أوراق متميزة

تحديات نمو المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الأردن وآفاق المستقبل

أ.د. إيهاب مقابله

اجتماع الخبراء الإقليمي حول المنشآت الصغيرة والمتوسطة ودورها
في التنمية المستدامة في المنطقة العربية
(دولة الكويت: 6-7 نوفمبر 2012)

مركز المشروعات الصغيرة والمتوسطة

أوراق متميزة Special Papers

تحديات نمو المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الأردن وآفاق المستقبل

2012

المعهد العربي للتخطيط

صندوق البريد 5834 صفاة 13059 دولة الكويت

: 24844061 (965)24843130 : (965)24842935

: api@api.org.kw - www.arab-api.org

تابعونا :

الأهداف:

- الاهتمام بقضايا التنمية والسياسات الاقتصادية عموماً وفي الأقطار العربية على وجه الخصوص في ضوء المتغيرات المحلية والاقليمية والدولية.
- زيـادة مساحة الرؤية وتوسعة دائرة المعرفة لدى صانعي القرار والممارسين والباحثين في الأقطار العربية .
- خلق حوار علمي بناء بين الباحثين والمهتمين بالاقتصادات العربية وصانعي القرار بالمنطقة.

قواعد النشر:

1. تقدم البحوث والدراسـات ومراجعـات الكتب والتقاريـر إلى رئيس التحريـر، على البريد الالكتروني للمجلة: jodep@api.org.kw
2. تنشر المجلة الأبحاث والدراسات الأصلية (باللغتين العربية والإنجليزية) والتي لم يتم نشرها سابقاً ولم تكن مقدمة لنيل درجة علمية أو مقدمة للنشر في مجلات أو دوريات أخرى.
3. تكون الأوراق والدراسات المقدمة بحجم لايتجاوز الثلاثين صفحة، بما فيها المصادر والجداول والرسوم التوضيحية، كما لا تزيد مراجعة الكتب والتقارير على العشر صفحات. ويشترط أن تكون البحوث والمراجعات مطبوعة على أوراق 8.5x11 بوصة (A4) مع تخطي سطر (Double Spaced) وعلى وجه واحد، وتترك هوامش من الجوانب الأربعة للورقة بحدود بوصة ونصف.
4. تكون المساهمات مختصرة بقدر الإمكان وسهلة القراءة والإستيعاب من قبل الممارسين وصانعي القرار.
5. يرفق الباحث ملخصاً عن البحث لايزيد عن 100 كلمة، بحيث يكون مكتوباً باللغتين العربية والانجليزية. حيث سيظهر الملخص في مجلات متخصصة بالملخصات.
6. يكتب الباحث اسمه وجهة عمله ووظيفته على ورقة مستقلة مع ذكر عنوان المراسلة وأرقام الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني .
7. في حالة وجود أكثر من مؤلف يتم مراسلة الإسم الذي يرد أولاً في ترتيب الأسماء.
8. يجب أن يتفق الاقتباس والتوثيق مع المباديء التوجيهية لنمط American Economic Review والدليل النمطي (http:/www.aeaweb.org/sample_references.pdf) ويجب أن تكون المراجع مرتبة أبجدياً في نهاية الورقة.
9. توضع الهوامش في أسفل الصفحة المناسبة وترقم بالتسلسل حسب ظهورها.
10. توثق الجداول والأشكال وغيرها بالمصادر الأصلية.
11. تكتب البحوث على برنامـــج Microsoft Word .
12. يتم إشعار المؤلف بإستلام بحثه خلال إسبوعين من تاريخ إستلامه.
13. تخضع كل المساهمات في المجلة للتحكيم العلمي الموضوعي، ويُبلغ الباحث بنتائج التحكيم والتعديلات المقترحة من قبل المحكمين إن وجدت، فور إستلام ردود كل المحكمين.
14. يُصبح البحث المنشور ملكاً للمجلة، وتستوجب إعادة نشره في أماكن أخرى الحصول على موافقة كتابية من المجلة.
15. جميع الآراء الواردة في المجلة تعبر عن كاتبيها، ولاتعبر بالضرورة عن وجهة نظر المجلة أو المعهد العربي للتخطيط.
16. ترسل لصاحب الورقة المقبولة نسخة من العدد الذي تنشر فيه الورقة بالإضافة إلى خمس نسخ مستلة من ورقته المنشورة.

Objectives:

- Broadening vision and knowledge among decision-makers, practitioners and researchers in the Arab countries about major development and economic policy issues in the region , in light of recent developments at the domestic, regional, and international levels.
- Provide a forum for intellectual interaction among all parties concerned with Arab economies and societies.

Notes for Contributors:

1. Submissions of manuscripts should be made electronically to the Editor, via Email: jodep@api.org.kw.
2. The Journal will consider only original work not published elsewhere.
3. Manuscripts should not exceed 30 pages, including references, tables and graphs, for research articles and 10 pages for book reviews and reports, typed on 8.5 x 11 inch paper, one-sided, double-spaced, and with margins of 1.5 inch on all four sides.
4. Contributions should be as concise as possible and accessible to policy-makers and practitioners.
5. Manuscripts should be submitted along with an abstract not exceeding 100 words written in English and Arabic. The abstract will appear in various online and printed abstract Journals.
6. Authors should provide their name, affiliation, address, telephone, fax, and e-mail on a separate page.
7. In case of more than one author, all correspondence will be addressed to the first-named author.
8. Citations should conform to the style guidelines of the American Economic Review: Style Guide (http:/www.aeaweb.org/sample_references.pdf) The references must be provided in alphabetical order, at the end of the paper.
9. Footnotes are to be placed at the bottom of the relevant pages and numbered consecutively.
10. Tables and graphs should be documented and presented along explanatory headings and sources.
11. It is preferred to submit manuscripts written in Microsoft Word .
12. Electronically submitted manuscripts will be acknowledged immediatel.
13. All contributions to the Journal are subject to refereeing. Authors will be notified about the results of the refereeing within two weeks of the receipt of correspondence from all referees.
14. All published works are the property of the Journal. As such, any publication of these works elsewhere is not permitted without the written consent of the Journal.
15. The opinions expressed in the Journal are those of the authors and do not necessarily reflect the views of the Journal nor those the Arab Planning Institute.
16. The communicating author of each accepted paper will receive 5 off-prints of the article and one copy of the journal.

أوراق متميزة

تحديات نمو المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الأردن وآفاق المستقبل

أ.د. إيهاب مقابله

اجتماع الخبراء الإقليمي حول المنشآت الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية المستدامة في المنطقة العربية

(دولة الكويت: 6-7 نوفمبر 2012)

الناشر المعهد العربي للتخطيط بالكويت
ص.ب 5834 صفاة 13059
دولة الكويت

تلفون: 24843130 – 24844061 – 24846215 (965)
فاكس: 24842935 (965)

البريد الالكتروني : **api@api.org.kw**
الموقع على الشبكة: **www.arab-api.org**

حقوق الطبع – المعهد العربي للتخطيط **2014**

المحتويات

تقديم IX

تحديات نمو المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الأردن وآفاق المستقبل

إيهاب مقابلة

أولاً: مقدمة 7

ثانياً: القطاع الصناعي الأردني 9

ثالثا: الوصول إلى مصادر التمويل 15

رابعاً: الوصول إلى الأسواق 33

خامساً: الحصول على خدمات الدعم الفني 43

سادساً: الوصول إلى المعلومات 53

سابعاً: الخلاصة والتوصيات 57

تقديم

انطلاقاً من إيماننا العميق بالدور المناط بالمعهد العربي للتخطيط في تعزيز مسيرة التنمية المستدامة بالمنطقة العربية، وانسجاماً مع التوجهات العالمية المتسارعة لدعم ومساندة المشروعات الصغيرة والمتوسطة، خاصة في ظل تداعيات الأزمة المالية العالمية والتطورات السياسية والاقتصادية الراهنة التي تشهدها دول المنطقة.

وفي ضوء الاهتمام المتزايد للقيادات العربية ومؤسسات العمل العربي والإقليمي للنهوض بواقع المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمنطقة من خلال البحث عن أفضل الصيغ والممارسات الدولية في إدارة وتمويل هذه المشروعات، نظم المعهد العربي للتخطيط وبالتعاون مع الأمانة العامة للمجلس الأعلى للتخطيط والتنمية بدولة الكويت ومؤسسة الكويت للتقدم العلمي واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الأسكوا)، اجتماع الخبراء الإقليمي حول «المشروعات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية المستدامة في المنطقة العربية» خلال الفترة 6-7 نوفمبر 2012 – دولة الكويت، وقد شارك بالاجتماع عدد من المنظمات والوكالات العربية والدولية، ومشتغلون شباب من أصحاب هذه المشروعات، بهدف تبادل الآراء وإثراء النقاش، واستعراض الخبرات والتجارب العربية والدولية الناجحة، للتوصل إلى أفضل الممارسات في مجال تطبيقات هذه المشروعات بهدف تأسيس قاعدة معلوماتية متينة لعمل علمي منهجي رصين يسهم في رفع مستوى أداء قطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة في اقتصاديات دول المنطقة العربية، والتي بدورها ستسهم في تعزيز القاعدة الإنتاجية لهذه الاقتصاديات.

وقد حظي هذا الاجتماع برعاية كريمة من أمير دولة الكويت حضرة صاحب السمو أمير البلاد الشيخ صباح الأحمد الجابر الصباح، والذي كان لسموه اهتماماً وسعاً بالدور الريادي الذي يمكن أن تلعبه هذه المشروعات اقتصادياً واجتماعياً على دول وشعوب المنطقة العربية، فقد أعلن سموه عن مبادرته في مؤتمر القمة الاقتصادية العربية 2009 والتي وجهها إلى شباب الأمة العربية من خلال إنشاء الحساب الخاص لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة الذي ساهمت الكويت فيه بمبلغ 500 مليون دولار أمريكي.

ورغبة من الجهات المنظمة لهذا الاجتماع في تحقيق الاستفادة المرجوة من فرصة انعقاده، وأن يكون هذا الاجتماع التخصصي بمثابة إضافة جديدة لبناء نموذج متكامل جار الإعداد له يشمل كل خطوات تأسيس واحتضان وتطوير المشروعات الصغيرة والمتوسطة بما في ذلك صياغة الاستراتيجيات الخاصة للمحافظة على ديمومة واستمرارية المشروع حتى يكون رافداً أساسياً في اقتصاديات دول المنطقة.

فإنه يسعدنا أن نقدم عدداً من الأوراق المميزة والتي قُدّمت بهذا الاجتماع لنشرها ضمن سلسلة أوراق متميزة والتي يقوم بإعدادها ونشرها المعهد العربي للتخطيط، وذلك بهدف تحقيق الاستفادة الممكنة للقاريء العربي المتخصص، ونقل الخبرات والتجارب العربية والدولية للمشتغلين والمهنيين بهذا القطاع الاقتصادي الحيوي، آملين أن تلقى هذه السلسلة قبول واستحسان القرّاء.

د. بدر عثمان مال الله
مدير عام المعهد العربي للتخطيط بالكويت

تحديات نمو المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الأردن وآفاق المستقبل

إيهاب مقابلة
المعهد العربي للتخطيط

أولاً: مقدمة

أنشأت غرفة صناعة الأردن وحدة متخصصة بالمنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة تحت مسمى، «وحدة المنشآت الصغيرة والمتوسطة». تهدف هذه الوحدة إلى تقديم النصح والمشورة، في ما يتعلق بإنشاء المنشآت الصغيرة والمتوسطة والحرفية، وتقييم الجدوى الاقتصادية لها، وتعزيز قدرات العاملين في هذه المنشآت، بما يمكنها من التأسيس لمنشآت ربحية، قادرة على التنافس والبقاء، والتعاون مع المنشآت الحكومية والخاصة، التي تشكل حاضنات للمنشآت الصغيرة، والحرفية، والمتوسطة، وإقامة علاقات مع مراكز التميز والإبداع، لتطوير أعمال تلك المساهمات، والعمل على دعم برامج التمويل والإنتاج والتطوير لهذه المنشآت، والمساهمة في إعداد البيانات الإحصائية وقاعدة المعلومات الخاصة، ودعم خطط المنشآت الصغيرة والحرفية، لإقامة تجمعات تعزز من دور وموقع هذه المنشآت، ومن قدرتها التنافسية، والتنسيق مع المؤسسات الدولية الداعمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، ودعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة للوصول إلى مصادر التمويل، وتنمية الصادرات وتسويق المنتجات.

ومن أجل المساعدة في تحقيق أهداف الوحدة، فقد عمدت الغرفة على إعداد هذه الورقة، بحيث تكون حجر الأساس، الذي تنطلق منه وحدة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، في تحديد آليات تنفيذ الخدمات الثلاث، التي تسعى إلى تحقيقها الغرف الصناعية، وغرفة صناعة الأردن، وهي: الوصول إلى الأسواق، والتمويل، وخدمات الدعم الفني.

تهدف هذه الورقة إلى ما يلي:

1. عرض أهم معوقات الوصول والحصول على التمويل اللازم للمنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، في كل مراحل عمر المشروع، وبيان محددات اختيار نوع التمويل ومصدره.
2. التعرف على قدرة المنشآت الصناعية، في الوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية، وبيان أسباب قصور بعض هذه المنشآت في الوصول إلى هذه الأسواق.
3. التعرف على مدى استفادة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة من خدمات الدعم الفني، وبيان أهم معوقات الوصول والحصول على هذه الخدمات.
4. بيان مدى رضا المنشآت الصناعية عن أداء غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن، في ما يتعلق بالخدمات، التي تقدمها هذه الغرف.
5. عرض مشكلة نقص المعلومات، التي تعاني منها المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة وآثارها.
6. الخروج ببعض التوصيات، التي من شأنها تحسين دور غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن، في تذليل كل المعوقات المتعلقة بالتمويل، والوصول إلى الأسواق، وخدمات الدعم الفني والمعلومات.

7. إيجاد آلية للتنسيق بين غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن من جهة، والمؤسسات المحلية والدولية ذات العلاقة من جهة أخرى، من أجل خلق بيئة عمل جاذبة للرياديين، وأصحاب الأفكار من الصناعيين والحرفيين.

اعتمدت الورقة على البيانات الثانوية لعرض واقع وأداء قطاع المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، كما اعتمدت على البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من خلال دراسة ميدانية، وهنا يتم الإشارة إلى ما يلي:

- تم استقراء آراء أصحاب ومدراء المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، حول بيئة الأعمال التي يمارسون فيها نشاطاتهم الإنتاجية، وأهم المعوقات التي يواجهونها من خلال استبانة، أعدت ووزعت لغايات هذه الورقة.
- تم تحليل نتائج الاستبانة، والخروج ببعض النتائج والتوصيات، التي تمت مناقشتها من خلال مجموعة من المتخصصين في مجال المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة.
- تم إجراء عدد من المقابلات الشخصية مع مجموعة من المتخصصين العاملين في المؤسسات المعنية بتطوير قطاع المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة.
- تم عرض النتائج على كل من المدراء العامين لغرف الصناعة، ومدير عام غرفة صناعة الأردن، ومجموعة من الصناعيين، وممثلين عن عدد من المؤسسات ذات العلاقة.

تتكون هذه الورقة من مقدمة، وستة أجزاء. يعرض الجزء الأول أداء القطاع الصناعي خلال عام 2011، كما يعرض واقع قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة. أما الجزء الثاني، فيناقش المعوقات المتعلقة بالتمويل بكافة أبعادها. بينما يعرض الجزء الثالث، مسألة الوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية. وفي الجزء الرابع، يتم عرض معوقات الحصول على خدمات الدعم الفني. ويتمثل الجزء الخامس بمناقشة مشكلة نقص المعلومات، وعدم الوصول والحصول على المعلومات اللازمة. وتقدم الورقة في الجزء السادس أهم النتائج والتوصيات.

تعتبر توصيات هذه الورقة بمثابة حجر الزاوية لتحديد الآليات اللازمة، لتحقيق أهداف وحدة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، بشكل يعزز دور غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن، في دعم نمو وتطور قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة في المملكة.

ثانياً: القطاع الصناعي الأردني

شهدت المؤشرات الرئيسة المتعلقة بالقطاع الصناعي الأردني في عام 2010 تطورات عديدة، متأثرة بالظروف الاقتصادية المحلية، والإقليمية والدولية. ومن أهم هذه المؤشرات، قيمة الإنتاج الصناعي بالأسعار الجارية والثابتة، والاستثمارات الصناعية، وحجم العمالة، وحجم التسهيلات الممنوحة للقطاع الصناعي، وعدد المنشآت الصناعية، وغيرها.

1.2 مؤشرات أداء القطاع في عام 2010

الإنتاج الصناعي: ارتفع حجم الإنتاج الصناعي بالأسعار الثابتة من 1992.6 مليون دينار في عام 2009، إلى 2102 مليون دينار في عام 2010، بمعدل نمو بلغ 5.5%. لقد كان للنمو في قطاع الصناعات التحويلية الدور الأكبر في زيادة الإنتاج الصناعي الكلي، أما الناتج الصناعي بالأسعار الجارية، فقد ارتفع من 4161.7 مليون دينار في عام 2009، إلى 4548.2 مليون دينار في عام 2010، بمعدل نمو بلغ 9.2%.

1. الاستثمارات الصناعية: شهدت قيمة الاستثمارات الصناعية المستفيدة من قانون تشجيع الاستثمار، تذبذباً واضحاً خلال السنوات الخمس الماضية، ذلك بسبب تذبذب قيمة الاستثمارات الأجنبية المباشرة، في ظل ما سبق الأزمة المالية العالمية، وما تبعها من تطورات اقتصادية دولية. بلغ حجم الاستثمارات الصناعية الخاضعة لقانون تشجيع الاستثمار للعام 2010 ما يقارب 600 مليون دينار، بنسبة بلغت 63% من حجم الاستثمارات الكلية، المستفيدة من قانون تشجيع الاستثمار في نفس العام.

2. التسهيلات الائتمانية الموجهة للقطاع الصناعي: شهدت التسهيلات الائتمانية الممنوحة للقطاع الصناعي ارتفاعاً مستمراً منذ بداية العقد الحالي، فقد بلغت ما يقارب 1963.9 مليون دينار في عام 2010، حيث ارتفعت بنسبة 16%، مما كانت عليه في عام 2009. لقد شكلت نسبة هذه التسهيلات 13.6% من إجمالي التسهيلات الائتمانية الممنوحة من البنوك التجارية في عام 2010. والجدير بالذكر أن إجمالي التسهيلات المقدمة إلى قطاع التعدين بلغت ما يقارب 55 مليون دينار للعام 2010، مقارنة بما يقارب 60 مليون دينار للعام 2009، بانخفاض نسبته 8.3%. لقد أظهرت دراسة أجرتها غرفة صناعة الأردن إلى وجود ارتباط ايجابي وبدرجة عالية، بين نمو التسهيلات المصرفية، ونمو القطاع الصناعي، وكذلك بين نسبة التسهيلات المصرفية للقطاع الصناعي، ونمو القطاع الصناعي، (غرفة صناعة الأردن، 2011).

3. الصادرات الصناعية: يتضح من الجدول رقم (1.1) أن الصادرات الصناعية اعتماداً على شهادات المنشأ حققت ارتفاعاً ملحوظاً في عام 2010، بإجمالي 3539.8 مليون دينار، مقارنة بعام 2009، بإجمالي 3032.4 مليون دينار، مسجلة معدل نمو بلغ 16.7%، علماً بأن الصادرات الصناعية تشكل 90% من إجمالي الصادرات الوطنية. يشير التوزيع النسبي للصادرات الصناعية حسب الغرف الصناعية، إلى أن نسبة

صادرات المنشآت المسجلة لدى غرفة صناعة عمان كانت الأعلى، فقد بلغت (81.65%)، تلتها غرفة صناعة الزرقاء بنسبة (10.25%)، ثم غرفة صناعة اربد بنسبة (8.1%). يرتبط التوزيع النسبي للصادرات الصناعية بالتوزيع النسبي للمنشآت الصناعية التصديرية، فقد بلغ عدد المنشآت الصناعية المسجلة في غرفة صناعة عمان ما يقارب 8,670 منشأة. وعلى صعيد القطاعات الصناعية، فقد احتل قطاع الصناعات الهندسية والكهربائية وتكنولوجيا المعلومات المرتبة الأولى في عام 2010، بحجم صادرات بلغ 623.2 مليون دينار، بنسبة 17.6% من إجمالي الصادرات الصناعية لنفس العام، مسجلة معدل نمو 20.6% عن عام 2009. لقد تركزت صادرات هذا القطاع في عدد من الدول أهمها: العراق، والسعودية، والولايات المتحدة الأمريكية، ومن أهم السلع المصدرة لهذه الدول: الكبلات، وأنابيب ومواسير من الحديد أو الصلب.

4. العمالة في القطاع الصناعي: يبين الجدول رقم (2.1) توزيع العمالة الصناعية بين المنشآت الصناعية والحرفية. لقد بلغ إجمالي عدد العاملين في القطاع الصناعي في عام 2010، ما يقارب 186,270 عامل، بنسبة بلغت 15 % من إجمالي المشتغلين الأردنيين. ويعتبر قطاع الصناعات التحويلية من أكبر القطاعات المشغلة للعمالة الصناعية، كما أنه الأقدر على استحداث فرص عمل، فقد بلغت فرص العمل المستحدثة من قبل قطاع الصناعات التحويلية في النصف الأول من عام 2010 ما يقارب 6000 فرصة عمل، كانت بمعظمها للأردنيين. ويلاحظ من الجدول أن المنشآت الصناعية تشغل 80% من العمالة الصناعية، بينما لم تزد مساهمة المنشآت الحرفية في التشغيل عن 20%. ويتضح من الجدول أن قطاع الصناعات الجلدية والمحيكات، من أكثر القطاعات مساهمة في التوظيف، بنسبة بلغت 24.7%، يليه قطاع الصناعات الهندسية والكهربائية وتكنولوجيا المعلومات، بنسبة بلغت 20%، ثم قطاع الصناعات التموينية والغذائية والزراعية والثروة الحيوانية، بنسبة 15.9% من إجمالي العمالة.

2.2 المنشآت الصناعية

يتضح من الجدول رقم (3.1) أن إجمالي المنشآت العاملة في القطاع الصناعي (الصناعية والحرفية) بلغ ما يقارب 15,566 منشأة، بإجمالي رأس مال مسجل 5135.42 مليون دينار. كما يتضح من الجدول أن عدد المنشآت الصناعية في عام 2010 وصل إلى ما يقارب 1,793 مؤسسة، برأس مال مسجل 2656.56 مليون دينار، في حين بلغ عدد المنشآت الحرفية 13,773 منشأة، برأس مال مسجل 2478.86 مليون دينار. لقد احتل قطاع الصناعات الهندسية والكهربائية وتكنولوجيا المعلومات المرتبة الأولى من حيث العدد الكلي للمنشآت، بنسبة بلغت 37% من مجموع المنشآت، وبرأس مال مسجل نسبته 15% من إجمالي رأس المال المسجل، وحل قطاع الصناعات التعدينية في المرتبة الأخيرة من حيث عدد المنشآت، بنسبة بلغت 0.0033 %، إلا أنه جاء في المرتبة الثالثة من حيث رأس المال المسجل للشركات العامة فيه، بنسبة بلغت 8%.

الجدول رقم (1.1): الصادرات الصناعية، حسب القطاع الصناعي وغرف الصناعة (2010)

القطاع	الصادرات 2010				حصة القطاع من مجموع الصادرات الصناعية 2010 (%)	نسبة النمو مقارنة بعام 2009
	عمان	اربد	الزرقاء	المجموع		
الصناعات الهندسية والكهربائية وتكنولوجيا المعلومات	593.3	6.3	23.647	623.2	17.61	20.60
الصناعات التموينية والغذائية والزراعية والثروة الحيوانية	399.6	0.708	67.968	468.3	13.23	22.71-
صناعة التعبئة والتغليف والورق والكرتون واللوازم المكتبية	389.9	0.0	15.434	405.3	11.45	23.21
الصناعات العلاجية واللوازم الطبية	425.01	0.0	23.364	448.4	12.67	21.13
الصناعات التعدينية	441.5	0.0	0.052	441.6	12.47	135.58
الصناعات الكيماوية ومستحضرات التجميل	371.5	15.71	15.93	403.1	11.39	20.64
الصناعات الجلدية والمحيكات	146.2	257.7	185.45	589.3	16.65	5.79
الصناعات البلاستيكية والمطاطية	46.6	2.12	16.072	64.8	1.83	30.17
الصناعات الخشبية والأثاث	42.6	0	0.1498	42.7	1.21	18.63
الصناعات الإنشائية	34	4.1	14.868	53.0	1.50	14.95
مجموع الصادرات الصناعة	2890	286.6	362.9	3539.8	100.00	16.73

المصدر: (غرفة صناعة الأردن، 2010).

الجدول رقم (2.1): العمالة الصناعية حسب القطاع، (2010)

القطاع	المنشآت الصناعية	المنشآت الحرفية	المجموع
الصناعات العلاجية واللوازم الطبية	6,632	168	6,800
الصناعات البلاستيكية والمطاطية	5,137	867	6,004
الصناعات الكيماوية ومستحضرات التجميل	10,597	1,228	11,825
الصناعات الهندسية والكهربائية	25,581	11,647	37,228
الصناعات الخشبية والأثاث	4,072	6,335	10,407
الصناعات الإنشائية	11,963	7,772	19,735
التعبئة والتغليف والورق والكرتون واللوازم المكتبية	9,375	2,163	11,538
الصناعات التموينية والغذائية والزراعية	25,552	4,151	29,703
الصناعات الجلدية والمحيكات	40,760	5,199	45,959
الصناعات التعدينية	10,744	72	10,816
المجموع الكلي	150,413	35,857	186,270

المصدر: (غرفة صناعة الأردن، 2010)

الجدول رقم (3.1): المنشآت العاملة في القطاع الصناعي، حسب القطاع ورأس المال المسجل، (2010)

القطاع	المنشآت الصناعية		المنشآت الحرفية		القطاع الصناعي	
	العدد	رأس المال	العدد	رأس المال	العدد	رأس المال
الصناعات العلاجية واللوازم الطبية	55	181.88	38	2.58	93	184.46
الصناعات البلاستيكية والمطاطية	156	63.11	213	8.47	369	71.58
الصناعات الكيماوية ومستحضرات التجميل	159	276.40	305	11.44	464	287.83
الصناعات الهندسية والكهربائية وتكنولوجيا المعلومات	358	730.18	5,404	52.42	5,762	782.60
الصناعات الخشبية والأثاث	95	33.41	2,614	27.27	2,709	60.68
الصناعات الإنشائية	198	264.03	2,450	27.73	2,648	291.76
التعبئة والتغليف والورق والكرتون واللوازم المكتبية	191	135.76	535	15.83	726	151.60
الصناعات التموينية والغذائية والزراعية والثروة الحيوانية	365	415.53	1,162	21.30	1,527	436.83
الصناعات الجلدية والمحيكات	180	137.52	1,037	11.67	1,217	149.19
الصناعات التعدينية	36	418.74	15	0.80	51	419.53
المجموع الكلي	1,793	2656.56	13,773	2478.8	15,566	5135.4

المصدر: (غرفة صناعة الأردن، 2010)

3.2 المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة

لا تتوفر لدى دائرة الإحصاءات العامة أو غرف الصناعة إحصاءات تبين تقسيم المنشآت الصناعية العاملة إلى منشآت صناعية صغيرة وأخرى متوسطة، بسبب عدم وجود تعريف موحد لهذه المنشآت، إلا أن الغرف الصناعية وغرفة صناعة الأردن تعتمد تعريفاً خاصاً للتمييز بين المنشآت الحرفية، وهو: (تلك المنشآت التي يعمل بها أقل من 10 عمال، ويقل رأس المال فيها عن 30 ألف دينار)، أما تعريف المنشآت الصناعية فهو، (تلك المنشآت التي يعمل بها 10 عمال أو أكثر، ورأس المال فيها 30 ألف دينار أو أكثر). ولغايات هذه الورقة، فقد تم استخدام تعريف غرفة صناعة الأردن، الوارد في دراستها «التمويل طويل الأجل للمنشآت الصغيرة والمتوسطة».

يبين الجدول رقم (4.1) توزيع المنشآت العاملة إلى منشآت صغرى، وصغيرة، ومتوسطة، وكبيرة، وفقاً لمعيار عدد العمال. يشير الجدول إلى أن إجمالي المنشآت العاملة في الاقتصاد الوطني في عام 2010 بلغ ما يقارب 147،173 منشأة، في مختلف القطاعات الاقتصادية الصناعية وغير الصناعية. يتضح من الجدول أن المنشآت الكبيرة لا تشكل سوى 0.4% من مجموع المنشآت، بينما تشكل المنشآت الصغرى، والصغيرة، والمتوسطة نسبة 99.6%. وتساهم المنشآت الصغيرة، والمتوسطة في إنتاج 40% من الناتج المحلي الإجمالي، وفي توظيف 70% من المشتغلين، (مقابله، 2009) و (مقابله و المحروق، 2007).

لقد اعتمدت إحدى الدراسات التي أعدتها غرفة صناعة الأردن التقسيم المبين في الجدول رقم (4.1). وتشكل المنشآت الحرفية وفقاً للتعريف السابق 89% من إجمالي المنشآت العاملة في القطاع الصناعي الأردني.

الجدول رقم (4.1): المنشآت العاملة في الاقتصاد الوطني، (2010)

	عدد العاملين	عدد المنشآت	%
صغرى	5-1	130517	89
صغيرة	19 – 6	13519	9.0
متوسطة	99-20	2407	1.6
كبيرة	<100	730	0.4
المجموع		147,173	100

المصدر: (غرفة صناعة الأردن، 2011)

اعتماداً على الدور الاقتصادي والاجتماعي، الذي تلعبه المنشآت الصغيرة والمتوسطة بشكل عام، والصناعية بشكل خاص على المستويين الكلي والجزئي، فقد حظي هذا القطاع في الأردن باهتمام كبير من قبل صانعي القرار، وواضعي السياسات، ومؤسسات القطاع الخاص، والمنشآت الدولية، والباحثين والأكاديميين، (لخلف، 1995) و (أبو الهيجاء، 1991) و (مريان، 1997). لقد ناقشت الكثير من الدراسات والتقارير مواضيع مختلفة تتعلق بهذه المنشآت، منها، تعريف هذه المنشآت وخصائصها وأهميتها، وأهم المعوقات التي تواجهها، بالإضافة إلى أسباب الفشل، ومقومات النجاح لمثل هذه المنشآت، (هوبوم، 2001) و (كارير، 1994) و (مقابله، 2009)

يواجه نمو وتطور قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في كافة أنحاء العالم مجموعة من المعوقات والمشاكل. تختلف هذه المعوقات بشكل جزئي من دولة إلى أخرى، ومن قطاع إلى آخر داخل الدولة الواحدة، ومن مشروع إلى آخر داخل القطاع الواحد، ومن فترة زمنية إلى أخرى، تبعاً للدورة الاقتصادية، ومن مرحلة من مراحل عمر المنشأة إلى أخرى. يعتبر جزء من هذه المعوقات معوقات داخلية، وهي التي يكون مصدرها من داخل المشروع، منها على سبيل المثال لا الحصر، سوء الإدارة الناجم عن قيام صاحب المنشأة بمعظم المهام الإدارية، والفنية والتسويقية، في حين أنها تعتبر معوقات خارجية، إذا حدثت بفعل وتأثير عوامل خارجية، أو بفعل البيئة المحيطة بهذه المنشآت، (مقابله و خرابشه، 2011).

ويمكن إجمال أهم المعوقات التي تواجه المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، وتقلل من دروها في التوظيف، والحد من مشكلة البطالة بما يلي:

1. معوقات تتعلق بالوصول إلى مصادر التمويل، مما يقلل من نمو وتطور هذه المنشآت.
2. معوقات تتعلق بالوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية ومنها:

- قصور قنوات وشبكات التسويق.
- تكاليف التسويق.
- نقص المعلومات اللازمة للتسويق.
- ضعف علاقات التشبيك.
- صعوبة الحصول على العقود الحكومية.
- انخفاض جودة المنتجات.

3. معوقات تتعلق بمدخلات الإنتاج ومنها:

- عدم ملائمة المعروض من العمالة لاحتياجات بعض هذه المنشآت.
- صعوبة الحصول على المعلومات والتكنولوجيا.
- صعوبة الحصول على مدخلات الإنتاج، بأسعار مناسبة وبشكل مستمر.
- صعوبة الحصول على المساحات والمواقع المناسبة.

4. معوقات تتعلق بالبيئة التنظيمية والقانونية وتشمل:

- دخول المنشآت الصغيرة المتوسطة إلى السوق.
- اختيار المنشأة المناسب وتقييمه بالطريقة المناسبة
- التشغيل وجودة الوظائف.
- النمو والتطور.

5. المعوقات الإدارية والمؤسسية، ومنها:

- غياب المهارات الأساسية في إدارة الأعمال والمحاسبة، وغيرها من المهارات المتممة للمهارات الفنية
- عدم القدرة على الحصول على الخدمات الاستشارية، والخدمات المساندة الأخرى في بعض الأحيان، وعدم الثقة بهذه الخدمات في أحيان أخرى.
- صعوبة الوصول إلى صانعي القرارات والسياسات، الأمر الذي يفقدها القدرة على التأثير بهذه القرارات والسياسات.
- معوقات تتعلق بالمعلومات، منها: صعوبة الوصول إلى مصادر المعلومات، وصعوبة الحصول على المعلومات.

تشير بعض الدراسات إلى تقسيم آخر للمعوقات، التي تواجه المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الأردن على سبيل المثال. وتلخص هذه الدراسات أهم المعوقات بما يلي: صعوبة الحصول على التمويل، والمناخ الاستثماري العام والتشريعات الحكومية، ومشكلات تتعلق بالطلبين المحلي والخارجي، وإمكانية الحصول على الآلات والمعدات، لاسيما إن لم تتوفر محلياً، وعدم توفر القوى العاملة المدربة، وندرة الريادة والمعرفة التقنية والإدارية، ومشكلات تتعلق بالتسويق، ومشكلات تتعلق بجودة المنتجات وقدرتها على المنافسة وتلبية رغبات العملاء، وضعف قنوات الاتصال ونقل المعلومات. وأشارت دراسة ميدانية أخرى إلى أن أهم هذه المعوقات هي: الضرائب، ارتفاع سعر الفائدة، ارتفاع أسعار المواد الأولية (التضخم)، والإجراءات الحكومية.

تشير دراسة أخرى إلى أن أهم المعوقات التي تواجه المنشآت الصغيرة والمتوسطة بشكل عام، والمنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة بشكل خاص، هي: قلة الدراسات المتخصصة والبيانات الكافية، التي تلبي احتياجات الباحثين، وضعف التنسيق بين المنشآت المعنية بهذه المنشآت، وصعوبة تعامل هذه المنشآت مع المؤسسات الحكومية الرسمية، وقلة الأيدي العاملة الماهرة والمدربة، وضعف القدرات التقنية والتكنولوجية، وعدم المرونة وعدم توفر المهارات التسويقية، (المحروق، 2006)، (ماريان، 1997)، (الشيخ، 1997). ومن أجل تعظيم دور المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة في زيادة مستوى الإنتاج، والتوظيف، والتصدير، والاستثمار، فقد كان لا بد من تضافر الجهود، من أجل العمل على خلق بيئة مناسبة لنمو وتطور هذه المنشآت.

إن خلق بيئة عمل مناسبة لا بد أن يرافقه سعي مستمر من قبل المؤسسات المحلية الحكومية والأهلية من جهة، والدولية من جهة أخرى، لتذليل كافة العقبات، التي تحد من نمو وتطور هذه المنشآت، (الصادق واليوشع، 1997).

لقد ارتأت منظمة العمل الدولية إعداد هذه الورقة، بهدف تحديد آليات تفعل عمل غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن، من أجل المساهمة في دعم المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، لخلق المزيد من فرص العمل. تسعى المنظمة على وجه التحديد، إلى إيجاد آليات تمكن غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن من تمكين المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة للوصول إلى التمويل، والأسواق، وخدمات الدعم الفني. وهذا ما ستناقشه الأجزاء التالية من الورقة.

ثالثا: الوصول إلى مصادر التمويل

تشير العديد من الأدبيات والدراسات، إلى أن الحصول على التمويل اللازم من أهم عناصر نجاح واستمرارية أي مشروع، وحتى تتمكن المنشآت بشكل عام، والصغيرة والمتوسطة بشكل خاص، من الحصول على

التمويل، فإنه لا بد من تحقق عاملين رئيسين، هما:

أولا: الوصول إلى مصادر التمويل، وهذا يتطلب ما يلي:

1. تحديد احتياجات المنشأة التمويلية.
2. المعرفة بمصادر التمويل وأنواعها، لاسيما التي تلبي الاحتياجات التمويلية المطلوبة.
3. تحديد مصادر التمويل المناسبة.
4. المفاضلة بين هذه المصادر، لاختيار مصدر التمويل الذي سيتم التقدم له للحصول على التمويل.
5. المفاضلة بين المنتجات التمويلية.

ثانيا: الحصول على التمويل، ويتطلب ذلك ما يلي:

1. المعرفة بشروط الاقتراض.
2. المعرفة بأنواع المنتجات الاقراضية.
3. قدرة المنشأة على تلبية شروط الاقتراض.
4. قدرة المنشأة على سداد القروض.
5. رغبة مصادر التمويل بتمويل قطاع المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة.

ومن هذا المنطلق، تتحدد عناصر المشكلة أولاً: في قدرة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الوصول إلى مصادر التمويل، ثانياً: في قدرتها على الحصول على التمويل.

1.3 خطوات الوصول إلى مصادر التمويل

1. تحديد الاحتياجات التمويلية

تشير البيانات إلى أن المنشآت قيد الدراسة كانت قادرة على تحديد احتياجاتها التمويلية بسهولة ويسر. ويبين الجدول رقم (1.2) أن أهم الاحتياجات التمويلية لهذه المنشآت كانت لتمويل شراء موجودات ثابتة، ذلك لزيادة وتحسين أدوات الإنتاج، وزيادة حجمه، ثم لتطوير تكنولوجيا الإنتاج، من أجل تقليل التكاليف، وتحسين نوعية المنتج، وعملية توسعة المنشأة، بغية الوصول إلى حصة سوقية أكبر، بينما لم تعطي هذه المنشآت أهمية كبيرة لفتح فروع جديدة. قد يتعلق ذلك بالجدوى الاقتصادية لهذا القرار، أو بسبب ارتفاع التكلفة، أو لعدم قدرتها على الوصول إلى الأسواق، أو لعدم توفر المعلومات اللازمة عن الأسواق المحلية والخارجية. لا تسعى المنشآت الصناعية إلى زيادة فروعها، نظراً لصغر حجم أعمالها، في المقابل، فإنها تسعى إلى التوسع في عملياتها الإنتاجية، خاصة وأن عدد المنتجات محدود، وعملية بيع المنتج غالباً ما تتم

بالجملة، لذلك لا تحتاج هذه المنشآت إلى فتح فروع جديدة، بسبب عدم ضمان استمرارية نجاحها. وتعتبر هذه النتائج متوافقة مع خصائص وطبيعة هذه المنشآت.

الجدول رقم (1.2): الاحتياجات التمويلية للمنشآت قيد الدراسة من وجهة نظر المستجيبين

البيان	المتوسط*
تمويل شراء موجودات ثابتة	0.61
تمويل عملية تطوير تكنولوجيا الإنتاج	0.52
تمويل عملية التوسع في المنشأة الحالي	0.50
تمويل رأس المال العامل	0.47
تمويل سداد التزامات قائمة	0.47
فتح فروع جديدة للمنشأة داخل المملكة أو خارجها	0.30

* تم إعطاء "1" في حالة الإجابة "بنعم" و"0" في حالة الإجابة "بلا"
المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 1.3).

2. المعرفة بمصادر التمويل

يشير الجدول رقم (2.2) إلى أن المؤسسات المصرفية حظيت بأعلى نسبة، قياساً بمصادر التمويل الأخرى، وبفارق كبير، ويعزى ذلك إلى عدة أسباب، أهمها: أنها أول من ظهر في سوق الائتمان من مصادر التمويل، ولانتشارها الواسع في مناطق المملكة المختلفة، إضافة إلى حملاتها الإعلانية، التي تستهدف كافة فئات المجتمع. أما انخفاض مستوى معرفة المنشآت الصناعية بمصادر التمويل الأخرى، فقد يعزى إلى سببين، أولاً، عدم قدرة المؤسسات التمويلية على الوصول إلى الفئات المستهدفة، بسبب قلة عدد الفروع، وتركزها في المدن الرئيسية، إضافة إلى محدودية منتجاتها الإقراضية، على الرغم أن أغلبها موجه للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، ثانياً، نقص المعلومات المتوفرة لدى المنشآت الصناعية عن هذه المؤسسات، وعن برامجها التمويلية، (عدم معرفتها بوجود هذه المؤسسات). وسيتم الحديث عن مشكلة نقص المعلومات في الجزء الأخير من الورقة.

الجدول رقم (2.2): مدى معرفة المنشآت بمصادر التمويل وشروط الاقتراض

المصدر	المتوسط*
مؤسسات مصرفية (بنوك)	0.73
مصادر التمويل غير الرسمية	0.22
المؤسسات الحكومية	0.22
شركات التسهيلات التجارية	0.21
مؤسسات تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة	0.20
مؤسسات التمويل غير الحكومية	0.19
صناديق الاستثمار	0.19
شركات التأجير التمويلي	0.18

* تم إعطاء "1" في حالة الإجابة "بنعم" و "0" في حالة الإجابة "بلا"

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 2.3).

3. تحديد مصادر التمويل المناسبة

يتضح من الجدول رقم (3.2) أن النسبة الأكبر من هذه المنشآت (66%)، تفضل الاقتراض من المؤسسات المصرفية، ذلك لما تقوم به المنشآت الصناعية من تعاملات مختلفة مع هذه المنشآت (الحسابات المصرفية)، ولتوفر المنتجات التمويلية، التي تناسب كافة احتياجات المنشأة، يليها أسلوب التمويل من خلال الشركاء، بنسبة (33%)، ثم المدخرات والمصادر الشخصية، بنسبة (31%)، ذلك لانخفاض تكاليف التمويل وشروطه. والجدير بالذكر أن المنشآت قيد الدراسة قد ابتعدت عن اللجوء للحصول على التمويل من شركات التسهيلات التجارية، وشركات التأجير التمويلي، والمؤسسات الحكومية، لأسباب تتعلق بشروط الإقراض الصعبة، والبيروقراطية، ومحدودية المنتجات التمويلية، أو لعدم معرفتها بمثل هذه المؤسسات، ولعدم انتشارها في كل مناطق المملكة.

الجدول رقم (3.2): الترتيب التنازلي لمصادر التمويل حسب تفضيلات المنشآت

المصدر	المتوسط*
مؤسسات مصرفية (بنوك)	0.66
الشركاء	0.33
مدخرات ومصادر شخصية	0.31
مصادر التمويل غير الرسمية	0.28
صناديق الاستثمار	0.26
مؤسسات تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة	0.25
مؤسسات التمويل غير الحكومية	0.25
شركات التسهيلات التجارية	0.22
شركات التأجير التمويلي	0.20
مؤسسات حكومية	0.19

* تم إعطاء "1" في حالة الإجابة "بنعم" و "0" في حالة الإجابة "بلا".
المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 3.3).

4. المفاضلة بين مصادر التمويل

للوصول إلى صورة كاملة حول أهم العوامل التي تحدد مصدر التمويل، فقد تم استقراء آراء المنشآت قيد الدراسة، في ما يتعلق بسعر الفائدة، وحجم الضمانات المطلوبة، وسقف الائتمان، الذي يمنحه كل مصدر من المصادر السابقة. تبين الجداول أرقام (4.2)، و (5.2)، و (6.2) تقييم المنشآت قيد الدراسة لسعر الفائدة، وحجم الضمانات، وسقف الائتمان، الذي تطلبه مصادر التمويل المختلفة، كما أنها تقيس مستوى معرفة هذه المنشآت بشروط الإقراض. ويتضح من هذه الجداول ما يلي:

- أن نسبة كبيرة من المنشآت (74.3%)، ترى أن سعر الفائدة الذي تطلبه المنشآت المصرفية مرتفع، بينما ترى نسبة (2.3%) من هذه المنشآت أن سعر الفائدة مناسب. يعزى تقييم ارتفاع سعر الفائدة لدى المؤسسات المصرفية إلى عدة عوامل أهمها: عدم معرفة المنشآت بالمؤسسات التمويلية غير

المصرفية، التي يزيد سعر الفائدة فيها عن نظيرة في المؤسسات المصرفية، والخلط الواضح بين قيمة الفائدة، وسعر الفائدة، لاسيما، أن المبالغ المقترضة من البنوك غالباً ما تكون كبيرة، مقارنة بتلك المقترضة من المؤسسات التمويلية غير المصرفية.

- أن (55.7%) و (42.3) من المنشآت ترى أن حجم الضمانات التي تطلبها المؤسسات المصرفية، وسقوف الائتمان التي تحددها هذه المؤسسات غير مناسب، ذلك لأسباب أهمها: عدم توفر الضمانات الكافية لدى المنشآت الصناعية، التي ترغب بالاقتراض، وعدم قبول مؤسسات التمويل بالضمانات المتوفرة، التي تقدمها هذه المنشآت. كما أن انخفاض سقف الائتمان لا يمكّن بعض المنشآت الصناعية من الحصول على كامل احتياجاتها من مصدر واحد، لاسيما، أن حجم الائتمان الممنوح يعتمد على الملاءة المالية للمقترض. والجدير بالإشارة أن حجم الضمانات المطلوب مرتبط بشكل كبير بحجم ومدة القرض، وسعر الفائدة. كما يشار إلى وجود ارتباط وثيق بين كل من سعر الفائدة، وحجم القرض، وفترة السداد من جهة، وحجم الضمانات المطلوبة، وسقف الائتمان الممنوح، من جهة أخرى.
- أن هناك نسبة كبيرة جداً من المنشآت لا تتوفر لديها المعرفة اللازمة حول أسعار الفائدة، ونوع الضمانات، وسقوف الائتمان في مصادر التمويل الأخرى، وقد يعزى ذلك إلى قلة أوجه التعامل بين المنشآت الصناعية ومؤسسات التمويل. وسيتم مناقشة هذا الموضوع لاحقاً.

الجدول رقم (4.2): التوزيع النسبي للمنشآت، حسب تقييمها لسعر الفائدة في مصادر التمويل

المنشأة	مرتفع	مناسب	لا أعلم
المؤسسات المصرفية	74.3	2.3	23.3
مؤسسات التمويل الصغير	18.7	17.3	64
مؤسسات غير حكومية	17.3	11.7	71
صناديق الاستثمار	16	15	69
شركات التأجير التمويلي	17	10.7	72.3
شركات التسهيلات التجارية	18	10.7	71.3
المؤسسات الحكومية	18	9.7	72.3

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 5.3)

الجدول رقم (5.2): التوزيع النسبي للمنشآت حسب تقييمها لنوع وحجم الضمانات

المنشأة	مناسب	غير مناسب	لا أعلم
المؤسسات المصرفية	17	55.7	27.3
مؤسسات التمويل الصغير	6.3	33	60.7
مؤسسات غير حكومية	7.7	27	65.3
صناديق الاستثمار	6.7	30.7	62.7
شركات التأجير التمويلي	9	29.3	61.7
شركات التسهيلات التجارية	8.7	25.3	66
المؤسسات الحكومية	7.3	27.3	65.3

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 7.3).

الجدول رقم (6.2): التوزيع النسبي للمنشآت حسب تقييمها لسقف الائتمان

المنشأة	مناسب	غير مناسب	لا أعلم
المؤسسات المصرفية	26	42.3	31.7
مؤسسات التمويل الصغير	16.3	25.7	58
مؤسسات غير حكومية	16.7	20	63.6
صناديق الاستثمار	13.3	22.3	64.3
شركات التأجير التمويلي	13	22.3	64.7
شركات التسهيلات التجارية	15	20.3	64.7
المؤسسات الحكومية	14.7	22	63.3

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 8.3).

يبين الجدول رقم (7.2) الترتيب التنازلي للعوامل المؤثرة في قرار المنشآت الصناعية، عند تحديد مصدر التمويل المناسب. كما يتضح من الجدول أن سعر الفائدة، وفترة السداد، وحجم ونوع الضمانات، تعتبر أهم العوامل المؤثرة في اختيار مصدر التمويل، كونها تشكل جوهر العملية الإقراضية، فيما تكون العوامل الأخرى عوامل مكملة للعملية الاقراضية. وبالرغم من تأثير هذه العوامل على اختيار مصدر التمويل، وكذلك استناداً إلى نتائج الجداول الثلاثة أعلاه، من كونها مرتفعة، وغير مناسبة لدى المؤسسات المصرفية، إلا أن المنشآت قيد الدراسة ما زالت تختار المؤسسات المصرفية كمصدر للتمويل، لعدم توفر المعلومات الكافية عن مصادر التمويل الأخرى. إن تدنى مستوى المعرفة بهذه المعلومات الجوهرية في عملية الائتمان يحد من عملية المفاضلة بين مصادر التمويل المختلفة المصرفية وغير المصرفية، ويشكل ذلك مشكلة حقيقية في جانب الطلب في سوق الائتمان. وعلى هذا الأساس، فإنه لا بد من الاهتمام بالعناصر الرئيسة،

التي تشكل هيكل القرض، التي تتم على أساسها المفاضلة والمفاوضة على الاقتراض من عدمه، كذلك على اختيار مؤسسة التمويل، التي تناسب عروضها حاجات المنشأة.

الجدول رقم (7.2): العوامل المؤثرة في اختيار المنشآت لمصدر التمويل

العامل	المتوسط*
سعر الفائدة	4.73
فترة السداد	6.16
حجم الضمانات المطلوبة	6.43
نوع الضمانات المطلوبة	6.67
تكلفة الاقتراض غير الفائدة (مواصلات، عموله، وثائق..الخ)	7.22
قيمة القرض المطلوب وسقف الائتمان في المؤسسة (أن يكون سقف الائتمان أعلى من قيمة القرض)	7.58
فترة السماح	7.61
قيمة القسط الشهري	7.77
سهولة الإجراءات وسرعة الحصول على القرار	8.45
توافق المنتجات مع الشريعة الإسلامية	8.78
سهولة الوصول إلى مصدر التمويل- الانتشار	8.99
ملائمة المنتجات المالية لاحتياجات المنشأة التمويلية	9.07
التخصص في مجال تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة	9.70
وجود مؤسسة متخصصة بتمويل المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة	9.99
تعاون مصدر التمويل مع الشركة الأردنية لضمان القروض	10.00

* تم حساب المتوسط استناداً إلى السؤال رقم 6.3 في الاستبانة، بحيث حصل كل متغير على ترتيب حسب أهميته من 1 إلى 15.

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 6.3).

5. المفاضلة بين المنتجات التمويلية

إن المعرفة بأنواع المنتجات التمويلية المختلفة، والحاجات المالية للمنشأة، تساعد المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة في اختيار مصدر التمويل المناسب، الذي تتلاءم منتجاته التمويلية مع حاجات المشروع.

لقد تم تصنيف المنتجات المالية إلى صنفين وهي: المنتجات المالية التجارية، والمنتجات المالية الإسلامية. وفي هذا المجال، أجريت مفاضلة بين المنتجات التجارية، والمنتجات الإسلامية من وجهة نظر المنشآت قيد الدراسة، كما هو مبين في الجدولين التاليين.

المنتجات التمويلية التجارية: يتضح من الجدول رقم (8.2) أن نسبة كبيرة من المنشآت (53%) تطلب المنتج جاري مدين، لإسهام هذا المنتج اسهاماً مباشراً في تعزيز العمليات التشغيلية، ويدل ذلك إلى حاجة المنشآت إلى السيولة النقدية، وأهمية توفرها بشكل مستمر. يلي هذا المنتج أهمية، منتج قرض طويل الأجل لتمويل احتياجات رأسمالية، بنسبة بلغت (35%)، ويدل ذلك على حاجة المنشآت لتمويل العمليات الاستثمارية، لزيادة وتحسين أدوات وحجم الإنتاج. كما يشير الجدول إلى حاجة المنشآت لمنتج خصم كمبيالات/ شيكات برسم التحصيل، بنسبة بلغت (35%)، لكون هذا المنتج يساعد في توفير مزيد من السيولة والمحافظة على العمليات التشغيلية. أما منتج التأجير التمويلي، فقد كان أقل المنتجات طلباً، بنسبة بلغت (16%)، وقد يعزى هذا الأمر، لعدم معرفة المنشآت قيد الدراسة بهذا النوع من المنتجات، أو لحداثة إدراجه ضمن المنتجات التمويلية في سوق الائتمان، أو لكونه لا يتلاءم مع الاحتياجات التمويلية للمنشآت، كونه لا يوفر سيولة نقدية مباشرة، كما هي في المنتجات الأخرى.

الجدول رقم (8.2): تفضيلات المنشآت للمنتجات التمويلية التجارية

المنتج	المتوسط*
جاري مدين	0.53
قرض طويل الأجل / احتياجات رأسمالية	0.35
خصم كمبيالات/ شيكات برسم التحصيل	0.35
قرض قصير الأجل / احتياجات تشغيلية	0.25
اعتمادات مستنديه وكفالات	0.19
تأجير تمويلي	0.16

* تم إعطاء "1" في حالة الإجابة "بنعم" و "0" في حالة الإجابة "بلا"

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 9.3).

المنتجات المالية الإسلامية: يتضح من الجدول رقم (9.2) أن نسبة كبيرة من المنشآت بلغت (76%) تفضل منتج الإجارة، باعتباره أكثر المنتجات التمويلية الإسلامية توافقاً مع الشريعة الإسلامية. وجاء منتج القرض الحسن، في المرتبة الثانية، إلا أنه لا يعتبر المنتج الأفضل بالنسبة للكثيرين، بسبب انخفاض سقف الائتمان الممنوح، قياساً لاحتياجات المنشأة، ولارتباطه بالجانب الاجتماعي والإنساني، أكثر منه بالجانب الاقتصادي. ويلاحظ من الجدول وبشكل ملفت للانتباه، أن هناك انخفاض في مستوى تفضيل المنشآت قيد الدراسة للمنتجات التمويلية الإسلامية الأكثر انتشاراً، (المضاربة، أو المرابحة، أو

المشاركة، أو الاستصناع)، لعدم توفيرها للسيولة النقدية المطلوبة، ولكونها لا تتلاءم مع طبيعة المنشآت الصغيرة وأصحابها، الذين يفضلون السيولة النقدية، بدلاً من الأصول، التي تقدم من مؤسسة التمويل.

الجدول رقم (9.2): تفضيلات المنشآت للمنتجات التمويلية الإسلامية

المنتج	المتوسط*
الإجارة	0.76
قرض حسن	0.68
سقف مرابحة	0.66
تمويل مرابحة اعتمادات مستندية وكفالات	0.37
المضاربة أو المرابحة أو المشاركة أو الاستصناع	0.19
خصم كمبيالات / شيكات برسم التحصيل	0.16

* تم إعطاء "1" في حالة الإجابة "بنعم" و "0" في حالة الإجابة "بلا"

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 9.3).

يلاحظ مما سبق ما يلي:

- أن هناك تفضيل للمنتجات التمويلية الإسلامية على ما يقابلها من المنتجات التمويلية التجارية، وقد يعكس ذلك تأثير العامل الديني، في سلوك أصحاب المنشآت الصناعية في أسواق الائتمان.
- أنه قد تتغير تفضيلات المنشآت قيد الدراسة وفقاً لاحتياجاتها التمويلية، فهي تفضل المنتجات الإسلامية، عندما ترغب بتمويل شراء الأصول في مرحلة التأسيس، أو التوسع، بينما تتوجه إلى المنتجات التمويلية التجارية في حال رغبتها تمويل رأس المال العامل، أي الحصول على السيولة بشكل مباشر.

2.3 معوقات الوصول إلى مصادر التمويل

1. معوقات التعامل مع المؤسسات المصرفية

على الرغم من معرفة المنشآت قيد الدراسة بالمؤسسات المصرفية، ومنتجاتها، وشروطها، وحجم ونوع الضمانات، التي تطلبها هذه المؤسسات، إلا أن ثمة معوقات تقلل من الطلب على المنتجات التمويلية المصرفية. يبين الجدول رقم (10.2) الترتيب التنازلي لأهم هذه المعوقات، من وجهة نظر المنشآت الصناعية.

وقد جاءت النتائج كما هو متوقع ومتماشي مع نتائج الكثير من الدراسات في هذا المجال، (دوتا و مقابله، 2006). كما يبين الجدول أن ارتفاع سعر الفائدة الذي تفرضه المؤسسات المصرفية، مقارنة بمؤسسات التمويل الأخرى، حسب اعتقاد المنشآت الصناعية، (كما هو مبين في الجدول رقم 4.2) يعتبر من أهم محددات التعامل مع هذه المؤسسات، ويأتي ارتفاع حجم الضمانات في المرتبة الثانية، ويتوافق ذلك مع ما جاء في الجدول رقم (5.2). إن عدم قدرة المنشأة على توفير الضمانات المطلوبة يزيد من إدراكهم بتدني فرصة الحصول على التمويل، ويقلل ذلك من احتمالية التقدم للحصول على التمويل. لقد جاء العامل الديني في المرتبة الثالثة، مما يؤكد تفضيل المنشآت الصناعية للمنتجات الإسلامية على غيرها من المنتجات التمويلية، كما هو مبين في الجدول رقم (9.2). ويبين الجدول أنه ليس للعوامل الاجتماعية تأثير واضح على قرار المنشأة التعامل مع المؤسسات المصرفية. ويستدل من هذا أنه لا يوجد عائق اجتماعي يحد من الاقتراض من المؤسسات المالية، أو بمعنى آخر، وجود رغبة في الاقتراض لتمويل المنشآت، ويشكل ذلك طلباً مستمراً على الائتمان، إلا أن العوائق كامنة في المنتج الإقراضي ذاته. ولهذا، فإنه لا بد من إعادة النظر في شكل المنتجات الاقراضية، لتتلاءم مع طبيعة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وبالتالي توفير العرض اللازم لتغطية الطلب على الائتمان.

2. معوقات التعامل مع المؤسسات التمويلية غير المصرفية

تعتبر المؤسسات التمويلية غير المصرفية رديفاً للمؤسسات المصرفية، حيث تقدم منتجاتها وخدماتها لفئات تختلف عن الفئات التي تستهدفها المؤسسات المصرفية، إلا أن ثمة قيود تشريعية تحد من تنوع منتجاتها التمويلية، بشكل يلاءم أصحاب المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، مقارنة مع المؤسسات المصرفية. تقسـد م هـذه المؤسسات.

إلى أربع مجموعات، تشمل: شركات تمويل المنشآت الصغرى، والصغيرة، والمتوسطة، والمؤسسات الحكومية والدولية، وشركات التسهيلات التجارية، وشركات التأجير التمويلي. يعتمد تعامل المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة مع المؤسسات التمويلية غير المصرفية على عدد من العوامل، أهمها: مدى معرفة المنشآت الصناعية بوجود هذه المؤسسات وفروعها، ومدى معرفتهم بالمنتجات التمويلية، التي تقدمها وشروط الإقراض، ومدى ملائمة هذه المنتجات لاحتياجات المنشآت الصناعية. كما يعتمد أيضاً على قدرة المنشآت الصناعية على تحقيق شروط الإقراض المطلوبة.

الجدول رقم (10.2): معوقات التعامل مع المؤسسات المصرفية

	العائق	المتوسط*
1.	سعر الفائدة في البنوك مرتفع	1.95
2.	لا تستطيع المنشأة توفير الضمانات التي تطلبها البنوك	2.13
3.	عوائق دينية (الربا...)	2.15
4.	شروط الإقراض في البنك صعبة	2.19
5.	تكلفة القرض مرتفعة	2.25
6.	التخوف من عدم القدرة على السداد	2.44
7.	أفضل الاقتراض من مؤسسات تمويل المنشآت الصغيرة	2.47
8.	أفضل الاقتراض من مصادر الإقراض غير الرسمية	2.50
9.	عدم توفر رأس مال شخصي للمشاركة في المشروع	2.52
10.	عدم وجود بنك في المنطقة	2.53
11.	أفضل الاقتراض من مؤسسات التمويل الحكومية والدولية	2.63
12.	أفضل الاقتراض من شركات التأجير التمويلي	2.64
13.	أفضل الاقتراض من شركات التسهيلات التجارية	2.66
14.	العلاقة مع البنوك غير جيدة	2.72
15.	عدم وجود حاجة للاقتراض	2.75
16.	عوائق اجتماعية	2.79
17.	عدم موافقة ولي الأمر	2.86

* تم إعطاء "1" في حالة "أوافق بشدة"، و "2" في حالة "أوافق"، و "3" في حالة "غير موافق".
المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 19.3).

تم تقسيم المنشآت قيد الدراسة حسب مدى معرفتها بالمؤسسات التمويلية غير المصرفية إلى ثلاث فئات، هي: مؤسسات تعرفها، ومؤسسات تعرفها وتعاملت معها، ومؤسسات لا تعلم عنها شيئاً. يلخص الجدول رقم (11.2) مستوى معرفة المنشآت قيد الدراسة بكافة المؤسسات التمويلية غير المصرفية. ويتضح من الجدول ما يلي:

- تدني واضح في مستوى تعامل المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة مع كافة المؤسسات التمويلية غير المصرفية، حيث لم تزد نسبة التعامل معها عن 9.7% عند شركات تمويل المنشآت الصغيرة. يبين الجدول رقم (12.2) الترتيب التنازلي لأهم أسباب عدم التعامل مع مؤسسات التمويل غير المصرفية.
- شهدت شركات التأجير التمويلي أقل نسب تعامل، مقارنة مع المؤسسات التمويلية غير المصرفية الأخرى، حيث لم تتجاوز نسبة تعامل المنشآت قيد الدراسة معها عن 1%، وينسجم ذلك مع ما

ورد حول تفضيلات المنشآت قيد الدراسة للمنتجات التمويلية التجارية.

- تعاني المنشآت قيد الدراسة من نقص واضح في المعلومات المتعلقة بمصادر التمويل غير المصرفية، مما يشكل عائق حقيقي في الوصول إلى التمويل اللازم. وقد يعزى نقص المعلومات إلى أسباب تتعلق بأصحاب المنشآت الصناعية وخصائصهم، وأخرى تتعلق بالمؤسسات التمويلية نفسها، مثل، أساليب الترويج المتبعة، والانتشار، ومحدودية منتجاتها.
- تعاني المنشآت قيد الدراسة من مشكلة الحصول على التمويل من هذه المؤسسات لأسباب تتعلق بالجانبين، ويستدل على ذلك من ارتفاع نسبة من يعرفون هذه المؤسسات التمويلية مقارنة بنسبة من تعاملوا معها، وهذا ما يعززه الجدول رقم (13.2)، الذي يبين أسباب رفض طلبات الاقتراض من المؤسسات التمويلية غير المصرفية.
- إن زيادة معرفة المنشآت الصناعية بمصادر التمويل غير المصرفية، وقدرة هذه المنشآت على تحقيق شروط الإقراض، ومتابعتها للتطورات الحاصلة في سوق الائتمان، يزيد من فرص التعامل مع المؤسسات التمويلية غير المصرفية. وليتم ذلك، فإنه لابد للمؤسسات التمويلية من المعرفة بخصائص المنشآت الصناعية، وخصائص أصحابها، من أجل تطوير منتجات تمويلية ومالية، تلاءم احتياجات المنشآت الصناعية، كما يجب على المؤسسات المالية تطوير سياساتها الائتمانية، وإجراءات الإقراض وشروطه، بشكل يزيد من الطلب على منتجاتها التمويلية والمالية من قبل المنشآت الصناعية.

يبين الجدول رقم (12.2) أهم المعوقات التي تحد من تعامل المنشآت الصناعية مع المؤسسات المالية غير المصرفية. لقد جاء العامل الديني في مقدمة هذه المعوقات، بسبب عدم إدراك المنشآت الصناعية بوجود منتجات تمويلية إسلامية لدى هذه المؤسسات، يؤكد ذلك حقيقة عدم توفر المعلومات اللازمة عن هذه المؤسسات التمويلية، كما تم الإشارة إليه سابقاً. وكما هو الحال في المؤسسات المصرفية، فقد جاءت العوامل التي تشكل هيكل القرض في مقدمة المعوقات، مثل، شروط الاقتراض، وتكلفته، وارتفاع سعر الفائدة. لقد كان للعوائق الاجتماعية تأثير هامشي في الحد من الطلب على الائتمان من هذه المؤسسات، كما هو الحال في الطلب على المنتجات التمويلية في المؤسسات المصرفية.

ومن أجل التحقق من أهمية المعوقات، وتأثيرها في قراري طلب ومنح الائتمان، فقد تم استعراض أهم أسباب رفض طلبات الاقتراض، التي تقدمت بها بعض المنشآت قيد الدراسة. يبين الجدول رقم (13.2) أن المؤسسات التمويلية تركز على الملاءة المالية للمنشأة، وقدرتها على توليد الدخل، قبل اتخاذ قرار منح الائتمان، لضمان تمكنها من استمرارية سداد القرض. ويبين الجدول أنه قد تم رفض 38% من المنشآت لأسباب لا تتعلق بملاءتها المالية، وإنما لكونها ليست من الفئات التي تستهدفها المؤسسات التمويلية. يعكس ذلك أمرين هامين، يتعلقان بالمنشآت الصناعية والمؤسسات التمويلية، في ما يتعلق ببعض المنشآت الصناعية، فقدتبين عدم قدرتها على تحديد مصدر التمويل المناسب، حيث توجهت إلى مؤسسات تمويلية لا تستهدف القطاع الصناعي المعني، أما في ما يتعلق بالمؤسسات المالية، فقد تبين قصورها في تغطية كافة القطاعات الصناعية.

الجدول رقم (11.2): التوزيع النسبي للمنشآت، حسب معرفتها بالمؤسسات التمويلية غير المصرفية

شركات تمويل المنشآت الصغيرة	يعرفها	تعامل معها	لا أعرفها
صندوق المرأة	57.7	2	40.3
الشركة الأردنية لتمويل المشاريع الصغيرة	44	9.7	46.3
الشركة الأهلية لتنمية وتمويل المشاريع الصغيرة	41.7	0.7	57.7
شركة الشرق الأوسط لتمويل المشاريع الصغيرة	33	1	66
مؤسسة فنكا	29	1	70
البنك الوطني لتمويل المشاريع الصغيرة	36	0.7	63.3
شركة الأمين لتمويل المشاريع الصغيرة	37	1	62
المؤسسات الحكومية والدولية	يعرفها	تعامل معها	لا أعرفها
صندوق التنمية والتشغيل	58.3	0.7	41
مؤسسة الإقراض الزراعي	44.3	1	54.7
مؤسسة الإسكان والتطوير الحضري	47.3	1	51.7
صندوق الأيتام	45.7	0.7	53.7
مؤسسة نور الحسين	44.3	0.3	55.3
وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين	44.7	0.3	55
الصندوق الأردني الهاشمي	43	1.3	55.7
الاتحاد العامة للجمعيات الخيرية	36.3	0.7	63
شركات التسهيلات التجارية	يعرفها	تعامل معها	لا أعرفها
شركة التسهيلات التجارية	40.7	0.3	59
شركة القمة للشراء والبيع بالأقساط	31	0	69
شركة الأولى للتمويل	28	1	71
الإسراء للتمويل	21.7	1.3	77
شركة بندار للتجارة والاستثمار	22.7	0.7	76.7
شركات التأجير التمويلي	يعرفها	تعامل معها	لا أعرفها
الشركة المتكاملة للتأجير التمويلي	30	0.3	69.7
الشركة المتخصصة للتأجير التمويلي	26.3	1	72.7
العربية للتأجير التمويلي	20	1	79
تمكين للتأجير التمويلي	22	0.7	77.3
الأهلي للتأجير التمويلي	25.3	0	74.7
التسهيلات الأردنية للتأجير التمويلي	28.7	0.7	70.7

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 20.3).

الجدول رقم (12.2): معوقات التعامل مع المؤسسات المالية غير المصرفية

	العائق	المتوسط*
1.	عوائق دينية (الربا...)	.52
2.	شروط الإقراض في هذه المؤسسات صعبة	.48
3.	تكلفة القرض مرتفعة	.47
4.	سعر الفائدة مرتفع	.45
5.	التخوف من عدم القدرة على السداد	.42
6.	أفضل الاقتراض من البنوك	.37
7.	عدم توفر رأس مال شخصي للمشاركة في المشروع	.35
8.	أفضل الاقتراض من مصادر الإقراض غير الرسمية	.32
9.	عدم انتشار هذه المؤسسات في المنطقة	.31
10.	لا تستطيع المنشأة توفير الضمانات التي تطلبها هذه المؤسسات	.29
11.	عدم وجود حاجة للاقتراض	.18
12.	عوائق اجتماعية	.13
13.	العلاقة مع هذه المؤسسات غير جيدة	.13
14.	عدم موافقة ولي الأمر	.09

* تم إعطاء "1" في حالة الإجابة "بنعم" و"0" في حالة الإجابة "بلا"
المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 22.3).

الجدول رقم (13.2): أسباب رفض طلبات القروض من قبل المؤسسات المالية

الأسباب	المتوسط*
لم تقتنع مؤسسة الإقراض بقدرة المنشأة على السداد	0.39
لست ضمن الفئة التي تستهدفها المؤسسة	0.38
عدم تقديمك الضمانات المطلوبة والكافية	0.38
عدم وجود رخصة للمنشأة التي تنوي تمويلها	0.3
سجل الإقراض الخاص بك غير جيد	0.25
عدم وجود تعامل سابق	0.25
عدم تحقيق الشروط الأساسية	0.24
عدم وجود رأس مال خاص للمساهمة في المنشأة	0.22
عدم موافقة ولي الأمر على فكرة الاقتراض	0.15

* تم إعطاء "1" في حالة الإجابة «بنعم» و"0" في حالة الإجابة «بلا»
المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 21.3).

3.3 العوامل المساعدة في الحصول على التمويل

في هذا المجال، يمكن الجزم أن هناك فجوة بين جانبي الطلب والعرض، في سوق الائتمان الخاص بالمنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، فقد تبين أن لدى هذه المنشآت الصناعية احتياجات تمويلية متنوعة (طلب على التمويل)، كما أن لدى المؤسسات التمويلية سيولة ومنتجات تمويلية متنوعة (عرض). لذا، فإنه لا بد من العمل على تقليل هذه الفجوة بشكل يعود بالفائدة على الطرفين، من خلال التعرف على العوامل، التي تزيد من فرص الوصول إلى مؤسسات التمويل، والحصول على التمويل اللازم.

يبين الجدول رقم (14.2) الترتيب التنازلي لأهم العوامل التي تساعد في تقليل الفجوة بين طرفي سوق الائتمان، من وجهة نظر المنشآت قيد الدراسة. وتجدر الإشارة إلى المعلومات الواردة في الجدول تنسجم مع نتائج تقييم مصادر التمويل وكلفته، التي وردت سابقاً. وفي هذا المجال يتم إيراد ما يلي:

- أن أهم العوامل التي تساعد في الحصول على التمويل هي، تلك المتعلقة بكلفة التمويل، وشروط الاقتراض، (سعر الفائدة، وسقف الائتمان، والضمانات وغيرها).
- ترى المنشآت قيد الدراسة ضرورة إيجاد منتجات تمويلية، تراعي خصائص المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، وتلاءم احتياجاتها وقدرتها، لا أن يقدم لها منتجات تمويلية، تم إيجادها لفئات مستهدفة أخرى، تختلف عنها بشكل كبير.
- دعت المنشآت الصناعية إلى ضرورة قيام مؤسسات التمويل باستهداف الصناعيين في أماكن عملهم، من خلال زيادة انتشارها في المناطق الصناعية المنتشرة في كافة أنحاء المملكة.
- أكدت المنشآت قيد الدراسة، على أهمية تنفيذ حملات التوعية من قبل مؤسسات التمويل نفسها، أو من قبل المؤسسات المعنية بتطوير المنشآت الصناعية والمتوسطة، مثل، غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن. وتساعد مثل هذه الحملات على تقليل الفجوة الواضحة بين الصناعيين ومؤسسات التمويل، كما تساعد في عملية المفاضلة بين مصادر التمويل المختلفة، والمنتجات التمويلية المتنوعة.

4.3 الحصول على التمويل ودور غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن

يشير الجدول رقم (15.2) إلى انخفاض مستوى رضا المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة عن أداء غرف الصناعة، وغرفة صناعة الأردن، حيث ترى 95.3% من هذه المنشآت أن أداء غرف الصناعة التابعة لها ما بين متوسط وضعيف، بينما وصلت هذه النسبة إلى 96.7% في ما يتعلق بأداء غرفة صناعة الأردن. يستعرض الجدول رقم (16.2) آراء المنشآت قيد الدراسة في ما يتعلق بأهم الآليات، التي تعزز من

دور غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن في مجال الوصول إلى التمويل والحصول عليه. أشار مدير عام غرفة صناعة الأردن في هذا الصدد إلى أنه «لم يسبق أن كان للغرفة دور واضح في مجال مساعدة المنشآت الصناعية في الحصول على التمويل، حتى أثناء فترة وجود بنك الإنماء الصناعي»، وقد يعود ذلك إلى مراجعة وتحديث دور غرفة صناعة الأردن مؤخراً، ليشمل المساعدة في الحصول على التمويل. كما أشار مدير غرفة صناعة الأردن إلى أنه «لا تقوم غرفة صناعة الأردن بتوزيع المعلومات حول الخدمات المصرفية، بسبب ما حدده قانون غرف الصناعة من مهام لأعمال الغرفة» .

الجدول رقم (14.2): الترتيب التنازلي لأهم العوامل التي تساعد في الوصول إلى مصادر التمويل والحصول على التمويل اللازم

البيان	المتوسط*
المرونة في تحديد الضمانات المطلوبة بما يتلاءم مع طبيعة المنشآت	0.86
الأخذ بعين الاعتبار وجود فروق كبيرة بين فروع الصناعات المختلفة، (حجم السوق، وحجم المشروع، والأرباح)	0.55
سعر فائدة مقبول، يراعي اختلاف مستويات الملاءة الائتمانية بين المنشآت	0.54
مرونة في تحديد سقف الائتمان، مع الأخذ بعين الاعتبار الوضع المالي للمنشأة، وقدرتها على السداد	0.54
مرونة في تحديد فترة السداد، بحيث تراعي طبيعة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة	0.54
مرونة في تحديد فترة السماح، بحيث تراعي طبيعة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة	0.53
وجود مؤسسة تمويلية متخصصة في تمويل المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة	0.52
سياسات ائتمانية تراعي طبيعة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة	0.51
مرونة في تحديد قيمة القسط الشهري، بحيث يتلاءم مع طبيعة المنشآت وتدفقاتها النقدية	0.51
انتشار مؤسسات التمويل في المناطق الصناعية المستهدفة	0.51
توفر مستوى متقدم من الموضوعية والشفافية، عند تقييم الملاءة الائتمانية للمنشأة	0.51
تبسيط إجراءات الحصول على التمويل، وعدد الوثائق المطلوبة، وتقليل تكلفته	0.51
وجود مكاتب مرخصة تعمل كوسيط بين مؤسسات التمويل والمنشآت الصناعية	0.51
حملات توعية بمصادر التمويل المختلفة	0.5
معرفة جميع مصادر التمويل المتوفرة بشكل يمكن من المفاضلة بينها	0.5
توفر منتجات تمويلية، تراعي الوازع الديني	0.49
توفر منتجات تمويلية، تراعي كافة الاحتياجات، وتتلاءم مع طبيعة المنشآت الصناعية	0.49
وجود بيئة تشريعية وقانونية محفزة لكلا الطرفين	0.47
أن تكون فترة الانتظار للحصول على القرار الائتماني قصيرة	0.47
الوصول إلى الفئات المستهدفة في مكان عملها	0.47
متابعة الفئات المستهدفة، وتغير احتياجاتهم التمويلية	0.45
دور أكبر للشركة الأردنية لضمان القروض	0.34

* تم إعطاء "1" في حالة الإجابة «بنعم» و"0" في حالة الإجابة «بلا»

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 23.3).

الجدول رقم (15.2): التوزيع النسبي للمنشآت، حسب تقييمها لدور غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن في مساعدة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الوصول إلى التمويل

البيان	غرف الصناعة		غرفة صناعة الأردن	
	العدد	%	العدد	%
ممتاز	14	4.7	10	3.3
متوسط	88	29.3	69	23
ضعيف	198	66	221	73.7
المجموع	300	100	300	100

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤالان رقم 16.5 و 17.5).

في ظل وضوح عدم رضا المنشآت الصناعية عن أداء غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن، في ما يتعلق بموضوع التمويل، فقد تم استقراء آراء المنشآت الصناعية، حول أهم آليات تعزيز دور هذه الغرف في الحصول على التمويل. يبين الجدول رقم (16.2) الترتيب التنازلي لأهم مقترحات المنشآت الصناعية بهذا الخصوص.

الجدول رقم (16.2): آليات تعزيز دور الغرف في الحصول على التمويل

الآلية	المتوسط*
تقديم خدمات استشارية تساعد المنشآت في التقدم للحصول على التمويل	.87
ورش عمل وحملات تثقيفية لتوعية الأعضاء بمصادر التمويل	.84
وجود وحدة متخصصة بتمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة	.65
الحصول على عروض تمويلية وبتكلفة تفضيلية	.61
التقليل من البيروقراطية في عمل الغرف	.61
دورات تدريبية للعاملين في الغرف لتمكينهم في الأمور المذكورة أعلاه	.61
تنظيم ندوات لتعريف المؤسسات المالية بالاحتياجات الحقيقية للمشاريع الصناعية الصغيرة والمتوسطة	.60
منشورات تبين المنتجات المصرفية والمالية التي يحتاجها الأعضاء وبشكل مستمر	.60
دراسات للتعرف على الاحتياجات التمويلية للمشاريع الصناعية الصغيرة والمتوسطة	.60
دورات تدريبية متخصصة في الأمور المالية	.59
إنشاء وحده في غرفة صناعة الأردن متخصصة في مساعدة المنشآت في الوصول إلى التمويل والحصول عليه.	.59
الاستفادة من تجارب الغرف الصناعية الأخرى خارج الأردن والغرف التجارية المحلية	.59
التشبيك بكافة أشكاله وأساليبه	.58
ندوات لتعليم الأعضاء المفاضلة بين مصادر التمويل	.57
تنظيم لقاءات بين ممثلي القطاع الصناعي وممثلين عن القطاع المالي	.55

* تم إعطاء "1" في حالة الإجابة «بنعم» و"0" في حالة الإجابة «بلا»

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 18.5).

رابعاً: الوصول إلى الأسواق

يعتبر توفر الأسواق عاملاً مهماً عند اتخاذ قرار الإنتاج، وكذلك قرار التوسع والانتشار، فالحصة السوقية من أهم العوامل المؤثرة في أداء المنشأة، وربحيتها واستمراريتها، ومحددات قدرتها على التوسع في التشغيل. تزداد أهمية السوق عند الحديث عن المنشآت الصغيرة والمتوسطة، التي تتصف بصغر حجم عملياتها الإنتاجية، واستثماراتها، الأمر الذي يجعل من البحث عن أسواق محلية وخارجية تحدياً حقيقياً أمام هذه المنشآت، مما يحد من قدرتها على الانتشار.

1.4 حجم المشكلة

تقسم الأسواق التي تباع فيها المنتجات الصناعية، وأسواق المواد الأولية اللازمة للإنتاج الصناعي إلى، سوق المنطقة، والسوق المحلي، والأسواق الخارجية.تشير البيانات إلى أن غالبية المنشآت قيد الدراسة تعاني من مشكلة الوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية. يبين الجدول رقم (1.3) التوزيع النسبي للمنشآت حسب قدرتها على الوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية. ويتضح من الجدول أن 60% من المنشآت لا تستطيع الوصول إلى السوق المحلي، وينحصر سوقها في المنطقة التي تمارس بها نشاطها، الأمر الذي يؤثر في حجم المبيعات والحصة السوقية لهذه المنشآت، ويؤثر أيضاً في ربحيتها، وأدائها وقدرتها على النمو والتوسع. كما يبين الجدول أن نسبة المنشآت التي تعاني من مشكلة الوصول إلى الأسواق العربية بلغت 93.7%، في المقابل فإن نسبة المنشآت التي تعاني من مشكلة الوصول إلى الأسواق الخارجية بلغت 97%.

الجدول رقم (1.3): التوزيع النسبي للمنشآت، حسب مستوى الوصول إلى الأسواق

البيان	%
منشآت لا تصل منتجاتها إلى السوق المحلي	60
منشآت لا تصل منتجاتها إلى الأسواق العربية	93.7
منشآت لا تصل منتجاتها إلى الأسواق الخارجية	97

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 1.4).

يبين الجدول رقم (2.3) التوزيع النسبي لمبيعات المنشآت قيد الدراسة، حسب السوق الذي تباع فيه هذه المنتجات. ويتضح من الجدول أن نسبة كبيرة من المنشآت تبيع منتجاتها في سوق المنطقة، وهي المنطقة التي تمارس المؤسسة نشاطها فيها، مما يعني أنها تعاني من عوائق مختلفة، تقلل من وصولها إلى السوق المحلية، (سوف يتم التطرق للسوق المحلية لاحقاً). ويبين الجدول أن متوسط نسبة مبيعات المنشآت قيد الدراسة في سوق المنطقة 77.75% من حجم الإنتاج الكلي لهذه المنشآت، بينما يباع ما متوسطه 18.95%

من منتجات هذه المنشآت في السوق المحلية. وتصدر المنشآت قيد الدراسة ما متوسطه 1.88% و 1.42% من إنتاجها إلى الأسواق العربية والخارجية. ويشير الجدول رقم (2.3) كذلك إلى أن المنشآت قيد الدراسة قليلة الاعتماد على البيئة المحيطة «سوق المنطقة»، في الحصول على المواد الأولية، فقد تبين أن متوسط نسبة ما يتم الحصول عليه من مواد أولية من سوق المنطقة بلغت 13.12% من إجمالي المواد الأولية المستخدمة. وتحصل المنشآت قيد الدراسة على نسبة 34.45% من المواد الأولية اللازمة للإنتاج من السوق المحلية، بينما تحصل على 22.17% و 30.26% من احتياجاتها من المواد الأولية، من خلال الاستيراد من الأسواق العربية والأجنبية على التوالي. يتضح من الجدول رقم (2.3) ما يلي:

- تعاني المنشآت قيد الدراسة من مشكلة الوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية.
- تعتمد معظم المنشآت على سوق المنطقة، الأمر الذي يؤثر في حجم مبيعاتها، وربحيتها، وقدرتها على التوسع والنمو.
- تعتمد بعض المنشآت قيد الدراسة على استيراد المواد الأولية من الأسواق الخارجية، في الوقت الذي تقل فيه نسبة صادرات هذه المنشآت إلى الأسواق الخارجية، مما يعكس عجز في الميزان التجاري لهذه المنشآت.
- يعكس الاعتماد على المستوردات لتوفير المواد الأولية ضعف الروابط الخلفية للمنشآت قيد الدراسة، مع المنشآت الصناعية وغير الصناعية المحلية، ويعزى ذلك في بعض الأحيان إلى ارتفاع تكلفة المواد الأولية المحلية، أو لعدم توفرها. كما يعكس ضعف الروابط الأمامية مع المنشآت الصناعية الأخرى.

الجدول رقم (2.3) توزيع المنتجات الصناعة حسب السوق، وتوزيع الموارد الأولية حسب مصدرها

نوع السوق	متوسط نسبة المبيعات في كل سوق (%)	متوسط نسبة المواد الأولية حسب مصدرها (%)
سوق المنطقة	77.75	13.12
السوق المحلية (داخل الأردن)	18.95	34.45
الأسواق العربية	1.88	22.17
الأسواق الخارجية	1.42	30.26
المجموع	%100	100%

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤالان رقم 1.4 و 2.4).

2.4 الأسباب والمعوقات

1. مشكلة الوصول إلى الأسواق المحلية

تشير البيانات إلى أن 24.3% من المنشآت قيد الدراسة تفكر ولديها الرغبة في الانتقال من سوق المنطقة إلى السوق المحلي، إذا ما تحققت بعض الظروف، وحصلت على الدعم المناسب من المؤسسات ذات العلاقة في هذا المجال. وقد تم استقراء أهم العوامل المساعدة، والعوامل المعيقة لوصول منتجات المنشآت الصناعية إلى السوق المحلية. يعرض الجدول رقم (3.3) الترتيب التنازلي لأهم العوامل والإجراءات، التي من شأنها المساعدة في الوصول إلى السوق المحلية، أي الانتقال من سوق المنطقة إلى السوق المحلية.

الجدول رقم (3.3): العوامل التي تساعد في الوصول إلى الأسواق المحلية

البيان	المتوسط*
توفر المعلومات اللازمة التي تساعد في الوصول إلى الأسواق المحلية	0.84
توفر التمويل اللازم	0.82
تشريعات وقوانين داعمة للتوسع	0.81
توفر العمالة المؤهلة والمدربة	0.79
وجود إستراتيجية تسويقية شاملة	0.75
توفر المواد الأولية	0.75
توفر الدعم الفني من قبل المؤسسات المعنية بالصناعات الصغيرة	0.71
فتح فروع جديدة	0.67
تأهيل المنشأة من الناحية الفنية والتقنية، لتصبح قادرة على التوسع محلياً	0.63
وجود حوافز وبيئة استثمارية داعمة لعملية التوسع في الإنتاج	0.59
توفر الدعم الكامل من غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن	0.59
وجود جدوى اقتصادية من عملية التوسع، أي توفر حاجة للمنتج	0.56

* تم حساب المتوسط من إجابات السؤال رقم 22.4 حيث أعطي قيمة "1" في حالة الإجابة "بنعم" وقيمة "0" بلا.

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 22.4).

يتضح من الجدول رقم (3.3) ما يلي:

- أن قيمة المتوسط لجميع المتغيرات بلغت أكثر من 0.5، مما يعكس أهمية هذه المقومات والعوامل من وجهة نظر نسبة كبيرة من المنشآت.

- أن الوصول إلى التمويل اللازم لعملية الانتقال إلى السوق المحلي يعتبر ثاني العوامل المساعدة، إذا ما تحققت الجدوى من عملية التوسع، مما يعني ضرورة وجود عوامل أخرى غير التمويل، لإتمام عملية الوصول إلى السوق المحلية، منها: توفر المعلومات الكافية، والجدوى الاقتصادية، والقدرة الفنية والإدارية للمنشأة، وتوفر الرغبة لدى صاحب المنشأة، وحجم السوق المحلية وقدرتها الاستيعابية.
- أن 81% من المنشآت ترى أن وجود تشريعات وقوانين تشجع عملية التوسع تعتبر من أهم مقومات الوصول إلى الأسواق المحلية. إن وجود مثل هذه التشريعات يوفر قدراً من المعلومات اللازمة لإتمام عملية الوصول للأسواق المحلية بفاعلية، كما يقلل من تكاليف حل النزاعات القضائية.
- أن المنشآت بحاجة إلى وجود سياسة تسويقية واضحة لديها، بحيث تكون قابلة للتطبيق، من أجل تيسير عملية الوصول للأسواق المحلية. ويجب الإشارة إلى أهمية المشاركة في المعارض التسويقية المحلية، من أجل التعريف بالمنتج وخصائصه، فقد أشارت البياناتأن 81% من المنشآت لم يسبق لها المشاركة في معارض تسويقية محلية.
- لم تقلل المنشآت من أهمية توفر العمالة المدربة ذات الإنتاجية المرتفعة (المرتبة الرابعة)، ومن أهمية الموارد الأولية (المرتبة السادسة)، في تقليل تكاليف الإنتاج، وزيادة تنافسية المنشآت، الأمر الذي يسهل وصولها إلى الأسواق المحلية.
- من الملفت للانتباه، أن المنشآت لم تعط الأهمية الكافية للجدوى من عملية الانتقال إلى السوق المحلية، واعتبرته حاصلاً، حال توفر التمويل والمعلومات اللازمين، وهذا أمر يستدعي الاهتمام من قبل المؤسسات المعنية، بحيث يتم توعية المنشآت بأهمية تقييم أي عملية توسع، من أجل اتخاذ قرار سليم.

أما معوقات الوصول إلى الأسواق المحلية من وجهة نظر المنشآت، فهي مبينة في الجدول رقم (4.3). ويمكن تقسيم هذه المعوقات وفقاً للتقسيمات التالية:

- معوقات تتعلق بانخفاض مستوى الطلب على المنتج في السوق المحلية، بسبب عدم ملائمته للأذواق، أو بسبب وجود منافسة من قبل منتجات محلية وأجنبية، مما يقلل من الحصة السوقية، ومن جدوى عملية الوصول إلى هذه السوق.
- معوقات تتعلق بالوصول إلى التمويل إذا ما توفرت الشروط الأخرى، التي تعزز من فرص الوصول إلى السوق المحلية، وتجعل منه قراراً سليماً.
- معوقات تتعلق بنقص المعلومات حول كافة المتغيرات ذات العلاقة.
- معوقات تتعلق بنقص الدعم الفني، بكافة أنواعه وأشكاله، ومن كافة المؤسسات المعنية.

الجدول رقم (4.3): معوقات الوصول إلى الأسواق المحلية

البيان	المتوسط*
عدم وجود طلب على المنتج في المناطق الأخرى	0.84
المنافسة من قبل منتجات محلية رخيصة الثمن، ولكن ذات جودة متدنية	0.80
عدم الوصول للتمويل اللازم	0.79
عدم توفر الدعم الكامل واللازم من غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن	0.78
تدني مستوى الخدمات المقدمة من الحكومة في هذا المجال	0.77
عدم توفر المعلومات اللازمة	0.77
عدم توفر الدعم الفني في الجوانب المالية والإدارية من قبل المؤسسات المعنية	0.76
عدم وجود إستراتيجية تسويقية لأسباب مالية	0.69
عدم توفر المواد الأولية بكميات وأسعار مقبولة	0.68
طبيعة المنتج قد لا تتلاءم مع مختلف الأذواق	0.66
ارتفاع أسعار الطاقة	0.66
تدني مستوى الخدمات المقدمة من المؤسسات الخاصة والدولية ذات العلاقة في هذا المجال	0.65
المنافسة من قبل بعض المنتجات المستوردة أو المهربة رخيصة الثمن ولكن ذات جودة متدنية	0.62
تقلبات الأسعار العالمية وتكاليف الإنتاج	0.60
الضرائب وتأثيرها على تنافسية المنتجات المحلية	0.60
عدم وجود رغبه بالتوسع لدى صاحب المشروع	0.59
عدم وجود حوافز وبيئة استثمارية داعمة لعملية التوسع في الإنتاج	0.54
عدم وجود تشريعات وقوانين داعمة للتوسع	0.53
عوائق تتعلق بتكنولوجيا الإنتاج	0.52
عدم القدرة على المشاركة في المعارض التسويقية المحلية	0.50
التغيرات الاقتصادية والسياسية المستمرة التي تؤثر بشكل سلبي على الاقتصاد الأردني	0.50
المنافسة غير العادلة	0.46
عدم وجود دراسات سوقية	0.46
دراسات الجدوى الاقتصادية غير صحيحة وغير دقيقة	0.44
تدني حجم مخصصات كافية للبحث والتطوير ضمن ميزانية المنشأة السنوية	0.40

* تم حساب المتوسط من إجابات السؤال رقم 16.4، حيث أعطي قيمة "1" في حالة الإجابة "بنعم" وقيمة "0" بلا.

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 16.4).

2. مشكلة الوصول إلى الأسواق الخارجية

تشير البيانات إلى أن 72% من المنشآت قيد الدراسة لديها الرغبة في الوصول إلى الأسواق الخارجية، إذا ما توفرت المقومات الاقتصادية والمالية، والفنية، والإدارية. يبين الجدول رقم (5.3) العوامل التي تساعد في الوصول إلى الأسواق الخارجية، من وجهة نظر المنشآت. ويمكن تقسيم هذه العوامل حسب الجهة المسؤولة عن

تنفيذها كما يلي:

- الجهات الحكومية، يجب أن تعنى بالعوامل المساعدة الواقعة ضمن اختصاصها مثل: تقديم الدعم الفني، وتوفير بيئة عمل مناسبة، وتقديم حوافز تشجيعية للمنتجين، وتوفير المعلومات، والمساعدة في الوصول إلى التمويل، وتوفير تشريعات تنظم عملية التوسع، ومراعاة مصالح المنشآت الصناعية عند توقيع الاتفاقيات التجارية.
- مؤسسات الدعم الفني، يجب أن تعمل على تسهيل عملية وصول هذه المنشآت إلى كافة أشكال خدمات الدعم الفني، وكافة المعلومات.
- مؤسسات التمويل، يجب أن تعمل على تسهيل عملية الحصول على التمويل، بشكل لا يتعارض مع أهدافها.
- المنشآت قيد الدراسة نفسها، يجب أن تعمل على تقييم عملية الانتقال إلى الأسواق الخارجية، بشكل دقيق، وتحسين تنافسيتها بشكل مستمر، والتأهيل من الناحية الفنية والإدارية، وزيادة مشاركاتها في المعارض التسويقية الدولية، من أجل التعريف بمنتجاتها. تشير البيانات إلى أن 85.3 % من المنشآت قيد الدراسة لم يسبق لها المشاركة في معارض تسويقية دولية، لأسباب يصعب تقديرها، لكنها قد ترتبط بالتكاليف ونقص المعلومات.

ومن أجل الوصول إلى صورة أشمل، فقد تم مناقشة الموضوع من الجانب الآخر، حيث تم استقراء وتحديد أهم عوائق الوصول إلى الأسواق الخارجية، من وجهة نظر المنشآت. يبين الجدول رقم (6.3) الترتيب التنازلي لأهم عوائق الوصول إلى الأسواق الخارجية، من وجهة نظر المنشآت قيد الدراسة. يلاحظ من الجدول أن أهم هذه المعوقات هي، المتعلقة بتكاليف الوصول إلى الأسواق الخارجية، وعدم القدرة على المنافسة في ظل تدني جودة المنتجات المحلية، والمنافسة غير العادلة، وعدم توفر المعلومات عن الأسواق الواعدة، وغيرها من المعوقات.

لقد أشار مدير عام غرفة صناعة الأردن إلى «وجود معوقات مالية، وأخرى تتعلق بمواصفات وتنافسية المنتج المحلي، ومدى موافقته للشروط الدولية». كما أفاد مدير غرفة صناعة عمان إلى «عدم وجود استراتيجيات للتصدير، بسبب ارتفاع كلفة إعدادها وتنفيذها، وضعف تنافسية المنتجات المحلية في الأسواق الخارجية، ولوجود مشاكل تتعلق بالشحن وتكاليف النقل والشحن». كما أكد على «أهمية المشاركة في المعارض، إلا أن كلفة المشاركة تشكل عائقاً هاماً». أما مدير عام غرفة صناعة الزرقاء، فقد أشار إلى «عدم توفر الإمكانات المالية لإعداد الدراسات السوقية، ونقص المعلومات». وأضاف بأن « هناك تدني في مستوى المشاركة في المعارض التسويقية، بسبب قلة الدعم، وعدم وجود معارض دائمة تنتفع منها المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة». أما مديرٍ عام غرفة صناعة اربد، فقد أشار إلى «حاجة المنشآت إلى دعم مالي وتقني من أجل التوسع» وأشار أيضاً بأن «المنافسة، ومستوى الجودة، والتعبئة والتغليف ضعيف، كما أن هناك

ضعف في التسويق المحلي». وأضاف بأن «هناك عدد قليل من المنشآت الصغيرة والمتوسطة منظمة تنظيماً صحيحاً، يساعدها في الوصول إلى الأسواق». كما أشار إلى أنه «لا يوجد تنسيق مع المؤسسات الداعمة في ما يتعلق بموضوع الوصول إلى الأسواق». وأشار كذلك إلى «عدم إتاحة المعلومات بالشكل المطلوب لهذه المنشآت، بسهولة ويسر، وبتكلفة منخفضة، وبشكل يساعدها في الوصول إلى الأسواق» وأضاف كذلك بأن «بعض برامج الدعم غير مناسبة، لأن شروطها لا تناسب طبيعة المنشآت الصناعات الصغيرة والمتوسطة، كما يشترط بعضها أن يتم الشراء من الدول الداعمة». وأفاد مدير التنمية الصناعية في وزارة الصناعة والتجارة، بأن بعض هذه المعوقات تكمن في «طلب بعض الأسواق لشهادة المنشأ، وضعف شبكة النقل، وإتباع التخطيط قصير الأجل، وارتفاع حدة المنافسة، وارتفاع أسعار الطاقة».

الجدول رقم (5.3): العوامل التي تساعد في التوسع والانتقال إلى الأسواق الخارجية

البيان	المتوسط*
توفر الدعم الفني في الجوانب المالية والإدارية من قبل المؤسسات المعنية	0.73
وجود حوافز وبيئة استثمارية داعمة لعملية التوسع في الإنتاج	0.70
المشاركة في المعارض التسويقية الخارجية	0.69
إعطاء حوافز ضريبية وغير ضريبية تزيد من تنافسية المنشآت الصناعية	0.69
بذل مزيد من الجهد للبحث عن أسواق جديدة	0.68
توفر المعلومات اللازمة عن الأسواق التي تحتاج للمنتج	0.67
وجود جدوى اقتصادية من عملية التوسع	0.65
توفر المواد الأولية بكميات وأسعار مقبولة ومنطقية	0.65
توفر التمويل اللازم للتوسع	0.64
توفر الدعم الكامل من غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن	0.64
تشريعات وقوانين داعمة للتوسع ولعمليات التصدير	0.61
وجود منتج بجودة عالية "مواصفات عالمية"	0.61
فتح فروع جديدة خارج المملكة أو مكاتب تمثيل أو معارض	0.59
الاستفادة من اتفاقيات التبادل التجاري الموقعة	0.59
تأهيل المنشأة من الناحية الفنية والتقنية	0.58
وجود إستراتيجية تسويقية خارجية شاملة	0.55
متابعة التطورات التكنولوجية والاقتصادية المتعلقة بالمنتج	0.55
سعر صرف الدينار الأردني	0.45
وجود موقع الكتروني للمنشأة يبين خصائص المنتج	0.42
توفر العمالة المؤهلة والمدربة	0.37
تكاليف الإنتاج	0.37
تقليل من البيروقراطية في المعاملات التجارية لتسهيل عملية التصدير	0.36

* تم حساب المتوسط من إجابات السؤال رقم 25.4، حيث أعطي قيمة "1" في حالة الإجابة بنعم وقيمة "0" بلا.
المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 25.4).

الجدول رقم (6.3): معوقات الوصول إلى الأسواق الخارجية

البيان	المتوسط
ارتفاع تكاليف الوصول للأسواق الخارجية مثل، تكاليف النقل والتأمين والتكاليف الإدارية	0.77
تدني جودة بعض المنتجات الصناعية المحلية المصدرة، مما يسئ إلى سمعة المنتجات المحلية	0.74
محدودية الاتفاقيات التجارية، التي تسهل عملية الوصول للأسواق الخارجية	0.72
المنافسة غير العادلة	0.66
عدم توفر المعلومات اللازمة عن الأسواق الخارجية	0.60
عدم الالتزام بمعايير الجودة العالمية	0.59
نقص التمويل اللازم لعملية التوسع في الإنتاج	0.58
طبيعة المنتج غير قابل للتصدير، أو لا يتلاءم مع الأذواق في الأسواق الخارجية	0.57
عدم معرفة المنشآت بالفرص التصديرية، بسبب نقص الخبرة والإطلاع	0.56
عدم توفر الدعم الفني من غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن	0.56
المنافسة غير العادلة مع المنشآت الكبيرة في الدولة المستوردة	0.55
عدم توفر المواد الأولية بكميات وأسعار مقبولة	0.54
عدم وجود دراسات سوقية متخصصة في هذا المجال، بسبب وجود التمويل اللازم	0.53
عدم وجود حوافز وبيئة استثمارية داعمة لعملية التوسع في الإنتاج	0.52
ارتفاع أسعار الطاقة	0.51
عدم توفر الدعم الفني في الجوانب المالية والإدارية من قبل المؤسسات المعنية	0.50
الضرائب وتأثيرها على تنافسية المنتجات المحلية في الأسواق الخارجية	0.48
سعر صرف الدينار	0.47
عدم وجود مخصصات كافية للبحث والتطوير، ضمن ميزانية المنشأة السنوية	0.47
التغيرات الاقتصادية والسياسية المستمرة، التي تؤثر على الاقتصاد الأردني	0.45
عدم وجود تشريعات وقوانين داعمة للتوسع، ولعمليات التصدير بشكل كبير	0.44
عدم وجود إستراتيجية تسويقية خارجية، بسبب عوائق مالية	0.43
عدم القدرة على مواكبة التطور التكنولوجي المستمر	0.43
تدني مستوى الخدمات المقدمة من الحكومة في هذا المجال	0.41
المنافسة من قبل منتجات أخرى رخيصة الثمن، ولكن ذات جودة متدنية	0.40
دراسات الجدوى الاقتصادية غير صحيحة وغير دقيقة	0.40
تدني مستوى الخدمات المقدمة من المؤسسات الخاصة والدولية ذات العلاقة في هذا المجال	0.39
سياسة المعاملة بالمثل	0.33

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 17.4).

يعرض الجدول رقم (7.3) صورة كاملة حول مشكلتي الوصول إلى الأسواق المحلية، والأسواق الأجنبية، من خلال عرض بعض البيانات ذات العلاقة بجهود المنشآت قيد الدراسة، نحو الوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية.

الجدول رقم (7.3): العوامل التي تساعد في الوصول إلى الأسواق الخارجية

البيان	نعم		لا	
	عدد	%	عدد	%
هل سبق وأن شاركت بمعارض تسويقية محلية	57	19	243	81
هل سبق وأن شاركت بمعارض تسويقية خارجية	44	14.7	256	85.3
هل تؤثر الظروف السياسية الخارجية على مشروعك	180	60	120	40
هل تستفيد منشأتك من أي من الاتفاقيات التجارية الموقعة حالياً	64	21.3	236	78.7
هل أثرت أي من الاتفاقيات التجارية على مبيعاتك سلبياً	145	48.3	155	51.7
هل حصل أي من منتجاتك على شهادة ISO أو ما شابهها	9	3	291	97
هل تتبع معايير ضبط الجودة العالمية في المنشأة	22	7.3	278	92.7
هل أنت على معرفة بالمواصفات التي تتمتع بها المنتجات المنافسة	182	60.7	118	39.3

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (من السؤال رقم 3.4 إلى السؤال رقم 10.4).

يلاحظ من الجدول أعلاه ما يلي:

- تدني مستوى مشاركة المنشآت قيد الدراسة في المعارض التسويقية المحلية والخارجية، حيث لم تزد نسبة المنشآت التي سبق لها المشاركة في مثل هذه المعارض عن 19% و 14.7% على التوالي.
- ضعف مستوى استفادة المنشآت قيد الدراسة من الاتفاقيات التجارية الحالية، حيث أن 78.7% من المنشآت لا تستفيد بأي شكل من الأشكال من هذه الاتفاقيات. وأشارت 51.7% من المنشآت أن بعض الاتفاقيات التي وقعتها الحكومة أثرت سلبياً على مبيعاتها، وربحيتها.
- ضعف توجه الكثير من المنشآت نحو تحسين تنافسية منتجاتها، محلياً وخارجيا، حيث أن 97% من المنشآت لم يسبق لها الحصول على شهادة ISO، وأن 92.7% لا تتبع معايير ضبط الجودة، كما أن 39.3% ليست على اطلاع على مواصفات المنتجات المنافسة.

3.4 مشكلة الوصول إلى الأسواق ودور غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن

تشير البيانات إلى أن 90.3% من المنشآت ترى أن غرف الصناعة التي تتبع لها أو غرفة صناعة الأردن لا تقوم بإعداد دراسات ميدانية حقيقية دقيقة، من أجل تذليل معوقات الوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية. وعليه، فقد أيد 60.7% من المستجيبين أهمية وضرورة وجود وحدة متخصصة للمنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، تكون معنية بتحقيق أهداف معينة، تحدد بناء على احتياجات هذه المنشآت. وقد أشار البعض بشكل مباشر إلى تخوفه من أن تكون هذه الوحدة قائمة لخدمة الغرف، وليس للمستفيدين، والأعضاء من الصناعيين. يبين الجدول رقم (8.3) تقييم مستويات رضا المنشآت عن الخدمات التي تقدمها غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن، في مجال الوصول إلى الأسواق المحلية. تشير النسب الواردة في الجدول إلى أن 4% و 2.7% من المنشآت ترى أن خدمات غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن على التوالي ممتازة، بينما أشارت 71.7 % و 72.7% من هذه المنشآت إلى أن مستوى هذه الخدمات على التوالي ضعيف، أي لا يرقى للمستوى المطلوب. والجديد بالذكر، أنه بالرغم من رغبة غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن في تقديم خدمات تلاءم رغبات الأعضاء في هذا المجال، إلا أن مهام هذه الغرف محددة وفقاً لأحكام قانون غرف الصناعة رقم (10) للعام 2005.

الجدول رقم (8.3): التوزيع النسبي للمنشآت، حسب تقييمها لدور غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن، في مساعدة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، في الوصول إلى الأسواق المحلية

البيان	غرف الصناعة		غرفة صناعة الأردن	
	العدد	%	العدد	%
ممتاز	12	4	8	2.7
متوسط	73	24.3	74	24.7
ضعيف	215	71.7	218	72.7
المجموع	300	%100	300	%100

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤالان رقم 16.5 و 17.5).

تشير بيانات الجدول رقم (9.3) إلى أن رضا المنشآت عن جهود وخدمات الغرف الداعمة للوصول إلى الأسواق الخارجية كانت أقل مما هي عليه في الجدول رقم (8.3)). فقد أشارت المنشآت إلى أن دور غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن في مساعدة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الوصول إلى الأسواق الخارجية ضعيف ولا يرقى إلى المستوى المقبول مسجلة 73.3% و 74.3% على التوالي. مع مراعاة ما حدده قانون غرف الصناعة من مهام لهذه الغرف، فإنه يمكن الإشارة إلى عدد من الإجراءات والآليات، التي من شأنها مساعدة غرف الصناعة وغرف صناعة الأردن في تمكين المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الوصول إلى الأسواق. ومن هذه الإجراءات، على سبيل المثال لا الحصر، توفير المعلومات اللازمة لهذه

المنشآت حول الأسواق المحتملة، والتعاون مع المؤسسات الحكومية ذات العلاقة، من أجل توفير حوافز تساعد المنشآت الصناعية في الوصول إلى الأسواق، والمساعدة في تعظيم الاستفادة من الاتفاقيات التجارية.

الجدول رقم (9.3): التوزيع النسبي للمنشآت، حسب تقييمها لدور غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن في مساعدة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الوصول إلى الأسواق الخارجية

البيان	غرف الصناعة		غرفة صناعة الأردن	
	العدد	%	العدد	%
ممتاز	4	1.3	6	2.0
متوسط	76	25.3	71	23.7
ضعيف	220	73.3	223	74.3
المجموع	300	%100	300	%100

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤالان رقم 16.5 و 17.5).

خامساً: الحصول على خدمات الدعم الفني

يحتاج أصحاب المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة إلى امتلاك مهارات مكملة للمهارات الفنية التي يمتلكونها، لتساعدهم في إدارة منشآتهم بشكل فاعل وكفوء. ومن أهم طرق تزويدهم بهذه المهارات ما اصطلح على تسميته "الدعم الفني". تزايد في الآونة الأخيرة عدد المؤسسات المقدمة لمثل هذه الخدمات، أو الممولة للوصول إلى هذه الخدمات، إلا أن ذلك لم يحدث الأثر المطلوب، ولم يسهم بالشكل اللازم في تطوير مهارات أصحاب هذه المنشآت بشكل ينعكس على أدائها. ويعزى ذلك لصعوبة وصول هذه المنشآت إلى هذه الخدمات، لأسباب تتعلق بجانب الطلب "أصحاب المنشآت"، وجانب العرض "مؤسسات الدعم الفني".

1.5 حجم المشكلة

1. مشكلة الوصول إلى مؤسسات الدعم الفني

أشار 52.3% من المنشآت إلى عدم علمهم بوجود مؤسسات محلية (حكومية وغير حكومية) ودولية، تقدم خدمات الدعم الفني للمشاريع الصناعية الصغيرة والمتوسطة، (باستثناء غرف الصناعة التي يتبعون لها، وغرفة صناعة الأردن). يبين الجدول رقم (1.4) التوزيع النسبي للمنشآت حسب معرفتهم وتعاملهم مع بعض مؤسسات الدعم الفني الحكومية والمحلية غير الحكومية والمؤسسات الدولية، ويلاحظ

من الجدول ما يلي:

- يمكن وصف مدى معرفة المنشآت الصناعية بالمؤسسات المعنية بتقديم خدمات الدعم الفني بأنه متدني جداً، ويستدل على ذلك من نسبة المنشآت التي تعرف كل مؤسسة. لقد تبين أن معظم مؤسسات الدعم الفني التي تضمنتها الدراسة غير مألوفة بالنسبة للمنشآت. وقد يعزى ذلك لأسباب تتعلق بالمستجيب وخصائصه، وأخرى تتعلق بجهود المؤسسة في نشر أهدافها، ورسالتها، وتنفيذها، ووصولها للفئات المستهدفة.
- تعاني المنشآت قيد الدراسة من مشكلة الوصول إلى خدمات الدعم الفني، حيث تبين أنه باستثناء صندوق التنمية والتشغيل المعروف لدى 42.3% من المنشآت، فإن نسبة المنشآت التي تعرف المنشآت الثمان الأخرى لم تزد عن 15%، وهذا دليل على نقص المعلومات لدى تلك المنشآت.
- حازت المؤسسات المحلية غير الحكومية على أعلى نسبة من حيث تقديم الخدمات للمنشآت قيد الدراسة، تلتها المؤسسات الدولية، وجاء في المرتبة الأخيرة المؤسسات الحكومية، التي لم يستفيد من خدماتها سوى مؤسسة واحدة، من المنشآت قيد الدراسة.
- تعاني غالبية المنشآت قيد الدراسة من مشكلة الوصول إلى المعلومات حول مؤسسات الدعم الفني، بسبب عدم معرفتها بهذه المنشآت، وبالخدمات التي تقدمها.

الجدول رقم (1.4) : التوزيع النسبي للمنشآت، حسب معرفتها وتعاملها مع مؤسسات الدعم الفني

مؤسسات حكومية	يعرفها		تعامل معها		لا يعرفها	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%
1. المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية	43	14.3	1	0.3	256	85.3
2. صندوق دعم البحث العلمي (وزارة التعليم العالي)	29	9.7	0	0	271	90.3
3. صندوق التنمية والتشغيل	127	42.3	0	0	173	57.7
مؤسسات محلية غير حكومية	عدد	%	عدد	%	عدد	%
4. صندوق دعم البحث العلمي والتطوير في الصناعة	21	7	1	0.3	278	92.7
5. الصندوق الوطني لدعم المؤسسات (نافس)	14	4.7	7	2.3	279	93
6. مركز تطوير الأعمال والصادرات للشركات الأردنية	14	4.7	3	1	283	94.3
7. دكتور لكل مصنع	11	3.7	5	1.7	284	94.7
مؤسسات دولية	عدد	%	عدد	%	عدد	%
8. برنامج دعم المؤسسات (سابق)	14	4.7	2	0.7	284	94.7
9. وكالة الأمم المتحدة لتشغيل اللاجئين الاونروا	32	10.7	2	0.7	266	88.7

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 2.5)

2. مشكلة الحصول على خدمات الدعم الفني

تشير البيانات إلى أن 5.3% (16 من 300) من المنشآت قيد الدراسة سبق وأن حصلت على واحدة أو أكثر من الخدمات، التي تقدمها مؤسسات الدعم الفني. يبين الجدول رقم (2.4) نوع الخدمات التي تم الحصول عليها وعدد مرات الحصول على كل خدمه، ويتضح من الجدول ما يلي:

- تعاني معظم المنشآت قيد الدراسة من مشكلة الوصول والحصول على خدمات الدعم الفني.
- لم تحصل أي من المنشآت التي تعاملت مع مؤسسات الدعم الفني على أية خدمة في مجال الاستشارات المتعلقة بالبيئة أو الطاقة، أو تلك المتعلقة بكيفية الوصول إلى الأسواق المحلية.
- هناك إقبال واضح من المنشآت التي استفادت من هذه الخدمات، على الخدمات المتعلقة بتطوير المنتج، وعمليات الإنتاج، وخدمات إعداد الاستراتيجيات، وخطط العمل.

الجدول رقم (2.4): الخدمات التي حصلت عليها المنشآت قيد الدراسة من خدمات الدعم الفني*

نوع الخدمة التي تم الحصول عليها	عدد المرات
الاستشارات الإدارية	4
تطوير عمليات التسويق	3
تصميم الموقع الالكتروني	3
تطوير الموارد البشرية- التدريب وغيرها	3
الاستشارات المالية – دراسة الجدوى والتحليل المالى	3
تكنولوجيا المعلومات	2
تطوير المنتج وعمليات الإنتاج	6
استشارات في القضايا البيئية	0
استشارات في مجال إدارة الطاقة	0
خدمات استشارية متعلقة بالتصدير والوصول إلى الأسواق	2
خدمات استشارية متعلقة بالوصول إلى الأسواق المحلية	0
المشاركة في المعارض التسويقية	2
تطوير تكنولوجيا التصنيع	1
التدريب المهني وخدمات التدريب الأخرى	2
الوصول إلى مصادر التمويل	1
البحوث والدراسات التطبيقية	2
إعداد الاستراتيجيات وخطط العمل	6
مجموع الخدمات التي حصلت عليها المنشآت قيد الدراسة	40

* بعض المنشآت حصلت على أكثر من خدمة، من أكثر من مؤسسة

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 4.5)

3. مشكلة تدني مستوى خدمات الدعم الفني:

تشير البيانات إلى وجود انخفاض في نسبة الوصول والحصول على خدمات الدعم الفني، كما تشير إلى انخفاض مستوى الرضا لدى متلقي الخدمات، عن مستوى هذه الخدمات، حيث أشار جميع الحاصلين على خدمات من المؤسسات الحكومية إلى أن هذه الخدمات كانت متوسطة، بينما أشار 87.5% إلى أن خدمات المؤسسات غير الحكومية كانت متوسطة، وأشار 12.5% إلى أنها ضعيفة. من جهة أخرى، فقد أشار 75% و 25% من المستفيدين من خدمات المؤسسات الدولية، إلى أن هذه الخدمات متوسطة وضعيفة على التوالي، كما هو مبين في الجدول (3.4).

يبين الجدول رقم (4.4) تقييم المستجيبين للمؤسسات التي تقدم خدمات الدعم الفني وفقاً لمجموعة من المعايير أهمها، الفترة الزمنية اللازمة للحصول على الخدمة، التكاليف، الإجراءات وسهولة الوصول للمنشأة وعدد فروعها وغيرها، ويتضح من الجدول ما يلي:

- أشارت غالبية المنشآت التي تعرف بوجود مؤسسات الدعم الفني، إلى أن مستوى الخدمات المقدمة من هذه المؤسسات، من حيث الفترة الزمنية اللازمة للحصول على الخدمة والتكاليف، التي يدفعها المستفيد ومدى متابعة هذه المؤسسات، للمنشآت المستفيدة من أجل تقييم مدى استفادتها، قديتراوح بين ضعيف ومتوسط.
- أبدت المنشآت عدم الرضا عن مستوى انتشار مؤسسات الدعم الفني في جميع مناطق المملكة، وتركز عملها في المدن الرئيسة.

الجدول رقم (3.4): التوزيع النسبي للمنشآت حسب تقييمها للخدمات التي قدمتها مؤسسات الدعم الفني

البيان	المؤسسات الحكومية	المؤسسات غير الحكومية	المؤسسات الدولية
	%	%	%
ممتاز	0	0	0
متوسط	100	87.5	75
ضعيف	0	12.5	25

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 6.5)

الجدول رقم (4.4): التوزيع النسبي للمنشآت حسب تقييمها لإجراءات الحصول
على الخدمات من مؤسسات الدعم الفني

البيان	ممتاز	متوسط	ضعيف
	%	%	%
الفترة الزمنية اللازمة للحصول على الدعم الفني	0	72.3	27.3
تكاليف الحصول على الدعم الفني	9.1	72.7	18.2
الإجراءات اللازمة للحصول على الدعم الفني	9.1	63.1	27.3
سهولة الوصول إلى المنشآت – الانتشار	9.1	54.4	36.4
نسبة ما تدفعه المنشأة مقابل الخدمات	9.1	63.6	27.2
متابعة هذه المؤسسات لنتائج الدعم الفني المقدم	0	72.7	27.3

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 7.5)

2.5 الأسباب والمعوقات

أ. مشكلة الحصول على خدمات الدعم الفني
يمكن تقسيم المنشآت قيد الدراسة إلى ثلاثة أنواع

- منشآت لا تعرف مؤسسات الدعم الفني، وبالتالي، لا تقدم للحصول على هذه الخدمات، فهي تعاني من مشكلتي الوصول إلى المؤسسات، والحصول على الخدمات معاً. (نقص المعلومات).
- منشآت تعرف بوجود مؤسسات الدعم الفني وأماكنها، (لا تعاني من مشكلة الوصول إلى مقدم الخدمات)، ولكنها لا تعلم بطبيعة الخدمات التي تقدم، فهي تعاني من مشكلة نقص المعلومات.
- منشآت تعرف مؤسسات الدعم الفني، وتقدم للحصول على هذه الخدمات وترفض، فهي تعاني من مشكلة الحصول على الخدمة، بينما لا تعاني من مشكلة الوصول مقدم الخدمة.

يبين الجدول رقم (5.4) تفسير المنشآت لعدم الحصول على إحدى خدمات الدعم الفني، ويتضح من الجدول ما يلي:

- يرى 85% من المنشآت أن هناك تحيز واضح من قبل مؤسسات الدعم الفني، لصالح فئة معينة من المنشآت، ويمكن تفسير ذلك، بحقيقة أن الكثير من المنشآت قيد الدراسة حصلت على أكثر من نوع واحد من الخدمات.
- كان نقص المعلومات العامل الأهم بين هذه العوامل، فقد أشار 83% أنهم لا يعلمون بوجود هذه الخدمات.
- أثر نقص المعلومات حول المؤسسات المعنية بتقديم هذه الخدمات في مستوى الطلب على هذه الخدمات، ومستوى الاستفادة منها.
- قلة عدد فروع مؤسسات الدعم الفني كان من أهم أسباب تدني مستوى الطلب على هذه الخدمات.

ب. احتياجات المنشآت من الخدمات الفنية:

تشير البيانات إلى أن جميع المنشآت قيد الدراسة تحتاج إلى كافة أنواع خدمات تطوير الأعمال، نظراً للمشاكل والمعوقات التي تعاني منها هذه المنشآت، التي سبق الإشارة اليها، ومن أهمها نقص المعلومات، وصعوبة الحصول على التمويل، وصعبة الوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية، وإلى خدمات الدعم الفني بجميع أنواعها. ومن أجل تحسين أداء المنشآت قيد الدراسة، فقد تم استقراء الطلب الكامن لهذه المنشآت من هذه الخدمات والاحتياجات الملحة في المرحلة القادمة. يبين الجدول رقم (6.4) الترتيب التنازلي لهذه الاحتياجات، حسب أولويتها بالنسبة للمنشآت قيد الدراسة. يشير الجدول إلى أن المنشآت بحاجة ماسة لمعظم الخدمات، ولكن جاءت كل من الاستشارات الإدارية، والمشاركة في المعارض، والاستشارات المالية، وخدمات تطوير الإنتاج الخدمات المتعلقة بتطوير المنتج، في مقدمة أولويات هذه المنشآت.

الجدول رقم (5.4): أسباب عدم حصول بعض المنشآت قيد الدراسة
على خدمات الدعم الفني

	المتوسط*
التحيز لصالح فئة معينة	0.85
لا أعلم بوجود هذه الخدمات	0.83
تدني احتمالية الموافقة على الحصول على مثل هذه الخدمات	0.82
نقص المعلومات الكافية عن هذه الخدمات والمؤسسات التي تقدمها	0.80
لا أعلم بوجود المؤسسات التي تقدم خدمات الدعم الفني	0.67
عدم انتشار مؤسسات الدعم الفني في المنطقة	0.63
التحيز لصالح قطاع معين	0.56
إجراءات الحصول على الخدمة طويلة ومعقدة	0.55
لا أحتاج إلى مثل هذه الخدمات	0.48
عدم وجود مخصصات كافية للبحث والتطوير ضمن ميزانية المنشأة السنوية	0.45
الخدمات المتوفرة لا تلاءم احتياجات المنشأة	0.41
ارتفاع تكلفة الحصول على الدعم الفني	0.38
عدم قناعتي بأهمية وفعالية هذه الخدمات	0.38
لست من الفئات المستهدفة من قبل هذه المؤسسات	0.37

* تم حساب المتوسط من إجابات السؤال رقم 10.5، حيث أعطي قيمة "1" في حالة الإجابة "بنعم" وقيمة "0" بلا

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 10.5)

يعتمد الحصول على خدمات الدعم الفني على عدة عوامل ترتبط بالأمور التالية:

- مدير المنشأة، لا بد من الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:
  - معرفته ب المنشآت بالمؤسسات المعنية بتقديم خدمات الدعم الفني.
  - معرفته بالخدمات المتوفرة.
  - معرفته بآلية الحصول على هذه الخدمات، والشروط المطلوبة.

الجدول رقم (6.4): الاحتياجات الحالية للمنشآت قيد الدراسة من خدمات الدعم الفني

البيان	المتوسط*
الاستشارات الإدارية	0.67
المشاركة في المعارض التسويقية	0.65
الاستشارات المالية – دراسة الجدوى والتحليل المالي	0.64
تطوير تكنولوجيا التصنيع	0.64
تطوير المنتج وعمليات الإنتاج	0.63
استشارات في مجال إدارة الطاقة	0.61
تطوير عمليات التسويق	0.60
خدمات استشارية متعلقة بالوصول إلى الأسواق المحلية	0.60
تكنولوجيا المعلومات	0.59
الوصول إلى مصادر التمويل	0.58
خدمات استشارية متعلقة بالتصدير والوصول إلى الأسواق	0.56
استشارات في القضايا البيئية	0.41
التدريب المهني وخدمات التدريب الأخرى	0.37
تطوير الموارد البشرية- التدريب وغيرها	0.36
تصميم الموقع الالكتروني	0.32
البحوث والدراسات التطبيقية	0.32
إعداد الاستراتيجيات وخطط العمل	0.29

* تم حساب المتوسط من إجابات السؤال رقم 11.5 حيث أعطي قيمة "1" في حالة الإجابة "بنعم" وقيمة "0" بلا
المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 11.5)

- قدرته على تحديد احتياجات منشأته من هذه الخدمات حسب الأولوية.
- قدرته على تحديد المصدر المناسب للحصول على الخدمة.

- مؤسسات الدعم الفني الحكومية وغير الحكومية، المحلية والدولية، ويجب مراعاة ما يلي:
  - الفئات المستهدفة لكل مؤسسة.
  - مدى انتشار المؤسسة في مناطق المملكة المختلفة.
  - مدى استهداف هذه المؤسسات للمنشآت الصناعية في مواقعها.
  - حملات التسويق لهذه الخدمات.
  - توفير خدمات مناسبة مرتبطة بالاحتياجات الحقيقية للقطاع.

- أن تتوفر لديها الخبرة والمعرفة بطبيعة وخصائص المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة.

• غرف الصناعة التي تتبع لها هذه المنشآت، ويجب مراعاة ما يلي:

- معرفة غرف الصناعة باحتياجات المنشآت من خدمات الدعم الفني. ذلك من خلال دراسات مستمرة في هذا الخصوص. جديراً بالذكر أن 91% من المستجيبين إلى أن غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن لا تقوم بإعداد دراسات ميدانية، وبشكل دوري من أجل تحديد احتياجات المنشآت الصغيرة والمتوسطة، من خدمات الدعم الفني المختلفة.
- تفعيل دور وحدة المنشآت معرفته ب المنشآت بالمؤسسات المعنية بتقديم خدمات الدعم الفني.
- معرفته بالخدمات المتوفرة.
- معرفته بآلية الحصول على هذه الخدمات، والشروط المطلوبة.
- الصغيرة والمتوسطة في تيسير عملية الوصول والحصول على خدمات الدعم الفني.

يبين الجدول رقم (7.4) الترتيب التنازلي لأهم معوقات الوصول إلى خدمات الدعم الفني من وجهة نظر المنشآت قيد الدراسة.

الجدول رقم (7.4): أهم معوقات الوصول إلى خدمات الدعم الفني

البيان	المتوسط*
صعوبة الحصول على المعلومات عن المؤسسات التي تقدم الدعم الفني	0.79
صعوبة الحصول على المعلومات حول طبيعة الخدمات المتوفرة	0.60
اقتصار الحصول على الخدمات على المنشآت التي تتمتع بعلاقة جيدة مع هذه المؤسسات	0.60
تركز تقديم هذه الخدمات في المدن الرئيسية	0.65
تركز تقديم هذه الخدمات لبعض القطاعات الصناعية دون غيرها	0.53
عدم انتشار هذه المؤسسات في العديد من المناطق	0.65
الإجراءات الطويلة اللازمة للحصول على الدعم	0.63
عوائق عدم قدرة صاحب المنشأة على تعبئة الطلب وتحقيق شروط الحصول على الخدمة	0.62
عدم وجود مخصصات كافية للبحث والتطوير ضمن ميزانية المنشأة السنوية	0.47
ارتفاع التكاليف المباشرة للحصول على الخدمة	0.37

* تم حساب المتوسط من إجابات السؤال رقم 13.5 حيث أعطي قيمة "1" في حالة الإجابة "بنعم" وقيمة "0" بلا.
المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 13.5)

3.5 مشكلة الحصول على خدمات الدعم الفني ودور غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن

للوصول إلى تقييم شامل لدور غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن في تسهيل عملية الوصول والحصول على خدمات الدعم الفني، فقد تم استقراء آراء المنشآت. يبين الجدول رقم (8.4) مستوى تقييم غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن. ويتضح من الجدول أن 76.3% من المنشآت ترى أن دور غرف الصناعة في هذا المجال ضعيف، وهي أعلى بقليل عن نسبة من يروا أن دور غرفة صناعة الأردن ضعيف كذلك، (74.7 %). ومن الملفت للانتباه، أن 1.7% فقط من المنشآت أشادوا بدور الغرفة، ووصفوه بالممتاز، في حيث كانت هذه النسبة أعلى بالنسبة لغرفة صناعة الأردن، فقد رأى 4.7% أن خدماتها ممتازة.

الجدول رقم (8.4): التوزيع النسبي للمنشآت، حسب تقييمها لدور غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن في مساعدة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الوصول إلى خدمات الدعم الفني

البيان	غرف الصناعة		غرفة صناعة الأردن	
	العدد	%	العدد	%
ممتاز	5	1.7	14	4.7
متوسط	66	22.0	62	20.7
ضعيف	229	76.3	224	74.7
المجموع	300	%100	300	%100

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤالان رقم 16.5 بند 4، و 17.5 بند 4).

لقد تم تحديد الإجراءات والخطوات النهائية، الواجب اتباعها من قبل غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن، من أجل تذليل العقبات أمام وصول المنشآت الصناعية لخدمات الدعم الفني. ويبين الجدول رقم (9.4) الترتيب التنازلي لهذه الإجراءات من وجهة نظر المنشآت الصناعية.

الجدول رقم (9.4): الآليات والإجراءات التي تمكن غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن من القيام بدورها في مساعدة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الوصول لمؤسسات الدعم الفني والحصول على هذه الخدمات

البيان	المتوسط*
منشورات دورية تبين المؤسسات المعنية بتقديم هذه الخدمات	0.97
ورش عمل دورية تبين الخدمات المتوفرة و المؤسسات المعنية بتقديم هذه الخدمات	0.89
تزويد الأعضاء بآلية التقدم للحصول على الخدمة	0.90
تشجيع المؤسسات على استهداف الصناعيين في أماكنهم	0.92
تنظيم دورات تدريبية	0.81
دراسات دورية لتحديد احتياجات المنشآت الصناعية من هذه الخدمات	0.92
تفعيل عملية التشبيك بين المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات والمنشآت الصناعية	0.90
زيادة الانتشار للمؤسسات ذات العلاقة	0.87

* تم حساب المتوسط من إجابات السؤال رقم 20.5 حيث أعطي قيمة "1" في حالة الإجابة "بنعم" وقيمة "0" بلا .

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 20.5)

سادساً: الوصول إلى المعلومات

تحتاج المنشآت الصناعية إلى المعلومات، من أجل اتخاذ القرارات الاقتصادية، والإدارية، والفنية، بشكل عقلاني ورشيد. وقد تكون تلك المعلومات متعلقة بمتغيرات كلية، أو متغيرات جزئية، ويمكن إجمال أهم المعلومات والبيانات بما يلي:

- معلومات حول مصادر التمويل المختلفة، وأنواع المنتجات التمويلية.
- معلومات حول الأسواق المحلية والخارجية، والفرص الاستثمارية المتاحة.
- معلومات حول مصادر خدمات الدعم الفني، وأنواع هذه الخدمات.
- معلومات حول حجم السوق، والأسعار والمنافسين.
- معلومات حول الأداء الاقتصادي العام، وتأثيره على أداء المنشأة.

إن عدم توفر المعلومات أو نقصها عن المستوى المطلوب، يؤثر في اتخاذ القرارات، ومدى استفادة المنشآت من هذه المعلومات، في كافة الجوانب، على سبيل المثال لا الحصر:

- تبين أن 75.3% من المنشآت التي لم تحصل على أية خدمات دعم فني، لا تعلم بوجود خدمات دعم فني، وبمدى التنوع في هذه الخدمات.
- أن 76% من المنشآت اعتبرت عدم معرفة بعض المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات الفنية، وأماكن تواجدها، من أهم معوقات الوصول إليها، مما يعيق الحصول على الخدمات.
- تبين أن 79% من المنشآت ترى أن هناك صعوبات في الوصول إلى مؤسسات الدعم الفني، مما يقلل من فرصة الحصول على أي من خدماتها.
- أشار 65.3% من المنشآت إلى أن تركز مؤسسات الدعم الفني في مناطق جغرافية معينة، من أهم معوقات الوصول إليها، والحصول على خدماتها.

1.6 حجم المشكلة

تشير البيانات إلى أن 75.7% من المنشآت الصناعية قيد الدراسة تعاني من مشكلة نقص المعلومات، بسبب مشاكل تتعلق بالوصول مصدر المعلومات اللازمة، وكيفية الحصول على هذه المعلومات، لاسيما تلك المتعلقة بمصادر التمويل، والأسواق الخارجية، وخدمات الدعم الفني.
وفي يلي أهم مؤشرات نقص المعلومات:

1. مصادر التمويل

- تعاني المنشآت من مشكلة نقص المعلومات، حول مصادر التمويل المتاحة، وشروط الإقراض فيها، فقد تبين أن نسبة كبيرة من المنشآت (أكثر من 78 %)، ليست على معرفة بمصادر التمويل غير الرسمية، والمؤسسات التمويلية الحكومية، وشركات التسهيلات التجارية، ومؤسسات تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة، ومؤسسات التمويل غير الحكومية، وصناديق الاستثمار، وشركات التأجير التمويلي، على الرغم من انتشارها في المدن الرئيسة. (انظر الجدول رقم (2.2)).
- تعاني ما يزيد عن 64% من المنشآت قيد الدراسة من عدم توفر المعلومات حول سعر الفائدة، الذي تفرضه مصادر التمويل المختلفة، باستثناء المؤسسات المصرفية. (انظر الجدول رقم (5.2)).
- تعاني ما يزيد عن 60% من المنشآت قيد الدراسة من عدم توفر المعلومات حول سعر حجم ونوع الضمانات، التي تطلبها مصادر التمويل المختلفة، باستثناء المؤسسات المصرفية. (انظر الجدول رقم (6.2)).

- تعاني ما يزيد عن 58% من المنشآت قيد الدراسة من عدم توفر المعلومات حول سقف الائتمان، الذي تضعه مصادر التمويل المختلفة، باستثناء المؤسسات المصرفية. (انظر الجدول رقم (7.2)).
- تعاني نسبة كبيرة من المنشآت من عدم توفر المعلومات حول المؤسسات التمويلية غير المصرفية، وذلك على النحو التالي:
  - ما يزيد عن 40% من المنشآت لا تعلم بوجود مؤسسات لتمويل المنشآت الصغيرة. (انظر الجدول رقم (11.2)).
  - ما يزيد عن 41% لا يعلمون بوجود مؤسسات التمويل الحكومية. (انظر الجدول رقم (11.2)).
  - ما يزيد عن 59% لا يعلمون بوجود شركات التسهيلات التجارية. (انظر الجدول رقم (11.2)).
  - ما يزيد عن 59% لا يعلمون بوجود شركات التأجير التمويلي. (انظر الجدول رقم (11.2)).

2. الأسواق المحلية والخارجية

- تعاني المنشآت من مشكلة نقص المعلومات حول المنشآت التي تساعد في الوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية، فقد تبين أن 82.7% لا يعلمون بوجود مثل هذه المؤسسات.
- أشار 77% و 60% من المنشآت، إلى أن نقص المعلومات هو أحد أهم معوقات الوصول، إلى الأسواق المحلية والأسواق الخارجية على التوالي.

3. مؤسسات وخدمات الدعم الفني

- تعاني نسبة كبيرة من المنشآت الصناعية من مشكلة عدم وجود أية معلومات عن مؤسسات الدعم الفني، مما يعني افتقارها إلى المعلومات حول طبيعة هذه الخدمات. فقد أشار 52.3% من المستجيبين إلى أنهم لا يعلمون بوجود مؤسسات محلية (حكومية وغير حكومية)، ودولية، تقدم خدمات الدعم الفني للمشاريع الصناعية الصغيرة والمتوسطة، (باستثناء غرف الصناعة التابعين لها، وغرفة صناعة الأردن).
- ما يزيد عن 92% من المنشآت لا تعلم (عدم وجود معلومات)، بوجود المؤسسات المحلية غير الحكومية، التي تقدم خدمات الدعم الفني، المتمثلة في صندوق دعم البحث العلمي والتطوير في الصناعة، والصندوق الوطني لدعم المؤسسات (نافس)، ومركز تطوير الأعمال والصادرات للشركات الأردنية، ودكتور لكل مصنع. (أنظر الجدول رقم (1.4)).
- ما يزيد عن 88.5% من المنشآت لا تعلم بوجود المؤسسات الدولية التي تقدم خدمات الدعم الفني، المتمثلة في برنامج دعم المؤسسات (سابق)، ووكالة الأمم المتحدة لتشغيل اللاجئين الاونروا. (أنظر الجدول رقم (1.4)).

- ما يزيد عن 85% من المنشآت لا تتوفر لديها أية معلومات عن المؤسسات الحكومية المعنية بتقديم خدمات الدعم الفني، باستثناء صندوق التنمية والتشغيل. (أنظر الجدول رقم (1.4)).

2.6 الأسباب والمعوقات

ينجم نقص المعلومات المتوفرة لدى المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة عن عدد من الأسباب أهمها:

- خصائص مدير المنشأة، أو صاحبها.
- قدرة إدارة المنشأة في الوصول إلى مصادر المعلومات.
- قدرة إدارة المنشأة على الحصول على المعومات.

يعتمد حصول المنشآت الصناعية على المعلومات المطلوبة على عوامل أهمها:

- تحديد المعلومات المطلوبة.
- معرفة المصادر المتاحة لهذه المعلومات.
- الوصول إلى مصادر المعلومات.
- معرفة آلية الحصول على المعلومات.
- معرفة التكلفة.
- سلامة إجراءات الحصول على المعلومة.

لقد تم استقراء أسباب عدم القدرة على الوصول إلى المعلومات، أو الحصول عليها من وجهة نظر المنشآت، وجاءت النتيجة كما هو مبين في الجدول رقم (1.5).

الجدول رقم (1.5) : الترتيب التنازلي لأهم معوقات الوصول إلى المعلومات

السبب	المتوسط*
صعوبة تحديد المصدر الصحيح للمعلومات	0.93
عدم وجود قاعدة بيانات جاهزة يمكن اللجوء إليها في غرف الصناعة	0.84
عدم وجود وحدة متخصصة بشؤون المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة	0.78
لا يوجد جهة معينة تعمل على تحديث المعلومات	0.80
الاعتماد على البيانات غير الرسمية	0.71
المعلومات المتوفرة غير قابلة للاستخدام، وتحتاج إلى ترتيب وتصنيف	0.78
ندرة المعلومات المتعلقة بالسوق	0.70
التكلفة مرتفعة	0.75
اقتصار الحصول على المعلومة على فئة معينة	0.63

* تم حساب المتوسط من إجابات السؤال رقم 15.5 حيث أعطي قيمة "1" في حالة الإجابة "بنعم" وقيمة "0" بلا.

المصدر: حسابات الباحث بعد تحليل نتائج الاستبانة، (السؤال رقم 15.5)

سابعاً: الخلاصة والتوصيات

1.7 الخلاصة

1. القطاع الصناعي الأردني

- شهدت كافة مؤشرات أداء القطاع الصناعي تحسناً ملحوظاً خلال عام 2010.
- لا يوجد بشكل عام تعريف محدد وواضح للمنشآت حسب الحجم (صغرى، صغيرة ومتوسطة)، وبشكل خاص للمنشآت الصناعية، بحيث يمكن التمييز بين هذه المنشآت من حيث طبيعتها وخصائصها، وإنما هناك معايير تستخدم للتمييز بين هذه المنشآت، لكنها تختلف من جهة إلى أخرى.
- بلغ عدد المنشآت العاملة في القطاع الصناعي (الصناعية والحرفية)، ما يقارب 15,566 منشأة، برأس مال مسجل قدره 5135.42 مليون دينار. وقد بلغ عدد المنشآت الصناعية في عام 2010 ما يقارب 1.793 مؤسسة، كما بلغت قيمة رأس المال المسجل لهذه المنشآت ما يقارب 2656.56 مليون دينار، وبلغ عدد المنشآت الحرفية 13,773 منشأة، برأس مال مسجل قدره 2478.86 مليون دينار.

- احتل قطاع الصناعات الهندسية والكهربائية وتكنولوجيا المعلومات المرتبة الأولى، من حيث العدد الكلي للمنشآت بنسبة بلغت 37% من مجموع المنشآت، وبنسبة رأس مال مسجل15%، من إجمالي رأس المال المسجل. وجاء قطاع الصناعات التعدينية في المرتبة الأخيرة، من حيث عدد المنشآت بنسبة 0.0033%، إلا أنه جاء في المرتبة الثالثة من حيث رأس المال المسجل للشركات العامة فيه بنسبة بلغت 8%.
- بلغ عدد العاملين في القطاع الصناعي في عام 2010، ما يقارب 186270 عامل، بنسبة بلغت 15 % من إجمالي المشتغلين الأردنيين. ويعتبر قطاع الصناعات التحويلية من اكبر المشغلين للعمالة الصناعية، كما أنه الأقدر على استحداث فرص عمل.
- بلغت فرص العمل المستحدثة من قبل قطاع الصناعات التحويلية في النصف الأول من العام 2010 ما يقارب 6,000 فرصة عمل، كانت بمعظمها للأردنيين.
- تُشغل المنشآت الصناعية 80% من العمالة الصناعية، بينما لم تزد نسبة مساهمة المنشآت الحرفية في التشغيل عن 20%. ويعتبر قطاع الصناعات الجلدية والمحيكات أكثر القطاعات مساهمة في التوظيف، بنسبة بلغت 24.7%، يليه قطاع الصناعات الهندسية والكهربائية وتكنولوجيا المعلومات بنسبة بلغت 20%، ثم قطاع الصناعات التموينية والغذائية والزراعية والثروة الحيوانية، بنسبة بلغت 15.9% من إجمالي العمالة.

2. الحصول على التمويل

- تتركز الاحتياجات التمويلية للمنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة في احتياجات رأسمالية، وتمويل الأصول، ويترتب على ذلك، ارتفاع حجم القرض، الأمر الذي يؤدي إلى ارتفاع قيمة الفائدة، وفترة السداد، والحاجة إلى ضمانات أكبر، مما يقلل من فرصة الحصول على التمويل، بسبب عدم قدرة هذه المنشآت على تحقيق شروط الإقراض، للكثير من مصادر التمويل.
- تعاني المنشآت الصناعية من مشكلة نقص المعلومات بكافة أشكالها (نقص الثقافة الائتمانية)، ذلك للأسباب التالية:
  - عدم معرفة المنشآت بوجود الكثير من مؤسسات التمويل المصرفية وغير المصرفية، بالتالي عدم معرفتها بالمنتجات المتوفرة.
  - عدم معرفة المنشآت بوجود الكثير من المنتجات التمويلية لدى المؤسسات المصرفية وغير المصرفية، التي تعرفها، أو التي تعاملت معها.
  - نقص المعلومات اللازمة للمفاضلة بين مؤسسات التمويل المصرفية وغير المصرفية من جهة، والمفاضلة بين المنتجات التمويلية المختلفة من جهة أخرى.

- نقص المعلومات حول آلية التقدم للحصول على التمويل، وكيفية تحقيق شروط الاقتراض.

- يتأثر قرار المنشأة الصناعية في اختيار مصدر التمويل، بعوامل غير تلك المتعلقة بهيكل التمويل (التكلفة غير المباشرة للاقتراض، وفترة السماح، وقيمة القسط الشهري وغيرها) ، إلا أنها أقل تأثيراً في القرار.
- هناك تفضيل للمنتجات التمويلية الإسلامية على ما يقابلها من المنتجات التمويلية التجارية، مما يعكس تأثير العامل الديني في سلوك أصحاب المنشآت الصناعية في أسواق الائتمان.
- تتغير تفضيلات المنشآت قيد الدراسة وفقاً لاحتياجاتها التمويلية، فهي تفضل المنتجات الإسلامية عندما ترغب بتمويل شراء الأصول في مرحلة التأسيس أو التوسع. بينما تتوجه إلى المنتجات التمويلية التجارية في حال رغبتها تمويل رأس المال العامل، أي الحصول على السيولة بشكل مباشر.
- تتلخص أهم معوقات التعامل مع المؤسسات المصرفية بتلك التي ترتبط بهيكل القرض (ارتفاع سعر الفائدة، وحجم الضمانات، وتدني سقوف الائتمان)، والعامل الديني، وبعض العوامل المتعلقة بالمنشأة نفسها (التخوف من عدم القدرة على السداد، وعدم توفر رأس المال الأولي، وعلاقتها مع المصارف، وتفضيلها لمصادر أخرى)، ومدى انتشار هذه المؤسسات في مناطق المملكة المختلفة.
- تعاني المنشآت الصناعية من مشكلة الوصول إلى مصادر التمويل غير المصرفية، وتكون المشكلة أكثر حدة في حالة شركات التأجير التمويلي، وشركات التسهيلات التجارية. بينما تكون أقل حدة في حالة المؤسسات الحكومية.
- تعاني المنشآت من مشكلة الحصول على التمويل من المؤسسات غير المصرفية، ذلك بسبب تدني نسبة الوصول إلى هذه المصادر. وقد كانت أعلى نسبة حصول على التمويل في حالة شركات تمويل المنشآت الصغيرة، بينما كانت أقل نسبة حصول على التمويل في حالة التأجير التمويلي، وشركات التسهيلات التجارية.
- تتلخص أهم معوقات التعامل مع المؤسسات غير المصرفية بالعوامل التي ترتبط بالوازع الديني، وهيكل القرض (ارتفاع سعر الفائدة، وحجم الضمانات، وتدني سقوف الائتمان)، والتخوف من عدم القدرة على السداد.
- ترتبط أغلب أسباب رفض منح الائتمان بالملاءة المالية للمنشآت الصناعية، ولعدم وقوعها ضمن الفئات المستهدفة من قبل المؤسسات المالية غير المصرفية، ونقص المعلومات اللازمة بهذا الخصوص.
- أشارت المنشآت الصناعية إلى عدد من الآليات والإجراءات، التي من شأنها المساعدة في الوصول إلى مصادر التمويل، والحصول على التمويل اللازم. ومن أهمها:

- المرونة في تحديد الضمانات المطلوبة، بما يتلاءم مع طبيعة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة.
- مراعاة خصوصية قطاع المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة عند تحديد المنتجات التمويلية.
- وجود سعر فائدة، يراعي اختلاف مستويات الملاءة الائتمانية بين المنشآت.
- المرونة في تحديد سقف الائتمان، بما يتلاءم مع طبيعة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة واحتياجاتها.
- المرونة في تحديد فترة السداد، وفترة السماح وقيمة القسط الشهري.
- وجود مؤسسة تمويلية متخصصة في تمويل المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة.
- انتشار مؤسسات التمويل في المناطق الصناعية المستهدفة.
- تبسيط إجراءات الحصول على التمويل، وعدد الوثائق المطلوبة، وتقليل تكلفته، وتقليل فترة الانتظار للحصول على القرار الائتماني.
- توعية المنشآت بمصادر التمويل المختلفة، وشروطها.
- توفر منتجات تمويلية متنوعة، تراعي الوازع الديني لأصحاب المنشآت.
- وجود بيئة تشريعية وقانونية محفزة لطرفي سوق الائتمان.
- دراسات لمتابعة الفئات المستهدفة، وتغير احتياجاتهم التمويلية.
- دور أكبر للشركة الأردنية لضمان القروض.

- هناك تدني مستوى في رضا المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، عن أداء غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن.

3. الوصول إلى الأسواق

- تعاني المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة من مشكلة الوصول إلى الأسواق، سواء كانت المحلية أو الخارجية، فقد تبين أن 60% من المنشآت لا تستطيع الوصول إلى الأسواق المحلية، وينحصر سوقها في المنطقة، التي تمارس بها نشاطها، الأمر الذي يؤثر في حجم المبيعات، والحصة السوقية لهذه المنشآت، كما يؤثر في ربحيتها، وأدائها، وقدرتها على النمو والتوسع. كما تبين أن 93.7% من المنشآت تعاني من مشكلة الوصول إلى الأسواق العربية، وأن 97% من المنشآت تعاني من مشكلة الوصول إلى الأسواق الخارجية. وبالرغم من ارتفاع النسب السابقة، إلا أنها تتواءم إلى حد ما مع خصائص وطبيعة هذه المنشآت.
- تعتمد المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة على استيراد المواد الأولية من الأسواق الخارجية، في الوقت الذي تقل فيه نسبة صادرات هذه المنشآت إلى تلك الأسواق، مما يعكس عجز في الميزان التجاري لهذه المنشآت، (صادراتها – مستورداتها).

- تعتمد المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة على المستوردات، لتوفير المواد الأولية اللازمة للإنتاج، مما يعكس ضعف الروابط الخلفية والأمامية لهذه المنشآت، مع المنشآت الصناعية، وغير الصناعية المحلية.
- من أهم معوقات الوصول إلى الأسواق المحلية، تلك المتعلقة بتدني مستوى الطلب على المنتج في السوق المحلية، بسبب عدم ملائمته للأذواق، أو بسبب وجود منافسة من قبل منتجات محلية وأجنبية، مما يقلل من الحصة السوقية، ومن جدوى عملية الوصول إلى هذه السوق، وتلك المتعلقة بالوصول إلى التمويل، ومعوقات تتعلق بنقص المعلومات، وأخرى تتعلق بنقص الدعم الفني بكافة أنواعه وأشكاله، وعدم وجود إستراتيجية تسويقية لدى هذه المنشآت، ذلك لأسباب مالية، وعدم ملائمة المنتج لمختلف الأذواق في الأسواق الأخرى، وارتفاع أسعار الطاقة.
- أشارت المنشآت الصناعية إلى أن أهم العوامل التي تساعد في الوصول إلى الأسواق المحلية هي: توفر المعلومات اللازمة، وتوفر التمويل اللازم، ووجود تشريعات وقوانين داعمة للتوسع، وتوفر العمالة المؤهلة والمدربة، ووجود إستراتيجية تسويقية شاملة، وتوفر الدعم الفني في الجوانب المالية والإدارية من قبل المؤسسات المعنية بالصناعات الصغيرة.
- تسعى نسبة كبيرة من المنشآت الصناعية (72%) إلى الوصول إلى الأسواق الخارجية، إذا ما توفرت الظروف الاقتصادية، والمالية، والفنية، والإدارية اللازمة.
- من أهم معوقات الوصول إلى الأسواق الخارجية، ارتفاع تكاليف الوصول إلى هذه الأسواق، وعدم القدرة على المنافسة في ظل تدني جودة المنتجات المحلية، ومحدودية الاتفاقيات التجارية، التي تسهل عملية الوصول للأسواق الخارجية، والمنافسة غير العادلة، وعدم توفر المعلومات عن الأسواق الواعدة، وعدم القدرة على الالتزام بمعايير الجودة العالمية، ونقص التمويل، وعدم معرفة المنشآت بالفرص التصديرية، بسبب نقص الخبرة ونقص المعلومات، بالإضافة إلى أن بعض المنتجات الصناعية غير قابلة للتصدير.
- تشترك الحكومة، ومؤسسات الدعم الفني، والمنشآت الصناعية، في تحمل مسؤولية زيادة فرص وصول هذه المنشآت إلى الأسواق الخارجية.
- هناك تدني في مستوى مشاركة المنشآت الصناعية قيد الدراسة في المعارض التسويقية المحلية والخارجية، حيث لم تزد نسبة المنشآت التي سبق لها المشاركة في مثل هذه المعارض عن19% و 14.7% على التوالي، ويعزى ذلك لأسباب ترتبط بالتكاليف ونقص المعلومات.
- هناك ضعف في مستوى استفادة المنشآت قيد الدراسة من الاتفاقيات التجارية الحالية، فقد تبين أن 78.7% من المنشآت لا تستفيد بأي شكل من الأشكال من هذه الاتفاقيات، وأشارت 51.7% من المنشآت إلى أن بعض الاتفاقيات التي وقعتها الحكومة أثرت على مبيعاتها، وربحيتها بشكل سلبي.

- هناك ضعف في مدى توجه الكثير من المنشآت نحو تحسين تنافسية منتجاتها محلياً وخارجياً، حيث تشير البيانات إلى أن 97% من المنشآت لم سبق لها الحصول على شهادة ISO، وأن 92.7% لا تتبع معايير ضبط الجودة، كما أن 39.3% من هذه المنشآت ليست على اطلاع على المواصفات التي تتمتع بها المنتجات المنافسة.
- لا تقوم غرف الصناعة بإعداد دراسات ميدانية حقيقية دقيقة، من أجل تذليل معوقات الوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية.
- تؤيد60.7% من المنشآت ضرورة وجود وحدة متخصصة للمنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، تكون معنية بتحقيق أهداف معينة، تحدد بناء على احتياجات هذه المنشآت، وقد أشار البعض وبشكل مباشر إلى تخوفه من أن تكون هذه الوحدة قائمة لخدمة الغرف، وليس للمستفيدين والأعضاء من الصناعيين.
- هناك عدم رضا لدى المنشآت عن أداء الغرف الصناعية وغرفة صناعية الأردن، في ما يتعلق بالوصول إلى الأسواق، حيث أشار 71.7% و 72.7% من هذه المنشآت إلى أن مستوى هذه الخدمات على التوالي ضعيف، أي لا يرقى للمستوى المطلوب.

4. الحصول على الدعم الفني

- تعاني المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة من عدم توفر أية معلومات عن العديد من المنشآت المعنية بتقديم خدمات الدعم الفني، فقد أشار 52.3% من المستجيبين إلى عدم علمهم بوجود مؤسسات محلية (حكومية وغير حكومية) ودولية، تقدم خدمات الدعم الفني للمنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، (باستثناء غرف الصناعة التابعون لها وغرفة صناعة الأردن). وقد يعزى ذلك لأسباب تتعلق بالمنشأة وخصائصها، وأخرى تتعلق بجهود المؤسسات المعنية في نشر أهدافها ورسالتها وتنفيذها ووصولها للفئات المستهدفة.
- باستثناء صندوق التنمية والتشغيل، الذي يعرفه 42.3% من المنشآت، فإن نسبة من يعرفون المؤسسات الأخرى لم تزد عن 15%، وهذا دليل على نقص المعلومات لدى تلك المؤسسات.
- تعاني المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة من مشكلة الحصول على خدمات الدعم الفني، فقد تبين أن 5.3% من المنشآت سبق وأن حصلت على واحدة أو أكثر من الخدمات، التي تقدمها مؤسسات الدعم الفني.
- لم تحصل أي من المنشآت التي تعاملت مع مؤسسات الدعم الفني على أية خدمة في مجال الاستشارات المتعلقة بالبيئة أو الطاقة، أو المتعلقة بكيفية الوصول إلى الأسواق المحلية، على الرغم من أهميتها. كما لوحظ إقبال واضح من المنشآت المستفيدة من هذه الخدمات، على الخدمات

المتعلقة بتطوير المنتج، وعمليات الإنتاج، وخدمات إعداد الاستراتيجيات، وخطط العمل.

- هناك تدني مستوى رضا المنشآت عن مستوى هذه الخدمات التي حصلت عليها، فقد أشار جميع الحاصلين على خدمات من المؤسسات الحكومية إلى أن هذه الخدمات كانت متوسطة، بينما أشار 87.5% إلى أن خدمات المؤسسات غير الحكومية كانت متوسطة، وأشار 12.5% إلى أنها ضعيفة. كما أشار 75% و 25% من المنشآت من المستفيدين من خدمات المؤسسات الدولية إلى أن هذه الخدمات متوسطة وضعيفة على التوالي.
- تراوح تقييم المنشآت التي تعرف بوجود مؤسسات الدعم الفني، لمستوى الخدمات المقدمة من حيث، الفترة الزمنية اللازمة للحصول على الخدمة، والتكاليف، ومدى متابعة هذه المؤسسات للمنشآت بين ضعيف ومتوسط. كما أبدت هذه المنشآت عدم الرضا على مستوى انتشار مؤسسات الدعم الفني، في كافة مناطق المملكة، وتركز عملها في المدن الرئيسة.
- تشمل أهم معوقات الحصول على خدمات الدعم الفني، تحيز مؤسسات الدعم الفني لصالح فئة معينة من المنشآت، حيث حصلت بعض المنشآت على أكثر من نوع واحد من الخدمات، ونقص المعلومات عن طبيعة الخدمات، وكيفية التقدم للحصول عليها، ونقص المعلومات حول المؤسسات المعنية بتقديم هذه الخدمات، وقلة عدد فروع مؤسسات الدعم الفني.
- تشمل الاحتياجات الحالية للمنشآت الصناعية من خدمات الدعم الفني، الاستشارات الإدارية، والمشاركة في المعارض، والاستشارات المالية، وخدمات تطوير الإنتاج الخدمات المتعلقة بتطوير المنتج.
- هناك عدم رضا لدى المنشآت الصناعية، عن أداء الغرف الصناعية وغرفة صناعة الأردن، في مجال المساعدة في الوصول إلى مؤسسات الدعم الفني، والحصول على هذه الخدمات.

5. الوصول إلى المعلومات

- لا بد من التمييز بين أربعة مصطلحات مترابطة في مجال المعلومات، وهي: عدم توفر المعلومات، ونقص المعلومات عن المستوى المطلوب، وصعوبة الوصول إلى مصادر المعلومات، وصعوبة الحصول عليها.
- تعاني نسبة كبيرة من المنشآت الصناعية (75.7%) من مشكلة نقص المعلومات، بسبب مشاكل تتعلق بالوصول إلى مصدر المعلومات اللازمة، وكيفية الحصول على هذه المعلومات، لاسيما، تلك المتعلقة بمصادر التمويل، والأسواق الخارجية، وخدمات الدعم الفني.
- من أهم معوقات الوصول إلى مصادر المعلومات والحصول على المعلومات: صعوبة تحديد المصدر الصحيح للمعلومات، وعدم وجود قاعدة بيانات جاهزة في غرف الصناعة يمكن اللجوء إليها،

وعدم وجود وحدة متخصصة بشؤون المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، وعدم وجود جهة معينة تعمل على تحديث المعلومات، والاعتماد على البيانات غير الرسمية، وعدم قابلية استخدام المعلومات المتوفرة، حيث تحتاج إلى ترتيب وتصنيف، وندرة المعلومات المتعلقة بالسوق، وارتفاع تكاليف الحصول على المعلومات، واقتصار الحصول على المعلومة على فئة معينة من المنشآت.

2.7 التوصيات

1. القطاع الصناعي الأردني

- لا بد من إيجاد تعريف واضح للمنشآت بشكل عام، والمنشآت الصناعية بشكل خاص، حسب الحجم، بحيث يمكن تقسيمها إلى منشآت صغرى، وصغيرة، ومتوسطة، وكبيرة.
- لا بد أن يراعي تعريف المنشآت الصغرى، والصغيرة، والمتوسطة، حجم الاقتصاد، وخصائصه، وطبيعة المنشآت العاملة في الاقتصاد، من حيث، حجم الإنتاج ونوعه، وطرق الإنتاج المستخدمة، وغيرها.
- ضرورة مشاركة كافة الجهات ذات العلاقة في وضع التعريف، من أجل اعتماده كمرجعية لكافة الجهات المعنية.
- ضرورة أن يأخذ التعريف المتفق عليه بعين الاعتبار، رسم السياسات، ووضع التشريعات الخاصة بهذه المنشآت، كما يجب مراعاة ذلك، عند اعتماد إجراءات التسجيل، والترخيص، وعند وضع الحوافز التشجيعية، حتى يتم تعظيم النتائج.
- لا بد من اعتماد هذا التعريف من قبل المؤسسات المعنية بجمع المعلومات، وإجراء المسوحات، لتجنب العودة إلى البداية.

2. الحصول على التمويل

- ضرورة العمل على رفع مستوى وعي المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، بكافة أنواع المعلومات، التي تساعد في عملية الوصول إلى مصادر التمويل، والمفاضلة بينها، والحصول على التمويل اللازم.
- ضرورة العمل على رفع مستوى وعي مؤسسات التمويل المختلفة، بخصائص وطبيعة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، واحتياجاتها التمويلية.
- حث مؤسسات التمويل المختلفة على زيادة مستوى الانتشار، من خلال استهداف المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، في مختلف مناطق المملكة.
- مع مراعاة ما حدده قانون غرف الصناعة رقم (10) لسنة 2005، من مهام لغرف الصناعة، وغرفة صناعة الأردن، فإنه يجب على هذه الغرف العمل على تمكين المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة من الوصول إلى مصادر التمويل، ذلك من خلال الآليات التالية:

- تقديم خدمات استشارية، تساعد المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة في التقدم للحصول على التمويل.
- عقد ورش عمل، وحملات تثقيفية، لتوعية المنشآت بمصادر التمويل المختلفة، وطرق المفاضلة بينها.
- السعي للحصول على عروض تمويلية من المؤسسات التمويلية المختلفة، تناسب المنشآت الصناعية وبتكلفة تفضيلية.
- تنظيم مجموعة من الدورات التدريبية للعاملين في الغرف الصناعية، لتمكينهم من تقديم خدمات أفضل للأعضاء.
- عقد ندوات لتعريف المؤسسات التمويلية المختلفة بالاحتياجات التمويلية للمنشآت الصناعية الصغيرة، والمتوسطة.
- إعداد دراسات للتعرف على الاحتياجات التمويلية للمنشآت الصناعية الصغيرة، والمتوسطة، وبشكل مستمر.
- عقد دورات تدريبية متخصصة في الأمور المالية للقائمين على المنشآت الصناعية.
- الاستفادة من تجارب الغرف الصناعية خارج الأردن، والغرف التجارية المحلية في هذا المجال.
- تنفيذ عمليات التشبيك المباشرة وغير المباشرة، بين المنشآت الصناعية، ومؤسسات التمويل، من خلال عقد ندوات وورش عمل، ولقاءات مشتركة بين الطرفين، والعمل كوسيط لتقليل الفجوة بين طرفي سوق الائتمان.
- عقد ندوات توعية حول عملية المفاضلة بين مصادر التمويل.
- ربط المواقع الالكترونية للمؤسسات التمويلية المصرفية وغير المصرفية مع الموقع الالكتروني لغرفة صناعة الأردن، بحيث يسهل على المنشآت الوصول إلى المعلومات اللازمة حول هذه المؤسسات، ومنتجاتها التمويلية بسهولة ويسر.
- استحداث ميثاق للتعاون بين غرفة صناعة الأردن وكافة المؤسسات التمويلية، لتوسيع أطر التعاون بين هذه المؤسسات والغرفة. ويشكل هذا الميثاق حجر الأساس لعملية التشبيك.

3. الوصول إلى الأسواق

- ضرورة أن تعمل المؤسسات الحكومية ذات العلاقة على دعم العوامل المساعدة في الوصول إلى الأسواق، وتكون من ضمن اختصاصاتها ما يلي:
  - تقديم الدعم الفني، الذي يساعد في الوصول إلى الاسواق.
  - توفير بيئة عمل مناسبة للنمو، والتوسع والانتشار.

- تقديم حوافز تشجيعية للمنشآت الصناعية.
- تيسير عملية الوصول إلى المعلومات.
- مساعدة المنشآت في الوصول إلى التمويل.
- توفير تشريعات تنظم عم هذه المنشآت، بحيث تكون داعمة لعملية الوصول إلى الأسواق.
- مراعاة تأثير الاتفاقيات التجارية على المنشآت الصناعية قبل توقيعها.

- ضرورة التنسيق بين غرف الصناعة، ومؤسسات الدعم الفني الحكومية وغير الحكومية، من أجل تيسير عملية وصول هذه المنشآت إلى كافة أشكال خدمات الدعم الفني والمعلومات، التي تساعد في الوصول إلى الأسواق، وزيادة الحصة السوقية، ومن أهمها:
  - حجم السوق المحلية المتاحة.
  - عدد المنتجين المنافسين في سوق المنطقة، والسوق المحلية.
  - مستوى المنافسة من قبل المنتجات المحلية، وغير المحلية.
  - أسعار السلع المنافسة وجودتها.
  - معلومات تبين الجدوى من التوسع والانتقال إلى السوق المحلية.
  - مدى ملاءمة المنتجات لأذواق المستهلكين في السوق المحلية.
  - أسعار المواد الأولية، ومدى توفرها محلياً.
- ضرورة مساعدة المنشآت الصناعية على تقييم عملية الانتقال إلى الأسواق الخارجية بشكل دقيق، وضرورة العمل على تحسين تنافسيتها بشكل مستمر، وتأهيلها من الناحية الفنية والإدارية. كما يجب العمل على تطوير المفاهيم التسويقية لدى هذه المنشآت.
- ضرورة تعظيم الاستفادة من الروابط الأمامية والخلفية بين المنشآت الصناعية من جهة، وبين المنشآت الصناعية والمنشآت المحلية غير الصناعية من جهة أخرى، من أجل التقليل من الاعتماد على المستوردات، للحصول على المواد الأولية.
- ضرورة أن تعمل غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن، على دعم عملية الوصول إلى الاسواق، من خلال عدد من الآليات، من أهمها:
  - تنظيم ورش عمل تدريبية في كيفية إجراء الدراسات السوقية والتسويقية اللازمة، قبل اتخاذ قرار الدخول إلى أسواق جديدة.
  - التنسيق مع المؤسسات الحكومية، من أجل تعزيز دور الأخيرة في دعم عملية الوصول إلى السوق المحلية والخارجية.
  - ضرورة القيام بمراجعة دورية للاتفاقيات المبرمة، لتعظيم الاستفادة منها، مراعاة مصالح المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، عند توقيع أية اتفاقيات جديدة.

- ضرورة استمرار البحث عن أسواق جديدة محتملة لمنتجات المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، من خلال اتفاقيات أو مذكرات تفاهم، تزيد من الفرص التصديرية لهذه المنشآت.
- المساهمة في تنظيم معارض محلية وخارجية، للتعريف بالمنتجات الصناعية المحلية، لاسيما المعارض الدائمة.
- المساعدة في تعظيم الاستفادة من الروابط الأمامية والخلفية لهذه المنشآت.
- بذل كافة الجهود اللازمة لتعزيز تنافسية المنتجات المحلية.
- إعداد دراسات ميدانية، تساهم في تحديد الفرص المتاحة أمام المنشآت الصناعية في الأسواق الخارجية.
- تعزيز عمليات التشبيك مع الغرف الصناعية العربية والصديقة، والاستفادة من تجاربها وخبراتها.
- بذل مزيد من الجهد من قبل غرف الصناعة لدعم المنشآت، التي تحاول الحصول على رخص مهن، وتكون مطابقة للشروط المطلوبة في الأسواق الإقليمية والدولية، بحيث يمكن دعمها بنسب الكُلف التي تتحملها، إضافة إلى توجيه هذه المنشآت إلى الجهات المعنية، للاستفادة من الدعم.

4. الحصول على الدعم الفني

- ضرورة قيام غرف الصناعة، وغرف صناعة الأردن باتخاذ بعض الإجراءات، وإتباع آليات من شأنها تسهيل عملية الحصول على خدمات الدعم الفني، ومنها:
  - توزيع منشورات دورية، تبين المؤسسات المعنية بتقديم هذه الخدمات.
  - عقد ورش عمل دورية، تبين الخدمات المتوفرة، وكيفية الاستفادة منها.
  - تعريف الأعضاء بآلية التقدم للحصول على الخدمات.
  - تشجيع مؤسسات الدعم الفني على استهداف الصناعيين في أماكنهم، من خلال تشجيع انتشار هذه المؤسسات في أماكن تركز المنشآت الصناعية.
  - تنظيم دورات توعوية حول أهمية الحصول على الدعم الفني، وأثره على الأداء.
  - إعداد دراسات دورية لتحديد احتياجات المنشآت الصناعية من هذه الخدمات.
  - إيجاد آلية مناسبة لزيادة مستوى التشبيك بين المؤسسات المعنية، بتقديم الخدمات والمنشآت الصناعية.
- ربط الموقع الالكتروني لغرف الصناعة مع المواقع الالكترونية للمؤسسات المعنية بتقديم خدمات الدعم الفني، بحيث يتم الوصول إلى كل مؤسسة وخدماتها بمجرد الدخول إلى موقع الغرفة، أو

وحدة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في غرفة صناعة الأردن.

- ضرورة العمل على تعزيز الروابط الأمامية والخلفية بين المنشآت الصناعية من جهة، وبين هذه المنشآت والمنشآت المحلية في القطاعات الأخرى من جهة أخرى، بشكل يعود بالنفع على كافة المستويات.
- عقد لقاءات دورية تجمع غرف الصناعة وممثلي القطاعات، مع مؤسسات التمويل، ومؤسسات الدعم الفني.
- تنظيم زيارات لممثلي مؤسسات الدعم الفني لكل غرفة من غرف الصناعة، للتعريف بالخدمات التي تقدمها.
- توزيع المهام بين غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن، بحيث يكون دور غرفة صناعة الأردن على المستوى الكلي، كإعداد السياسات وغيرها. ويكون دور الغرف الصناعية الأخرى على المستوى الجزئي، ويتمثل بتقديم خدمات مباشرة إلى الأعضاء.

5. مشكلة نقص المعلومات

- ضرورة العمل على توعية أصحاب المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة والقائمون عليها، بأهمية المعلومات لنجاح المنشأة، وبمصادر هذه المعلومات، وكيفية الحصول عليها. ذلك من خلال:
  - تنظيم حملات توعية.
  - عقد ورش عمل.
  - توزيع منشورات.
  - استخدام التقنيات (الهاتف النقال والانترنت).
  - تنظيم لقاءات بين المنشآت، والمؤسسات المقدمة للمعلومات.
- إعداد دراسات ميدانية، لتحديد احتياجات المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة من المعلومات في كافة مجالات عملها، سواء المتعلقة بالتمويل، أو بالأسواق، أو بخدمات الدعم الفني.
- البحث في الأسباب الحقيقية لنقص المعلومات (جانب الطلب وجانب العرض)، من أجل وضع الآليات المناسبة لتجاوز هذه المشكلة.
- ضرورة العمل على تفعيل دور المؤسسات التي تقدم المعلومات، من خلال استهداف المنشآت الصناعية في أماكنها وزيادة الانتشار.

المراجع باللغة العربية

عبدا لله الصادق وأحمد اليوشع (1997)، دور الصناعات الصغيرة والمتوسطة في تنمية الصادرات البحرينية، مركز البحرين الاقتصادية والاجتماعية، مركز البحرين للدراسات والبحوث، المنامة، البحرين.

عثمان لخلف (1995)، دور ومكانة الصناعات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية: حالة الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر.

عدنان أبو الهيجاء (1991)، الصناعات الصغيرة في الأردن ودورها في عملية التنمية الاقتصادية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

نادر مريان (1997)، معوقات المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الأردن: حالة المنشآت الصناعية الصغيرة، دراسات، المجلد 24، العدد 2.

غرفة صناعة الأردن، (2010)، تقرير مجلس الإدارة.

غرفة صناعة الأردن (2011)، التمويل طويل الأجل للمنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة.

المراجع باللغة الأجنبية

Al-Mahrouq. M. (2006), The Relationship between Firm Size and Growth in Manufacturing Sector in Jordan. Dirassat, Administrative Sciences, Volume 33, No 1.

Al-Shaikh, F., (1997), Problems of Small Businesses in Jordan: The Case of Small Manufacturing Firms. Dirasat, 24(2): 543-552.

Carrier, C., (1994), Entrepreneurship in Large Firms and SMEs: A Comparative Study, *International Small Business Journal,* 12 (3).

Dutta, D & Magableh, I. (2006), A Socio-economic Study of the Borrowing Process: The Case of Microentrepreneurs in Jordan, Applied Economics, 38, 1627–1640.

Hobohm S., (2001), Small and Medium-Sized Enterprises in Economic Development: The UNIDO Experience, *Journal of Economic Cooperation*, 22 (1), 1-42.

Magableh, I & Al-Mahrouq, M. (2007), Small and Medium Enterprises (SMEs): Their Definitions, Characteristics, Importance, and Obstacles. A paper presented in the conference on "Small Businesses: an effective tool in Facing Poverty" . Held in Yarmouk University- Jordan, July 29-31.

Magableh, I and Kharabsheh, R. (2011), The Determinants and Impact of Training: the Case of SMEs in Jordan. *International Journal of Economics and Finance*, Vol.5, No.5.

Magableh, I. (2009), Economics of Microfinance and SMEs in Jordan. VDM Verlag Publishing Company, Germany.

الملاحق

الملحق رقم (1): نتائج مسح المنشآت

1. خصائص المستجيبين:

التوزيع العمري: تراوحت أعمار المستجيبين بين 21 إلى 66 سنة، بمتوسط بلغ 43.6 سنة. يبين الجدول رقم (1) أن 34% من أعمار المستجيبين (مدير/صاحب المنشأة)، تقع ضمن الفئة العمرية (20-39) سنة، بينما كانت النسبة الأكبر منهم (61.3%) تقع ضمن الفئة العمرية (40-59) سنة.

الجدول رقم (1): التوزيع النسبي للمستجيبين حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	العدد	%
19 سنة أو أقل	0	0
20-39 سنة	102	34
40-59 سنة	184	61.3
60-79 سنة	14	4.7
المجموع	300	%100

الجنس، والحالة الاجتماعية: يبين الجدول رقم (2) توزيع المستجيبين حسب، الجنس والحالة الاجتماعية. ويتضح من الجدول أن غالبية المستجيبين هم من الذكور (96.3 %)، مما يعني تدني نسبة الإناث العاملات في إدارة المنشآت الصناعية، أو اللواتي يملكن مثل هذه المنشآت (3.7%)، كما يبين الجدول أن 91.6% من المستجيبين متزوجين.

الجدول رقم (2): توزيع المستجيبين حسب الجنس والحالة الاجتماعية

الجنس/ الحالة الاجتماعية	متزوج	غير متزوج	المجموع
ذكر	270	19	289
أنثى	5	6	11
المجموع	275	25	300

المستوى التعليمي: يشير التوزيع النسبي للمستجيبين حسب المستوى التعليمي المبين في الجدول رقم (3)، إلى تدني المستوى التعليمي للمستجيبين، حيث أن 81.6% هم من حملة شهادة الدراسة الثانوية أول أقل. أما نسب حملة شهادة جامعية، أو من أتموا الدراسات العليا، فقد كانت منخفضة حيث بلغت 8.7% و 1 % على التوالي. ويشير التوزيع النسبي للمستجيبين حسب الجنس والمستوى التعليمي إلى فروق واضحة بين الجنسين.

الجدول رقم (3): التوزيع النسبي للمستجيبين حسب ساعات العمل الأسبوعية

المستوى التعليمي	العدد	%	ذكور	اناث
			%	%
أمي	19	6.3	5.9	18.2
إعدادي	100	33.3	34.3	9.1
ثانوي	126	42	41.5	54.5
دبلوم متوسط	26	8.7	8.3	18.2
بكالوريوس	26	8.7	9	0
دراسات عليا	3	1	1	0
المجموع	300	%100	%100	%100

علاقة المستجيب بالمنشأة: تشير بيانات الجدول رقم (4)، أن 18.7% من المستجيبين هم من أصحاب المنشآت قيد الدراسة (لكنهم ليسوا مدراء)، بينما 6% فقط من المستجيبين هم مدراء للمنشآت التي يعملون بها (لكنهم لا يملكونها). أما النسبة الأكبر من المستجيبين (75.3%)، كانوا يملكون المنشأة ويديرونها، كما يلاحظ من الجدول أن 76.5% من الذكور يملكون ويديرون المنشأة، مقابل 45.5% للاناث.

الجدول رقم (4): التوزيع النسبي للمستجيبين حسب علاقة المستجيب بالمنشأة

البيان	العدد	%	ذكور	اناث
			%	%
صاحب المنشأة ولا يديرها	56	18.7	18	36.4
مدير المنشأة	18	6	5.5	18.2
صاحب المنشأة ومديرها	226	75.3	76.5	45.5
المجموع	300	%100	%100	%100

سنوات الخبرة العملية في المنشآت الصناعية: تراوحت سنوات عمل المستجيبين في إدارة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة بين 2-40 سنة، بمتوسط بلغ 16.6 سنة، بينما تراوح عدد سنوات خبرة المستجيبين في مجال الإنتاج الصناعي 0- 40 سنة، بمتوسط بلغ 18.46 سنة. أما سنوات عمل المستجيبين في المنشأة الحالية فقد تراوح بين 1-40 سنة، بمتوسط بلغ 11.8 سنة، (انظر الجدول رقم (5)). ويلاحظ من الجدول أن متوسط سنوات الخبرة لدى الذكور كان أعلى بكثير منه لدى الإناث، مما يؤكد حداثة إقبال الإناث على العمل في إدارة المنشآت الصناعية، أو في الإنتاج الصناعي. كما يبين الجدول متوسط سنوات الخبرة في كافة المجال حسب علاقة المستجيب بالمنشأة (صاحب/ مدير/ صاحب ومدير).

الجدول رقم (5): التوزيع النسبي للمستجيبين، سنوات الخبرة، والجنس، وعلاقة المستجيب بالمنشأة

سنوات الخبرة	خبرة في إدارة المنشآت الصناعية		خبرة في مجال الإنتاج الصناعي		خبرة في المنشأة الصناعية الحالية	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%
9 سنوات وأقل	64	21.3	41	13.7	127	42.3
10-19 سنة	116	38.7	116	38.6	115	38.1
20-29 سنة	79	26.3	88	29.4	50	16.6
30 سنة وأكثر	41	13.7	55	18.3	8	2.7
المجموع	300	%100	300	%100	300	%100

متوسط سنوات الخبرة	خبرة في إدارة المنشآت الصناعية	خبرة في مجال الإنتاج الصناعي	خبرة في المنشأة الصناعية الحالية
ذكور	16.9	18.9	12
الإناث	8.6	7.8	6.6

متوسط سنوات الخبرة	خبرة في إدارة المنشآت الصناعية	خبرة في مجال الإنتاج الصناعي	خبرة في المنشأة الصناعية الحالية
صاحب المنشأة	16.2	18	11
مدير المنشأة	16	15.9	11
صاحب ومدير	16.8	18.7	12.1

ساعات العمل الأسبوعية: يبين الجدول رقم (6) تراوح ساعات عمل المستجيبين بين 20-72 ساعة أسبوعياً، بمتوسط بلغ 47.6 ساعة أسبوعياً. وقد يعزى الفرق الواضح في التوزيع النسبي للمستجيبين، إلى طبيعة المهام التي يقوم بها المستجيب، بين عملية الإنتاج التي تتطلب ساعات طويلة، أو مهام إدارية إشرافية، التي تحتاج إلى وقت أقل، حيث غالباً ما يقوم بها صاحب المنشأة نفسه. كما هو متوقع، فقد كان متوسط ساعات العمل الأسبوعية لدى الذكور (50 ساعة)، أعلى منه عند الإناث (38 ساعة). ليس هناك فروق واضحة بين متوسط ساعات العمل الأسبوعية للمستجيبين، حسب علاقة المستجيب بالمنشأة (صاحب/ مدير/ صاحب ومدير)، حيث تراوح المتوسط بين 47-50 ساعة للفئات الثلاث.

الجدول رقم (6): التوزيع النسبي للمستجيبين حسب ساعات العمل الأسبوعية

عدد ساعات العمل	العدد	%
20-39 ساعة	15	5
40-59 ساعة	244	81.33
60+	41	13.67
المجموع	300	%100

2. خصائص المنشآت

الشكل القانوني: يبين الجدول رقم (7) أن المنشآت الفردية قد شكلت النسبة الأكبر من المنشآت قيد الدراسة، بنسبة بلغت 87.7%، تلتها شركات التضامن، وذات المسؤولية الخاص بنسبة بلغت 4.3% لكل منها.

الجدول رقم (7): التوزيع النسبي للمنشآت حسب الشكل القانوني

الشكل القانوني	العدد	%
فردية	263	87.7
توصية بسيطة	0	0
تضامن	13	4.3
ذات مسؤولية محدودة	13	4.3
مساهمة خاصة	8	2.7
مساهمة عامة	3	1.0
المجموع	300	%100

مجال الإنتاج: يبين الجدول رقم (8) التوزيع النسبي للمنشآت حسب مجال الإنتاج، وفقاً لتقسيمات غرفة صناعة الأردن. أما في ما يتعلق بمكان مزاولة النشاط، فإن البيانات تشير إلى أن 54.7% من المنشآت تمارس نشاطها الإنتاجي في إحدى المناطق الصناعية، بينما تمارس باقي المنشآت نشاطها الإنتاجي خارج هذه المناطق.

الجدول رقم (8): التوزيع النسبي للمنشآت حسب مجال الإنتاج الصناعي

مجال الإنتاج	العدد	%
الجلدية والمحيكات	10	3.3
العلاجية واللوازم الطبية	5	1.7
الكيماوية	11	3.7
البلاستيكية والمطاطية	12	4.0
الهندسية والكهربائية	12	4.0
الخشبية والأثاث	74	24.7
الإنشائية	14	4.7
التموينية والغذائية	12	4.0
التعبئة والتغليف	9	3.0
التعدينية	141	47.0
المجموع	300	%100

سنوات عمل المنشأة: يتضح من الجدول رقم (9) أن أعمار المنشآت تراوحت بين (1-42) سنة، بمتوسط بلغ 11.7 سنة، ويشير التوزيع النسبي للمنشآت حسب سنوات عمر المنشأة، أن 44.3% منها تزاول أعمالها منذ أقل من 10 سنوات، بينما 2.7% من هذه المنشآت تزاول نشاطها الإنتاجي منذ أكثر من 30 عاماً.

الجدول رقم (9): التوزيع النسبي للمنشآت حسب سنوات عمر المشروع

سنوات عمل المشروع	العدد	%
1-9 سنوات	133	44.3
10-19 سنة	113	37.7
20-29 سنة	46	15.3
30 سنة وأكثر	8	2.7
المجموع	300	%100

عدد العمال عند التأسيس وعدد العمال الحاليين: تراوح عدد العاملين في المنشآت عند التأسيس بين (1-550) عامل، بمتوسط بلغ 7 عمال. ويتضح من الجدول رقم (10) أن غالبية المنشآت (93.3%) قد بدأت ممارسة نشاطها عند التأسيس بعدد من العمال يتراوح بين (1-10) عمال، بينما بلغت نسبة من زاد عدد العمال فيها عند التأسيس عن 30 عامل 3.3% فقط. أما عدد العمال الحاليين الذين يعملون بدوام كامل في هذه المنشآت، فقد تراوح بين 1-1500 عامل، وبمتوسط بلغ 18.4 عامل. يلاحظ ارتفاع واضح في متوسط عدد العمال الحاليين مقارنة بالمتوسط عند التأسيس، كما يلاحظ زيادة نسبة المنشآت التي يعمل بها أكثر من 20 عامل. والجدير بالذكر أن غالبية المستجيبين فضلوا عدم الإجابة على الأسئلة المتعلقة بعدد العاملين بدوام جزئي (84% من المستجيبين)، وعدد أفراد الأسرة العاملين في المنشأة (88% من المستجيبين)، وعدد العمالة الوافدة العاملين في المنشأة (92% من المستجيبين)، لأسباب كثيرة لم يبدوا رغبة بمناقشتها. وفي ظل ما سبق يصعب تحديد عدد المنشآت الصناعية، التي يزيد فيها العدد الفعلي للعمال بكافة تصنيفاتهم عن 10 عمال، لتعتبر مؤسسة صناعية، إذا ما حققت معيار رأس المال، الذي لا بد أن يزيد عن 30000 دينار.

الجدول رقم (10): التوزيع النسبي للمنشآت حسب، عدد العمال عند التأسيس، وعدد العمال الحاليين

عدد العمال	عند التأسيس		العمال بدوام كلي*	
	العدد	%	العدد	%
1-10	280	93.3	275	91.7
11-20	9	3	6	2
21-30	1	0.4	6	2
30 وأكثر	10	3.3	13	4.3
المجموع	300	%100	300	100

* الأرقام والنسب لا تشمل العاملين بدوام جزئي، والعمالة الوافدة، وأفراد الأسرة العاملين في المنشأة.

رأس المال عند التأسيس، ورأس المال الحالي: يتضح من الجدول رقم (11)، الذي يبين التوزيع النسبي للمنشآت حسب حجم رأس المال الحالي، ورأس المال عند التأسيس، أن رأس مال المنشآت قيد الدراسة تراوح عند التأسيس بين (200-6000000) دينار، بمتوسط بلغ 60694 دينار، بينما تراوح حجم رأس المال الحالي لهذه المنشآت بين (200-8000000) دينار، بمتوسط بلغ 125975 دينار.

- شهدت المنشآت ارتفاع ملحوظ في متوسط رأس المال الحالي، مقارنة برأس المال عند التأسيس.
- لم تشهد 55.3% من المنشآت (166 مؤسسة)، ارتفاع رأس المالي الحالي عن رأس المال عند التأسيس، وهي نسبة قريبة جداً لنسبة المنشآت التي تقل سنوات عملها عن 10 سنوات.
- تراوحت قيمة الارتفاع في حجم رأس المال في باقي المنشآت بين (200-650000) دينار، بمتوسط بلغ 65284 دينار.
- ووفقاً للمعيار المتبع في غرفة صناعة الأردن، لتحديد فيمَ إذا كانت المنشأة حرفية أو صناعية، فإنه يمكن القول أن 12.7% من المنشآت حققت معيار رأس المال لاعتبارها مؤسسة صناعية، (يزيد رأس المال عن 30000 دينار).
- يعمل أكثر من 10 عمال بدوام كامل في 12.5% من المنشآت التي يزيد رأس المال الكلي فيها عن 30000 دينار..
- يتحقق شرط رأس المال، وشرط عدد العمال معاً في 6.7% من المنشآت قيد الدراسة، أي أنها تعتبر مؤسسات صناعية. .

الجدول رقم (11): التوزيع النسبي للمنشآت، حسب حجم رأس المال

حجم رأس المال	عند التأسيس		رأس المال الحالي	
	العدد	%	العدد	%
1-10000 دينار	248	82.3	275	75
10001-20000 دينار	20	6.6	25	8.3
20001-30000 دينار	6	2	12	4
30000 وأكثر	26	8.7	38	12.7
المجموع	300	%100	300	%100

مصادر التمويل في مرحلة التأسيس: يبين الجدول رقم (12) التوزيع النسبي للمنشآت، حسب مصدر تمويل رأس المال عند التأسيس، ويشير الجدول إلى اعتماد غالبية المنشآت على المدخرات الشخصية (61%)، وعلى المصادر غير الرسمية (14.7%)، بينما لجأ 5 % فقط إلى الاقتراض من المؤسسات المصرفية، ولجأ 1% إلى مؤسسات تمويلية غير مصرفية. أما نسبة اللاجئين إلى التمويل من خلال الشركاء، فقد بلغت 2.3%.

- استخدمت 16% من المنشآت أكثر من مصدر من المصادر الخمسة المذكورة.
- يعزى عدم الإقبال على القروض من المؤسسات التمويلية المصرفية، وغير المصرفية إلى عوامل عديدة،

أهمها: صعوبة الوصول إلى مصادر التمويل، وصعوبة الحصول على التمويل.

- يتأثر أسلوب التمويل بعمر المنشأة، حيث توجهت معظم مؤسسات التمويل إلى قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة في العقدين السابقين، كما أن سنوات عمل كثير من مؤسسات التمويل قليلة.
- الابتعاد عن مصادر التمويل الخارجية، قد يعود لأسباب تتعلق بجانب الطلب، أو أخرى تتعلق بجانب العرض أو كلاهما.

الجدول رقم (12): التوزيع النسبي للمنشآت، حسب مصدر تمويل رأس المال عند التأسيس

مصدر التمويل	العدد	%
قرض مصرفي	15	5.0
قرض مؤسسة غير مصرفية	3	1
مصادر غير رسمية	44	14.7
مدخرات شخصية	183	61
الشركاء	7	2.3
أكثر من مصدر	48	16
المجموع	300	%100

عدد الفروع: تمارس 97% من المنشآت الصناعية قيد الدراسة نشاطها الإنتاجي الصناعي في فرع واحد داخل المملكة، بينما 2.3% منها لها فرعان، و0.7% لها 3 فروع، و0.3 لها 5 فروع. أما توزيع المنشآت حسب عدد الفروع العاملة في الدول العربية، فتشير 2.7% من هذه المنشآت أن لها فروع في الدول العربية، يتراوح عددها بين 1-7 فروع. أما نسبة المنشآت التي تمتلك فروع في الدول غير العربية، فقد كانت متدنية جداً (0.7%) من هذه المنشآت. تشير البيانات السابقة إلى أن الغالبية العظمى من المنشآت تفتقر إلى الوصول للأسواق الخارجية.

نوع السوق الذي تباع فيه المنتجات: تشير البيانات إلى أن 74.7% من المنشآت تبيع منتجاتها في سوق التجزئة، بينما تبيع 5% فقط من المنشآت منتجاتها في سوق الجملة. أما باقي المنشآت (20.3%)، فإنها تبيع منتجاتها في سوق الجملة، وسوق التجزئة في ذات الوقت.

المنافسة: أشار المستجيبين إلى أن جميع المنشآت قيد الدراسة تواجه منافسة شديدة، فقد بينت البيانات أن 73.7 % من المنشآت تواجه منافسة من منتجات ومؤسسات محلية، مقابل 5% فقط للمؤسسات التي تواجه منافسة من منتجات أجنبية.أما باقي المنشآت، (21.3%)، فإنها تواجه منافسة من منتجات محلية وأجنبية في ذات الوقت.

الإنفاق على البحث والتطوير: تشير بيانات الجدول رقم (13) إلى أن 87.7% من المنشآت قيد الدراسة ليس لديها مخصصات مالية للبحث والتطوير، وأن 12.3% فقط لديهم بند في الميزانية للبحث والتطوير. عند ربط الإنفاق على البحث والتطوير مع حجم المنشأة، ورأس المال، وخصائص المدير، وخصائص المنشأة نفسها، يتم استنتاج ما يلي:

- أن 94.6% ممن لديهم مخصصات مالية (ينفقوا على البحث والتطوير) هم من الذكور، وأن (5.4%) فقط هم من الإناث، مما يعني ضعف توجه الإناث نحو الإنفاق على البحث والتطوير.
- أن 70.3% ممن لديهم مخصصات (ينفقوا على البحث والتطوير) هم من فئة أصحاب المنشآت، ومدرائها في ذات الوقت، وأن 18.9% ممن لديهم مخصصات هم من المدراء، أي أنهم لا يملكون المنشأة التي يعملون بها.
- لم تظهر علاقة واضحة بين المستوى التعليمي للمستجيب (مالك/مدير)، والتوجه للإنفاق على البحث والتطوير، فقد تبين أن 35.1% ممن ينفقون على البحث والتطوير، هم من حملة الشهادة الإعدادية، و 32.4 % من حملة الثانوية العامة، و 8.1% من حملة دبلوم متوسط، و 21.6% من حملة درجة البكالوريوس، و 2.7 % من حملة الشهادة العليا. أما الأميون، فلا يوجد لديهم أية مخصصات مالية، لغايات البحث والتطوير.
- أن 81.1% من المنشآت التي تنفق على البحث والتطوير هي، مؤسسات فردية، وأن 10.8% منها، مؤسسات ذات مسؤولية محدودة.
- كان معامل الارتباط موجب بين سنوات عمر المنشأة، ورأس المال الحالي من جهة، والإنفاق على البحث والتطوير من جهة أخرى.

الجدول رقم (13) التوزيع النسبي للمنشآت، حسب الإنفاق على البحث والتطوير والتدريب، والوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية

البيان	العدد	%
لديها مخصصات للبحث والتطوير	37	12.3
لديها مخصصات للتدريب	50	16.7
لديها مخصصات للوصول إلى الأسواق المحلية	45	15
ليس لديها أي مخصصات في كافة المجالات	216	72
لديها مخصصات للأربع مجالات السابقة	8	2.7
لديها مخصصات لواحد من المجالات السابقة	42	14
لديها مخصصات للوصول إلى الأسواق الخارجية	29	9.7

الإنفاق على التدريب وتنمية الموارد البشرية: وفقاً لبيانات الجدول رقم (13)، فإن 16.7% من المنشآت تنفق على التدريب، وتنمية الموارد البشرية، وتعتبر تلك النسبة قريبة جداً من نسبة المنشآت الصناعية، ووفقاً لتعريف غرفة صناعة الأردن. عند ربط الإنفاق على التدريب مع بعض خصائص المنشأة، وبعض خصائص المستجيب، يتم استنتاج ما يلي:

- أن جميع ممن لديهم مخصصات مالية (ينفقوا على البحث والتطوير) هم من الذكور.
- أن 60% ممن لديهم مخصصات (ينفقوا على البحث والتطوير) هم من فئة أصحاب المنشآت ومدرائها في ذات الوقت، وأن 18% ممن لديهم مخصصات هم من المدراء أي أنهم لا يملكون المنشأة التي يعملون بها.

الإنفاق للوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية: يتضح من الجدول رقم (13) تدني نسب المنشآت التي تنفق لغايات التسويق، والوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية، فقد بلغت 15% و 9.7 % على التوالي. وقد يفسر تدني هذه النسب، بضعف الإمكانات المادية لهذه المنشآت، أو لغياب القدرة الفنية، وقد تعزى كذلك إلى أن سوق هذه المنشآت، غير قابل للتوسع باعتبارها سوق منطقة، ويتحدد ذلك بنوع الإنتاج، وجودة وحجم المشروع. وبمراجعة البيانات المتعلقة بتوجه المنشآت نحو الإنفاق على المجالات الأربعة السابقة، (البحث والتطوير، والتدريب، والوصول للأسواق المحلية، الوصول إلى الأسواق الخارجية)، فإنه يمكن القول:

- أن 72% من المنشآت لا تنفق على أي من المجالات الأربعة.
- أن 2.7% من المنشآت لديها مخصصات في المجالات الأربعة المذكورة.

مستوى الرضا عن خدمات غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن: تشير بيانات الجدول رقم (14) إلى أن 75.3% من المنشآت غير راضية عن مستوى الخدمات، التي تقدمها غرف الصناعة التابعة لها، فقد أشارت إلى ضعف مستوى هذه الخدمات.ولم يكن الحال أفضل عند تقييم مستوى الرضا عن الخدمات، التي تقدمها غرفة صناعة الأردن، فقد أشار 76.7% من هذه المنشآت، إلى أن مستوى الخدمات التي تقدمها الغرفة ضعيف. هذا وسيتم تحليل أبعاد وأسباب عدم الرضا عن هذه الخدمات، من وجهة نظر أصحاب المنشآت، والقائمين على هذه الغرف، من أجل الوصول إلى أفضل النتائج.

الجدول رقم (14) التوزيع النسبي للمنشآت، حسب الإنفاق على البحث والتطوير والتدريب والوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية

مستوى الرضا عن الخدمات	خدمات غرف الصناعة		خدمات غرفة صناعة الأردن	
	العدد	%	العدد	%
ممتاز	12	4.0	12	4.0
جيد جداً	8	2.7	13	4.3
جيد	54	18	45	15
ضعيف	226	75.3	230	76.7
المجموع	300	%100	300	%100

المعوقات التي تواجه المنشآت الصناعية: يعرض الجدول رقم (14) نتائج الاستقراء الأولى لأهم المعوقات، التي تواجه المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، من وجهة نظر مدراء وأصحاب هذه المنشآت.

يبين الجدول رقم (15) الترتيب التنازلي "من الأهم إلى الأقل أهمية" لأهم المعوقات التي تواجه المنشآت الصناعية، وقد كانت النتائج كما يلي:

- المعوقات التسويقية، وعملية الحصول على التمويل، والوصول إلى الأسواق الخارجية، وغياب الدعم الفني من المؤسسات الحكومية وغير الحكومية المعنية بتقديم خدمات تطوير الأعمال، وتدني مستوى الخدمات الحكومية، وغياب الدعم الحكومي المباشر، كانت من أهم هذه المعوقات.
- أشار المستجيبون إلى أن ضعف الأداء العام للاقتصاد، والتشريعات، والأحداث السياسية الإقليمية، والعوامل الدينية والاجتماعية، هي من أقل العوائق التي تواجه المنشآت.
- من المستغرب أن لا يعطي المستجيبين، أهمية كافية لموضوع حجم السوق، وعدم وجود تشريعات خاصة بالمنشآت الصغيرة، وقد يعزى ذلك بنوعية المنشآت قيد الدراسة، التي تضع نصب عينها تعظيم الأرباح، دون النظر إلى الأهداف الأخرى، لاسيما طويلة الأمد.

الجدول رقم (15) الترتيب التنازلي لأهم المعوقات التي تواجه المنشآت الصناعية، الصغيرة والمتوسطة من وجهة نظر المستجيبين

البيان	المتوسط*
معوقات تسويقية	1.89
الحصول على التمويل المناسب	1.91
الوصول إلى الأسواق الخارجية	1.94
الحصول على الدعم الفني	1.94
الحصول على الخدمات الحكومية	1.96
غياب الدعم الحكومي	2.00
ارتفاع معدل دوران العاملين	2.00
الإجراءات البيروقراطية التي تعيق العمل	2.02
معوقات إدارية	2.02
المنافسة من المنتجات الأجنبية	2.03
الانتشار المحدود للمؤسسات التي تقدم الدعم الفني	2.03
معوقات تتعلق بمدخلات الإنتاج	2.07
معوقات تتعلق بتكنولوجيا الإنتاج	2.08
تدخل النقابات العمالية غير المبرر	2.09
الأحداث السياسية الإقليمية والدولية	2.11
معوقات ذات طابع اجتماعي أو ديني	2.11
عدم وجود تشريعات خاصة بقطاع الصناعات الصغيرة	2.12
مشاكل نابعة من الأداء الاقتصادي الكلي والحجم المحدود للسوق المحلي	2.12

* تم احتساب المتوسط حسب إجابات السؤال رقم 18.2، "1" موافق بشدة، "2" موافق "3" غير موافق.

الطاقة الإنتاجية: تشير البيانات إلى أن 6.3% من المنشآت قيد الدراسة، تعمل بكامل طاقتها الإنتاجية القصوى الممكنة، بينما تعمل باقي المنشآت (93.7%) بأقل بكثير من الطاقة الإنتاجية الممكنة. ولتفسير هذه الحالة، فقد تم استقراء الأسباب التي ساعدت بعض المنشآت في الوصول إلى الطاقة الإنتاجية القصوى، كما هو مبين في الجدول رقم (16). وتشير البيانات إلى أن أهم الأسباب التي ساعدت في العمل بكامل الطاقة الإنتاجية هي على النحو التالي:

- إتباع سياسة تسويقية فاعلة.
- القدرة على المنافسة أمام المنتجات المحلية والأجنبية من حيث السعر والنوعية.

- زيادة الحصة السوقية.
- انخفاض التكاليف بسبب توفر أسعار المواد الأولية بأسعار مناسبة.
- ارتفاع إنتاجية العمال وانعكاس ذلك على تكلفة الإنتاج والقدرة التنافسية للمنشأة.

أما أسباب عدم الوصول إلى الطاقة الإنتاجية القصوى، فيبينها الجدول رقم (17). فقد كان من أهم العوامل وراء تدني الطاقة الإنتاجية ما يلي:

- عدم وجود سياسة تسويقية فاعلة، مما أدنى إلى تدني الحصة السوقية، وقد أثر في القدرة على الوصول إلى الأسواق.
- ضعف القدرة التنافسية أمام المنتجات المحلية والأجنبية، لأسباب داخلية وأخرى خارجية.
- تدني إنتاجية العمال، بسبب غياب التدريب اللازم، في الوقت الذي تتغير فيه تقنيات وأساليب الإنتاج بشكل مستمر، الأمر الذي انعكس على تكاليف الإنتاج.
- ارتفاع أسعار الطاقة.
- عدم القدرة على الوصول إلى الأسواق الخارجية.
- تدني مستوى الخدمات التي تقدمها غرف الصناعة.

الجدول رقم (16) :الترتيب التنازلي للعوامل التي ساهمت في الوصول إلى الطاقة الإنتاجية القصوى

البيان	المتوسط*
إتباع سياسات تسويقية ناجحة	0.74
القدرة على المنافسة في السوق المحلي	0.68
ارتفاع الحصة السوقية	0.68
توفر المواد الأولية المستخدمة للإنتاج وبأسعار مناسبة	0.58
ارتفاع إنتاجية العمالة بسبب حصولهم على التدريب اللازم	0.53
توفر التمويل اللازم لكافة احتياجات المشروع / الوصول إلى التمويل	0.47
ارتفاع تنافسية المشروع	0.47
الاستفادة من الخدمات المقدمة من غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن	0.42
التصدير إلى الأسواق الخارجية	0.37
الدعم الفني من المؤسسات المعنية بتطوير المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة	0.32
الاستفادة من الخدمات والمزايا الحكومية	0.32
وجود مخصصات كافية للبحث والتطوير ضمن ميزانية المنشأة السنوية	0.26
الروابط الأمامية والخلفية للمنشأة	0.26

* تم حساب المتوسط من إجابات السؤال رقم 14.4، حيث أعطي قيمة "1" لنعم وقيمة "0" لا

الجدول رقم (17): الترتيب التنازلي للعوامل التي ساهمت في عدم الوصول إلى الطاقة الإنتاجية القصوى لدى بعض المنشآت

البيان	المتوسط*
1. عدم وجود سياسة تسويقية فاعلة	0.55
2. عدم القدرة على الوصول للأسواق	0.54
3. عدم حصول العمال على التدريب اللازم	0.52
4. أسباب إدارية	0.52
5. ارتفاع أسعار الطاقة	0.52
6. ارتفاع تكاليف التشغيل	0.50
7. عدم كفاية الخدمات المقدمة من غرف الصناعة وغرفة صناعة الأردن في هذا المجال	0.49
8. عدم الاستفادة من الخدمات والمزايا الحكومية المتوفرة	0.48
9. المنافسة من قبل المنتجات المحلية	0.47
10. أسباب تتعلق بالمواد الأولية	0.46
11. تدني الحصة السوقية	0.45
12. نقص التمويل اللازم / صعوبة الوصول إلى التمويل	0.45
13. عدم الاستفادة من الدعم الفني المقدم من المؤسسات المحلية والأجنبية المعنية	0.45
14. المنافسة من قبل المنتجات الأجنبية	0.44
15. عدم وجود مخصصات كافية للبحث والتطوير ضمن ميزانية المنشأة السنوية	0.42
16. تدني إنتاجية وخبرة العمال	0.42

* تم حساب المتوسط من إجابات السؤال رقم 15.4، حيث أعطي قيمة "1" لنعم وقيمة "0" لا

محددات الحصة السوقية للمنشأة: يبين الجدول رقم (18) الترتيب التنازلي لأهم العوامل التي تؤثر في الحصة السوقية للمنشآت قيد الدراسة، حيث تشير البيانات إلى أن حجم الطلب المحلي، جاء في المرتبة الأولى من حيث التأثير على الحصة السوقية للمنشأة، تلاه المنافسة من قبل المنتجات الأجنبية، ثم المنافسة المحلية، وحجم الطلب الخارجي، ومستوى الأسعار.

الجدول رقم (18): عوامل تؤثر في الحصة السوقية للمنشأة

البيان	المتوسط*
حجم الطلب المحلي	0.79
المنافسة من قبل المنتجات الأجنبية	0.77
ارتفاع العرض وعدد المنتجين المحليين المنافسين	0.68
حجم الطلب الخارجي	0.59
الأسعار	0.59
سوق المنشأة هو سوق منطقة وليس سوق محلي	0.56
الوضع الاقتصادي العام والقوة الشرائية	0.51
التطورات الاقتصادية المحلية والإقليمية والدولية	0.50
الاتفاقيات التجارية	0.49
صعوبات في الوصول إلى الأسواق الخارجية	0.48
ضعف عمليات التسويق وعدم وجود سياسة تسويقية	0.48
جودة السلعة مقارنة بالسلع المنافسة المحلية والأجنبية	0.46
التشريعات والقوانين النافذة المتعلقة بدعم المنتج المحلي	0.43
التطورات السياسية المحلية والإقليمية والدولية	0.43

* تم حساب المتوسط من إجابات السؤال رقم 26.4، حيث أعطي قيمة "1" في حالة الإجابة بنعم، وقيمة "0" بلا

الروابط الأمامية والخلفية: تشير البيانات إلى أن 76% و77% من المنشآت قيد الدراسة، غير قادرة على الاستفادة من الروابط الأمامية والخلفية على التوالي. يبين الجدول رقم (19) تقييم المستجيبين لمدى استفادة مؤسساتهم من هذه الروابط. أما طبيعة هذه الروابط فقد تكون مع مؤسسات محلية من القطاع الصناعي، أو أي قطاع آخر، وقد تكون مع مؤسسات خارجية تعمل في ذات القطاع، أو في قطاع آخر.

الجدول رقم (19) التوزيع النسبي للمنشآت، حسب مستوى الاستفادة من الروابط الأمامية والخلفية

مستوى الاستفادة	الروابط الأمامية		الروابط الخلفية	
	العدد	%	العدد	%
بشكل كبير	13	4.3	12	4.0
بشكل متوسط	59	19.7	57	19.0
لا يوجد	228	76.0	231	77.0
المجموع	300	%100	300	%100

يبين الجدول رقم (20) طبيعة الروابط الأمامية والخلفية للمنشآت قيد الدراسة. ويتضح من الجدول أن 17.3% من المنشآت لها روابط أمامية، مع مؤسسات صناعية محلية، كما يتضح أن 12% لها روابط أمامية مع مؤسسات محلية غير صناعية. أما الروابط الأمامية بين المنشآت الصناعية الخارجية، أو المنشآت غير الصناعية الأجنبية، فقد كانت ضعيفة جداً. في المقابل، فإن طبيعة الروابط الخلفية كانت مختلفة بشكل بسيط، فقد تبين أن 15% من المنشآت، تتمتع بروابط خلفية مع مؤسسات صناعية محلية، و 10.3% مع مؤسسات محلية غير صناعية. أما الروابط الخلفية مع المنشآت الخارجية الصناعية وغير الصناعية، فقد كانت ضعيفة جداً.

الجدول رقم (20) التوزيع النسبي للمنشآت، حسب طبيعة الروابط الأمامية والخلفية

مستوى الاستفادة	الروابط الأمامية		الروابط الخلفية	
	العدد	%	العدد	%
مؤسسات محلية صناعية من نفس القطاع	52	17.3	45	15
مؤسسات محلية من قطاع آخر	36	12	31	10.3
مؤسسات خارجية في نفس القطاع الذي يعمل به المشروع	9	3	6	2
مؤسسات خارجية من قطاع آخر	4	1.3	10	3.3
المجموع	101	%33.6	92	%30.6

ملحق رقم (2): المنهجية والبيانات

1. المنهجية

- اعتمدت الورقة أسلوب التحليل الوصفي في مناقشة كافة الموضوعات، سواء تلك المتعلقة بأداء القطاع الصناعي بشكل عام، والمنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة بشكل خاص. وقد استخدت الورقة البيانات الثانوية، المتعلقة بالقطاع الصادرة عن البنك المركزي الأردني، ودائرة الإحصاءات العامة، وغرفة صناعة الأردن، وبعض المؤسسات ذات العلاقة بالمنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، من أجل بيان واقع القطاع الصناعي على المستوى الكلي. كما استخدمت الورقة البيانات الأولية التي تم جمعها من خلال الاستبانة التي أعدت ووزعت من أجل استقراء وبيان أهم المعوقات، التي تعاني منها المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، ودور غرف الصناعة، التابعة لها هذه المنشآت، وغرفة صناعة الأردن في الحد من، أو التغلب على هذه المعوقات. كما تم إجراء عدد من المقابلات الشخصية مع مدراء غرف الصناعة، ومدير عام غرفة صناعة الأردن، ومدراء الدوائر ذات العلاقة، في كل من وزارة التخطيط، ووزارة التجارة والصناعة.

2. الاستبانة

صممت استبانة خاصة لجمع البيانات اللازمة لإعداد هذه الورقة، وتم إجراء بعض التعديلات البسيطة على هذه الاستبانة، اعتماداً على الملاحظات التي استلمت من غرفة صناعة الأردن، ومدراء غرف الصناعة، بعد إتمام المقابلات الشخصية معهم، وعدد من خبراء المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة.

- تم إعداد الاستبانة باللغة العربية، كما تم مراعاة سلامة اللغة، وبساطة المفردات، لتلاءم المستجيبين على اختلاف خصائصهم.
- تم إجراء دراسة تجريبية من خلال توزيع الاستبانة على 15 مؤسسة صناعية كعينة تجريبية. وقد تم الأخذ بعين الاعتبار ملاحظات الباحثين من نتائج الدراسة التجريبية، التي من شأنها تحسين عملية جمع البيانات.
- تتكون الاستبانة، (انظر ملحق رقم (5))من خمسة أجزاء، هي:

1. الجزء الأول، بيانات المستجيب: ويهدف هذا الجزء إلى جمع البيانات المتعلقة بالخصائص الاقتصادية والاجتماعية والديموغرافية للمستجيب (صاحب المنشأة/مديرها)، التي قد تساعد في تفسير بعض النتائج والتوصيات، (سترد لاحقاً). ومن أهمها: العمر، سنوات الخبرة في القطاع الصناعي، وسنوات الخبرة في إدارة المنشآت الصناعية، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي، والجنس، وغيرها.
2. الجزء الثاني، بيانات المنشأة : ويهدف هذا الجزء إلى جمع بعض المعلومات والبيانات حول

ما يلي:

- خصائص المنشأة، (عمر المشروع، عدد العمال ورأس المال عند التأسيس، العمالة الوافدة في المشروع، المحافظة، عدد الفروع، الشكل القانوني، مصادر تمويل احتياجات المنشأة المالية، حجم ونطاق السوق الذي تبيع به المنشأة إنتاجها، ومصدر المواد الأولية، ومجال الإنتاج).
- حجم المخصصات المالية لغايات البحث والتطوير والتدريب، والوصول للأسواق المحلية والخارجية، والوصول والحصول على خدمات الدعم الفني.
- أهم المعوقات التي تعاني منها المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، سواء تلك المتعلقة بتأسيس المنشأة، أو تشغيلها أو توسيع نطاق عملها وتطويرها.

3. الجزء الثالث، الوصول إلى والحصول على التمويل : يهدف هذا الجزء إلى استقراء الاحتياجات التمويلية للمنشآت ومصادر التمويل المفضلة:

- الاحتياجات التمويلية للمنشآت قيد الدراسة، والمصادر التمويل المفضلة لديهم، وأهم العوامل المؤثرة في اختيار مصدر التمويل.
- الثقافة الائتمانية لأصحاب ومدراء المنشآت، ومدى معرفتهم للمؤسسات التمويلية الموجودة في المملكة، وتقييمهم لأسعار الفائدة، وحجم ونوع الضمانات، وسقف الائتمان، التي تحددها مؤسسات التمويل التي يعرفونها، وأهم المنتجات التمويلية التي يفضلونها، تجارية كانت أم إسلامية.
- معوقات الوصول والحصول على التمويل اللازم، والعوامل التي قد تذلل كافة العقبات أمام المنشآت الصناعية، للدخول إلى أسواق الائتمان .
- الدور المطلوب من غرف الصناعة، وغرفة صناعة الأردن، لتسهيل عملية الوصول إلى مصادر التمويل المختلفة، والحصول على التمويل اللازم للمنشآت الصناعية، في كافة مراحل عمر هذه المنشآت، ولتمويل كافة احتياجاتها.

4. الجزء الرابع، الوصول إلى الأسواق : يهدف هذا الجزء إلى قياس مدى قدرة المنشآت، في الوصول إلى الأسواق، من خلال ما يلي:

- بيان التوزيع النسبي لمبيعات المنشأة، محلياً وعربياً ودولياً، وتأثير الاتفاقيات التجارية العربية، والإقليمية والدولية، التي توقعها الحكومة على هذه التوزيع، والجهود التي تبذلها المنشأة نفسها، من أجل زيادة قدرتها التنافسية، للوصول إلى الأسواق الخارجية.
- معوقات وصول المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة، إلى الأسواق المحلية والخارجية.
- دور الحكومة، وغرف الصناعة، وغرفة صناعة الأردن، والمؤسسات المعنية بالمنشآت

الصناعية المتوسطة، حكومية كانت أم غير حكومية (محلية ودولية)، في التغلب على هذه المعوقات وتذليلها.

5. الجزء الخامس، الدعم الفني: وقد اشتمل هذا الجزء على ما يلي:

- مدى معرفة المنشآت الصناعية بمؤسسات الدعم الفني، ونوع الخدمات التي حصلوا عليها، ومصدرها، وتأثير هذه الخدمات على أداء هذه المنشآت، وتقييم مستوى الرضا عن هذه الخدمات.
- تحديد الاحتياجات الحالية من خدمات الدعم الفني، وبيان أهم معوقات الحصول على هذه الخدمات.
- ودور غرف الصناعة، وغرفة صناعة الأردن، والمؤسسات الحكومية ذات العلاقة، في تسهيل عملية الوصول إلى هذه الخدمات.
- معوقات الوصول إلى المعلومات والحصول عليها.

- تم تعبئة الاستبانة، التي أرفق معها رسالة تغطية، تبين أهداف الورقة والمؤسسة المنفذة، بالتعاون مع مركز الاستشارات والتدريب، في الجامعة الألمانية الأردنية، من خلال الاستعانة بخدمات 15 من طلبة الجامعة المتميزين، حيث تم تزويدهم بالتدريب اللازم لهذه الغاية.
- بلغ عدد الاستبيانات 400 استبانه، تم توزيعها بشكل يتلاءم مع التوزيع النسبي للمنشآت الصناعية المسجلة في كل غرفة من غرف الصناعة، (غرفة صناعة عمان، وغرفة صناعة الزرقاء، وغرفة صناعة اربد). روعي التوزيع النسبي للمنشآت حسب، التصنيف المعمول به في غرف الصناعة (مؤسسات صناعية ومؤسسات حرفية).
- بلغ عدد الاستبيانات المعبأة بشكل جيد، بحيث يمكن استخدامها في التحليل، 300 استبانة، ذلك على النحو التالي:

غرفة الصناعة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستلمة	الاستبيانات القابلة للاستخدام
عمان	300	220	216
الزرقاء	60	50	49
اربد	40	40	35
المجموع	400	390	300

- على الرغم من رسالة التغطية الواضحة، التي تبين أهداف الورقة بشكل دقيق، لازالة أي تخوف عند المستجيب، إلا أن الكثير من المستجيبين، أبدوا عدم رغبة جامحة في تقديم أية بيانات تتعلق

برأس المال، أو عدد العمال الوافدين، وعدد أفراد الأسرة العاملين في المنشأة، وعدد العمال بدوام كامل أو جزئي وغيرها، وقد رافق ذلك تخوف من استخدام البيانات من قبل وزارة العمل، أو دائرة ضريبة الدخل، (كما أشار بعضهم).

- تم استبعاد 100 استبانة من التحليل لغايات هذه الورقة، بسبب عدم توفر الحد الأدنى من المعلومات، التي تمكن من استخدامها في الورقة.
- رفض بعض أصحاب / مدراء بعض المنشآت الصناعية التعاون مع الباحثين، حيث اعتبر عدد كبير منهم أن تعبئة مثل هذه الاستبانات مضيعة للوقت، فقد سبق القيام بتعبئة الكثير منها دون فائدة تذكر لهم ولمؤسساتهم. كما رفض بعض المستجيبين إعطاء رقم الهاتف، أو البريد الالكتروني (إن وجد).
- تمت عملية إدخال وتحليل البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.
- أبدى 30% من المنشآت رغبة بالحصول على نسخة من هذه الورقة، بعد إتمامها بشكلها النهائي، كما أبدوا رغبة بحضور حفل نشر نتائج الورقة.