الرئيس لمؤسسات الإقراض الصغير يكمن في دعم الفقراء وعدم السعي نحو تحقيق الأرباح، باعتبار أن هذه المؤسسات يتم إنشاؤها أساساً كمؤسسات غير ربحية، إلا أن العديد منها قد بدأت بالتفكير في جني الأرباح عبر تقديم قروض والحصول على الفوائد، إذ تم إشراك الشركات المالية في هذا القطاع، وبالتالي فقد يتعارض التوجه نحو الربحية وبين احتواء الفقر ومساعدة المحتاجين والمهمشين وخصوصاً النساء في الحصول على قروض مالية تسمح لهم بإقامة مشاريعهم الخاصة والتي تقيهم من الحاجة والعوز، نظراً لارتفاع الفوائد المترتبة على عملية الاقتراض، ومن هنا بدأت الكثير من الدول بالتدخل في أنشطة وبرامج وأعمال مؤسسات الإقراض الأصغر، حيث صاغت القوانين واللوائح التي تنظم أعمالها وذلك عبر إدماجها مع النظام المالي الرسمي من جهة، ولخلق حالة من التوازن التي تكفل وتضمن استمرار هذه المؤسسات بتقديم الأهداف الاجتماعية وتطويرها، وخصوصاً تلك الرامية لدعم فئة الفقراء وأصحاب المشاريع الصغيرة (دودين، 2013: 2).

3.2.2 نشأة مؤسسات الإقراض الأصغر في فلسطين

بدأت مؤسسات الإقراض الصغير عملها في فلسطين بهدف توفير خدمة الإقراض الصغير للأفراد الذي يسعون لإقامة مشاريع إنتاجية (خصوصاً المشاريع الزراعية والحرفية)، إذ تم توفير القروض المالية عبر عدد من مؤسسات الإقراض قبل قيام السلطة الفلسطينية، وما زالت هذه

المؤسسات تقدم القروض المالية للمشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر، وللأفراد من ذوي الدخل المحدود والمتوسط، وتنوعت أشكال التمويل المقدم وآلياته (تمويل تجاري، تمويل إسلامي)، كما أن القروض المقدمة قد تكون نقدية أو عينية (كمثال على ذلك أن تقوم المؤسسة بتمويل شراء الأدوات والموجودات والمواد الخام دون تسليم نقود لأصحاب المشاريع)، أو قد تلجأ لاستخدام الأسلوبين معاً (دودين، 2013: 8).

ونظراً لعدم وجود قوانين ولوائح تنظم عمل قطاع الإقراض المتخصص قبل تأسيس السلطة الفلسطينية، فقد عانى هذا القطاع من فراغ قانوني كبير، وذلك نتيجة لحداثته وعدم تنظيمه وعدم تخصصه، فضلاً عن التباين في الأشكال القانونية لمؤسسات الإقراض، فلكل منها إطار مرجعي مختلف عن الآخر، مما أدى إلى غياب النظم الرقابية والإشرافية الموحدة لتنظيم أنشطة هذه المؤسسات، وبشكل عام فإن المؤسسات العاملة في فلسطين تتخذ الأشكال القانونية الآتية (عبد الكريم وآخرون، 2013):

- شركات غير ربحية: مؤسسة فاتن، ومؤسسة ريف.
- برامج لمنظمات دولية: مثل الشبان المسيحيين، الإغاثة الدولية، مؤسسة الإسكان التعاوني CHF، والإغاثة الإسلامية.
- منظمات غير حكومية: مثل أكاد، وأصالة.
- برامج لمؤسسات مالية: مثل المؤسسة المصرفية الفلسطينية (PDF).
- وكالة الغوث الدولية: الأونروا.
- برامج لمؤسسات حكومية: مثل صندوق المرأة.

وفي سنة 2002، تم الاتفاق على إنشاء "هيئة شبكية" تقوم بالتنسيق ما بين مجموعة مؤسسات الإقراض الصغير العاملة في فلسطين، والتي بلغ عددها (9) مؤسسات وبرامج للتمويل

الصغير وهي "المؤسسة الفلسطينية للإقراض والتنمية (فاتن)، المركز العربي للتطوير الزراعي (أكاد)، شركة أصالة للتنمية والإقراض، شركة فيتاس للإقراض الصغير، شركة ريف للتمويل، شركة الإبداع للتمويل الصغير ومتناهي الصغر، المؤسسة المصرفية الفلسطينية، وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا)، بالإضافة إلى شركة الأمين في قطاع غزة والتي لاحقاً انتهت عضويتها بسبب تسجيلها كشركة هادفة للربح وهو ما يتعارض مع نظام شراكة"، وذلك لتوحيد الجهود فيما بينها، وتقديم الخدمات لمؤسسات الإقراض الصغير النشطة في الضفة الغربية وقطاع غزة.

وتم تسجيل هذه الهيئة الشبكية سنة 2004 تحت الاسم (شراكة) في وزارة الداخلية الفلسطينية كمنظمة غير حكومية وغير ربحية (الشبكة الفلسطينية للإقراض الصغير والتمويل الصغير، 2021). وبناء عليه تم وضع اللوائح والقوانين الداخلية الناظمة لعمل هذه المؤسسات، وتحديد الأهداف والاستراتيجيات بهدف إحداث تنسيق وتكامل ما بين أهداف مؤسسات الإقراض الصغير وتحديد الأنشطة والبرامج من أجل الوصول إلى هذه الأهداف، وبين الهدف الرئيس لعمل مؤسسات الإقراض المتعلق بدعم الفقراء والمهمشين والنساء وتمكينهم اقتصادياً واجتماعياً (أنظر الملحق "ج": نبذة عن مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين).

ومن الجدير ذكره بأن معظم مؤسسات الإقراض المتخصصة في فلسطين كانت تعمل كمنظمات غير حكومية وفقاً لقانون الجمعيات الخيرية والمنظمات الأهلية، وكانت مسجلة وخاضعة لرقابة وزارة الداخلية الفلسطينية، إلا أن قانون المصارف المعدّل لسنة 2010 قد أعطى لسلطة النقد الفلسطينية صلاحية منح التراخيص اللازمة لمؤسسات الإقراض المتخصصة، وأعطاها أحقية الرقابة والإشراف على أعمالها، كون سلطة النقد هي الجهة الوحيدة المخولة برسم ووضع السياسات النقدية والإشراف على تنفيذها (الشبكة الفلسطينية للإقراض الصغير والتمويل الصغير، 2021).

وتبع ذلك صدور نظام الترخيص والرقابة على مؤسسات الإقراض المتخصصة بموجب القرار الرئاسي رقم (132) لسنة 2011، والذي يعزز ويفصل ما جاء في قانون المصارف العاملة في فلسطين، حيث أشار هذا النظام بأن التراخيص بمزاولة أعمال الإقراض والتمويل المالي لا يتم منحها إلا للشركات المساهمة العامة أو الخصوصية، سواء أكانت ربحية أو غير ربحية، أو للشركات الأجنبية المسجلة في فلسطين حسب الأصول، ولذا فقد ألزم هذا النظام مؤسسات الإقراض المتخصصة بالتحول إلى شركات ربحية أو غير ربحية.

وتماشياً مع هذا القرار، وبهدف تنظيم أعمال هذه المؤسسات وفق أحكام النظام والقانون المعمول به، وبما يضمن مساهمتها في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة، وتحسين جودة النظام المالي في فلسطين، أصدرت سلطة النقد تعليماتها رقم (1) لسنة 2012 بشان ترخيص مؤسسات الإقراض المتخصصة في فلسطين، حيث تم تحديد التعليمات في هيكل رأس المال الواجب توفره في هذه المؤسسات بحيث لا تقل عن 5 مليون للشركات المساهمة الخصوصية الربحية، وعن 10 مليون دولار أمريكي للشركة المساهمة العامة، وعن 5 مليون دولار أمريكي للشركات غير الربحية (سلطة النقد الفلسطينية – التقرير السنوي، 2012).

كما تم تحديد مجالات عمل مؤسسات الإقراض المتخصصة، بحيث يمنع عليها القيام بالأعمال والأنشطة المصرفية بخلاف أعمال الإقراض أو التمويل، مما يعني أن هذه المؤسسات لديها الصلاحية الخوض في المجالات الآتية " تقديم التمويلات المالية، وإصدار الحوالات الداخلية والخارجية لعملائها لأغراض التمويل فقط، وقبول الضمانات والمنح والمساعدات، وفتح الحسابات، وتوظيف الأموال لدى المصارف " (عبد الكريم، وآخرون، 2013).

وفي سنة 2010 أصدرت سلطة النقد تعليمات بشأن تنظيم إدارة مؤسسات الإقراض والتمويل المالي المتخصصة فيما يخص مجلس الإدارة واجتماعاته، إضافة إلى قواعد التدقيق الداخلي

والخارجي، بحيث اشترطت توفر مجموعة من الشروط والتي يمكن إجمالها في للآتي (عبد الكريم، وآخرون، 2013):

- استقلالية وحدة التدقيق الداخلي: بحيث يكون ارتباطها المباشر مع لجنة التدقيق والمخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة.
- أن تقوم هذه اللجنة بتحديد مهام دائرة التدقيق بشرط أن تخضع كافة نشاطات وعمليات مؤسسة الإقراض للتدقيق، وأن تفصح عنها بتقارير دورية لمناقشتها مع إدارة المؤسسة.
- أن تعين سنوياً مدقق حسابات خارجي يتم الموافقة عليه من قبل سلطة النقد، ويقدم تقريره السنوي للهيئة العامة للشركة وفقاً لمعايير المحاسبة الدولية ومعايير التقارير المالية الدولية.

أما التعليمات الخاصة ببيانات العملاء، فقد أصدرت سلطة النقد قراراً بتعديل البيانات الشخصية والمالية للعملاء، وحصول العملاء على تقاريرهم المالية والائتمانية وحقهم في الاعتراض عليها.

كما استحدثت سلطة النقد قسم خاص للرقابة والإشراف على المؤسسات المالية غير المصرفية، وأنشأت قسماً خاصاً للرقابة والإشراف على مؤسسات الإقراض المتخصصة، إضافة إلى ربط مؤسسات الإقراض والتمويل المالي بنظام التصنيف الائتماني والاستعلام المعمول به في سلطة النقد.

ومن الجدير الإشارة إليه إلى أن مجموع العاملين في مؤسسات الإقراض الأصغر في الضفة الغربية يبلغ نحو (849) موظفاً وموظفة يعملون في مختلف الوظائف الإدارية والإشرافية، كما يبلغ عدد العاملين في محافظة رام الله والبيرة (127) موظفاً وموظفة يعملون في فروع مؤسسات الإقراض الأصغر ومكاتب الإدارة (سلطة النقد، 2022؛ الاتحاد الفلسطيني لشركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر، 2022).

4.2.2 دور مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة

تَقدّم مؤسسات الإقراض الصغير الدعم المالي والفني والتقني للمشاريع الصغيرة والمتوسطة عبر تقديم القروض المالية لها بهدف تمكينها وضمان نجاحها واستمرارها في عملها دون التعثر في سداد القروض، ويأخذ التمكين بعداً تنموياً لكافة المؤسسات (الحكومية، الخاصة، الأهلية) من حيث توسعة قاعدة العمل وبناء علاقات تكاملية بين كافة الشركاء. مما يسمح بإقامة عدد هائل من المشاريع الصغيرة والمتوسطة والذي يساهم في توسيع فرص التنمية، باعتبارها مشاريع تعتمد أساساً على منتجات وسلع وخدمات الشركات الكبرى.

ومن الأهمية الإشارة إلى أن عدد المقترضين من مؤسسات الإقراض بلغ (86,269) مقترضاً ومقترضة والذين يمثلون نحو (40.8%) من مجمل المقترضين في فلسطين حتى نهاية العام 2019، وأصدر الاتحاد الفلسطيني لشركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر (شراكة) تقريراً لإحصائية الربع الأول للعام 2022، والذي بين فيه أن عدد المقترضين في محافظة رام الله والبيرة قد بلغ نحو (4308) مقترض ومقترضة والذين استفادوا من برامج التمويل الصادرة من مؤسسات الإقراض في محافظة رام الله والبيرة (الاتحاد الفلسطيني لشركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر، 2022).

وتتوزع محافظ القروض بين مؤسسات الإقراض الأصغر على جميع المؤسسات الثمانية العاملة في محافظة رام الله والبيرة، وقد حصلت مؤسسة فاتن على نصيب الأسد وبنسبة (58.18%)، تلتها مؤسسة فيتاس وبنسبة (15.84%)، ثم المؤسسة المصرفية وبنسبة (7.28%)، ومؤسسة أصالة وبنسبة (6.55%)، ثم مؤسسة ريف وبنسبة (3.65%)، تلتها وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين وبنسبة (3.58%)، ثم مؤسسة أكاد وبنسبة (2.92%)، ثم مؤسسة الإبداع وبنسبة (1.22%)، وجاءت أخيراً مؤسسة الزيتونة وبنسبة (0.79%) من مجمل محفظة قروض محافظة رام الله والبيرة (سلطة النقد، 2022).

ونشير هنا إلى مفهوم التمكين بأنه " مجمل العمليات والإجراءات والتغييرات اللازمة للحصول على القدرات اللازمة للتحكم في المصادر (المادية، والتنظيمية، والمعنوية...)، وبالتالي فهو حالة تغيير في علاقات القوة/السلطة القائمة باتجاه حيازة الفرد/الجماعة مساحات أوسع للتحكم بكل ما يتعلق بحياتهم". فالوصول إلى هذه الحالة التمكينية ليس بعملية ميكانيكية، بل تتضمن سلسلة من الخطوات، تبدأ من تحرر الأفراد من القيود الداخلية (أو ما يمكن تسميته بحالة استدخال عوامل الضعف والسلبية لدى الأفراد، واستلاب إرادتهم وتوقهم للتغيير)، وصولاً لامتلاك إرادة التغيير لتوسيع خيارات الفرد والجماعة والمؤسسات الممثلة لهم، وتهيئة السياق الموضوعي" (مركز دراسات التنمية، 2011).

ويمكن توضيح ذلك عبر بيان أبرز الأدوار التي تقدمها مؤسسات الإقراض لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة والمتمثلة في الآتي:

- **التمكين المالي:**

تسعى مؤسسات الإقراض الصغير ومنذ ثمانينيات القرن الماضي إلى توفير الوصول المالي للأفراد وأصحاب المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر، فضلاً عن تقديم خدمة التأمين الصغير، والمدخرات الصغيرة، والتحويلات المالية (World Bank, 2018). وتم التركيز في تلك الفترة على الفئات الأكثر فقراً وتهميشاً في المجتمعات النامية بهدف تحقيق الاكتفاء الذاتي لديهم، إلا أن هذه المساعي لم تكن تهدف إلى تحقيق الاستدامة الاقتصادية على المدى الطويل، ويعود ذلك إلى الهياكل المالية الخاصة بمؤسسات الإقراض الأصغر، والآليات المتبعة في إدارة المخاطر، بالإضافة إلى الدور الذي يلعبه المانحون الأجانب (Morduch and Morduch, 1999).

ومن الأهمية بمكان الإشارة إلى أن أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة يعانون من محدودية مصادر التمويل، وقدرتهم في الحصول على السيولة المالية، وخصوصاً فترة التعرض

للأزمات الاقتصادية والتسويقية، ومن هنا يلجأ الكثير من أصحاب هذه المشاريع إلى مؤسسات الإقراض الصغير للحصول على قروض وتمويل مالي وخصوصاً في حالة عدم القدرة على الحصول على القروض من خلال المصارف (عبد الفتاح، 2012).

ومن الأهمية الإشارة إلى أن مفهوم التمكين المالي يقصد به "قدرة المنشأة في الحصول على الدخل الكافي والذي يلبي احتياجاتها الأساسية، ويضمن لها الديمومة والنمو" (جرادات، 2018: 17).

- **التمكين الإداري:**

يعرف التمكين الإداري بأنه تلك العملية التي يتم فيها تمكين شخص ما ليتولى القيام بمسؤوليات أكبر من خلال التدريب والثقة والدعم العاطفي، فهي عملية يتم من خلالها إيجاد بيئة للتمكين من مشاركة المعلومات، وتطوير القدرات، وتقديم الموارد والدعم بهدف المشاركة في صياغة رؤية المنشأة وأهدافها، واتخاذ القرارات، ونتائج الجهود وتأثيراتها على الأداء الكلي، فضلاً عن تطوير الكفاءة عبر البرامج التدريبية الهادفة لبناء الذات وتطويرها (Murrel & Meredth, 2000: 110).

إن نقص الخبرة والكفاءة الإدارية لدى أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة الناشئة قد يؤدي إلى فشلها وضعف أدائها، حيث يفتقد أصحاب المشاريع الصغيرة للخبرات الكافية في إدارة مشاريعهم وتشغيلها، ومن هنا برزت حاجة أصحاب المشاريع للتمكين الإداري، والذي يعني تفويض الصلاحيات ليتمكن العاملون من القيام بمهامهم دون الرجوع لمدرائهم، أو لمن هم أعلى منهم في الرتبة الإدارية، كما يساهم التمكين الإداري في تحديد المسؤوليات للعاملين، وتزويدهم بالمعلومات الإدارية لقيامهم به دون إشراف مباشر عليهم، وبذلك يعمل التمكين الإداري على تشجيع جميع العاملين وحثّهم على المبادرة والمخاطرة لمواجهة المواقف المتجددة (الوافي، 2019: 16).

ويرى الباحث أن الدور الذي تلعبه مؤسسات الإقراض الأصغر في التمكين الإداري للمشاريع الصغيرة والمتوسطة يتركز في عمليات التدريب، وتقديم الاستشارات، واجراء دراسات الجدوى، مع مشاركة العاملين في هذه المشاريع في إعادة هيكلية العمل، وتوزيع الأدوار على العاملين لديها.

- **التمكين التقني والفني**

تتسم المشاريع الصغيرة بمحدودية استخدامها للتكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها، والذي يضعف من إمكانية النمو والتطور بشكل سريع، ويعود ذلك لمحدودية عملها، وقلة منتجاتها مقارنة بالمشاريع والشركات الكبيرة، ومن الأهمية توظيف التكنولوجيا الحديثة في الحصول على المعلومات المتعلقة بالإنتاج والتسويق، فضلاً عن محدودية المهارات الفنية التي يتمتع بها أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة والعاملين لديها، والذي يتطلب المزيد من الاهتمام بهذا الجانب.

ومن هنا يبرز دور مؤسسات الإقراض الأصغر، وعبر برامجها وأنشطتها في دعم وتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة تقنياً وفنياً لتحسين أدائها، وضمان ديمومتها واستمراريتها، وزيادة اهتمام الإدارة نحو التوجه لتطوير وتوسيع وتحديات متطلبات التكنولوجيا المستخدمة في مشاريعهم (الدماغ، 2010: 23).

وعملت السلطة الفلسطينية على دعم أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، والفئات المهمشة، والنساء، والفقراء، عبر إصدار مجموعة من البرامج الداعمة لهم، والتي تساهم في إقامة المشاريع الريادية، وخصوصاً تلك المرتبطة بتوظيف التكنولوجيا الحديثة، ومن هنا يرى الباحث أن التمكين التقني والفني يتعلق بتطوير قدرات العاملين في هذه المشاريع على إدارة أعمالهم وأنشطتهم عبر توظيف التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها، وذلك لتجاوز العقبات والتحديات التي تواجههم، وخصوصاً تلك المتعلقة بعمليات التسويق، وتوفير السلع والبضائع لضمان استمرارهم في العمل.

5.2.2 أبرز الأنشطة والبرامج التي تقدمها مؤسسات الإقراض في فلسطين في ظل أزمة كورونا

تتعدد البرامج التي تقدمها مؤسسات الإقراض الصغير العاملة في فلسطين، وقد قامت العديد من مؤسسات الإقراض باعتماد مجموعة من برامج الدعم والتمكين لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة خلال فترات عملها، والتركيز على تقديم برامجها فترة حدوث الأزمات، واستمرت هذه البرامج بالعمل مع إضافة مجموعة جديدة منها في ظل تفشي جائحة كورونا. وفي سبيل الحد من تداعيات الجائحة على أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، أصدرت سلطة النقد الفلسطينية مجموعة من البرامج الهادفة إلى دعم وتمكين أصحاب هذه المشاريع بهدف ديمومتها واستمرارها في العمل لمواجهة النتائج السلبية الناتجة عن تفشي الجائحة، ومن أبرز هذه البرامج (سلطة النقد، 2021):

- **برامج المشاريع متناهية الصغر:** يهدف البرنامج لتوفير التمويل للمشاريع متناهية الصغر، وقد حددت سلطة النقد الفلسطينية مجموعة من الأهداف التي يسعى هذا البرنامج لتحقيقها، ومن أبرزها "تقديم منتجات وخدمات جديدة، والمساهمة في خلق سلاسل الإنتاج، فضلاً عن تعزيز صمود أصحاب المهن والحرف والمحافظة على إنتاجيهم، وتوفير فرص عمل جديدة للشباب والنساء والفئات المهمشة والمساهمة في مكافحة ومحاربة الفقر، بالإضافة إلى تمكين المشاريع والمنشآت متناهية الصغر من الاستمرار في دورة الإنتاج والحفاظ على فرص العمل"، ويصل برنامج المشاريع متناهية الصغر إلى سقف تمويل بقيمة (10,000) دولار أمريكي (سلطة النقد، 2021).
- **برنامج تمويل القطاع الصحي:** يستهدف هذا البرنامج المشاريع والشركات العاملة في القطاع الصحي في فلسطين، وقد حددت سلطة النقد الفلسطينية مجموعة من الأهداف الرامية لتوفير

التمويل لهذه المشاريع بهدف تحقيق الأهداف الآتية "الاستجابة الطارئة لمواجهة فيروس كورونا وإبطاء نسب تفشي فايروس كورونا (كوفيد 19) والحد من انتشاره، وتحسين قدرات المراكز الطبية في معالجة المرضى والمصابين بالفايروس ويشمل ذلك التجهيزات ذات العلاقة، وتدعيم خدمات الرعاية الصحية الشاملة والقدرات السريرية المخصصة للتصدي لفايروس كورونا، بالإضافة إلى دعم مستلزمات العلاج الأساسية مثل أجهزة التنفس وأجهزة قياس الأكسجين في الدم وغيرها من المعدات والمستلزمات لعلاج الحالات المصابة بفيروس كورونا وتمويل الأدوية لتجنب نفاذ المخزون، وتطوير أنظمة تقييم وضبط مخاطر الجوائح ويشمل ذلك المراقبة المستندة إلى توفير وسائل لجمع العينات والاختبارات، فضلاً عن توفير المعدات التشخيصية في مراكز الرعاية وأنظمة المختبرات والأنظمة التشخيصية وأدوات الاختبارات وغيرها من المعدات والمواد اللازمة للفحوصات ذات العلاقة بالأمراض السارية ومراقبتها، مع تنفيذ وتطبيق استراتيجيات احتوائية تتضمن إجراءات تدخلية لمعالجة الأمراض السارية المزمنة، وتأمين إمداد المستشفيات بخدمات إدارة النفايات والكهرباء والمياه والاستعانة بالاستشاريين من ذوي التخصصات الطبية وإمدادات الصرف الصحي" (سلطة النقد، 2021).

- **برنامج تمويل قطاع التعليم الإلكتروني:** يهدف هذا البرنامج لتوفير التمويل للمشاريع والشركات العاملة في قطاع التعليم الإلكتروني، وقد حددت سلطة النقد الفلسطينية مجموعة من الأهداف التي يسعى البرنامج لتحقيقها، والمتمثلة في كل من "تحسين قدرات التعليم الإلكتروني المتزامن كبديل للطرق التقليدية للتعليم وتعزيز الاستفادة من التطور التكنولوجي، وتحسين خدمات التصميم التعليمي لإعداد المواد والمحتوى التعليمي بكفاءة عالية، مع تطوير الأهداف التعليمية للتعليم الإلكتروني وتحديد الإجراءات والوسائل المناسبة لتحقيقها، وتطوير أدوات لقياس مستويات التعلم والتغذية الراجعة، بالإضافة إلى تطوير الأشكال الإلكترونية للتعليم من حيث التصميم والمحتوى

والتركيز على التعليم التفاعلي الهادف إلى إشراك الطلبة كمساهمين في العملية التعليمية، والعمل على تطوير قدرات المعلمين في مجال التعامل مع الوسائل الإلكترونية والتفاعلية المناسبة لتشجيع التعليم الإلكتروني، وتطوير منهجية وآليات التقييم وبالذات العلامات والتحويل نحو وسائل التقييم البديلة المستخدمة في التقييم الإلكتروني ورصد العلامات، فضلاً عن تطوير الاحتياجات وأنماط التعلم المختلفة باعتبارها جزءاً من عناصر التخطيط لعملية تعليمية عادلة وناجعة، وتوفير الخدمات التكنولوجية والأجهزة وشبكة وحزم الإنترنت وغيرها من الأدوات" (سلطة النقد، 2021).

- **برنامج تمويل التحول الرقمي:** يهدف هذا البرنامج لتوفير التمويل للمشاريع والشركات العاملة في مجال التحول الرقمي، وقد حددت سلطة النقد الفلسطينية مجموعة من الأهداف التي يستهدفها هذا البرنامج، والمتمثلة في كل من "تطوير القدرات في مجال الرقمنة لاختبار أو تحليل أو إدارة أو إنشاء منتجات أو خدمات رقمية، وتقديم خدمات رقمية مختلفة للحد من العقبات التي تَسببها الحواجز المادية وتبسيط سلاسل التوريد والقيمة وتوفير التسليم السريع للسلع والخدمات، والاستفادة من التكنولوجيا في حل المشكلات المعقدة وتطوير آليات وأفكار مبتكرة تَسهم بالتنمية الاقتصادية، بالإضافة إلى تشجيع اعتماد التطورات التكنولوجية في سوق الخدمات المالية واعتماد تكنولوجيات متقدمة وعلى رأسها الذكاء الاصطناعي، وتوفير بيئة استثمارية رقمية جاذبة وشمولية بما يتواءم مع أهداف التنمية المستدامة، فضلاً عن الاستثمار في مجال التحول الرقمي وجلب التكنولوجيا والخبرة الفنية والوظائف إلى السوق المحلي، والعمل على الاستثمار في مجال التواصل الرقمي من خلال التطبيقات واللوحات والأدوات الرقمية، والاستثمار في مجالات رقمنة التجارة الإلكترونية والبنية التحتية لتسهيل عملية التحول الرقمي في مجال التجارة الإلكترونية" (سلطة النقد، 2021).
- **برنامج التعافي وتشجيع النمو:** وفي مساعيها لتوفير التمويل المناسب للمشاريع وقطاعات الإنتاج بهدف مساعدتها في التعافي من آثار الأزمة الناتجة عن تفشي جائحة كورونا وتشجيع النمو،

قامت سلطة النقد الفلسطينية بإصدار برنامج التعافي وتشجيع النمو والذي يهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، والمتمثلة بكل من "الحفاظ على استدامة المشاريع والأعمال التي تضررت بشكل مباشر من أزمة فايروس كورونا والتي تعمل في مجالات السياحة والزراعة والصناعة والخدمات وتكنولوجيا المعلومات والطاقة المتجددة ومبيعات التجزئة والمشاريع الأخرى التي تَسهم في تعزيز دورة الإنتاج وتوفير فرص العمل، بالإضافة إلى تأسيس مشاريع جديدة وخاصة المشاريع التي تقودها الريادات والرياديون والخبراء وتشجيع إنشاء شراكات جديدة وبناء سلاسل الإنتاج، فضلاً عن توسيع القاعدة الإنتاجية من خلال زيادة خطوط الإنتاج وتطويرها وأتمتة العمليات ورفع مستويات الكفاءة والجودة، والمساعدة في تأسيس مشاريع جديدة والاستثمار في مجالات الطاقة المتجددة والزراعة والصناعات التحويلية وتدوير النفايات، وتأسيس وزيادة فرص العمل في مجال الخدمات والاستثمار في البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات" (سلطة النقد، 2021).

- **برنامج الاستدامة:** يتناول هذا البرنامج عملية تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة "استدامة" بهدف توفير السيولة النقدية اللازمة لأصحاب المشاريع المتضررة لأغراض تمويل رأس المال العامل لضمان استمرارية المشاريع وبأقل الفوائد الممكنة، إذ حدد البرنامج مجموعة من الشروط الواجب توفرها للاستفادة من البرنامج، وعلى النحو الآتي:
  - كافة المنشآت والمشاريع الإنتاجية المتضررة والتي أغلقت خلال فترة أزمة فيروس كورونا، والتي تشمل كافة القطاعات الاقتصادية المتأثرة.
  - أن يكون المشروع قائماً قبل الأزمة.
  - أن يوفر المشروع فرص عمل ويهدف للحفاظ عليها.

- يجوز تمويل المشاريع القائمة بهدف استكمال إنشاء خطوط الإنتاج، أو استكمال توسيع المشروعات القائمة، أو لتمويل استيراد مواد خام بهدف استكمال عمليات الإنتاج.
- أن يكون المشروع عمل رسمي منظم أو مسجل رسمياً لدى الدوائر المختصة.
- أن تكون نتائج أعمال المشروع وتدفقاته المالية في آخر عام مقبولة ائتمانياً.
- أن يكون الهدف من التمويل هو تمويل رأس المال العامل و/أو تغطية النفقات التشغيلية للمشروع.
- ألا يكون المشروع أو المقترض متعثراً قبل الأزمة.
- أن يتناسب حجم التمويل المطلوب مع حجم النفقات الفعلية للمشروع.
- أن يكون شكل التمويل الممنوح قرضاً تجارياً أو تمويلاً بصيغة إسلامية.

أما فيما يتعلق بالمشاريع المتاحة للتمويل، فيستهدف برنامج تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة الأعمال التي تضررت بشكل مباشر من أزمة فايروس كورونا (كوفيد 19) والتي تعمل في المجالات الآتية (المهنيون والحرف، المرافق والخدمات الصحية، مبيعات التجزئة غير الغذائية، المشاريع الزراعية، المشاريع الصناعية، مشاريع الإنشاءات، قطاع الخدمات، قطاع السياحة، مشاريع تكنولوجيا المعلومات، التعليم غير الحكومي والتعليم الإلكتروني، المشاريع متناهية الصغر والمشاريع الصغيرة والمتوسطة بما يشمل المشاريع التي تديرها المرأة).

في حين لا يستهدف البرنامج توفير التمويل للفئات الآتية (التمويل الشخصي للأفراد، المشاريع قيد التأسيس، تمويل شراء أسهم، التسهيلات خارج فلسطين، التسهيلات المتعثرة، المشاريع المحظور تمويلها والواردة في سياسات الائتمان والامتثال وإدارة المخاطر).

وتعتمد سقوف منح التمويل على حجم المشروع، ففي حالة كان المشروع مصنف من بين المشاريع متناهية الصغر والتي يشترط أن يكون عدد العمال يتراوح من 1-4، تصل قيمة التمويل

لغاية 10,000 دولار أمريكي بحد أقصى لكل مشروع ممول، في حين يشترط أن يكون عدد العمال (5) فأكثر في المشاريع الصغيرة والتي تصل قيمة التمويل بحد أقصى إلى 50,000 دولار أمريكي، كما يمنع تمويل المشروع أكثر من مرة على برنامج استدامة، وتبلغ قيمة الفائدة (9%) متناقصة لكافة التمويلات، أما الحد الأقصى لفترة السداد فتصل إلى (3) سنوات من ضمنها فترة سماح حدها الأقصى (6) شهور، ولا توجد أية عمولات إضافية على هذا التمويل، كما يتم استيفاء فوائد تأخير على الأقساط المستحقة بحد أقصى (2%) وحسب سياسة المؤسسة.

وفي المقابل، يتم تخصيص منتج على النظام البنكي T24 تحت اسم استدامة، والمنتج يمنح بعملتي الشيقل أو الدولار الأمريكي، كما يتم الإفصاح على الموقع الائتماني لسلطة النقد الفلسطينية من قبل دائرة تكنولوجيا المعلومات عن المنتج تحت بند F26، وعند المصادقة على أي قرض، يجب أن تشمل المصادقة كلمة (منتج استدامة)، كما يجب استيفاء كافة المعلومات وحسب سياسة المؤسسة ليتم تغطيتها في تقارير المؤسسة الخاصة بسلطة النقد الفلسطينية.

- **برنامج الإزاحة:** عبارة عن برنامج يتم فيه تأجيل الدفعات "الأقساط" الشهرية المترتبة على تمويل المشاريع من قبل مؤسسات الإقراض والتي تعاني من صعوبة في سداد الأقساط في المواعيد المتفق عليها، مع عدم وجود دفعات مستحقة الدفع على القرض، ويشترط توقيع جميع أطراف التمويل على النماذج الخاصة بذلك (سلطة النقد الفلسطينية، 2020).
- **برنامج إعادة الهيكلة:** عبارة عن برامج مخصصة لأصحاب المشاريع النشطة والملتزمة بسداد الأقساط المترتبة عليهم ويشترط عدم استحقاق اكثر من دفعه واحدة للدفع فقط، وتنفذ في أضيق الحدود ولأسباب مقنعه ومبررة يتم تنفيذها، ويشترط توقيع جميع أطراف التمويل على النماذج الخاصة بذلك (سلطة النقد الفلسطينية، 2020).

- **برنامج إعادة جدولة القروض:** برنامج يهدف إلى دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من مؤسسات الإقراض والتي تعرضت للتعثر نتيجة الأزمة الناتجة عن تفشي جائحة كورونا، يتم من خلاله الاتفاق مع أصحاب المشاريع الممولة على تحديد مواعيد جديدة لدفع الأقسام المتعثرة، ويتم تنفيذه في أضيق الحدود ولأسباب مبررة ومقنعة ناتجة عن ظروف استثنائية، وتستهدف القروض النشطه المستحق عليها أكثر من قسط للسداد، ويشترط توقيع جميع اطراف التمويل على النماذج الخاصة بذلك (سلطة النقد الفلسطينية، 2020).
- **برنامج صمود :** تم تأسيس برنامج الإقراض الطارئ "صمود" بهدف "تمكين المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر التي تضررت بشكل مباشر وغير مباشر خلال فترة الطوارئ التي تعيشها فلسطين جراء جائحة كورونا وإسنادها خلال مرحلة التعافي بعد انتهاء الجائحة للقطاعات التي يستهدفها البرنامج استكمالاً للإجراءات الهادفة إلى احتواء أزمة التداعيات السلبية لأزمة كورونا على الاقتصاد الوطني، ومساعدة هذه المشاريع لتغطية احتياجاتها التمويلية وذلك لتمكينهم من المحافظة على سير عملهم ومواصلة نشاطها وتمكينها من استئناف نشاطاتهم بالمستويات الطبيعية" (الصندوق الفلسطيني للتشغيل، 2020).

3.2 المشاريع الصغيرة والمتوسطة (ماهيتها وأنواعها)

يقوم العديد من الأشخاص بإقامة مشاريعهم الصغيرة والمتوسطة عوضاً عن التفكير في تأسيس مشروع كبير لمجموعة من الأسباب، وقد لخّصت زنديق (2017: 70–71) دوافع التوجه إلى إقامة مثل هذا النوع من المشاريع نظراً للخصائص الآتية "سهولة التأسيس نظراً لانخفاض قيمة رأس المال المطلوب للتأسيس وللتشغيل، الملكية الفردية والتي تعطي المرونة في تعديل السياسات واتخاذ القرارات، تميزها بالريادة والابتكار، احتوائها على مراكز تدريب ذاتية، قدرتها على التكيف مع

المتغيرات، المعرفة التفصيلية بالعملاء والسوق المستهدف، ارتفاع جودة الإنتاج نظراً لمحدودية الأنشطة والأعمال، بساطة التكنولوجيا المستخدمة".

1.3.2 ماهية المشاريع الصغيرة والمتوسطة

تختلف عملية تعريف المشاريع الصغيرة باختلاف البلد ومستوى الاقتصاد والنمو الاقتصادي وتنوع المشاريع القائمة فيها، وخصوصاً في ظل التباين الكبير ما بين المستويات الاقتصادية للمؤسسات والمشاريع القائمة، ويمكننا عرض بعض من المعايير التي تحدد تعريف المشروع الصغير (رفعت، 2006: ص4):

- **المعايير الكمية:** وتتمثل في حجم رأس المال المستثمر في المصنع والآلات، وعدد العمالة المستخدمة، وحجم الإنتاج، والتكنولوجيا المستخدمة.
- **المعايير النوعية:** ونعني هنا الخصائص النوعية للمشروع الصغير من حيث درجة تأثيره في السوق وشكل إدارته وملكيته، كما تتناول المعايير النوعية مدى تواجد هياكل إدارة داخلية وعمليات اتخاذ القرار وممارسات مالية وأساليب تجارية متبعة فيها.

صدر حديثاً القرار رقم (18/115/11) لسنة 2021 الصادر من مجلس الوزراء الفلسطيني والمتعلق بتقسيم الصناعات الصغيرة والمتوسطة على أساس حجم النشاط وعدد العاملين في المنشأة:

المنشأة متناهية الصغر: يتراوح عدد الموظفين ما بين (1–4) بشرط ألا يتجاوز حجم المبيعات السنوي عن 100 ألف دولار أمريكي.

- **المنشأة الصغيرة جداً:** والتي يعمل فيها ما بين (5–9) موظفاً وموظفة بشرط ألا يتجاوز حجم المبيعات السنوي عن 200 ألف دولار أمريكي

- **المنشأة الصغيرة:** والتي يتراوح عدد موظفيها ما بين (10–19) موظفاً وموظفة، بشرط ألا يتجاوز حجم المبيعات عن 500 ألف دولار أمريكي.
- **المنشأة المتوسطة:** والتي يتراوح عدد موظفيها ما بين (20–49)، بشرط ألا يتجاوز حجم المبيعات عن 2 مليون دولار أمريكي.
- **المنشأة الكبيرة:** والتي يبلغ عدد موظفيها (50) موظفاً فأكثر، ويزيد حجم مبيعاتها عن 2 مليون دولار أمريكي سنوياً.

2.3.2 أنواع المشاريع الصغيرة والمتوسطة

تختلف أنواع المشاريع الصغيرة من دولة إلى أخرى وفقاً لطبيعة النشاط الذي تقوم به والظروف الاقتصادية التي تمر بها، فالمشاريع التي تعتبر صغيرة في دولة ما من الممكن أن تكون مشاريع متوسطة أو كبيرة في دولة أخرى.

ومن أكثر المشروعات الصغيرة والمتوسطة شيوعاً والتي تختلف باختلاف التنوع البيئي والقوة الاقتصادية للدولة (نوفل، 2006، ص46–47؛ درويش، 2015: 30):

- الحيازات الزراعية (الفواكه والخضار وتربية الماشية) والصيد البحري.
- الصناعات التحويلية والحرفية، والتي يتم فيها استخدام المواد الأولية أو أية قيمة مضافة باعتماد الآلات والمعدات التي لدى أصحاب هذه المشاريع مثل (النجارة، الحدادة، التطريز..).
- مشروعات الخدمات والتي تشمل المهن الحرة والتجارة (جملة / تجزئة) والاستشارات والوكلاء والسماسرة والخياطة وسواها.

- المشاريع الخدمية وتتمثل في كل من مكاتب الخدمات العامة ووكالات السياحة والسفر والخدمات الفندقية وشركات التوصيل ومحال البقالة وبيع الملابس والأحذية والجلود.

3.3.2 أهمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة:

أشار سليمان (2016: 4) إلى مجموعة من العوامل التي تبرز من خلالها أهمية إقامة المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وضمان ديمومتها، ومن أبرزها الدور الاقتصادي في تثمين قوة العمل من خلال استعمال تكنولوجيا منخفضة التكاليف، وكثيفة العمل، مع قدرتها على تعبئة الموارد المالية، حيث يقوم العديد من الأفراد بأقامة مشاريعهم الاستثمارية من خلال جمع أموال مختلفة المصادر، سواء من طرف العائلة والأسرة، أم عبر الحصول على قروض من مؤسسات الإقراض الأصغر، فضلاً عن قيام العديد من العمال المهرة بأقامة مشروع خاص بهم، وتكوين وحدات إنتاجية، وبالتالي تشكيل طاقات إضافية تَمكّنهم من إبرز كفاءاتهم والمحافظة على استقلاليتهم المالية، مع قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة على رفع إنتاجية العامل نظراً لصغر حجم هذه المشاريع، والقدرة على مراقبة ومتابعة العاملين، كما يمكن للمشاريع الصغيرة والمتوسطة خلق الناتج المحلي الإجمالي والذي يظهر جلياً من خلال مساهمته في مجمل الإيرادات في الناتج المحلي الإجمالي، وقدرتها على تنمية التجارة الخارجية، مع توفير متطلبات السوق من السلع والخدمات.

كما أشارت زنديق (2017: 72-73) إلى أن المشروعات الصغيرة والمتوسطة تساهم في استيعاب عدد كبير من قوة العمل المتجددة، ولديها القدرة على تحويل الأفكار الاستثمارية والإبداعية لمشاريع قائمة وبرأس مال مقبول، كما أنها تُعد من الآليات الفعالة في إنتاج وتوفير سلع وخدمات منخفضة التكلفة وذات جودة جيدة تتناسب والقدرة الشرائية للمستهلك المحلي، فضلاً عن قدرتها في جذب الاستثمارات الأجنبية، ويمكنها لعب دور مهم وريادي في تحفيز المشاركة الشعبية بين أفراد

المجتمع، كما تَعد المشاريع الصغيرة والمتوسطة ذات أهمية على البعد البيئي كمصانع الكرتون ومخلفات الزيوت والبلاستيك، وقدرتها في التوسع والتمدد بحيث يمكنها أن تحل محل المشاريع الكبيرة التي تضطر للخروج من السوق، وتَسهم المشروعات الصغيرة والمتوسطة في رفع نسبة مشاركة المرأة في الأنشطة الاقتصادية المختلفة، كما تساهم في تطوير المهارات الإدارية والتسويقية للمديرين أصحاب المبادرة والساعين للتطور.

4.3.2 أثر المشاريع الصغيرة والمتوسطة على الاقتصاد الفلسطيني

بما أن المشاريع الصغيرة والصغيرة جداً (متناهية الصغر) تمثل النسبة العظمى من المشاريع القائمة في فلسطين، فمن الجدير ذكره تأثير تلك المشاريع على التنمية الاقتصادية الفلسطينية (زنديق، 2017: 72-75):

- تشكل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الفلسطيني نحو 97.1% من مجموع الأعمال القائمة في الضفة الغربية وقطاع غزة (المنشآت متناهية الصغر 76.9%، المنشآت الصغيرة 14.7%، المنشآت المتوسطة 5.5%) (وزارة الاقتصاد الوطني، 2022).
- تمثل المشاريع الصغيرة والتي تشغل (4) عمال فما دون ما نسبته 75% من مجموع المنشآت الصناعية العاملة في فلسطين.
- تعود ملكية المشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى الملكية الفردية والعائلية، حيث تعتمد على الموارد المالية الذاتية ومدخرات أصحاب المشاريع، والاستناد إلى الحصول على التمويل المالي لدعم برامجها وأنشطتها عبر مؤسسات الإقراض الصغير.

- تتوزع المشاريع الصغيرة والمتوسطة على مختلف القطاعات، ومن أبرزها القطاعات الإنتاجية الصناعية مثل الصناعات كالنجارة والحدادة والخراطة والخياطة والنسيج والتنجيد، والصناعات الغذائية واليدوية والكيماوية والبلاستيكية، وقطاع الخدمات مثل ميكانيكا السيارات والتبريد والتدفئة، وصيانة الماكينات وأشغال الراديو والتلفزيون، فضلاً عن العيادات الخارجية والصيدليات، ومستودعات الأدوية، وقطاع التكنولوجيا والاتصالات والمعلومات، والذي بات من أكثر المشاريع استثماراً ونجاحاً في السنوات الأخيرة.
- من أبرز دوافع إقامة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في فلسطين يبرز الدافع الاقتصادي سواء أكان لإيجاد مصدر دخل إضافي لصاحب المشروع أو لتلبية احتياجات اقتصادية بالإضافة إلى توفير فرصة عمل لصاحب المشروع ولأفراد عائلته، والسعي نحو تحقيق الاستقلالية الاقتصادية وخصوصاً لدى رواد الأعمال الشباب (معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني ماس، 2014)
- معظم مصادر التمويل المتعلقة بالمشاريع الصغيرة والمتوسطة تعود إلى مصدر التمويل الذاتي العائد من مدخرات وديون شخصية، مع صغر حجم الاقتراض في تلك المشاريع، ويعود ذلك إلى عدم قناعة معظم أصحاب تلك المشاريع لمبدأ الاقتراض من البنوك وذلك للفوائد المتحققة على القروض، بالإضافة إلى عدم موافقة البنوك والمصارف تقديم القروض لأصحاب المشاريع الصغيرة نتيجة لعدم توفر ضمانات مقبولة لديهم.
- يتم بيع وتسويق بضائع المشاريع الصغيرة والمتوسطة في السوق المحلي.

5.3.2 المشكلات والمعيقات التي تواجه المشاريع الصغيرة والمتوسطة في فلسطين

تعاني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في فلسطين من العديد من المشاكل والمعيقات التي تواجهها وتحد من قدرتها على التطور والنمو، ويمكن إجمالها في الآتي:

- **نقص السيولة وضيق نطاق التمويل:**

يبرز العامل الرئيس والمحبط لدى أصحاب المشاريع الصغيرة أو الذين يفكرون في إقامة مشروع صغير في عدم قدرتهم البدء بالمشروع هو النقص في السيولة، وضعف الفرص في الحصول على القروض الائتمانية من البنوك والتي تركز على تمويل المشاريع الكبيرة للحد من مخاطر التعثر في سداد القروض، وبالتالي فإن محدودية الفرص للحصول على التمويل تؤدي إلى تراجع الكثير من الأفراد في إقامة مشاريعهم الشخصية، مع الإشارة إلى أن مصادر تمويل المشروع تعود أساساً إما إلى مدخراتهم الشخصية، أو مساندة من قبل الأهل والأقارب، أو من خلال الحصول على منح أو قروض من مؤسسات الإقراض أو المشاريع الداعمة لإقامة مشاريع صغيرة (الدماغ، 2010: 95)، وأضاف أبو جزر (2006: 16) إلى ذلك ارتفاع تكاليف التمويل للمشاريع الصغيرة مع ضعف رأس المال المستثمر والذي يحد من قدرة صاحب المشروع البدء بتأسيس مشروعه أو توسعته وتطويره.

وأشار المحروق ومقابلة (2006) إلى أن المشاريع الصغيرة والمتوسطة تواجه صعوبة في الحصول على التمويل المناسب، ويعود ذلك إلى عدة أسباب، حيث أن نقص الضمانات التي يمكن تقديمها وحداثة السجل الائتماني يعتبران من العوامل السلبية التي تدفع البنوك لعدم الموافقة على تمويل هذه المشاريع وذلك لتجاوز مخاطر التعثر المالي.كما يرى درويش (2015: 31) أن عامل محدودية رأس المال المستثمر وصغر حجم المشروعات (مقارنة بالمشاريع الكبيرة المنافسة للشركات والوكالات الأجنبية) يعتبر المعيق الأبرز لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة نتيجة ارتفاع التكاليف الإدارية والإنتاجية.

وأضاف قريشي (2005: 30) على ذلك بأن المشاريع الصغيرة والمتوسطة تعاني من عدم كفاية رأس المال لتوفير المعدات اللازمة لتشغيل المشروع بشكل دوري ودائم، وذلك لاعتمادها بشكل أساس على

التمويل الذاتي، وهناك عدد قليل جداً يستطيع الحصول على تمويل من مؤسسات الإقراض والتمويل المالي أو من البنوك، إلا أنها تعاني من شروط قاسية وصعبة التحقيق.

- **تعثر سداد القروض الائتمانية**

يواجه أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة مجموعة من العقبات التي تقف حجر عثرة أمام تطوير مشاريعهم واستدامتها، ومن أبرز هذه المعيقات نجد قضية تعثر القروض، إذ تجد جهات الإقراض نفسها مضطرة إلى إعادة جدولة القروض الممنوحة وبذلك لم تعد هذه القروض تحقق أية فوائد أو إيرادات متحققة (Rodman, 2005).

ويرى ربعي (2019: 19–20) أن من أبرز أسباب التعثر في سداد القروض تعود إلى العوامل الآتية:

- أسباب متعلقة بالمقترض: إذ يقوم العديد من المقترضين باستخدام القرض لغير الغرض الذي منح من أجله، وضعف قدرته النقدية، وعدم الدقة في دراسة الجدوى المعدة للمشروع، مع تقديم بيانات غير دقيقة لعمل المشروع، كما يمكن أن يقوم صاحب المشروع بإشهار إفلاسه، فضلاً عن عدم التزامه بتوجيهات الجهة الممولة، ووجود مشاكل في التشغيل.
- أسباب تتعلق بالجهة المانحة للقروض: ومن أبرز الأخطاء التي ترتكبها الجهة المانحة للقرض عدم قدرتها تقدير الاحتياجات المادية للمقترض، ووجود أخطاء في التحليل الائتماني، أو أخطاء في تقدير الضمانات، مع تقديم القرض دفعة واحدة قد يخطئ المقترض في التصرف في هذه المبالغ، وقد لا تتواجد سياسة ائتمانية واضحة وشاملة لدى الجهة المانحة للقرض، أو تفضيل أولوية العائد على عامل المخاطرة، مع وجود ضغوط

خارجية على اتخاذ قرار منح القروض، وعدم المتابعة المثلى لتطور المشروع الممول وأنشطته والاعتماد على البيانات التي يقدمها صاحب المشروع.

- مجموعة أسباب أخرى: ومن أبرزها ضعف الرقابة المالية والإدارية على أعمال البنوك ومؤسسات الإقراض، والتغير في التشريعات المصرفية وخصوصاً المرتبطة بالائتمان المصرفي، وضعف الأداء الاقتصادي أو القدرة الشرائية والذي ينعكس على الوضع المالي للمشروع المقترض، كما يلعب عامل عدم الاستقرار السياسي والأمني دوراً كبيراً في إضعاف قدرة المشروع على الاستمرار.

- **تراجع الإيرادات**

قد تطرأ عدة ظروف (داخلية / خارجية) تؤدي إلى تدهور الوضع الاقتصادي للمشروع، إذ يؤدي تغيير طبيعة عمل المشروع أو الإدارة العليا إلى تراجع الإيرادات وخصوصاً في الفترة الأولى من حدوث هذا التغيير، ويعد انخفاض (قيمة المبيعات، الأرباح، الحصة السوقية) مؤشراً هاماً يدل على تراجع الوضع الاقتصادي للمشروع القائم والذي يتسبب في ازدياد خسائر المشروع وارتفاع نسبة المديونية، وتزداد هذه الحالة لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة نظراً لانخفاض رأس المال وعدم وجود (أو ضعف) في إدارة المخاطر، فضلاً عن القصور في اتخاذ القرارات الاستراتيجية المدروسة جيداً، وتَعد جائحة كورونا من أكثر الأزمات التي واجهت أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة وذلك نتيجة فرض الإغلاق واتباع سياسة التباعد الاجتماعي، والتي أدت إلى تراجع الإيرادات، وعدم قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة على توفير المواد الأولية، مع ضعف قدرتهم على تسويق المنتجات (غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة، 2020).

- **المشاكل القانونية والتشريعية:**

نجد أن أغلب القوانين والتشريعات ترتبط بجهات التمويل والإعفاء المرحلي من الضريبة في السنة الأولى، إلا أن تلك الضريبة تصبح كبيرة وصعبة التوفير بعد السنة الأولى، وبذلك تعاني المشاريع الصغيرة من عدم وجود قوانين وتشريعات داعمة لها وتعود معظم تلك التشريعات إلى الشركات والمصانع المتوسطة والكبيرة الحجم (قريشي، 2005: 30). بالإضافة إلى عدم توفر نظام موحد مخصص للقطاع الإنتاجي الصغير في فلسطين (أبو جزر، 2006: 16). كما أن يلعب عامل تشجيع الاستثمار (المحلي والأجنبي) في جذب رؤوس الأموال دوراً مركزياً ومؤثراً على أداء المشاريع الصغيرة، حيث تَعفى المشاريع الكبيرة وخصوصاً التي استفادت من قانون تشجيع الاستثمار من الضرائب خلال السنوات الأولى من عملها، والتي تمتلك المقدرة على المنافسة وبشدة والسيطرة على السوق المحلي بدرجة أكبر من المشاريع الصغيرة، سواء عبر إنتاج السلع أو تقديم الخدمات، أم من خلال اعتمادها على هذه المنتجات من السوق المستورد والذي يلقى قبولاً واستحساناً لدى المستهلك المحلي (درويش، 2015: 30).

- **القدرة على اجتذاب الكفاءات**

تَعد عملية جذب واستقطاب العاملين الموهوبين والمميزين من العمليات الأولية والضرورية لبناء رأس مال بشري يساعد في تخطيط وبناء استراتيجيات التطوير والنمو، وتحدي الظروف الطارئة في ظل تنامي المنافسة المحلية والدولية، إذ أن عملية الجذب تعني توفير الظروف المناسبة والمقنعة للمواهب ولأصحاب الكفاءات للعمل في تلك المؤسسة، سواء من خلال تقديم رواتب وحوافز مجزية، أم عبر توفير مجموعة من الكفايات المادية والبشرية والمعرفية والتي تتناسب وطموحاته، فيجد الموهوب بيئة حاضنة تمكّنه من التطور والنمو المهني، مما يساعده في اكتساب المعرفة والمهارة العملية التي تساعده في الوصول لأهدافه بأقصر وقت ممكن (السعيدي، 2017، ص679).

ونظراً لمحدودية برامج وأنشطة المشاريع الصغيرة، وقلة أعداد العاملين فيها، فضلاً عن ندرة وجود وحدة خاصة تَعنى بإدارة الموارد البشرية، نجد أن معظم المشاريع الصغيرة والمتوسطة تعتمد على مدير أو صاحب المشروع في وضع الخطط الاستراتيجية وتطوير العمل فيها، كما تتّسم المشاريع الصغيرة والمتوسطة بمحدودية الفرص لاستقطاب أصحاب الكفاءات والشهادات العلمية والخبرات العملية، نظراً لتوجه الأفراد من ذوي هذه الإمكانيات للعمل في المؤسسات الكبيرة، والتي تضمن لهم أمناً وظيفياً، وتخطط لترقيتهم واستلامهم للمناصب الإدارية العليا.

- **التعامل مع التكنولوجيا الحديثة**

تَعد التكنولوجيا الحديثة، سواء الأجهزة الإلكترونية أم تطبيقاتها من أكثر الوسائل المساعدة في تطوير عالم المال والأعمال، وتساهم وبدرجة كبيرة في تحقيق التميز التنظيمي من خلال الحصول على المعلومات الداعمة لإنجاز الأعمال الإبداعية (الخرشة، وآخرون، 2013: 217). فالمؤسسات التي تستخدم التكنولوجيا المعقدة والمتطورة لديها القدرة في توظيف الأشخاص المناسبين في المكان والوقت المناسبين، إلا أن هذه الإمكانيات لا تتوفر عادةَ في المشاريع الصغيرة والمتوسطة والتي تعتمد بشكل عام على استخدام أجهزة الحاسوب التقليدية والتي تساهم في تسيير الأعمال، مع اقتناء بعضاً من البرمجيات المحاسبية والإدارية والعمل على تسويق منتجات وخدمات المشروع بطرق تقليدية بحتة (السكارنة، 2007: 40).

- **التسويق الإلكتروني**

تعاني المشاريع الصغيرة والمتوسطة من صعوبة الحصول على الأيدي العاملة الماهرة، وتوفير التكنولوجيا الحديثة المرتبطة بالإنتاج والتسويق، حيث يتوجه الكثير من أصحاب الكفاءات والخبرات العملية للعمل لدى المؤسسات والشركات الكبيرة والتي تضمن لهم الاستمرار في العمل والترقية

الوظيفية، ومن هنا تظهر الندرة في توفر الأفراد المؤهلين للعمل في المشاريع الصغيرة والمتوسطة والمتخصصين في التسويق الإلكتروني، في ظل ازدياد الطلب على هذه التخصصات.

وقد أظهرت جائحة كورونا قصور في قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الوصول إلى الأسواق والمستهلكين، نظراً للإغلاقات المتكررة، وانقطاع سلاسل التوريد، وتوقف العديد من الأنشطة والعمليات الإنتاجية، ومن الأهمية الإشارة إلى أن معظم المشاريع الصغيرة والمتوسطة تعتمد في تسويق منتجاتها على السوق المحلية المجاورة، نظراً لمحدودية أعمالها وأنشطتها، وانخفاض رأس المال المستثمر، وبالتالي الاعتماد الكبير على المستهلكين المتواجدين في اماكن قريبة من مواقع إقامة هذه المشاريع (حسين، وأحمد، 2020).

- **صعوبات في تسويق المنتجات والخدمات المقدمة**

أشار عبد الفتاح (2012: 12) إلى أن معظم المشروعات الصغيرة تفتقر إلى المعرفة بالأمور التسويقية والترويجية، وأن أصحاب المشاريع الصغيرة يلجئون للاعتماد على الوسطاء في التسويق مقابل جزء كبير يعود لهم جراء عوائد التسويق، مع عدم توفر الخبرة التسويقية والافتقار إلى بيانات عن السوق المحلي أو الخارجي أو السوق المنافس والصناعات البديلة المتوفرة في السوق، مع انحسار النشاط التسويقي على نطاق جغرافي ضيق مما يقلل من القدرة التنافسية للمنتج.

وقد أدت جائحة كورونا إلى صعوبة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في إيصال سلعها ومنتجاتها، وتقديم خدماتها للجمهور المستهدف نظراً لحالات الإغلاق التي أدت إلى تعطل عمليات الشراء والبيع، وعدم القدرة في التسويق، مع اشتداد المنافسة من قبل مؤسسات إيصال الخدمات والبضائع للجمهور المستهدف (غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة، 2020).

- **انقطاع العملية الإنتاجية والقدرة على توريد المواد الخام**

تعاني المشاريع الصغيرة والمتوسطة من سوء التخطيط، وعدم توفر المواد الأولية اللازمة للإنتاج، والذي ينتج عن نقص التمويل، وعدم توفر الآلية الصحيحة للتسويق، كما أن قلة الخبرات الفنية وتوقف العمل عند التعرض للأزمات يؤدي إلى خفض الإنتاج وانقطاع العملية الإنتاجية، والذي يؤدي إلى تراجع سمعة المؤسسة، وعدم قدرتها على الاحتفاظ بعملائها بشكل دائم (عبد الفتاح، 2012: 12).

تعتبر معضلة توفير المواد الخام الأولية الداخلة في عملية الإنتاج من الأسباب الرئيسة المؤدية لضعف المشاريع وقدرتها على منافسة الشركات الكبرى، فضلاً عن الحاجة في الكثير من الأحيان إلى توفر المواد المستوردة في السوق المحلي، وتعرضها لتقلبات السوق من حيث وفرة المواد الأولية طوال العام (عبد الفتاح، 2012: 12).

وأشار معد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس، 2020) إلى معاناة أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة من ضعف البنية المعتمدة على توفر المواد الخام، مع ضعف أداء السوق المحلي، حيث تأثرت بشكل أكبر من سواها من المشاريع الكبيرة، فضلاً عن ارتفاع فواتير المصاريف الإدارية والعمومية (كهرباء، ماء، شبكة انترنت، مواصلات واتصالات)، كما أنها تعاني من عدم القدرة على شراء مستلزمات الإنتاج، وضعف إمكانية شراء الآلات الصناعية الحديثة والمتطورة مما يجبر أصحاب تلك المشاريع على شراء آلات قديمة مستعملة أو لا تتعامل مع التكنولوجيا الحديثة مما أضعف أداءها مقابل أداء الصناعات الإسرائيلية والشركات المساهمة الكبرى العاملة في فلسطين.

- **عدم القدرة على صرف رواتب وأجور العاملين**

أدت جائحة كورونا إلى تفاقم الأزمات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وخصوصاً توفر السيولة، وضعف القدرة في الحصول على الإيرادات من خلال عمليات البيع وتقديم الخدمات، في ظل الإغلاقات المتكررة المفروضة، والذي أدى لعدم قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة على دفع الرواتب والأجور، مما اضطر الكثير منهم لاتباع سياسات حمائية تتمثل في التوجه نحو توقيع عقود المياومة، واضطرار الكثير من المنشآت إلى تسريح عدد كبير من العمال نتيجة انخفاض الطلب على السلع والمنتجات، فيما قلصت منشآت أخرى ساعات العمل أو شغلت عمالها بدوام جزئي (منظمة العمل الدولية، 2020).

وبحسب دراسة لغرفة تجارة وصناعة رام الله، حول الآثار الاقتصادية للإغلاق أثناء جائحة كورونا في نيسان/إبريل 2020، فإن 13% فقط من المنشآت ليس لديها مشكلة في دفع الأجور للعاملين فيها، أي أن حوالي 87% من المنشآت التي تعطلت لن تدفع الأجور للعاملين فيها، بغض النظر عن السبب، سواء كان عدم القدرة أم عدم الرغبة في دفع الأجور (غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة، 2020).

6.3.2 احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل أزمة كورونا

يمكن إجمال احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا في الآتي (بصير، وجابر، 2021):

- **الاحتياجات التمويلية:** إذ تواجه المشروعات الصغيرة صعوبات تمويلية ناتجة عن صغر حجمها والذي انعكس على نقص الضمانات المقدمة، بالإضافة إلى حداثتها والذي أدى لعدم توفر سجلات ائتمانية لمعظمها، والذي ساهم في ابتعاد البنوك الوطنية عن توفير التمويل

اللازم تخوفاً من تعثر المقترضين من أصحاب المشاريع الصغيرة في ظل تراجع الإيرادات ونقص السيولة المالية الناتجة عن تفشي جائحة كورونا، وبالتالي تحتاج هذه المشاريع للتعامل مع مؤسسات إقراض قادرة على تقديم التمويل المناسب لضمان استمراريتها في العمل.

- **الاستشارات:** إذ تحتاج المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحصول على استشارات لإجراء دراسات جدوى مالية، ودراسات للتنبؤ بالمخاطر، وإدارة الأزمات، حيث أظهرت جائحة كورونا حاجة المشاريع الصغيرة والمتوسطة للحصول على استشارات والاطلاع على دليل إرشادي يساعدهم في تغيير التوجه من سياسة البيع بالأجل إلى البيع النقدي.
- **تدريب العاملين:** والذي ظهر بشكل جلي على إثر تفشي جائحة كورونا، حيث لعبت مجموعة من العوامل دوراً في محدودية قدرة المشاريع على الاستدامة، نظراً لصغر حجم المشاريع الصغيرة والمتوسطة، ومحدودية عدد العاملين لديها، وندرة التخصصات، مع محدودية الوحدات الإدارية فيها، وقلة توجه أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتطوير وتدريب العاملين فيها، والذي يتطلب تدريب العاملين وخصوصاً في العمل عن بعد، وتنشيط عملية التسويق الإلكتروني والتواصل مع الجمهور المستهدف بشكل فعال، فضلاً عن الحاجة لمشاركة جميع العاملين في وضع خطط استراتيجية، وأهداف قابلة للتطبيق لتجاوز الأزمات، وذلك عبر الرجوع للمستشارين، وحضور الدورات التدريبية والتطويرية المرتبطة بجائحة كورونا وتداعياتها السلبية على أعمال وأنشطة المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- **التطوير الإداري:** نظراً لوجود العديد من المشاكل الإدارية لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة، والمتمثلة في إهمال التخطيط الاستراتيجي، والاعتماد على عمالة غير مختصة، فضلاً عن أن معظم هذه المشاريع تدار من قبل أصحابها وأقاربهم (مؤسسات عائلية)، والذي يتطلب إعادة النظر في الكفاءة الإدارية عبر إنشاء إدارة تنظيمية (شكل تنظيمي مستحدث) قادر على

البحث في المخاطر التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة، فضلاً عن القدرة على إدارة الأزمات والعمل على وضع استراتيجيات وخطط مستقبلية للحد من تأثيرها على استمرارية وديمومة العمل.

4.2 الدراسات السابقة

اهتم العديد من الباحثين في دراسة دور مؤسسات الإقراض في دعم وتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة، سواء عبر تقديم التمويل أم من خلال البرامج التمكينية الهادفة لتحقيق التنمية والاستدامة لتلك المشاريع، وفيما يلي عرض لمجموعة من الدراسات التي اهتمت بدراسة مؤسسات الإقراض ودورها في تمويل المشاريع، سواء في البيئة المحلية والعربية، أم على المستوى الدولي، وتم استعراضها تنازلياً من الأحدث إلى الأقدم بناء على دليل جامعة القدس المفتوحة.

1.4.2 الدراسات العربية

دراسة (بصير، وجابر، 2021). بعنوان: "واقع المشاريع الصغيرة في ظل حالة الطوارئ (جائحة كورونا): دراسة تطبيقية على محافظة بيت لحم".

سعت الدراسة الكشف عن واقع قطاع المشروعات الصغيرة في فلسطين على إثر تفشي جائحة كورونا وإعلان حالة الطوارئ، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، حيث صممت استبانة ووزعت على عينة عشوائية قوامها (80) مشروع صغير في محافظة بيت لحم – فلسطين تعمل في مجالات (التجارة، الصناعة، الخدمات، الحرف والمهن، المقاولات)، وأظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة لواقع التميز والإبداع لدى المشاريع الصغيرة، ووجود درجة كبيرة لنمو المشاريع الصغيرة، وتعرض أصحاب المشاريع الصغيرة لمخاطر وبدرجة مرتفعة، وتوفر خصائص الريادي في المشاريع الصغيرة، كما بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً لمحور (المخاطرة) تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الذكور، ووجود فروق دالة إحصائياً لمحور (المخاطرة) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ولصالح (دبلوم، دراسات عليا)، ووجود فروق دالة إحصائياً لمحور التميز والإبداع تبعاً لمكان السكن ولصالح (مخيم)، ولمحور (النمو) ولصالح (مخيم)، ولمحور (خصائص الريادي) ولصالح (مخيم).

دراسة (البنك الدولي، 2020). بعنوان: "مشروع الحماية الاجتماعية الطارئة لمواجهة جائحة كورونا (كوفيد – 19) في الضفة الغربية".

هدفت الدراسة إلى تقديم مشروع لتوفير الحماية الاجتماعية للأسر المهمشة والضعيفة ولأصحاب المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر في الضفة الغربية والمقدم من قبل البنك الدولي، واستخدمت الدراسة منهج المسح الشامل استناداً إلى البيانات الاقتصادية الرسمية في الضفة الغربية منذ بدء الجائحة وحتى نهاية شهر يوليو 2020، وأظهرت النتائج أن التدابير الاحترازية المتخذة لوقف تفشي الجائحة قد أدت إلى تعطيل النشاط الاقتصادي في الضفة الغربية، والذي أدى إلى انكماش اقتصادي وصل إلى 14%، وإقدام عدد من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة وحتى الكبيرة منها إلى خفض أجور العمال بمقدار النصف، وانخفاض أعداد العمال الفلسطينيين العاملين في إسرائيل، مع انخفاض ملموس في السياحة، وبينت النتائج ضعف في الأدوات السياسية المتاحة (مثل التدابير المالية التحفيزية، ضخ السيولة النقدية، الاقتراض من الخارج)، والذي أدى إلى انخفاض كبير في الاستهلاك والاستثمار والذي عجل من الانكماش الاقتصادي بدرجة كبيرة، وقدم البنك الدولي دعماً للأسر الفقيرة والذين فقدوا وظائفهم مع تشجيع الاستثمار لصالح أصحاب المشاريع للحد من المعاناة والتسريع في عملية التعافي الاقتصادي.

دراسة (حسين، وأحمد، 2020). بعنوان: الآثار الاقتصادية لإغلاق المنشآت: محافظة رام الله والبيرة كنموذج

هدفت الدراسة إلى التعرف على الآثار الاقتصادية لإغلاق المنشآت: محافظة رام الله والبيرة كنموذج، حيث تم تصميم استبانة كأداة رئيسة لاستقصاء عينة عشوائية مكونة من (716) استبانة مع مراعاة التنويع في مجالات عمل المشاريع وحجمها، وأظهرت النتائج صعوبة بالغة في قدرة المنشآت في تغطية الالتزامات المالية، حيث انخفضت الطاقة الإنتاجية خلال فترة الدراسة لنحو 84%، ونسب

المبيعات إلى 78%، ما أدى لانخفاض كبير في الإيرادات، وأن 75% من أصحاب الأعمال أصبح لديهم صعوبة في دفع الرواتب، وأوصت الدراسة بضرورة تدخل الحكومة في تأمين السيولة المالية، كتسهيل الاقتراض من البنوك المحلية ومؤسسات الإقراض.

دراسة (قاسم، وموسى، وريان، وداود، 2020). بعنوان: تحليل سياسات: نحو سياسات تحمي الفئات الهشة في الأراضي الفلسطينية في ظل جائحة كورونا

هدفت الدراسة إلى تقديم مقترح للتدخلات السياساتية الاستراتيجية بهدف حماية القطاعات الأكثر هشاشة من التدهور في ظل جائحة كورونا، واعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي الاستنباطي عبر مراجعة مجموعة من الدراسات المرتبطة بالوضع الاقتصادي الفلسطيني الناتج عن تداعيات جائحة كورونا، وخلصت الدراسة أن تعطل عجلة الإنتاج لا يقل ضراوة عن ضرر انتشار الفيروس، وبالتالي فمن الأهمية بمكان اتخاذ تدابير لحماية الفئات الهشة، وقدمت الدراسة ثلاثة بدائل لتجاوز الأزمة، والمتمثلة في كل من (الاستجابة السياساتية لحالة الطوارئ عبر تدابير قصيرة الأجل عالية التأثير، بناء أنظمة حماية اجتماعية وضمان اجتماعي، إعادة هيكلة الاقتصاد الفلسطيني باتجاه الانفكاك عن الاحتلال).

دراسة (معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني – ماس، 2020). بعنوان: نحو استجابة وطنية شاملة للتخفيف من صدمة وباء الكورونا على القطاعات الاقتصادية والاجتماعية الرئيسية

تناولت الدراسة مجموعة من السياسات والتدخلات المطلوبة والتي لها أهمية قصوى في الحد من تداعيات جائحة كورونا على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي الفلسطيني، وطبقت الدراسة على مجموعة من القطاعات الاقتصادية باستثناء قطاع (التعليم ورياض الأطفال، المصارف، النقل، القطاع غير المنظم)، وهي دراسة وصفية تحليلية تستند إلى البيانات الإحصائية الرسمية، وأظهرت النتائج تراجع ملحوظ في معدلات النمو المتوقعة للعام 2020 في جميع القطاعات المبحوثة، كما أن من أبرز

المعضلات التي تواجهها الحكومة الفلسطينية التأثير السلبي على فئة المستفيدين من الضمان الاجتماعي والذي يعتمد على قدرة وزارة المالية في توفير هذه التحويلات، وتراجع تحويلات دفعات الشؤون الاجتماعية، وعدم القدرة على مواجهة التحديات الصحية، وعلى الإيفاء بالمتأخرات المتعلقة بالقطاع الخاص، وقدمت الدراسة سيناريوهات مقترحة للتخفيف من صدمة وباء الكورونا لكل قطاع مبحوث على حدة، حيث يمكن للحكومة والمؤسسات الفلسطينية الضغط على الحكومة الإسرائيلية وأرباب العمل الإسرائيليين لتنظيم وحماية حقوق العمال الفلسطينية، أما على صعيد قطاع الصناعة، فقدمت الدراسة اقتراحاً يهدف لتسهيل الإقراض وتقديم حوافز وتسهيلات استثنائية وخصوصاً للصناعات التحويلية،، أما قطاع التجارة الداخلية والخدمات فقدمت الدراسة اقتراحاً يهدف للتخفيف التدريجي للإجراءات المفروضة، وتقديم قروض ميسرة وحوافز استثمارية في قطاعات إنتاجية (خصوصاً المرتبطة بالمعدات الطبية)، والتخفيف من الإجراءات في قطاع الخدمات مع الالتزام بالشروط الصحية.

دراسة (منظمة العمل الدولية، 2020). بعنوان: "أثر وباء كوفيد-19 على سوق العمل في الأرض الفلسطينية المحتلة: تقييم نموذج التوقعات الاقتصادي – أيلول 2020".

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تأثير تفشي جائحة كورونا على سوق العمل الفلسطيني وقدرة المشاريع المقامة في الأراضي الفلسطينية على الاستمرار، وبيان أبرز التحديات التي تواجه سوق العمل في فلسطين، واستخدمت الدراسة منهج المسح الشامل عبر مراجعة لتقارير وزارة الاقتصاد الفلسطينية لشهر إبريل 2020 في الضفة الغربية وقطاع غزة وشرق مدينة القدس، وأظهرت النتائج أن القطاعات التي استمرت في العمل تشمل كلا من العاملين في الأراضي المحتلة، وموظفي القطاع العام والأجهزة الأمنية، والموظفين العاملين في التعليم والصحة، وجميع الشركات الكبيرة، وعدد محدود من المشاريع الصغيرة والمتوسطة (تشمل قطاع الخدمات والاتصالات والمواصلات ومحالات البقالة

وتجارة التجزئة والجملة، والعاملين عن بعد)، في حين بينت النتائج أن أبرز القطاعات التي عانت من الجائحة هم عمال المشاريع الخاصة، كان من أبرز التحديات والعقبات التي تواجه سوق العمل والمشاريع الصغيرة والمتوسطة استمرار تفشي الجائحة والذي أدى إلى تكرار عمليات الإغلاق وانقطاع سلاسل التوريد، وصعوبة تسويق المنتجات.

دراسة (ربعي، 2019) بعنوان القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين: أسبابها وسبل معالجتها.

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع القروض المتعثرة لدى مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين، وبيان أسباب هذا التعثر، واستخدم الباحث المنهج الاستكشافي الوصفي، وذلك بالاعتماد على البيانات المنشورة من قبل سلطة النقد الفلسطينية والمتعلقة بحجم الاقتراض وحالات التعثر في شركات الإقراض، بالإضافة إلى تصميم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية طبقية قوامها (136) موظفاً وموظفة يعملون في مؤسسات الإقراض في فلسطين، وتوصلت الدراسة إلى وجود درجة مرتفعة لحالات التعثر في القروض لدى مؤسسات الإقراض، وتعود أسباب ذلك إلى أن قيمة الالتزامات الشهرية المفروضة على المقترضين تفوق دخولهم الشهرية، فضلاً عن عدم تقديم المقترضين بيانات مالية حقيقية، وسعي مؤسسات الإقراض إلى الاحتفاظ بأكبر حصة سوقية نتيجة ضغط المنافسين مما أدى إلى اضطراب في اتخاذ القرار الائتماني، وتلعب الأوضاع السياسية والاقتصادية وضعف النظام القضائي دوراً سلبياً في التعثر بسداد القروض.

دراسة (جرادات، 2018). بعنوان: دور مؤسسات الإقراض في التمكين الاقتصادي والاجتماعي: دراسة حالة المركز العربي للتطوير الزراعي (أكاد)".

هدفت الدراسة التعرف إلى دور مؤسسة الإقراض (أكاد) في تمكين الفئات المستهدفة اقتصادياً واجتماعياً في الضفة الغربية ومن وجهة نظر المقترضين، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج

الوصفي التحليلي بشقيه الكمي والكيفي، حيث أجريت مقابلات ميدانية مع عينة قصدية من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، فضلاً عن تصميم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية قوامها () صاحب/ة مشروع صغير ومتوسط، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير مرتفع للقروض المقدمة من مؤسسة الإقراض أكاد في حياة المقترضين، وبرز هذا التأثير في كل من (توفر السيولة النقدية، رفع القدرة الشرائية لأساسيات الحياة، زيادة رأس المال للمشروع)، في حين بينت النتائج وجود تأثير متوسط في مجالات (زيادة الدخل الشهري للمقترضين، زيادة كمية الإنتاج، رفع القدرة التنافسية للمشروع، تشغيل عمال جدد، تحسين القدرة على سداد القرض)، وهناك تأثير منخفض في (زيادة القدرة على الوصول إلى أسواق جديدة، توفير النقد للاستثمار في مصادر دخل أخرى)، ومن جانب آخر توصلت الدراسة إلى وجود تأثير مرتفع من الجانب الاجتماعي والذي برز في (تغطية النفقات التعليمية للمرحلة الأساسية لأفراد الأسرة، تغطية النفقات الصحية والعلاج، الوفاء بالالتزامات الشهرية من كهرباء وماء، توفير الطعام)، كما بينت النتائج وجود تأثير متوسط في مجالات (القدرة على شراء أجهزة كهربائية وأثاث، المشاركة في المناسبات الاجتماعية، الخروج في نزهات أو رحلات ترفيهية)، وهناك تأثير منخفض في مجالات (إضافة على السكن أو عمل صيانة، الانتقال إلى مكان سكن أفضل)، وخلصت الدراسة إلى تمتع العاملين في مؤسسة أكاد بقدرات فنية ومهنية مرتفعة عبر تعاملهم مع المقترضين للحصول على القرض.

دراسة (مقداد وعمار، 2017). بعنوان: أثر سياسات برامج الإقراض على تنمية المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر: دراسة حالة الإغاثة الإسلامية – قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر سياسات برامج الإقراض (صيغة المرابحة ، وصيغة القرض الحسن) التي تقدمها مؤسسات الإقراض الصغير على تنمية المشاريع متناهية الصغر في قطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، إذ صممت استبانة ووزعت على عينة

عشوائية مكونة من (298) مقترض ومقترضة قاموا بتأسيس مشاريع متناهية الصغر في قطاع غزة، وأظهرت النتائج عدم وجود أثر لسياسات برنامج التمويل على (نمو المشروع، الاستمرارية، نمو الأرباح، نمو رأس المال، زيادة عدد العاملين) للمشاريع متناهية الصغر، وتوصلت الدراسة إلى أن الظروف الخارجية المحيطة بالمشروع تلعب دوراً كبيراً في نمو المشروع، كما بينت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين التمويل واستمرارية المشروع، ووجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين تمويل المشروع ونمو رأس مال المشروع متناهي الصغر.

2.4.2 الدراسات الأجنبية

دراسة آبرامز (Abramz, 2021). بعنوان: " Crisis roadmap for microfinance institutions: COVID-19 and Beyond".

هدفت الدراسة التعرف إلى خارطة الطريق التي تتبعها مؤسسات الإقراض الصغير خلال جائحة كورونا في دول الاتحاد الأوروبي، وبينت النتائج حدوث فوضى في أسواق المال والأعمال، وكشفت عن وجود حالات عدم اليقين وتأثير سلبي على المشاريع الصغيرة، كما أظهرت النتائج مدى الحاجة لتصميم خارطة طريق لتجاوز التداعيات السلبية على الأداء المالي لمؤسسات الإقراض الصغير ولأصحاب المشاريع الصغيرة، وقدمت الدراسة مجموعة من الخطوات المتسلسلة والتراكمية الضرورية لاستمرار عمل هذه المؤسسات، وتحديد عمليات التشغيل الرئيسة، مع التحكم الدقيق في الشؤون المالية لضمان اتخاذ التدابير المناسبة في الوقت المناسب، واستخدام منهج عمل دقيق لتجزئة المحفظة الائتمانية وإدارتها بكفاءة. وأوصت الدراسة مؤسسات الإقراض الصغير بمراجعة النموذج المقدم والاستفادة منه في سبيل تجاوز جائحة كورونا وأية أزمات لاحقة قد تعيق أعمالها.

دراسة زاموري وآخرون (Zamore, et al., 2021) بعنوان: Excessive focus on risk? Non-performing loans and efficiency of microfinance institutions.

هدفت الدراسة إلى البحث في مدى جدوى الجهود المفرطة للسيطرة على خسائر القروض المقدمة للمشاريع الصغيرة والتي من المتوقع أن تلعب دوراً كبيراً في تراجع الأداء المالي لمؤسسات الإقراض الأصغر على المستوى الدولي، وللبحث في العلاقة بين معدلات القروض المنخفضة NPLs والكفاءة التشغيلية لمؤسسات الإقراض الأصغر، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم منهج التحليلي الوصفي عبر مقارنة أداء خمسة مؤسسات إقراض (MicroRate, Microfinanza, Planet Rating, Cristl, M-Cril) الدولية، واستندت الدراسة على البيانات المنشورة من قبل هذه المؤسسات إجراء المقارنة والاستجابة عن تساؤلات الدراسة، وأظهرت النتائج وجود علاقة على شكل U بين تكاليف التشغيل والقروض المتعثرة، وتختلف هذه النتيجة عما توصلت الدراسات السابقة والتي تشير إلى أن هذه العلاقة هي علاقة خطية إيجابية، وأوصت الدراسة إلى ضرورة الموازنة بين كفاءة التكلفية التشغيلية وجودة أصول مؤسسات الإقراض.

دراسة ميا وأحمد (Mia and Ahmed, 2021). بعنوان: Financing structure of microfinance institutions: Evidence from Bangladesh.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أنواع (هيكل التمويل) المبني على أساس دورة الحياة، ودورة الحياة العكسية لمؤسسات التمويل الصغير في بنغلادش، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الرجوع إلى قاعدة بيانات هيئة تنظيم الإقراض الصغير لمؤسسات التمويل في بنغلادش، ومتغيرات الاقتصاد الكلي الصادرة من قاعدة بيانات البنك الدولي خلال السنوات 2009–2014، وطبقت الدراسة على (169) مؤسسة إقراض عاملة في بنغلادش، وأظهرت النتائج تغير ملحوظ في مصادر تمويل مؤسسات الإقراض الأصغر، وأن هذه المؤسسات تعتمد وإلى حد كبير على الصناديق شبه الرأسمالية في

المرحلة الأولية، بما في ذلك التبرعات والصناديق الميسرة، يليها إنشاء مصادر داخلية للتمويل نابعة من تراكم أصول مؤسسات الإقراض، وتستخدم مؤسسات الإقراض تمويل القروض في بداية عملها، والذي يؤكد على أن هذه المؤسسات لا تتبع نظرية دورة الحياة، وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد مؤسسات التمويل على مصادر تمويل داخلية (المدخرات، الفائض التراكمي)، وضرورة التنويع في البرامج والأنشطة بما يتناسب مع احتياجات العملاء كمكمل للمنتجات التقليدية (القروض الميسرة المقدمة للمشاريع الصغيرة).

دراسة آديان وآخرون (Adian, et al., 2020) بعنوان: Small and medium enterprises in pandemic: Impact, responses and the role of development.

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على مدى تأثير جائحة كورونا على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في (13) دولة أوروبية وافريقية، وذلك ضمن عملية مسح قام بها البنك الدولي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي عبر مراجعة أداء المؤسسات المبحوثة، وأظهرت النتائج أن هناك تأثير للجائحة على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في عدة أبعاد، وأن هناك تأثير دال إحصائياً لحجم المؤسسة على سرعة انتشار الفيروس ودرجة استجابة المؤسسة، كما بينت النتائج أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قد تأثرت بدرجة أكبر من الشركات الكبيرة العاملة في نفس القطاع وفي نفس البلد وذلك عبر استنزاف رأس مالها بشكل سريع، وأن المؤسسات الأكثر نمواً عانت من صدمة الطلب بدرجة أقل، إلا أنها كانت أكثر عرضة لاضطرابات التجارة الدولية وعمليات العرض وصدمات التمويل، ومع ذلك فإن استجابة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للانكماش الاقتصادي لم تكن ملائمة بدرجة كافية، وأن هناك عدد قليل من هذه المؤسسات استطاعت الانتقال إلى العمل عن بعد والذي يعرضها للمخاطر الصحية، وأن المؤسسات الصغيرة لم تلجأ للاقتراض من البنوك، حيث تبين أنها بحالة إلى الحصول على المنح من قبل مؤسسات التمويل التنموية، ومع ذلك فلم تكن جهودها كافية

لسد فجوة التمويل، إلا أنها أظهرت أهميتها في حشد الاستثمار وتقديم الاستشارة في كيفية تجاوز الأزمة، وأوصت الدراسة بضرورة جمع بيانات دقيقة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وبذل جهود مضاعفة وعاجلة لبناء الشراكات وخصوصاً في المناطق التي يكون فيها تمويل التنمية محدوداً.

دراسة جراسيا-بيريز وآخرون (Gracia-Perez, et al., 2020) بعنوان: Microfinance Institutions fostering sustainable development by region.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى نجاعة مؤسسات الإقراض في تحقيق الاستدامة لعملها في العالم، وذلك عبر دراسة الأبعاد المالية والبيئية والاجتماعية والحوكمة الناظمة لعمل هذه المؤسسات، مع بيان كيفية ترويج برامج وأنشطة مؤسسات الإقراض حسب المنطقة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، واستندت الدراسة على مصدرين للمعلومات، حيث تم الرجوع إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي ركزت على أبعاد الاستدامة، فضلاً عن التقارير والبيانات التي نشرتها مؤسسات الإقراض، وتوصلت الدراسة إلى وجود اختلافات جوهرية بين واقع عمل مؤسسات الإقراض الصغير حسب المنطقة، وأن من أكثر المناطق ضعفاً كانت مناطق جنوب شرق آسيا والقارة الإفريقية، والشرق الأوسط ودول الكاريبي، كما بينت النتائج أن هناك ضعف في آلية الترويج لبرامج وأنشطة مؤسسات الإقراض الصغير في هذه المناطق بوجه خاص، وضعف القوانين والتشريعات الداعمة لعمل هذه المؤسسات مما يشكل تحدياً كبيراً في استدامتها ونجاحها في التطور والتقدم عبر تقديم قروض ميسرة للأفراد وللمشاريع المتوسطة والصغيرة على السواء

دراسة دابراوسكا وآخرون (Dabrowska, Korynski, and Pythowska, 2020). بعنوان: "Impact of COVID-19 pandemic on the microfinance sector in Europe: Field analysis and policy recommendations, Microfinance Center".

هدفت الدراسة إلى تقييم وتعزيز دور مؤسسات الإقراض الصغير العاملة في أوروبا في ظل جائحة كورونا، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على منهج المسح الشامل للتقارير المالية الصادرة من مؤسسات الإقراض الصغير للعام 2020، وأظهرت النتائج تباين تأثير جائحة كورونا على أداء مؤسسات الإقراض الصغير وعملائها باختلاف البلدان، كما بينت النتائج أن معظم مؤسسات الإقراض الصغير قد تجاوزت أزمة كورونا، حيث قامت الأغلبية العظمى منها بإجراء تعديلات على عملياتها الداخلية، واتخاذ بعض من القرارات الإدارية (التقليل من نشاطات الإقراض، تقليل عدد العاملين في هذه المؤسسات)، أما على صعيد العملاء فأظهرت النتائج تباين الآثار الناتجة عن الجائحة، حيث أن هناك عدد قليل جداً من العملاء الذين أظهروا تحسناً في إيراداتهم، فعلى الرغم من صمود مؤسسات الإقراض في مواجهة تداعيات الجائحة، فإن عملاء هذه المؤسسات ما زالوا غير قادرين على مواجهة الأزمات الاقتصادية شديدة التأثير، وبذلك خلصت الدراسة إلى أن مؤسسات الإقراض الصغير لم تستطع تحقيق رسالتها في دعم المشاريع الريادية الصغيرة في أوروبا، وأوصت الدراسة بضرورة دعم مؤسسات الإقراض كي تستطيع تقديم القروض لعملائها بهدف تسيير أعمالها باعتبارها الملاذ الأخير لهم.

دراسة يميليانوف وآخرون (Yemelyanov, et al., 2020) بعنوان: Microcredits for sustainable development of small Ukrainian enterprises: Efficiency, accessibility and government contribution.

هدفت الدراسة إلى تقييم كفاءة وإمكانية القروض الصغيرة المقدمة للمؤسسات الصغيرة الأوكرانية، والكشف عن مدى مساهمة الحكومة الأوكرانية في ضمان التنمية المستدامة لهذه المؤسسات، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير نموذج لتقييم كفاءة الائتمان الصغير في الحفاظ على المؤسسات الصغيرة المقترضة في ظل الأزمة، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين كفاءة الائتمان الصغير للمؤسسات وحصة مؤسسة الإقراض السوقية، كما بينت النتائج عدم وجود تأثير دال إحصائياً لمبلغ الائتمان الصغير على إنتاجية العمل، وأن تحسين شروط منح القروض يزيد وبشكل كبير من جاذبية مؤسسات الإقراض لدى المؤسسات الصغيرة دون التقليل من كفاءة الميزانية للقروض الصغيرة، وخلصت الدراسة إلى أن تعزيز الدولة للائتمان الصغير المقدم للمؤسسات الأوكرانية الصغيرة كان له تأثير كبير وفعال في ديمومة عمل هذه المؤسسات في ظل جائحة كورونا.

دراسة نافين وسينبا (Navin, & Sinha, 2020). بعنوان: " Social and financial performance of MFIs: complementary or compromise?"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن قدرة مؤسسات التمويل الصغير على الأداء المالي الجيد بدون الاضطرار إلى المساومة بأهدافها الاجتماعية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي عبر مراجعة للبيانات المالية الصادرة عن (125) مؤسسة إقراض عاملة في الهند خلال العامين 2015–2016، وأظهرت النتائج أنه كلما ازداد انتشار مؤسسات التمويل الصغير القوية مالياً كلما ازدادت إمكانية منح القروض ذات الأحجام المتوسطة والكبيرة، فضلاً عن انخفاض درجة اعتماد هذه المؤسسات على الإعانة والدعم، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة تكاملية بين الأداء الاجتماعي

والمالي في قطاع التمويل الصغير الهندي والذي يشجع على الحد من الاعتماد على الإعانات، فضلاً عن قدرة مؤسسات التمويل الصغير ذات الملاءة المالية الجيدة في توفير قروض متوسطة الحجم، وبالتالي يمكن لهذه المؤسسات أن تكون داعماً جيداً للمشاريع الصغيرة من الناحيتين المالية والاجتماعية على السواء.

دراسة أبو كرش والديك (Abu Karsh and Deek, 2019) بعنوان: " Microfinance Institutions: It's role in Palestine economic development".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الدور الذي تقوم به مؤسسات الإقراض الصغير MFIs في تحقيق التنمية الاقتصادية في فلسطين، والفوائد (المباشرة وغير المباشرة) التي تم تحقيقها عبر هذه المؤسسات وخصوصاً تلك المتعلقة بحل مشكلتي الفقر والبطالة خلال السنوات 2008–2016، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت منهج التحليل الوصفي عبر تصميم استبانة وتوزيعها على عينة قصدية من العاملين في مؤسسات الإقراض الصغير في فلسطين، وتم الاستناد إلى مجموعة من البيانات الإحصائية المتعلقة بنتائج أعمال هذه المؤسسات، وأظهرت النتائج أن التمويل الصغير يعد أفضل مورد للاستقرار والتنمية الاقتصادية ضمن نطاق عمل مؤسسات الإقراض الصغير العاملة في فلسطين.

دراسة رانا وآخرون (Rana, et al., 2019) بعنوان: Evaluation productivity of microfinance institutions: Evidence from Palestine and Jordan.

هدفت الدراسة إلى تقييم إنتاجية مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين والأردن خلال السنوات 2007–2011، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي عبر مراجعة البيانات الإحصائية المنشورة في التقرير السنوي لـ(13) مؤسسة إقراض عاملة في فلسطين والأردن، وأظهرت النتائج وجود تقدم إجمالي بنسبة 2.6%، وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى توظيف تطبيقات

التكنولوجيا في أعمالها، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين إنتاجية مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين والأردن ولصالح المؤسسات العاملة في فلسطين.

دراسة سهيل وآخرون (Sohel, et al., 2019). بعنوان: Evaluating productivity of microfinance institutions: Evidence from Palestine and Jordan.

هدفت الدراسة إلى تقييم إنتاجية مؤسسات الإقراض الصغير في فلسطين والأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، واستندت الدراسة على التقارير المالية الصادرة من (13) مؤسسة تعمل في مجال التمويل الأصغر، واستخدمت الدارسة مقياس مالمكويست للإنتاجية (Malmquist Index) للسنوات 2007–2011، وأظهرت النتائج أن قطاع التمويل الصغير قد حصل على زيادة بمقدار 2.6% لمؤشر الإنتاجية السنوي (TEF)، وتعود أسباب ذلك إلى التطور في استخدام التكنولوجيا في أعمال مؤسسات الإقراض الأصغر، في حين بينت النتائج انخفاض طفيف في مقياس الكفاءة (MFIs)، وأن أداء مؤسسات الإقراض الصغير في فلسطين قد حصلت على أداء أفضل من مؤسسات الإقراض الصغير في الأردن في مقياس الكفاءة.

دراسة طباع (Tabbaa, 2019) بعنوان: Microfinancing Palestine under a restricted regional economy

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع عمل مؤسسات الإقراض في فلسطين، والكشف عن أبرز التحديات التي تواجهها منذ نشأتها وحتى العام 2018، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج التحليلي الكيفي، حيث اعتمدت المقابلة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم إجراء مقابلات ميدانية مع (30) مسؤولاً ومسؤولة من العاملين في (5) مؤسسات إقراض تعتبر الأكثر حصة سوقية في فلسطين. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لمؤسسات الإقراض الفلسطينية على الأداء المالي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، ومساهمتها في توفير فرص العمل لفئتي النساء والشباب، ودعمها لهذه المشاريع

وخصوصاً التي لم تكن قادرة على الحصول على قروض مالية من البنوك، كما ظهر الدور الإيجابي في توجيه المشاريع الصغيرة والمتوسطة للصناعة والسوق المحليين عوضاً عن التوجه نحو السوق الإسرائيلي، ومن جانب آخر، أظهرت النتائج تراجع مؤسسات الإقراض في تقديم القروض فترة عدم الاستقرار الأمني (خصوصاً فترة انتفاضة الأقصى 2000)، وأن من أبرز التحديات التي تواجهها تتركز في القيود التي تفرضها القوانين والتشريعات الناظمة لعمل مؤسسات الإقراض في فلسطين، وتراجع قدرة المقترضين على سداد القروض في مواعيدها.

دراسة بورتلاند ترست (Portland Trust, 2017) بعنوان: Microfinance.

هدفت الدراسة إلى تقييم برنامج الدعم المالي المقدم من قبل مؤسسة Portland Trust البريطانية لمؤسسات الإقراض الصغير في فلسطين خلال السنوات 2006–2009، إذ أشارت الدراسة إلى أن المؤسسة قد قدمت 650 ألف يورو، واستطاعت تعزيز هذا المبلغ بقيمة 750 ألف يورو المقدم من قبل الاتحاد الأوروبي، وأظهرت الدراسة أن مؤسسات الإقراض الصغير العاملة في فلسطين تساهم في دعم المشاريع الريادية، وتوفير فرص عمل، مع تعزيز الدخول للفئات الفقيرة، واستطاعت مؤسسات الإقراض تقديم قروض لنحو 70 ألف عميل بقيمة 30 مليون يورو حتى العام 2005، وأن هناك نحو 100 ألف مشروع صغير يسعى للحصول على الدعم المالي والقروض، كما تقدم مؤسسات الإقراض الصغير التدريب والدعم الفني والإداري والتسويقي، كما أن سلطة النقد الفلسطينية قد قامت بتنظيم عمل مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين في شهر نوفمبر 2011، وذلك من خلال إصدر قرار رئاسي رقم (132) المتعلق بنظام الترخيص والرقابة على مؤسسات الإقراض المتخصصة.

دراسة عريقات (Iriqat, 2016). بعنوان: **Organizational commitment role in mediating the impact of the organizational culture dimensions on job satisfaction for MFI's employees in Palestine.**

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور الالتزام التنظيمي كعامل وسيط لتأثير أبعاد الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، القواعد التنظيمية، التوقعات التنظيمية) على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مؤسسات الإقراض الصغير العاملة في فلسطين، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي عبر تصميم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية قوامها (207) موظفاً وموظفة يعملون في مختلف المستويات الإدارية والإشرافية والتنفيذية لدى مؤسسات الإقراض الصغير في فلسطين. وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي قوي للقيم التنظيمية على الرضا الوظيفي، ووجود تأثير غير مباشر للالتزام التنظيمي كعامل وسيط بين أبعاد الثقافة التنظيمية وتحقيق الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مؤسسات الإقراض الصغير في فلسطين.

3.4.2 التعقيب على الدراسات السابقة

- **من حيث الأهداف**

تباينت الأهداف التي سعت الدراسات السابقة لتحقيقها، فهناك من اهتم بدراسة الاقتصاد بشكل عام، مثل دراسة كل من (البنك الدولي، 2020؛ حسين وأحمد، 2020؛ معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني – ماس، 2020؛)، في حين نجد اهتمام بعض الباحثين في دراسة دور مؤسسات الإقراض في دعم أصحاب المشاريع وأوضاع مؤسسات التمويل، مثل دراسة (Abramz, 2021؛ Zamore, et al., 2021؛ Gracia-Perez, et al., 2020؛ Mia & Ahmed, 2021؛ Yemelyaov, et al., 2020؛ Navin & Sinha, 2020؛ Abu Karsh & Deek, 2019؛ Rana, et al.,

2019؛ Sohel, etal., 2019؛ Tabbaa, 2019؛ Portland Trust. 2017؛ جرادات، 2018؛ الحنش، 2017؛ مقداد وعمار، 2017؛ Iriqat, 2016)، كما نجد مجموعة من الدراسات التي اهتمت بدراسة مجموعة من المشاكل والمعيقات التي تواجه المقترضين، مثل دراسة كل من (Adian, et al., 2020؛ ربعي، 2019)؛ المشهراوي والرملاوي، 2015، أما الدراسات التي اهتمت باحتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة والفئات المهمشة والنساء، نجد منها دراسة كل من (قاسم وآخرون، 2020؛ Alshebmi & Khandare, 2015)، وهدفت دراسة (بصير، وجابر، 2021) التعرف إلى واقع المشاريع الصغيرة في ظل جائحة كورونا.

- **من حيث المجتمع والعينة**

هناك تنوع في المجتمعات التي طبقت عليها الدراسات السابقة، إذ نجد مجموعة من الدراسات التي طبقت في فلسطين نجد كلاً من دراسة (بصير وجابر، 2021؛ البنك الدولي، 2020؛ حسين وأحمد، 2020؛ قاسم وآخرون، 2020؛ معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني – ماس، 2020؛ Abu Karsh & Deek, 2019؛ Rana et al., 2019؛ ربعي، 2019؛ Tabbaa, 2019؛ Portland Trust, 2017؛ جرادات، 2018؛ مقداد وعمار، 2017؛ Iriqat, 2016؛ المشهراوي والرملاوي، 2015)، أما الدراسات المطبقة في المجتمعات العربية فنجد دراسة كل من (Sohel, et al., 2019؛ الحنش، 2017؛ Alshebami & Khandare, 2015)، في حين هناك العديد من الدراسات المطبقة في المجتمعات الأجنبية، مثل دراسة كل من (Abramz, 2021؛ Zamore, et al., 2021؛ Mia & Ahmed, 2021؛ Adian, et al., 2020؛ Gracia-Perez, et al., 2020؛ Yemelyanov, et al., 2020؛ Navin & Sinha, 2020).

- **من حيث المنهجية والأدوات**

تباينت المناهج البحثية المستخدمة في الدراسات السابقة، فمن الدراسات التي استخدمت المنهج الوصفي التحليلي المستند على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، نجد منها دراسة كل من (بصير وجابر، 2021؛ حسين وأحمد، 2020؛ Abu Karsh & Deek, 2019؛ ربعي، 2019؛ مقداد وعمار، 2017؛ Iriqat, 2016؛ المشهراوي والرملاوي، 2015؛ Alshebani & Khandare, 2015)، أما الدراسات التي استخدمت المنهج الوصفي عبر إجراء مقابلات ميدانية، نجد منها دراسة كل من (Tabbaa, 2019)، وهناك من استخدم المنهج الوصفي التحليلي عبر تصميم استبانة وإجراء مقابلة مثل دراسة (جرادات، 2018)، في حين هناك دراسات استخدمت المنهج الاستقرائي الاستنباطي المبني على مراجعة التقارير والبيانات والإحصائيات الرسمية، فنجد منها دراسة كل من (Abramz, 2021؛ البنك الدولي، 2020؛ قاسم وآخرون، 2020؛ معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني – ماس، 2020؛ الحنش، 2017؛ Zamore, et al., 2021؛ Mia & Ahmed, 2021؛ Adian, et al., 2020؛ Gracia-Perez,et al., 2020؛ Yemelyanov, et al., 2020؛ Navin & Sinha, 2020؛ Rana, et al., 2019؛ Sohel, et al., 2019؛ Portland Trust, 2017).

4.4.2 أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

أولا: أوجه التشابه

تشابهت هذه الدراسة مع دراسة (Abramz, 2021؛ Zamore, et al., 2021؛ Mia & Ahmed, 2021؛ Gracia-Perez, et al., 2020؛ Yemelyaov, et al., 2020؛ Navin & Sinha, 2020؛ Abu Karsh & Deek, 2019؛ Rana, et al., 2019؛ Sohel, etal., 2019؛ Tabbaa, 2019؛ Portland Trust. 2017؛ جرادات، 2018؛ الحنش، 2017؛ مقداد وعمار،

2017؛ Iriqat, 2016) من حيث الأهداف، حيث اهتمت هذه الدراسات بتناول دور مؤسسات الإقراض في دعم وتمكين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وأصحاب المشاريع وبعض من الفئات، كما تشابهت هذه الدراسة مع دراسة (قاسم وآخرون، 2020؛ Alshebmi & Khandare, 2015) واللتان اهتمتا بدراسة احتياجات المشاريع الصغيرة المتوسطة.

كما تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة (بصير وجابر، 2021؛ حسين وأحمد، 2020؛ Abu Karsh & Deek, 2019؛ ربعي، 2019؛ جرادات، 2018؛ مقداد وعمار، 2017؛ Iriqat, 2016؛ Alshebani & Khandare, 2015) في استخدام المنهج الوصفي التحليلي واعتماد الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

ثانيا: أوجه الاختلاف

اختلفت هذه الدراسة مع دراسة كل من (بصير وجابر، 2012؛ البنك الدولي، 2020 ,.Adian, et al 2020؛ ربعي، 2019) من حيث الأهداف، كما اختلفت مع دراسة كل من (Abramz, 2021؛ قاسم وآخرون، 2020؛ معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني – ماس، 2020؛ الحنش، 2017؛ Zamore, et al., 2021؛ Mia & Ahmed, 2021؛ Adian, et al., 2020؛ Gracia-Rana, et ؛Navin & Sinha, 2020 ؛Yemelyanov, et al., 2020 ؛Perez,et al., 2020 al., 2019؛ Sohel, et al., 2019؛ Portland Trust, 2017) والتي استخدمت المنهج الاستقرائي الاستنباطي المبني على مراجعة التقارير والبيانات والإحصائيات الرسمية.

ثالثا: الفجوة البحثية

تناولت الدراسات السابقة دور مؤسسات الإقراض والتمويل في دعم الاقتصاد الوطني والأسر الفقيرة والنساء، وذلك في فلسطين والدول العربية والأجنبية، فضلاً عن تعرضها للتحديات والمعيقات التي

تواجه عملها، كما هدفت الدراسات المحلية إلى الكشف عن تداعيات أزمة كورونا على الاقتصاد الفلسطيني مع تركيز عدد من الدراسات على المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وأظهرت نتائج الدراسات السابقة وجود دور مؤثر لمؤسسات الإقراض في دعم المشاريع الممولة، ووجود عدة عراقيل وتحديات تواجه عملها واستمرارها (سواء المشاريع الصغيرة والمتوسطة، أم مؤسسات الإقراض)، إلا أن الباحث لم يستطع العثور على دراسات حديثة مختصة بالتعرف على دور مؤسسات الإقراض في دعم وتمكين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في فلسطين في ظل جائحة كورونا، والتعرف على برامج ومشاريع الدعم التي تم تقديمها من قبل مؤسسات الإقراض، والذي يعد من الأمور الأكثر أهمية في استمرارية عمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الفلسطينية كونها تمثل النسبة الأكبر في القطاع الخاص الفلسطيني والتي تعرضت أعمالها ونشاطاتها لتحديات غير مسبوقة أدت إلى تراجع الإنتاج وفوضى في سلاسل الإمداد وتسريح الآلاف من العمال.

وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة وتحديد متغيراتها، فضلاً عن استخدام المنهج الوصفي التحليلي عبر تصميم استبانتين وتوزيعهما على عينتي الدراسة (العينة الأولى تمثل العاملين في مؤسسات الإقراض الأصغر، والعينة الثانية تمثل أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من برامج التمويل المقدمة من مؤسسات الإقراض الأصغر)، وبالتالي تمتاز الدراسة الحالية عن سواها من الدراسات في تناولها دور مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الضفة الغربية، مع اختيار محافظة رام الله والبيرة كأنموذج للدراسة في ظل جائحة كورونا.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل عرضاً لمنهجية الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، بالإضافة إلى التعريف بأدوات الدراسة ومتغيراتها، واختباري الصدق والثبات، مع استعراض تصميم الدراسة واجراءات تنفيذها، وأبرز المعالجات الإحصائية المستخدمة في التحليل الإحصائي.

1.3 منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال وصف الظاهرة، والتعريف بكل من مؤسسات الإقراض ومفهومي التمكين الاقتصادي والاجتماعي من حيث الأهمية والأهداف والأبعاد، مع بيان العلاقة بين المتغيرين، أما في الجانب العملي فتم اعتماد الاستبانة (المنهج الكمي) للاستجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فروضها، وذلك للخروج بمجموعة من النتائج والتوصيات وتوجيهها لموظفي مؤسسات الإقراض الأصغر ولأصحاب المشاريع الصغيرة المستفيدة من برامج هذه المؤسسات بهدف تمكينها ومساعدتها في المشاكل والمعيقات التي تواجهها، والعمل على سد احتياجاتها الناتجة عن الأزمة المتعلقة بجائحة كورونا

2.3 مصادر جمع البيانات

تم الاستناد إلى المصادر الآتية في جمع البيانات:

- **المصادر الثانوية:** تم الرجوع لمجموعة من الكتب والدراسات السابقة والمقالات المنشورة في المجلات المحكمة، مع تقارير واحصائيات رسمية وخاصة تتعلق بمؤسسات الإقراض العاملة في محافظات محافظة رام الله والبيرة.
- **المصادر الأولية:** تعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، والتي سيتم من خلالها استقصاء آراء عينة الدراسة المتمثلة بالعاملين في مؤسسات الإقراض العاملة في محافظة رام الله والبيرة، بالإضافة إلى عينة المستفيدين والمنتفعين من البرامج المقدمة من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة وذلك لبيان العلاقة والدور الذي تلعبه مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة المقامة في محافظة رام الله والبيرة في ظل تفشي جائحة كورونا في المجتمع الفلسطيني.

3.3 مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من الآتي:

1. **الفئة الأولى:** كافة موظفي فروع ومكاتب الإدارة لدى مؤسسات الإقراض العاملة في محافظة رام الله والبيرة، وعددها ثمانية مؤسسات إقراض، وتمتلك (21) مكتب إدارة وفرع تعمل في عدة مجالات، ويعمل فيها نحو (127) موظفاً وموظفة يعملون في مختلف المستويات الإدارية والإشرافية، إلا أنها جميعاً تستهدف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (سلطة النقد الفلسطينية: أرشيف سلطة النقد (مؤسسات الإقراض)، 2022). وتم تطبيق منهج المسح الشامل لجميع العاملين في فروع مؤسسات الإقراض الأصغر ومكاتب الإدارة بهدف التعرف على وجهة نظرهم تجاه الدور الذي تلعبه برامج هذه المؤسسات في تمكين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة– فلسطين، في ظل تفشي جائحة كورونا، واستطاع الباحث الحصول على

(113) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي والتي تمثل نحو (88.6%) من مجتمع الدراسة.

والجدول الآتي يبين خصائص عينة الدراسة الأولى.

جدول رقم (1.3): التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة الأولى (مؤسسات الإقراض الأصغر)

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
اسم المؤسسة	المؤسسة الفلسطينية للإقراض والتنمية (فاتن)	31	27.4
	شركة أصالة للتنمية والإقراض	15	13.3
	المركز العربي للتطوير الزراعي (أكاد)	10	8.8
	شركة فيتاس للإقراض الصغير	11	9.7
	شركة ريف للتمويل	6	5.3
	شركة الإبداع للتمويل الصغير ومتناهي الصغر	8	7.1
	المؤسسة المصرفية الفلسطينية	12	10.6
	وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين	20	17.7
رأس مال المؤسسة (دولار أمريكي)	أقل من 25 مليون	14	12.4
	من 25-50 مليون	10	8.8
	من 51-75 مليون	8	7.1
	76-100 مليون	31	27.4
	أكثر من 100 مليون	50	44.2
السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة والمتوسطة (دولار أمريكي)	5000	7	6.2
	5001-15000	14	12.4
	15001-25000	24	21.2
	25001 - 75000	68	60.2
برامج المؤسسة في ظل جائحة كورونا لتمكين ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	استدامة	72	63.7
	إزاحة	68	60.2
	الهيكلة	79	69.9
	إعادة جدولة القروض	62	54.9
	تمويل جديد	84	74.3
	إعادة المنح	80	70.8
	صمود	77	68.1
المجموع		**113**	**%100**

تشير بيانات الجدول رقم (1.3) إلى الآتي:

- **متغير اسم المؤسسة:** جاءت استجابات عينة الدراسة الأولى والمتعلقة بمؤسسات الإقراض الأصغر أولاً لصالح مؤسسة (فاتن)، حيث بلغت نسبتها المئوية (27.4%)، تلتها استجابات العاملين لدى وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا) وبنسبة مئوية مقدارها (17.7%)، وجاءت ثالثاً الاستجابات ضمن فئة (شركة أصالة للتنمية

والإقراض) وبنسبة مئوية مقدارها (13.3%)، وجاءت رابعاً استجابات العاملين في مؤسسة (المؤسسة المصرفية الفلسطينية) وبنسبة مئوية مقدارها (10.6%)، أما الاستجابات في مؤسسة (فيتاس) فجاءت خامساً وبنسبة مئوية مقدارها (9.7%)، تلتها الاستجابات ضمن مؤسسة (أكاد) وحصلت على نسبة (8.8%)، ثم جاءت الاستجابات ضمن مؤسسة (الإبداع) وبنسبة (7.1%)، وجاءت أخيراً الاستجابات ضمن مؤسسة (ريف) وبنسبة (5.3%).

- **متغير رأس مال المؤسسة (دولار أمريكي):** جاءت استجابات العينة أولاً لصالح فئة (أكثر من 100 مليون) دولار أمريكي وبنسبة مئوية مقدارها (44.2%)، وجاءت ثانياً الاستجابات ضمن فئة رأس مال المؤسسة (76–100 مليون) دولار أمريكي وبنسبة مئوية مقدارها (27.4%)، تلتها الاستجابات ضمن الفئة (أقل من 25 مليون) والتي شكلت ما نسبته (12.4%)، أما الفئة (من 25–50 مليون) فقد جاءت رابعاً وبنسبة مئوية مقدارها (8.8%)، وجاءت أخيراً الاستجابات ضمن فئة رأس مال المؤسسة (51–75 مليون) دولار أمريكي وبنسبة (7.1%)، ويتناسب هذا التوزيع مع حجم رأس مال مؤسسات الإقراض الأصغر العاملة في فلسطين.
- **متغير السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة والمتوسطة (دولار أمريكي):** جاءت الاستجابات أولاً لصالح فئة (25001–75000) دولار أمريكي والتي مثلت ما نسبته (60.2%) من الاستجابات، تلتها الاستجابات ضمن فئة (15001–25000) دولار أمريكي وبنسبة مئوية مقدارها (21.2%)، وجاءت ثالثاً الاستجابات ضمن فئة (5001–15000) دولار أمريكي وبنسبة مئوية مقدارها (12.4%)، وجاءت أخيراً الاستجابات ضمن فئة (5000) دولار أمريكي وبنسبة مئوية مقدارها (6.2%).

- **برامج المؤسسة:** تنوعت البرامج التي قدمتها مؤسسات الإقراض الأصغر العاملة في فلسطين في ظل تفشي جائحة كورونا والمخصصة لدعم وتمكين أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وقد جاءت أكثر البرامج المقدمة لصالح (برنامج تمويل جديد) حيث بلغت نسبتها المئوية (74.3%)، تلاها برنامج (إعادة المنح) وبنسبة مئوية مقدارها (70.8 %)، أما برنامج (الهيكلة) فقد جاء ثالثاً وبنسبة مئوية مقدارها (69.9%)، تلاه برنامج صمود بنسبة مئوية مقدارها (68.1%)، وجاء خامساً برنامج (الاستدامة) وبنسبة مئوية مقدارها (63.7%)، وجاء سادساً برنامج (الإزاحة) وبنسبة مئوية مقدارها (60.2%)، أما برنامج (إعادة جدولة القروض) فقد جاء سابعاً وأخيراً وبنسبة مئوية مقدارها (54.9%).

2. **الفئة الثانية:** أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المقترضة من مؤسسات الإقراض في محافظة رام الله والبيرة، والذين يبلغ عددهم نحو (4308) مستفيد من برامج التمويل الصادرة من مؤسسات الإقراض في محافظة رام الله والبيرة حتى العام 2021 (سلطة النقد، 2022)، وبناء عليه، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة قوامها (322) مقترضاً ومقترضة من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة والتي تمثل نحو (7.5%) من مجتمع الدراسة، والجدول الآتي يبين خصائص عينة الدراسة الثانية.

جدول رقم (2.3): التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة الثانية (أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة)

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	137	42.5
	أنثى	185	57.5
نوع (مجال) عمل المشروع	تجاري	126	39.1
	صناعي	64	19.9

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
	خدماتي	97	30.1
	أخرى	35	10.9
حجم التمويل	5000 دولار فما دون	55	17.1
	من 5001-15000 دولار	70	21.7
	من 15001-25000 دولار	103	32.0
	من 25001-75000 دولار	94	29.2
مدة التمويل	أقل من سنتين	25	7.8
	من 2-3 سنوات	97	30.1
	من 4-5 سنوات	159	49.4
	أكثر من 5 سنوات	41	12.7
المجموع		322	%100

تشير بيانات الجدول رقم (2.3) إلى الآتي:

- **متغير الجنس:** جاءت أعلى الاستجابات لصالح فئة (أنثى) حيث بلغت نسبتها المئوية (57.5%)، تلتها الاستجابات ضمن فئة (ذكر) وبنسبة مئوية مقدارها (42.5%)، وهو ما يشير إلى توجه مؤسسات الإقراض لدعم فئة الإناث، ووجود إقبال لدى النساء للحصول على التمويل المالي المقدم من مؤسسات الإقراض في فلسطين.
- **متغير نوع (مجال) عمل المشروع:** جاءت أعلى الاستجابات لصالح فئة (تجاري) وبنسبة مئوية مقدارها (39.1%)، تلتها الاستجابات ضمن فئة نوع عمل المؤسسة (خدماتي) وبنسبة مئوية مقدارها (30.1%)، وجاءت ثالثاً الاستجابات لصالح فئة (صناعي) وبنسبة مئوية مقدارها (19.9%)، وجاءت أخيراً الاستجابات ضمن فئة (أخرى) وبنسبة مئوية مقدارها (10.9%)، وتؤكد هذه النتيجة على التنويع المقدّم من قبل مؤسسات الإقراض في تقديم التمويل المالي، فضلاً عن وجود اهتمام لدى أصحاب المشاريع في الحصول على التمويل المالي ولدى جميع القطاعات والمجالات.

- **متغير حجم التمويل:** جاءت أعلى الاستجابات لصالح فئة (من 15001–25000 دولار) وبنسبة مئوية مقدارها (32.0%)، تلتها الاستجابات لصالح فئة حجم التمويل (من 25001–75000 دولار) وبنسبة مئوية مقدارها (29.2%)، وجاءت ثالثاً الاستجابات ضمن فئة (من 5001–25000 دولار) وبنسبة مئوية مقدارها (21.7%)، وجاءت رابعاً وأخيراً الاستجابات ضمن فئة (5000 دولار فما دون) وبنسبة مئوية مقدارها (17.1%)، وتشير هذه النتائج إلى التنويع في حجم التمويل المقدم من قبل مؤسسات الإقراض، مع الإشارة إلى أن أكثر من 60% من عمليات التمويل المالي قد جاءت لصالح حجم التمويل (15001 دولار فأكثر).
- **متغير مدة التمويل:** جاءت أعلى الاستجابات لصالح فئة (من 4–5 سنوات) وبنسبة مئوية مقدارها (49.4%) والتي مثلت نحو نصف العينة، تلتها الاستجابات لصالح مدة التمويل (من 2–3 سنوات) وبنسبة مئوية مقدارها (30.1%)، وجاءت ثالثاً الاستجابات ضمن فئة (أكثر من 5 سنوات)، وجاءت أخيراً الاستجابات ضمن فئة (أقل من سنتين) وبنسبة مئوية مقدارها (7.8%).

4.3 أدوات الدراسة

تستند الدراسة إلى الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، حيث تم الرجوع لمجموعة من أدوات القياس المستخدمة في الدراسات السابقة، وقد تم تصميم استبانتين لتوزيعهما على عينتي الدراسة.

الاستبانة الأولى: استبانة موظفي مؤسسات الإقراض، وتشمل:

- الجزء الأول: البيانات العامة (اسم المؤسسة، رأس مال المؤسسة، حجم التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، برامج المؤسسة في ظل جائحة كورونا لتمكين ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الفئات المستهدفة).
- الجزء الثاني: محور احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا.
- الجزء الثالث: محور المشكلات والمعيقات التي تواجه المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا.
- الجزء الرابع: كفاءة الإجراءات والوسائل المتبعة في برامج مؤسسات الإقراض للحد من آثار جائحة كورونا على المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- الجزء الخامس: مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا.

الاستبانة الثانية: استبانة المستفيدين من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتشتمل على:

- الجزء الأول: البيانات العامة (الجنس، نوع/مجال عمل المشروع، حجم التمويل، مدة التمويل).
- الجزء الثاني: محور احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا.
- الجزء الثالث: محور المشكلات والمعيقات التي تواجه المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا.
- الجزء الرابع: مدى مساعدة البرامج التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا.

وقد تم الاعتماد على سلم ليكرت الخماسي Likart Scale للتعرف على درجة موافقة مفردات عينتي الدراسة على فقرات الاستبانة، وقد أعطيت الاستجابات الدرجات الآتية: موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1). كما تم تصحيح المقياس للتعرف على درجة موافقة عينتي الدراسة كما هو موضح في الجدول الآتي.

جدول رقم (3.3): الفئات والنسب المئوية ودرجة الموافقة بناء على المقياس المصحح

الفئات	النسب المئوية	درجة الموافقة
أقل من 2.60	أقل من 52.0%	منخفضة
ما بين 2.60–3.40	ما بين 52.0–68.0%	متوسطة
ما بين 3.41–5.0	ما بين 68.1–100%	مرتفعة

5.3 صدق وثبات أدوات الدراسة

- **صدق الأداتين**

الصدق الظاهري: للتحقق من الصدق الظاهري أو ما يعرف بصدق المحكمين لأداتي الدراسة، تم عرضهما بصورتهما الأولية على مجموعة من ذوي الخبرة والاختصاص في الجامعات الفلسطينية، وقد بلغ عددهم (13) محكماً، كما هو موضح في ملحق (أ)، وقد تشكلت أداة القياس الخاصة بموظفي مؤسسات الإقراض في صورتها الأولية من (89) فقرة، إذ أعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة، وبناء على ملاحظات وآراء المحكمين أجريت التعديلات المقترحة، فقد عدلت صياغة بعض الفقرات، وحذف البعض منها، بحيث بلغ عدد الفقرات في المقياس المعدل والنهائي (52) فقرة، كما هو مبين في الملحق (ب) . أما أداة القياس الخاصة بأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة فقد تشكلت في صورتها الأولى من (89) فقرة، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة، وبناء على ملاحظات وآراء المحكمين، أجريت التعديلات المقترحة، فقد عدلت صياغة

بعض الفقرات، وحذف البعض منها، بحيث بلغ عدد الفقرات في المقياس المعدل والنهائي (45) فقرة، وأدت هذه الملاحظات إلى إثراء أداتي الدراسة كما هو مبين في الملحق (ب).

صدق البناء: ولاختبار صدق البناء، فقد تم استخدام اختبار معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation وذلك لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرات بالبعد الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كذلك قيم معاملات ارتباط كل بعد مع الدرجة الكلية للمقياس، والجدولان الآتيان يوضحان ذلك.

جدول رقم (4.3): يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

رقم الفقرة	الارتباط مع المجال الذي تنتمي إليه	الارتباط مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه	رقم الفقرة	الارتباط مع المجال الذي تنتمي إليه	الارتباط مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه
المحور الأول: احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة			.17	**0.939	**0.740
.1	**0.911	**0.701	.18	**0.945	**0.726
.2	**0.882	**0.803	المحور الثالث: برامج مؤسسات الإقراض الأصغر		
.3	**0.885	**0.783	.1	**0.880	**0.626
.4	**0.909	**0.739	.2	**0.888	**0.753
.5	**0.835	**0.803	.3	**0.828	**0.734
.6	**0.905	**0.795	.4	**0.879	**0.743
.7	**0.885	**0.787	.5	**0.877	**0.791
.8	**0.910	**0.805	.6	**0.836	**0.779
.9	**0.916	**0.812	.7	**0.853	**0.796
.10	**0.892	**0.791	.8	**0.875	**0.759
المحور الثاني: المشكلات والمعيقات التي تواجه المشاريع الصغيرة والمتوسطة			.9	**0.869	**0.808
.1	**0.892	**0.693	.10	**0.852	**0.752
.2	**0.910	**0.743	.11	**0.842	**0.748
.3	**0.917	**0.762	.12	**0.830	**0.710
.4	**0.914	**0.738	13.	**0.8.33	**0.801

رقم الفقرة	الارتباط مع المجال الذي تنتمي إليه	الارتباط مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه	رقم الفقرة	الارتباط مع المجال الذي تنتمي إليه	الارتباط مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه
. 5	**0.936	**0.783	14.	**0.907	**0.728
.6	**0.935	**0.833	المحور الرابع: مدى مساعدة البرامج التمويلية في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة		
.7	**0.915	**0.741	.1	**0.715	**0.681
.8	**0.918	**0.760	.2	**0.864	**0.770
.9	**0.897	**0.692	.3	**0.893	**0.802
.10	**0.900	**0.751	.4	**0.807	**0.786
.11	**0.917	**0.736	.5	**0.854	**0.795
.12	**0.909	**0.594	.6	**0.883	**0.797
.13	**0.925	**0.779	.7	**0.849	**0.759
.14	**0.913	**0.829	.8	**0.885	**0.848
.15	**0.904	**0.758	.9	**0.918	**0.858
.16	**0.911	**0.743	.10	**0.881	**0.759

** دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

تشير نتائج الجدول رقم (4.3) إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية وقوية جداً بين جميع فقرات مقياس أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدين من برامج مؤسسات الإقراض الأصغر، إذ أشار (Garcia, 2011) أن قيمة معامل ارتباط التي تقل عن (0.300) تعتبر ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (0.300- أقل أو يساوي 0.700) تعتبر متوسطة، في حين تعتبر القيم التي تزيد عن (0.700) بأنها قيم قوية وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، ونظراً لأن جميع قيم معاملات الارتباط قد جاءت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) وقد تراوحت قيمها ما بين (0.715-0.945) وذلك بين فقرات الاستبانة والمحور الذي تنتمي إليه، كما تراوحت قيمها ما بين (0.594-0.858) بين فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، فقد تم قبولها جميعاً نظراً لتمتعها بشروط التحليل الإحصائي.

جدول رقم (5.3): يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة للمحور الذي تنتمي إليه

رقم الفقرة	الارتباط مع المجال الذي تنتمي إليه	الارتباط مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه	رقم الفقرة	الارتباط مع المجال الذي تنتمي إليه	الارتباط مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه
المحور الأول: احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة			.10	**0.919	**0.744
.3	**0.805	**0.650	.11	**0.912	**0.729
.4	**0.797	**0.655	.12	**0.896	**0.708
.5	**0.809	**0.656	.13	**0.913	**0.729
.6	**0.760	**0.619	.14	**0.899	**0.695
.7	**0.896	**0.703	.15	**0.891	**0.694
.8	**0.908	**0.694	.16	**0.899	**0.620
.9	**0.810	**0.639	.17	**0.898	**0.649
.10	**0.883	**0.726	.18	**0.845	**0.650
.11	**0.829	**0.701	.19	**0.869	**0.584
.12	**0.796	**0.642	.20	**0.813	**0.586
.13	**0.827	**0.641	المحور الثالث: مدى مساعدة البرامج في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة		
.14	**0.827	**0.646	.1	**0.743	**0.574
المحور الثاني: المشكلات والمعيقات التي تواجه المشاريع الصغيرة والمتوسطة			.2	**0.832	**0.715
.1	**0.882	**0.470	.3	**0.787	**0.699
.2	**0.883	**0.567	.4	**0.754	**0.710
.3	**0.876	**0.624	.5	**0.727	**0.691
.4	**0.898	**0.668	.6	**0.773	**0.697
.5	**0.886	**0.705	.7	**0.806	**0.716
.6	**0.889	**0.719	.8	**0.777	**0.701
.7	**0.972	**0.718	.9	**0.807	**0.683
.8	**0.907	**0.758	.10	**0.864	**0.689
.9	**0.843	**0.716	.11	**0.838	**0.667

** دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

تشير نتائج الجدول رقم (5.3) إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية وقوية جداً بين جميع فقرات مقياس موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر، ونظراً لأن جميع قيم معاملات الارتباط قد جاءت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) وقد تراوحت قيمها ما بين (0.727 – 0.972) بين فقرات الاستبانة

والمحور الذي تنتمي إليه، كما تراوحت قيمها ما بين (0.471–0.758) بين فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، فقد تم قبولها جميعاً نظراً لتمتعها بشروط التحليل الإحصائي.

- **ثبات أداتي الدراسة**

تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha وذلك للتأكد من ثبات الاستبانة لجميع المحاور وللدرجة الكلية وذلك للمقياس المعد لموظفي مؤسسات الإقراض الأصغر وللمقياس المعد لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، علماً أن القيمة المقبولة في مثل هذا النوع من الدراسات الاجتماعية والإنسانية يجب أن تزيد عن (0.65)، والجدول الآتي يبين هذه النتائج.

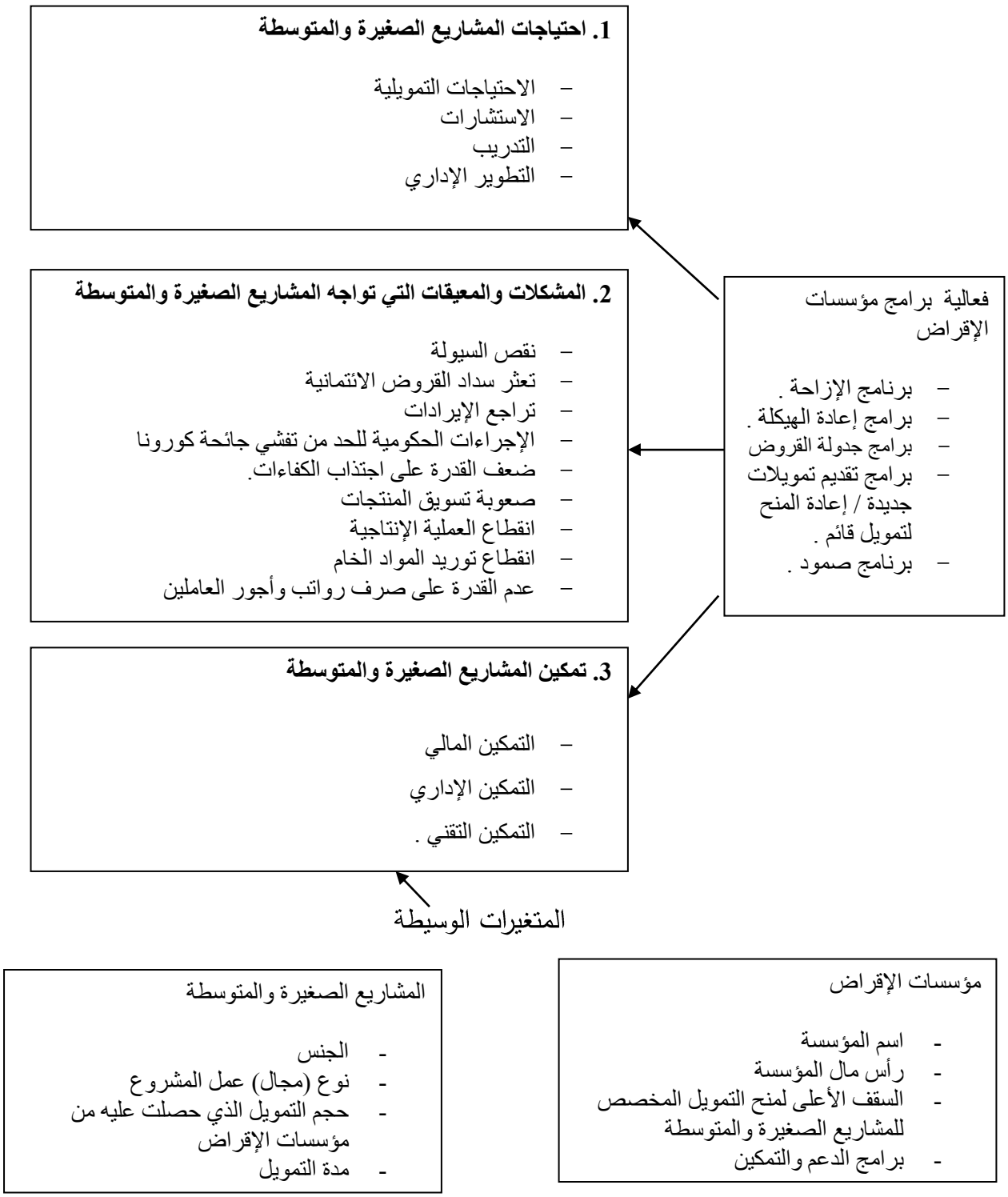
جدول رقم (6.3): نتيجة اختبار كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha المطبق على أدوات الدراسة

الأداة	المحور	عدد الفقرات	قيمة معامل كرونباخ ألفا
الأداة الأولى: استبانة مؤسسات الإقراض	المحور الأول: احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا	10	0.932
	المحور الثاني: المشكلات والمعيقات التي تواجه المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا	18	0.952
	المحور الثالث: فعالية الإجراءات والوسائل المتبعة في برامج مؤسسات الإقراض للحد من آثار جائحة كورونا على المشاريع الصغيرة والمتوسطة	14	0.929
	المحور الرابع: مدى مساعدة البرامج التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا	10	0.931
	الأداة الثانية ككل	**52**	**0.976**
الأداة الثانية: المستفيدين من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة	المحور الأول: احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا	14	0.887
	المحور الثاني: المشكلات والمعيقات التي تواجه المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا	20	0.934
	المحور الثالث: مدى مساعدة البرامج التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا	11	0.887
	الأداة الأولى ككل	**45**	**0.953**

تشير نتائج الجدول رقم (6.3) إلى وجود درجة ثبات مرتفعة للدرجة الكلية لأداتي الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا (0.976) لاستجابات موظفي مؤسسات الإقراض، تلتها استجابات المستفيدين من برامج مؤسسات الإقراض، حيث بلغت قيمتها (0.953)، وتراوحت القيم ما بين (0.887–0.953)، وهي بذلك تتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات والاتساق الداخلي، وبذلك تم قبول جميع الفقرات نظراً لمطابقتها لشروط التحليل الإحصائي.

6.3 تصميم نموذج الدراسة ومتغيراتها

المتغير المستقل **المتغيرات التابعة**



المصدر: من إعداد الباحث

- **متغيرات الدراسة**

المتغير المستقل

فاعلية برامج الدعم والتمكين المقدمة من مؤسسات الإقراض، وتشمل:

- برنامج الاستدامة
- برامج الإزاحة
- برامج إعادة الهيكلة
- برامج إعادة جدولة القروض
- برامج تقديم تمويلات جديدة (إعادة المنح لتمويل قائم)
- برنامج صمود

المتغيرات التابعة

1. احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتشمل:
   - الاحتياجات التمويلية
   - الاستشارة
   - التدريب
   - التطوير الإداري
2. المشكلات والمعيقات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتشمل:
   - نقص السيولة
   - تعثر سداد القروض الائتمانية
   - تراجع الإيرادات
   - الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا.

- ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات .
- صعوبات تسويق المنتجات
- انقطاع العملية الإنتاجية
- انقطاع توريد المواد الخام
- ضعف القدرة على صرف رواتب وأجور العاملين

3. تمكين المشاريع الصغيرة، ويشمل:

- التمكين المالي
- التمكين الإداري
- التمكين التقني .

المتغيرات الوسيطة: المتغيرات الشخصية، وتشمل:

1. المتغيرات الشخصية المتعلقة بمؤسسات الإقراض

- اسم المؤسسة
- رأس مال المؤسسة
- السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة والمتوسطة
- برامج المؤسسة في ظل جائحة كورونا لتمكين ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

2. المتغيرات الشخصية لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة

- الجنس
- نوع (مجال) عمل المشروع
- حجم التمويل الذي حصلت عليه من مؤسسات الإقراض
- مدة التمويل

7.3 إجراءات تنفيذ الدراسة

قام الباحث باتباع الخطوات الآتية:

- مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وذلك لصياغة مشكلة الدراسة وتحديد متغيراتها.
- إعداد أدوات الدراسة وعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في الجامعات الفلسطينية.
- إجراء التعديلات والمقترحات المقدمة على أدوات الدراسة.
- إجراء مقابلات أو اتصالات هاتفية مع عينات الدراسة بهدف الحصول على موافقة لتوزيع الاستبانة.
- إعداد استبانتين إلكترونيتين لتوزيعهما على عينتي الدراسة المختارة.
- توزيع الاستبانة على عينتي الدراسة.
- مراجعة الاستبانات المستلمة والتأكد من تعبئتها بالطريقة الصحيحة.
- تفريغ الاستبانات المستلمة بعد ترميزها في برنامج التحليل الإحصائي SPSS واجراء الاختبارات المناسبة.
- استخلاص النتائج وتقديم التوصيات المناسبة.

8.3 المعالجات الإحصائية

تم استخدام مجموعة من المعالجات الإحصائية للاستجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وهي:

- التكرارات Frequencies والنسب المئوية Percentages بهدف التعرف على خصائص عينات الدراسة المختارة.
- المتوسطات الحسابية Means للتعرف في درجة استجابة المبحوثين على فقرات أدوات القياس.
- اختبار معامل الارتباط بيرسون Pearson Correlation بهدف التعرف على مستوى العلاقة بين فقرات الاستبانة وأبعادها ومحاورها لاختبار صدق البناء.
- اختبار كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha للتأكد من ثبات الاستبانة للدرجة الكلية ولجميع محاور الاستبانة.
- اختبار الانحدار المتعدد Linear Regression بهدف اختبار أثر برامج مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- اختبار وليكس لامدا Wilk's Lambda لاختبار الفروق الدالة إحصائياً بين استجابات المبحوثين.
- اختبار تحليل التباين المتعدد Multi-Way ANOVA (MANOVA) وذلك لاختبار الفروق الدالة إحصائياً بين استجابات المبحوثين.
- اختبار الفروق الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية LSD لاستجابات المبحوثين.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية المطبقة على عينتي الدراسة والمتمثلتان بموظفي مؤسسات الإقراض، والمستفيدين من برامج التمويل من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث تم الاستجابة عن أسئلة الدراسة واختبار لفرضياتها.

1.4 نتيجة الاستجابة عن السؤال الرئيس

نص السؤال الرئيس على "ما دور مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا؟".

وللإجابة عن السؤال الرئيس، تم اشتقاق التساؤلات الفرعية الآتية.

1.1.4 نتيجة الإجابة عن السؤال الفرعي الأول

نص السؤال الفرعي الأول على "ما احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة (الاحتياجات التمويلية، الاستشارات، التدريب، التطوير الإداري) في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا؟".

وللإجابة عن السؤال الفرعي الأول، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات عينتي الدراسة على الفقرات المتعلقة بالسؤال الأول، والجدولين (1.4) و(2.4) يبينان هذه النتائج.

أولاً: نتيجة استجابة موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر

جدول رقم (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات موظفي مؤسسات الإقراض على الفقرات المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
أولاً: الاحتياجات التمويلية					
2	ازدادت الحاجة للتمويل المقدم من مؤسستكم بهدف إنشاء مشروع جديد في ظل تفشي جائحة كورونا	3.69	0.95	73.8	مرتفعة
.2	هناك حاجة لدى أصحاب المشاريع الممولة لأموال إضافية لضمان استمرارها في العمل	3.95	0.83	79.0	مرتفعة
الدرجة الكلية للاحتياجات التمويلية		**3.82**	**0.80**	**76.4**	**مرتفعة**
ثانياً: الاستشارة					
.3	تحتاج المشاريع الممولة لاستشارات مؤسستكم والمتعلقة بدراسات الجدوى	3.79	0.87	75.8	مرتفعة
.4	تعاني المشاريع الممولة من ضعف في قدرتها على إدارة العمل عن بُعد مما يتطلب توفر مستشارين متخصصين لدى مؤسستكم	3.63	0.97	72.6	مرتفعة
الدرجة الكلية للاستشارات		**3.71**	**0.83**	**74.2**	**مرتفعة**
ثالثاً: التدريب					
.5	تعاني المشاريع الممولة من ضعف في إدارة العمل عن بُعد مما يتطلب الحصول على دورات تدريبية متخصصة	3.61	0.88	72.2	مرتفعة
.6	برزت الحاجة لحضور دورات تدريبية متخصصة بالتسويق الإلكتروني لدى أصحاب المشاريع الممولة فترة تفشي الجائحة	3.85	0.86	77.0	مرتفعة
.7	يحتاج أصحاب المشاريع الممولة إلى رفع مهارتهم في كيفية إدارة المعاملات المالية في ظل تفشي الجائحة	3.74	0.91	774.8	مرتفعة
الدرجة الكلية للتدريب		**3.73**	**0.77**	**74.6**	**مرتفعة**
رابعاً: التطوير الإداري					
.8	تعاني المشاريع الممولة من عدم قدرة هيكلها التنظيمي على حل المشاكل التي تتعرض لها	3.52	0.89	70.4	مرتفعة
.9	هناك ضعف في الاستراتيجيات الموضوعة من قبل المشاريع الممولة في التعامل مع الأزمة	3.47	0.91	69.4	مرتفعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
.10	يفتقر أصحاب المشاريع الممولة لوجود إدارة مختصة بالمخاطر	3.72	0.89	74.4	مرتفعة
الدرجة الكلية للتطوير الإداري		**3.57**	**0.81**	**71.4**	**مرتفعة**
الدرجة الكلية لاحتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة		**3.74**	**0.67**	**74.8**	**مرتفعة**

تشير نتائج الجدول رقم (1.4) إلى وجود درجة مرتفعة لاحتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة (الاحتياجات التمويلية، الاستشارات، التدريب، التطوير الإداري) في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.57) وبنسبة مئوية مقدارها (71.4%)، وقد جاء ترتيب هذه الاحتياجات تنازلياً كالآتي:

- **الاحتياجات التمويلية:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر نحو احتياجات أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة أولاً لصالح بعد (الاحتياجات التمويلية)، حيث بلغت الدرجة الكلية (3.82) وبنسبة مئوية مقدارها (76.4%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (4) والتي تنص على "هناك حاجة لدى أصحاب المشاريع الممولة لأموال إضافية لضمان استمرارها في العمل"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.95) وبنسبة مئوية مقدارها (79.0%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (3) والتي تنص على "ازدادت الحاجة للتمويل المقدم من مؤسستكم بهدف إنشاء مشروع جديد في ظل تفشي جائحة كورونا"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.69) وبنسبة مئوية مقدارها (73.8%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.
- **التدريب:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر ثانياً لصالح احتياجات أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة لبعد (التدريب)، حيث بلغت الدرجة الكلية (3.73) وبنسبة مئوية مقدارها (74.6%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح

الفقرة رقم (8) والتي تنص على "برزت الحاجة لحضور دورات تدريبية متخصصة بالتسويق الإلكتروني لدى أصحاب المشاريع الممولة فترة تفشي الجائحة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.85) وبنسبة مئوية مقدارها (77.0%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (7) والتي تنص على "تعاني المشاريع الممولة من ضعف في إدارة العمل عن بعد مما يتطلب الحصول على دورات تدريبية متخصصة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.61) وبنسبة مئوية مقدارها (72.2%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

- **الاستشارة:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر ثالثاً لصالح بعد (الاستشارات) كإحدى الاحتياجات التي يتطلبها أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.71) وبنسبة مئوية مقدارها (74.2%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (5) والتي تنص على "تحتاج المشاريع الممولة لاستشارات مؤسستكم والمتعلقة بدراسات الجدوى"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.79) وبنسبة مئوية مقدارها (75.8%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (6) والتي تنص على "تعاني المشاريع الممولة من ضعف في قدرتها على إدارة العمل عن بعد مما يتطلب توفر مستشارين متخصصين لدى مؤسستكم"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.63) وبنسبة مئوية مقدارها (72.6%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.
- **التطوير الإداري:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر رابعاً وأخيراً لصالح احتياجات أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة للتطوير الإداري، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.57) وبنسبة مئوية مقدارها (71.4%) وبدرجة مرتفعة، وقد

جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (12) والتي تنص على "يفتقر أصحاب المشاريع الممولة لوجود إدارة مختصة بالمخاطر"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.72) وبنسبة مئوية مقدارها (74.4%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (11) والتي تنص على "هناك ضعف في الاستراتيجيات الموضوعة من قبل المشاريع الممولة في التعامل مع الأزمة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.47) وبنسبة مئوية مقدارها (69.4%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

ثانياً: نتيجة استجابة المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض الأصغر

جدول رقم (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض على الفقرات المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
أولاً: الاحتياجات التمويلية					
.1	ازدادت حاجتك للسيولة النقدية التي تقدمها مؤسسات الإقراض فترة تفشي الجائحة	3.79	0.83	75.8	مرتفعة
.2	بدأت تعاني من تعثر مالي فترة تفشي الجائحة مما اضطرك للحصول على تمويل مالي جديد من مؤسسات الإقراض	3.89	0.79	77.8	مرتفعة
.3	تتعاون مؤسسات الإقراض في توفير السيولة في حالة تعرضك لصعوبات مالية أدت إلى تضرر مشروعك فترة الجائحة	3.78	0.84	75.6	مرتفعة
الدرجة الكلية للاحتياجات التمويلية		**3.82**	**0.65**	**76.4**	**مرتفعة**
ثانياً: الاستشارات					
.4	تشعر بحاجتك إلى الاستشارات المتعلقة بدراسة الجدوى المقدمة من مؤسسات الإقراض فترة تفشي جائحة كورونا	3.78	0.79	75.6	مرتفعة
.5	ازدادت حاجتك إلى تطوير العمل عن بُعد بعد تفشي الجائحة	3.74	0.84	74.8	مرتفعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
	والذي أدى لبحثك عن مستشارين وخبراء لمساعدتك				
الدرجة الكلية للاستشارات		**3.76**	**0.74**	**75.2**	**مرتفعة**
ثالثاً: التدريب					
.6	تشعر بالحاجة لحضور دورات تدريب متخصصة المقدمة من مؤسسات التمويل في تسويق منتجات / خدمات مشروعك	3.76	0.79	75.2	مرتفعة
.7	تعتقد بأن الأهداف الاستراتيجية الخاصة بمشروعك تحتاج لتغيير بعد التعرض لأزمة كورونا	3.71	0.84	74.2	مرتفعة
.8	تبحث عن دورات تدريبية متخصصة في المحاسبة لمساعدتك في إدارة مشروعك	3.69	0.81	73.8	مرتفعة
الدرجة الكلية للتدريب		**3.72**	**0.69**	**74.4**	**مرتفعة**
رابعاً: التطوير الإداري					
.9	ازدادت حاجتك لتغيير الهيكل التنظيمي لمشروعك فترة تفشي الجائحة	3.68	0.89	73.6	مرتفعة
.10	بدأت بمراجعة الإرشادات المقدمة من مؤسسات الإقراض في إدارة مشروعك بهدف تعديل الأهداف التي تسعى لتحقيقها بعد تفشي الجائحة	3.76	0.78	75.2	مرتفعة
.11	تشعر بالحاجة إلى إنشاء قسم خاص لإدارة المخاطر الناتجة عن تفشي الجائحة	3.71	0.81	74.2	مرتفعة
الدرجة الكلية للتطوير الإداري		**3.73**	**0.67**	**74.6**	**مرتفعة**
الدرجة الكلية لاحتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة		**3.75**	**0.54**	**75.0**	**مرتفعة**

تشير نتائج الجدول رقم (2.4) إلى وجود درجة مرتفعة لاحتياجات المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض من وجهة نظرهم الشخصية، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.75) وبنسبة مئوية مقدارها (75.0%)، وقد جاءت هذه الاحتياجات على الترتيب التنازلي الآتي:

- **الاحتياجات التمويلية:** جاءت استجابة مفردات عينة المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض أولاً لصالح الاحتياجات التمويلية، حيث بلغت الدرجة الكلية لها (3.82) وبنسبة مئوية مقدارها (76.4%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات

لصالح الفقرة رقم (5) والتي تنص على "بدأت تعاني من تعثر مالي فترة تفشي الجائحة مما اضطرك للحصول على تمويل مالي جديد من مؤسسات الإقراض"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.89) وبنسبة مئوية مقدارها (77.8%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (6) والتي تنص على "تتعاون مؤسسات الإقراض في توفير السيولة في حالة تعرضك لصعوبات مالية أدت إلى تضرر مشروعك فترة الجائحة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.78) وبنسبة مئوية مقدارها (75.6%) وبدرجة مرتفعة.

- **الاستشارات:** جاءت استجابات مفردات عينة المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض ثانياً لصالح احتياجاتها للاستشارات، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.76) وبنسبة مئوية مقدارها (75.2%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (7) والتي تنص على "تشعر بحاجتك إلى الاستشارات المتعلقة بدراسة الجدوى المقدمة من مؤسسات الإقراض فترة تفشي جائحة كورونا"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.78) وبنسبة مئوية مقدارها (75.6%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (8) والتي تنص على "ازدادت حاجتك إلى تطوير العمل عن بعد بعد تفشي الجائحة والذي أدى لبحثك عن مستشارين وخبراء لمساعدتك"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.74) وبنسبة مئوية مقدارها (74.8%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.
- **التطوير الإداري:** جاءت استجابات مفردات عينة المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض ثالثاً لصالح احتياجات التطوير الإداري، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.73) وبنسبة مئوية مقدارها (74.4%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (13) والتي تنص على "بدأت بمراجعة الإرشادات المقدمة من مؤسسات

الإقراض في إدارة مشروعك بهدف تعديل الأهداف التي تسعى لتحقيقها بعد تفشي الجائحة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.76) وبنسبة مئوية مقدارها (75.2%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (12) والتي تنص على "ازدادت حاجتك لتغيير الهيكل التنظيمي لمشروعك فترة تفشي الجائحة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.68) وبنسبة مئوية مقدارها (73.6%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

- **التدريب:** جاءت استجابات مفردات عينة المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض رابعاً نحو احتياجات التدريب، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.72) وبنسبة مئوية مقدارها (74.4%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (9) والتي تنص على "تشعر بالحاجة لحضور دورات تدريب متخصصة المقدمة من مؤسسات التمويل في تسويق منتجات/خدمات مشروعك"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.76) وبنسبة مئوية مقدارها (75.2%)، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (11) والتي تنص على "تبحث عن دورات تدريبية متخصصة في المحاسبة لمساعدتك في إدارة مشروعك"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.69) وبنسبة مئوية مقدارها (73.8%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

2.1.4 نتيجة الإجابة عن السؤال الفرعي الثاني

نص السؤال الفرعي الثاني على "ما أبرز المشكلات والمعيقات (نقص السيولة، تعثر سداد القروض الائتمانية، تراجع الإيرادات، الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا، ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات، صعوبة تسويق المنتجات، انقطاع العملية الإنتاجية، انقطاع توريد المواد الخام،

ضعف القدرة على صرف رواتب وأجور العاملين) التي تعرضت لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة خلال جائحة كورونا في محافظة رام الله والبيرة؟"

وللإجابة عن السؤال الفرعي الثاني، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات أفراد العينتين على الفقرات المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني، والجدولين (3.4) و(4.4) يبينان هذه النتائج.

أولاً: استجابات موظفي مؤسسات الإقراض

جدول رقم (3.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات موظفي مؤسسات الإقراض على الفقرات المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
أولاً: نقص السيولة					
.1	أدت الإجراءات المتبعة للحد من تفشي الجائحة إلى اضطرار المشاريع الممولة التوقف عن العمل نتيجة نقص السيولة لديهم	3.89	0.79	77.8	مرتفعة
.2	قام العديد من أصحاب المشاريع بإغلاق مشاريعهم نتيجة الإجراءات المتبعة لمنع تفشي الجائحة	3.83	0.86	76.6	مرتفعة
الدرجة الكلية لنقص السيولة		**3.86**	**0.75**	**77.2**	**مرتفعة**
ثانياً: تعثر سداد القروض الائتمانية					
.3	هناك ازدياد في أعداد القروض الائتمانية المتعثرة لدى أصحاب المشاريع الممولة فترة تفشي الجائحة	3.66	0.90	73.2	مرتفعة
.4	اضطر العديد من أصحاب المشاريع الممولة لطلب معالجة قروضهم نتيجة تفشي الجائحة	3.83	0.86	76.6	مرتفعة
الدرجة الكلية لتعثر سداد القروض الائتمانية		**3.75**	**0.82**	**75.0**	**مرتفعة**
ثالثاً: تراجع الإيرادات					
.5	أدت جائحة كورونا إلى انخفاض إيرادات المشاريع الممولة بشكل ملحوظ	3.86	0.83	77.2	مرتفعة
.6	يواجه أصحاب المشاريع الممولة صعوبة شراء المواد الأولية نتيجة الإغلاق المتكرر	3.79	0.83	75.8	مرتفعة
الدرجة الكلية لتراجع الإيرادات		**3.83**	**0.76**	**76.6**	**مرتفعة**

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
رابعاً: الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا					
.7	أسهمت سياسة (تحديد ساعات العمل) في ضعف أداء المشاريع الممولة	3.78	0.84	75.6	مرتفعة
.8	تواجه العديد من المشاريع الممولة مشكلة في التعامل مع إجراء (التباعد الاجتماعي) والذي أضعف من قدرتها على العمل الاعتيادي	3.76	0.86	75.2	مرتفعة
الدرجة الكلية للإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا		**3.77**	**0.78**	**75.4**	**مرتفعة**
خامساً: ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات					
.9	يوجد نقص في الموارد البشرية ذات المؤهلات العلمية المتخصصة لدى المشاريع الممولة	3.56	0.82	71.2	مرتفعة
.10	هناك ضعف في مهارة التعامل مع تطبيقات التكنولوجيا الحديثة لدى أصحاب المشاريع الممولة	3.62	0.84	72.4	مرتفعة
الدرجة الكلية لضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات		**3.59**	**0.75**	**71.8**	**مرتفعة**
سادساً: صعوبات تسويق المنتجات					
.11	أدت جائحة كورونا إلى ضعف قدرة المشاريع الممولة على تسويق منتجاتها	3.59	0.90	71.8	مرتفعة
.12	يفتقر العاملون لدى المؤسسات المقترضة لمهارة التسويق الإلكتروني	3.53	0.87	70.6	مرتفعة
الدرجة الكلية لصعوبات تسويق المنتجات		**3.56**	**0.81**	**71.2**	**مرتفعة**
سابعاً: انقطاع العملية الإنتاجية					
.13	أضعفت جائحة كورونا قدرة المشاريع الممولة على الاستمرار في العمل بالشكل الطبيعي	3.81	0.83	76.2	مرتفعة
.14	أثرت جائحة كورونا سلباً على العملية الإنتاجية لدى العديد من المشاريع الممولة	3.79	0.77	75.8	مرتفعة
الدرجة الكلية لانقطاع العملية الإنتاجية		**3.80**	**0.74**	**76.0**	**مرتفعة**
ثامناً: انقطاع توريد المواد الخام					
.15	ساهمت عملية إغلاق الحدود في انقطاع سلسلة التوريد من السوق الخارجي	3.78	0.81	75.6	مرتفعة
.16	أدت الإغلاقات المتكررة إلى انقطاع توريد المواد الخام بين المحافظات الفلسطينية	3.61	0.84	72.2	مرتفعة
الدرجة الكلية لانقطاع توريد المواد الخام		**3.69**	**0.75**	**73.8**	**مرتفعة**

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
تاسعاً: ضعف القدرة على صرف رواتب وأجور العاملين					
.17	أدت سياسات الإغلاق إلى ضعف قدرة المشاريع الممولة على سداد التزاماتها المالية تجاه موظفيها	3.87	0.79	77.4	مرتفعة
.18	نتج عن أزمة كورونا إلى نشوء أزمة مالية أدت إلى اتباع سياسات حمائية (تقليص عدد الموظفين، التعديل على صيغة عقود العمل)	3.86	0.84	77.2	مرتفعة
الدرجة الكلية لضعف القدرة على صرف رواتب وأجور العاملين		**3.87**	**0.77**	**77.4**	مرتفعة
الدرجة الكلية للمشكلات والمعيقات التي تعرّضت لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة		**3.74**	**0.63**	**74.8**	**مرتفعة**

تشير نتائج الجدول رقم (3.4) إلى وجود درجة مرتفعة للمشكلات والمعيقات التي تعرضت لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة خلال جائحة كورونا ومن وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر في محافظة رام الله والبيرة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.74) وبنسبة مئوية مقدارها (74.8%)، وقد جاء ترتيب هذه المشاكل والمعيقات تنازلياً كالآتي:

- **ضعف القدرة على صرف رواتب وأجور العاملين:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض تجاه (ضعف القدرة على صرف رواتب وأجور العاملين) أولاً، حيث بلغت الدرجة الكلية (3.87) وبنسبة مئوية مقدارها (77.4%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (17) والتي تنص على "أدت سياسات الإغلاق إلى ضعف قدرة المشاريع الممولة على سداد التزاماتها المالية تجاه موظفيها"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.87) وبنسبة مئوية مقدارها (77.4%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (18) والتي تنص على "نتج عن أزمة كورونا نشوء أزمة مالية أدت إلى اتباع سياسات حمائية (تقليص عدد الموظفين، التعديل على صيغة عقود

العمل)"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.86) وبنسبة مئوية مقدارها (77.2%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

- **نقص السيولة:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر نحو مشكلة (نقص السيولة ثانياً) ثانياً كإحدى المشكلات والمعيقات التي تواجه أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت الدرجة الكلية (3.86) وبنسبة مئوية مقدارها (77.2%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (1) والتي تنص على "أدت الإجراءات المتبعة للحد من تفشي الجائحة إلى اضطرار المشاريع الممولة التوقف عن العمل نتيجة نقص السيولة لديهم"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.89) وبنسبة مئوية مقدارها (77.8%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (2) والتي تنص على "قام العديد من أصحاب المشاريع بإغلاق مشاريعهم نتيجة الإجراءات المتبعة لمنع تفشي الجائحة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.83) وبنسبة مئوية مقدارها (76.6%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.
- **تراجع الإيرادات:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر ثالثاً نحو مشكلة (تراجع الإيرادات) كإحدى المشكلات والمعيقات التي تواجه أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.83) وبنسبة مئوية مقدارها (76.6%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (5) والتي تنص على "أدت جائحة كورونا إلى انخفاض إيرادات المشاريع الممولة بشكل ملحوظ"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.86) وبنسبة مئوية مقدارها (77.2%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (6) والتي تنص على "يواجه أصحاب

المشاريع الممولة صعوبة شراء المواد الأولية نتيجة الإغلاق المتكرر"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.79) وبنسبة مئوية مقدارها (75.8%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

- **انقطاع العملية الإنتاجية:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر رابعاً نحو مشكلة (انقطاع العملية الإنتاجية) كإحدى المشكلات والمعيقات التي تواجه أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت الدرجة الكلية (3.80) وبنسبة مئوية مقدراها (76.0%)، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (13) والتي تنص على "أضعفت جائحة كورونا قدرة المشاريع الممولة على الاستمرار في العمل بالشكل الطبيعي"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.81) وبنسبة مئوية مقدارها (76.2%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (14) والتي تنص على "أثرت جائحة كورونا سلباً على العملية الإنتاجية لدى العديد من المشاريع الممولة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.79) وبنسبة مئوية مقدارها (75.8%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.
- **الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر خامساً نحو مشكلة (الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا)، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.77) وبنسبة مئوية مقدارها (75.4%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (7) والتي تنص على "أسهمت سياسة (تحديد ساعات العمل) في ضعف أداء المشاريع الممولة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.78) وبنسبة مئوية مقدارها (75.6%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (8) والتي تنص على "تواجه العديد من المشاريع الممولة مشكلة في التعامل مع إجراء (التباعد الاجتماعي) والذي أضعف من

قدرتها على العمل الاعتيادي"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.76) وبنسبة مئوية مقدارها (75.2%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

- **تعثر سداد القروض الائتمانية:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر سادساً كإحدى المشكلات والمعيقات التي تواجه أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.75) وبنسبة مئوية مقدارها (75.0%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (4) والتي تنص على "اضطر العديد من أصحاب المشاريع الممولة لطلب معالجة قروضهم نتيجة تفشي الجائحة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.83) وبنسبة مئوية مقدارها (76.6%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (3) والتي تنص على "هناك ازدياد في أعداد القروض الائتمانية المتعثرة لدى أصحاب المشاريع الممولة فترة تفشي الجائحة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.66) وبنسبة مئوية مقدارها (73.2%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.
- **انقطاع توريد المواد الخام:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر سابعاً نحو مشكلة (انقطاع توريد المواد الخام) كإحدى المشكلات والمعيقات التي تواجه أصحاب المشاريع الصغيرة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.69) وبنسبة مئوية مقدارها (73.8%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (15) والتي تنص على (ساهمت عملية إغلاق الحدود في انقطاع سلسلة التوريد عن السوق الخارجي، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.78) وبنسبة مئوية مقدارها (75.6%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (16) والتي تنص على "أدت

الإغلاقات المتكررة إلى انقطاع توريد المواد الخام بين المحافظات الفلسطينية"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.61) وبنسبة مئوية مقدارها (72.2%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

- **ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر ثامناً نحو مشكلة (ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات) كإحدى المشكلات والمعيقات التي تواجه أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.59) وبنسبة مئوية مقدارها (71.8%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (10) والتي تنص على "هناك ضعف في مهارة التعامل مع تطبيقات التكنولوجيا الحديثة لدى أصحاب المشاريع الممولة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.62) وبنسبة مئوية مقدارها (72.4%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (9) والتي تنص على "يوجد نقص في الموارد البشرية ذات المؤهلات العلمية المتخصصة لدى المشاريع الممولة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.56) وبنسبة مئوية مقدارها (71.2%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.
- **صعوبات تسويق المنتجات:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر نحو مشكلة (صعوبات تسويق المنتجات) تاسعاً وأخيراً، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.56) وبنسبة مئوية مقدارها (71.2%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (11) والتي تنص على "أدت جائحة كورونا إلى ضعف قدرة المشاريع الممولة على تسويق منتجاتها"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.59) وبنسبة مئوية مقدارها (71.8%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (12) والتي تنص على "يفتقر العاملون لدى المؤسسات المقترضة لمهارة التسويق

الإلكتروني"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.53) وبنسبة مئوية مقدارها (70.6%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

ثانياً: استجابات المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض الأصغر

جدول رقم (4.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض على الفقرات المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
أولاً: نقص السيولة					
.1	يعاني مشروعك من مشكلة نقص السيولة المالية الناتجة عن تفشي جائحة كورونا	3.89	0.81	77.8	مرتفعة
.2	ازدادت التزاماتك المالية نتيجة تفشي جائحة كورونا بشكل ملحوظ	3.80	0.82	76.0	مرتفعة
الدرجة الكلية لنقص السيولة		**3.85**	**0.72**	**77.0**	**مرتفعة**
ثانياً: تعثر سداد الدفعات المترتبة على التمويل المالي					
.3	أدت جائحة كورونا إلى عدم قدرتك على دفع الالتزامات المالية في موعدها المتفق عليه مع مؤسسات الإقراض	3.79	0.81	75.8	مرتفعة
.4	قامت مؤسسات الإقراض بفرض فوائد إضافية لكل قسط تم تأجيله بشكل تلقائي خلال فترة الجائحة	3.73	0.88	74.6	مرتفعة
الدرجة الكلية لتعثر سداد الدفعات المترتبة على التمويل المالي		**3.76**	**0.75**	**75.2**	**مرتفعة**
ثالثاً: تراجع الإيرادات					
.5	نتج عن تعطل مشروعك فترة تفشي الجائحة إلى انخفاض إيرادات مشروعك الممول بشكل ملحوظ	3.77	0.83	75.4	مرتفعة
.6	نتج عن ضعف القدرة الشرائية للمواطنين إلى تراجع إيرادات مشروعك الممول	3.74	0.84	74.8	مرتفعة
الدرجة الكلية لتراجع الإيرادات		**3.75**	**0.74**	**75.0**	**مرتفعة**
رابعاً: الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا					

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
.7	نتج عن اتباع سياسة (تحديد ساعات العمل) ضعف أداء مشروعك الممول	3.72	0.84	74.4	مرتفعة
.8	أدت سياسة التباعد الاجتماعي إلى خلق حالة نفسية سلبية لدى عملائك والذي أضعف من إنتاجية المشروع	3.75	0.84	75.0	مرتفعة
.9	ازدادت المصاريف نتيجة فرض شروط صحية صارمة فترة تفشي الجائحة	3.77	0.81	75.4	مرتفعة
الدرجة الكلية للإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا		**3.74**	**0.73**	**74.8**	**مرتفعة**
خامساً: ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات					
.10	أظهرت جائحة كورونا ضعف قدرات العاملين بالتعامل مع التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها	3.78	0.82	75.6	مرتفعة
.11	تعاني من صعوبة العمل عن بُعد لأن طبيعة عملك تتطلب التواجد في مكان العمل باستمرار	3.79	0.78	75.8	مرتفعة
الدرجة الكلية لضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات		**3.79**	**0.73**	**75.8**	**مرتفعة**
سادساً: صعوبات تسويق المنتجات					
.12	تشعر بالمنافسة في تسويق منتجاتك / خدماتك من قبل شركات إيصال الخدمة للمنازل فترة جائحة كورونا	3.75	0.76	75.0	مرتفعة
.13	تعاني من ضعف مهارات العاملين لديك في التسويق الإلكتروني لمنتجات/خدمات مشروعك	3.71	0.83	74.2	مرتفعة
الدرجة الكلية لصعوبات تسويق المنتجات		**3.73**	**0.72**	**74.6**	**مرتفعة**
سابعاً: انقطاع العملية الإنتاجية					
.14	أضعفت جائحة كورونا قدرتك على الاستمرار في العمل بالشكل الطبيعي	3.84	0.83	76.8	مرتفعة
.15	أدت جائحة كورونا إلى عدم انتظام العملية الإنتاجية لديك	3.83	0.79	76.6	مرتفعة
الدرجة الكلية لانقطاع العملية الإنتاجية		**3.84**	**0.73**	**76.8**	**مرتفعة**
ثامناً: انقطاع توريد المواد الخام					
.16	أدت الإجراءات الإسرائيلية إلى انقطاع توريد المواد الخام المستوردة إلى السوق الفلسطيني	3.86	0.75	77.2	مرتفعة
.17	أدت إغلاقات الطرق إلى انقطاع توريد المواد الأولية بين المحافظات الفلسطينية	3.85	0.75	77.0	مرتفعة
الدرجة الكلية لانقطاع توريد المواد الخام		**3.86**	**0.68**	**77.2**	**مرتفعة**

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
تاسعاً: ضعف القدرة على التشغيل الكامل وصرف رواتب وأجور العاملين					
.18	أدت جائحة كورونا إلى عدم قدرتك صرف رواتب وأجور العاملين	3.85	0.83	77.0	مرتفعة
.19	اضطررت للتعديل على عقود العمل لتجاوز أزمة الجائحة	3.77	0.85	75.4	مرتفعة
.20	اضطررت إلى تخفيض عدد العاملين لديك لتجاوز جائحة كورونا	3.81	0.85	76.2	مرتفعة
الدرجة الكلية ضعف القدرة على التشغيل الكامل وصرف رواتب وأجور العاملين		**3.81**	**0.71**	**76.2**	**مرتفعة**
الدرجة الكلية للمشكلات والمعيقات التي تعرّضت لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة		**3.79**	**0.54**	**75.8**	**مرتفعة**

تشير نتائج الجدول رقم (4.4) إلى وجود درجة مرتفعة للمشكلات والمعيقات التي تعرضت لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة خلال جائحة كورونا في محافظة رام الله والبيرة ومن وجهة نظرهم الشخصية، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.79) وبنسبة مئوية مقدارها (75.8%)، وقد جاء ترتيب هذه المشاكل والمعيقات تنازلياً كالآتي:

- **انقطاع توريد المواد الخام:** جاءت أعلى الاستجابات لصالح مشكلة انقطاع توريد المواد الخام من وجهة نظر المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.86) وبنسبة مئوية مقدارها (77.2%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (16) والتي تنص على "أدت الإجراءات الإسرائيلية إلى انقطاع توريد المواد الخام المستوردة إلى السوق الفلسطيني"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.86) وبنسبة مئوية مقدارها (77.2%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (17) والتي تنص على "أدت إغلاقات الطرق إلى انقطاع توريد المواد الأولية بين المحافظات الفلسطينية"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.85) وبنسبة مئوية مقدارها (77.0%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

- **نقص السيولة:** جاءت استجابات المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض ثانياً لصالح مشكلة نقص السيولة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.85) وبنسبة مئوية مقدارها (77.0%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يعاني مشروعك من مشكلة نقص السيولة المالية الناتجة عن تفشي جائحة كورونا"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.89) وبنسبة مئوية مقدارها (77.8%)، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (2) والتي تنص على "ازدادت التزاماتك المالية نتيجة تفشي جائحة كورونا بشكل ملحوظ"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.80) وبنسبة مئوية مقدارها (76.0%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.
- **انقطاع العملية الإنتاجية:** جاءت استجابات المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض ثالثاً لصالح مشكلة انقطاع العملية الإنتاجية، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.84) وبنسبة مئوية مقدارها (76.8%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (14) والتي تنص على "أضعفت جائحة كورونا قدرتك على الاستمرار في العمل بالشكل الطبيعي"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.84) وبنسبة مئوية مقدارها (76.8%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (15) والتي تنص على "أدت جائحة كورونا إلى عدم انتظام العملية الإنتاجية لديك"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.83) وبنسبة مئوية مقدارها (76.6%) وبدرجة مرتفعة.
- **ضعف القدرة على التشغيل الكامل وصرف رواتب وأجور العاملين:** جاءت استجابات المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض رابعاً نحو لصالح مشكلة ضعف القدرة على التشغيل الكامل وصرف رواتب وأجور العاملين، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.81) وبنسبة مئوية مقدارها (76.2%)، وقد جاءت أعلى الاستجابات

لصالح الفقرة رقم (18) والتي تنص على "أدت جائحة كورونا إلى عدم قدرتك صرف رواتب وأجور العاملين"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.85) وبنسبة مئوية مقدارها (77.0%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (19) والتي تنص على "اضطررت للتعديل على عقود العمل لتجاوز جائحة كورونا"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.77) وبنسبة مئوية مقدارها (75.4%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

- **ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات:** جاءت استجابات المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض خامساً لصالح مشكلة ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.79) وبنسبة مئوية مقدارها (75.8%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (11) والتي تنص على "تعاني من صعوبة العمل عن بعد لأن طبيعة عملك تتطلب التواجد في مكان العمل باستمرار"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.79) وبنسبة مئوية مقدارها (75.8%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (10) والتي تنص على "أظهرت جائحة كورونا ضعف قدرات العاملين بالتعامل مع التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.78) وبنسبة مئوية مقدارها (75.6%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.
- **تعثر سداد الدفعات المترتبة على التمويل المالي:** جاءت استجابات عينة المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض سادساً لصالح مشكلة تعثر سداد الدفعات المترتبة على التمويل المالي، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.76)، وبنسبة مئوية مقدارها (75.2%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (3) والتي تنص على "أدت جائحة كورونا إلى عدم قدرتك على دفع الالتزامات المالية في موعدها المتفق عليه مع مؤسسات الإقراض"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.79) وبنسبة مئوية

مقدراها (75.8%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (4) والتي تنص على "قامت مؤسسات الإقراض بفرض فوائد إضافية لكل قسط تم تأجيله بشكل تلقائي خلال فترة الجائحة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.73) وبنسبة مئوية مقدارها (74.6%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

- **تراجع الإيرادات:** جاءت استجابات عينة المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض سابعاً لصالح مشكلة تراجع الإيرادات، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.75) وبنسبة مئوية مقدارها (75.0%)، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (5) والتي تنص على "نتج عن تعطل مشروعك فترة تفشي الجائحة إلى انخفاض إيرادات مشروعك الممول بشكل ملحوظ"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.77) وبنسبة مئوية مقدارها (75.4%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (6) والتي تنص على "نتج عن ضعف القدرة الشرائية للمواطنين إلى تراجع إيرادات مشروعك الممول"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.74) وبنسبة مئوية مقدارها (74.8%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.
- **الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا:** جاءت استجابات المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض ثامناً لصالح مشكلة الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا، حيث بلغت الدرجة الكلية لاستجابات العينة (3.74) وبنسبة مئوية مقدارها (74.8%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (9) والتي تنص على "ازدادت المصاريف نتيجة فرض شروط صحية صارمة فترة تفشي الجائحة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.77) وبنسبة مئوية مقدارها (75.4%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (7) والتي تنص على

"ساهمت سياسة (تحديد ساعات العمل) إلى ضعف أداء مشروعك الممول"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.72) وبنسبة مئوية مقدارها (74.4%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

- **صعوبات تسويق المنتجات:** جاءت استجابات عينة المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض تاسعاً لصالح مشكلة تسويق المنتجات، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.73) وبنسبة مئوية مقدارها (74.6%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (12) والتي تنص على "تشعر بالمنافسة في تسويق منتجاتك/خدماتك من قبل شركات إيصال الخدمة للمنازل فترة جائحة كورونا"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.75) وبنسبة مئوية مقدارها (75.0%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (13) والتي تنص على "تعاني من ضعف مهارات العاملين لديك في التسويق الإلكتروني لمنتجات/خدمات مشروعك"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.71) وبنسبة مئوية مقدارها (74.2%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

3.1.4 نتيجة الإجابة عن السؤال الفرعي الثالث

نص السؤال الفرعي الثالث على " ما مدى فعالية برامج مؤسسات الإقراض (برنامج استدامة، برنامج الإزاحة، برنامج إعادة الهيكلة، برنامج جدولة القروض، برنامج إعادة المنح لتمويل قائم، برنامج صمود) في الحد من آثار جائحة كورونا على المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة؟

وللإجابة عن السؤال الثالث، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات مفردات عينة الدراسة المتمثلة بموظفي مؤسسات الإقراض، والجدول الآتي يبين هذه النتائج.

جدول رقم (5.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات موظفي مؤسسات الإقراض على الفقرات المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
أولاً: برامج الاستدامة					
.1	أدى برنامج الاستدامة المقدم من المؤسسة إلى توسيع القاعدة الإنتاجية للمشاريع الممولة	3.84	0.75	76.8	مرتفعة
.2	ازدادت فرص العمل لدى المشاريع الممولة التي استفادت من برنامج الاستدامة المعتمد لدى مؤسستكم	3.66	0.78	73.2	مرتفعة
الدرجة الكلية لبرنامج الاستدامة		**3.75**	**0.68**	**75.0**	**مرتفعة**
ثانياً: برنامج الإزاحة					
.3	هناك شعور بالراحة لدى أصحاب المشاريع الممولة نتيجة التزام مؤسستكم بنماذج إزاحة الأقساط المعتمدة من قبل سلطة النقد الفلسطينية	3.51	0.82	70.2	مرتفعة
.4	استفادت المشاريع الممولة من عملية إعادة احتساب الفائدة على الأقساط المزاحة طوال عمر القرض	3.28	0.96	65.6	متوسطة
الدرجة الكلية لبرنامج الإزاحة		**3.39**	**0.76**	**67.8**	**متوسطة**
ثالثاً: برامج إعادة الهيكلة					
.5	هناك قبول لدى أصحاب المشاريع الممولة من عملية إعادة التمويل برصيد (أصل الدين + الفوائد المستحقة)	3.41	0.93	68.2	مرتفعة
.6	استفاد أصحاب المشاريع الممولة من عدم احتساب عمولة سداد مبكرة في برنامج إعادة الهيكلة	3.60	0.86	72.0	مرتفعة
.7	هناك إقبال لدى أصحاب المشاريع على برامج إعادة الهيكلة نتيجة احتساب مؤسستكم للفوائد طوال عمر التمويل الجديد للقروض المعاد هيكلتها	3.52	0.86	70.4	مرتفعة
الدرجة الكلية لبرنامج إعادة الهيكلة		**3.51**	**0.76**	**70.2**	**مرتفعة**
رابعاً: برامج إعادة جدولة القروض					
.8	هناك إقبال لدى أصحاب المشاريع الممولة والمتأثرة بجائحة كورونا على برامج إعادة جدولة القروض	3.60	0.84	72.0	مرتفعة
.9	استفاد أصحاب المشاريع الممولة من احتساب فائدة على الرصيد المجدول طوال عمر القرض	3.45	0.82	69.0	مرتفعة
الدرجة الكلية لبرامج إعادة جدولة القروض		**3.53**	**0.72**	**70.6**	**مرتفعة**

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
خامساً: برامج تقديم تمويلات جديدة (إعادة المنح لتمويل قائم)					
.10	هناك إقبال لدى المشاريع الممولة نحو الاستفادة من برنامج إعادة المنح المقدم من مؤسستكم	3.65	0.81	71.0	مرتفعة
.11	يستفيد أصحاب المشاريع الممولة من برنامج إعادة المنح لتمويل قائم بعد تحديد احتياجات المشروع	3.68	0.79	71.6	مرتفعة
.12	يتم التأكد من أن المستفيد قد استخدم التمويل حسب ما نصت عليه غاياته عند المنح لضمان استمرار المشروع	3.69	0.85	71.8	مرتفعة
الدرجة الكلية لبرامج تقديم تمويلات جديدة (إعادة المنح لتمويل قائم)		**3.68**	**0.69**	**73.6**	**مرتفعة**
سادساً: برنامج صمود					
.13	ساعد برنامج صمود في تأسيس مشاريع جديدة لكلا الجنسين	3.46	0.91	69.2	مرتفعة
.14	استطاع أصحاب المشاريع استئناف أنشطتهم بالمستويات الطبيعية إلى المستوى الذي كان عليه قبل تفشي جائحة كورونا	3.68	0.88	73.6	مرتفعة
الدرجة الكلية لبرنامج صمود		**3.57**	**0.97**	**71.4**	**مرتفعة**
الدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض		**3.58**	**0.63**	**71.6**	**مرتفعة**

تشير نتائج الجدول رقم (5.4) إلى وجود درجة مرتفعة لفاعلية برامج مؤسسات الإقراض في الحد من آثار جائحة كورونا على المشاريع الصغيرة والمتوسطة ومن وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.58) وبنسبة مئوية مقدارها (71.6%)، وقد جاء ترتيب على البرامج تنازلياً على النحو الآتي:

- **برنامج استدامة:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر أولاً لصالح برنامج استدامة كإحدى البرامج التي تحد من آثار جائحة كورونا على المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.75) وبنسبة مئوية مقدارها (75.0%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (1) والتي تنص على "أدى برنامج الاستدامة المقدم من المؤسسة إلى توسيع القاعدة الإنتاجية للمشاريع الممولة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.84) وبنسبة مئوية مقدارها (76.8%)

وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (2) والتي تنص على "ازدادت فرص العمل لدى المشاريع الممولة التي استفادت من برنامج الاستدامة المعتمد لدى مؤسستكم"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.66) وبنسبة مئوية مقدارها (73.2%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

- **برامج تقديم تمويلات جديدة (إعادة المنح لتمويل قائم):** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر نحو برامج (إعادة المنح) ثانياً كإحدى البرامج ذات الفاعلية والكفاءة في الحد من تأثيرات جائحة كورونا على المشاريع الممولة الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.68) وبنسبة مئوية مقدارها (73.6%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (12) والتي تنص على "يتم التأكد من أن المستفيد قد استخدم التمويل حسب ما نصت عليه غاياته عند المنح لضمان استمرار المشروع"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.69) وبنسبة مئوية مقدارها (73.8%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (10) والتي تنص على "هناك إقبال لدى المشاريع الممولة نحو الاستفادة من برنامج إعادة المنح المقدم من مؤسستكم"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.65) وبنسبة مئوية مقدارها (73.0%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.
- **برنامج صمود:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر نحو (برنامج صمود) ثالثاً كإحدى البرامج ذات الفاعلية والكفاءة في الحد من تأثيرات جائحة كورونا على المشاريع الممولة الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.57) وبنسبة مئوية مقدارها (71.4%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (14) والتي تنص على " استطاع أصحاب المشاريع استئناف أنشطتهم

بالمستويات الطبيعية إلى المستوى الذي كان عليه قبل تفشي جائحة كورونا "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.68) وبنسبة مئوية مقدارها (73.6%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (15) والتي تنص على " ساعد برنامج صمود في تأسيس مشاريع جديدة لكلا الجنسين "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.46) وبنسبة مئوية مقدارها (69.2%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

- **برامج إعادة جدولة القروض:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر نحو برامج (إعادة جدولة القروض) رابعاً كإحدى البرامج ذات الفاعلية والكفاءة في الحد من تأثيرات جائحة كورونا على المشاريع الممولة الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.53) وبنسبة مئوية مقدارها (70.6%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (8) والتي تنص على "هناك إقبال لدى أصحاب المشاريع الممولة والمتأثرة بجائحة كورونا على برامج إعادة جدولة القروض"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.60) وبنسبة مئوية مقدارها (72.0%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (9) والتي تنص على "استفاد أصحاب المشاريع الممولة من احتساب فائدة على الرصيد المجدول طوال عمر القرض"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.45) وبنسبة مئوية مقدارها (69.0%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.
- **برامج إعادة الهيكلة:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر نحو برامج (إعادة الهيكلة) خامساً كإحدى البرامج ذات الفاعلية والكفاءة في الحد من تأثيرات جائحة كورونا على المشاريع الممولة الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.51) وبنسبة مئوية مقدارها (70.2%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (6) والتي تنص على "استفاد أصحاب المشاريع الممولة من عدم

احتساب عمولة سداد مبكرة في برنامج إعادة الهيكلة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.60) وبنسبة مئوية مقدارها (72.0%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (5) والتي تنص على "هناك قبول لدى أصحاب المشاريع الممولة من عملية إعادة التمويل برصيد (أصل الدين + الفوائد المستحقة)"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.41) وبنسبة مئوية مقدارها (68.2%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

- **برنامج الإزاحة:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر سادساً وأخيراً لصالح برنامج (الإزاحة) كإحدى البرامج ذات الفاعلية والكفاءة في الحد من آثار جائحة كورونا على المشاريع الممولة الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.39) وبنسبة مئوية مقدارها (67.8%) وبدرجة متوسطة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (3) والتي تنص على "هناك شعور بالراحة لدى أصحاب المشاريع الممولة نتيجة التزام مؤسستكم بنماذج إزاحة الأقساط المعتمدة من قبل سلطة النقد الفلسطينية"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.51) وبنسبة مئوية مقدارها (70.2%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (4) والتي تنص على "استفادت المشاريع الممولة من عملية إعادة احتساب الفائدة على الأقساط المزاحة طوال عمر القرض"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.28) وبنسبة مئوية مقدارها (65.6%) وبدرجة متوسطة.

4.1.4 نتيجة الإجابة عن السؤال الفرعي الرابع

نص السؤال الفرعي الرابع على " ما تأثير البرامج التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجال (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في ظل جائحة كورونا في محافظة رام الله والبيرة ؟"

وللإجابة عن السؤال الفرعي الرابع، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات مفردات عينتي الدراسة على الفقرات المتعلقة بالسؤال الرابع، والجداول الآتية تبين هذه النتائج.

أولاً: استجابات موظفي مؤسسات الإقراض

جدول رقم (6.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات موظفي مؤسسات الإقراض المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
أولاً: التمكين المالي					
.1	أسهمت برامج التمويل المقدمة لأصحاب المشاريع في شراء احتياجات المشروع دون انقطاع فترة تفشي الجائحة	3.65	0.80	73.0	مرتفعة
.2	ساهم التمويل المقدم من مؤسستكم في صرف رواتب وأجور العاملين المتأخرة	3.56	0.86	71.2	مرتفعة
.3	تغلب العديد من أصحاب المشاريع الممولة على حالات التعثر المالي بعد حصولهم على التمويل من مؤسستكم	3.57	0.83	71.4	مرتفعة
.4	ساعدت برامج الدفع الإلكتروني أصحاب المشاريع الممولة في سداد التزاماتهم المالية تجاه مؤسستكم	3.60	0.99	72.0	مرتفعة
الدرجة الكلية للتمكين المالي		**3.59**	**0.69**	**71.8**	**مرتفعة**
ثانياً: التمكين الإداري					
.5	استفادت المشاريع الممولة من النصائح الإرشادية التي قدمتها مؤسستكم والمتعلقة بإدارة العمل عن بُعد	3.52	0.83	70.4	مرتفعة
.6	قام العديد من أصحاب المشاريع الممولة بتطوير الهيكل	3.42	0.91	68.4	مرتفعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
	التنظيمي بناء على التوصيات المقدمة من مؤسستكم				
.7	هناك توجه لدى العديد من أصحاب المشاريع الممولة لإنشاء وحدة خاصة بإدارة المخاطر بعد حصولهم على برامج الدعم	3.49	0.93	69.8	مرتفعة
الدرجة الكلية للتمكين الإداري		**3.48**	**0.77**	**69.6**	**مرتفعة**
ثالثاً: التمكين التقني					
.8	طورت العديد من المشاريع الممولة آلية عملها في استخدام التسويق الإلكتروني بعد حصولها على برامج الدعم المقدمة من مؤسستكم	3.60	0.84	72.0	مرتفعة
.9	عمل أصحاب المشاريع الممولة على تطوير آلية الشراء والبيع عبر برامج الدعم المقدمة من مؤسستكم	3.58	0.92	71.6	مرتفعة
.10	سهّلت برامج التمكين الإلكترونية المقدمة من مؤسستكم إجراءات الحصول على إحدى برامج الدعم فترة تفشي الجائحة	3.68	0.94	73.6	مرتفعة
الدرجة الكلية للتمكين التقني		**3.62**	**0.75**	**72.4**	**مرتفعة**
الدرجة الكلية لمدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا		**3.57**	**0.67**	**71.4**	**مرتفعة**

تشير نتائج الجدول رقم (6.4) إلى وجود درجة مرتفعة لمساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر في محافظة رام الله والبيرة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.57) وبنسبة مئوية مقدارها (71.4%)، وقد جاء ترتيب هذه المساعدات تنازلياً كالآتي:

- **التمكين التقني:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر أولاً لصالح التمكين التقني، حيث بلغت الدرجة الكلية (3.62) وبنسبة مئوية مقدارها (72.4%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (10) والتي تنص على "سهلت برامج التمكين الإلكترونية المقدمة من مؤسستكم إجراءات الحصول على إحدى برامج الدعم فترة تفشي الجائحة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.68) وبنسبة مئوية

مقدارها (73.6%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (9) والتي تنص على "عمل أصحاب المشاريع الممولة على تطوير آلية الشراء والبيع عبر برامج الدعم المقدمة من مؤسستكم"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.58) وبنسبة مئوية مقدارها (71.6%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

- **التمكين المالي:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر ثانياً لصالح (التمكين المالي)، حيث بلغت الدرجة الكلية (3.59) وبنسبة مئوية مقدارها (71.8%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (1) والتي تنص على "أسهمت برامج التمويل المقدمة لأصحاب المشاريع في شراء احتياجات المشروع دون انقطاع فترة تفشي الجائحة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.65) وبنسبة مئوية مقدارها (73.0%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (2) والتي تنص على "ساهم التمويل المقدم من مؤسستكم في صرف رواتب وأجور العاملين المتأخرة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.56) وبنسبة مئوية مقدارها (71.2%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.
- **التمكين الإداري:** جاءت استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر ثالثاً وأخيراً لصالح (التمكين الإداري)، حيث بلغت الدرجة الكلية (3.48) وبنسبة مئوية مقدارها (69.6%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (5) والتي تنص على "استفادت المشاريع الممولة من النصائح الإرشادية التي قدمتها مؤسستكم والمنطقة بإدارة بإدارة العمل عن بعد"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.52) وبنسبة مئوية مقدارها (70.4%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (6) والتي تنص على "قام العديد من أصحاب المشاريع الممولة بتطوير الهيكل التنظيمي

بناء على التوصيات المقدمة من مؤسستكم"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.42) وبنسبة مئوية مقدارها (68.4%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

ثانياً: استجابات المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض الأصغر

جدول رقم (7.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لاستجابات عينة المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
أولاً: التمكين المالي					
.1	أسهمت برامج التمويل المقدمة في تحسين قدرتك على شراء احتياجات المشروع بدون انقطاع فترة تفشي الجائحة	3.71	0.82	74.2	مرتفعة
.2	استطعت صرف رواتب وأجور العاملين لديك بعد حصولك على الدعم المالي من مؤسسات الإقراض	3.71	0.81	74.2	مرتفعة
.3	تغلبت على مشكلة دفع التزاماتك المالية لمؤسسة التمويل بعد حصولك على التمويل المالي	3.69	0.83	73.8	مرتفعة
.4	تحسّنت قدرتك على تحصيل الأموال من الزبائن بعد حصولك على برامج الدعم التي قدمتها مؤسسات التمويل	3.79	0.76	75.8	مرتفعة
الدرجة الكلية للتمكين المالي		**3.72**	**0.63**	**74.4**	**مرتفعة**
ثانياً: التمكين الإداري					
.5	استطعت تطوير العمل الإداري في المشروع بعد حصولك على الاستشارة من مؤسسات التمويل	3.78	0.74	75.6	مرتفعة
.6	ازدادت قدرتك في تطوير العمل عن بُعد نتيجة استفادتك من برامج التمكين الإداري التي قدمتها مؤسسات التمويل	3.72	0.79	74.4	مرتفعة
.7	استفدت من البرامج التي قدمتها مؤسسات التمويل في على تطوير الهيكل التنظيمي لمشروعك	3.72	0.80	74.4	مرتفعة
.8	أصبحت لديك القدرة على إدارة المخاطر الناتجة عن جائحة كورونا بمساعدة مؤسسات التمويل	3.68	0.82	73.6	مرتفعة
الدرجة الكلية للتمكين الإداري		**3.73**	**0.61**	**74.6**	**مرتفعة**
ثالثاً: التمكين التقني					
.9	لديك القدرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة مشروعك	3.76	0.75	75.2	مرتفعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
.10	استفدت من البرامج الإلكترونية التي قدمتها مؤسسات التمويل في تسويق منتجات مشروعك فترة تفشي الجائحة	3.71	0.79	74.2	مرتفعة
.11	بدأت باستخدام البرامج التي تقدمها مؤسسات التمويل في عمليات الدفع الإلكتروني	3.72	0.80	74.4	مرتفعة
الدرجة الكلية للتمكين التقني		**3.74**	**0.66**	**74.8**	**مرتفعة**
الدرجة الكلية لمدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا		**3.73**	**0.54**	**74.6**	**مرتفعة**

تشير نتائج الجدول رقم (7.4) إلى وجود درجة مرتفعة لمدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض في محافظة رام الله والبيرة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.73) وبنسبة مئوية مقدارها (74.6)، وقد جاء ترتيب أبعاد التمكين تنازلياً للآتي:

- **التمكين التقني:** جاءت أعلى الاستجابات لصالح بعد التمكين التقني من وجهة نظر المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.74) وبنسبة مئوية مقدارها (74.8%)، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (9) والتي تنص على "لديك القدرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة مشروعك"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.76) وبنسبة مئوية مقدارها (75.2%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (10) والتي تنص على "استفدت من البرامج الإلكترونية التي قدمتها مؤسسات التمويل في تسويق منتجات مشروعك فترة تفشي الجائحة"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.71) وبنسبة مئوية مقدارها (74.2%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

- **التمكين الإداري:** جاءت استجابات المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض ثانياً لصالح التمكين الإداري، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.73) وبنسبة مئوية مقدارها (74.6%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (5) والتي تنص على "استطعت تطوير العمل الإداري في المشروع بعد حصولك على الاستشارة من مؤسسات التمويل"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.78) وبنسبة مئوية مقدارها (75.6%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (8) والتي تنص على "أصبحت لديك القدرة على إدارة المخاطر الناتجة عن جائحة كورونا بمساعدة مؤسسات التمويل"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.68) وبنسبة مئوية مقدارها (73.6%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.
- **التمكين المالي:** جاءت استجابات المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض ثالثاً وأخيراً لصالح التمكين المالي، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.72)، وبنسبة مئوية مقدارها (74.4%) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (4) والتي تنص على "تحسنت قدرتك على تحصيل الأموال من الزبائن بعد حصولك على برامج الدعم التي قدمتها مؤسسات التمويل"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.79) وبنسبة مئوية مقدارها (75.8%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الاستجابات لصالح الفقرة رقم (3) والتي تنص على "تغلبت على مشكلة دفع التزاماتك المالية لمؤسسة التمويل بعد حصولك على التمويل المالي"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.69) وبنسبة مئوية مقدارها (73.8%) وبدرجة مرتفعة أيضاً.

2.4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة :

1.2.4 نتيجة اختبار الفرضية الأولى

تنص الفرضية الأولى على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبرامج مؤسسات الإقراض (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، برنامج صمود) في سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا.

ولاختبار الفرضية الأولى، تم استخدام اختبار Multi-Regression Analysis لاستجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر، والجدول الآتي يبين هذه النتائج.

جدول رقم (8.4): نتائج اختبار الانحدار المتعدد (Multi-Regression Analysis) أثر برامج مؤسسات الإقراض في سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا

الاحتياجات	النموذج	R	R^2	B	Std Error	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
الاحتياجات التمويلية	الثابت	0.603	0.364	1.248	0.390		3.202	0.002
	برنامج الاستدامة			0.117	0.156	0.071	0.751	0.454
	برنامج الإزاحة			0.063	0.154	0.039	0.410	0.683
	برنامج الهيكلة			0.019	0.179	0.011	0.107	0.915
	برنامج إعادة الجدولة			0.342	0.213	0.191	1.605	0.111
	برنامج تمويل جديد			0.153	0.202	0.084	0.761	0.449
	برنامج إعادة المنح			0.244	0.179	0.139	1.364	0.176
	برنامج صمود			0.075	0.146	0.044	0.515	0.607
	جميع البرامج			0.718	0.104	0.565	6.878	**0.000***
الاستشارات	الثابت	0.506	0.256	1.859	0.436		4.268	0.000
	برنامج الاستدامة			0.131	0.175	0.076	0.750	0.455
	برنامج الإزاحة			0.283	0.172	0.170	1.644	0.103
	برنامج الهيكلة			0.234	0.200	0.130	1.172	0.244
	برنامج إعادة الجدولة			0.081	0.238	0.044	0.342	0.733
	برنامج تمويل جديد			0.302	0.225	0.160	1.339	0.183
	برنامج إعادة المنح			0.034	0.200	0.019	0.171	0.865
	برنامج صمود			0.162	0.163	0.092	0.996	0.322
	جميع البرامج			0.551	0.117	0.420	4.728	**0.000***
التدريب	الثابت	0.649	0.420	1.127	0.358		3.147	0.002
	برنامج الاستدامة			0.044	0.143	0.028	0.307	0.706
	برنامج الإزاحة			0.020	0.141	0.013	0.138	0.890
	برنامج الهيكلة			0.143	0.164	0.085	0.870	0.386

الاحتياجات	النموذج	R	R^2	B	Std Error	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
	برنامج إعادة الجدولة			0.164	0.196	0.095	0.835	0.406
	برنامج تمويل جديد			0.060	0.185	0.034	0.325	0.746
	برنامج إعادة المنح			0.142	0.164	0.084	0.863	0.390
	برنامج صمود			0.033	0.134	0.020	0.245	0.807
	جميع البرامج			0.691	0.096	0.565	7.206	***0.000**
التطوير الإداري	**الثابت**	0.627	0.393	1.039	0.385		2.698	0.008
	برنامج الاستدامة			0.019	0.154	0.012	0.125	0.900
	برنامج الإزاحة			0.002	0.152	0.001	0.013	0.990
	برنامج الهيكلة			0.069	0.177	0.039	0.392	0.696
	برنامج إعادة الجدولة			0.334	0.211	0.184	1.582	0.117
	برنامج تمويل جديد			0.049	0.199	0.027	0.248	0.805
	برنامج إعادة المنح			0.053	0.177	0.030	0.300	0.765
	برنامج صمود			0.182	0.144	0.105	1.261	0.210
	جميع البرامج			0.692	0.103	0.539	6.713	***0.000**
الاحتياجات ككل	**الثابت**	0.668	0.446	1.397	0.305		4.586	0.000
	برنامج الاستدامة			0.076	0.122	0.055	0.623	0.535
	برنامج الإزاحة			0.071	0.120	0.052	0.588	0.558
	برنامج الهيكلة			0.077	0.140	0.053	0.500	0.584
	برنامج إعادة الجدولة			0.077	0.167	0.052	0.464	0.643
	برنامج تمويل جديد			0.051	0.158	0.034	0.326	0.745
	برنامج إعادة المنح			0.082	0.140	0.056	0.589	0.557
	برنامج صمود			0.081	0.114	0.057	0.712	0.478
	جميع البرامج			0.641	0.082	0.602	7.851	***0.000**

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول رقم (8.4) إلى وجود علاقة إيجابية قوية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبرامج مؤسسات الإقراض وبين احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة ($R=0.688, R^2=0.446$)، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (7.851) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض في سد جميع احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة بمقدار (0.641) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y = 1.397 + 0.641X + 0.332$.

أما فيما يتعلق باختبار أثر برامج مؤسسات الإقراض على أبعاد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، فقد جاءت النتائج على النحو الآتي:

- **الاحتياجات التمويلية:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وبين الاحتياجات التمويلية المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة (R=0.603, R^2=0.364)`، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (6.878) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض في سد الاحتياجات التمويلية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم سد الاحتياجات التمويلية المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة بمقدار (0.718) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y = 1.248 + 0.718X + 0.397$.
- **الاستشارات:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وبين احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للاستشارات في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة (R=0.506, R^2=0.256)`، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (4.728) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض في سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة

للاستشارات في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للاستشارات بمقدار (0.551) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: Y = 1.859 + 0.551X.

- **التدريب:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وبين احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للتدريب في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة (R=0.649, R^2=0.420)`، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (7.206) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض في سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للتدريب في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للتدريب بمقدار (0.691) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: Y= 1.127 + 0.691X +0.351.
- **التطوير الإداري:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وبين احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للتدريب للتطوير الإداري في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة (R=0.627, R^2=0.393)`، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (6.713) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض في سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للتطوير الإداري في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم سد احتياجات المشاريع الصغيرة في محافظة رام الله والبيرة والمتوسطة للتطوير الإداري بمقدار (0.692) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة:

$$Y= 1.039 + 0.692X + 0.383.$$

2.2.4 نتيجة اختبار الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبرامج مؤسسات الإقراض (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، برنامج صمود) في حل المشكلات والمعيقات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا".

ولاختبار الفرضية الثانية، تم استخدام اختبار Multi-Regression Analysis لاستجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر، والجدول الآتي يبين هذه النتائج.

جدول رقم (9.4): نتائج اختبار الانحدار المتعدد (Multi-Regression Analysis) أثر برامج مؤسسات الإقراض في سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا

المشكلات والمعيقات	النموذج	R	R^2	B	Std Error	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
نقص السيولة	الثابت	0.633	0.401	1.723	0.353		4.883	0.000
	برنامج الاستدامة			0.015	0.141	0.010	0.105	0.917
	برنامج الإزاحة			0.226	0.139	0.150	1.620	0.108
	برنامج الهيكلة			0.006	0.162	0.004	0.035	0.972
	برنامج إعادة الجدولة			0.330	0.193	0.198	1.709	0.090
	برنامج تمويل جديد			0.231	0.183	0.135	1.263	0.209
	برنامج إعادة المنح			0.081	0.162	0.050	0.501	0.617
	برنامج صمود			0.030	0.132	0.019	0.225	0.822

المشكلات والمعيقات	النموذج	R	R^2	B	Std Error	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
	جميع البرامج			0.589	0.094	0.497	6.231	***0.000**
تعثر سداد الدفعات المترتبة على التمويل المالي	**الثابت**	0.625	0.391	1.327	0.389		3.409	0.001
	برنامج الاستدامة			0.186	0.156	0.110	1.193	0.238
	برنامج الإزاحة			0.047	0.154	0.028	0.304	0.762
	برنامج الهيكلة			0.140	0.179	0.079	0.782	0.436
	برنامج إعادة الجدولة			0.267	0.213	0.146	1.252	0.213
	برنامج تمويل جديد			0.335	0.201	0.179	1.661	0.100
	برنامج إعادة المنح			0.103	0.179	0.057	0.577	0.565
	برنامج صمود			0.126	0.146	0.072	0.887	0.388
	جميع البرامج			0.672	0.104	0.518	6.447	***0.000**
تراجع الإيرادات	**الثابت**	0.629	0.396	1.483	0.368		4.034	0.000
	برنامج الاستدامة			0.011	0.147	0.007	0.075	0.940
	برنامج الإزاحة			0.102	0.145	0.065	0.704	0.483
	برنامج الهيكلة			0.010	0.169	0.006	0.062	0.951
	برنامج إعادة الجدولة			0.303	0.201	0.175	1.503	0.136
	برنامج تمويل جديد			0.169	0.190	0.096	0.890	0.376
	برنامج إعادة المنح			0.106	0.169	0.063	0.631	0.529
	برنامج صمود			0.23	0.138	0.014	0.169	0.866
	جميع البرامج			0.625	0.098	0.508	6.351	***0.000**
الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا	**الثابت**	0.608	0.369	1.287	0.377		3.411	0.001
	برنامج الاستدامة			0.210	0.151	0.130	1.389	0.168
	برنامج الإزاحة			0.054	0.149	0.035	0.365	0.716
	برنامج الهيكلة			0.112	0.173	0.066	0.647	0.519
	برنامج إعادة الجدولة			0.362	0.207	0.208	1.752	0.083
	برنامج تمويل جديد			0.018	0.195	0.010	0.091	0.928
	برنامج إعادة المنح			0.129	0.173	0.076	0.747	0.457
	برنامج صمود			0.188	0.141	0.113	1.332	0.183
	جميع البرامج			0.637	0.101	0.516	6.310	***0.000**
ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات	**الثابت**	0.679	0.461	0.977	0.334		2.927	0.004
	برنامج الاستدامة			0.258	0.134	0.167	1.933	***0.046**
	برنامج الإزاحة			0.052	0.132	0.035	0.396	0.693
	برنامج الهيكلة			0.121	0.153	0.075	0.793	0.430
	برنامج إعادة الجدولة			0.038	0.153	0.023	0.248	0.804
	برنامج تمويل جديد			0.203	0.173	0.119	1.174	0.243
	برنامج إعادة المنح			0.441	0.183	0.265	2.412	***0.018**
	برنامج صمود			0.081	0.125	0.051	0.649	0.518
	جميع البرامج			0.676	0.089	0.572	7.566	***0.000**
صعوبات تسويق المنتجات	**الثابت**	0.624	0.389	0.954	0.385		2.478	0.015
	برنامج الاستدامة			0.141	0.154	0.084	0.912	0.364
	برنامج الإزاحة			0.132	0.152	0.081	0.868	0.387
	برنامج الهيكلة			0.122	0.177	0.069	0.689	0.493
	برنامج إعادة الجدولة			0.186	0.211	0.103	0.885	0.378
	برنامج تمويل جديد			0.114	0.199	0.062	0.570	0.570
	برنامج إعادة المنح			0.248	0.177	0.140	1.403	0.164
	برنامج صمود			0.077	0.144	0.045	0.537	0.592
	جميع البرامج			0.774	0.103	0.605	7.512	***0.000**

المشكلات والمعيقات	النموذج	R	R^2	B	Std Error	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
انقطاع العملية الإنتاجية	الثابت	0.727	0.528	1.225	0.308		3.970	0.000
	برنامج الاستدامة			0.023	0.124	0.015	0.183	0.855
	برنامج الإزاحة			0.166	0.122	0.112	1.364	0.175
	برنامج الهيكلة			0.053	0.142	0.033	0.374	0.709
	برنامج إعادة الجدولة			0.068	0.141	0.042	0.484	0.630
	برنامج تمويل جديد			0.094	0.160	0.056	0.587	0.558
	برنامج إعادة المنح			0.343	0.169	0.209	2.034	**0.045***
	برنامج صمود			0.130	0.116	0.082	1.122	0.264
	جميع البرامج			0.712	0.083	0.610	8.620	**0.000***
انقطاع توريد المواد الخام	الثابت	0.647	0.419	1.204	0.348		3.463	0.001
	برنامج الاستدامة			0.015	0.139	0.010	0.107	0.915
	برنامج الإزاحة			0.017	0.137	0.011	0.124	0.902
	برنامج الهيكلة			0.050	0.160	0.031	0.316	0.753
	برنامج إعادة الجدولة			0.146	0.190	0.088	0.768	0.444
	برنامج تمويل جديد			0.126	0.180	0.074	0.698	0.487
	برنامج إعادة المنح			0.318	0.159	0.194	1.997	**0.048***
	برنامج صمود			0.017	0.130	0.010	0.128	0.899
	جميع البرامج			0.657	0.093	0.554	7.060	**0.000***
ضعف القدرة على التشغيل الكامل وصرف رواتب وأجور العاملين	الثابت	0.655	0.429	1.286	0.355		3.623	0.000
	برنامج الاستدامة			0.234	0.142	0.147	1.646	0.103
	برنامج الإزاحة			0.181	0.140	0.117	1.292	0.199
	برنامج الهيكلة			0.078	0.163	0.046	0.477	0.634
	برنامج إعادة الجدولة			0.249	0.194	0.145	1.280	0.203
	برنامج تمويل جديد			0.025	0.184	0.014	0.136	0.892
	برنامج إعادة المنح			0.103	0.163	0.061	0.635	0.527
	برنامج صمود			0.046	0.133	0.028	0.347	0.729
	جميع البرامج			0.703	0.095	0.575	7.391	**0.000***
المشكلات والمعيقات ككل	الثابت	0.766	0.586	1.274	0.245		5.197	0.000
	برنامج الاستدامة			0.292	0.134	0.209	2.175	**0.032***
	برنامج الإزاحة			0.081	0.097	0.065	0.839	0.404
	برنامج الهيكلة			0.023	0.113	0.017	0.207	0.836
	برنامج إعادة الجدولة			0.043	0.098	0.033	0.438	0.662
	برنامج تمويل جديد			0.042	0.127	0.030	0.332	0.740
	برنامج إعادة المنح			0.049	0.112	0.036	0.437	0.663
	برنامج صمود			0.001	0.092	0.001	0.010	0.992
	جميع البرامج			0.672	0.066	0.678	10.235	**0.000***

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول رقم (9.4) إلى وجود علاقة إيجابية قوية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبرامج مؤسسات الإقراض ككل ولبرنامج الاستدامة وبين حل المشكلات والمعيقات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة ($R=0.766, R^2=0.586$)، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (10.235) وهي أعلى من

قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض ولبرنامج الاستدامة وبين حل المشكلات والمعيقات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم حل المشكلات والمعيقات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة بمقدار (0.672) درجة، وكلما تم تطبيق برنامج الاستدامة، كلما تم حل المشكلات والمعيقات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y = 1.274 + 0.672X + 0.292X_1 + 0.234$

أما فيما يتعلق باختبار دور برامج مؤسسات الإقراض على أبعاد حل المشكلات والمعيقات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، فقد جاءت النتائج على النحو الآتي:

- **نقص السيولة:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وحل مشكلة (نقص السيولة) التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة ($R=0.633, R^2=0.401$)، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (6.231) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض وحل مشكلة نقص السيولة التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم حل مشكلة نقص السيولة لدى المشاريع

الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة بمقدار (0.589) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y = 1.732 + 0.589X + 0.367$

- **تعثر سداد الدفعات المترتبة على التمويل المالي:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وحل مشكلة (تعثر سداد الدفعات المترتبة على التمويل المالي) التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة ($R=0.625, R^2=0.391$)، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (6.447) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض وحل مشكلة تعثر سداد الدفعات المترتبة على التمويل المالي التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم حل مشكلة تعثر سداد الدفعات المترتبة على التمويل المالي لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة بمقدار (0.672) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y = 1.327 +0.672X + 0.375$
- **تراجع الإيرادات:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وحل مشكلة (تراجع الإيرادات) التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة ($R=0.629, R^2=0.396$)، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (6.351) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين

النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض وحل مشكلة تراجع الإيرادات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم حل مشكلة تراجع الإيرادات لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة بمقدار (0.625) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y = 1.483 + 0.625X + 0.371$

- **الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وحل مشكلة (الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا) التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة ($R=0.608$, $R^2=0.369$)، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (6.310) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض وحل مشكلة الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم حل مشكلة الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة بمقدار (0.637) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y = 1.287 + 0.637X + 0.392$

- **ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وحل مشكلة (ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات) التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة ($R=0.679, R^2=0.461$)، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (7.566) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض ولبرنامجي (الاستدامة، إعادة المنح) وبين حل مشكلة ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم حل مشكلة ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة بمقدار (0.676) درجة، وكلما تم تطبيق برنامجي (الاستدامة، إعادة المنح)، تم حل مشكلة ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات بمقدار (0.258، 0.441) درجة على الترتيب، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y = 0.977 + 0.676X\ 0.258X_1 + 0.441X_6 + 0.321$
- **صعوبات تسويق المنتجات:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وحل مشكلة (صعوبات تسويق المنتجات) التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة ($R=0.624, R^2=0.389$)، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (7.512) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي

دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض وحل مشكلة صعوبات تسويق المنتجات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم حل مشكلة صعوبات تسويق المنتجات لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة بمقدار (0.774) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y = 0.954 + 0.774X + 0.376$

- **انقطاع العملية الإنتاجية:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وحل مشكلة (انقطاع العملية الإنتاجية) التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة ($R=0.727, R^2=0.528$)، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (8.620) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض وبرنامج إعادة المنح وبين حل مشكلة انقطاع العملية الإنتاجية التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم حل مشكلة انقطاع العملية الإنتاجية لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة بمقدار (0.712) درجة، وكلما تم تطبيق برنامج إعادة المنح، كلما تم حل مشكلة انقطاع العملية الإنتاجية بمقدار (0.343) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y = 1.225 + 0.712X\ 0.343X_6 + 0.273$

- **انقطاع توريد المواد الخام:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وحل مشكلة (انقطاع توريد المواد الخام) التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة ($R=0.647, R^2=0.419$)، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (7.060) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض ولبرنامج إعادة المنح وبين وحل مشكلة انقطاع توريد المواد الخام التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم حل مشكلة انقطاع توريد المواد الخام لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة بمقدار (0.657) درجة، كما أنه كلما تم تطبيق برنامج إعادة المنح درجة واحدة، كلما تم حل مشكلة انقطاع توريد المواد الخام بمقدار (0.318) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y = 1.204 + 0.657X + 0.318X_6 + 0.353$
- **ضعف القدرة على التشغيل الكامل وصرف رواتب وأجور العاملين:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وحل مشكلة (ضعف القدرة على التشغيل الكامل وصرف رواتب وأجور العاملين) التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة ($R=0.655, R^2=0.429$)، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (7.391) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي

دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض وحل مشكلة ضعف القدرة على التشغيل الكامل وصرف رواتب وأجور العاملين التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم حل مشكلة ضعف القدرة على التشغيل الكامل وصرف رواتب وأجور العاملين لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة بمقدار (0.703) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y=0.234 + 0.703X + 0.345$

3.2.4 نتيجة اختبار الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبرامج مؤسسات الإقراض (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، برنامج صمود) في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجالات (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا".

ولاختبار الفرضية الثالثة، تم استخدام اختبار Multi-Regression Analysis لاستجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر، والجدول الآتي يبين هذه النتائج.

جدول رقم (10.4): نتائج اختبار الانحدار المتعدد (Multi-Regression Analysis) أثر برامج مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا في السنتين الماضيتين

التمكين	النموذج	R	R^2	B	Std Error	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
التمكين المالي	الثابت	0.805	0.648	0.518	0.251		2.063	0.042
	برنامج الاستدامة			0.240	0.094	0.162	2.549	**0.012***
	برنامج الإزاحة			0.102	0.099	0.073	1.032	0.304
	برنامج الهيكلة			0.064	0.115	0.042	0.555	0.580
	برنامج إعادة الجدولة			0.059	0.137	0.038	0.430	0.668
	برنامج تمويل جديد			0.131	0.130	0.083	1.007	0.316
	برنامج إعادة المنح			0.184	0.115	0.121	1.600	0.113
	برنامج صمود			0.094	0.101	0.066	0.936	0.351
	جميع البرامج			0.807	0.067	0.734	11.999	**0.000***
التمكين الإداري	الثابت	0.800	0.640	0.125	0.280		0.448	0.655
	برنامج الاستدامة			0.189	0.112	0.119	1.682	0.096
	برنامج الإزاحة			0.068	0.111	0.044	0.614	0.541
	برنامج الهيكلة			0.021	0.129	0.013	0.163	0.871
	برنامج إعادة الجدولة			0.143	0.153	0.084	0.933	0.353
	برنامج تمويل جديد			0.054	0.145	0.031	0.373	0.710
	برنامج إعادة المنح			0.161	0.129	0.096	1.255	0.212
	برنامج صمود			0.000	0.105	0.000	0.003	0.997
	جميع البرامج			0.926	0.075	0.762	12.333	**0.000***
التمكين التقني	الثابت	0.745	0.554	0.472	0.307		1.537	0.127
	برنامج الاستدامة			0.203	0.123	0.130	1.651	0.102
	برنامج الإزاحة			0.182	0.121	0.120	1.500	0.137
	برنامج الهيكلة			0.020	0.141	0.012	0.142	0.888
	برنامج إعادة الجدولة			0.169	0.168	0.100	1.004	0.318
	برنامج تمويل جديد			0.053	0.159	0.031	0.336	0.738
	برنامج إعادة المنح			0.077	0.141	0.047	0.547	0.586
	برنامج صمود			0.197	0.115	0.122	1.717	0.099
	جميع البرامج			0.839	0.082	0.701	10.204	**0.000***
الدرجة الكلية للتمكين	الثابت	0.847	0.717	0.386	0.218		1.768	0.080
	برنامج الاستدامة			0.155	0.088	0.111	1.773	0.079
	برنامج الإزاحة			0.116	0.086	0.085	1.343	0.182
	برنامج الهيكلة			0.038	0.100	0.026	0.377	0.707
	برنامج إعادة الجدولة			0.117	0.120	0.078	0.980	0.329
	برنامج تمويل جديد			0.020	0.113	0.013	0.178	0.859
	برنامج إعادة المنح			0.145	0.100	0.098	1.449	0.150
	برنامج صمود			0.155	0.082	0.108	1.894	0.061
	جميع البرامج			0.852	0.058	0.798	14.563	**0.000***

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول رقم (10.4) إلى وجود علاقة إيجابية قوية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبرامج مؤسسات الإقراض ككل في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة ($R=0.847, R^2=0.717$)، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (14.563) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة بمقدار (0.852) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y = 0.386 + 0.852X + 0.153$

أما فيما يتعلق باختبار دور برامج مؤسسات الإقراض عفي تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، فقد جاءت النتائج على النحو الآتي:

- **التمكين المالي:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة مالياً في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة ($R=0.805, R^2=0.648$)، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (11.999) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة مالياً في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم تمكين المشاريع

الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة مالياً بمقدار (0.807) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y = 0.518 + 0.807X + 0.195$

- **التمكين الإداري:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة إدارياً في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة ($R=0.800$, $R^2=0.640$)، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (12.333) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة إدارياً في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة إدارياً بمقدار (0.926) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y = 0.125 + 0.926X + 0.200$
- **التمكين التقني:** تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج مؤسسات الإقراض وتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة تقنياً في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة ($R=0.745$, $R^2=0.554$)، وقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (10.204) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.000)، وهي دالة إحصائياً، كما تبين النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة تقنياً في ظل جائحة كورونا، حيث أنه كلما تم تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، كلما تم تمكين المشاريع

الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة تقنياً بمقدار (0.839) درجة، والمعادلة الآتية تبين هذه النتيجة: $Y = 0.472 + 0.839X + 0.255$

4.2.4 نتيجة اختبار الفرضية الرابعة

تنص الفرضية الرابعة على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين نحو مدى مساعدة البرامج التمويلية (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، صمود) التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجالات (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا تعزى لمتغيراتهم الشخصية".

ولاختبار الفرضية الرابعة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المبحوثين لمدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا تعزى لمتغيراتهم الشخصية، والجداول الآتية تبين هذه النتائج.

أولاً: استجابات موظفي مؤسسات الإقراض

جدول رقم (11.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض تبعاً لمتغيراتهم الشخصية

المتغير التابع (التمكين)	المتغير المستقل	مستويات المتغير المستقل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التمكين المالي	اسم المؤسسة	فاتن	31	3.97	0.52
		أصالة	15	3.87	0.63
		أكاد	10	3.30	0.82
		فيتاس	11	3.21	0.81
		ريف	6	3.54	0.46

المتغير التابع (التمكين)	المتغير المستقل	مستويات المتغير المستقل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		الإبداع	8	3.81	0.61
		المؤسسة المصرفية	12	3.67	0.37
		وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين	20	3.80	0.52
	رأس مال المؤسسة	أقل من 25 مليون	14	3.82	0.64
		25-50 مليون	10	3.95	0.51
		51-75 مليون	8	3.59	0.65
		76-100 مليون	31	3.49	0.61
		أكثر من 100 مليون	50	3.52	0.77
	السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة والمتوسطة	5001-15000 دولار	2	3.59	0.74
		15001-25000 دولار	43	3.58	0.61
		25001-75000 دولار	68	3.88	1.24
	برامج المؤسسة	استدامة	72	3.54	0.63
		إزاحة	68	3.44	0.70
		الهيكلة	79	3.48	0.73
		إعادة الجدولة	62	3.46	0.68
		تمويل جديد	84	3.46	0.69
		إعادة المنح	80	3.44	0.68
		صمود	77	3.55	0.71
التمكين الإداري	**اسم المؤسسة**	فاتن	31	3.85	0.60
		أصالة	15	3.89	0.92
		أكاد	10	3.33	0.69
		فيتاس	11	3.09	0.96
		ريف	6	3.39	0.65
		الإبداع	8	3.75	0.68
		المؤسسة المصرفية	12	3.64	0.44
		وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين	20	3.47	0.49
	رأس مال المؤسسة	أقل من 25 مليون	14	3.52	0.61
		25-50 مليون	10	3.67	0.75
		51-75 مليون	8	3.54	0.79
		76-100 مليون	31	3.36	0.79
		أكثر من 100 مليون	50	3.49	0.80
	السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة والمتوسطة	5001-15000 دولار	2	3.33	0.47
		15001-25000 دولار	43	3.77	0.69
		25001-75000 دولار	68	3.54	0.79
	برامج المؤسسة	استدامة	72	3.48	0.71
		إزاحة	68	3.32	0.63
		الهيكلة	79	3.38	0.77
		إعادة الجدولة	62	3.37	0.75
		تمويل جديد	84	3.39	0.76
		إعادة المنح	80	3.36	0.75
		صمود	77	3.52	0.83
التمكين التقني	**اسم المؤسسة**	فاتن	31	4.09	0.58
		أصالة	15	4.00	0.56
		أكاد	10	3.37	1.01
		فيتاس	11	3.28	0.84

المتغير التابع (التمكين)	المتغير المستقل	مستويات المتغير المستقل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ريف	6	3.56	0.40
		الإبداع	8	4.00	0.84
		المؤسسة المصرفية	12	3.58	0.62
		وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين	20	3.62	0.55
	رأس مال المؤسسة	أقل من 25 مليون	14	3.91	0.69
		25-50 مليون	10	3.77	0.65
		51-75 مليون	8	3.46	0.99
		76-100 مليون	31	3.51	0.66
		أكثر من 100 مليون	50	3.61	0.81
	السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة والمتوسطة	5001-15000 دولار	2	3.17	0.71
		15001-25000 دولار	43	3.77	0.68
		25001-75000 دولار	68	3.54	0.79
	برامج المؤسسة	استدامة	72	3.62	0.70
		إزاحة	68	3.44	0.68
		الهيكلة	79	3.52	0.78
		إعادة الجدولة	62	3.50	0.76
		تمويل جديد	84	3.53	0.76
		إعادة المنح	80	3.51	0.74
		صمود	77	3.61	0.77
جميع أبعاد التمكين	**اسم المؤسسة**	فاتن	31	3.97	0.45
		أصالة	15	3.91	0.79
		أكاد	10	3.33	0.57
		فيتاس	11	3.19	0.89
		ريف	6	3.50	0.46
		الإبداع	8	3.85	0.59
		المؤسسة المصرفية	12	3.63	0.41
		وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين	20	3.65	0.46
	رأس مال المؤسسة	أقل من 25 مليون	14	3.76	0.56
		25-50 مليون	10	3.81	0.55
		51-75 مليون	8	3.54	0.77
		76-100 مليون	31	3.46	0.62
		أكثر من 100 مليون	50	3.54	0.74
	السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة والمتوسطة	5001-15000 دولار	2	3.50	0.85
		15001-25000 دولار	43	3.64	0.60
		25001-75000 دولار	68	3.53	0.72
	برامج المؤسسة	استدامة	72	3.54	0.62
		إزاحة	68	3.40	0.62
		الهيكلة	79	3.46	0.69
		إعادة الجدولة	62	3.44	0.66
		تمويل جديد	84	3.46	0.67
		إعادة المنح	80	3.44	0.66
		صمود	77	3.56	0.70

تشير نتائج الجدول رقم (11.4) إلى وجود فروق ظاهرية بين متوسطات استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر لمدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا تبعاً لمتغيراتهم الشخصية، ولفحص دلالة أو جوهرية هذه الفروق، تم استخدام اختباري ويلكس لامدا Wilk's Lambda وتحليل التباين المتعدد MANOVA وذلك لوجود أكثر من متغير تابع واحد (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني، الدرجة الكلية لأبعاد التمكين)، وذلك في ضوء مجموعة من المتغيرات المستقلة (اسم المؤسسة، رأس مال المؤسسة، السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، برامج المؤسسة)، والجدول الآتي يوضح النتائج الخاصة بذلك.

جدول رقم (12.4): نتائج اختبار ويلكس لامدا لفحص تأثير المتغيرات المستقلة على مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض تبعاً لمتغيراتهم الشخصية

المتغير المستقل	Wilks' Lambda	قيمة ف	مستوى الدلالة
اسم المؤسسة	0.608	1.638	0.057
رأس مال المؤسسة	0.828	0.884	0.585
السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة والمتوسطة	0.839	1.652	0.140
برامج المؤسسة	0.692	1.181	0.283

تبين نتائج الجدول رقم (12.4) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيرات (اسم المؤسسة، رأس مال المؤسسة، السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة، برامج المؤسسة) على مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة (مالياً، إدارياً، تقنياً) في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي

مؤسسات الإقراض. حيث بلغت قيمة ولكس لامدا لمتغير اسم المؤسسة (0.608) وقيمة اختبار ف المناظرة لها (1.638) عند مستوى دلالة (0.057) وهي ليست دالة إحصائياً، وبلغت قيمة ولكس لامدا لمتغير رأس مال المؤسسة (0.828 وقيمة اختبار ف المناظرة لها (0.884) عند مستوى دلالة (0.585) وهي ليست دالة إحصائياً، كما بلغت قيمة ولكس لامدا لمتغير (السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة والمتوسطة (0.839) وقيمة اختبار ف المناظرة لها (1.652) عند مستوى دلالة (0.140)، كما بلغت قيمة ولكس لامدا لمتغير برامج المؤسسة (0.692) والقيمة المناظرة لها (1.181) عند مستوى دلالة (0.283)، ولفحص طبيعة الفروق في جميع المتغيرات التابعة تبعاً للمتغيرات المستقلة ذات التأثيرات الدالة إحصائياً، أجري اختبار تحليل التباين المتعدد (الرباعي) MANOVA، والجدول الآتي يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (13.4): نتائج تحليل التباين المتعدد MANOVA للفروق بين أبعاد التمكين تبعاً للمتغيرات المستقلة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر في محافظة رام الله والبيرة

مصادر التباين (المتغيرات المستقلة)	المتغيرات التابعة (أبعاد التمكين)	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
اسم المؤسسة	التمكين المالي	6.032	6	1.005	2.784	***0.019**
	التمكين الإداري	3.959	6	0.660	1.343	0.254
	التمكين التقني	5.728	6	0.955	2.212	0.055
	جميع أبعاد التمكين	4.571	6	0.779	2.308	***0.046**
رأس مال المؤسسة	التمكين المالي	1.951	4	0.488	1.351	0.263
	التمكين الإداري	1.895	4	0.471	0.959	0.437
	التمكين التقني	1.968	4	0.492	1.140	0.347
	جميع أبعاد التمكين	1.691	4	0.423	1.254	0.299
السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة والمتوسطة	التمكين المالي	1.191	2	0.895	2.480	0.093
	التمكين الإداري	0.626	2	0.313	0.637	0.532
	التمكين التقني	0.039	2	0.020	0.048	0.955
	جميع أبعاد التمكين	0.586	2	0.293	0.869	0.425
برامج المؤسسة	التمكين المالي	0.3881	6	0.647	1.792	0.117
	التمكين الإداري	5.694	6	0.949	1.932	0.091
	التمكين التقني	5.634	6	0.939	2.176	0.059
	جميع أبعاد التمكين	4.550	6	0.758	2.249	0.052

*دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05

تبين نتيجة الجدول رقم (13.4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير (اسم المؤسسة) على مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للدرجة الكلية ولبعد (التمكين المالي) في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض، حيث بلغت قيمة (ف) المحوسبة (2.308، 2.784) عند مستويي دلالة (0.046، 0.019) على الترتيب، وهي دالة إحصائياً، في حين تبين النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير (اسم المؤسسة) على مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة لبعدي (التمكين الإداري، التمكين التقني) في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض، حيث بلغت قيمة (ف) المحوسبة (1.343، 2.212) عند مستويي دلالة (0.254، 0.055) على الترتيب، وهي ليست دالة إحصائياً.

كما تبين نتيجة الجدول رقم (13.4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير (رأس مال المؤسسة) على مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للدرجة الكلية ولجميع الأبعاد (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض، حيث بلغت قيمة (ف) المحوسبة (1.254، 1.351، 0.959، 1.140) عند مستويات دلالة (0.299، 0.263، 0.437، 0.347) على الترتيب، وهي جميعها ليست دالة إحصائياً.

كما تبين نتيجة الجدول رقم (13.4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير (السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة والمتوسطة) على مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للدرجة الكلية ولجميع الأبعاد (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في ظل جائحة كورونا من

وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض، حيث بلغت قيمة (ف) المحوسبة (0.869، 2.480، 0.637، 0.048) عند مستويات دلالة (0.425، 0.093، 0.532، 0.955) على الترتيب، وهي جميعها ليست دالة إحصائياً.

وتشير نتائج الجدول رقم (13.4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير (برامج المؤسسة) على مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للدرجة الكلية ولجميع الأبعاد (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض، حيث بلغت قيمة (ف) المحوسبة (2.249، 1.792، 1.932، 2.176) عند مستويات دلالة (0.052، 0.117، 0.091، 0.059) على الترتيب، وهي جميعها ليست دالة إحصائياً.

ولفحص دلالة الفروقات في متوسطات أبعاد التمكين بحسب فئة (برنامج المؤسسة)، تم استخدام اختبار المقارنات البعدية (LSD)، والجدول الآتي يبين هذه النتائج.

جدول رقم (14.4): نتائج اختبار المقارنات البعدية (LSD) بين متوسطات محور التمكين بحسب متغير اسم البرنامج من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض

البعد	اسم المؤسسة	فاتن	أصالة	أكاد	فيتاس	ريف	الإبداع	المؤسسة المصرفية	وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين
التمكين المالي	فاتن		0.10	**0.67***	**0.76***	0.43	0.16	0.30	0.17
	أصالة	0.10-		**0.57***	**0.66***	0.33	0.06	0.20	0.07
	أكاد	0.67-*	0.57-*		0.09	0.24-	0.51-	0.37-	0.50-
	فيتاس	0.76-*	0.66-*	0.09-		0.33-	0.60-*	0.46-	0.59-*
	ريف	0.43-	0.33-	0.24	0.33		0.27-	0.23-	0.26-
	الإبداع	0.16-	0.06-	0.51	**0.60***	0.27		0.14	0.01
	المؤسسة المصرفية	0.30-	0.20-	0.37	0.46	0.13	0.14-		0.13-
	وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين	0.17-	0.07-	0.50	**0.59***	0.26	0.01-	0.13	
جميع أبعاد التمكين	فاتن		0.06	**0.66***	**0.78***	0.47	0.12	0.34	0.32
	أصالة	0.06-		0.58	**0.72***	0.41	0.06	0.28	0.26
	أكاد	0.66-*	0.58-*		0.14	0.17-	0.52-	0.30-	0.32-
	فيتاس	0.78-*	0.72-*	0.14-		0.31-	0.66-	0.44-	0.46-

البعد	اسم المؤسسة	فاتن	أصالة	أكاد	فيتاس	ريف	الإبداع	المؤسسة المصرفية	وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين
	ريف	0.47-	0.41-	0.17	0.31		0.35-	0.13-	0.15-
	الإبداع	0.12-	0.06-	**0.52**	0.66	0.35		0.18	0.20
	المؤسسة المصرفية	0.34-	0.28-	0.30	0.44	0.13	0.22-		0.02-
	وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين	0.33-	0.26-	0.35	0.46	0.15	0.20-	0.02	

تشير نتائج الجدول رقم (14.4) إلى وجود فروق دالة إحصائياً لبعد التمكين المالي بين الفئات الآتية:

- بين (مؤسسة فاتن) وبين كل من (أكاد) و(فيتاس)، ولصالح مؤسسة فاتن.
- بين (مؤسسة أصالة) وبين كل من (أكاد) و(فيتاس) ولصالح مؤسسة أصالة.
- بين مؤسسة (الإبداع) وبين (فيتاس) ولصالح مؤسسة الإبداع.

كما تبين النتائج وجود فروق دالة إحصائياً للدرجة الكلية لأبعاد التمكين بين الفئات الآتية:

- بين (مؤسسة فاتن) وبين كل من (أكاد) و(فيتاس) ولصالح مؤسسة فاتن.
- بين مؤسسة (أصالة) و(فيتاس) ولصالح مؤسسة أصالة.
- بين مؤسسة (الإبداع) و(أكاد) ولصالح مؤسسة الإبداع.

ثانياً: استجابات المستفيدين من برامج مؤسسات الإقراض

جدول رقم (15.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاحتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من برامج مؤسسات الإقراض تبعاً لمتغيراتهم الشخصية

المتغير التابع (الاحتياجات)	المتغير المستقل	مستويات المتغير المستقل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التمكين المالي	**الجنس**	ذكر	137	3.79	0.66
		أنثى	185	3.68	0.60
	نوع (مجال) عمل المشروع	تجاري	126	3.65	0.58
		صناعي	64	3.85	0.69
		خدماتي	97	3.73	0.61
		أخرى	35	3.76	0.72
	حجم التمويل الذي تم	5000 دولار فما دون	55	3.90	0.59

المتغير التابع (الاحتياجات)	المتغير المستقل	مستويات المتغير المستقل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	الحصول عليه	15000-5001 دولار	70	3.88	0.61
		25000-15001 دولار	103	3.56	0.63
		75000-25001 دولار	94	3.68	0.62
	مدة التمويل	أقل من سنتين	25	3.74	0.62
		3-2 سنوات	97	3.79	0.63
		5-4 سنوات	159	3.65	0.56
		أكثر من 5 سنوات	41	3.84	0.63
التمكين الإداري	**الجنس**	ذكر	137	3.77	0.68
		أنثى	185	3.69	0.55
	نوع (مجال) عمل المشروع	تجاري	126	3.67	0.57
		صناعي	64	3.86	0.66
		خدماتي	97	3.71	0.56
		أخرى	35	3.74	0.75
	حجم التمويل الذي تم الحصول عليه	5000 دولار فما دون	55	3.80	0.63
		15000-5001 دولار	70	3.81	0.58
		25000-15001 دولار	103	3.59	0.62
		75000-25001 دولار	94	3.76	0.59
	مدة التمويل	أقل من سنتين	25	3.81	0.58
		3-2 سنوات	97	3.79	0.57
		5-4 سنوات	159	3.68	0.58
		أكثر من 5 سنوات	41	3.73	0.61
التمكين التقني	**الجنس**	ذكر	137	3.82	0.72
		أنثى	185	3.67	0.59
	نوع (مجال) عمل المشروع	تجاري	126	3.74	0.58
		صناعي	64	3.80	0.69
		خدماتي	97	3.71	0.64
		أخرى	35	3.68	0.87
	حجم التمويل الذي تم الحصول عليه	5000 دولار فما دون	55	3.89	0.58
		15000-5001 دولار	70	3.74	0.66
		25000-15001 دولار	103	3.64	0.71
		75000-25001 دولار	94	3.74	0.62
	مدة التمويل	أقل من سنتين	25	3.79	0.55
		3-2 سنوات	97	3.75	0.66
		5-4 سنوات	159	3.73	0.61
		أكثر من 5 سنوات	41	3.68	0.66
جميع أبعاد التمكين	**الجنس**	ذكر	137	3.79	0.59
		أنثى	185	3.68	0.49
	نوع (مجال) عمل المشروع	تجاري	126	3.68	0.51
		صناعي	64	3.84	0.62
		خدماتي	97	3.72	0.48
		أخرى	35	3.73	0.68
	حجم التمويل الذي تم الحصول عليه	5000 دولار فما دون	55	3.86	0.54
		15000-5001 دولار	70	3.82	0.53
		25000-15001 دولار	103	3.59	0.54
		75000-25001 دولار	94	3.72	0.54
	مدة التمويل	أقل من سنتين	25	3.78	0.49

المتغير التابع (الاحتياجات)	المتغير المستقل	مستويات المتغير المستقل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		2-3 سنوات	97	3.78	0.51
		4-5 سنوات	159	3.68	0.51
		أكثر من 5 سنوات	41	3.75	0.54

تشير نتائج الجدول رقم (15.4) إلى وجود فروق ظاهرية بين متوسطات استجابات أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة لمدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين مشاريعهم المقامة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا تبعاً لمتغيراتهم الشخصية، ولفحص دلالة أو جوهرية هذه الفروق، تم استخدام اختباري ويلكس لامدا وتحليل التباين المتعدد MANOVA وذلك لوجود أكثر من متغير تابع واحد (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني، الدرجة الكلية لأبعاد التمكين)، وذلك في ضوء مجموعة من المتغيرات المستقلة (الجنس، نوع/مجال عمل المشروع، حجم التمويل الذي تم الحصول عليه، مدة التمويل)، والجدول الآتي يوضح النتائج الخاصة بذلك.

جدول رقم (16.4): نتائج اختبار ويلكس لامدا لفحص تأثير المتغيرات المستقلة على مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة تبعاً لمتغيراتهم الشخصية

المتغير المستقل	Wilks' Lambda	قيمة ف	مستوى الدلالة
الجنس	0.987	1.053	0.370
نوع (مجال) عمل المشروع	0.982	0.473	0.893
حجم التمويل الذي تم الحصول عليه	0.965	0.939	0.491
مدة التمويل	0.959	1.087	0.371

تبين نتائج الجدول رقم (16.4) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيرات (الجنس، نوع/مجال عمل المشروع، حجم التمويل الذي تم الحصول عليه، مدة التمويل) على مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة

رام الله والبيرة (مالياً، إدارياً، تقنياً) في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أصحاب المشاريع. حيث بلغت قيمة ولكس لامدا لمتغير الجنس (0.987) وقيمة اختبار ف المناظرة لها (1.053) عند مستوى دلالة (0.370) وهي ليست دالة إحصائياً، وبلغت قيمة ولكس لامدا لمتغير نوع (مجال) عمل المشروع (0.982) وقيمة اختبار ف المناظرة لها (0.473) عند مستوى دلالة (0.893) وهي ليست دالة إحصائياً، كما بلغت قيمة ولكس لامدا لمتغير حجم التمويل الذي تم الحصول عليه (0.965) وقيمة اختبار ف المناظرة لها (0.939) عند مستوى دلالة (0.491)، وهي ليست دالة إحصائياً، كما بلغت قيمة ولكس لامدا لمتغير مدة التمويل (0.959) وقيمة ف المناظرة لها (1.087) عند مستوى دلالة (0.371) وهي ليست دالة إحصائياً، ولفحص طبيعة الفروق في جميع المتغيرات التابعة تبعاً للمتغيرات المستقلة ذات التأثيرات الدالة إحصائياً، أجري اختبار تحليل التباين المتعدد (الرباعي) MANOVA، والجدول الآتي يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (16.4): نتائج تحليل التباين المتعدد MANOVA للفروق بين أبعاد التمكين تبعاً للمتغيرات المستقلة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة

مصادر التباين (المتغيرات المستقلة)	المتغيرات التابعة (أبعاد التمكين)	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الجنس	التمكين المالي	0.726	1	0.726	2.038	0.155
	التمكين الإداري	0.637	1	0.637	1.813	0.179
	التمكين التقني	1.092	1	1.092	2.681	0.103
	جميع أبعاد التمكين	0.783	1	0.783	2.868	0.092
نوع (مجال) عمل المشروع	التمكين المالي	0.809	3	0.270	0.757	0.520
	التمكين الإداري	0.860	3	0.287	0.816	0.486
	التمكين التقني	0.157	3	0.052	0.128	0.943
	جميع أبعاد التمكين	0.527	3	0.176	0.643	0.588
حجم التمويل الذي تم الحصول عليه	التمكين المالي	1.632	3	0.544	1.527	0.208
	التمكين الإداري	0.692	3	0.231	0.656	0.580
	التمكين التقني	1.058	3	0.353	0.866	0.459

مصادر التباين (المتغيرات المستقلة)	المتغيرات التابعة (أبعاد التمكين)	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
	جميع أبعاد التمكين	0.962	3	0.321	1.174	0.320
مدة التمويل	التمكين المالي	0.874	3	0.291	0.817	0.485
	التمكين الإداري	2.033	3	0.678	1.929	0.126
	التمكين التقني	0.791	3	0.264	0.648	0.585
	جميع أبعاد التمكين	0.989	3	0.330	2.207	0.308

تبين نتيجة الجدول رقم (16.4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الشخصية لدى عينة أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة نحو مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للدرجة الكلية ولجميع أبعاد التمكين (المالي، الإداري، التقني) في ظل جائحة كورونا .

حيث بلغت قيمة (ف) المحوسبة (2.868، 2.038، 1.813، 2.681) لمتغير (الجنس) عند مستويات دلالة (0.092، 0.155، 0.179، 0.103) على الترتيب، وهي جميعها ليست دالة إحصائياً، كما تبين النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير (نوع/مجال عمل المشروع) على مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للدرجة الكلية ولجميع الأبعاد (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت قيمة (ف) المحوسبة (0.643، 0.757، 0.816، 0.128) عند مستويات دلالة (0.588، 0.520، 0.486، 0.943) على الترتيب، وهي جميعها ليست دالة إحصائياً.

كما تبين نتيجة الجدول رقم (16.4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير (حجم التمويل الذي تم الحصول عليه) على مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للدرجة الكلية ولجميع الأبعاد (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أصحاب المشاريع الصغيرة

والمتوسطة، حيث بلغت قيمة (ف) المحوسبة (1.174، 1.527، 0.656، 0.866) عند مستويات دلالة (0.320، 0.208، 0.580، 0.459) على الترتيب، وهي جميعها ليست دالة إحصائياً.

وتشير نتائج الجدول رقم (16.4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير (مدة التمويل) على مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للدرجة الكلية ولجميع الأبعاد (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت قيمة (ف) المحوسبة (2.207، 0.817، 1.929، 0.648) عند مستويات دلالة (0.308، 0.485، 0.126، 0.585) على الترتيب، وهي جميعها ليست دالة إحصائياً.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

يتناول هذا الفصل عرضاً لأبرز نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها، بالإضافة لتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات الموجهة لكل من مؤسسات الإقراض، والمستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض.

1.5 نتائج الدراسة ومناقشتها

1.1.5 نتائج الإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها

1.1.1.5 نتيجة الإجابة عن السؤال الأول ومناقشته

توصلت الدراسة إلى وجود درجة مرتفعة لاحتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل تفشي جائحة كورونا ومن وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.74) وبنسبة (74.8%)، حيث أن هناك اعتقاد العينة بأن من أبرز الاحتياجات التي يتطلبها أصحاب هذه المشاريع تتمثل في الاحتياجات التمويلية لدى أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.82) وبنسبة (76.4%)، ويعزى ذلك إلى اعتقاد موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر لحاجة أصحاب المشاريع الممولة لأموال إضافية بهدف ضمان استمرارهم في العمل، وازدياد حاجتهم للحصول على التمويل، كما يعتقد موظفو مؤسسات الإقراض الأصغر بأن أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة بحاجة للتدريب وبدرجة كبيرة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.73) وبنسبة (74.6%)، ويعزى ذلك إلى بروز حاجتهم لحضور الدورات التدريب المتخصصة بالتسويق الإلكتروني في ظل ضعف الإدارة على العمل عن بعد في ظل تفشي الجائحة، كما بينت النتائج احتياج أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة للحصول على الاستشارات وبدرجة كبيرة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.71) وبنسبة

(74.2%)، ويعزى ذلك لحاجتهم الحصول على استشارات تتعلق بتغيير سياسة البيع النقدي والآجل، فضلاً عن التعديل السريع في سياسة الشراء والتخزين بناء على حجم المبيعات، في ظل معاناة المشاريع الممولة من ضعف في قدرتها على إدارة العمل، وبينت النتائج احتياج المشاريع الممولة للتطوير الإداري وبدرجة مرتفعة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.57) وبنسبة (71.4%)، إذ يعتقد موظفو مؤسسات الإقراض بأن هناك افتقار لوجود إدارة مختصة بإدارة الأزمات وانخفاض الخبرة الإدارية المختصة بإدارة الأنشطة التجارية، مع وجود ضعف في آلية التعامل مع الجائحة نظراً لأن معظم المشاريع المستفيدة من برامج مؤسسات الإقراض الأصغر يتراوح عدد موظفيها ما بين (1–49) موظفة وموظفة، وأن النسبة العظمى منها تعتبر منشآت صغيرة ومتناهية الصغر، والذي يصعب وجود إدارات متخصصة في إدارة المخاطر أو الأزمات لمثل هذه المشاريع.

كما توصلت الدراسة إلى وجود درجة مرتفعة لاحتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.75) وبنسبة مئوية مقدارها (75.0%)، ويعزى ذلك إلى وجود احتياجات تمويلية وبدرجة مرتفعة، حيث أن هناك شعور بازدياد حاجة أصحاب المشاريع للسيولة النقدية المقدمة من مؤسسات الإقراض في ظل تفشي الجائحة، كما أن أصحاب المشاريع قد أبدوا معاناتهم من تعرضهم لتعثر مالي والذي اضطر الكثير منهم للحصول على تمويل مالي جديد من مؤسسات الإقراض، فضلاً عن تأكيد المستفيدين من وجود تعاون كبير لمؤسسات الإقراض في توفير السيولة في حالة التعرض لصعوبات مالية أضرت بمشروعهم، كما أكدت عينة المستفيدين إلى حاجتهم للاستشارات المقدمة من قبل مؤسسات الإقراض فترة تفشي الجائحة وبدرجة مرتفعة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.76) وبنسبة مئوية مقدارها (75.2%)، ويعزى ذلك إلى شعور المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض بحاجتهم الكبيرة للاستشارات المتعلقة بدراسة الجدوى المقدمة من مؤسسات

الإقراض فترة تفشي الجائحة، والتي زادت حاجتهم لتطوير العمل عن بعد، كما بينت النتائج إلى وجود درجة مرتفعة لحاجة أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة من المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض للتطوير الإداري، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.73) وبنسبة مئوية مقدارها (74.6 %)، ويعزى ذلك إلى ازدياد حاجتهم لتغيير الشكل التنظيمي لمشاريعهم القائمة فترة تفشي الجائحة نظراً لكون معظمها مشاريع صغيرة ولا تمتلك هياكل تنظيمية أسوة بالشركات والمؤسسات الكبيرة، كما قام أصحاب المشاريع الممولة بمراجعة الإرشادات المقدمة من مؤسسات الإقراض في إدارة المشروع بهدف إجراء تعديلات على الأهداف المراد تحقيقها، فضلاً عن شعورهم بالحاجة للبحث في آلية إدارة المخاطر الناتجة عن تفشي الجائحة، كما توصلت الدراسة إلى وجود حاجة مرتفعة للتدريب من وجهة نظر المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.72) وبنسبة مئوية مقدارها (74.4%)، ويعزى ذلك لوجود قناعة مرتفعة لدى مفردات عينة المستفيدين بحاجتهم لحضور دورات تدريب متخصصة والتي تقدمها مؤسسات التمويل بهدف تسويق منتجات/خدمات المشروع المقدمة، كما أن هناك اعتقاد بأن الأهداف الاستراتيجية المعدّة مسبقاً من قبل أصحاب المشاريع تحتاج للتغيير، وبالتالي بدأ التوجه نحو حضور دورات تدريبية متخصصة في المحاسبة.

2.1.1.5 نتيجة الإجابة عن السؤال الثاني ومناقشته

توصلت الدراسة إلى وجود مشكلات ومعيقات تعرض لها أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة الممولة خلال جائحة كورونا ومن وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض وبدرجة مرتفعة، إذ بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.74) وبنسبة (74.8%)، ويعزى ذلك إلى وجود مشكلة ضعف قدرة أصحاب المشاريع على صرف رواتب وأجور العاملين، حيث بلغت الدرجة الكلية (3.87) وبنسبة

(77.4%)، ويعزى ذلك إلى أن هناك اعتقاد لدى موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر بأن سياسات الإغلاق قد أضعفت إمكانية سداد الالتزامات المالية تجاه الموظفين، فضلاً عن نشوء أزمة مالية أدت لاتباع أصحاب المشاريع الممولة الصغيرة والمتوسطة لسياسات احترازية، سواء عبر تقليص عدد الموظفين أو العمل على تعديل صيغة عقود العمل (لتصبح عقود مياومة، أو تخفيض الرواتب)، كما أن هناك اعتقاد بوجود مشكلة نقص في السيولة وبدرجة مرتفعة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.86) وبنسبة (77.2%) وبدرجة مرتفعة، ويعزى ذلك إلى اعتقاد موظفي مؤسسات الإقراض بأن أصحاب المشاريع قد اضطروا للتوقف عن العمل نتيجة نقص السيولة لديهم، وقيام البعض منهم بإغلاق مشاريعهم وذلك نتيجة الإجراءات المتبعة لمنع تفشي الجائحة، كما تعتقد عينة موظفي مؤسسات الإقراض بوجود مشكلة تراجع الإيرادات وبدرجة مرتفعة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.83) وبنسبة (76.6%)، ويعزى ذلك لاعتقاد موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر بأن هناك انخفاض في إيرادات المشاريع الممولة بشكل ملحوظ، والذي ظهر في صعوبة شراء المواد الأولية نتيجة الإغلاقات المتكررة، كما أكد موظفو مؤسسات الإقراض الأصغر بأن أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة الممولة يعانون من مشكلة انقطاع العملية الإنتاجية، حيث بلغت الدرجة الكلية (3.80) وبنسبة (76.0 %) وبدرجة مرتفعة، ويعزى ذلك إلى ضعف القدرة على العمل بالشكل الطبيعي وذلك نتيجة تفشي الجائحة، مما أثر سلباً على العملية الإنتاجية، كما يعتقد موظفو مؤسسات الإقراض الأصغر بأن الإجراءات الحكومية الهادفة للحد من تفشي الجائحة تعتبر من المعيقات التي تواجه أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة وبدرجة مرتفعة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.77) وبنسبة (75.4%)، حيث أكدت العينة أن اتخاذ سياسة تحديد ساعات العمل والتباعد الاجتماعي قد أضعف من أداء المشاريع الممولة وأضعفت قدرتها على العمل الاعتيادي، ويؤكد موظفو مؤسسات الإقراض الأصغر بأن أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة يعانون من مشكلة تعثر سداد القروض الائتمانية وبدرجة

مرتفعة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.75) وبنسبة (75.0%)، والذي ظهر في اضطرار العديد من أصحاب المشاريع الممولة لطلب إجراء معالجة لقروضهم ضمن إحدى برامج الدعم والتمكين التي تقدمها مؤسسات الإقراض الأصغر، مع ازدياد أعداد القروض الائتمانية المتعثرة فترة تفشي الجائحة، كما أظهرت النتائج معاناة أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة لمشكلة انقطاع توريد المواد الخام وبدرجة مرتفعة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.69) وبنسبة (73.8%)، حيث يعتقد موظفو مؤسسات الإقراض الأصغر أن عملية إغلاق الحدود قد ساهمت في انقطاع سلسلة التوريد عن السوق الخارجي، وعبر المحافظات الفلسطينية على السواء، كما بينت النتائج وجود مشكلة ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات وبدرجة مرتفعة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.59) وبنسبة (71.8%)، حيث يؤكد موظفو مؤسسات الإقراض بأن أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة يعانون من صعوبة التعامل مع ثقافة التغيير وضعف مهاراتهم في التعامل مع تطبيقات التكنولوجيا الحديثة، مع وجود نقص في الموارد البشرية التي تمتلك مؤهلات علمية متخصصة. أما مشكلة الصعوبة في تسويق المنتجات فقد جاءت أقل المشكلات التي يعاني منها أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة وبدرجة مرتفعة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.56) وبنسبة (71.2%)، ويعزى ذلك إلى وجود ضعف في قدرة المشاريع الممولة على تسويق منتجاتها، في ظل افتقار العاملين لمهارة التسويق الإلكتروني.

كما بينت النتائج وجود درجة مرتفعة للمشكلات والمعيقات التي تواجه المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض من وجهة نظر أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.97) وبنسبة مئوية مقدارها (75.8%)، وقد جاءت أبرز هذه المشكلات لصالح انقطاع توريد المواد الخام، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.86) وبنسبة مئوية مقدارها (77.2%)، ويعزى ذلك إلى وجود قناعة وبدرجة مرتفعة إلى أن الإجراءات الإسرائيلية قد أدت لتراجع توريد المواد الخام المستوردة إلى السوق الفلسطيني، كما أدت إغلاقات الطرق لانقطاع التوريد بين المحافظات

الفلسطينية، وجاءت ثانياً مشكلة نقص السيولة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.85) وبنسبة مئوية مقدارها (77.0 %)، ويعزى ذلك إلى ازدياد الالتزامات المالية لدى أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة فترة تفشي الجائحة وبشكل ملحوظ، وجاء ثالثاً مشكلة انقطاع العملية الإنتاجية، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.84) وبنسبة مئوية مقدارها (76.8%) وبدرجة مرتفعة، حيث أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى أن جائحة كورونا قد تسببت في ضعف قدرتهم على الاستمرار في العمل بالشكل الطبيعي، كما أدت إلى عدم انتظام العملية الإنتاجية في مشاريعهم، وجاءت رابعاً مشكلة ضعف القدرة على العمل بشكل دائم وصرف رواتب وأجور العاملين، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.81) وبنسبة مئوية مقدارها (76.2%)، حيث أكد أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة أن جائحة كورونا قد تسببت في عدم قدرتهم على صرف رواتب وأجور العاملين، واضطرارهم للتعديل على عقود العمل لتجاوز الأزمة، سواء عبر تحويل العقود من سنوية إلى عقود مياومة، أو من خلال تخفيض عدد العاملين لديهم، وجاءت خامساً مشكلة ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.79) وبنسبة مئوية مقدارها (75.8%)، حيث أكدت العينة أن تفشي الجائحة قد أظهر الضعف في قدرات العاملين لديهم وخصوصاً في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها، كما أنهم أكدوا على معاناتهم الكبيرة في العمل عن بعد نظراً لأن طبيعة الأنشطة والأعمال تتطلب التواجد في مكان العمل بشكل مستمر، وعدم القدرة على تحويل كافة الأعمال لتصبح عن بعد، وجاءت سادساً مشكلة تعثر سداد الدفعات المترتبة على التمويل المالي، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.76) وبنسبة مئوية مقدارها (75.2%) وبدرجة مرتفعة، إذ أكدت العينة على عدم قدرة أصحاب المشاريع على دفع الأقساط الشهرية المترتبة عليهم نتيجة حصولهم على تمويل مقدم من قبل مؤسسات الإقراض، وأن مؤسسات الإقراض قد قامت بفرض فوائد إضافية على كل قسط مؤجل بشكل تلقائي فترة تفشي الجائحة، وجاءت سابعاً مشكلة تراجع الإيرادات،

حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.75) وبنسبة مئوية مقدارها (75.0%)، حيث أكد أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة على أن جائحة كورونا قد تسببت في تعطل عمل المشاريع والذي أدى لانخفاض الإيرادات بشكل ملحوظ، وأن الجائحة قد تسببت في ضعف القدرة الشرائية للمواطنين مما أد ى إلى تراجع إيرادات المشروع نظراً لتوجه المستهلكين إلى شراء مستلزمات الوقاية والحماية من الجائحة، وجاءت ثامناً مشكلة الإجراءات الحكومية المتبعة للحد من تفشي الجائحة، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.74) وبنسبة مئوية مقدارها (74.8%)، حيث أظهرت النتائج وجود قناعة لدى أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة بأن فرض شروط صحية صارمة فترة تفشي الجائحة قد أدى إلى ازدياد المصاريف لديهم، كما أن الأخذ بسياسة التباعد الاجتماعي قد أدت لخلق حالة نفسية سلبية لدى عملاء المشاريع الممولة والذي ساهم في إضعاف إنتاجية هذه المشاريع، فضلاً عن اتباع سياسة تحديد ساعات العمل والتي قللت من فترة التواجد في المشروع وعدم قدرة جميع الزبائن التوجه نحو الأسواق لشراء منتجاتهم أو الحصول على الخدمات المقدمة، وجاءت تاسعاً مشكلة الصعوبة في تسويق المنتجات، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.73) وبنسبة مئوية مقدارها (74.6%)، حيث اشتكى أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة من اشتداد المنافسة من قبل شركات إيصال الخدمة للمنازل وضعف قدرتهم على تسويق منتجاتهم أو إيصالها للمنازل فترة الجائحة، فضلاً عن معاناتهم من ضعف مهارات العاملين لديهم في التعامل مع ثقافة التغيير والتوجه نحو التسويق الإلكتروني.

وقد توافقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Adian, et al., 2020؛ حسين وأحمد، 2020؛ قاسم وآخرون، 2020؛ معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني ماس، 2020؛ ربحي، 2019؛ الحنش، 2017).

3.1.1.5 نتيجة الإجابة عن السؤال الثالث ومناقشته

بينت النتائج وجود فاعلية للإجراءات والوسائل التي تتعبها مؤسسات الإقراض الأصغر ضمن برامجها في الحد من آثار جائحة كورونا على المشاريع الصغيرة والمتوسطة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.58) وبنسبة (71.6%)، ويعزى ذلك لاعتقاد العينة بأن من أبرز البرامج التي أثبتت فاعليتها جاء برنامج الاستدامة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.75) وبنسبة (75.0%)، حيث ساد اعتقاد لدى موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر بأن برنامج الاستدامة قد ساهم في توسيع القاعدة الإنتاجية للمشاريع الممولة، والذي زاد بدوره فرص العمل واستدامة هذه المشاريع، وجاءت برامج إعادة المنح لتمويل قائم ثانياً، حيث بلغت الدرجة الكلية (3.68) وبنسبة (73.6%)، حيث يعتقد موظفو مؤسسات الإقراض الأصغر بأن هذه المؤسسات تقوم بالتأكد من الغاية المنوي تحقيقها جراء الاستفادة من برنامج إعادة المنح، ومدى استفادة صاحب المشروع من التمويل واستخدامه بحسب الغاية المتفق عليها، مع وجود إقبال من قبل المشاريع الممولة للاستفادة من برنامج إعادة المنح المقدم وبدرجة مرتفعة، وأظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة لفاعلية برنامج (صمود)، حيث بلغت الدرجة الكلية للإجابات (3.57)، وبنسبة (71.4%)، حيث يعتقد موظفو مؤسسات الإقراض الأصغر بأن برنامج صمود قد ساعد أصحاب المشاريع على استئناف أنشطتهم بالمستويات الطبيعية إلى المستوى الذي كان عليه قبل تفشي الجائحة، كما ساعد البرنامج في تأسيس مشاريع جديدة لكلا الجنسين، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك إقبال على برامج إعادة جدولة القروض وبدرجة مرتفعة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.53) وبنسبة (70.6%)، إذ أكد موظفو مؤسسات الإقراض ذلك مع استفادة أصحاب المشاريع من احتساب فائدة على الرصيد المجدول طوال عمر القرض، وجاء برنامج إعادة الهيكلة خامساً من بين البرامج التي أثبتت فاعليتها في الحد من آثار الجائحة على المشاريع الممولة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.51) وبنسبة (70.2%)، حيث يعتقد موظفو مؤسسات الإقراض الأصغر

بأن أصحاب المشاريع الممولة قد استفادوا من عدم احتساب عمولة سداد مبكرة في برنامج إعادة الهيكلة مما أتاح لهم فرصة الحصول على سيولة نقدية، وجاء سادساً وأخيراً برنامج الإزاحة كإحدى البرامج التي تتمتع بالفاعلية في الحد من آثار الجائحة على المشاريع الممولة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.39) وبنسبة (67.8 %)، ويعزى ذلك إلى أن هناك شعور بالراحة لدى أصحاب المشاريع الممولة ناتج عن التزام مؤسسات الإقراض الأصغر بنماذج إزاحة الأقساط المعتمدة من سلطة النقد الفلسطينية، علاوةَ على عدم وجود أقسام مستحقة خلال فترة تفشي الجائحة وفرض القيود والإغلاقات، وذلك نتيجة اتباع مؤسسات الإقراض سياسة إزاحة وتأجيل دفع الأقساط بالاتفاق مع أصحاب المشاريع الممولة لمدة تصل بحدها الأقصى إلى ستة أشهر، مع التزام مؤسسات الإقراض الأصغر بترصيد فائدة إاَفية على أقساط القروض المزاحة للمقترضين.

وقد توافقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة كل من (Adian, et al., 2020؛ Gracia-Perez, et al., 2020؛ Dabrowska, et al., 2020).

4.1.1.5 نتيجة الإجابة عن السؤال الرابع ومناقشته

توصلت الدراسة لوجود درجة مرتفعة لقدرة البرامج التمويلية المقدمة من مؤسسات الإقراض الأصغر في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.57) وبنسبة (71.4%)، ويعزى ذلك إلى أن هناك اعتقاد لدى موظفي مؤسسات الإقراض بأن البرامج التمويلية قد ساعدت أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في تمكينهم تقنياً وبدرجة مرتفعة، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.62) وبنسبة (72.4%)، حيث يعتقد أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة بأن برامج التمكين الهادفة لدعم المجال التقني والمرتبطة بتوظيف التطبيقات الإلكترونية قد سهلت إجراءات الحصول على إحدى برامج الدعم فترة تفشي

الجائحة والذي ساهم في تطوير العديد من أصحاب المشاريع لآلية عملهم في استخدام التسويق الإلكتروني، والتسويق الرقمي، والعمل على تطوير آليات الشراء والبيع، والاطلاع على تفاصيل القرض (مثل جدول سداد الدفعات، وتفاصيل حركات القرض) من خلال تطبيق الموبايل الخاص بكل مستفيد أو مقترض، كما بينت النتائج وجود درجة مرتفعة للتمكين المالي الناتج عن حصول المشاريع الصغيرة والمتوسطة على برامج التمويل المقدمة من قبل مؤسسات الإقراض الأصغر، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.59) وبنسبة (71.8%)، حيث يعتقد موظفو مؤسسات الإقراض بأن برامج التمويل قد ساعدت أصحاب المشاريع على شراء احتياجات مشاريعهم، وصرف رواتب وأجور العاملين المتأخرة، مع التغلب على حالات التعثر المالي، وقدرة هذه البرامج على مساعدة أصحاب المشاريع في إتمام عمليات الدفع عبر الاستفادة من برامج الدفع الإلكتروني، كما توصلت الدراسة إلى وجود درجة مرتفعة لدى المشاريع المتوسطة والصغيرة والممولة من قبل مؤسسات الإقراض الأصغر في الحصول على التمكين الإداري، إذ بلغت الدرجة الكلية (3.48) وبنسبة (69.6%)، إذ يعتقد موظفو مؤسسات الإقراض الأصغر بأن أصحاب المشاريع قد استفادوا من النصائح والإرشادات التي قدمتها مؤسسات الإقراض، والذي حسن من قدرتهم على إدارة المخاطر والأزمات المتوقعة، وقيامهم بتطوير الشكل التنظيمي للمشروع بناء على توصيات مؤسسات الإقراض الأصغر.

كما أظهرت النتائج أن البرامج التمويلية التي قدمتها مؤسسات الإقراض قد ساعدت في تمكين المشاريع الصغيرة في ظل تفشي الجائحة وبدرجة مرتفعة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت الدرجة الكلية لاستجابات المستفيدين من هذه البرامج (3.73) وبنسبة مئوية مقدارها (74.6%)، وقد جاءت أعلى الاستجابات لصالح بعد التمكين التقني، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.74) وبنسبة مئوية مقدارها (74.8%) وبدرجة مرتفعة، ويعزى ذلك لوجود قناعة وبدرجة مرتفعة لدى أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة بأن لديهم القدرة على استخدام

التكنولوجيا الحديثة في إدارة مشاريعهم، وأنهم قد استفادوا من البرامج الإلكترونية التي قدمتها مؤسسات التمويل في تسويق منتجات المشروع الممول، كما ازداد التوجه نحو استخدام البرامج التي تقدمها مؤسسات التمويل في عمليات الدفع الإلكتروني والتي سهلت عملية التعرف على البرامج التمويلية وشروطها وآلية الدفع، وجاءت ثانياً الاستجابات ضمن بعد التمكين الإداري، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.73) وبنسبة مئوية مقدارها (74.6%)، إذ أكدت النتائج أن أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة قد استطاعوا تطوير العمل الإداري بعد حصولهم على الاستشارة المقدمة من مؤسسات التمويل، كما ازدادت قدرتهم في تطوير العمل عن بعد، وتمت الاستفادة من برامج مؤسسات التمويل في تطوير الشكل التنظيمي للنشاط التجاري، وبالتالي أصبحوا قادرين على إدارة المخاطر والأزمة الناتجة عن تفشي الجائحة بمساعدة مؤسسات التمويل، وجاء ثالثاً بعد التمكين المالي، حيث بلغت الدرجة الكلية للاستجابات (3.72) وبنسبة مئوية مقدارها (74.4%)، حيث تم التأكيد على أن برامج التمويل المقدمة من مؤسسات الإقراض قد ساهمت في تحسين قدرة أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة على شراء احتياجات مشاريعهم دون انقطاع فترة تفشي الجائحة، كما استطاعوا صرف رواتب وأجور العاملين لديهم، والتغلب على مشكلة دفع الالتزامات المالية المترتبة عند حصولهم على التمويل المالي، فضلاً عن تحسن قدرتهم على تحصيل الأموال من الزبائن بعد حصولهم على برامج الدعم.

وقد توافقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Adian, et al., 2020).

2.1.5 نتائج اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

1.2.1.5 نتيجة اختبار الفرضية الأولى

نصت الفرضية الأولى على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبرامج مؤسسات الإقراض (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، صمود) في سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا.

وأظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للدرجة الكلية لبرامج مؤسسات الإقراض في سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر، حيث بينت النتائج أنه كلما زاد تطبيق برامج مؤسسات الإقراض درجة واحدة، تم سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة بمقدار (0.641) درجة، بينت النتائج أن هذا الدور قد جاء بناء على الترتيب التنازلي الآتي، حيث أنه كلما زاد تطبيق برامج مؤسسات الإقراض الأصغر بدرجة واحدة، تم سد احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة (الاحتياجات التمويلية، التطوير الإداري، التدريب، الاستشارات) بمقدار (0.718، 0.692، 0.691، 0.551) درجة على الترتيب، والذي يظهر أهمية الاحتياجات التمويلية والتطوير الإداري لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض، ويتوافق مع وجهة نظر أصحاب المشاريع والتي تبين أن أكثر الاحتياجات تعود إلى التمويل، وأدناها يعود إلى الاستشارات.

وبمراجعة أثر برامج مؤسسات الإقراض الأصغر في سد الاحتياجات التمويلية لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة، نجد أن ترتيب هذا الأثر قد جاء ضمن التسلسل التنازلي الآتي (إعادة الجدولة، إعادة المنح، تمويل جديد، الاستدامة، برنامج صمود، الإزاحة، الهيكلة)، حيث أنه كلما زاد تطبيق هذه البرامج بمقدار درجة واحدة، زادت إمكانية سد الاحتياجات التمويلية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

بمقدار (0.351، 0.244، 0.153، 0.117، 0.075، 0.063، 0.019)، مما يظهر أهمية الأثر الذي تلعبه مؤسسات الإقراض الأصغر في توفير التمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة عبر تطبيق برنامج التمويل بشكل عام، وبرنامجي (إعادة الجدولة، والحصول على تمويل جديد) على وجه التحديد.

وبينت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين برامج مؤسسات الإقراض الأصغر وبين احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا، وقد جاءت هذه العلاقة بناء على الترتيب التنازلي الآتي (التدريب، التطوير الإداري، الاحتياجات التمويلية، الاستشارات)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.649، 0.627، 0.603، 0.506) على الترتيب، والذي يشير إلى أهمية هذه الاحتياجات لدى أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة، وفي المقابل أهمية الأثر الذي من الممكن أن تلعبه مؤسسات الإقراض الأصغر في دعم وتمكين هذه المشاريع في ظل تراكم الأزمات، مع التركيز على تجاوز الأزمة الحاصلة نتيجة تفشي جائحة كورونا في المجتمع الفلسطيني والتي أثرت سلباً على أداء هذه المشاريع بشكل ملحوظ، وارتفاع مستوى الاحتياجات لديها والذي ظهر من خلال التعرف على وجهات نظر أصحاب هذه المشاريع وموظفي مؤسسات الإقراض الأصغر، والذين أكدوا على وجود درجة مرتفعة لكافة الاحتياجات لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة نتيجة تفشي الجائحة.

وقد توافقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (مقداد وعمار، 2017)، في حين تعارضت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Abramz, 2021).

2.2.1.5 نتيجة اختبار الفرضية الثانية

نصت الفرضية الثانية على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبرامج مؤسسات الإقراض (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، صمود) في حل المشكلات والمعيقات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج مؤسسات الإقراض الأصغر في إيجاد حلول للمشكلات والمعيقات التي تتعرض لها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل تفشي جائحة كورونا، حيث أظهرت النتائج أنه كلما زاد تطبيق برامج مؤسسات الإقراض الأصغر درجة واحدة، كلما تم حل المشكلات والمعيقات التي تتعرض لها هذه المشاريع بمقدار (0.672)، وقد جاء ترتيب تأثير هذا الأثر ضمن التسلسل التنازلي الآتي (صعوبات تسويق المنتجات، انقطاع العملية الإنتاجية، ضعف القدرة على التشغيل الكامل وصرف رواتب وأجور العاملين، ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات، تعثر سداد الدفعات المترتبة على التمويل المالي، انقطاع توريد المواد الخام، الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا، تراجع الإيرادات، نقص السيولة)، أي أنه كلما زاد تطبيق برامج مؤسسات الإقراض الأصغر بمقدار درجة واحدة، كلما تم حل هذه المشكلات والمعيقات بمقدار (0.774، 0.712، 0.703، 0.676، 0.672، 0.657، 0.637، 0.625، 0.589) درجة على الترتيب. حيث تشير هذه النتائج إلى أن هناك تأثير إيجابي قوي لبرامج مؤسسات الإقراض في إمكانية تقديم حلول للمشكلات والمعيقات التي تواجه أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة بشكل عام.

وبمراجعة لبرامج مؤسسات الإقراض الأصغر وأثرها في تقديم حلول للمشكلات والمعيقات التي تواجه أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المقامة في محافظة رام الله والبيرة ومن وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر، فقد تبين أن أكثر الأدوار تأثيراً في حل مشكلة نقص السيولة قد جاء

لصالح برنامج (إعادة الجدولة)، وجاء تأثير برنامج (تمويل جديد) الأعلى تأثيراً في حل مشكلة تعثر سداد الدفعات المترتبة على التمويل المالي، كما تبين تأثير برنامج إعادة الجدولة في حل مشكلة تراجع الإيرادات لدى أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، كما تبين تأثير برنامج إعادة الجدولة في حل مشكلة الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتأثير برنامج إعادة المنح في حل مشكلة ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات، بالإضافة إلى قدرة برنامج إعادة المنح في حل مشكلة صعوبات تسويق المنتجات لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة، فضلاً عن قدرة برنامج إعادة المنح في حل مشكلة انقطاع العملية الإنتاجية، كما بينت النتائج الأثر المهم لبرنامج إعادة المنح في حل مشكلة انقطاع توريد المواد الخام، ووجود دور مهم لبرنامج إعادة الجدولة في حل مشكلة ضعف القدرة على التشغيل الكامل وصرف رواتب وأجور العاملين، وبذلك نستنتج أن أكثر البرامج التي تقدمها مؤسسات الإقراض الأصغر تأثيراً وقدرة في حل المشكلات والمعيقات التي تواجه أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة قد ظهرت في كل من (إعادة الجدولة، إعادة المنح، تمويل جديد)، والذي يظهر أن المشاريع الصغيرة والمتوسطة يمكنها الاستفادة من جميع البرامج التي تقدمها مؤسسات الإقراض الأصغر بشكل عام، مع أهمية الحصول على برنامج التمويل (إعادة الجدولة) كونها تساعد أصحاب المشاريع في تأجيل سداد الدفعات، وبرنامج (إعادة المنح) والذي يدعم الوضع المالي للمشاريع القائمة والتي أظهرت قدرتها على دفع مستحقاتها والوفاء بالتزاماتها في ظل تفشي الجائحة، بما يساعدها على النمو والاستمرار في العمل.

كما بينت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية دالة إحصائياً بين برامج مؤسسات الإقراض الأصغر وقدرتها على حل المشكلات والمعيقات التي تواجه أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل تفشي جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض، حيث جاء ترتيب مستوى هذه العلاقة بناء على التسلسل التنازلي الآتي (انقطاع العملية الإنتاجية، ضعف القدرة

على اجتذاب الكفاءات، ضعف القدرة على التشغيل الكامل وصرف رواتب وأجور العاملين، انقطاع توريد المواد الخام، نقص السيولة، تراجع الإيرادات، صعوبات تسويق المنتجات، تعثر سداد الدفعات المترتبة على التمويل المالي، الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا)، إذ بلغت قيمة معاملات ارتباط بيرسون (0.727، 0.679، 0.655، 0.647، 0.633، 0.629، 0.625، 0.624، 0.608) على الترتيب. والذي يؤكد على أهمية تأثير برامج مؤسسات الإقراض الأصغر في تقديم الحلول للمشكلات والمعيقات التي تواجه أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل تراكم الأزمات، والتي ظهرت بشكل جلي فترة تفشي جائحة كورونا في المجتمع الفلسطيني.

وقد توافقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (مقداد وعمار، 2017)، ودراسة (Yemelyanov, et al., 2020) ودراسة (Portland Trust, 2017)، في حين تعارضت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Abramz, 2021).

3.2.1.5 نتيجة اختبار الفرضية الثالثة

نصت الفرضية الثالثة على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبرامج مؤسسات الإقراض (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، صمود) في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجالات (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي دال إحصائياً لبرامج مؤسسات الإقراض الأصغر في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة المقامة في محافظة رام الله والبيرة في ظل تفشي جائحة كورونا ومن وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر، حيث بينت النتائج أنه كلما زاد تطبيق برامج التمويل

التي تقدمها مؤسسات الإقراض الأصغر بدرجة واحدة، كلما زادت إمكانية تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة بمقدار (0.852) درجة، والذي يؤكد على أهمية تأثير هذه البرامج ودورها في ضمان استمرارية وديمومة عمل هذه المشاريع في ظل تفشي جائحة كورونا. كما بينت النتائج أنه كلما زاد تطبيق برامج مؤسسات الإقراض الأصغر بدرجة واحدة، زادت إمكانية تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة (مالياً، إدارياً، تقنياً) بمقدار (0.807، 0.926، 0.839) درجة.

وبمراجعة لقائمة البرامج التي تقدمها مؤسسات الإقراض الأصغر ودورها في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة في ظل تفشي جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر، فقد تبين أهمية أثر تطبيق برنامج الاستدامة في التمكين المالي والإداري والتقني لهذه المشاريع.

وقد توافقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (مقداد وعمار، 2017)، ودراسة (Abu Krash and Deek, 2019) ، ودراسة (Tabbaa, 2019)، ودراسة (Portland Trust, 2017)، في حين تعارضت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Abramz, 2021).

4.2.1.5 نتيجة اختبار الفرضية الرابعة

نصت الفرضية الرابعة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين نحو مدى مساعدة البرامج التمويلية (الاستدامة، الإزاحة، إعادة الهيكلة، إعادة جدولة القروض، إعادة المنح لتمويل قائم، صمود) التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجالات (التمكين المالي، التمكين الإداري، التمكين التقني) في محافظة رام الله والبيرة في ظل جائحة كورونا تعزى لمتغيراتهم الشخصية.

وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيرات (اسم المؤسسة، رأس مال المؤسسة، السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة، برامج المؤسسة) ومدى مساعدة برامج التمويل التي تقدمها مؤسسات الإقراض الأصغر في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة من النواحي المالية والإدارية والتقنية في ظل تفشي جائحة كورونا ومن وجهة نظر موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر وذلك بناء على اختبار ويلكس لامدا Wilk's Lambda، في حين أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير (اسم المؤسسة) بين استجابات موظفي مؤسسات الإقراض الأصغر نحو مدى قدرة برامج التمويل المساعدة في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة للدرجة الكلية وللتمكين المالي في ظل تفشي جائحة كورونا، وقد جاءت هذه الفروق لصالح مؤسستي فاتن وأصالة والإبداع. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن مؤسسة فاتن تحظى بأعلى حصة سوقية بين مؤسسات الإقراض الأصغر العاملة في فلسطين، فضلاً عن انتشارها الواسع وامتلاكها لأعلى رأس مال مستثمر، كما يلعب عامل الخبرة وسنة التأسيس لدى كل من مؤسسة أصالة والإبداع وقدرتهما على دعم وتمكين أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة فترة تفشي جائحة كورونا، مما يؤكد على اتباع هذه المؤسسات سياسة تمويل ناجحة في استقطاب أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وقدرتها على تحقيق أهدافها التمويلية بكفاءة وفاعلية أفضل من سواها من مؤسسات الإقراض الأصغر العاملة في محافظة رام الله والبيرة.

وقد توافقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (مقداد وعمار، 2017)، في حين تعارضت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Abramz, 2021).

كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الشخصية (الجنس، نوع/مجال عمل المشروع، حجم التمويل الذي تم الحصول عليه، مدة التمويل) لدى عينة أصحاب المشاريع الصغيرة

والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة نحو مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض الأصغر في تمكين هذه المشاريع للدرجة الكلية ولجميع أبعاد التمكين (المالي، الإداري، التقني)، وتشير هذه النتيجة إلى تقارب استجابات أصحاب المشاريع لدرجة المساعدة التي تقدمها برامج مؤسسات الإقراض، حيث تبين أن عامل الجنس لم يكن لديه تأثير في متوسطات استجابات أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، كما تبين عدم وجود تأثير لنوع عمل المشروع، حيث تقاربت وجهات نظر أصحاب المشاريع (التجارية، الصناعية، الخدماتية ..) والتي أظهرت وجود تأثير مرتفع لقدرة برامج مؤسسات الإقراض الأصغر في تمكينهم مالياً وإدارياً وتقنياً.

وقد تعارضت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Alshebani and Khandare, 2015).

2.5 التوصيات والمقترحات

1.2.5 التوصيات

1.1.2.5 التوصيات الموجهة لأصحاب المشاريع الصغيرة

توصي الدراسة أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في محافظة رام الله والبيرة العمل على الآتي:

- السعي نحو الحصول على إحدى برامج التمويل المعتمدة من قبل مؤسسات الإقراض الأصغر نظراً لقدرتها على دعم المشاريع وضمان ديمومتها واستمرارها.
- العمل على تطوير مهارات وقدرات العاملين سواء عبر حضور الدورات التدريبية التي تقدمها مؤسسات الإقراض، أم من خلال مراجعة الاستشارات والنصائح التي تقدمها هذه المؤسسات والتي تعزز من كفاءة المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتحسن من أدائها.
- توظيف الأموال التي يتم الحصول عليها من برامج التمويل في الغايات التي تم تحديدها وذلك لتجاوز الإشكاليات والتعثرات المالية التي قد يتعرض لها أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة فترة التعرض للأزمات، حيث أظهرت جائحة كورونا ضعف قدرة أصحاب هذه المشاريع على تجاوز الأزمة.

2.1.2.5 التوصيات الموجهة لمؤسسات الإقراض الأصغر

توصي الدراسة مؤسسات الإقراض العمل على الآتي:

- توجيه الدعم لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المتعثرة كونها الأكثر معاناة من الأزمات التي تتعرض لها، والذي أدى إلى ازدياد حالات التعثر واحتمالية الفشل والإغلاق.

- العمل على مراجعة أداء المشاريع الممولة بهدف الكشف عن أبرز الاحتياجات والمشكلات التي يواجهها أصحاب هذه المشاريع وذلك لوضع برامج تدريبية وتقديم استشارات تتناسب مع واقع أداء هذه المشاريع.
- إلزام أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي حصلت على التمويل المالي من مؤسسات الإقراض الأصغر بتقديم بيانات وتقارير مالية دورية من مصادر معتمدة وذلك لضمان الشفافية والدقة، حيث يمكن الكشف عن نقاط الضعف لدى هذه المشاريع والعمل على حل المشكلات والمعيقات (الداخلية على وجه الخصوص) في سبيل ضمان ديمومتها واستمرارها في العمل.
- متابعة كافة المستجدات الصادرة من سلطة النقد الفلسطينية والمتعلقة بعمل مؤسسات الإقراض الأصغر، والتركيز على البرامج التمويلية بهدف دعم وتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- الربط ما بين احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة المالية وبين تطوير أدائها عبر وضع شروط تطويرية في المجال الإداري والذي يضمن عمل هذه المشاريع بكفاءة ويزيد من إنتاجيتها بحيث تصبح قادرة على تجاوز الأزمات.

2.2.5 المقترحات

يتقرح الباحث اعتماد مؤسسات الإقراض الأصغر على النموذج الآتي كمخطط عمل Business Plan يمكن اعتماده في سبيل تجاوز الأزمات والمخاطر التي قد يتعرض لها أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في فلسطين عامة، وفي محافظة رام الله والبيرة على وجه الخصوص، وذلك بناء على النتائج التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية.

- التدريب على استخدام الإنترنت: نظراً لأهمية قطاع الاتصالات في تسويق المنتجات والسلع والخدمات، يمكن لمؤسسات الإقراض الأصغر تقديم دورات تدريبية متخصصة لأصحاب المشاريع الصغيرة بهدف الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي، أو عبر صفحاتها الإلكترونية العمل على تسويق منتج/خدمة إلكترونياً عبر عرض مواصفات المنتج/الخدمة، والأسعار، وطريقة الإيصال للجمهور المستهدف.
- توظيف الكفاءات والطاقات الشبابية: حيث نتضح لدينا الاهتمام المتزايد لدى الشباب وإقبالهم على استخدام الإنترنت، مما يتيح المجال واسعاً أمام شريحة كبيرة العمل على التسويق الإلكتروني بالتعاون والتنسيق مع أصحاب المشاريع الصغيرة، مع التركيز على أماكن تواجدهم، حيث يمكن تسويق هذه المنتجات/الخدمات من خلال إقامة منصات ومواقع إلكترونية في جميع المناطق، نظراً للانتشار الواسع لشبكة الإنترنت، وقدرة جميع المواطنين في التواصل مع جميع الأطراف.
- التعرف على حاجات ورغبات الجمهور المستهدف: إذ أن نجاح عملية التسويق تعتمد على مدى قدرة المنتجات/الخدمات في تلبية حاجات المجتمع المستهلك وإشباع رغباتهم في ظل تراكم الأزمات، وحالات الإغلاق المتكررة، سواء المتعلقة بجائحة كورونا، أم على صعيد الإغلاقات التي يقوم بها جيش الاحتلال الإسرائيلي والتي تعطل سلاسل التوريد.
- تطوير المركز المالي للمنشأة: إذ من المعلوم أن معظم المشاريع الصغيرة والمتوسطة هي مؤسسات عائلية، وتعتمد أساساً على مدخرات الأسرة والعائلة، وإمكانية استثمار الشراكة مع الأصدقاء والمعارف، فضلاً عن إمكانية اللجوء لبرامج التمويل المقدمة من قبل مؤسسات الإقراض وذلك لتوفير السيولة المناسبة لدعم المشروع، والعمل على الاحتفاظ بأصول المنشأة، والاستفادة منها الاستفادة المثلى.

- التنسيق مع الشركات والمصانع الكبرى: يمكن توحيد الاتجاهات نحو تحديد الاستثمار الأمثل بناء على حاجات المجتمع المحلي، وخصوصاً في القرى والأرياف والتي لا تتوفر لديها كافة المنتجات والخدمات مقارنة بالمدن الكبرى، وبالتالي تبرز أهمية تسويق منتجات وخدمات الشركات الكبرى من خلال إقامة مشاريع كنقاط بيع لهذه المنتجات والخدمات، والتي لا تتوفر لديها كافة الإمكانات لإقامة مثل هذه المشاريع الكبرى.
- التفكير بالمشاريع الريادية: إذ أن النجاح الذي يمكن أن تحققه المشاريع الريادية يزيد كثيراً عن النجاح الذي تحققه المشاريع التقليدية، فعلى الرغم من الصعوبة في تغيير السلوك الشرائي لدى المستهلك، إلا أن التوجه العالمي يميل لصالح المنتجات والخدمات غير التقليدية في ظل انفتاح الأسواق وعولمة الاقتصاد.
- الاستفادة من التجارب الناجحة: إذ من الأهمية دراسة المشاريع التي حققت نجاحاً على المستوى الدولي، والتي تعطي الفرصة للشباب الفلسطيني من خريجي الجامعات وكليات المجتمع إقامة مشاريع وطنية توفر لهم فرص العمل، وتحقق لهم الاستقلال المالي.
- التوجه نحو الاندماج والشراكة: إذ أن الشراكة بين أصحاب المشاريع الصغيرة تجعل منها مشاريع متوسطة، كما أن الشراكة بين أصحاب المشاريع المتوسطة تعطيها المجال للنمو والتوسع لتصبح من بين المشاريع الكبيرة، وبالتالي تزيد إمكانية الحصول على رأس مال إضافي، والاستفادة المتبادلة من الخبرات والمهارات التي يمتلكها كلا الطرفين في تطوير العمل ونموه واستمراره.
- التوجه نحو الاقتصاد الزراعي: من الأهمية توفير الأمن الغذائي في ظل حالة عدم اليقين السائدة على المستوى الدولي نتيجة الاضطرابات السياسية والحروب، والتي قد تؤدي إلى عدم توفر العديد من المنتجات الزراعية والتي تعتبر المواد الأولية في الصناعات الغذائية،

ونشير هنا إلى أن النسبة العظمى من استهلاك الأسر والعائلات الفلسطينية يتركز على المواد الغذائية، نظراً لمحدودية الأجور والرواتب، والحاجة للطعام والشراب، وبالتالي تبرز أهمية إقامة المشاريع المتعلقة بالصناعات الغذائية والمشروبات والعصائر والتي تغطي الحاجات الأساسية للأسر الفلسطينية، حيث يمكن توفير دخول إضافية للأسرة من خلال الزراعة المنزلية والأراضي القريبة من أماكن الإقامة.

- التركيز على القروض المخصصة للمشاريع: حيث أن هناك زيادة ملحوظة في إقبال المواطنين على الاقتراض بهدف شراء منتجات استهلاكية، فبدلاً من ذلك عليهم التفكير ملياً في مدى حاجتهم لشراء المواد الاستهلاكية، والسعي نحو الاقتراض بهدف إقامة مشاريع إنتاجية تغنيهم عن التعثر في سداد القروض فترة الأزمات.

ويقترح الباحث إجراء دراسات مستقبلية في التعامل مع الأزمات المتلاحقة التي تواجه أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وذلك في سبيل تعميم النتائج وتحقيق أكبر فائدة مرتجاة لهم، فضلاً عن توسيع مجتمع الدراسة ليشمل صناع القرار في سلطة النقد ووزارة الاقتصاد والبنوك الوطنية للتعرف على أبرز المشاكل والمعيقات التي تواجه قطاع التمويل الأصغر في فلسطين.

قائمة المصادر والمراجع

أولاَ: المصادر

الدستور الفلسطيني، قانون رقم (2) لسنة 1997 بشان سلطة النقد الفلسطينية، مادة (1): مؤسسات الإقراض المتخصصة. منشور عبر الموقع الإلكتروني http://www.moj.gov.ps

قانون العمل رقم (7) لسنة 2000، المادة (38)، رام الله، فلسطين.

قانون غرفة الصناعة الأردني رقم (10) لسنة 2005، والمنشورة على الصفحة 1111 من عدد الجريدة الرسمية رقم 4702 بتاريخ: 2005/3/31.

قرار رقم (18/115/11/م.و./م.أ.) لسنة 2021 والمتعلق بالتعريف والتصنيف الوطني للمنشآت الاقتصادية المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والكبيرة الحجم، مجلس الوزراء الفلسطيني، رام الله، فلسطين.

قرار رئاسي رقم (132) لسنة 2011 بنظام الترخيص والرقابة على مؤسسات الإقراض المتخصصة، منشور في جريدة الوقائع الفلسطينية، السنة التاسعة عشرة 2012، العدد الثالث والتسعون، بتاريخ: 2012/1/25.

ثانياً: المراجع باللغة العربية

الكتب

الاتحاد الفلسطيني لشركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر (2022). **أرشيف مؤسسات الإقراض**، رام الله، فلسطين.

جابر، فراس والصيرفي، عماد (2014). **الإقراض والسياسات التنموية في الأراضي الفلسطينية المحتلة**، جامعة بيرزيت، ومركز دراسات التنمية، فلسطين.

جامعة تورينو (2006). **التمويل متناهي الصغر: نصوص وحالات دراسية**، تحرير ماركو إليا، ترجمة فادي قطان، كلية الإدارية، تورينو، إيطاليا.

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2012). **تعداد المنشآت**، رام الله، فلسطين.

حسين، صلاح وأحمد، رزق (2020). **الآثار الاقتصادية لإغلاق المنشآت: محافظة رام الله والبيرة كنموذج**، غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة، فلسطين.

الخضيري، محسن (1996). **الديون المتعثرة: الظاهرة، الأسباب، العلاج**، القاهرة: إيتراك للنشر والتوزيع.

خوني، رابح وحساني، رقية (2008). **المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومشكلات تمويلها**، ط1، الجزائر: إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع.

دودين، محمود (2013). **قطاع التمويل الصغير في فلسطين: الإطار القانوني وتنفيذ عقود القرض**، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، القدس، رام الله، فلسطين.

سلطة النقد الفلسطينية (2022). **أرشيف سلطة النقد: مؤسسات الإقراض**، رام الله، فلسطين.

سلطة النقد الفلسطينية (2020). **دليل مؤسسات الإقراض المرخصة العاملة في فلسطين: بيانات عناوين الإدارة والترفع**، رام الله، فلسطين.

سلطة النقد الفلسطينية (2019). **الإطار الاستراتيجي للتمويل الأصغر (2019–2023)، استراتيجية قطاع الإقراض المتخصص**، رام الله، فلسطين.

سلطة النقد الفلسطينية (2012). **التقرير السنوي**، رام الله، فلسطين.

عبد الكريم، نصر وعابد، محمد وأبو زيتون، عبير (2013). **الدور الاقتصادي لمؤسسات الإقراض المتخصصة وأثرها على الاستقرار المالي في فلسطين**، سلطة النقد الفلسطينية، رام الله، فلسطين.

غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة (2020). **الآثار الاقتصادية لإغلاق المنشآت: محافظة رام الله والبيرة كنموذج**، رام الله، فلسطين.

المحروق، ماهر ومقابلة، إيهاب (2006). **المشروعات الصغيرة والمتوسطة: أهميتها ومعوقاتها**، عمان: مركز المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

محمد، حازم (2020). **اقتصاديات الاندماج المصرفي ودوره في السياسات المصرفية في مصر**، لندن: مركز ليفانت للبحوث والدراسات.

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني – ماس (2020). **نحو استجابة وطنية شاملة للتخفيف من صدمة وباء الكورونا على القطاعات الاقتصادية والاجتماعية الرئيسية**، رام الله، فلسطين.

منظمة العمل الدولية (2020). **أثر وباء كوفيد–19 على سوق العمل في الأرض الفلسطينية المحتلة: تقييم نموذج التوقعات الاقتصادي – أيلول 2020**، المكتب الإقليمي للدول العربية، بيروت.

مؤسسة فاتن (2020). **دليل إجراءات عمل الفروع**، رام الله، فلسطين.

مؤسسة فاتن (2020). **منتجات جديدة**، رام الله، فلسطين.

نصر الله، عبد الفتاح، والصوراني، غازي (2005). **المشروعات الصغيرة في فلسطين: واقع ورؤية نقدية**، وزارة الاقتصاد الوطني، رام الله، فلسطين.

هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية (2021). **تمويل المشاريع في فلسطين**، رام الله، فلسطين.

وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني (2016). **تصنيف المشاريع الاقتصادية في فلسطين، قسم الصناعة**، رام الله، فلسطين.

الرسائل الجامعية والبحوث المنشورة

أبو جزر، فوزي (2006). المشاريع الصغيرة والمتوسطة وأهميتها في الحد من البطالة في فلسطين، بحث مقدم إلى **مؤتمر تنمية وتطوير قطاع غزة بعد الانسحاب الإسرائيلي**، غزة، فلسطين.

الآغا، مروان وحجاج، خليل وأبو عيشة، سميرة (2014). التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التمويل الأصغر وعلاقته بتحقيق الأهداف الإنمائية للأمم المتحدة في الألفية الثالثة: دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في قطاع غزة، **مجلة جامعة الأقصى – سلسلة العلوم الإنسانية**، مج8، ع(1)، 319-347.

الأمانة العامة، الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية، تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة واحتياجات بناء القدرات، بحث مقدم إلى الدورة التاسعة والثلاثين **لمؤتمر غرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية**، أبو ظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة، يومي 2-3 مايو 2007.

بصير، رانيا وجابر، عمر (2021). واقع المشاريع الصغيرة في ظل حالة الطوارئ (جائحة كورونا): دراسة تطبيقية على محافظة بيت لحم، **المجلة العربية للنشر العلمي**، ع(34)، 35-66.

جرادات، عامر (2018). دور مؤسسات الإقراض في التمكين الاقتصادي والاجتماعي: دراسة حالة المركز العربي للتطوير الزراعي "أكاد"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، أبو ديس، فلسطين.

الحنش، أسعد (2017). أثر المصاريف على الاستمرارية في مؤسسات التمويل الصغرى غير الربحية الأردنية، **رسالة ماجستير غير منشورة** في المحاسبة، جامعة عمان العربية، عمان.

الخرشة، ياسين والزريقات، خالد ونور، محمود (2013). أثر عوامل التغيير على تطبيق التميز التنظيمي: شركة البوتاس العربية **نموذجاً**، **مجلة دراسات في العلوم الإدارية**، مج40، ع(2)، 211-239.

درويش، سالم (2015). دور المشروعات الصغيرة في دعم الاقتصاد الفلسطيني وتطويره، **مجلة الأبحاث المالية والمصرفية**، مج2، ع(1)، 23-45.

الدماغ، حنين (2010). دور التمويل في تنمية المشاريع الصغيرة – دراسة تطبيقية على المشاريع النسائية الممولة من مؤسسات الإقراض NGOs في قطاع غزة 1985-2008، **رسالة ماجستير غير منشورة**، قسم الاقتصاد، جامعة الأزهر، غزة.

ربعي، أحمد (2019). القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين: أسبابها وسبل معالجتها، **رسالة ماجستير غير منشورة**، إدارة الأعمال، جامعة الخليل، الخليل، فلسطين.

رفعت، عصام (2006). المشروعات الصغيرة حول تحديات واضحة لمفهومها، **المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية**، السنة الثانية، ع(16).

زنديق، خلود (2017). دور المشروعات الصغيرة والمتوسطة في تقليل مستوى البطالة في محافظة طولكرم، **رسالة ماجستير غير منشورة**، في الجغرافيا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

السعيدي، عيد (2017). آليات تطبيق إدارة المواهب المؤسسية في مدارس التعليم العام بدولة الكويت، **المجلة التربوية**، كلية التربية، جامعة سوهاج، ع(47)، 667-771.

السكارنة، بلال (2007). المشاريع الصغيرة والريادة، **مجلة العلوم الأكاديمية**، ع(15)، 33-79.

سليمان، سرحان (2016). المشروعات الصغيرة ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية: المفاهيم – الأهداف – التقييم، معهد بحوق الاقتصاد الزراعي، قسم بحوث التسويق، مركز النيل للإعلام، كفر الشيخ، مصر.

شبات، جلال (2007). دور مؤسسات الإقراض في تنمية قطاع المشروعات الصغيرة في محافظات غزة: دراسة حالة برنامج التنمية والتخطيط في الأونروا 1998-2006، **أطروحة دكتوراه**، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

الطراونة، مدحت (2003). التحليل الائتماني وأثره في تحديد أهمية العميل وقدرته على السداد، **مجلة العلوم الاجتماعية**.

عبد الفتاح، محمد (2012). واقع التمويل في المشروعات الصغيرة: دراسة ميدانية محافظة سلفيت، **رسالة ماجستير غير منشورة**، التنمية الريفية المستدامة، جامعة القدس، أبو ديس، فلسطين.

العربيد، نضال (2007). دراسة تحليلية للقروض المتعثرة في المصرف الصناعي السوري، **مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية**، مج23، ع(2)، 277-312.

غانم، محمد (2010). واقع التمويل الأصغر الإسلامي وآفاق تطويره في فلسطين: دراسة تطبيقية على قطاع غزة، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

غنايم، محمد (2001). دمج البعد البيئي في التخطيط الإنمائي، القدس: معهد الأبحاث التطبيقية أريج.

الفليت، عودة (2011). المشاريع الصغيرة في قطاع غزة ودورها في التنمية الاقتصادية: دراسة جغرافية، **مجلة الجامعة الإسلامية – سلسلة الدراسات الإنسانية**، مج19، ع(2)، 1081-1129.

قاسم، تهاني وموسى، علي وريان، محمد وهبة، داود وعلان، منال (2020). نحو سياسات تحمي الفئات الهشة في الأراضي الفلسطينية في ظل جائحة كورونا، **مسارات**، رام الله، فلسطين

قريشي، يوسف (2005). سياسات تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، **أطروحة** دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.

محمد، حازم (2016). أثر التعثر المالي على مستوى التحفظ المحاسبي بالقوائم المالية: دراسة تطبيقية على الشركات غير المالية المقيدة بالبورصة المصرية في الفترة من 2013–2015، **مجلة الدراسات المالية والتجارية**، ع(3)، 1–44.

مشني، جهاد (2018). واقع المشاريع الريادية الصغيرة وسبل تطويرها: حالة تطبيقية على محافظة بيت لحم، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة القدس، أبو ديس، فلسطين.

المشهراوي، أحمد والرملاوي، وسام (2015). أهم المشاكل والمعوقات التي تواجه تمويل المشروعات الصغيرة الممولة من المنظمات الأجنبية العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيها، **مجلة جامعة الأقصى** – سلسلة العلوم الإنسانية، مج19، ع(2)، 125–160.

مقداد، محمد وعمار، محمد (2017). أثر سياسات برامج الإقراض على تنمية المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر: دراسة حالة الإغاثة الإسلامية – قطاع غزة، **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية**، مج25، ع(1)، 128–141.

نوفل، محمد (2006). العوامل المؤثرة على إنتاجية الصناعات الصغيرة في فلسطين: دراسة تطبيقية على الصناعات المعدنية في قطاع غزة، **رسالة ماجستير غير منشورة**، إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

مواقع الإنترنت

براندسما، جوديث وبيرجورجي، دينا (2004). التمويل الأصغر في البلدان العربية: بناء قطاعات مالية تشمل الجميع، نيويورك: صندوق الأمم المتحدة لتنمية رأس المال UNCDF، متوفر عبر الرابط،
http://www.uncdf.org/sites/default/files/Download/mf_arabstates_ar.pdf، تاريخ الزيارة: 2021/8/11.

البنك الدولي (2020). مشروع الحماية الاجتماعية الطارئة لمواجهة جائحة كورونا (كوفيد–19) في الضفة الغربية، وثيقة رقم P174078، (19 يوليو، 2020)، https://documents1.worldbank.org/curated/en/719861594099751037/pdf/West-Bank-and-Gaza-West-Bank-Emergency-Social-Protection-COVID-19-Response-Project.pdf، تاريخ الزيارة: 2022/5/17.

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2017). التعداد العام – النتائج النهائية: تقرير المنشآت العاملة في محافظة رام الله والبيرة،
http://www.pipa.ps/ar_page.php?id=1e7ce3y1998051Y1e7ce3، تاريخ الزيارة: 2021/3/15.

حرب، عبد الله. "التمويل الصغير: عندما ينسى البديل نفسه"، صحيفة متراس، (19 يونيو، 2019)، https://metras.co/، تاريخ الزيارة: 2021/8/6.

سلطة النقد الفلسطينية. "سلطة النقد تطلق استراتيجية قطاع الإقراض المتخصص في فلسطين بالتعاون مع البنك الدولي وشبكة شراكة"، (1 أكتوبر، 2019)، https://www.pma.ps/ar/Media/Press-Releases/palestine-monetary-authority-launches-microfinance-strategy-in-palestine-in-cooperation-with-the-world-bank-and-sharakeh، تاريخ الزيارة: 2021/3/1.

سلطة النقد الفلسطينية. "حول سلطة النقد"، https://www.pma.ps/ar/، تاريخ الزيارة: 2021/8/24.

سمارة، أشرف. "الخسائر والخاسرون جراء أزمة كورونا في الأراضي الفلسطينية"، مرصد السياسات الاجتماعية والاقتصادية، (يونيو، 2020)، www.bit.ly/3034ndW، تاريخ الزيارة: 2021/2/1.

الشبكة الفلسطينية للإقراض الصغير والتمويل الصغير. "نبذة عن الشبكة"، https://arab.org/ar/directory/palestinian-network-small-micro-finance/ تاريخ الزيارة: 2021/6/1.

الصندوق الفلسطيني للتشغيل. برنامج الإقراض الطارئ صمود، متوفر عبر الرابط، https://pef.ps/service/20/ar، تاريخ الزيارة: 2022/6/1.

صندوق وقفة عز (2020). عن الصندوق، https://www.waqfetizz.ps/، تاريخ الزيارة: 2021/3/2.

قاسم، تهاني وموسى، علي وريان، محمد وداود، هبة (2020). تحليل سياسات: نحو سياسات تحمي الفئات الهشة في الأراضي الفلسطينية في ظل جائحة كورونا، برنامج تعزيز الأمن والعدالة للفلسطينيين، مسارات، https://www.masarat.ps/article/5593/

كمال، راسم ومراغة، اسحق وعمري (2020). ورقة حول أثر إعلان حالة الطوارئ وإغلاق المنشآت على العلاقة العمالية في فلسطين، http://www.kamallaw.com/news-coron-arabic.html، تاريخ الزيارة: 2021/8/1.

مجموعة أكاد للتمويل والتنمية. الموقع الإلكتروني الرسمي للشركة، http://www.acad.ps/، تاريخ الزيارة: 2021/8/18.

مراد، رامي. "المشروعات الصغيرة.. واقع وآفاق"، الحوار المتمدن، (10 فبراير، 2010)، ع(2913)، https://www.ahewar.org/debat/s.asp?aid=202806، تاريخ الزيارة: 2021/8/1.

مركز دراسات التنمية. "الحد من الفقر وتمكين الأسر الفقيرة: أعمال ومشاريع متممة"، (1 يناير، 2011)، https://cds.birzeit.edu/ar، تاريخ الزيارة: 2021/8/2.

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني ماس (2014). سياسات النهوض بريادة الأعمال في أوساط الشباب في دولة فلسطين، القدس، رام الله، فلسطين.

منظمة الصحة العالمية (2021). فيروس كورونا، https://www.who.int/ar/health-topics/coronavirus#tab=tab_1، تاريخ الزيارة: 24-4-2021.

المؤسسة الفلسطينية للإقراض والتنمية فاتن (2020). التقرير السنوي، رام الله، فلسطين، https://www.faten.org/public/uploads/da063-2020.pdf، تاريخ الزيارة: 2022/5/2.

الوافي، مفيدة (2019). أثر التمكين الإداري على أداء الموظفين في المؤسسات: دراسة حالة الخزينة العمومية – بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر – بسكرة، الجزائر.

وزارة الاقتصاد الوطني (2022). الوضع الاقتصادي، رام الله، فلسطين، https://www.mne.gov.ps/ministry.aspx?NewsId=2161، تاريخ الزيارة: 2022/5/3.

وكالة الأنباء والمعلومات الفلسطينية (وفا)، "تمويل المشاريع في فلسطين"، https://info.wafa.ps/ar_page.aspx?id=10809، تاريخ الزيارة: 2021/7/2.

ثالثاً: المراجع بالغة الأجنبية

Abramz, J. (2021). Crisis roadmap for microfinance institutions: COVID-19 and beyond, Technical Guidline, CGAP, https://www.rfilc.org/wp-content/uploads/2021/02/Crisis-Roadmap-for-Microfinance-Institutions-COVID-19-and-Beyond.pdf

Abu Karsh, Sh. and Deek, A. (2019). Microfinance institutions: It's role in Palestine economic development, *International Business Research, 12*(2), 165-173.

Adian, I., Doumbia, D., Gregory, N., Ragoussis, A., Reddy, A. and Timmis, J. (2020). Small and Medium enterprises in the pandemic: Impact, responses and the development finance, *Policy Research Working Paper, 9414,* World Bank Group.

Akhter, J. and Cheng, K. (2020). Sustainable empowerment initiatives among rural women through microcredit borrowings in Bangladesh, *Sustainability,* 22, 1-19.

Alshebami, A. and Khandare, D. (2015). The role of microfinance for empowerment of poor women in Yemen. *International Journal of Social Work,* 2(1), 36-44.

Convergences Barometers (2018). Microfinance Barometer 2018; Convergences: Paris, France.

Dabrowska, K., Korynski, P., and Pythowska, J. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on the microfinance sector in Europe: Field analysis and policy recommendations, Microfinance Center, available online at: https://mfc.org.pl/wp-content/uploads/2020/10/Impact-of-COVID19-on-MF-sector.pdf

Garcia, E.(2011). **A tutorial on correlation coefficients**, retrieved at 18/7/2018, available online at https://pdfs.semanticscholar.org/c3e1/095209d3f72ff66e07b8f3b152fab099edea.pdf.

García-Pérez, I.; Muñoz-Torres, M.J.; Fernández-Izquierdo, M.Á. Microfinance institutions fostering sustainable development. Sustain. Dev. 2018, 26, 606–619.

Gracia-Perez, I., Fernandez-Izquierdo, M., and Munoz-Torres, M. (2020). Microfinance development by region, *Sustainability, 12*, 1-23.

Grameen Bank at a Glance". Grameen Communications. https://www.grameen-info.org/?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=175, 12 March 2008. Retrieved 28 October, 2022.

Iriqat, R. (2016). Organizational commitment role in mediating the impact of the organizational culture dimensions on job satisfaction for MFI's employees in Palestine, *International Journal of Business and Social Science, 7*(5), 125-135.

Lozano, R.; Huisingh, D. Inter-linking issues and dimensions in sustainability reporting. J. Clean. Prod. 2011, 19, 99–107.

Mia, A., and Ahmed, A. (2021). Financing structure of microfinance institutions: Evidence from Bangladesh, *The Journal of Developing Areas, 55*(1), 201-218.

Morduch, J.and Morduch, J. (1999). The Microfinance Promise. J. Econ. Lit., 37, 1569–1614.

Murrell, K. and Meredith, M. (2000). Empowering employee, New York: Mc-Graw.

Navin, N., & Sinha, P. (2020). Social and financial performance of MFIs: complementary or compromise?. *Vilakshan-XIMB Journal of Management*.

Portland Trust (2017). Microfinance, available online at: https://portlandtrust.org/projects/microfinance, retrieved at: 1/6/2021.

Rana, S., Mia, A., Ismail, B., and Bin Ismail, N. (2019). Evaluating productivity of microfinance institutions: Evidence from Palestine and Jordan, *The Journal of Development Practice, 5*, 1-10.

Rodman, J. (2005). Progress toward the resolution of non-performing loans, World Bank Publication.

Sohel, R., Aslam, M., Ismail, I.B., Ismail, M. (2019). Evaluating productivity of microfinance institutions: Evidence from Palestine and Jordan, *The Journal of Development Practice*, 5, 1-9. ISSN: 2394-0476.

Starik, M.; Kanashiro, P. Toward a Theory of Sustainability Management: Uncovering and Integrating the Nearly Obvious. Organ. Environ. 2013, 26, 7–30.

Tabbaa, M. (2019). Microfinancing Palestine under a restricted regional economy, Master' Thesis, Harvard Extension School.

WHO (2020). Statement on the second meeting of the International Health Regulations (2005) Emergency Committee regarding the outbreak of novel coronavirus (2019-nCoV).

World Bank (2018). Poverty and Shared Prosperity 2018: Piecing Together the Poverty Puzzle; World Bank: Washington, DC, USA.

Yemelyanov, O., Petrushka, T., Symak, A., Trevoho, O., Turylo, O., Kuylo, O., Danchak, L., Symak, D. and Lesyk, L. (2020). Microcredits for sustainable development of small Ukrainian enterprises: Efficiency, accessibility and government contribution,Sustainability, 12, 1-32.

Zamore, S., Beisland, L., and Mersland, R. (2021). Excessive focus on risk? Non-performing loans and efficiency of microfinance institutions, International Journal of Finance & Economics, 1-18. DOI: 10.1002/ijfe.247 7.

الملحق "أ"

قائمة بأسماء لجنة التحكيم

اسم الدكتور	التخصص	الجامعة	الدرجة الأكاديمية
د. محمد محمد عمرو	ادارة اعمال	جامعة القدس المفتوحة	استاذ مساعد
د. صلاح يحيى صبري	الادارة العامة	جامعة القدس المفتوحة	استاذ مساعد
د. شبلي إسماعيل مرشد السويطي	الادارة العامة	جامعة القدس المفتوحة	استاذ مساعد
د. ذياب علي جرار	الادارة الاستراتيجية وسياسة الاعمال	جامعة القدس المفتوحة	استاذ دكتور
د. أحمد محمد حرز الله	ادارة اعمال	جامعة القدس المفتوحة	استاذ مساعد
د. فراس محمد النصر	تسويق	جامعة الزيتونه للعلوم والتكنولوجيا	استاذ مشارك
د. يحيى احمد صالح	هندسة صناعية وادارة عمليات	جامعة النجاح الوطنية	استاذ مشارك
د. نائل يوسف سيد احمد	محاسبة	جامعة الخليل	استاذ مساعد
د. خالد ربايعة	انظمة معلومات	الجامعة العربية الامريكية	استاذ مشارك
د. محمد عزام عثمان	هندسة صناعية	جامعة النجاح الوطنية	استاذ مشارك
د. عادل ابو شرار	محاسبة مالية	جامعة الخليل	استاذ مساعد
د. فتح الله غانم		جامعة القدس المفتوحة	استاذ مساعد
د. يوسف أبو فارة		جامعة القدس المفتوحة	رئيس اللجنة العلمية لدى جامعة القدس المفتوحة

الملحق "ب"

الاستبانة بصورتها النهائية والمعدلة

جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

استبانة مؤسسات الإقراض

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة

يقوم الباحث بإعداد رسالة ماجستير بعنوان **دور مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة المقامة في الضفة الغربية في ظل جائحة كورونا**، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار مؤسستكم الفاضلة للاستجابة عن فقرات الاستبانة، علماً بأن الهدف منها هو لغايات البحث العلمي فقط، لذا يرجى التكرم بالاستجابة عن جميع فقرات الاستبانة بكل شفافية وموضوعية، ونعدكم بسرية التعامل مع استجاباتكم.

مع الشكر الجزيل على تعاونكم.

إعداد الطالب: احمد تيسير احمد عيد

رقم الموبايل: 0597100035

البريد الإلكتروني: ahmadabueid1988@gmail.com

المشرف: أ.د. ماجد صبيح

أولاً: البيانات الشخصية

1. **اسم المؤسسة:**.....
2. **رأس مال المؤسسة:**.....
3. **السقف الأعلى لمنح التمويل المخصص للمشاريع الصغيرة والمتوسطة:**..... (دولار أمريكي)
4. **برامج المؤسسة في ظل جائحة كورونا لتمكين ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (يمكن تحديد أكثر من اختيار):**

□ برامج الاستدامة □ برامج الإزاحة □ برامج الهيكلة

□ برامج جدولة القروض □ برامج تقديم تمويل جديد □ برنامج إعادة المنح .

□ برنامج صمود

ثانياً: فقرات الاستبانة

يرجى وضع إشارة (✓) مقابل الاستجابة الأكثر ملاءمة من وجهة نظرك الكريمة

المحور الأول: احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الضفة الغربية في ظل جائحة كورونا

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: كفاءة وسائل وإجراءات التمكين						
.1	يحتاج أصحاب المشاريع الممولة لوسائل مبنية على توصيات مؤسسات الإقراض لدعم مشاريعهم					
.2	تعاني بعض المشاريع الممولة من ضعف قدرتها على الاستمرار مما يتطلب اتخاذ إجراءات مناسبة من مؤسستكم					
ثانياً: الاحتياجات التمويلية						
.3	ازدادت الحاجة للتمويل المقدم من مؤسستكم بهدف إنشاء مشروع جديد في ظل تفشي جائحة كورونا					
.4	هناك حاجة لدى أصحاب المشاريع الممولة لأموال إضافية لضمان استمرارها في العمل					
ثالثاً: الاستشارة						
.5	تحتاج المشاريع الممولة لاستشارات مؤسستكم والمتعلقة بدراسات الجدوى					
.6	تعاني المشاريع الممولة من ضعف في قدرتها على إدارة العمل عن بُعد مما يتطلب توفر مستشارين متخصصين لدى مؤسستكم					
رابعاً: التدريب						
.7	تعاني المشاريع الممولة من ضعف في إدارة العمل عن بُعد مما يتطلب الحصول على دورات تدريبية متخصصة					
.8	برزت الحاجة لحضور دورات تدريبية متخصصة بالتسويق الإلكتروني لدى أصحاب المشاريع الممولة فترة تفشي الجائحة					
.9	يحتاج أصحاب المشاريع الممولة إلى رفع مهارتهم في كيفية إدارة المعاملات المالية في ظل تفشي الجائحة					
خامساً: التطوير الإداري						
.10	تعاني المشاريع الممولة من عدم قدرة هيكلها التنظيمي على حل المشاكل التي تتعرض لها					
.11	هناك ضعف في الاستراتيجيات الموضوعة من قبل المشاريع الممولة في التعامل مع الأزمة					
.12	يفتقر أصحاب المشاريع الممولة لوجود إدارة مختصة بالمخاطر					

المحور الثاني: المشكلات والمعيقات التي تواجه المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: نقص السيولة						
.1	أدت الإجراءات المتبعة للحد من تفشي الجائحة إلى اضطرار المشاريع الممولة التوقف عن العمل نتيجة نقص السيولة لديهم					
.2	قام العديد من أصحاب المشاريع بإغلاق مشاريعهم نتيجة الإجراءات المتبعة لمنع تفشي الجائحة					
ثانياً: تعثر سداد القروض الائتمانية						
.3	هناك ازدياد في أعداد القروض الائتمانية المتعثرة لدى أصحاب المشاريع الممولة فترة تفشي الجائحة					
.4	اضطر العديد من أصحاب المشاريع الممولة لطلب معالجة قروضهم نتيجة تفشي الجائحة					
ثالثاً: تراجع الإيرادات						
.5	أدت جائحة كورونا إلى انخفاض إيرادات المشاريع الممولة بشكل ملحوظ					
.6	يواجه أصحاب المشاريع الممولة صعوبة شراء المواد الأولية نتيجة الإغلاق المتكرر					
رابعاً: الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا						
.7	ساهمت سياسة (تحديد ساعات العمل) إلى ضعف أداء المشاريع الممولة					
.8	تواجه العديد من المشاريع الممولة مشكلة في التعامل مع إجراء (التباعد الاجتماعي) والذي أضعف من قدرتها على العمل الاعتيادي					
خامساً: ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات						
.9	يوجد نقص في الموارد البشرية ذات المؤهلات العلمية المتخصصة لدى المشاريع الممولة					
.10	هناك ضعف في مهارة التعامل مع تطبيقات التكنولوجيا الحديثة لدى أصحاب المشاريع الممولة					
سادساً: صعوبات تسويق المنتجات						
.11	أدت جائحة كورونا إلى ضعف قدرة المشاريع الممولة على تسويق منتجاتها					
.12	يفتقر العاملون لدى المؤسسات المقترضة لمهارة التسويق الإلكتروني					
سابعاً: انقطاع العملية الإنتاجية						
.13	أضعفت جائحة كورونا قدرة المشاريع الممولة على الاستمرار في العمل بالشكل الطبيعي					
.14	أثرت جائحة كورونا سلباً على العملية الإنتاجية لدى العديد من المشاريع الممولة					
ثامناً: انقطاع توريد المواد الخام						
.15	ساهمت عملية إغلاق الحدود إلى انقطاع سلسلة التوريد من السوق الخارجي					
.16	أدت الإغلاقات المتكررة إلى انقطاع توريد المواد الخام بين المحافظات الفلسطينية					
تاسعاً: ضعف القدرة على صرف رواتب وأجور العاملين						
.17	أدت سياسات الإغلاق إلى ضعف قدرة المشاريع الممولة					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
	على سداد التزاماتها المالية تجاه موظفيها					
18.	نتج عن أزمة كورونا إلى نشوء أزمة مالية أدت إلى اتباع سياسات حمائية (تقليص عدد الموظفين، التعديل على صيغة عقود العمل)					

المحور الثالث: فاعلية وكفاية الإجراءات والوسائل المتبعة في برامج مؤسسات الإقراض للحد من آثار جائحة كورونا على المشاريع الصغيرة والمتوسطة

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: برامج الاستدامة						
1.	أدى برنامج الاستدامة المقدم من المؤسسة إلى توسيع القاعدة الإنتاجية للمشاريع الممولة					
2.	ازدادت فرص العمل لدى المشاريع الممولة التي استفادت من برنامج الاستدامة المعتمد لدى مؤسستكم					
ثانياً: برامج الإزاحة						
3.	هناك شعور بالراحة لدى أصحاب المشاريع الممولة نتيجة التزام مؤسستكم بنماذج إزاحة الأقساط المعتمدة من قبل سلطة النقد الفلسطينية					
4.	استفادت المشاريع الممولة من عملية إعادة احتساب الفائدة على الأقساط المزاحة طوال عمر القرض					
ثالثاً: برامج إعادة الهيكلة						
5.	هناك قبول لدى أصحاب المشاريع الممولة من عملية إعادة التمويل برصيد (أصل الدين + الفوائد المستحقة)					
6.	استفاد أصحاب المشاريع الممولة من عدم احتساب عمولة سداد مبكرة في برنامج إعادة الهيكلة					
7.	هناك إقبال لدى أصحاب المشاريع على برامج إعادة الهيكلة نتيجة احتساب مؤسستكم للفوائد طوال عمر التمويل الجديد للقروض المعاد هيكلتها					
رابعاً: برامج إعادة جدولة القروض						
8.	هناك إقبال لدى أصحاب المشاريع الممولة والمتأثرة بجائحة كورونا على برامج إعادة جدولة القروض					
9.	استفاد أصحاب المشاريع الممولة من احتساب فائدة على الرصيد المجدول طوال عمر القرض					
خامساً: برامج تقديم تمويلات جديدة (إعادة المنح لتمويل قائم)						
10.	هناك إقبال لدى المشاريع الممولة نحو الاستفادة من برنامج إعادة المنح المقدم من مؤسستكم					
11.	يستفيد أصحاب المشاريع الممولة من برنامج إعادة المنح لتمويل قائم بعد تحديد احتياجات المشروع					
12.	يتم التأكد من أن المستفيد قد استخدم التمويل حسب ما نصت عليه غاياته عند المنح لضمان استمرار المشروع					

المحور الرابع: مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا خلال السنتين الماضيتين

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: التمكين المالي						
.1	ساهمت برامج التمويل المقدمة لأصحاب المشاريع في شراء احتياجات المشروع دون انقطاع فترة تفشي الجائحة					
.2	ساهم التمويل المقدم من مؤسستكم في صرف رواتب وأجور العاملين المتأخرة					
.3	تغلب العديد من أصحاب المشاريع الممولة على حالات التعثر المالي بعد حصولهم على التمويل من مؤسستكم					
.4	ساعدت برامج الدفع الإلكتروني أصحاب المشاريع الممولة في سداد التزاماتهم المالية تجاه مؤسستكم					
ثانياً: التمكين الإداري						
.5	استفادت المشاريع الممولة من النصائح الإرشادية التي قدمتها مؤسستكم والمتعلقة بإدارة العمل عن بُعد					
.6	قام العديد من أصحاب المشاريع الممولة بتطوير الهيكل التنظيمي بناء على التوصيات المقدمة من مؤسستكم					
.7	هناك توجه لدى العديد من أصحاب المشاريع الممولة لإنشاء وحدة خاصة بإدارة المخاطر بعد حصولهم على برامج الدعم					
ثالثاً: التمكين التقني						
.8	طورت العديد من المشاريع الممولة آلية عملها في استخدام التسويق الإلكتروني بعد حصولها على برامج الدعم المقدمة من مؤسستكم					
.9	عمل أصحاب المشاريع الممولة على تطوير آلية الشراء والبيع عبر برامج الدعم المقدمة من مؤسستكم					
.10	سهّلت برامج التمكين الإلكترونية المقدمة من مؤسستكم إجراءات الحصول على إحدى برامج الدعم فترة تفشي الجائحة					

مع الشكر والاحترام

جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

استبانة المستفيدين من برامج وخدمات مؤسسات الإقراض

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة

يقوم الباحث بإعداد رسالة ماجستير بهدف التعرف على **دور مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة المقامة في الضفة الغربية في ظل جائحة كورونا: محافظة رام الله والبيرة أنموذجاً**، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختياركم للاستجابة عن فقرات الاستبانة، علماً بأن الهدف منها هو لغايات البحث العلمي فقط، لذا يرجى من شخصكم الكريم الاستجابة عن جميع فقرات الاستبانة بكل شفافية وموضوعية، ونعدكم بسرية التعامل مع استجاباتكم.

مع الشكر الجزيل على تعاونكم.

إعداد الطالب: احمد تيسير احمد عيد

رقم الموبايل: 0597100035

البريد الإلكتروني: ahmadabueid1988@gmail.com

المشرف: أ.د. ماجد صبيح

أولاً: البيانات الشخصية

1. **الجنس:**

□ ذكر □ أنثى

2. **نوع (مجال) عمل المشروع:**

□ تجاري □ صناعي □ خدماتي □ أخرى

3. **حجم التمويل الذي حصلت عليه من مؤسسات الإقراض:**

□ 5000 دولار فما دون □ من 5001-15000 دولار

□ من 15001 – 25000 دولار □ من 25001 – 75000 دولار

4. **مدة التمويل:**

□ أقل من (2) سنتين □ من 2-3 سنوات

□ من 4-5 سنوات □ أكثر من 5 سنوات

ثانياً: فقرات الاستبانة : يرجى وضع إشارة (✓) مقابل الاستجابة الأكثر ملاءمة من وجهة نظرك الكريمة

المحور الأول: احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الضفة الغربية في ظل جائحة كورونا

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: كفاءة وسائل وإجراءات التمكين						
.1	تبحث عن مؤسسات للحصول على تمويل مالي دون فرض شروط إضافية فترة تفشي الجائحة					
.2	تساهم الإجراءات التي اتبعتها مؤسسات الإقراض في توفير الدعم لمشروعك فترة تفشي الجائحة					
.3	تبحث عن حلول تقدمها مؤسسات الإقراض لضمان استدامة عملك خلال جائحة كورونا					
ثانياً: الاحتياجات التمويلية						
.4	ازدادت حاجتك حاجة للسيولة النقدية التي تقدمها مؤسسات الإقراض فترة تفشي الجائحة					
.5	بدأت تعاني من تعثر مالي فترة تفشي الجائحة مما اضطرك للحصول على تمويل مالي جديد من مؤسسات الإقراض					
.6	تتعاون مؤسسات الإقراض في توفير السيولة في حالة تعرضك لصعوبات مالية أدت إلى تضرر مشروعك فترة الجائحة					
ثالثاً: الاستشارات						
.7	تشعر بحاجتك إلى الاستشارات المتعلقة بدراسة الجدوى المقدمة من مؤسسات الإقراض فترة تفشي جائحة كورونا					
.8	ازدادت حاجتك إلى تطوير العمل عن بُعد بعد تفشي الجائحة والذي أدى لبحثك عن مستشارين وخبراء لمساعدتك					
رابعاً: التدريب						
.9	تشعر بالحاجة لحضور دورات تدريب متخصصة المقدمة من مؤسسات التمويل في تسويق منتجات / خدمات مشروعك					
.10	تعتقد بأن الأهداف الاستراتيجية الخاصة بمشروعك تحتاج لتغيير بعد التعرض لأزمة كورونا					
.11	تبحث عن دورات تدريبية متخصصة في المحاسبة لمساعدتك في إدارة مشروعك					
خامساً: التطوير الإداري						
.12	ازدادت حاجتك لتغيير الهيكل التنظيمي لمشروعك فترة تفشي الجائحة					
.13	بدأت بمراجعة الإرشادات المقدمة من مؤسسات الإقراض في إدارة مشروعك بهدف تعديل الأهداف التي تسعى لتحقيقها بعد تفشي الجائحة					
.14	تشعر بالحاجة إلى إنشاء قسم خاص لإدارة المخاطر الناتجة عن تفشي الجائحة					

المحور الثاني: المشكلات والمعيقات التي تواجه المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: نقص السيولة						
.1	يعاني مشروعك من مشكلة نقص السيولة المالية الناتجة عن تفشي جائحة كورونا					
.2	ازدادت التزاماتك المالية نتيجة تفشي جائحة كورونا بشكل ملحوظ					
ثانياً: تعثر سداد الدفعات المترتبة على التمويل المالي						
.3	أدت جائحة كورونا إلى عدم قدرتك على دفع الالتزامات المالية في موعدها المتفق عليه مع مؤسسات الإقراض					
.4	قامت مؤسسات الإقراض بفرض فوائد إضافية لكل قسط تم تأجيله بشكل تلقائي خلال فترة الجائحة					
ثالثاً: تراجع الإيرادات						
.5	نتج عن تعطل مشروعك فترة تفشي الجائحة إلى انخفاض إيرادات مشروعك الممول بشكل ملحوظ					
.6	نتج عن ضعف القدرة الشرائية للمواطنين إلى تراجع إيرادات مشروعك الممول					
رابعاً: الإجراءات الحكومية للحد من تفشي جائحة كورونا						
.7	ساهمت سياسة (تحديد ساعات العمل) إلى ضعف أداء مشروعك الممول					
.8	أدت سياسة التباعد الاجتماعي إلى خلق حالة نفسية سلبية لدى عملائك والذي أضعف من إنتاجية المشروع					
.9	ازدادت المصاريف نتيجة فرض شروط صحية صارمة فترة تفشي الجائحة					
خامساً: ضعف القدرة على اجتذاب الكفاءات						
.10	أظهرت جائحة كورونا ضعف قدرات العاملين بالتعامل مع التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها					
.11	تعاني من صعوبة العمل عن بُعد لأن طبيعة عملك تتطلب التواجد في مكان العمل باستمرار					
سادساً: صعوبات تسويق المنتجات						
.12	تشعر بالمنافسة في تسويق منتجاتك / خدماتك من قبل شركات إيصال الخدمة للمنازل فترة جائحة كورونا					
.13	تعاني من ضعف مهارات العاملين لديك في التسويق الإلكتروني لمنتجات/خدمات مشروعك					
سابعاً: انقطاع العملية الإنتاجية						
.14	أضعفت جائحة كورونا قدرتك على الاستمرار في العمل بالشكل الطبيعي					
.15	أدت جائحة كورونا إلى عدم انتظام العملية الإنتاجية لديك					
ثامناً: انقطاع توريد المواد الخام						
.16	أدت الإجراءات الإسرائيلية إلى انقطاع توريد المواد الخام المستوردة إلى السوق الفلسطيني					
.17	أدت إغلاقات الطرق إلى انقطاع توريد المواد الأولية بين المحافظات الفلسطينية					
تاسعاً: ضعف القدرة على التشغيل الكامل وصرف رواتب وأجور العاملين						
.18	أدت جائحة كورونا إلى عدم قدرتك صرف رواتب وأجور					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
	العاملين					
.19	اضطررت للتعديل على عقود العمل لتجاوز أزمة الجائحة					
.20	اضطررت إلى تخفيض عدد العاملين لديك لتجاوز جائحة كورونا					

المحور الثالث: مدى مساعدة البرامج التمويلية التي تقدمها مؤسسات الإقراض في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كورونا

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: التمكين المالي						
.1	ساهمت برامج التمويل المقدمة في تحسين قدرتك على شراء احتياجات المشروع بدون انقطاع فترة تفشي الجائحة					
.2	استطعت صرف رواتب وأجور العاملين لديك بعد حصولك على الدعم المالي من مؤسسات الإقراض					
.3	تغلبت على مشكلة دفع التزاماتك المالية لمؤسسة التمويل بعد حصولك على التمويل المالي					
.4	تحسّنت قدرتك على تحصيل الأموال من الزبائن بعد حصولك على برامج الدعم التي قدمتها مؤسسات التمويل					
ثانياً: التمكين الإداري						
.5	استطعت تطوير العمل الإداري في المشروع بعد حصولك على الاستشارة مؤسسات التمويل					
.6	ازدادت قدرتك في تطوير العمل عن بُعد نتيجة استفادتك من برامج التمكين الإداري التي قدمتها مؤسسات التمويل					
.7	استفدت من البرامج التي قدمتها مؤسسات التمويل في على تطوير الهيكل التنظيمي لمشروعك					
.8	أصبحت لديك القدرة على إدارة المخاطر الناتجة عن جائحة كورونا بمساعدة مؤسسات التمويل					
ثالثاً: التمكين التقني						
.9	لديك القدرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة مشروعك					
.10	استفدت من البرامج الإلكترونية التي قدمتها مؤسسات التمويل في تسويق منتجات مشروعك فترة تفشي الجائحة					
.11	بدأت باستخدام البرامج التي تقدمها مؤسسات التمويل في عمليات الدفع الإلكتروني					

مع الشكر

الملحق "ج"

نبذة عن مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين

1. المؤسسة الفلسطينية للإقراض والتنمية (فاتن)

تأسست المؤسسة الفلسطينية للإقراض والتنمية (فاتن) سنة 1999 كشركة مساهمة خاصة غير ربحية لدى وزارة الاقتصاد الفلسطينية، وتم ترخيصها لدى سلطة النقد الفلسطينية سنة 2014. وبدأت المؤسسة أنشطتها وبرامجها التمويلية عبر تقديم قروض للمرأة، وبدأت بالتوسع في تقديم خدمات التمويل للمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، وتوسعت أعمالها في السنوات الأخيرة لتلبي جميع الاحتياجات المالية لمختلف الشرائح والقطاعات الاقتصادية، علماً بأن المؤسسة قد قامت بتحويل عملها من مؤسسة إلى شركة خلال العام 2021 (www.faten.org).

وتعتبر مؤسسة فاتن أكبر مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين، إذ تمتلك (37) فرعاً تنتشر في مختلف المحافظات الفلسطينية، ويعمل لديها نحو (282) موظفاً وموظفة يقدمون خدمات المؤسسة لـ(39,713) مقترض ومقترضة، وتمثل النساء نحو (32.6%) من مجمل المقترضين لدى المؤسسة، وتعمل المؤسسة على مواكبة التطورات المعلوماتية والتكنولوجية المتعلقة بمجال التمويل، إذ تساهم في عمليات البناء والتنمية استناداً لأفضل السياسات والممارسات العالمية، مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات الحوكمة الرشيدة والدقة والشفافية في تعاملاتها، ومن الجدير الإشارة إليه إلى أن المؤسسة قد حصلت على عدة جوائز محلية وإقليمية ودولية تقديراً لدورها وتميزها في تقديم المنتجات المالية وخدمات غير مالية (مثل جائزة القيادة) على مستوى الوطن العربي، فضلاً عن حصول مقترضيها على عدة جوائز (جائزة الملكية سبيكة، وجائزة Planet Finance).

تتبنى المؤسسة شعار (نساعد الناس ليساعدوا أنفسهم) إذ تؤمن المؤسسة في ازدهار ونجاح الشرائح الأقل حظاً والذي يضمن لها الازدهار والنجاح.

2. المركز العربي للتطوير الزراعي (أكاد):

تأسس المركز سنة 1988 في مدينتي أريحا ورام الله بهدف بناء القدرات الاقتصادية لصغار المزارعين والذين يواجهون مخاطر الانهيار الاقتصادي في ظل انتفاضة الحجارة وذلك من خلال تقديم التمويل العيني لهم، وفي سنة 1993 تمت عملية مأسسة للمشروع عبر تأسيس مؤسسة تنموية أهلية غير هادفة للربح في مدينة القدس تحت الاسم (المركز العربي للتطوير الزراعي)، وافتتح المركز فرعاً له

في قطاع غزة سنة 1996، وفي سنة 2003 تم تأسيس شركة (أكاد للتمويل والتنمية) بناء على شروط الترخيص المفروضة من قبل سلطة النقد ووزارة الاقتصاد الوطني الفلسطينية، وبرأس مال مقداره (5,350) مليون دولار أمريكي، وتستهدف الشركة تمويل المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر ذات البعد الاجتماعي، فضلاً عن استهداف المناطق الريفية وفقراء المزارعين والنساء المنتجات (www.acad.ps).

يقع مقر الشركة الرئيس في محافظة رام الله والبيرة، ولدى الشركة (9) فروع تنتشر في كل من (رام الله، الخليل، بيت لحم، نابلس، جنين، طولكرم، غزة، أريحا، طوباس) (سلطة النقد، 2020).

رؤية الشركة: توفير قروض لذوي الدخل المنخفض والذين لديهم إمكانية الوصول إلى التمويل المسؤول في فلسطين:

رسالة الشركة: بصفتها شركة تمويل منظمة، تتمثل مهمة الشركة في تقديم خدمات مالية مستدامة وفعالة للنساء وصغار المزارعين والأسر ذات الدخل المنخفض، وخاصة في المناطق الريفية للمساهمة في التخفيف من حدة الفقر وتحقيق التنمية الاقتصادية في فلسطين.

استراتيجية الشركة: تقوم الشركة بتعبئة التمويل من المؤسسات المسؤولة اجتماعياً، وتقديم التمويل الذي تتطلبه لتوفير الخدمات المالية للعملاء ذوي الدخل المنخفض (من النساء وصغار المزارعين ورواد الأعمال الناشئة) لضمان الاستدامة واحترام جميع مستويات عملية الوساطة المالية.

3. شركة أصالة للتنمية والإقراض

تأسست الشركة سنة 2014 كشركة تنموية فلسطينية، تعمل على تقديم الدعم والتمكين للنساء والشباب في فلسطين، وجاء إنشاء هذه الشركة نتيجة إجراءات وقرارات سلطة النقد الفلسطينية والتي تتطلب تحويل كافة برامج الإقراض المتخصصة لتكون تحت شركة مساهمة خصوصية مسجلة في وزارة الاقتصاد ومرخصة لدى سلطة النقد الفلسطينية، وتقدم الشركة الخدمات المالية للنساء والشباب بشكل رئيس بهدف تأسيس وتطوير المشاريع الإنتاجية وخلق فرص عمل دائمة، تساهم في تحقيق التنمية المستدامة ومحاربة الفقر في فلسطين (www.asala.ps).

يقع مقر الشركة الرئيس في محافظة رام الله والبيرة، ولدى الشركة (7) فروع تنتشر في كل من (رام الله، جنين، نابلس، طولكرم، بيت لحم، الخليل، الرمال – غزة) (سلطة النقد، 2020).

4. شركة فيتاس للإقراض الصغير:

عبارة عن برنامج إقراض يتبع لمؤسسة CHF الدولية، والتي بدأت أعمالها في فلسطين سنة 1995، وتقدم المؤسسة مجموعة من القروض تتمثل في (قروض تحسين السكن، قروض شراء أراضي، قروض تطوير مشاريع قائمة)، وهي امتداد لـ(مؤسسة ريادة للإقراض والخدمات المالية)، وقدمت المؤسسة نحو (33,500) قرض بقيمة (144) مليون دولار أمريكي.

ونشير هنا إلى أن اسم فيتاس يعني الحياة باللاتينية، ومقر الشركة الرئيس في واشنطن – الولايات المتحدة الأمريكية، وتهدف المؤسسة إلى تمكين الأفراد الراغبين والقادرين على تحسين حياتهم من خلال تقديم الخدمات المالية كي يصبحوا أشخاصاً فاعلين في المجتمع، وتهدف برامج المؤسسة إلى توفير المنتجات والخدمات المالية لتلبية احتياجات عملائها وتعزيز التنمية طويلة الأمد للأفراد والشركات والأسر والمجتمعات، كما تسعى الشركة لفتح مجال الاستثمار، ورفع محفظتها إلى (99) مليون دولار، كما تسعى لافتتاح فروع جديدة وزيادة عدد القروض النشطة والتي يصل عددها حالياً إلى نحو (20,000) قرض عبر إضافة منتجات جديدة، ويعمل لدى المؤسسة 120 موظف وموظفة، وتصل قيمة القروض المقدمة إلى 50 ألف دولار أمريكي (www.vitas.ps).

يقع مقر الشركة الرئيس في محافظة رام الله والبيرة، ولدى الشركة (10) فروع تنتشر في كل من (رام الله، الخليل، نابلس، طولكرم، قلقيلية، جنين، غزة، خانيونس، بيت لاهيا، طوباس) (سلطة النقد، 2020).

رؤية الشركة: تمكين جميع الأشخاص الذين لديهم الرغبة والقدرة على تحسين حياتهم من خلال الحصول على الخدمات المالية التي يحتاجونها لمساعدتهم على إظهار قدراتهم الكامنة لكي يصبحوا مشاركين فعالين في الحياة الاجتماعية والاقتصادية لمجتمعاتهم.

5. شركة ريف للتمويل:

تأسست شركة ريف للتمويل سنة 2007 كشركة فلسطينية مساهمة خصوصية وربحية، وتتركز أعمالها في المناطق الريفية الفلسطينية، وتهدف الشركة لدمج الفقراء ضمن خدمات التمويل الصغير وتعزيز فرصهم ودورهم في التنمية الاقتصادية في فلسطين (www.reef.ps)،ويقع مقر الشركة الرئيسي في محافظة رام الله والبيرة، ولديها (8) فروع في كل من (نابلس، غزة، رام الله، الخليل، سلفيت، جنين، طولكرم، خانيونس) (سلطة النقد، 2020).

رؤية الشركة: تشكل وقيام أول بنك تنموي تعاوني ريفي فلسطين، واتساع اندماج سكان الأرياف من المزارعين والفلاحين وخصوصاً الفقراء منهم في خدمات التمويل الصغير التي يقدمها، وتنامي فرصهم وتعزيز دورهم في التنمية الزراعية والريفية المستدامة والعادلة.

رسالة الشركة: تقديم خدمات مالية تنموية وعادلة الجودة ومستمرة وفي متناول جميع الريفيين بالشراكة مع الجمعيات والأفراد في المناطق الريفية الفلسطينية بالاعتماد على فريق عمل كفوء.

الأهداف الاستراتيجية للشركة: تقديم خدمات مالية متنوعة، ذات جودة عالية، وبناء محفظة متنوعة، وتحقيق انتشار واسع في المناطق الريفية، مع تعزيز دور الشركاء من جمعيات ومؤسسات مساهمة في الشركة، وبناء علاقات تعاون مهنية مع الموردين، وتقديم الخدمات للعملاء بمستوى متميز وبناء علاقات قوية ودائمة معهم وصولاً إلى نيل رضاهم.

6. شركة الإبداع للتمويل الصغير ومتناهي الصغر:

تأسست شركة الإبداع للتمويل الصغير ومتناهي الصغر سنة 2014 كشركة فلسطينية خاصة غير ربحية، وتقدم الشركة الخدمات المالية المستدامة لأصحاب المشاريع الصغيرة والمدرة للدخل، فضلاً عن سعيها نحو نشر ثقافة التمويل متناهي الصغر بين الناس، بهدف إنجاح الاستراتيجية الوطنية للحد من مشكلتي الفقر والبطالة وذلك عبر زيادة إنتاجية أصحاب المشاريع الصغيرة في فلسطين (www.alibdaapalestine.com).

يقع مقر الإدارة لشركة الإبداع للتمويل متناهي الصغر في محافظة رام الله والبيرة، ولدى الشركة (6) فروع في كل من (رام الله، نابلس، جنين، طولكرم، الخليل، طوباس) (سلطة النقد، 2020).

رؤية الشركة: تقديم خدمات مالية مباشرة وغير مباشرة تناسب احتياجات القطاعات المستهدفة، وخاصة النساء والشباب، ومساعدتهم في مسيرتهم نحو الاستقلال والاستقرار المالي، مع المساهمة في تحقيق الرفاه الاقتصادي والاجتماعي لفلسطين.

7. المؤسسة المصرفية الفلسطينية

لدى المؤسسة (8) فروع تنتشر في كل من (رام الله، شعفاط، غزة، نابلس، طولكرم، الخليل، جنين، بيت لحم) (سلطة النقد، 2020).

8. وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا)

يقع مقر الوكالة في مدينة القدس – الشيخ جراح، ولديها (11) فرع تنتشر في كل من (أريحا، رام الله، نابلس، طولكرم، قلقيلية، جنين، بيت لحم، الخليل، غزة، النصيرات، خانيونس)، ويبلغ رأس مال الوكالة نحو 80 مليون دولار أمريكي، وبمحفظة ائتمانية تقدر بنحو 10 ملايين دولار أمريكي في الضفة الغربية، و2 مليون دولار أمريكي في قطاع غزة، ويعمل في الوكالة 150 موظفاً وموظفة، علماً بأن سقف المنح التي تقدمها الوكالة يصل إلى 20 ألف دولار أمريكي (سلطة النقد، 2020).