



البنك المركزي الأردني

الدليل الإرشادي لشركات التمويل الأصغر بشأن مؤشرات الأداء الاجتماعي

البنك المركزي الأردني – دائرة الرقابة على شركات
التمويل وشركات المعلومات الائتمانية

المقدمة

توفر الأداة تعريفاً لكل مؤشر لضمان فهم موحد لكل ما يجب قياسه كما تقدم إرشادات حول آلية وتكرار جمع البيانات وموثوقيتها سواء من خلال المقابلات الميدانية مع العملاء، أو عبر استخدام نظم إدارة المعلومات، أو خلال عملية تقييم القروض، وبحيث يكون هنالك معادلة لاحتساب المؤشرات التي يمكن اعتمادها لزيادة إمكانية مقارنة البيانات على مستوى القطاع بالنسبة للعديد من المؤشرات.

مجموعة المؤشرات المعتمدة

تم اعتماد المؤشرات بشكل مشترك ما بين البنك المركزي وشركات التمويل الأصغر. وتتعلق هذه المؤشرات بشكل رئيسي بثلاثة أهداف اجتماعية كإجابة عما يلي:

- سؤال "من" (ويتعلق بالفئة المستهدفة والوصول والانتشار).
- سؤال "كيف" (ويتعلق بتلبية احتياجات العملاء مثل تحسين رأس المال الاجتماعي ورضا العملاء).
- سؤال "لماذا" (ويتعلق بالاثار والتغيرات التي تطرأ على حياة العملاء).

تم تحديد ما بين ٢ إلى ٥ مؤشرات لكل هدف اجتماعي تراوحت بين مؤشرات يتم رصدها ومتابعتها، ومؤشرات يسهل رصدها ومتابعتها من قبل الشركات، ومؤشرات اخرى أكثر تعقيداً تتطلب من الشركات البدء بجمع وبناء قاعدة البيانات اللازمة بخصوصها.

الهدف الاجتماعي الاول – من

تم اعتماد خمسة مؤشرات رئيسية وهي:

- نسبة المنشآت/ الشركات متناهية الصغر والصغيرة.
- نسبة القروض الإنتاجية.
- نسبة القروض الممنوحة لغايات استهلاكية بحتة.
- نسبة القروض الممنوحة لغايات استهلاكية وموجهة لأغراض اجتماعية.
- نسبة القروض الممنوحة للمنشآت/ الشركات الناشئة.

يتألف قطاع التمويل الأصغر في الأردن من مجموعة متنوعة من الشركات والتي تتباين في رسالتها الاجتماعية ونموذج عملها، بالإضافة إلى تباين ممارسات الإقراض وفئات العملاء المستهدفة، ونظراً لتنوع القطاع والنمو المتسارع الذي شهده في العقد الماضي، فإن تبني إطار عمل لإدارة الأداء الاجتماعي واعتماد مجموعة من المؤشرات يعد عنصراً مهماً لتعزيز الممارسات الفضلى داخل القطاع وضمان توافقه مع المعايير الدولية.

هناك هدفين رئيسيين لتبني البنك المركزي الأردني لمؤشرات الأداء الاجتماعي: (١) مراقبة الأداء الاجتماعي لقطاع التمويل الأصغر وقياس الأثر الاجتماعي الذي يساهم به هذا القطاع في التنمية الوطنية وخاصة بالنسبة للعملاء الأكثر ضعفاً وهشاشة، و(٢) جمع البيانات المفيدة والقابلة للمقارنة على المستوى الدولي.

بناءً على ذلك، وبالإضافة إلى تحديد المؤشرات التي تعتمد عليها شركات التمويل الأصغر، تم اقتراح بعض المؤشرات القياسية التي تتميز بقابليتها للمقارنة على المستوى الدولي والإقليمي، مما يجعلها مصدراً مفيداً للمقارنة المبينة على معايير قابلة للقياس.

أداة تقييم مؤشرات الاداء الاجتماعي

تم تصميم هذه الأداة استناداً إلى تحليل البيانات المقدمة من الشركات، إضافة إلى التدريب ومشاركة الشركات فيما يتعلق بالمؤشرات المستخدمة حالياً والمؤشرات التي سيتم البدء بجمعها ومتابعتها، وتهدف الأداة إلى توفير إطار عمل شامل يمكن شركات التمويل الأصغر من البدء في متابعة المؤشرات المختلفة والمتعلقة بالبعد الاجتماعي واعداد التقارير الخاصة بها، وبحيث تكمل المؤشرات المالية المعتمدة. توفر هذه الأداة مرجعاً عملياً لتحديد المؤشرات وجمع البيانات التفصيلية وتحديد مصادر جمع البيانات وهيكله أساليب جمعها ومعالجتها، وذلك للحصول على مؤشر قياسي قابل للمقارنة بين جميع الشركات في القطاع.

يتم رصد ومتابعة هذه المؤشرات من قبل الشركات ويتم تقديم تقارير عنها إلى البنك المركزي الأردني، ويتيح ربط هذه المؤشرات بالبعد الاجتماعي "من" للشركات التركيز بشكل أكبر على رسالتها الاجتماعية والتأكد بشكل مستمر ما إذا كانت الفئة العمرية التي يخدمونها والمنتجات التي يقدمونها تتوافق مع الرسالة الاجتماعية، أو ما إذا كان هنالك خطر الانحراف عن المهمة أو الرسالة الاجتماعية.

تم أيضًا إضافة بعض المؤشرات ليتم البدء بجمع وبناء قاعدة البيانات اللازمة لرصد هذه المؤشرات ومتابعتها مثل قياس عدد العملاء الذين يعيشون تحت خط الفقر (نسبة العملاء ذوي الدخل المحدود)، حيث يعتبر هذا المؤشر مفيدًا لتقييم مدى وصول القطاع إلى الفئات الأكثر ضعفًا وهشاشة.

أما بالنسبة لبعض المؤشرات الأخرى، فقد تم تطويرها عبر تقديم مستوى تفصيل أكبر، مما يتيح جمع بيانات دقيقة تتعلق بفئات وأنواع مختلفة من العملاء (المشاريع متناهية الصغر والصغيرة، الشباب، النساء، اللاجئين، والمناطق الحضرية والريفية).

الهدف الاجتماعي الثاني – كيف

تم اعتماد مؤشرين رئيسيين للبعد "كيف" وهما:

- نسبة الاحتفاظ بالعملاء.
- عدد ونسبة العملاء الذين حصلوا على برنامج تدريبي/ بناء قدرات من شركة التمويل الأصغر.

بالإضافة إلى ذلك، تم اعتماد مؤشر إضافي أكثر تعقيدًا لأنه يركز على طرق جمع المعلومات حول مستوى رضا العملاء، ويتمثل بما يلي:

- عدد ونسبة العملاء الذين أبلغوا عن رضاهم لقاء الخدمات المقدمة من الشركة.

الهدف الاجتماعي الثالث – لماذا

تم اعتماد مؤشرين للأبعاد التالية: المجتمع والبيئة، الفقر والتمكين، وهي:

- نسبة العملاء الحاصلين على التمويل الأخضر (المشاريع الصديقة للبيئة).

- نسبة العملاء الحاصلين على قرض لأول مرة ولم يسبق لهم أن حصلوا على قرض من بنك أو شركة تمويل أخرى.

تتم متابعة بعض هذه المؤشرات بالفعل بشكل جزئي من قبل شركات التمويل الأصغر ومن الممكن تتبع بعضها من خلال الاستفادة من المعلومات المتوفرة، بالإضافة إلى ذلك، يمكن الحصول على قواعد بيانات إضافية من خلال شركة المعلومات الائتمانية (على سبيل المثال بيانات العملاء الحاصلين على قرض لأول مرة ولم يسبق لهم وأن حصلوا على قرض من بنك أو شركة تمويل أخرى). أما بالنسبة للعملاء الحاصلين على التمويل الأخضر (التمويل الصديق للبيئة) فإن بعض الشركات تقوم بالترويج لهذا النوع من المنتجات، مما يجعل من السهل جمع البيانات عن هذه المنتجات نظراً لأنها موجهة ومحددة، وبالتالي يسهل تتبعها بدقة.

كما تم اعتماد مجموعة واسعة من المؤشرات التي يمكن رصدها ومتابعتها من خلال بذل جهد إضافي من قبل شركات التمويل الأصغر، تركز هذه المؤشرات بشكل أساسي على تطوير الأعمال، تحسين الظروف الاجتماعية وجودة الحياة للعملاء.

وبالنسبة لهذه المؤشرات والتي تتوافق مع المؤشرات الدولية، فإنه من الضروري وضع إجراءات واضحة ومنظمة لجمع البيانات، على سبيل المثال، اعداد استبانات مخصصة لهذه الغاية، وفيما يلي أمثلة على هذه المؤشرات:

- نسبة العملاء الذين أبلغوا عن تغييرات إيجابية أو سلبية أو ثبات في إيرادات أعمالهم في السنوات الثلاث الماضية نتيجة للقروض/ التمويلات التي حصلوا عليها من الشركة.
- عدد الوظائف التي تم استحداثها خلال السنوات الثلاث الماضية في المشاريع/ المنشآت/ الشركات التي تم تمويلها من شركة التمويل الأصغر.
- نسبة العملاء الذين أبلغوا عن تغييرات إيجابية أو سلبية أو ثبات في قدرتهم على النجاح في أعمالهم

الأزمات نتيجة للقروض/ التمويلات التي حصلوا عليها من الشركة.

- نسبة العملاء الذين أبلغوا عن تغييرات إيجابية أو سلبية أو ثبات في مستوى معيشتهم نتيجة للقروض/ التمويلات التي حصلوا عليها من الشركة.

ومن الجدير ذكره بان هذه المؤشرات تتوافق مع المؤشرات الدولية المحددة من قبل فريق عمل ادارة الأداء الاجتماعي (SPTF) وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDG's).

يقدم الجدول التالي مجموعة المؤشرات المعتمدة والتي يتوجب رصدها ومتابعتها من قبل الشركات واعداد تقارير بخصوصها.

نتيجة للقروض/ التمويلات المقدمة من شركة التمويل الأصغر.

- نسبة المشاريع التي انتقلت من الشكل غير الرسمي إلى الشكل الرسمي وبدأت في المساهمة بشكل رسمي وفعال في النظام المالي والاقتصادي.

- نسبة العملاء الذين أبلغوا عن تغييرات إيجابية أو سلبية أو ثبات في قدرتهم بدفع النفقات التعليمية المختلفة لأبنائهم نتيجة للقروض/ التمويلات التي حصلوا عليها من الشركة.

- نسبة العملاء الذين أبلغوا عن تغييرات إيجابية أو سلبية أو ثبات في قدرتهم بالحصول على الخدمات الصحية نتيجة للقروض/ التمويلات التي حصلوا عليها من الشركة.

- نسبة العملاء الذين أبلغوا عن اجراء تحسينات جوهرية في منازلهم نتيجة للقروض/ التمويلات التي حصلوا عليها من الشركة.

- نسبة العملاء الذين أبلغوا عن تغييرات إيجابية أو سلبية أو ثبات في قدرتهم على إدارة الصدمات أو

مؤشر الاداء الاجتماعي	
الهدف الاجتماعي الاول "من؟"	
نسبة المنشآت/ الشركات متناهية الصغر والصغيرة	
نسبة القروض الإنتاجية	
نسبة القروض الممنوحة لغايات استهلاكية بحتة	
نسبة القروض الممنوحة لغايات استهلاكية وموجهة لأغراض اجتماعية	
نسبة القروض الممنوحة للمنشآت/ الشركات الناشئة	
نسبة العملاء ذوي الدخل المحدود	
الهدف الاجتماعي الثاني "كيف؟"	
نسبة الاحتفاظ بالعملاء	
عدد ونسبة العملاء الذين حصلوا على برنامج تدريبي/ بناء قدرات من الشركة.	
عدد ونسبة العملاء الذين أبلغوا عن رضاهم لقاء الخدمات المقدمة من الشركة.	
الهدف الاجتماعي الثالث "لماذا؟"	
الأثر على الأعمال	
نسبة العملاء الذين أبلغوا عن تغييرات إيجابية أو سلبية أو ثبات (↑ ↓ →) في إيرادات أعمالهم في السنوات الثلاث الماضية نتيجة للقروض/التمويلات التي حصلوا عليها من الشركة.	
عدد الوظائف التي تم استحداثها خلال السنوات الثلاث الماضية في المشاريع/المنشآت/الشركات التي تم تمويلها من شركة التمويل الأصغر.	
نسبة العملاء الذين أبلغوا عن تغييرات إيجابية أو سلبية أو ثبات (↑ ↓ →) في قدرتهم على النجاح في أعمالهم نتيجة للقروض/التمويلات المقدمة من شركة التمويل الأصغر.	
الأثر البيئي والمجتمعي	
نسبة العملاء الحاصلين على التمويل الأخضر "المشاريع الصديقة للبيئة"	
الفقر والتمكين	
نسبة العملاء الحاصلين على قرض لأول مرة ولم يسبق لهم وأن حصلوا على قرض من بنك أو شركة تمويل أخرى.	
نسبة المشاريع التي انتقلت من الشكل غير الرسمي الى الشكل الرسمي، وبدأت في المساهمة بشكل رسمي وفعال في النظام المالي والاقتصادي.	
نسبة العملاء الذين أبلغوا عن تغييرات إيجابية أو سلبية أو ثبات (↑ ↓ →) في قدرتهم بدفع النفقات التعليمية المختلفة لأبنائهم نتيجة للقروض/التمويلات التي حصلوا عليها من الشركة.	
نسبة العملاء الذين أبلغوا عن تغييرات إيجابية أو سلبية أو ثبات (↑ ↓ →) في قدرتهم بالحصول على الخدمات الصحية نتيجة للقروض/التمويلات التي حصلوا عليها من الشركة.	
نسبة العملاء الذين أبلغوا عن اجراء تحسينات جوهرية في منازلهم نتيجة للقروض/التمويلات التي حصلوا عليها من الشركة.	
نسبة العملاء الذين أبلغوا عن تغييرات إيجابية أو سلبية أو ثبات (↑ ↓ →) في قدرتهم على إدارة الصدمات أو الأزمات نتيجة للقروض/التمويلات التي حصلوا عليها من الشركة.	
نسبة العملاء الذين أبلغوا عن تغييرات إيجابية أو سلبية أو ثبات (↑ ↓ →) في مستوى معيشتهم نتيجة للقروض/التمويلات التي حصلوا عليها من الشركة.	

- تمثل المؤشرات المحددة باللون الأخضر تلك المؤشرات التي يجب تزويد البنك المركزي بها اعتباراً من نهاية عام ٢٠٢٤.

- تمثل المؤشرات المحددة باللون الأصفر تلك المؤشرات التي ينبغي البدء بجمع البيانات المتعلقة بها اعتباراً من بداية عام ٢٠٢٥ وبحيث يتم تزويد البنك المركزي بها اعتباراً من نهاية عام ٢٠٢٥.

تم تنظيم الأداة على النحو التالي:

مؤشرات الأداء الاجتماعي	مصدر البيانات	السؤال حول معايير الأداء الاجتماعي	البيان "التعريفات"	المعادلة التي يجب استخدامها	مدخلات المعادلة للبسط	مدخلات المعادلة للمقام
الهدف الاجتماعي الأول " ١ " يتم الاجابة عنه بـ "من؟"	نظام إدارة المعلومات لدى الشركة	عينة السؤال	وصف المؤشر	وصف معادلة الاحتساب للمؤشر	وصف بسط المعادلة لدى احتساب المؤشر	وصف مقام المعادلة لدى احتساب المؤشر

1.

2.

3.

الهدف الاجتماعي الثاني "٢" يتم الاجابة عنه بـ "كيف؟"

1.

2.

3....

الهدف الاجتماعي الثالث "٣" يتم الاجابة عنه بـ "ماذا؟"

1.

2.

الوقوف على الوضع في نهاية السنة، وتحليل التغيرات عن طريق مقارنة البيانات بين فترات مختلفة.

على سبيل المثال: نسبة المنشآت/ الشركات متناهية الصغر والصغيرة، حيث يشير المؤشر إلى نسبة المنشآت/ الشركات متناهية الصغر والصغيرة من عملاء شركات التمويل الاصغر ويتم التعبير عنه بالنسبة المئوية (%). كما يمكن التعبير عنه بعدد (رقم) بحيث يتم تتبع النتائج على شكل قيم رقمية (عدد # المنشآت/ الشركات متناهية الصغر والصغيرة التي تخدمها شركات التمويل الاصغر).

يعتبر كلا النوعين من البيانات مهماً ولكن لقياس المؤشرات على مستوى القطاع بشكل أفضل قد يكون من المفيد استخدام النسب

أداة تقييم مؤشرات الأداء الاجتماعي

تنقسم أداة تقييم مؤشرات الأداء الاجتماعي إلى عدة أقسام، ويتم توفير توجيهات وشرح للمؤشرات المختلفة في هذه الأقسام. تُجمع المؤشرات وفقاً للهدف الاجتماعي ذي الصلة، وتُقدم المعلومات التالية لكل مؤشر: مصدر البيانات الخاصة بمؤشرات الأداء الاجتماعي وكيفية جمعها، تعريف مؤشرات الأداء الاجتماعي، دورية جمع البيانات وتحديد المؤشرات المعيارية، الموثوقية، وآلية الاحتساب، وسيتم التطرق لاحقاً إلى تفاصيل إضافية متعلقة بالأداة المذكورة.

مؤشرات الأداء الاجتماعي

تضمنت الأداة تعريف للمؤشرات وبحيث يتم التعبير عنها أما كنسبة مئوية (%). أو كعدد (#)، والهدف في كلتا الحالتين هو

المعيارية الدولية، وهي واضحة لتسهيل القياس والمقارنة على المستويين الدولي والإقليمي.

تعريف مؤشر الأداء الاجتماعي

تم تعريف كل مؤشر، الأمر الذي يعتبر مهمًا لأنه يضمن أن جميع الأطراف المعنية تتفق على نفس مستوى الفهم والتفسير للمؤشر. فعلى سبيل المثال، تم تعريف "المنشآت/ الشركات متناهية الصغر والصغيرة" في التعليمات الصادرة عن البنك المركزي، كما تم تعريف "القروض الممنوحة لغايات إنتاجية" بأنها القروض التي تمنح للعملاء الذين يديرون أنشطة مدرة للدخل؛ حيث يتم استخدام القروض لدعم الأنشطة الاقتصادية والمشاريع المرخصة وغير المرخصة بغض النظر عن نوع الإقراض (الإقراض الفردي أو الإقراض الجماعي)، وعلى العكس من ذلك، تعتبر "القروض الممنوحة لغايات استهلاكية" بحتة هي القروض التي يتم منحها لأغراض استهلاكية باستثناء تلك الموجهة لغايات اجتماعية.

تشير "نسبة الاحتفاظ بالعملاء" على سبيل المثال، إلى قدرة شركة التمويل الأصغر على الاحتفاظ بعملائها؛ حيث أن قدرة الاحتفاظ ترتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمات والمنتجات المقدمة ويتم قياسها بالنسبة المئوية للعملاء الذين يبقون على تعاملهم مع الشركة منذ بداية السنة.

تشير "دورية التزويد لبيانات مؤشرات الأداء الاجتماعي" إلى مدى الحاجة إلى جمع وتحليل مؤشر الأداء لأغراض الرصد والمتابعة والتقييم. حيث أن البيانات المتعلقة ببعض المؤشرات متاحة في نظم إدارة المعلومات لشركات التمويل الأصغر، بينما تتطلب بعض المؤشرات الأخرى جهداً إضافياً لجمع البيانات، ويعتمد ذلك على نوع المؤشرات وإجراءات جمع البيانات المحددة لكل منها.

كما وتتطلب المؤشرات النوعية، على وجه الخصوص، جهداً إضافياً لجمع البيانات من خلال مقابلات فردية ومجموعات العمل المركزة مع عينة تمثيلية كافية من العملاء.

تكون فترة القياس سنوية لمعظم المؤشرات (لأهداف الاجتماعية الأولى والثانية) المستخدمة لقياس الأداء الاجتماعي في شركات التمويل الأصغر، بحيث يمكن إصدار تقارير بناءً على تلك الفترة. أما المؤشرات الأخرى -التي تركز بشكل رئيسي على

المئوية (%) حيث يسهل فهمها ومقارنتها (على سبيل المثال، "٣٠% من العملاء هم من المنشآت/ الشركات متناهية الصغر والصغيرة"، حيث تبدو هذه النسبة أكثر وضوحاً مقارنةً برقم مثل "٣٤٠ من المنشآت/ الشركات متناهية الصغر والصغيرة لديها قروض من شركات التمويل الأصغر").

إن كلا النوعين من البيانات متاحة بسهولة ويمكن الحصول عليها في وقت واحد، كما ويمكن تصنيف كل مؤشر حسب نوع العمل، الفئة العمرية، الجنس، ومنطقة تقديم الخدمة سواء كانت منطقة حضرية أو ريفية.

مصدر البيانات

أحد الجوانب المهمة في جمع البيانات لرصد مؤشرات الأداء الاجتماعي هو تحديد مصدر البيانات، هنالك مصدران رئيسيان: (١) نظام إدارة المعلومات الذي تستخدمه شركة التمويل الأصغر (٢) الاستبيانات المخصصة لجمع بعض البيانات المحددة.

تتوفر معظم البيانات الكمية -والتي تم جمعها خلال مرحلة تقييم القروض ومتابعتها- في نظم إدارة المعلومات وقواعد البيانات المختلفة لشركات التمويل الأصغر وذلك بناءً على الإجراءات الداخلية لتلك الشركات. يتم عادة جمع البيانات المتعلقة بإيرادات العملاء -والتي قد تشهد زيادة أو انخفاضاً أو تظل مستقرة- أثناء اجتماعات شركات التمويل الأصغر مع العملاء، أو عند منح قروض جديدة أو إعادة جدولة القروض القائمة، إلا أن هذه البيانات لا يتم جمعها وتحليلها في كثير من الأحيان، في حين أنه من المفيد دمجها في نظام إدارة المعلومات للاستفادة منها، كما يجب جمع هذه البيانات مرتين على الأقل في السنة أو على الأقل في بداية دورة الائتمان، كما تتوفر بيانات أخرى لدى شركة المعلومات الائتمانية والتي يمكن استخدامها لمعرفة ما إذا كان العميل يعد مضموناً بالخدمات المالية لأول مرة نتيجة للقرض الممنوح من شركة التمويل الأصغر.

يجب أيضاً جمع البيانات الأخرى، ولا سيما البيانات النوعية الأكثر تعقيداً، من خلال المقابلات ومجموعات العمل المركزة مع العملاء لفهم مدى تحسن جودة حياتهم نتيجة للائتمان الذي تم الحصول عليه من شركة التمويل الأصغر، وبالتالي تقييم الشمول المالي والاجتماعي. يعتمد تنظيم المقابلات على قدرات وسياسات شركات التمويل الأصغر، ويمكن دمج عدد من الأسئلة في استطلاعات الرضا التي تنفذها الشركات بالفعل، كما تجدر الإشارة إلى أن الكثير من الأسئلة النوعية تتماشى مع المؤشرات

الهدف الاجتماعي الثالث- فنتناول الجوانب النوعية وتحتاج الى تحليل بياناتها على فترة زمنية أطول لكي تكون مفيدة في فهم ما إذا كانت هناك تغييرات (إيجابية أو سلبية) قد حدثت. وتعد المؤشرات الأخرى مفيدة عند تحليلها في كل دورة ائتمانية، حيث توفر تغذية راجعة مهمة حول مدى فعالية استخدام الائتمان، على سبيل المثال، لمعرفة ما إذا كان مشروعاً قد انتقل من الشكل غير الرسمي الى الشكل الرسمي. كما يمكن قياس التغييرات الأخرى كل ثلاث سنوات؛ حيث أن فهمها يتطلب وقتاً أطول، وكذلك فهم الأثر على حياة العميل مثل تحسن قدرته على الحصول على الخدمات الصحية ودفع النفقات التعليمية لأبنائه نتيجة الحصول على الائتمان.

وتجدر الإشارة إلى أن المؤشرات المعيارية الدولية بينت أن قياس التغيير في حياة العملاء يكون خلال "السنوات الثلاث الأخيرة".

السؤال حول معايير الأداء الاجتماعي والاجابة

يتم استخدام سؤال موحد في أداة تقييم مؤشرات الأداء الاجتماعي لجمع البيانات وذلك للحصول على المؤشرات بطرق فعالة ومناسبة، إذ أن توحيد الأسئلة المختلفة يساهم في تسهيل عملية قياس ومقارنة البيانات على المستوى الوطني والإقليمي والدولي.

ومن الأمثلة على الأسئلة الموحدة ما يلي:

- كيف كان تأثير القروض/ التمويلات الممنوحة من الشركة على إيرادات المشروع خلال "السنوات الثلاث الماضية"؟ (الإجابة: ٠. انخفاض، ١. ثبات، ٢. زيادة).

حيث أن الهدف من هذا السؤال ليس احتساب القيمة، وإنما لفهم التغييرات في ظروف العملاء.

- كيف كان تأثير القروض/ التمويلات الممنوحة من الشركة في القدرة على دفع النفقات التعليمية للأبناء؟ (الإجابة: ٠. ساءت، ١. ثابتة، ٢. تحسنت).

حيث أن الهدف هنا هو فهم ما إذا كانت شركة التمويل الأصغر تحقق تغييرات اجتماعية في سلوكيات وقدرات العملاء، ومستوى معيشتهم.

المؤشرات المعيارية

تتيح المؤشرات المعيارية القدرة على مقارنة النتائج التي تم الحصول عليها مع الأقران في السوق، مما يتيح تقييم ما إذا كان الأداء متوافقاً مع المتوسط أو أعلى أو أقل منه قد يجري قطاع التمويل الأصغر المقارنة المرجعية مع القطاع

على المستوى الوطني، الإقليمي والدولي، بحيث يتم احتساب المؤشرات المقترحة -وخاصة تلك المتعلقة بالهدف الاجتماعي الثالث- باستخدام آلية احتساب دولية تتيح المقارنة بين العوامل المختلفة التي ساهمت في تقييم الأثر.

تساعد المقارنة المرجعية شركات التمويل الأصغر على مقارنة مؤشرات الأثر مع غيرها من الشركات سواء على المستوى الوطني أو المستوى الإقليمي.

الموثوقية

تشير الموثوقية إلى دقة واكتمال البيانات المتاحة على نظم إدارة المعلومات أو التي قد يتم جمعها عبر الاستبيانات الميدانية.

ولتحقيق موثوقية عالية للبيانات، من المهم وجود نظام يضمن ادخال المعلومات ومعالجتها واستخراج التقارير بشكل صحيح، كما يجب التحقق من جودة البيانات من قبل مدير الفرع أو المشرف أو موظفي الرقابة الداخلية/ التدقيق خلال زيارات العملاء أو عند فحص عينات من ملفات القروض.

عادة ما تكون البيانات المتعلقة بالعمليات، والتي تركز على المؤشرات الكمية، أكثر موثوقية مقارنة بالمؤشرات النوعية التي تقيس التغيير في حياة العملاء، على سبيل المثال، إن تقدير مستوى الفقر ليس أمراً سهلاً.

يعتمد جمع البيانات النوعية خلال المقابلات على قدرة ومهارة القائمين على إجراء المقابلات في تحضير وتنفيذ هذه المقابلات بفعالية، بالإضافة إلى وضوح واكتمال إجابات العملاء.

آلية الاحتساب

يجب أن تعتمد البيانات على نفس أسس الاحتساب لكي تكون قابلة للمقارنة. لذلك، من الضروري وجود توحيد في آلية احتساب المؤشرات.

تتضمن أداة تقييم مؤشرات الأداء الاجتماعي تفاصيل كل مؤشر، فعلى سبيل المثال، بالنسبة للمؤشر المتعلق بنسبة المنشآت/ الشركات متناهية الصغر والصغيرة، يجب استخدام المعادلة التالية: عدد القروض الممنوحة للمنشآت/ الشركات متناهية الصغر والصغيرة / إجمالي عدد القروض.

التقارير

يهدف جمع البيانات الموحدة للمتابعة والمقارنة واعداد تقارير عن أداء قطاع التمويل الأصغر، أما بالنسبة لكل شركة تمويل أصغر، فتكمن أهمية هذه البيانات في دعم عمليات صنع القرار، فضلاً عن فعاليتها في تحسين التواصل الداخلي والخارجي.