

## Measuring the impact and the extent of satisfaction of owners of small and medium enterprises benefiting from the support services provided by the Jordanian Small and Medium Enterprises Corporation during the period (2016-2022)

Dr. Osama Suliman Alsalaheen\*, Dr. Ameen Sulieeman Alzubaidi, Dr. Ameen Osama Shammout

Research and Studies Department | Jordan Enterprise Development Corporation | Jordan

Received:  
22/06/2023

Revised:  
30/06/2023

Accepted:  
15/07/2023

Published:  
30/04/2024

\* Corresponding author:  
[o\\_salaheen@yahoo.com](mailto:o_salaheen@yahoo.com)

**Citation:** Alsalaheen, O. S., Alzubaidi, A. S., & Shammout, A. O. (2024). Measuring the impact and the extent of satisfaction of owners of small and medium enterprises benefiting from the support services provided by the Jordanian Small and Medium Enterprises Corporation during the period (2016-2022). *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 8(5), 57 – 85. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.M220623>

2024 © AISRP • Arab Institute of Sciences & Research Publishing (AISRP), Palestine, all rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license

**Abstract:** The study aimed to measure the level of satisfaction of the beneficiaries of the support programs provided by the Jordanian Corporation for the Development of Economic Enterprises and link that to the impact in terms of the increase in each of ( productive capacity, employment, the sales, exports) to beneficiaries during the period ( 2016-2022) , where addresses and phone numbers were obtained for about (250) beneficiaries of the supportive programs (13 programs) provided by the Jordan Corporation for the Development of Economic Enterprises in Jordan during the period 2016-2022, where they were distributed The questionnaire was addressed to the beneficiaries, and about (110) beneficiaries responded. The descriptive approach was adopted In analyzing the data of the study, the analysis was also done using the SPSS In this study, 5 axes were relied upon in measuring satisfaction, which are (equipment quality reliability, ease and speed of response) trust and safety axis, and staff axis ). The institution ) , the study found that there is a correlation in achieving the increase in (production, revenue, employment, exports) and between items (the level of satisfaction in general). The study also found that the percentage of beneficiaries who answered that the reason for the increase in exports is due to the programs provided by the institution (87%) and the percentage of beneficiaries who answered that the reason for the increase in employment is due to the programs provided by the institution (90%) and the percentage of beneficiaries who answered that the reason for the increase in sales is due to the programs provided by the institution (91%) and the percentage of beneficiaries who answered that the reason for the increase In production, due to the programs provided by the institution, it reached (95%), as the study found, and by comparing the 5 axes that were previously reviewed, it was shown that the (trust and safety) axis ranked first, achieving 85.8%.

**Keywords:** \_ Level of satisfaction, impact of support programs, owners of small and medium enterprises.

### قياس الأثر ومدى رضا اصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من خدمات الدعم التي قدمتها المؤسسة الاردنية المشاريع الصغيرة والمتوسطة (JEDCO) خلال الفترة (2016-2022)

د. اسامة سليمان الصلاحين\* ، د. أمين سليمان الزبيدي ، د. أمين اسامة شموط

قسم الأبحاث والدراسات | المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية | الأردن

**المستخلص:** هدفت الدراسة الى قياس مستوى رضا المستفيدين من برامج الدعم المقدمة من المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية وربط ذلك بالأثر من حيث الزيادة في كل من (الطاقة الإنتاجية، التشغيل، المبيعات، الصادرات) للمستفيدين خلال الفترة (2016-2022) ، حيث تم الحصول على عناوين وارقام هواتف لنحو (250) مستفيد من البرامج الداعمة (عدد 13 برنامج) التي تقدمها المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية في الأردن خلال الفترة الزمنية 2016 -2022، حيث تم توزيع الاستبيان على المستفيدين ، وقد استجاب نحو (110) مستفيد، تم اعتماد المنهج الوصفي في تحليل بيانات الدراسة ، كما تم التحليل باستخدام حزمة برمجية " SPSS " للعلوم الاقتصادية والاجتماعية، كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على 5 محاور في قياس الرضا وهي (محور جودة التجهيزات، محور الاعتمادية، محور السهولة وسرعة الاستجابة، محور الثقة والأمان، محور كادر المؤسسة)، تبحت الدراسة في معرفة الأثر المتحقق من خدمات الدعم المقدمة الى المستفيدين من برامج المؤسسة حيث تأتي أهمية الدراسة من أهمية القطاع المحيوت وهو قطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة ، توصلت الدراسة الى وجود علاقة ترابطية في تحقيق الزيادة في (الانتاج، الإيرادات، التشغيل، الصادرات) وبين فقرات (مستوى الرضا عموما) ، كما توصلت الدراسة الى ان نسبة المستفيدين الذين اجابوا ان سبب الزيادة في الصادرات يعود للبرامج المقدمة من المؤسسة (90%) ونسبة المستفيدين الذين اجابوا ان سبب الزيادة في المبيعات يعود للبرامج المقدمة من المؤسسة (91%) ونسبة المستفيدين الذين اجابوا ان سبب الزيادة في الانتاج يعود للبرامج المقدمة من المؤسسة (95%) بلغت كما توصلت الدراسة ومن خلال المقارنة بين المحاور 5 التي تم استعراضها سابقا تبين تصدر محور (الثقة والأمان) بالمركز الأول محققا 85.8% .

**الكلمات المفتاحية:** مستوى الرضا، أثر برامج الدعم، أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة والصغيرة.

## المقدمة:

يعتبر قطاع المشاريع المتوسطة والصغيرة من أكثر القطاعات الاقتصادية أهمية لما له من دور فاعل في زيادة النمو الاقتصادي الأمر الذي أدى الى زيادة الاهتمام بهذا القطاع من قبل الحكومات من خلال توجيه الدعم لأصحاب المشاريع المتوسطة والصغيرة والعمل على تحسين بيئة الأعمال بهدف توفير كافة التسهيلات الممكنة لأصحاب هذه المشاريع بهدف المحافظة على استمرارية هذه المشاريع وتطويرها، وبما ان المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية (JEDCO) هي الذراع الحكومي الرسمي لدعم وتطوير المشاريع الناشئة والصغيرة والمتوسطة في المملكة الأردنية الهاشمية وكذلك تعتبر المظلة الوطنية للمشاريع المتوسطة والصغيرة في الأردن فإنها بذلك تضطلع بدور مهم في دعم وتطوير المشاريع الاقتصادية بما ينعكس على الاقتصاد الأردني بشكل عام وبذلك تتطلع المؤسسة في مواصلة مهامها وفق للقوانين والتشريعات التي تحكم عملها وفي إطار السعي في تحسين بيئة الأعمال في الأردن الى تطوير جودة خدمات وادوات الدعم التي تقدمها المؤسسة للمشاريع المستفيدة من البرامج التي تنفذها المؤسسة، ومن الجدير بالذكر أن المؤسسة تمتلك خبرة طويلة في مجال تطوير ودعم المشاريع من خلال ما تمتلكه من إمكانيات في مقدمة العنصر البشري الأمر الذي يستدعي ومن منطلق الحرص الدائم من قبل المؤسسة على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من برامج الدعم المقدمة الى اجراء تغذية راجعة بين كل فترة وفترة.

تهدف هذه الدراسة الى قياس مستوى الرضا للمستفيدين من برامج الدعم المقدمة من المؤسسة وربط ذلك بالأثر Impact من حيث الزيادة (الطاقة الإنتاجية، التشغيل، المبيعات، الصادرات) للمستفيدين أعلاه، كما تهدف الدراسة الى قياس رضا أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدة خلال الفترة (2016-2022) عن خدمات الدعم المقدمة من المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية وفقاً للمحاور (محور جودة التجهيزات، محور الاعتمادية، محور السهولة وسرعة الاستجابة، محور الثقة والأمان، محور كادر المؤسسة)، حيث تم التواصل مع نحو (250) مستفيد من البرامج الداعمة في المؤسسة ضمن (13) برنامج ضمن البرامج التي تقدمها المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية في الأردن خلال الفترة الزمنية 2016-2022، وذلك للتوصل الى أبرز نقاط القوة والضعف في أداء المؤسسة وادراجها حسب قوتها بغرض السعي في تطوير جودة خدماتها بما في ذلك ادوات الدعم المقدم في إطار استراتيجية المؤسسة 2022-2025.

## مشكلة الدراسة:

تسعى الدراسة الى معرفة أثر خدمات الدعم المقدمة من المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية على أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدة خلال الفترة (2016-2022)، كما تسعى الدراسة الى معرفة مدى رضا أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدة خلال الفترة (2016-2022) عن خدمات الدعم المقدمة من المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية وعليه تطرح الدراسة التساؤلات التالية:

- 1- هل يوجد أثر لخدمات الدعم المقدمة من المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدة خلال الفترة (2016-2022)؟
- 2- هل يوجد رضا لدى أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدة خلال الفترة (2016-2022) عن خدمات الدعم المقدمة من المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية؟

## أهداف الدراسة:

1. تهدف الدراسة الى معرفة الأثر المتحقق من خدمات الدعم المقدمة من المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدة خلال الفترة (2016-2022).
2. تهدف الدراسة الى قياس رضا أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدة خلال الفترة (2016-2022) عن خدمات الدعم المقدمة من المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية.

## فرضيات الدراسة: تفترض الدراسة:

1. لا يوجد أثر لخدمات الدعم المقدمة من المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدة خلال الفترة (2016-2022) من حيث الزيادة في (الطاقة الإنتاجية، التشغيل، المبيعات، الصادرات).

2. لا يوجد رضا لدى أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدة خلال الفترة (2016-2022) عن خدمات الدعم المقدمة من المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية وفقاً للمحاور (محور جودة التجهيزات، محور الاعتمادية، محور السهولة وسرعة الاستجابة، محور الثقة والأمان، محور كادر المؤسسة).

أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها من خلال مايلي:

- الأهمية العلمية: تغطي الدراسة الفجوة في مجال الدراسات التي تبحث في قياس رضا المستفيدين من برامج الدعم المقدمة الى أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة كما تساعد الباحثين في مجال قياس الأثر الذي تحققه هذه البرامج على أصحاب هذه المشاريع .
- الأهمية العملية: من خلال أثرها عمليا حيث يمكن ايجازها بالنقاط التالية:
  1. أهمية قطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الأردن حيث يعتبر من القطاعات ذات الأثر الاقتصادي المهم.
  2. أهمية قياس أثر البرامج التي تقدمها المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية في الأردن على أصحاب المشاريع المتوسطة والصغيرة ومعرفة مدى مساهمتها في تعزيز قدراتهم وامكانياتهم.
  3. أهمية قياس رضا أصحاب المشاريع المتوسطة والصغيرة عن أداء المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية في الأردن وانعكاسه على جودة تقديم الخدمات.

### منهجية الدراسة :

منهجية التحليل: تم اعتماد المنهج الوصفي Descriptive Analysis في تحليل بيانات الدراسة ( Secondary Data )، حيث استخدم مقياس "ليكرت الخماسي" بما في ذلك اختبار "ت" لعينة واحدة One-Sample T Test ، كما تم احتساب معامل الارتباط سبيرمان / غير معلمي (Spearman's Correlation- (Nonparametric لإيجاد العلاقات الترابطية بين تحقيق الزيادة (الانتاج، الإيرادات، التشغيل، الصادرات) وبين فقرات (مستوى الرضا عموماً) للتوصل الى الفقرات الأكثر ارتباطاً ، وقد نفذ التحليل عن طريق الجداول المتقاطعة (Cross Tabulation) وذلك باستخدام حزمة برمجية " SPSS " للعلوم الاقتصادية والاجتماعية.

### محدّدات الدراسة:

- يوجز الباحثون بعض الصعوبات والمعوقات التي واجهتهم أثناء تنفيذ الدراسة بما يلي:
1. عدم تجاوب أغلب المنشآت في ملء الاستبانة وإهمالها على الرغم من متابعتهم والتواصل معهم هاتفياً عدد من المرات.
  2. قاعدة البيانات المتوفرة في المؤسسة بخصوص عناوين ارقام التواصل مع المنشآت أو الشركات غير دقيقة (بحاجة الى تحديث).
  3. انقطاع بعض اعضاء فريق عن العمل، انشغالهم او سفر أو "اصابهم أو مخالطهم بكورونا" وبما في ذلك تعطل المؤسسة جزئياً او كلياً بناء على قرارات مجلس الوزراء والمتعلقة بالظروف الجوية خلال فترة تنفيذ الدراسة.

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### أولاً- الإطار النظري

##### تعريف الخدمة

تعرف الخدمة على انها عبارة عن المنتجات والمنافع والأنشطة والسلع الملموسة والغير ملموسة التي يتم عرضها وتقديمها للأسواق للاستفادة منها من قبل العملاء (بلاك، مايا، 2016، ص15) كما تعرف على انها عبارة عن أنشطة ومنافع يتم عرضها وتقديمها من طرف الى طرف اخر بهدف تحقيق المنفعة بينهما (فاطنة، بن ساعد، 2023، ص137).

##### تعريف رضا متلقي الخدمة

يمكن تعريف رضا متلقي الخدمة على انه الشعور بالارتياح نتيجة لتلبية الرغبة المتحققة لدى العملاء بسبب ما قدم لهم من خدمة ساهمت بشكل أدى الى تلبية توقعاتهم وطموحاتهم المرجوة من هذه الخدمة (الباهي، صلاح الدين، 2016، ص30). ويعرف أيضا على انه تقييم مدى تحقيق ما يتوقعه العملاء من السلعة المقدمة لهم ومدى مساهمتها في اشباع رغباتهم وحاجاتهم (Fourie, 2015, p182) كما يعرف على انه مدى اقتناع العملاء على قدرات المنظمة في تقديم الخدمة التي تحقق الرضى المطلوب (فاطنة، بن ساعد، 2023، ص140).

## تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تساهم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بشكل كبير في تحقيق نسب عالية في النمو الاقتصادي والاجتماعي الامر الذي يكسبها أهمية كبيرة لما تحققة من اثر ذو أهمية في اغلب دول العالم، ويختلف تعريف هذه المؤسسات تبعاً لعوامل متعددة مثل طبيعة الدولة والأنظمة السائدة فيها او الموقع الجغرافي وكذلك مستويات ثقافة الاعمال كما ويتم إضافة عوامل أخرى مثل حجم المبيعات السنوية، (عبد الكريم، سلوس، 2022، ص30)، كما ان مفهوم المؤسسات المتوسطة والصغيرة يتم تناوله تعريفه من خلال عوامل أخرى مثل العوامل الاقتصادية والتقنية او يتم تحديد معايير معينة لتعريفها مثل حجم المؤسسة وعدد العاملين ورأس المال (شوقي، قليليز، 2020، ص9).

## ثانياً- الدراسات السابقة

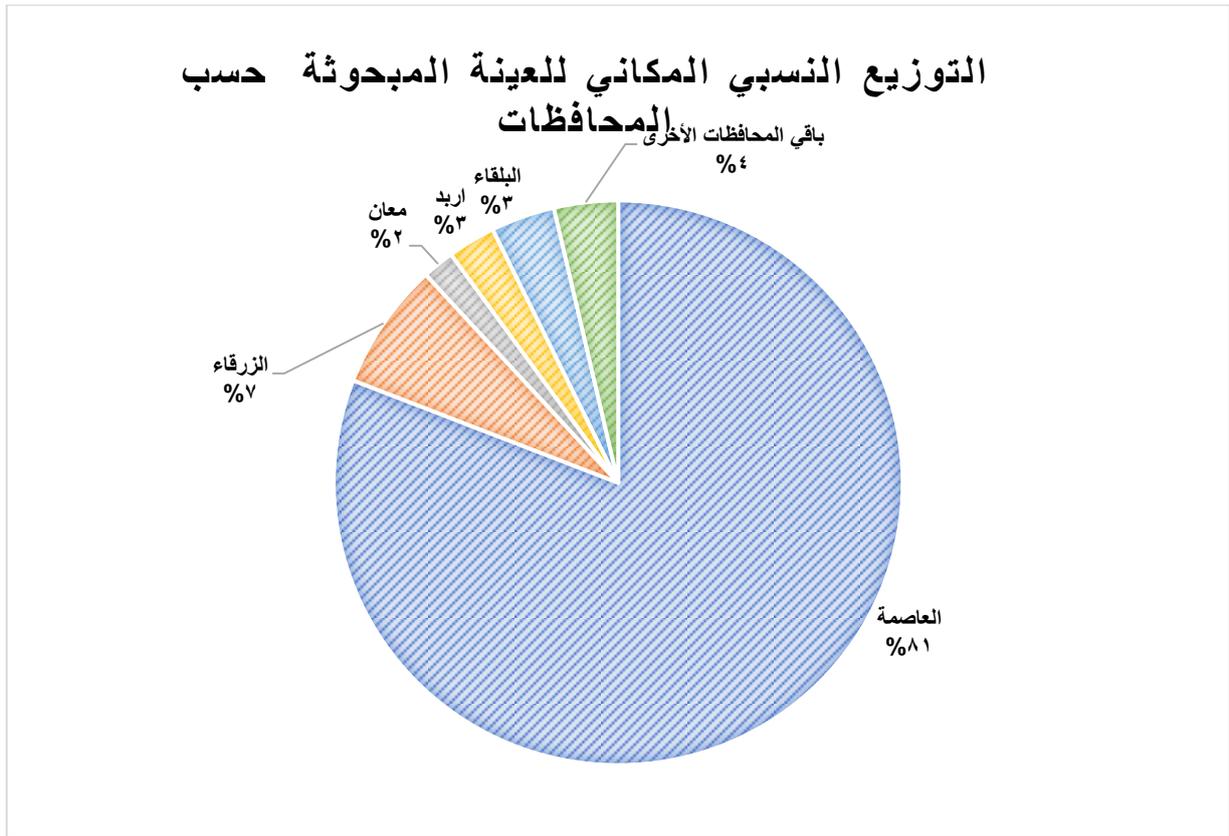
- 1- دراسة (Letitia Fourie 2015)، بعنوان "رضا العملاء: مفتاح البقاء للشركات الصغيرة والمتوسطة؟" تهدف الدراسة إلى تحديد ما إذا كانت الشركات الصغيرة والمتوسطة في جنوب إفريقيا تجمع بيانات حول مستويات رضا العملاء، كما وجدت الدراسة الاستقصائية بين مالكي الشركات الصغيرة والمتوسطة في جنوب إفريقيا أن رضا العملاء كان ذا أهمية كبيرة لهم وأن الغالبية يعتقدون أن أعمالهم تركز على العملاء وأنهم صديقون لهم، كما يعتقد أصحاب الأعمال الصغيرة أن عملائهم راضون عن أعمالهم كما يتضح من هذه الدراسة أن الشركات الصغيرة والمتوسطة تدرك أن جمع ملاحظات رضا العملاء أمر جيد مهم.
- 2- دراسة FERNANDO & others (2013)، بعنوان "العلاقات التسويقية في البنوك الماليزية: هل تؤثر Guanxi على رضا أصحاب المشاريع المتوسطة والصغيرة"، كان الهدف من هذه الدراسة هو التحقق من رضا مالكي المشاريع الصغيرة والمتوسطة الماليزيين عن الخدمات المصرفية في ضوء التوجه التسويقي. كانت وحدة التحليل الخاصة بهذه الدراسة هي أصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة الأفراد الذين نجحوا في الحصول على قروض من البنوك. تظهر النتائج أن نجاح العلاقات المصرفية القائمة على استراتيجيات التسويق للعلاقات يؤثر على رضا العملاء كما تشير هذه الدراسة إلى أنه يجب تطوير الثقة والترابط والقيم المشتركة عند إقامة علاقات تجارية طويلة الأمد مع أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ماليزيا.
- 3- دراسة السميرتات، يوسف (2009)، بعنوان "المشكلات المالية والإدارية التي تواجه المشاريع الصغيرة في إقليم الشمال"، هدفت الدراسة الى التعرف على المشكلات المالية والإدارية التي تواجه أصحاب المشاريع الصغيرة في منطقة الجنوب وذلك من خلال دراسة ميدانية على عينة بلغت 260 مشروعاً، توصلت الدراسة إلى أن مشكلات عدم توفر رأس المال ونقص الضمانات جاءت في المرتبة الأولى من حيث أهميتها أيضاً نقص الخبرات الإدارية والمالية والتسويقية شكلت عامل رئيسي لفشل هذه المشاريع، وأوصت الدراسة بضرورة إعداد برامج فعالة والعمل على تدريب وتأهيل أصحاب هذه المشاريع.
- 4- دراسة للباحث النسور، إياد، (2009)، بعنوان "قياس كفاءة التمويل الحكومي الموجه نحو تنمية المشروعات الصغيرة في الأردن" والتي هدفت إلى تقدير دالة الإنتاج للمشروعات الصغيرة الممولة من المؤسسات الحكومية في الأردن من خلال تطبيق النماذج الاقتصادية القياسية لاختبار فرضيات الدراسة (دالة الإنتاج كوب دوغلاس ومعيار فارل للكفاءة) وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها أن بعض المشروعات الصغيرة الممولة من قبل مؤسسات الحكومة تتسم بكثافة عنصر العمل وهناك مشروعات أخرى تتسم بكثافة رأس المال، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على إنشاء هيئة عليا لتنمية المشروعات الصغيرة في الأردن والعمل على دمج مؤسسات التمويل الحكومية في مؤسسة واحدة.
- 5- دراسة كنجو، عبود (2007)، بعنوان "استراتيجية الاستثمار والتمويل في المشروعات الصغيرة" دراسة ميدانية للمشروعات الصغيرة في مدينة حلب" حيث قامت الدراسة بتسليط الضوء على المشاكل التي تعاني منها هذه المشروعات، وتوصلت الدراسة إلى ان نقص التمويل وضعف الخبرة لدى الإدارة كانت من أهم المشاكل التي تواجه المشاريع، أوصت الدراسة إلى ضرورة ايجاد نماذج تمويل جديدة للتعامل مع المشاريع على أسس غير تقليدية.

## الإطار العملي للدراسة

## خصائص العينة المبحوثة

التوزيع النسبي حسب المناطق الجغرافية للعينة المبحوثة :

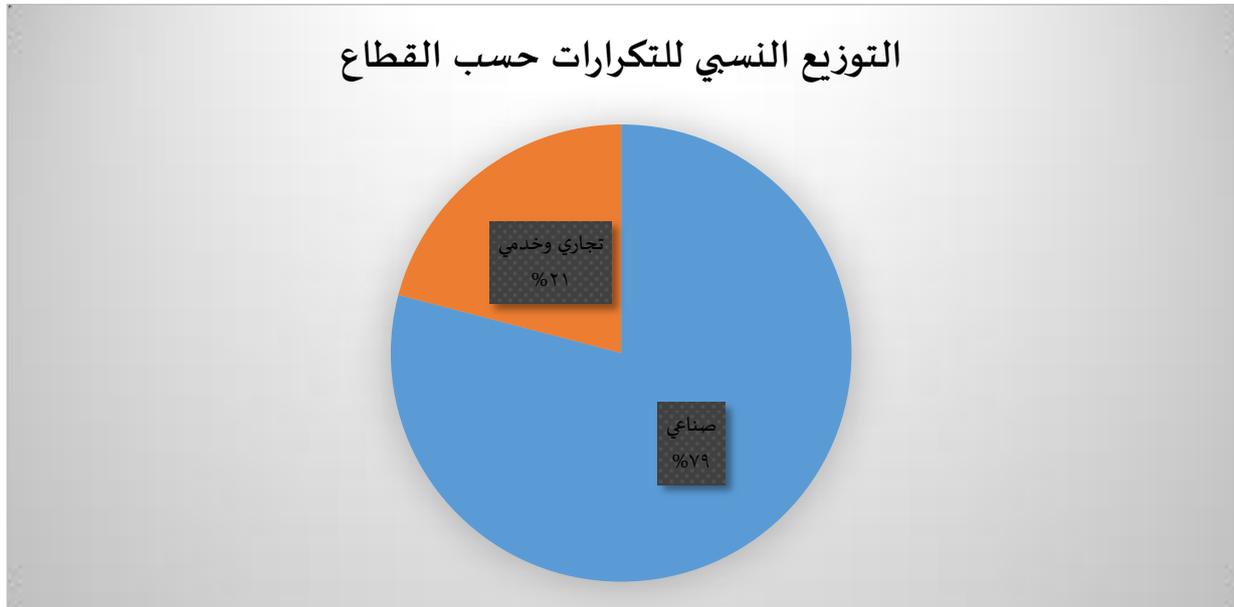
يبين الشكل رقم (1) التوزيع النسبي لمفردات العينة والتي تظهر ان محافظة العاصمة شكلت نحو 81% من مفردات العينة، يلي ذلك محافظة الزرقاء وبنسبة 7%، وشكلت محافظة البلقاء، اربد، معان بنحو 3%، 3%، 2% على التوالي، في حين شكل مجموع باقي المحافظات بما يقارب من 5%.



شكل رقم (1): التوزيع النسبي المكاني للعيينة حسب المحافظات، المصدر: من اعداد الباحثين

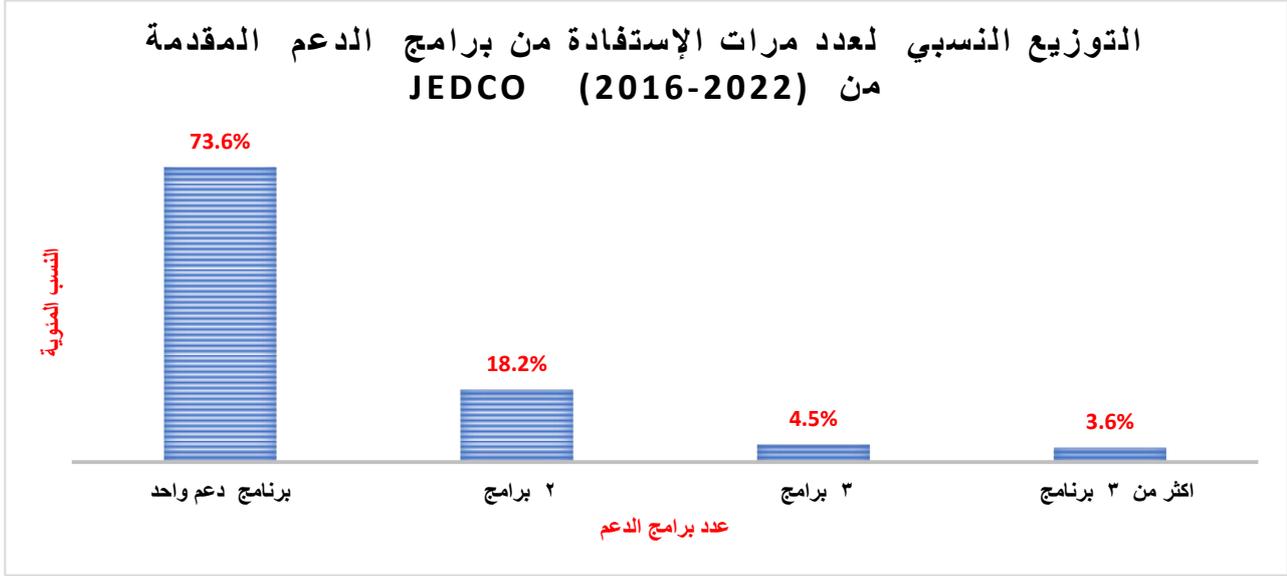
التوزيع النسبي حسب القطاع للعيينة المبحوثة:

يبين الشكل رقم (2) ان القطاع الصناعي شكل نحو 79% من مفردات العينة المبحوثة ، في حين شكل قطاع التجاري والخدمي بنحو 21%.



شكل رقم (2): التوزيع النسبي لتكرارات حسب القطاع، المصدر: من اعداد الباحثين

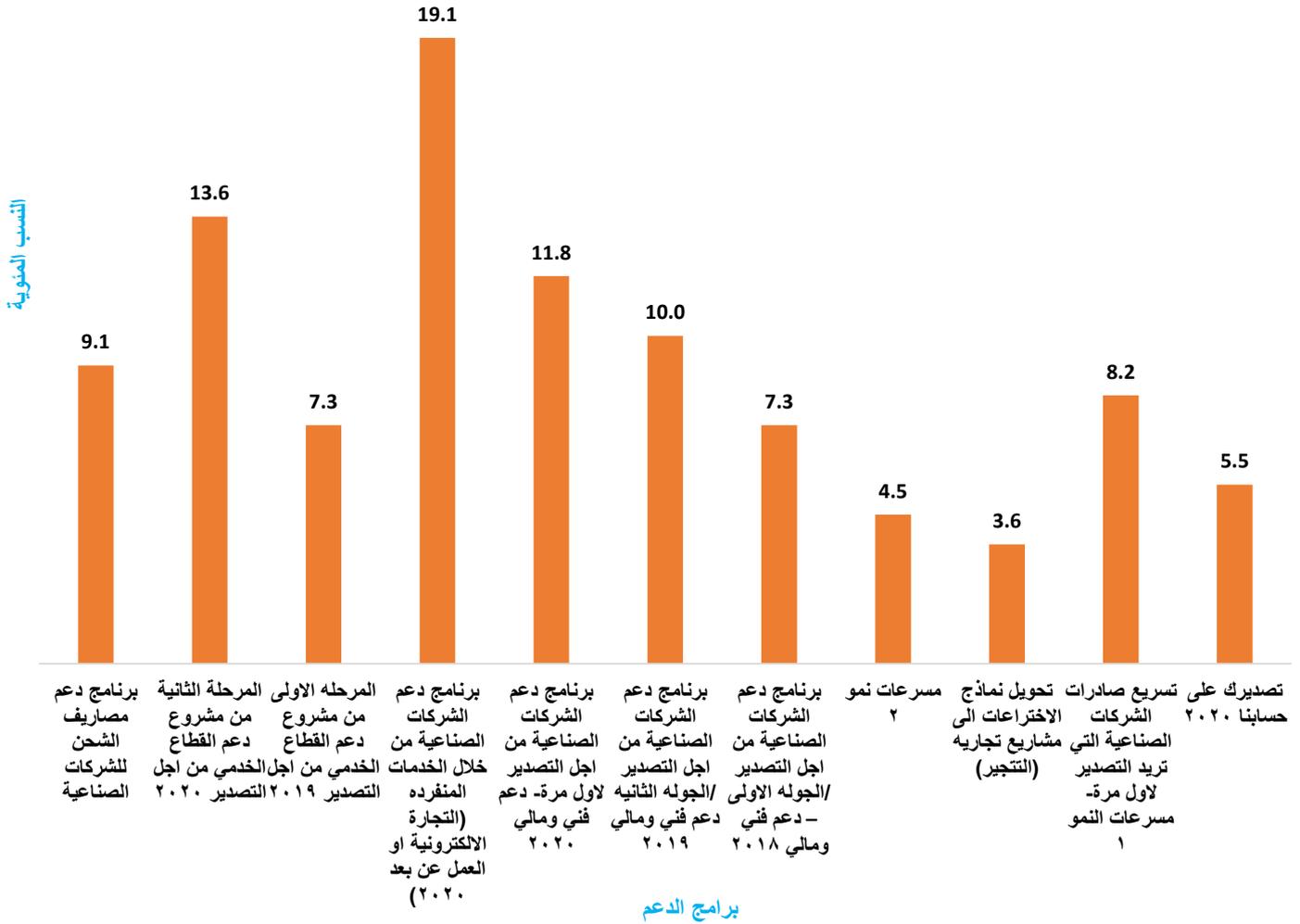
التوزيع النسبي لعدد مرات الاستفادة من برامج الدعم المقدمة من " جدكو " للعيينة المبحوثة:  
 يبين الشكل رقم(3) التوزيع النسبي لعدد مرات الاستفادة من برامج المؤسسة ، حيث شكل 73.6% ممن حصلوا على (برنامج دعم واحد)، ويلي ذلك بنسبة 18.2% ممن حصلوا على (2 برامج) دعم، في حين حصل بنحو 8.1% ممن حصلوا على (3 برامج دعم أو أكثر) خلال الفترة الزمنية 2016-2022.



شكل رقم (3): التوزيع النسبي لعدد مرات الاستفادة من برامج الدعم ، المصدر: من اعداد الباحثين

التوزيع النسبي حسب برامج الدعم للعيينة المبحوثة:  
 يبين الشكل رقم (4) التوزيع النسبي حسب برامج الدعم للعيينة المبحوثة ، حيث شكل ( برنامج دعم الشركات الصناعية من خلال الخدمات المنفردة (التجارة الالكترونية او العمل عن بعد 2020) بنحو 19.1% من مجمل مفردات العينة المبحوثة . ويلي ذلك برنامج (المرحلة الثانية من مشروع دعم القطاع الخدمي من اجل التصدير 2020) بنحو 13.6% من مجمل مفردات العينة المبحوثة، في حين شكل برنامج (تحويل نماذج الاختراعات الى مشاريع تجاربه (التتجير) 3.6% من اجمالي مفردات العينة المبحوثة.

## التوزيع النسبي لبرامج الدعم للعينة المبحوثة



شكل رقم (4): التوزيع النسبي لبرامج الدعم للعينة المبحوثة ، المصدر: من اعداد الباحثين

العمالة في العينة المبحوثة :

اظهرت النتائج ان متوسط اعداد العاملين الأردنيين بنحو 50.3 عامل/ منشأة، في حين بلغ متوسط اعداد العمالة الوافدة بنحو 6.18 عامل/ منشأة كما هو مبين في الجدول رقم(1).

جدول رقم (1): متوسط اعداد العمال للعينة المبحوثة : محلية ، وافدة.

البيان	متوسط عدد العمال في المنشأة أو الشركة	اقل قيمة	أعلى قيمة
عمال اردنيين	50.38	2	240
عمالة وافدة	6.18	0	90

المصدر: من اعداد الباحثين

الايادات في العينة المبحوثة :

يظهر من الجدول رقم (2) متوسط الايرادات السنوية للمنشأة قبل جائحة كورونا بنحو 2548 الف دينار/ منشأة، في حين بلغت تلك الايرادات بمتوسط 2258 الف دينار لكل منشأة حالياً ، وبانخفاض بنسبة 11%.

جدول رقم (2): متوسط الإيرادات السنوية لمفردات العينة المبحوثة

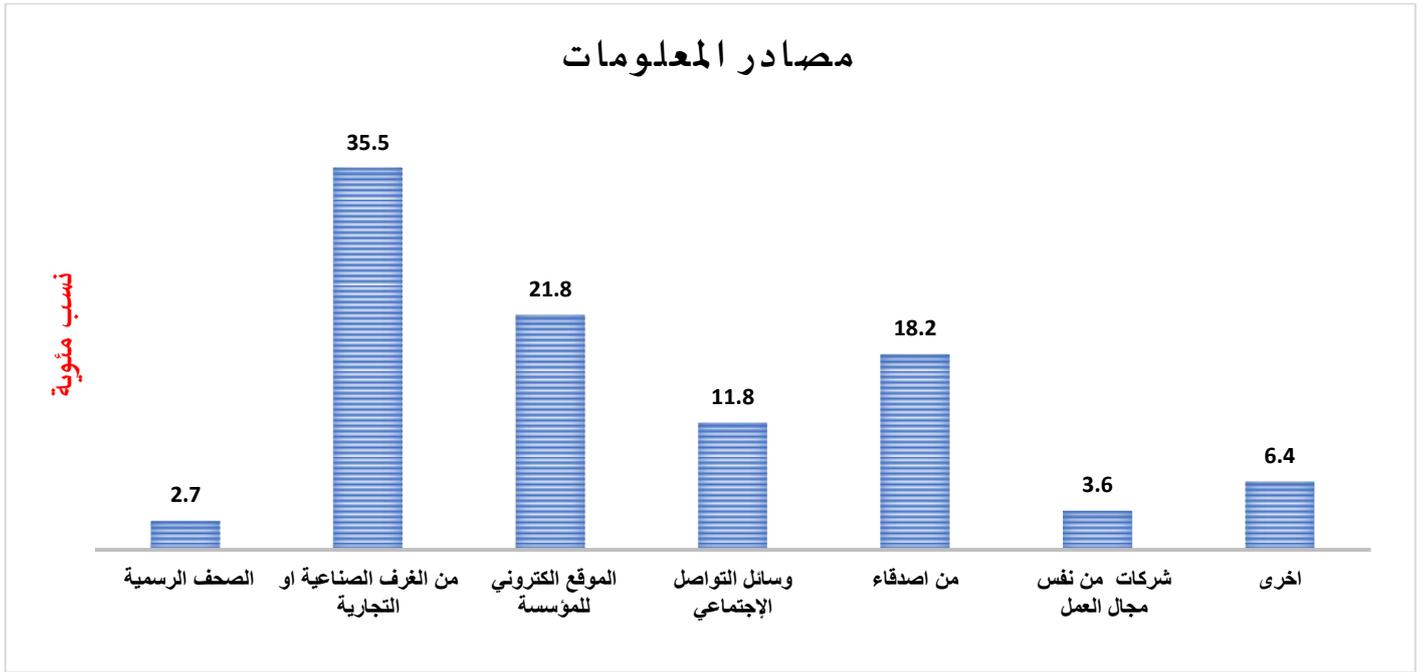
البيان	متوسط الإيرادات للمنشأة السنوية (الف دينار)
قبل جائحة كورونا 19-COVID	2548.2
بعد الجائحة (التعطلات)	2258.6

المصدر: من اعداد الباحثين

مصادر المعلومات (Source of Information)

يبين الشكل رقم (5) ان الغرف الصناعية والتجارية بمثابة ابرز مصادر المعلومات للشركات المستفيدة من برامج الدعم محققا بذلك نحو 35.5%، ويلي ذلك الموقع الإلكتروني للمؤسسة بنحو 21.8%. مما يستعدي التركيز على العلاقة مع الغرف الصناعية والتجارية في تمرير اخبار او اعلانات بما يستجد من برامج او مبادرات مستقبلا ، وكذلك الحال تطوير الموقع الإلكتروني للمؤسسة .

شكل رقم (5): مصادر المعلومات للمنشآت



معايير جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة (JEDCO) ، المصدر: من اعداد الباحثين

اعتمدت في هذه الدراسة على 5 محاور في قياس الرضا كما هو الاتي :

- محور جودة التجهيزات ..... 6 فقرات
- محور الإعتمادية..... 5 فقرات
- محور السهولة وسرعة الاستجابة..... 9 فقرات
- محور الثقة والأمان..... 3 فقرات
- محور كادر المؤسسة..... 5 فقرات
- وتم اعتماد أوزان محددة في حالة الاجابه على إحدى 5 خيارات في هذه الدراسة كما هو في الجدول ادناه :

الجدول رقم(3):أوزان محاور قياس الرضا

اتجاه الرأي	Opinion	الوزن ((weight
غير موافق إطلاقاً	Completely disagree	1
غير موافق	Disagree	2
محايد	Neutral	3
موافق	Agree	4
موافق تماماً	Completely Agree	5

المصدر: من اعداد الباحثين

كما تم قياس (إتجاه الرأي) لمتوسط فئات التكرارات للفقرات المبحوثة المختلفة كما هو مدرج في الجدول ادناه:

الجدول رقم(4): إتجاه الرأي مقياس ليكرت الخماسي

إتجاه الرأي مقياس ليكرت الخماسي	
المتوسط	اتجاه الرأي
من 1 إلى 1.79	غير موافق إطلاقاً
من 1.80 إلى 2.59	غير موافق
من 2.60 إلى 3.39	محايد
من 3.40 إلى 4.19	موافق
من 4.20 إلى 5	موافق تماماً

المصدر: من اعداد الباحثين

محور جودة التجهيزات

يتبين من الجدول رقم (5) ومن الشكل رقم(6) ان نحو 41.8% من مجمل مفردات العينة المبحوثة اجابوا (اتفق) من حيث

آرائهم بجودة التجهيزات التي تمتلكها المؤسسة (جدكو) ، ويبي ذلك نسبة 37.3% ممن اجابوا (اتفق تماماً) ، في حين اجاب بنسبة 2.1 % من إجمالي مفردات العينة (لا اتفق اطلاقاً).

جدول رقم (5): جودة التجهيزات

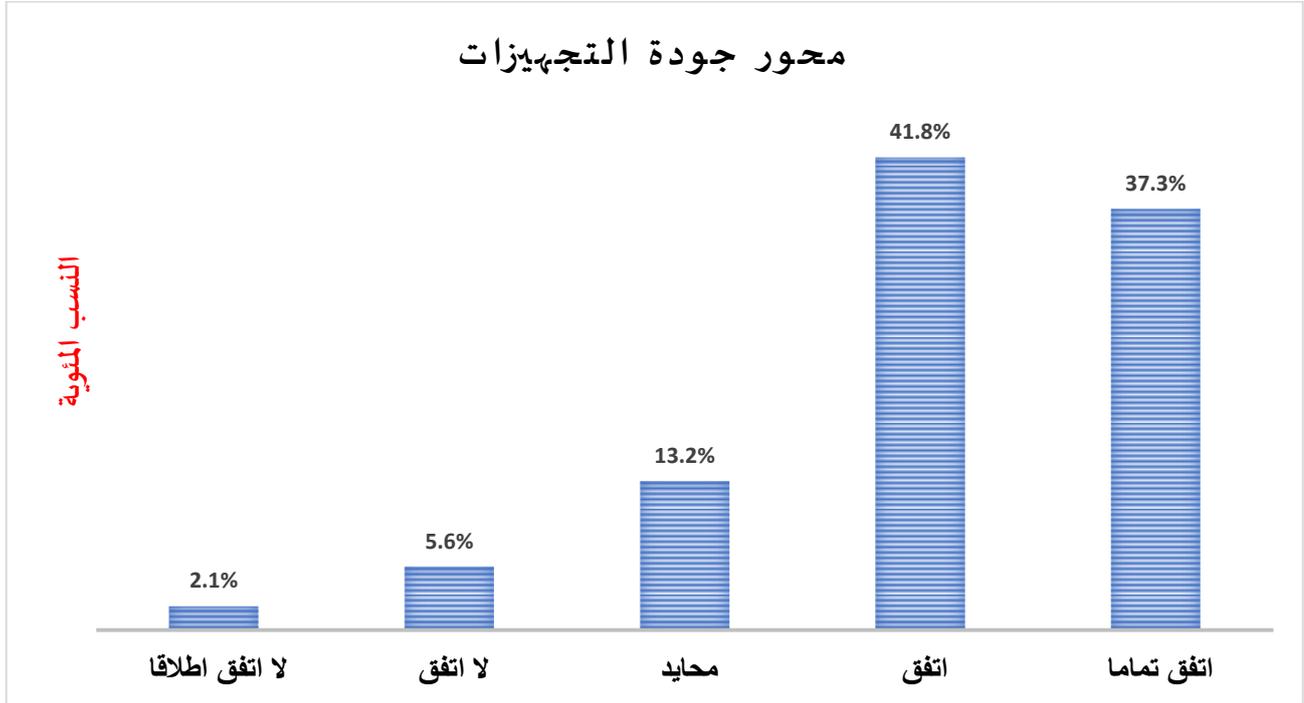
جودة التجهيزات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفقا	المتوسط	الإتحراف المعياري	النسبة	اختبار T	الإتجاه
1 تتوفر لدى المؤسسة (جدكو) الإمكانيات اللوجستية والمعدات اللازمة بهدف القيام بمهامها نحو المستفيدين من الخدمة	40	52	12	4	2	4.13	0.879	83%	13.45**	اتفق
2 يتم الوصول الى موقع المؤسسة (جدكو) بسهولة ويسر	51	51	4	2	2	4.34	0.793	87%	17.6**	اتفق تماماً
3 وخدمات اصطفاف السيارات تتم بسهولة ويسر	23	28	28	21	10	3.3	1.253	66%	2.5*	محايد
4 صالات الإجتماعات في المؤسسة (جدكو) مناسبة للإجتماعات مع متلقي الخدمة بما في ذلك المرافق العامة	37	52	15	6	0	4.09	0.83	82%	13.7**	اتفق
5 يتمتع موظفو المؤسسة (جدكو) بالمظهر الحسن الائق	63	42	4	1	0	4.52	0.617	90%	25.8**	اتفق تماماً

الإتجاه	اختبار T	النسبة	الإنحراف المعياري	المتوسط	لا اتفق اطلاقا	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	جودة التجهيزات
اتفق	13.5**	80%	0.79	4.02	0	3	24	51	32	الموقع الإلكتروني للمؤسسة (جدكو) متطور يلي حاجتي في البحث وبسهولة في التصفح والتحميل
أُتفق		81.2%		4.06						المتوسط

\*اظهر اختبار (T) دلالة احصائية عند مستوى 5%.

\*\*اظهر اختبار (T) دلالة احصائية عند مستوى 1%.

المصدر: من اعداد الباحثين



شكل رقم (6): محور جودة التجهيزات، المصدر: من اعداد الباحثين

كما يبين الجدول رقم (5)، ان بند (سهولة اصطاف السيارات) حقق ادنى رتبة رضا في هذا المحور وحقق كذلك ادنى رتبة بين جميع محاور الدراسة .

جدول رقم (6): محور جودة التجهيزات

الرتبة بين جميع المحاور (تصاعديا)	الرتبة في المحور (تصاعديا)	بنود - فقرات الاستبانة
1	1	خدمات اصطاف السيارات تتم بسهولة ويسر
10	2	الموقع الإلكتروني للمؤسسة (جدكو) متطور يلي حاجتي في البحث وبسهولة في التصفح والتحميل
15	3	صالات الإجتماعات في المؤسسة (جدكو) مناسبة للإجتماعات مع متلقي الخدمة بما في ذلك المرافق العامة

المصدر: من اعداد الباحثين

## 1- محور الإعتماضية

يتبين من الجدول رقم (7) ومن الشكل رقم(7) ان نحو 42% من مجمل مفردات العينة المبحوثة اجابوا (اتفق) من حيث آرائهم بحيازة المؤسسة (جدكو) على الإعتماضية، وبلي ذلك نسبة 36.7% ممن اجابوا (اتفق تماما) ، في حين اجاب بنسبة 2.5 % من اجمالي مفردات العينة (لا اتفق اطلاقا).

جدول رقم (7):الإعتماضية

الإتجاه	اختبار T	النسبة	الإنحراف المعياري	المتوسط	لا اتفق اطلاقا	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	الإعتماضية
اتفق	10.8**	81%	0.99	4.03	2	9	13	46	40	تلتزم المؤسسة بالوقت المحدد بإستلام الطلبات والإعلان عن النتائج
اتفق	7.6**	76%	1.119	3.82	4	13	17	41	35	تلتزم المؤسسة بتقديم الدعم المتفق عليه في الوقت المحدد وحسب الجدول المتفق عليه
اتفق	14.5**	84%	0.865	4.2	2	3	11	49	45	تلتزم المؤسسة في مهامها بالشكل الصحيح من خلال فرز النتائج ضمن المعايير في قبول الطلبات ويزاهة
اتفق	12.6**	81%	0.881	4.06	2	2	21	47	38	تحتفظ المؤسسة (جدكو) بسجلات واضحة ومبويه بشكل منظم ، تظهر عند مراجعتي في الإستفسار
اتفق	12.3**	83%	0.962	4.14	4	3	11	48	44	موظفو المؤسسة يعتمد عليهم بكم معلوماتي ونوعي يستفاد منه
أُتفق		81%		4.05						المتوسط

\*\*اظهر اختبار (T) دلالة احصائية عند مستوى 1%.

المصدر: من اعداد الباحثين

## محور الإعتمادية



شكل رقم (7): محور الإعتمادية ، المصدر: من اعداد الباحثين

كما يبين الجدول رقم(8)، ان بند (بتقديم الدعم المتفق عليه في الوقت المحدد وحسب الجدول المتفق عليه) حقق ادنى رتبة رضا في هذا المحور وحقق كذلك رتبة رقم 5 من حيث الادنى بين جميع محاور الدراسة .

جدول رقم (8): محور الإعتمادية

بنود - فقرات الاستبانة	الرتبة في المحور (تصاعديا)	الرتبة بين جميع المحاور (تصاعديا)
تلتزم المؤسسة بتقديم الدعم المتفق عليه في الوقت المحدد وحسب الجدول المتفق عليه	1	5
تلتزم المؤسسة بالوقت المحدد بإستلام الطلبات والإعلان عن النتائج	2	12
تحتفظ المؤسسة (جدكو) بسجلات واضحة ومبوبة بشكل منظم ، تظهر عند مراجعتي في الإستفسار	3	14

المصدر: من اعداد الباحثين

## 2- محور السهولة وسرعة الإستجابة

يتبين من الجدول رقم (8) ومن الشكل رقم(8) ان نحو 47.6% من مجمل مفردات العينة المبحوثة اجابوا (اتفق) من حيث آرائهم بسهولة وسرعة الإستجابة (جدكو)، وبلي ذلك نسبة 27.5 ممن اجابوا (اتفق تماما) ، في حين اجاب بنسبة 3.4 % من اجمالي مفردات العينة (لا اتفق اطلاقا).

جدول رقم (8): السهولة وسرعة الاستجابة

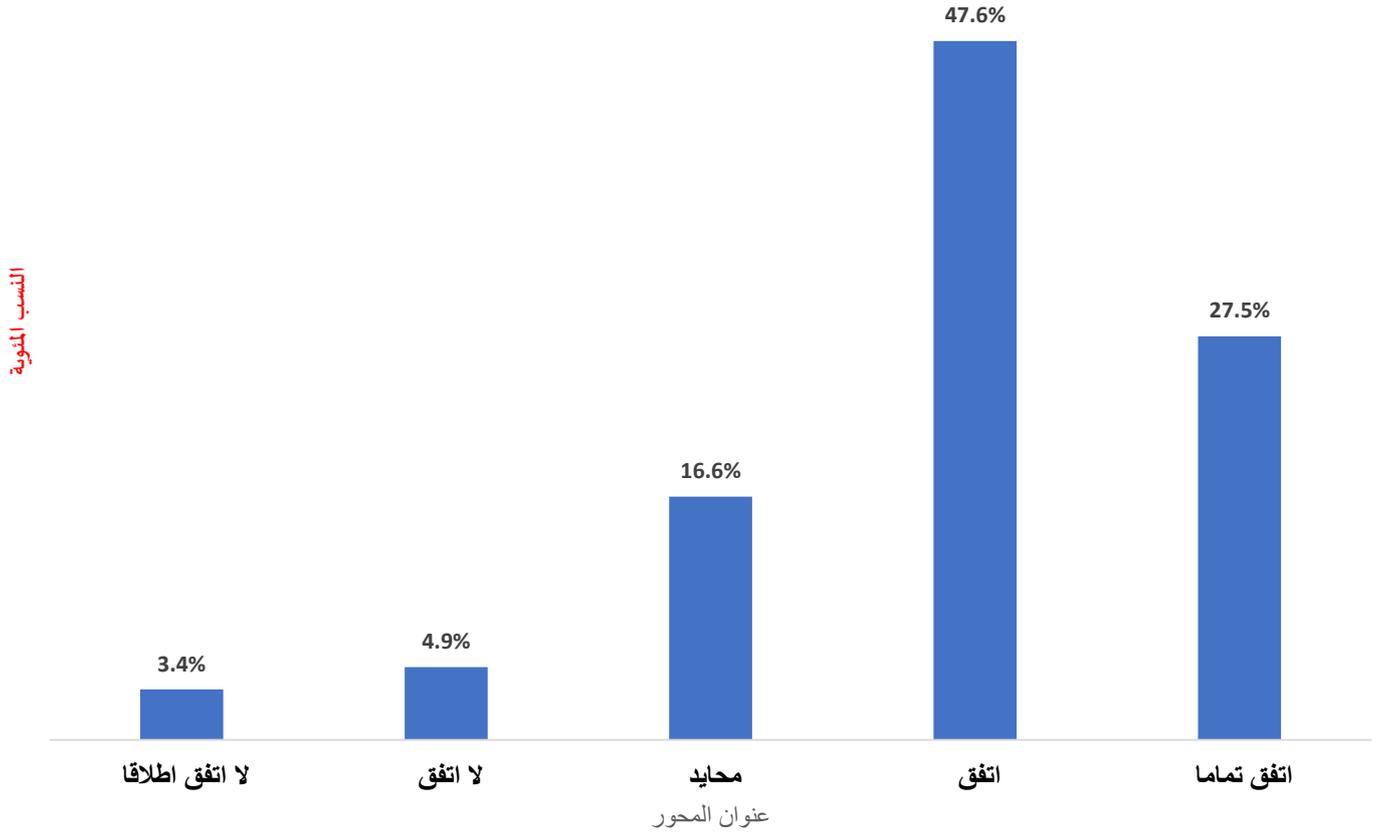
السهولة والاستجابة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق اطلاقا	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة	اختبار T	الإتجاه
1 من السهل الدخول والتسجيل من خلال البوابة الإلكترونية	29	61	15	3	2	4.02	0.824	80%	12.9**	اتفق

الإتجاه	اختبار T	النسبة	الإنحراف المعياري	المتوسط	لا اتفق اطلاقاً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	السهولة والاستجابة
										للمؤسسة (جدكو)
اتفق	8.8**	76%	0.963	3.81	4	3	30	46	27	الردود على الشكاوي سريعة عبر البريد الإلكتروني
اتفق	7.55**	75%	1.035	3.75	5	6	28	44	27	الردود على الشكاوي سريعة عبر هواتف المؤسسة (جدكو)
اتفق	10.7**	80%	0.958	3.98	4	5	12	57	32	برامج الدعم المعلنة واضحة من حيث المعايير والمتطلبات
اتفق	11.9**	81%	0.927	4.05	4	3	11	57	35	تستجيب المؤسسة عن (جدكو) الإستفسارات في تحقيق متطلبات برامج الدعم بوضوح
اتفق	6.9**	74%	1.078	3.71	4	13	21	45	27	تعبئة طلبات الدعم سهلة لا تتطلب مني استشارة خبير مختص
اتفق	10.7**	79%	0.953	3.97	4	5	12	58	31	فترة تقديم الطلبات مناسبة (منذ الإعلان عن البرنامج الى الإغلاق )
اتفق	9.8**	78%	0.973	3.91	3	8	15	54	30	فترة فرز النتائج مناسبة (من الإغلاق في قبول الطلبات الى الإعلان عن النتائج)
اتفق	10.4**	79%	0.967	3.96	4	3	20	49	34	سهولة الحصول على الوثائق المطلوبة بغرض تعبئة طلبات الدعم (كشف حسابات ، رخص ، اعتمادات ، كشوفات الضمان ،..... وغير ذلك)
أُتفق		78%		3.9						المتوسط

\*\*اظهر اختبار (T) دلالة احصائية عند مستوى 1%.

المصدر: من اعداد الباحثين

## محور السهولة وسرعة الاستجابة



شكل رقم (8): السهولة وسرعة الاستجابة، المصدر: من اعداد الباحثين

كما يبين الجدول رقم (9)، ان بند (تعبئة طلبات الدعم سهلة) حقق ادنى رتبة رضا في هذا المحور وحقق كذلك رتبة رقم 2 من حيث الادنى بين جميع محاور الدراسة.

جدول رقم (9): السهولة والاستجابة

الرتبة في المحور (تصاعديا)	الرتبة بين جميع المحاور (تصاعديا)	البيان
1	2	تعبئة طلبات الدعم سهلة لا تتطلب مني استشارة خبير مختص
2	3	الردود على الشكاوي سريعة عبر هاتف المؤسسة (جدكو)
3	4	الردود على الشكاوي سريعة عبر البريد الإلكتروني
4	6	فترة فرز النتائج مناسبة (من الإغلاق في قبول الطلبات الى الإعلان عن النتائج)
5	7	سهولة الحصول على الوثائق المطلوبة بغرض تعبئة طلبات الدعم (كشف حسابات ، رخص ، اعتمادات ، كشوفات الضمان ،..... وغير ذلك)
6	8	فترة تقديم الطلبات مناسبة (منذ الإعلان عن البرنامج الى الإغلاق )
7	9	برامج الدعم المعلنة واضحة من حيث المعايير والمتطلبات

المصدر: من اعداد الباحثين

## 3- محور الثقة والأمان

يتبين من الجدول رقم (10) ومن الشكل رقم (9) ان نحو 44.5% من مجمل مفردات العينة المبحوثة اجابوا (اتفق تماما) من حيث آرائهم بحيازة المؤسسة (جدكو) على الثقة والأمان ، ويلي ذلك نسبة 43.3 ممن اجابوا (اتفق) ، في حين اجاب بنسبة 1.8 % من اجمالي مفردات العينة (لا اتفق اطلاقا).

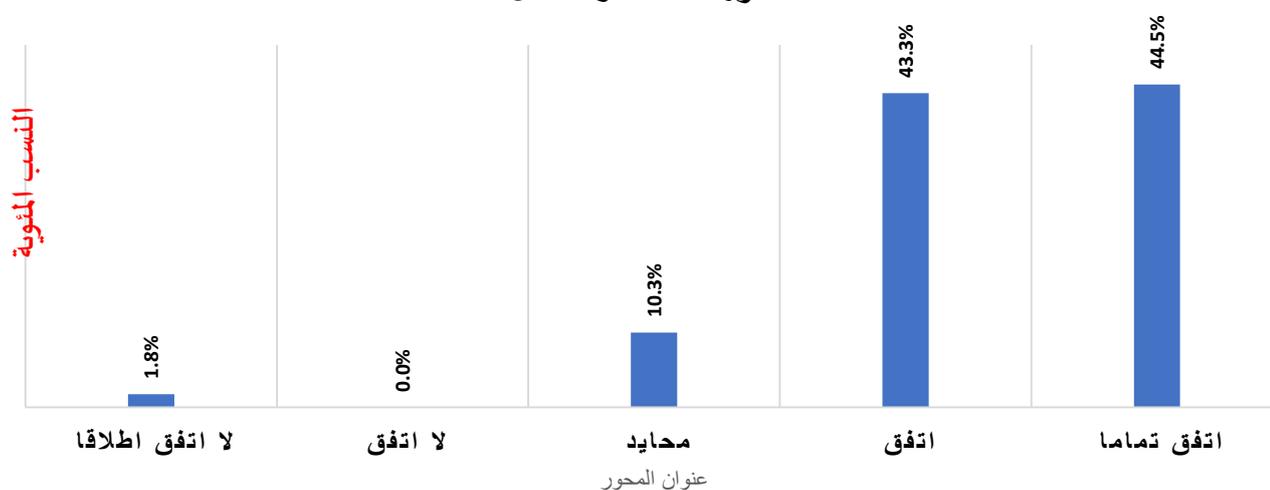
جدول رقم (10):الثقة الأمان

الثقة الأمان	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفقا	المتوسط	الإنحراف المعياري	النسبة	اختبار T	الإتجاه
1 اشعر بالأمان عند تقديم الوثائق المطلوبة بانها لن تذهب للوحدات المعنية بالضريبة	44	47	17	0	2	4.19	0.829	84%	15.06**	اتفق
2 اشعر بالأمان بان معلومات الخاصة في المنشأة (شركتي) لن تذهب للمنافسين في السوق	54	44	10	0	2	4.35	0.795	87%	17.7**	اتفق تماما
3 اثق بالعاملين في المؤسسة ( جدكو) في الحفاظ على سرية المعلومات المقدمة	49	52	7	0	2	4.33	0.756	87%	18.4**	اتفق تماما
المتوسط						4.29		85.8%		أُتفق تماما

\*\*اظهر اختبار (T) دلالة احصائية عند مستوى 1%.

المصدر: من اعداد الباحثين

## محور الثقة والأمان



شكل رقم(9): الثقة الأمان . المصدر: من اعداد الباحثين

كما يبين الجدول رقم(11)، ان بند (الوثائق المطلوبة بانها لن تذهب للوحدات المعنية بالضريبة) حقق ادنى رتبة رضا في هذا المحور وحقق كذلك رتبة رقم 21 من حيث الادنى بين جميع محاور الدراسة.

جدول رقم (11): الثقة الأمان

الرتبة في المحور (تصاعديا)	الرتبة بين جميع المحاور (تصاعديا)
اشعر بالأمان عند تقديم الوثائق المطلوبة بانها لن تذهب للوحدات المعنية بالضريبة	21
1	

الرتبة في المحور (تصاعدياً) الرتبة بين جميع المحاور (تصاعدياً)		
23	2	اثق بالعاملين في المؤسسة (جدكو) في الحفاظ على سرية المعلومات المقدمة
25	3	اشعر بالأمان بان معلومات الخاصة في المنشأة (شركتي) لن تذهب للمنافسين في السوق

المصدر: من اعداد الباحثين

#### 4- محور كادر المؤسسة

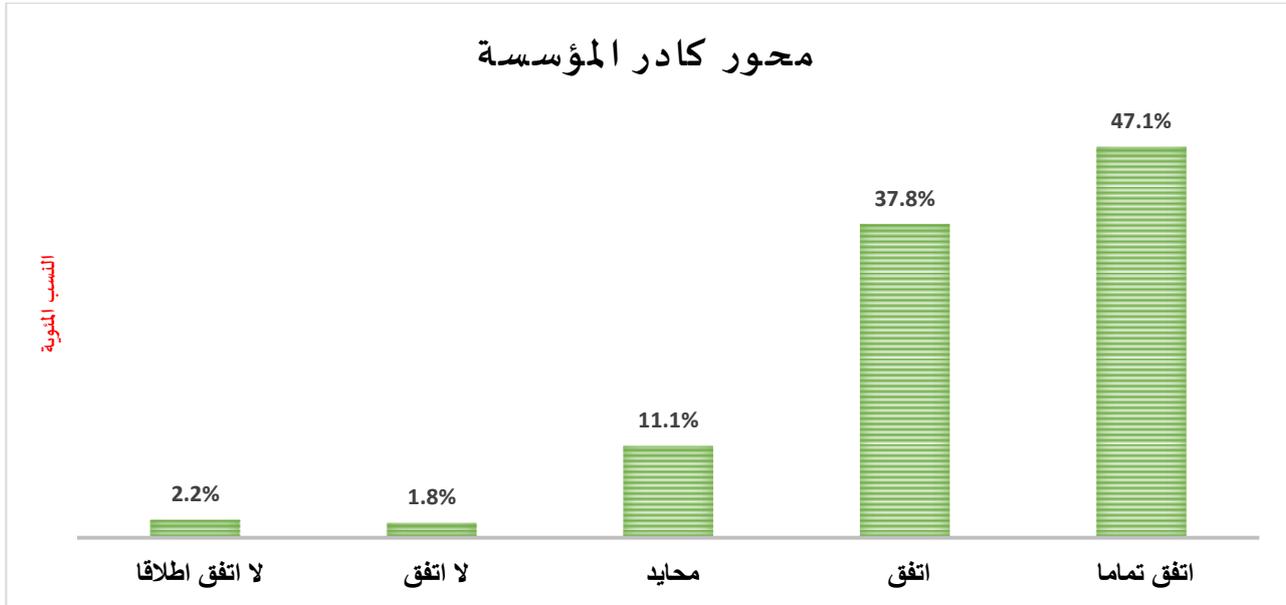
يتبين من الجدول رقم (12) ومن الشكل رقم(10) ان نحو 47.1% من مجمل مفردات العينة المبحوثة اجابوا (اتفق تماما) من حيث آرائهم بحيازة المؤسسة (جدكو) على كادر جيد ، وبلي ذلك نسبة 37.8% ممن اجابوا (اتفق) ، في حين اجاب بنسبة 2.2 % من اجمالي مفردات العينة (لا اتفق اطلاقاً).

#### جدول رقم (12): كادر المؤسسة (جدكو)

الإتجاه	اختبار T	النسبة	الإنحراف المعياري	المتوسط	لا اتفق اطلاقاً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	كادر المؤسسة (جدكو)
اتفق تماماً	16.4**	87%	0.863	4.35	3	1	7	42	57	يحرص كادر المؤسسة (جدكو) في الإستفسار عن اسئلتهم ولديهم الإستعداد الدائم لمساعدتي وبمهنيته
اتفق تماماً	24.7**	91%	0.658	4.55	1	0	4	37	68	العاملون في المؤسسة يتميزون بسلوك مهذب في التعامل
اتفق تماماً	12.7**	83%	0.93	4.13	3	2	17	44	44	يتم التعامل مع الشكوى بجديّة
اتفق تماماً	11.9**	82%	0.967	4.1	3	3	19	40	45	يوجد قنوات للاتصال بهدف تقديم المقترحات و التغذية الراجعة )
اتفق تماماً	13.3**	83%	0.911	4.15	2	4	14	45	45	موظفو المؤسسة يتعاملون مع الجميع بمسافة واحدة (لا يوجد تمييز بين متلقي الدعم )
اتفق تماماً		85.1%		4.256						المتوسط

\*\*اظهر اختبار (T) دلالة احصائية عند مستوى 1%.

المصدر: من اعداد الباحثين



شكل رقم (10): كادر المؤسسة (جدكو) ، المصدر: من اعداد الباحثين

كما يبين الجدول رقم(13)، ان بند (قنوات للاتصال بهدف تقديم المقترحات أو التغذية الراجعة) حقق ادنى رتبة رضا في هذا المحور وحقق كذلك رتبة رقم 16 من حيث الادنى بين جميع محاور الدراسة.

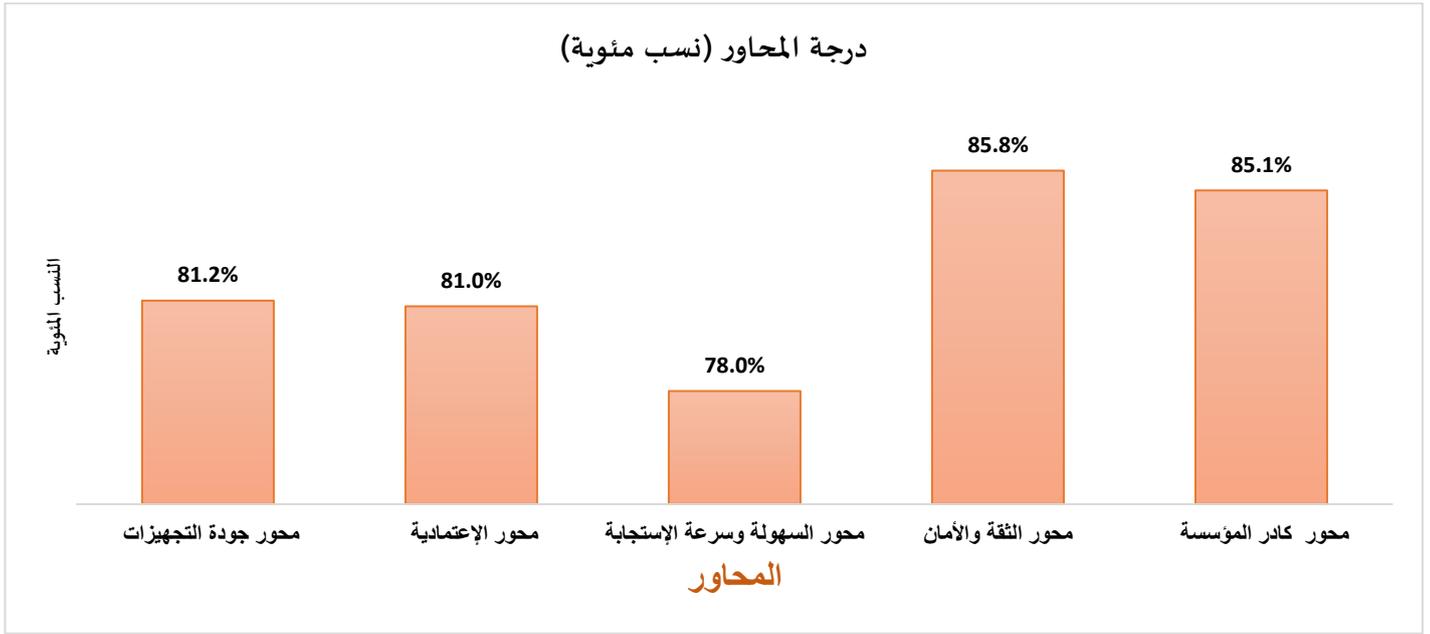
جدول رقم (13): كادر المؤسسة (جدكو)

الرتبة في المحور (تصاعديا)	الرتبة بين جميع المحاور (تصاعديا)	
1	16	يوجد قنوات للاتصال بهدف تقديم المقترحات أو التغذية الراجعة
2	18	يتم التعامل مع الشكوى بجدية
3	20	موظفو المؤسسة يتعاملون مع الجميع بمسافة واحدة (لا يوجد تمييز بين متلقي الدعم)

المصدر: من اعداد الباحثين

#### مقارنة محاور الجودة

يبين الشكل رقم (11) مقارنة بين 5 محاور التي تم استعراضها سابقا تتعلق بمستوى جودة الخدمات ، حيث تبين تصدر محور (الثقة والأمان) بالمركز الأول محققا 85.8% ، وبلي ذلك في المركز الثاني محور (كادر المؤسسة) محققا 85.1%، في حين حققت محاور جودة التجهيزات ، الاعتمادية ، سهولة وسرعة الإستجابة بنحو 81.2% ، 81% ، 78% على التوالي.



شكل رقم (11): مقارنة بين المحاور من حيث النسب المئوية للدرجات، المصدر: من اعداد الباحثين

#### الرضا عن اداء المؤسسة عموما

يتبين من الجدول رقم (13) ومن الشكل رقم(12) ان نحو 43.1% من مجمل مفردات العينة المبحوثة اجابوا (اتفق) من حيث آرائهم بالرضا عن اداء المؤسسة عموما (جدكو) ، وبلي ذلك نسبة 38.5 ممن اجابوا (اتفق تماما)، في حين اجاب بنسبة 2.4 % من إجمالي مفردات العينة (لا اتفق اطلاقا).

جدول رقم (14): الرضا عن اداء المؤسسة عموما

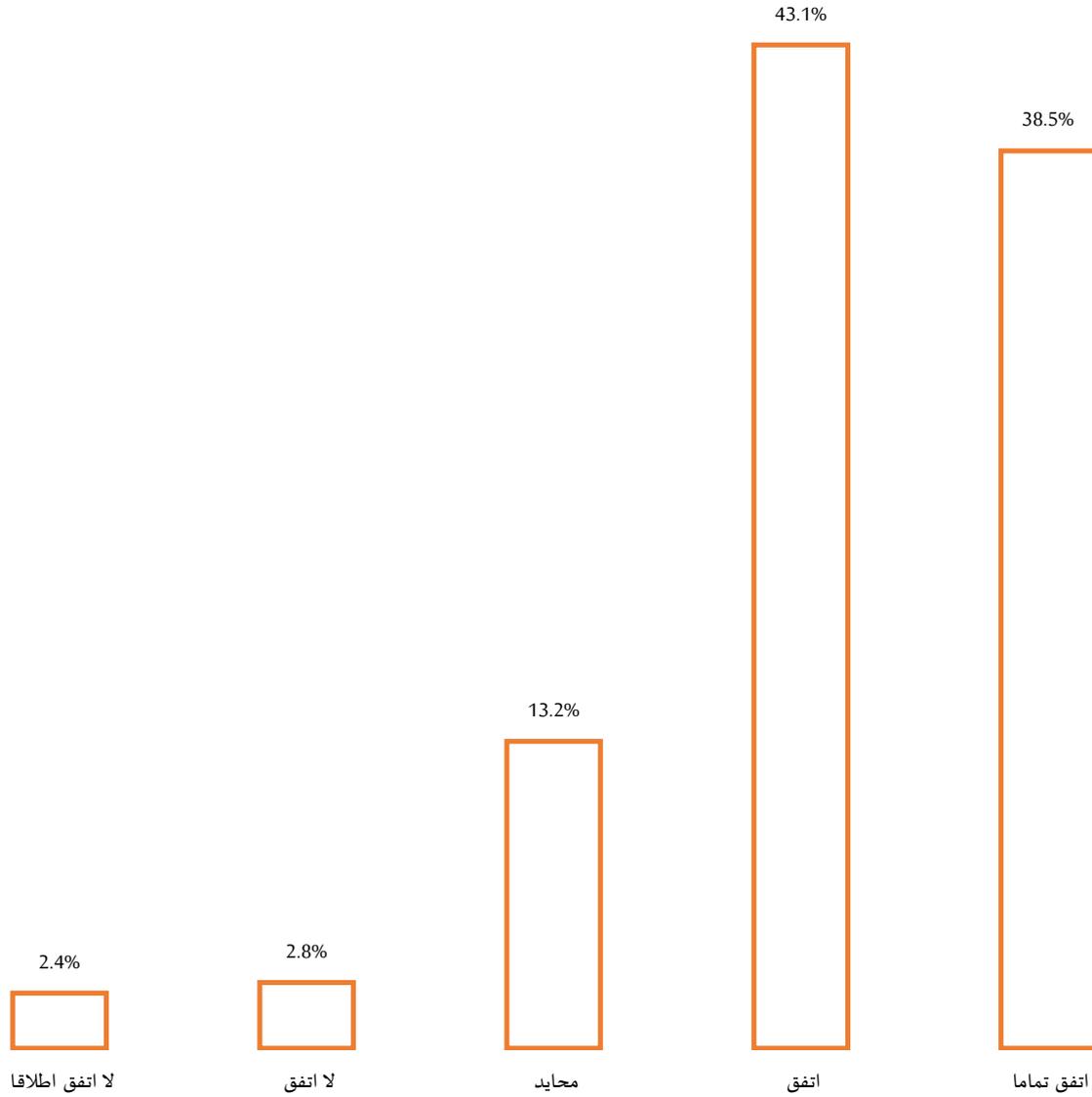
الرضا عن اداء المؤسسة عموما	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق اطلاقا	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة	اختبار T	الإتجاه
1 جودة خدمات الدعم التي قدمتها المؤسسة (جدكو) تجاوزت توقعاتي إيجابيا	32	56	13	5	4	3.97	0.962	79%	10.6**	اتفق
2 تحقيق الاهداف المطلوبة من برامج الدعم (تشغيل، زيادة في الصادرات أو زيادة في الإيرادات ...) تجاوزت توقعاتي في مصلحة شركتي إيجابيا	33	47	24	4	2	3.95	0.913	79%	10.9**	اتفق
3 المصدقية والتزامه في التعامل مع المؤسسة تجاوزت توقعاتي ايجابيا	41	52	15	1	1	4.19	0.772	84%	16.17**	اتفق
4 برامج الدعم المطروحة والمعلن عنها في (جدكو) تلي تطلعاتي بحيث يصب في حاجة شركتي	33	56	15	3	3	4.03	0.893	81%	12**	اتفق

الإتجاه	اختبار T	النسبة	الإنحراف المعياري	المتوسط	لا اتفق اطلاقا	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	الرضا عن أداء المؤسسة عموما	
اتفق	12.5	82%	0.914	4.09	3	2	17	48	40	كفاءة ومهنية كادر المؤسسة فاق توقعاتي ايجابيا	5
اتفق	11.04**	80%	0.967	4.02	4	3	17	49	37	لدي رضا مطلق عن المنظومة الإرشادية للمؤسسة ( الموقع الإلكتروني ، الاستفسار من الموظفين ، اللوائح والارشادات المعلنة ) منذ تقديم الطلب الى الحصول على الدعم وتنفيذه.	6
اتفق	9.15**	77%	0.969	3.85	3	7	22	50	28	لدي رضا مطلق عن سرعة ودقة الإنجاز في تنفيذ برامج الدعم	7
اتفق تماما	17.07**	88%	0.871	4.42	2	3	7	33	65	أرغب في التعامل مع المؤسسة (جدكو) مستقبلا	8
اتفق تماما	17**	88%	0.858	4.39	2	2	9	35	62	انصح الشركات الأخرى في التعامل مع المؤسسة (جدكو) مستقبلا	9
اتفق تماما	18.09**	87%	0.785	4.35	2	1	6	48	53	المؤسسة الاردنية تسير نحو تطوير جودة الخدمات وادوات الدعم بشكل مستمر وخطوات مدروسة	10
أُتفق				4.126						المتوسط	

\*\*اظهر اختبار (T) دلالة احصائية عند مستوى 1%.

المصدر: من اعداد الباحثين

## محور الرضى عموما



شكل رقم (12): محور مستوى الرضا عموما ، المصدر: من اعداد الباحثين

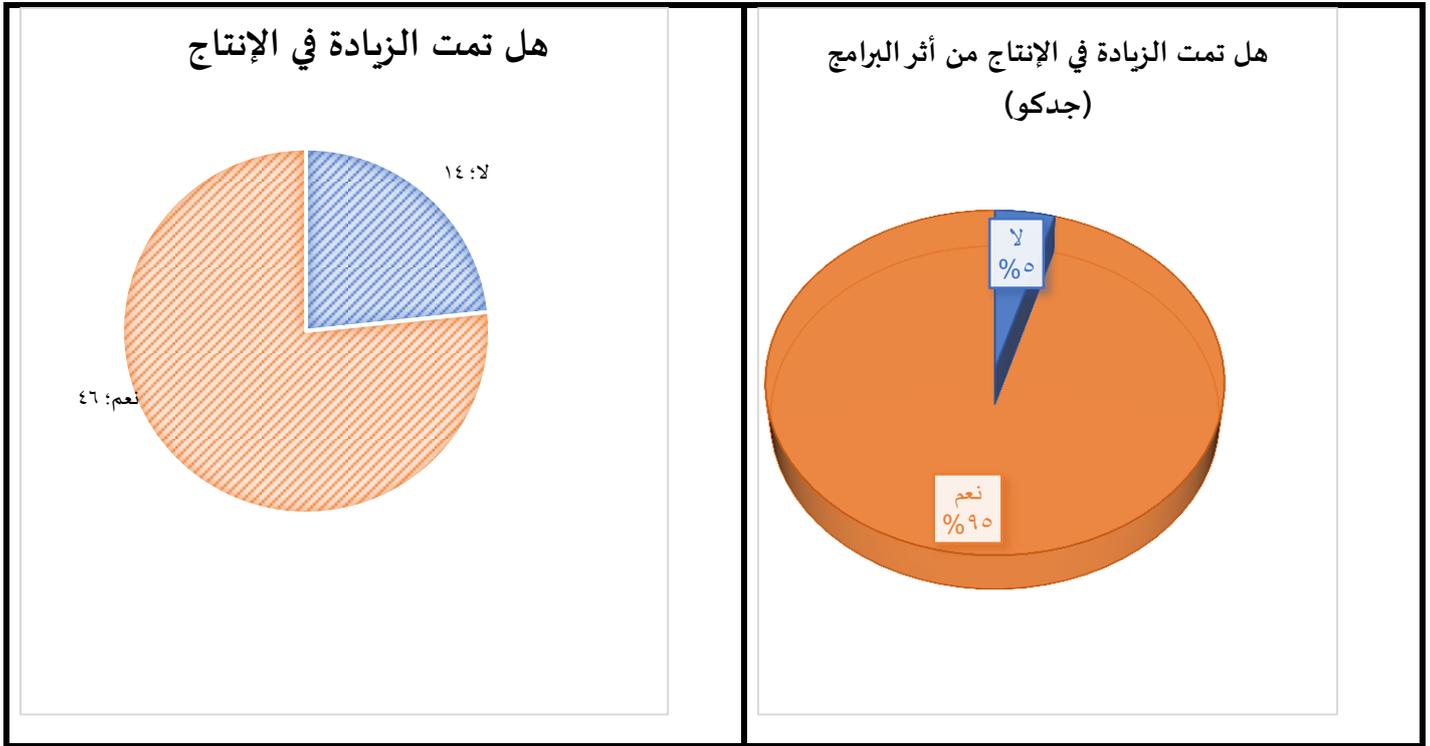
تتبع الأثر للبرامج التي تقدمها المؤسسة (JEDCO)

تم قياس الأثر للبرامج من حيث :

- الزيادة في الإنتاج
- الزيادة في المبيعات
- التشغيل (استحداث فرص عمل)
- الزيادة في الصادرات

## الزيادة في الإنتاج واثرا البرامج في الزيادة

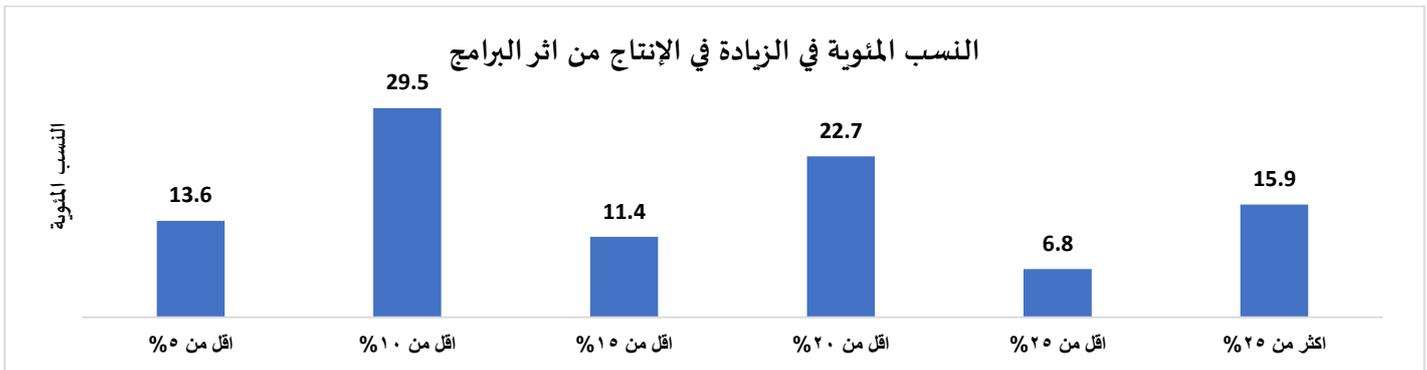
يبين الشكل رقم (13) تحقق الزيادة في الانتاج لنحو 46 مستفيد مشمول في العينة من اصل 60 مبحوث، حيث بلغت نسبة 95% من اجمالي 46 مستفيد اجابوا ان سبب الزيادة يعود للبرامج المقدمة من المؤسسة (جدكو).



المصدر: من اعداد الباحثين

## شكل رقم (13): الزيادة في الإنتاج واثرا البرامج في الزيادة

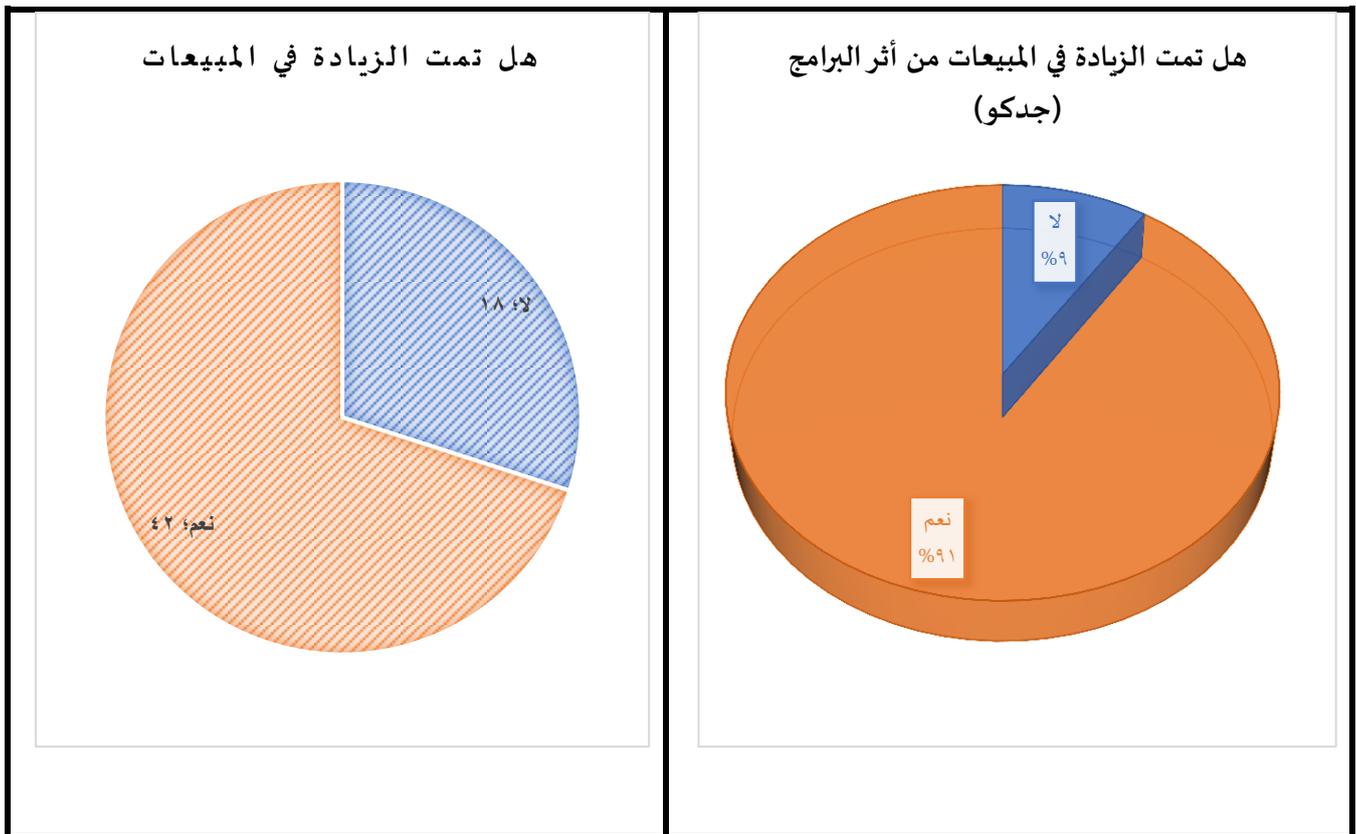
كما يظهر الشكل رقم (14) ان نسبة 29.5% حققوا (اكثر من 5% و اقل من 10%) ممن اعتقدوا اثر البرامج في زيادة الانتاج ، وبلي ذلك نسبة 22.7% حققوا (اكثر من 15% و اقل من 20%) ممن اعتقدوا اثر البرامج في زيادة الانتاج.



شكل رقم (14): النسب المئوية في زيادة الإنتاج من أثر البرامج، المصدر: من اعداد الباحثين

## الزيادة في المبيعات واثرا البرامج في الزيادة

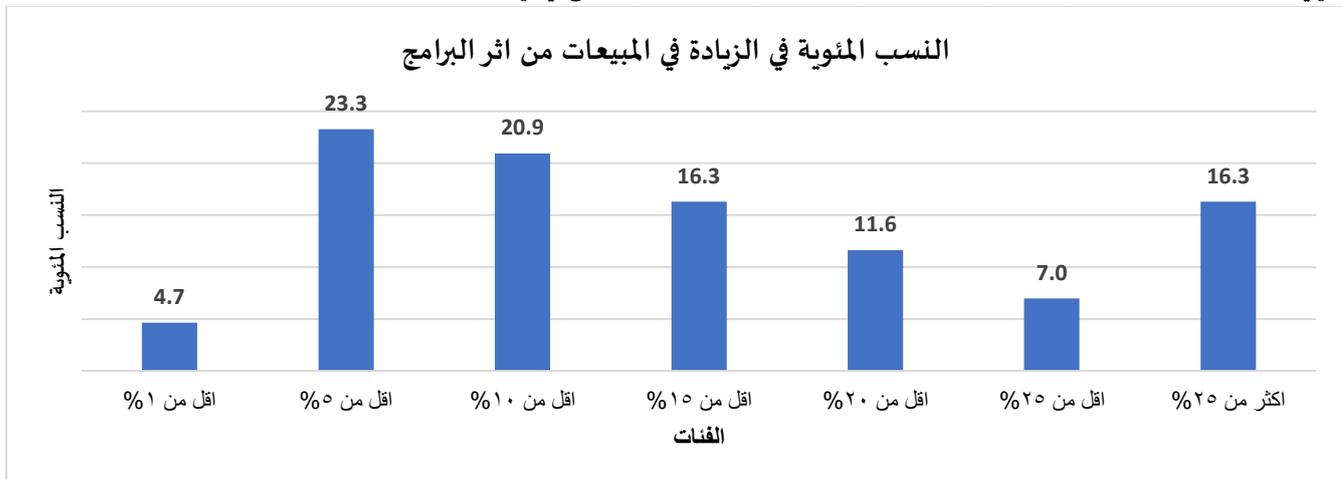
يبين الشكل رقم (15) تحقق الزيادة في المبيعات لنحو 42 مستفيد مشمول في العينة من اصل 60 مبحوث ، حيث بلغت نسبة 91% من اجمالي 42 مستفيد اجابوا ان سبب الزيادة يعود للبرامج المقدمة من المؤسسة (جدكو).



المصدر: من اعداد الباحثين

شكل رقم (15): الزيادة في المبيعات واثر البرامج في الزيادة

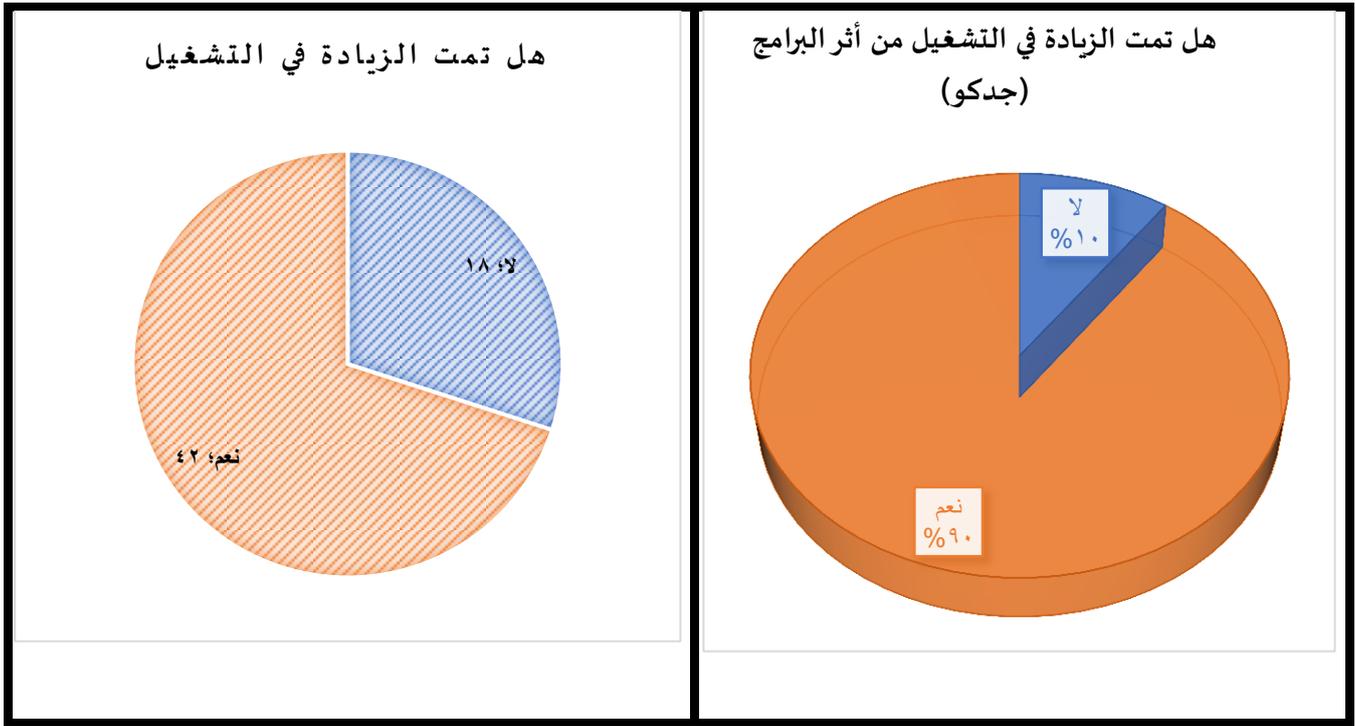
كما يظهر الشكل رقم (16) ان نسبة 23.3% حققوا (اكثر من 1% و اقل من 5%) ممن اعتقدوا اثر البرامج في زيادة المبيعات، وبلي ذلك نسبة 20.9% حققوا (اكثر من 5% و اقل من 10%) ممن اعتقدوا اثر البرامج في زيادة المبيعات.



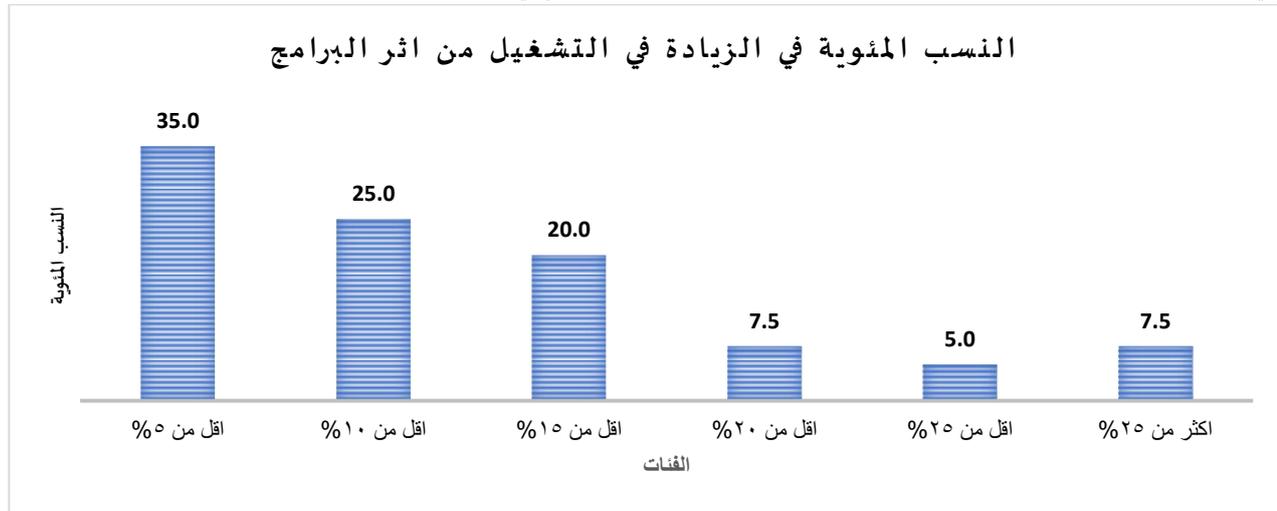
شكل رقم (16): النسب المئوية في زيادة المبيعات من أثر البرامج، المصدر: من اعداد الباحثين

الزيادة في التشغيل واثر البرامج في الزيادة

يبين الشكل رقم (17) تحقق الزيادة في التشغيل لنحو 42 مستفيد مشمول في العينة من اصل 60 مبحوث ، حيث بلغت نسبة 90% من اجمالي 42 مستفيد اجابوا ان سبب الزيادة يعود للبرامج المقدمة من المؤسسة (جدكو).

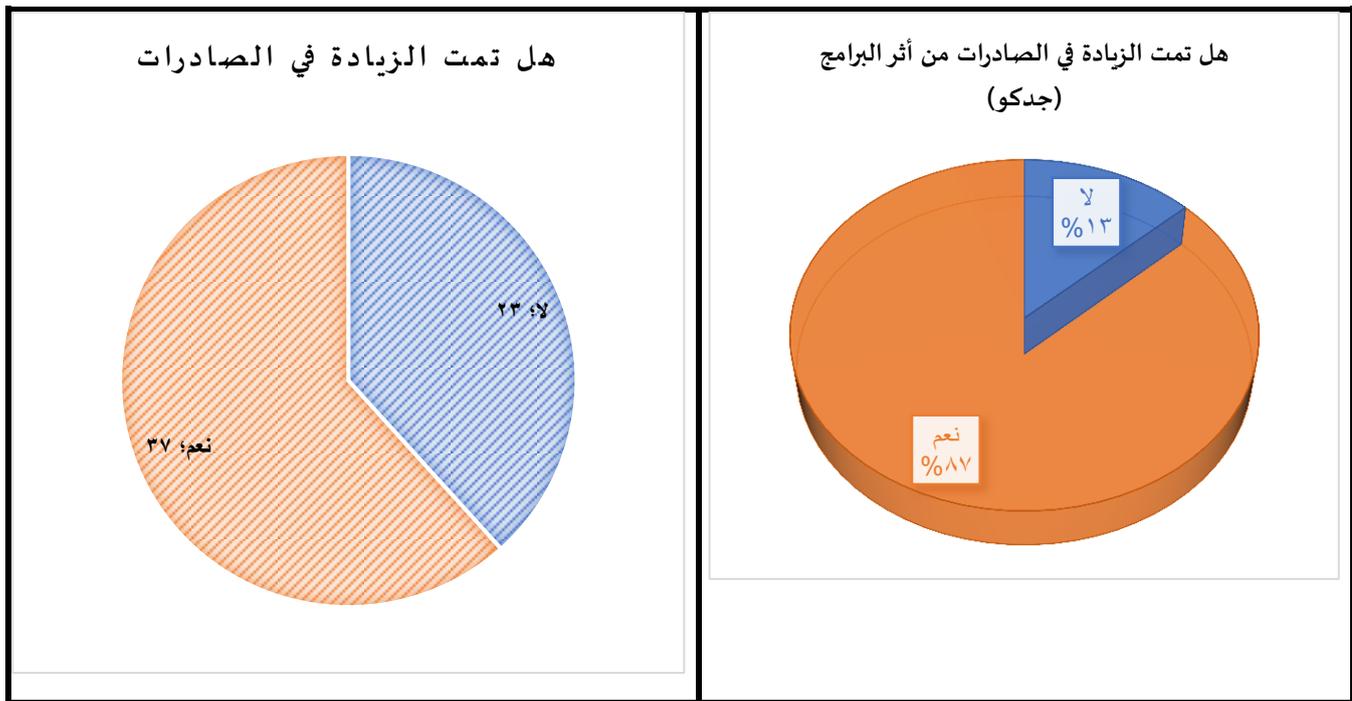


شكل رقم (17): الزيادة في التشغيل واثـر البرامج في الزيادة، المصدر: من اعداد الباحثين  
 كما يظهر الشكل رقم (18) ان نسبة 35% حققوا (اكثر من 1% و اقل من 5%) ممن اعتقدوا اثر البرامج في زيادة لتشغيل،  
 وبلي ذلك نسبة 25% حققوا (اكثر من 5% و اقل من 10%) ممن اعتقدوا اثر البرامج في زيادة التشغيل.



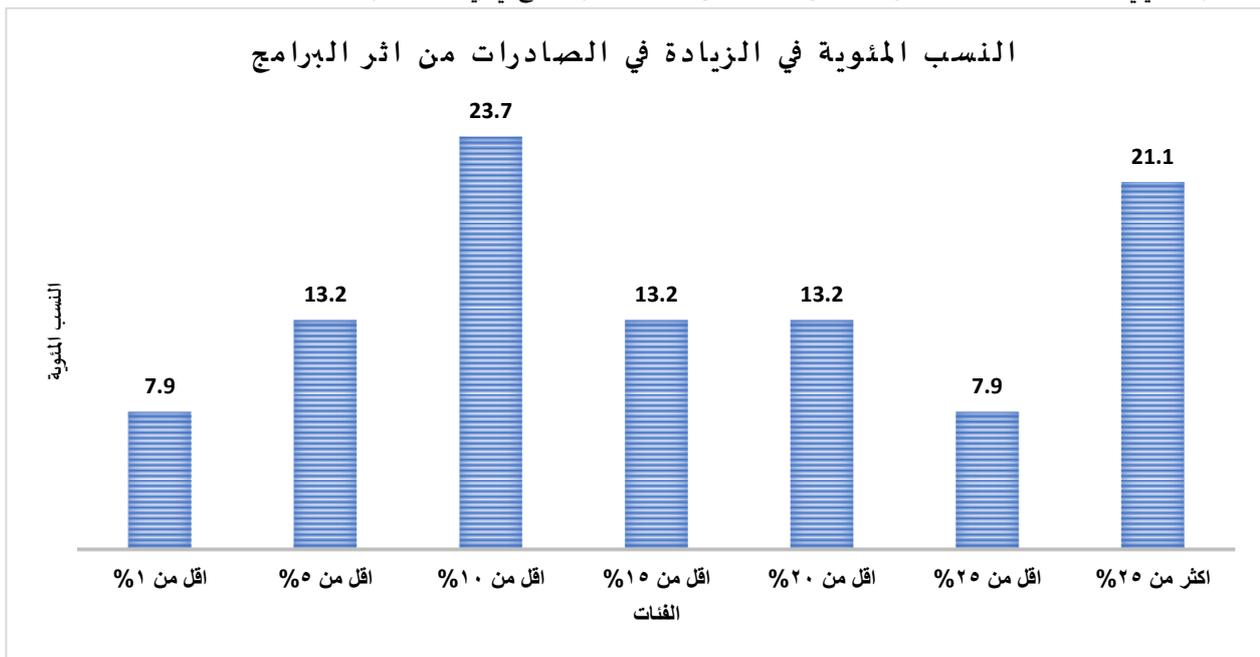
شكل رقم (18): النسب المئوية في زيادة التشغيل من أثر البرامج، المصدر: من اعداد الباحثين

الزيادة في الصادرات واثـر البرامج في الزيادة  
 يبين الشكل رقم (19) تحقق الزيادة في الصادرات لنحو 37 مستفيد مشمول في العينة من اصل 60 مبحوث، حيث بلغت  
 نسبة 87% فقط من اجمالي 37 مستفيد اجابوا ان سبب الزيادة يعود للبرامج المقدمة من المؤسسة (جدكو).



شكل رقم (19): الزيادة في الصادرات وأثر البرامج في الزيادة، المصدر: من اعداد الباحثين

كما يظهر الشكل رقم (20) ان نسبة 23.7% حققوا (اكثر من 5% و اقل من 10%) ممن اعتقدوا اثر البرامج في زيادة الصادرات، وبلي ذلك نسبة 21.1% حققوا (اكثر من 25%) ممن اعتقدوا اثر البرامج في زيادة الصادرات.



شكل رقم (20): النسب المئوية في زيادة الصادرات من أثر البرامج ، المصدر: من اعداد الباحثين

#### قياس الإرتباط

تم احتساب معامل الإرتباط سبيرمان / غير معلمي (Spearman's Correlation- Nonparametric) تم ايجاد العلاقات الترابطية في تحقيق للزيادة (الانتاج، الإيرادات، التشغيل ، الصادرات) وبين فقرات (مستوى الرضا عموما) للتوصل الى الفقرات الاكثر ارتباطا.

ويتبين من الجدول رقم (15) ان معامل الإرتباط كان الأقوى للفقرة الرابعة (برامج الدعم المطروحة والمعلن عنها في (جدكو) تلي تطلعاتي بحيث يصب في حاجة شركتي) .

حيث تحققت العلاقة الارتباط الموجبة للفقرة اعلاه (الرابعة) في كل من الزيادة في الانتاج بنحو 0.49، المبيعات بنحو 0.46، والتشغيل بنحو 0.48، الصادرات بنحو 0.41 مع مستوى الرضا عموما عند مستوى معنوية  $\alpha=1\%$ .  
جدول رقم (15): لرضا عن اداء المؤسسة عموما

معامل الارتباط Spearman's correlation coefficient				الرضا عن اداء المؤسسة عموما	البيان
الزيادة في الصادرات	تشغيل الزيادة في التشغيل	الزيادة في المبيعات	الزيادة في الإنتاج		
0.42**	0.307*	0.33**	0.30*	1	جودة خدمات الدعم التي قدمتها المؤسسة (جدكو) تجاوزت توقعاتي ايجابيا
0.001	0.017	0.009	0.020		
0.48**	0.409**	0.39**	0.40**	2	تحقيق الاهداف المطلوبة من برامج الدعم (تشغيل، زيادة في الصادرات أوزيادة في الإيرادات ...) تجاوزت توقعاتي في مصلحة شركتي ايجابيا
0.000	0.001	0.002	0.001		
0.416**	0.345**	0.47**	0.38**	3	المصداقية والنزاهة في التعامل مع المؤسسة تجاوزت توقعاتي ايجابيا
0.001	0.007	0.00	0.002		
0.41**	0.48**	0.46**	0.49**	4	برامج الدعم المطروحة والمعلن عنها في (جدكو) تلي تطلعاتي بحيث يصب في حاجة شركتي
0.001	0.000	0.00	0.000		
0.40**	0.32*	0.42**	0.33**	5	كفاءة ومهنية كادر المؤسسة فاق توقعاتي ايجابيا
0.001	0.010	0.001	0.009		
0.414**	0.27*	0.31*	0.27*	6	لدي رضا مطلق عن المنظومة الإرشادية للمؤسسة ( الموقع الإلكتروني ، الاستفسار من الموظفين ، اللوائح والارشادات المعلنة ) منذ تقديم الطلب الى الحصول على الدعم وتنفيذه.
0.001	0.031	0.014	0.032		
0.33**	0.23	0.28*	0.21	7	لدي رضا مطلق عن سرعة ودقة الإنجاز في تنفيذ برامج الدعم
0.009	.072	0.029	0.111		
0.30*	0.30*	0.29*	0.26*	8	أرغب في التعامل مع المؤسسة (جدكو) مستقبلا
0.018	0.018	0.020	0.04		
0.30*	0.32*	0.32*	0.28*	9	انصح الشركات الأخرى في التعامل مع المؤسسة (جدكو) مستقبلا
0.017	0.012	0.012	0.028		
0.43**	0.33**	0.36**	0.35**	10	المؤسسة الاردنية تسير نحو تطوير جودة الخدمات وادوات الدعم بشكل مستمر وخطوات مدروسة
0.001	0.009	0.005	0.006		

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)\*\*

Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)\*

المصدر: من اعداد الباحثين

## أهم النتائج والتوصيات

### مصادر المعلومات

- توصلت الدراسة الى أن الغرف الصناعية والتجارية ابرز مصادر المعلومات للشركات المستفيدة من برامج الدعم محققا بذلك نسبة 35.5%، يلي ذلك الموقع الإلكتروني للمؤسسة بنحو 21.8%.
- توصي الدراسة التركيز على الغرف الصناعية والتجارية في تمرير اخبار أو الاعلان بما يستجد من برامج او مبادرات مستقبلا، وكذلك تطوير الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

#### محور جودة التجهيزات

- توصلت الدراسة الى أن نحو 41.8% من مجمل مفردات العينة المبحوثة اجابوا (اتفق) من حيث آرائهم بجودة التجهيزات التي تمتلكها المؤسسة (جدكو) ، ويبي ذلك نسبة 37.3% ممن اجابوا (اتفق تماما) ، في حين اجاب بنسبة 2.1 % من إجمالي مفردات العينة (لا اتفق اطلاقاً).
- تصدرت فقرة خدمات اصطفاف السيارات في ادنى مستوى في هذا المحور مما يتطلب البحث من خلال تشكيل لجان فنية مختصة لايجاد حلول يحقق المزيد من الرضا لمتلقي الخدمة.
- وكذلك يتطلب تطوير الموقع الإلكتروني للمؤسسة لزيادة قدرته او سرعته على التحميل ليحقق مزيد من رضا متلقي الخدمة.

#### محور الإعتماذية

- توصلت الدراسة الى ان نحو 42% من مجمل مفردات العينة المبحوثة اجابوا (اتفق) من حيث آرائهم بحيازة المؤسسة (جدكو) على الإعتماذية، ويبي ذلك نسبة 36.7% ممن اجابوا (اتفق تماما) ، في حين اجاب بنسبة 2.5 % من إجمالي مفردات العينة (لا اتفق اطلاقاً).
- توصي الدراسة البحث عن سبل التوصل الى الدقة في تنفيذ الجداول الزمنية لتحقيق المزيد من الرضى لمتلقي الخدمة.
- توصي الدراسة البحث عن سبل تطوير حفظ الملفات والسجلات بما يلبي المزيد من رضا متلقي الخدمة.

#### محور السهولة وسرعة الإستجابة

- توصلت الدراسة الى ان نحو 47.6% من مجمل مفردات العينة المبحوثة اجابوا (اتفق) من حيث آرائهم بسهولة وسرعة الاستجابة (جدكو)، ويبي ذلك نسبة 27.5% ممن اجابوا (اتفق تماما) ، في حين اجاب بنسبة 3.4 % من إجمالي مفردات العينة (لا اتفق اطلاقاً).
- توصي الدراسة البحث عن سبل توضيح المطلوب من مقدم الطلب من خلال ملفات ارشادية او مقاطع فيديو تظهر الخطوات بوضوح بعيدا عن التعقيد.
- توصي الدراسة البحث عن سبل ايجاد آلية مناسبة للتوصل الى نظام اداري يراقب سرعة الاستجابة عن الاستفسارات الهاتفية او البريدية لتحقيق مزيد من رضا متلقي الخدمة.

#### محور الثقة والأمان

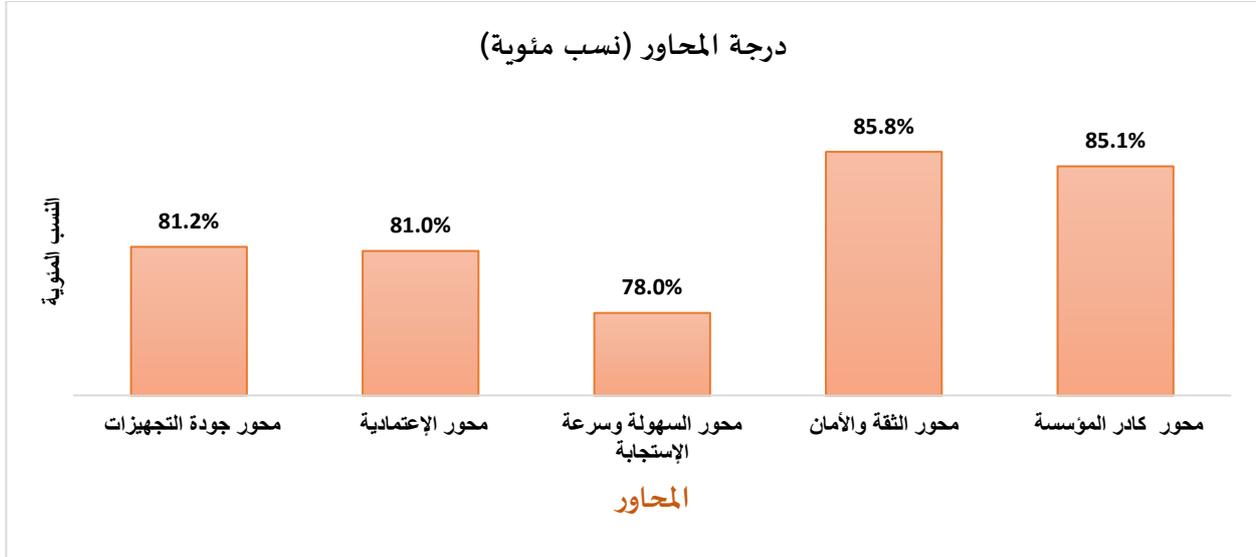
- توصلت الدراسة الى ان نحو 44.5% من مجمل مفردات العينة المبحوثة اجابوا (اتفق تماما) من حيث آرائهم بحيازة المؤسسة (جدكو) على الثقة والأمان ، ويبي ذلك نسبة 43.3% ممن اجابوا (اتفق) ، في حين اجاب بنسبة 1.8 % من إجمالي مفردات العينة (لا اتفق اطلاقاً).
- توصي الدراسة على تفعيل الدور الارشادي للمؤسسة توضح بان الوثائق المستلمة من متلقي الخدمة لن تذهب للجهات الضريبية ، وكذلك توضيح للمستفيدين بان العاملين في المؤسسة لديهم مسؤولية اخلاقية وقانونية بعدم تسريب المعلومات لجهات غير معنية (مثل المنافسين في مجال القطاع ذاته).

#### محور كادر المؤسسة

- توصلت الدراسة الى ان نحو 47.1% من مجمل مفردات العينة المبحوثة اجابوا (اتفق تماما) من حيث آرائهم بحيازة المؤسسة (جدكو) على كادر جيد ، ويبي ذلك نسبة 37.8% ممن اجابوا (اتفق) ، في حين اجاب بنسبة 2.2 % من إجمالي مفردات العينة (لا اتفق اطلاقاً).
- توصي الدراسة البحث عن سبل ايجاد آلية تعمل على تلقي المقترحات والتغذية الراجعة من متلقي الخدمة في اطار الشفافية والمعايير الادارية المتعارف عليها .
- توصي الدراسة على حث كادر المؤسسة بالتعامل مع الشكاوي بجدية ، واستحداث وحدة مختصة للمتابعة.

## مقارنة المحاور

وبمقارنة بين 5 محاور التي تم استعراضها سابقا تتعلق بمستوى جودة الخدمات ، حيث توصلت الدراسة الى تصدر محور (الثقة والأمان) بالمركز الأول محققا 85.8% ، ويلي ذلك في المركز الثاني محور (كادر المؤسسة) محققا 85.1%، في حين حققت محاور جودة التجهيزات ، الإعتمادية ، سهولة وسرعة الإستجابة بنحو 81.2% ، 81% ، 78% على التوالي.



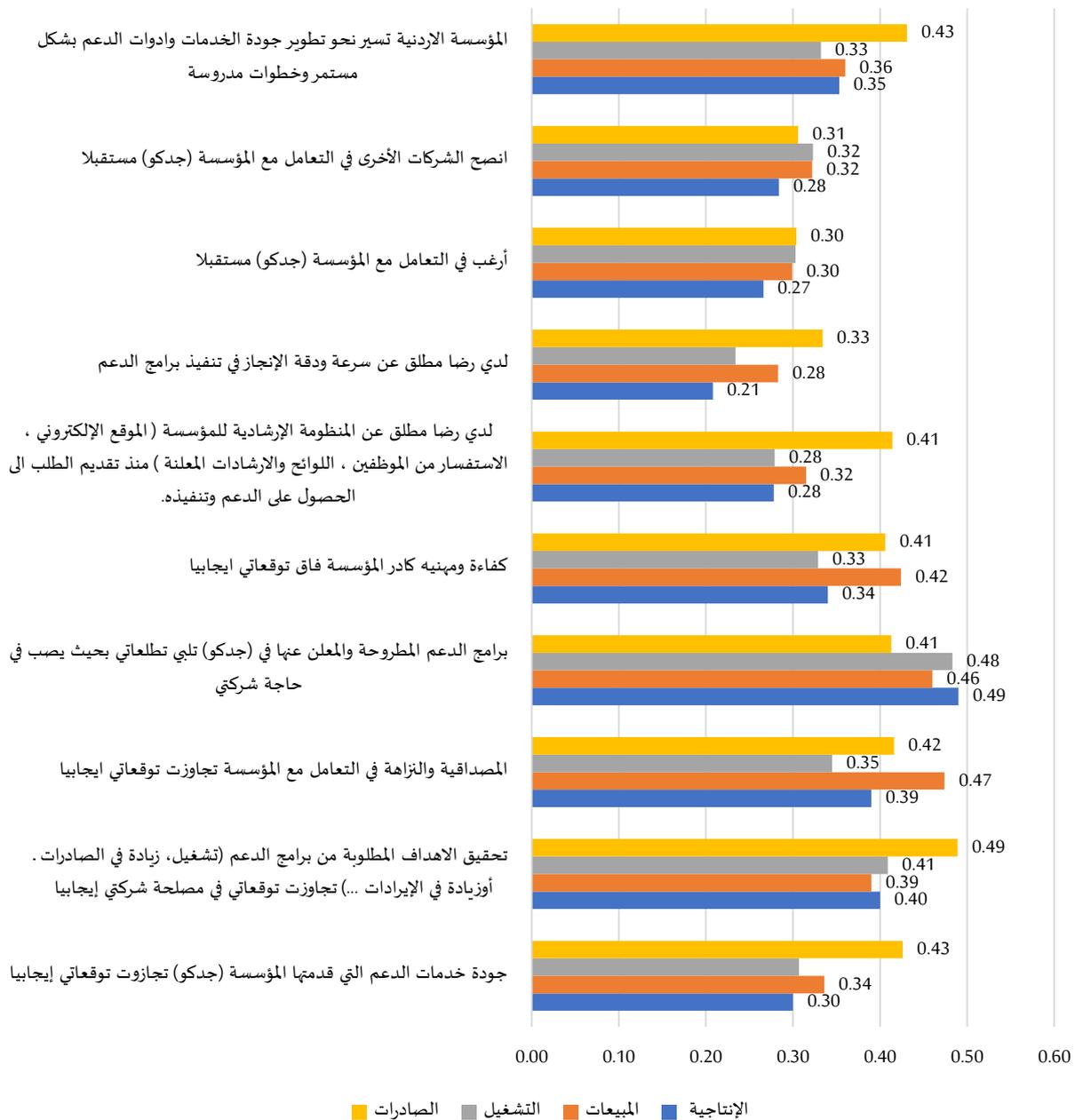
شكل رقم (21): النسب المئوية درجة المحاور، المصدر: من اعداد الباحثين

العلاقات الترابطية في تحقيق الزيادة (الانتاج، الإيرادات، التشغيل، الصادرات) وبين فقرات (مستوى الرضا عموما) تم احتساب معامل الارتباط سبيرمان / غير معلمي (Spearman's Correlation- Nonparametric) تم ايجاد العلاقات الترابطية في تحقيق للزيادة (الانتاج، الإيرادات، التشغيل، الصادرات) وبين فقرات (مستوى الرضا عموما) للتوصل الى الفقرات الاكثر ارتباطا.

ويتبين من الشكل ادناه رقم (21) ان معامل الارتباط كان موجب للفقره الرابعة (برامج الدعم المطروحة والمعلن عنها في جدكو) تلمي تطلعاتي بحيث يصب في حاجة شركتي) هي الاقوى ارتباطا .

حيث تحققت العلاقة الارتباط الموجبة في كل من الزيادة في الانتاج بنحو 0.49، المبيعات بنحو 0.46، والتشغيل بنحو 0.48 ، الصادرات بنحو 0.41 مع الرضا عموما.

## معامل ارتباط - سبيرمان Spearman's Correlation Coefficient



شكل رقم (22): معامل ارتباط - سبيرمان، المصدر: من اعداد الباحثين

وبالتالي توصي الدراسة بإجراء استطلاع رأي يوزع على الفئات المستهدفة للعمل على استحداث خطط منبثقة من استراتيجية المؤسسة 2025-2022 بهدف الوصول الى طبيعة او نمط البرامج المطلوبة لمتلقي الدعم او الخدمة بما في ذلك ادوات الدعم المرغوبه .

### قائمة المراجع

#### أولاً- المراجع العربية

- الباهي، صلاح الدين، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان- الأردن، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2016.

- السميرت، بلال، "المشكلات المالية والإدارية التي تواجه المشاريع الصغيرة في إقليم الجنوب"، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد36، العدد2، 2009.
- النسور، إياد، "قياس كفاءة التمويل الحكومي الموجه نحو تنمية المشروعات الصغيرة في الأردن"، المجلة العربية للعلوم الإدارية جامعة الكويت، المجلد16، العدد3، ص383-409، (2009).
- بلاك، مايا، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في بنك سورية والمهجر، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية، 2016.
- بن ساعد، فاطمة، جودة الخدمات ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد10، العدد1، (2023)، 133-153.
- شوقي، موسى قليليز، "حاضنات الاعمال ودورها في دعم المؤسسات المتوسطة والصغيرة"، رسالة ماجستير في الإدارة الاستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف في المسيلة، الجزائر، 2020.
- عبد الكريم، سلوس، تقييم سياسات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة مقارنة بين الجزائر المغرب تونس خلال الفترة(2005-2020)، أطروحة دكتوراه في الاقتصاد وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية، الجزائر، 2022.
- كنجو، عبود، "استراتيجية الاستثمار والتمويل في المشروعات الصغيرة دراسة ميدانية للمشروعات الصغيرة في مدينة حلب"، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن، 2007.

#### ثانياً- المراجع بالإنجليزية

- Letitia, Fourie, Customer satisfaction: a key to survival for SMEs?, JOURNAL "Problems and Perspectives in Management", Volume 13, Issue 3, 2015.
- FERNANDO& others, A Study of Relationship Marketing in Malaysian Banks: Does Guanxi Influence Small Medium Enterprise Owners' Satisfaction? Journal of Relationship Marketing, ISSN: 1533-2667,2013