تواضروس أراجي كيبيدي، وسفين إريك ستاف، وأجي تيلتنس،
ومها قطّاع، وسيلك هاندلي، ورمزي المعايطة،
وميشيلا بروكوب

أثر فايروس كورونا المُستجدّ على المؤسسات في الأردن

عامٌ واحدٌ على الجائحة

© Fafo 2021

ISBN 9789-0615-324-82- (Fafo)

ISBN 9789220352205 (ILO print)

ISBN 9789220352212 (ILO web PDF)

Cover photo: © ILO

الآراء الواردة في هذا الإصدار هي آراء المؤلف (المؤلفين) ولا تُمثّل بالضرورة آراء الأمم المتحدة، بما في ذلك منظمة العمل الدولية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، أو الدول الأعضاء.

تمهيد

خلال الأشهر القليلة الماضية انخفضت حالات الإصابة بفايروس كورونا المستجد في الأردن بشكل كبير وبدأ البلد بالإنفتاح التدريجي، ومع ذلك لا يزال التأثير الشامل للوباء على الاقتصاد والمؤسسات وسبل العيش يتكشف تدريجياً.

إن دراسة تأثير فايروس كورونا المستجد على المؤسسات في الأردن - عام واحد على الجائحة، وهو جهد مشترك بين منظمة العمل الدولية ومعهد فافو لبحوث العمل والبحوث الاجتماعية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الأردن، و يسعى إلى المساهمة في تكوين فهم أفضل حول كيفية تأثير فايروس كورونا المستجد واستجابة الحكومة المستمرة من خلال الإجراءات المتخذة على المؤسسات في جميع أنحاء الأردن، التقرير يقدم جزء من سلسلة من التقييمات التي أجرتها الأمم المتحدة وشركاؤها لدعم جهود الأردن الرامية إلى «المضي قدمًا بشكل أفضل»، و تعتبر البيانات والتدخلات المبنية على الأدلة أمرًا بالغ الأهمية وركيزة أساسية لإطار الأمم المتحدة الاجتماعي والاقتصادي للاستجابة لـفايروس كورونا المستجد.

يتضمن التقرير تحليل جولتين من الدراسات الاستقصائية للمؤسسات في جميع أنحاء الأردن، الأولى أجريت في نيسان 2020 والثانية في شباط - أذآر 2021 - ما يقرب من عام واحد على الأزمة، لا تزال المؤسسات في جميع أنحاء الأردن ولا سيما المؤسسات الصغيرة والمؤسسات متناهية الصغر، تواجه تحديات كبيرة: فقد استفادت أقلية صغيرة من المؤسسات التي شملها الاستطلاع (عشرة في المئة) فقط من تدابير الاستجابة للأزمة، وأربعة من كل عشرة مؤسسات سرحت موظف واحد أو أكثر، وعانى الكثير منهم من زيادة الديون في ظل استمرار تكاليف الطاقة والخدمات الأخرى اللازمة لعمليات التشغيل الرئيسية، واجه العمال غير الرسميين بعضاً من العبء المتعاظم الذي أدى إلى تفاقم نقاط الضعف الموجودة أصلاً، 10 في المئة من المؤسسات التي شملتها الدراسة كانت لديها منصات تجارة إلكترونية ومنصات على الإنترنت وهي نسبة منخفضة بشكل مقلق تشير إلى فجوة رقمية متنامية، ونظرًا لأن معظم المؤسسات «تتأقلم فقط» بدلاً من تقديم نماذج وعمليات تجارية جديدة فإن القدرة التنافسية طويلة المدى ومرونة المؤسسات الأردنية على المحك.

لا يزال التشاؤم متزايداً حيث تشير واحدة من كل خمس مؤسسات إلى أنها لن تكون قادرة على العودة إلى مستويات الإنتاج ما قبل الجائحة، ويقدم هذا التقرير قائمة بالتوصيات على مستوى السياسيات ذات الأولوية التي من شأنها أن تساعد الأردن على «التقدم بشكل أفضل» تتضمن توصيات السياسة دعمًا موجهًا إلى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي توفر فرص عمل لنسبة كبيرة من السكان وتشكل غالبية المؤسسات في الأردن، وتقوية الحوار بين القطاعين العام والخاص بالإضافة إلى حوافز للتحول الرقمي وإدخال نماذج أعمال جديدة.

بناءً على نتائج التقرير وتوصياته، تحرص منظمة العمل الدولية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وشركاؤهما على دعم الأردن لاغتنام الفرصة لبناء اقتصاد ومجتمع أكثر مرونة وشمولية واستدامة.

فريدا خان
المنسقة القُطرية لمنظمة العمل الدولية -الأردن

سارة فيرير أوليفيلا
المُمثلة المُقيمة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي- الأردن

الشكر والثناء

تم إعداد هذا التقرير بدعم من الحكومة الهولندية ضمن إطار مشروع «الشراكة من أجل تحسين آفاق النازحين قسراً والمجتمعات المستضيفة» (PROSPECTS) والذي يشمل محاور التعليم والتوظيف والحماية في سياق النزوح القسري في ثماني دول بما فيها الأردن.

هذا التقرير هو نتيجة الجهد الجماعي بقيادة تواضروس أراجي كيبيدي، وسفين إريك ستاف، وأجي تيلتنس من معهد فافو لأبحاث العمل والعلوم الاجتماعية (FAFO)، ومها قطّاع من منظمة العمل الدولية (ILO)، وسيلك هاندلي، ورمزي المعايطة وميشيلا بروكوب من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الأردن.

نود أن نشكر أيضًا الزملاء الآخرين الذين قدموا الدعم خلال تنفيذ هذه الدراسة أنس الأخرس من منظمة العمل الدولية، وبتول الصبيحي[1] وأحمد عبوشي[2] من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الأردن.

كما نود أن نشيد بجهود جميع الباحثين من مؤسسة صفاء للتدريب وكذلك أنس الأخرس ومايا الشيخ الذين قدموا الدعم في مجالي التنسيق ومتابعة تنفيذ المسح الهاتفي.

معهد فافو لأبحاث العمل والعلوم الاجتماعية (FAFO)،

تواضروس أراجي كيبيدي

tak@fafo.no

وسفين إريك ستاف

ses@fafo.no

أجي تيلتنس

ati@fafo.no

منظمة العمل الدولية (ILO)

مها قطّاع

أخصائي المرونة الإقليمية والاستجابة للأزمات، منظمة العمل الدولية العراق،

رئيس الوكالة/ المنُسقة القطرية

kataa@ilo.org

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الأردن

ميشيلا بروكوب
مستشار اقتصادي أول،

michaela.prokop@undp.org

رمزي المعايطة
اختصائي برامج، النمو الشامل وسبل العيش

ramzi.maaytah@undp.org

سيلك هاندلي
رئيس فريق النمو الشامل والمرونة
silke.handley@undp.org

1 مساعد إدارة البحوث والمعرفة، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي الأردن (Batool.alsubaihi@undp.org)
2 رئيس قسم الأبحاث، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي الأردن (ahmed.abboushi@undp.org)

الملخص التنفيذي

لأكثر من عام كان لجائحة فايروس كورونا-19 آثار سلبية خطيرة على الأفراد والمؤسسات والعمال في جميع أنحاء العالم وكذلك في الأردن، فيما يخص الأردن فقد أجبرت إجراءات الإغلاق العامة وإغلاق الحدود والقيود المفروضة على الحركة المؤسسات على إغلاق أو تقليص أعمالها التجارية وكذلك تسريح الموظفين وخفض أجور العمال، فعلى الرغم من جهود الحكومات الأردنية المتعاقبة خلال الجائحة للحد من الآثار الاقتصادية السلبية للوباء إلا أن الآثار المبلغ عنها للجائحة على الأعمال التجارية والعمال كانت شديدة.

يعرض هذا التقرير تأثير الوباء على المؤسسات الأردنية بعد عام واحد من بدء الإغلاق الأول، ويصف التحديات التي لا تزال تواجهها المؤسسات، يستند التقرير في المقام الأول إلى البيانات التي تم جمعها من مسح عبر الهاتف لأكثر من 2,000 مؤسسة أردنية في شهري شباط وأذآر 2021، تكملها مقابلات فردية ومناقشات مجموعات التركيز مع ممثلين من مختلف القطاعات الصناعية، بما في ذلك منظمات الأعمال والنقابات وأصحاب المؤسسات والعاملين أنفسهم، علاوة على ذلك يعتمد هذا التقرير على بيانات من مسح هاتفي مماثل وإن كان أقل شمولاً تم إجراؤه في بداية جائحة كورونا المستجد في شهر نيسان 2020 والذي شمل حوالي 700 من نفس المؤسسات التي شاركت في الدراسة الاستقصائية الحديثة، الأمر الذي أتاح لنا القيام بتحليل التأثيرات على هذه المؤسسات وتطورها على مدى فترة عشرة أشهر.

الآثار السلبية على المؤسسات من جميع الأحجام وفي جميع القطاعات

- بينما يؤثر الوباء على جميع المؤسسات إلا أنه يؤثر بشكل خاص على المؤسسات التجارية الصغيرة ومتناهية الصغر، حيث أنه بعد مرور عام على انتشار الوباء أكدت 98 في المئة من المؤسسات التي شملتها الدراسة أنها تأثرت بشكل سلبي بطريقة أو بأخرى، وقد شهدت معظم المؤسسات انخفاضًا في الإيرادات وواجهت صعوبات مالية حيث أبلغ 89 في المئة عن انخفاض الطلب على منتجاتهم وخدماتهم، ومن ناحية أخرى فقد تأثر نصف المؤسسات التي شملتها الدراسة بالإغلاقات الإلزامية وأكثر من ثلثها تأثرت بالأسواق المغلقة، نادراً ما تم الإبلاغ عن أي مؤسسات استفادت من الوباء وذكرت في المقابل غالبية المؤسسات حديثة التأسيس (90 في المئة) أنها تأثرت بشدة.
- أُجبرت بعض المؤسسات على الإغلاق مؤقتًا - غير قادرة على تغطية تكاليف التشغيل الثابتة والمخاطرة بإغلاق دائم، أظهرت النتائج بأن المؤسسات الصغيرةوالمؤسسات المتناهية الصغر والمؤسسات الخاصة وتلك العاملة في الاقتصاد غير المنظم أنها الأقل احتمالية لامتلاك احتياطيات نقدية وبالتالي فهي الأكثر عرضة للخطر.
- أكدت أربع مؤسسات من أصل عشرة التي تمت مقابلتها أنها قامت بتسريح موظف واحد أو أكثر منذ تفشي وباء فايروس كورونا-19، على الرغم من الإجراءات الحكومية للحد من تسريح العمال والبطالة فقد زعم ثلث المؤسسات أن التسريحات مرتبطة بفايروس كورونا-19 حيث كانت النسبة الأكبر من حالات التسريح في قطاع السياحة (48 في المئة)، يليها الإنشاءات (45 في المئة) والتصنيع (34 في المئة).
- العبء الاقتصادي الأكبر على المؤسسات خلال الوباء هو الإيجار (61 في المئة) والأجور ومدفوعات الضمان الاجتماعي (51 في المئة) والفواتير (30 في المئة)، وفيما يتعلق بالتأثير الاقتصادي الأكبر أكدت ثماني مؤسسات من أصل عشرة انخفاض المبيعات، تليها ضعف الوصول إلى رأس المال ومشاكل السيولة (ستة من عشرة) وأبلغ نصفهم تقريبًا عن خسائر في العوائد والإيرادات.
- أكدت واحدة من كل خمس مؤسسات أن ديونها زادت مع الأخذ في الاعتبار أن ربع المؤسسات التي شملتها الدراسة لديها قروض بنكية بالإضافة إلى أن أكثر من ثلثها لديها إما ائتمان من المورد أو ائتمان غير رسمي من العائلة أو الأصدقاء، وكان عبء الديون من البنوك أعلى بين المؤسسات الكبيرة والمتوسطة لا سيما في قطاعي التصنيع والإنشاءات، في المقابل كان عبء الديون غير الرسمية أعلى بين المؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر.
- كانت واحدة من كل خمس مؤسسات متشائمة للغاية وأجابت بأنها لن تعود أبدًا إلى مستويات العمل ما قبل الجائحة، حيث تشير العديد من المؤسسات إلى أن التدابير والسياسات الأكثر تنوعًا من شأنها أن تساعد في تعزيز جدواها الاقتصادية وتقليل الغموض بشأن ممارسة الأعمال.
- واجه العمال غير الرسميين الجزء الأكبر من الأعباء مما أدى إلى تفاقم نقاط الضعف، بالإضافة لذلك لم يتمكن عمال المياومة غير الرسميين - الذين يشكلون نسبة كبيرة من القوى العاملة في قطاع الإنشاءات و الزراعة والسياحة من الاستفادة من حزم الضمان الاجتماعي.
- أدت الأزمة إلى تفاقم تأثير "التحديات الهيكلية" التي كانت موجودة مسبقًا وتعيق الانتعاش الاقتصادي، حيث أشار المخبرون الرئيسيون أن التحديات التي تواجهها المؤسسات تسبق الأزمة الحالية وأن عملية التعافي توفر فرصة لمعالجة بعض الأسباب الجذرية الأساسية وتمهد الطريق لتحقيق انتعاش مستدام وشامل.

أفادت غالبية المؤسسات التي شملتها الدراسة بأنها "تتأقلم فقط"

- أشار الخبراء الذين تمت مقابلتهم إلى الإفتقار في وجود توجهات واضحة على مستوى السياسات المتعلقة بإغلاق القطاعات المرتبطة بالوباء وخطط التعافي وإعادة فتح القطاعات الأمر الذي يؤدي إلى إعاقة قدرة المؤسسات على التنبؤ والتخطيط، مما أدى بالمحصلة إلى قيام العديد من المؤسسات بالحفاظ على الوضع الراهن بدلاً من تقديم استراتيجيات جديدة بشكل استباقي أو تحويل نماذج الأعمال.
- ثلث المؤسسات التي شملتها الدراسة لم تقدم أي مزايا "غير مدفوعة" لموظفيها لا سيما في قطاع المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر، وفي كثيرٍ من الأحيان لم يكن الموظفون بدوام جزئي والموظفين المؤقتين قادرين على الاستفادة من تدابير حماية العمالة والأجور التي تبنتها مؤسسة الضمان الاجتماعي، أكثر من نصف المؤسسات التي شملتها الدراسة (56 في المئة) لم تقدم عقودًا مكتوبة للموظفين لا سيما في قطاعات تجارة الجملة والتجزئة، والزراعة، والضيافة، والسياحة.
- بشكل عام أجابت نصف المؤسسات التي شملتها الدراسة بأنها لم تتخذ تدابير للحفاظ على الإنتاج واستمرارية الأعمال أثناء الوباء، وقد أثر ذلك سلبًا على الإنتاجية والقدرة على التعافي من الأزمة نظرًا لأن معظم المؤسسات لم تعتمد تدابير بديلة، مثل العمل عن بُعد أو القدرة على تبني نماذج أو منتجات أعمال جديدة من خلال التكنولوجيا أو الابتكار أو التحول الرقمي.
- بيئات الأعمال الوطنية لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة - اتحادات الصناعة، ومراكز تطوير الأعمال، وتشجيع الصادرات والاستثمار، والغرف، ومجمعات الأعمال - كان لها دور محدود في تصميم تدابير الاستجابة وفي تقديم المساعدة التقنية السريعة لدعم المؤسسات من خلال على سبيل المثال تبادل الممارسات الجيدة والبيانات حول الوصول إلى الأسواق والوصول إلى التمويل والتحول الرقمي الشامل.
- عشرة في المائة فقط من المؤسسات أدخلت التجارة الإلكترونية ومنصات الإنترنت، في حين ازداد الوعي لدى عموم المجتمع بأهمية الحلول الرقمية ومنصات التجارة الإلكترونية، فإن 7 في المئة فقط من المؤسسات المتناهية الصغر و11 في المئة من المؤسسات الصغيرة التي شملها الاستطلاع قد أدخلت التجارة الإلكترونية ومنصات الإنترنت. بالنظر إلى أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تدعم التكنولوجيا والمؤسسات الناشئة على مستوى العالم كانت المؤسسات الأكثر مرونة خلال الوباء - مع القدرة على العمل خارج المنزل، وبالنظر إلى الإيجارات والمساحات المكتبية فتعتبر واحدة من أعلى النفقات التي تواجه المؤسسات، إن انخفاض معدل اعتماد المنصات والحلول عبر الإنترنت بين المؤسسات في الأردن مقلق ومن المرجح أن يؤثر ذلك على قدرتهم التنافسية ومرونتهم على المدى الطويل، كما سيؤثر على القدرة التنافسية الشاملة للسوق في الأردن.

محدودية التطوير وتأثير تدابير الدعم

- حتى الآن لم يتم ربط تدابير الاستجابة الحكومية بالتحول الرقمي للمؤسسات أو تحفيز المرونة وبناء استراتيجيات أفضل[3]، وركزت الإجراءات المتعلقة بالدعم على المدى قصير الأجل وتم توجيهه إلى حد كبير للمؤسسات المتوسطة والكبيرة.
- يبدو أن عدد المؤسسات التي استفادت من آليات الدعم الحكومية في تناقص، حيث تشير مقارنة بين المؤسسات التي تمت مقابلتها في مسح 2020 و2021 إلى أن عُشر المؤسسات تستفيد حاليًا من آليات الدعم الحكومي مقارنة بثلث المؤسسات في نيسان 2020.
- أكدت معظم المؤسسات (90٪) أنها لم تستفد من الدعم الحكومي، في حين أكد ما يقرب من ربع المؤسسات المتوسطة والكبيرة (22 في المئة) أنها تلقت الدعم، أكدت 7 في المئة فقط من المؤسسات متناهية الصغر و13 في المئة من المؤسسات الصغيرة عن تلقي الدعم ويشير هذا إلى أن تدابير الدعم الحكومية كانت أكثر ملاءمة للمؤسسات المتوسطة والكبيرة منها للمؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر.
- تلقت ست مؤسسات من كل عشرة دعمًا حكوميًا في شكل تخفيض أو تأجيل ضرائب الدخل أو إعانات الأجور من خلال تخفيض اشتراكات الضمان الاجتماعي والنسب المستحقة على أصحاب العمل ومساهمات الموظفين، ومع ذلك أبلغ 6 في المئة فقط عن تجميد سداد القرض أو تمديد فترة سداد القرض أو تخفيف جزئي للديون.
- مؤسسة واحدة من كل أربع مؤسسات استفادت من آليات الدعم الحكومي تم تأسيسها قبل 5 إلى 10 سنوات، في حين تستغرق معظم المؤسسات الصغيرة ما لا يقل عن 2 إلى 3 سنوات حتى تصبح أعمالها مربحة وتصبح ناجحة بشكل فعلي خلال فترة تتراوح 7 إلى 10 سنوات[4]، لم تستفد المؤسسات الناشئة والمؤسسات حديثة التأسيس – وهي الأكثر عرضة للصدمات - من آليات الدعم.
- استفادت واحدة من كل خمس مؤسسات متوسطة وكبيرة من برامج الدعم الحكومية مع وجود تباين بين المناطق والقطاعات، على سبيل المثال بلغ عدد المستفيدين من المشاريع في عمان 13٪ مقابل 7٪ فقط من المؤسسات استفادت في إربد، علاوة على ذلك استفاد 13٪ من المؤسسات الناشئة من الدعم الحكومي في قطاع الضيافة والسياحة ويعزى ذلك بشكل ارتفاع نسبة المؤسسات التي تُعنى بالإقامة والضيافة إلى 29 في المئة مقابل 8 في المئة فقط من قطاع المطاعم مما يدل على وجود تباين حتى بين القطاعات الفرعية ضمن نفس القطاع الرئيسي الواحد.
- دور اتحادات أو جمعيات الأعمال، أشارت نتائج مناقشات مجموعات التركيز أن خبرة ومساهمة هذه الجمعيات كانت متفاوتة وأن دورها بشكل عام يوصف على أنه دون المستوى المطلوب بسبب عدم وجود اعتراف واسع أو رسمي لها من قبل كل من القطاعات التي تمثلها والحكومة، في المقابل وجد أن بعض هذه الجمعيات كانت استباقية وقامت بالتكيف والابتكار بسرعة لمواصلة تعزيز دورهم كمدافعين عن أعضائها، ومن ناحية أخرى تحاول العديد من هذه جمعيات الأعمال نقل معاناة أعضائها والدفاع عن مصالحها واحتياجاتها في الأزمة الحالية أمام الحكومة، وتقديم توصيات سياسية لدعم الانتعاش الاقتصادي والاجتماعي، والبحث عن فرص لتعميق الحوار مع الشركاء الرئيسيين.

3 يعزز نهج «البناء قُدماً بشكل أفضل» التعافي المستدام والمرن والشامل.
4 https://www.oecd.org/mena/competitiveness/sme-policy-effectiveness-in-jordan-user-guides.htm

النظرة المستقبلية والملخص

تثق أربع مؤسسات فقط من كل عشرة (41 في المئة) في مرونتها الاقتصادية وتشعر بالثقة في أنها ستتخطى مرحلة الوباء باعتبارها مؤسسات ذات ربحية وقادرة على الصمود، في حين أن المؤسسات المملوكة للنساء لا تمثل سوى 7 في المئة من العينة كان المستجيبون من المؤسسات المملوكة للنساء أكثر ثقة بقليل حيث عبّر أكثر من النصف عن ثقتهم في قدرتهم على التكيف.

أهم ثلاث مخاوف من المخاطر التي أعربت عنها المؤسسات في عام 2021 هي انخفاض المبيعات / الطلب، ومشاكل السيولة / النقد، وتناقص الإيرادات، ذكر نصف المستجيبين أنهم يتوقعون أن تكون مشاكل السيولة أكبر خطر في عام 2021 وبعد جائحة فايروس كورونا-19 وهذا يستدعي إعادة ثقة المستهلك لزيادة الطلب وضخ السيولة في الأسواق بالإضافة إلى توفير الإعفاءات الضريبية وإعادة المنافع والشمول المالي للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة.

أظهر هذا التقييم أن جميع المؤسسات الأردنية تقريبًا تأثرت سلبًا بوباء فايروس كورونا-19 والقيود المفروضة على التنقل في المجتمع ومزاولة العمل، على وجه الخصوص تضررت المؤسسات الصغيرة وغير الرسمية بشدة أكبر من الوباء ويكافح معظمها للبقاء في الظروف الحالية، ويعد هذا مصدر قلق خاص بالنظر إلى أن المشاريع متناهية الصغر والصغيرة تشكل الغالبية العظمى من المؤسسات الخاصة في الاقتصاد الأردني.

ومن الأمور الأخرى التي تستدعي القلق الشديد أن معظم المؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر قد اتخذت تدابير تفاعلية (ردة فعل) بشكل أساسي للتعامل مع الوضع الحالي بما في ذلك زيادة ديونها وهو أمر قد يجعل من الصعب لها استئناف الأعمال مجدداً بمجرد انتهاء الوباء، تُعزى الحالة الهشة للعديد من المؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر لمرونتها الضعيفة نسبيًا منذ بداية الوباء والتي نتجت إلى حد كبير بسبب القيود الهيكلية في بيئة الأعمال على نطاق واسعٍ مما أدى إلى انخفاض ربحيها بشكل عام والإعتماد على منافذ محدودة في السوق بالإضافة إلى اتباع نماذج الأعمال الفردية. علاوة على ذلك ونظرًا للطابع غير المنظم للمؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر فإن معظمها يقع أيضًا خارج حزم الدعم الحكومية للتخفيف من الآثار السلبية لفايروس كورونا-19، ومن أجل زيادة مرونة المؤسسات الناشئة لا بد أن تركز السياسات والبرامج على خلق بيئة أعمال مواتية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الأردن بعد الجائحة وكذلك على دعمها خلال الوباء.

إستنادًا إلى نتائج التقرير وكذلك الخبرات البرامجية لمنظمة العمل الدولية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، تم الإتفاق على التوصيات التالية و التي تتناول حماية العمال وتوفير الدعم المناسب:

- تعزيز الحماية الاجتماعية والمحافظة على الحد الأدنى للأجور لحماية العمال.
- تحفيز الشركات على الاستثمار في تدريب الموظفين وتحسين المهارات وخلق فرص العمل من خلال الإعفاءات الضريبية والتأجيلات الضريبية لتوسيع نطاق الأعمال.
- تصميم استراتيجيات وخطط تعافي القطاعات التي تركز على حجم المؤسسة والاحتياجات الجغرافية بما في ذلك الاستجابات المصممة للوصول إلى الشركات العاملة في الاقتصاد غير المنظمة والتي لديها قدرات وموارد محدودة للتعامل مع الأزمة.

فهرس المحتويات

تمهيد 3

الشكر والثناء..... 4

الملخص التنفيذي 5

فهرس المحتويات 10

قائمة المختصرات 12

المقدمة 13

أهداف الدراسة 14

المنهجية ومصادر البيانات 15

تعريف المصطلحات والمفاهيم 18

الخصائص الرئيسية للمؤسسات في المسح 21

المؤسسات ضمن دراسة عام 2021 21

البيانات التتبعية (المجدولة) للمؤسسات 28

التأثير 29

المؤسسات المتأثرة بجائحة فايروس كورونا المستجد 29

الآثار التشغيلية 32

الآثار الإقتصادية 38

التأقلم (التكيُف) 42

تدابير حماية الموظفين 43

تدابير التأقلم المتعلقة بالأنشطة التجارية 44

التدابير الإستباقية 47

التدابير التفاعلية (ردة الفعل) 48

المتانة المتصورة 54

الدعم 56

نوع الدعم المُتلقى 59

نوع الدعم المرغوب به 61

المخاطر المتوقعة في المستقبل 64

مُلخص النتائج 65

الملحق أ: إستمارة المسح الهاتفي 66

الملحق ب: دليل المقابلات 83

قائمة المختصرات

BPS	مسح نبض الأعمال
CATI	المقابلات الهاتفية المعتمدة على الكمبيوتر
CEO	الرئيسي التنفيذي
FGD	نقاشات مجموعات التركيز
JEDCO	المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الإقتصادية
ILO	منظمة العمل الدولية
KII	مقابلات الخبراء (المتحدثين) الرئيسين
MENA	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
MSME	المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة
SME	المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
SSC	مؤسسة الضمان الإجتماعي
UNDP	البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة

المقدمة

منذ أوائل عام 2020 أثرّ فايروس كورونا-19 على السكان والاقتصادات في جميع أنحاء العالم، وبعد مرور أكثر من عام لا يزال الوباء يتسبب في خسائر فادحة للأفراد والمؤسسات، وتتأثر المؤسسات بالوباء إما بشكل مباشر أوغير مباشر، وتتراوح من انخفاض الطلب والمبيعات لمنتجاتها وخدماتها إلى الصعوبات في استيراد وشراء المواد الخام والسلع الوسيطة والوصول إلى العمالة، ومن اجل الحد من انتشار فيروس كورونا-19 فرضت الحكومات قيودًا على حركة الأشخاص والعمليات التجارية بما في ذلك إجراءات الحظر الشامل والإغلاق الإلزامي للمؤسسات مما أثر بشكل مباشر على عملياتها وإيراداتها - والدخل وسبل عيش العمال وأسرهم. في الأردن، تم تحديد أول حالة إيجابية لـ فايروس كورونا-19 في 2 أذآر 2020 وتم إتخاذ الإجراءات الأولية التي تؤثر على المؤسسات بعد أسبوعين، وقعّ جلالة الملك عبد الله الثاني مرسوما ملكياً بسن قانون الدفاع الوطني الذي يتضمن تفعيل حالة الطوارئ لاحتواء انتشار الفيروس، وتم تشكيل فريق استجابة وطني بقيادة رئيس الوزراء والمركز الوطني لإدارة الأزمات الذي إتخذ قراراً بالحظر وتدابير استجابة صارمة شملت إغلاق المدارس والجامعات والمعابر الحدودية الجوية والبرية وإغلاق المؤسسات الخاصة والبنوك، والخدمات العامة غير الأساسية وكذلك جميع التجمعات الدينية العامة والمناسبات الاجتماعية.

حتى آب 2020 ظل عدد الحالات اليومية في الأردن منخفضًا وبدأت الحكومة في تخفيف القيود، ومع ذلك وبعد فترة وجيزة من الانتخابات البرلمانية في 11 تشرين الثاني من نفس العام ارتفع عدد الإصابات اليومية ليصل إلى ما يقرب من 8,000، حينئذٍ تم تطبيق إجراءات الإغلاق الثاني وحظر التجول الجزئي، بما في ذلك إغلاق المؤسسات من الساعة 6 مساءً حتى 6 صباحًا في أيام الأسبوع ولمدة 24 ساعة في أيام الجمعة، في أذآر 2021 دخلت الأردن الموجة الثانية مع أكثر من 9500 حالة يومية من فايروس كورونا-19، وقد أطلق الأردن حملة التطعيم في كانون الثاني 2021.

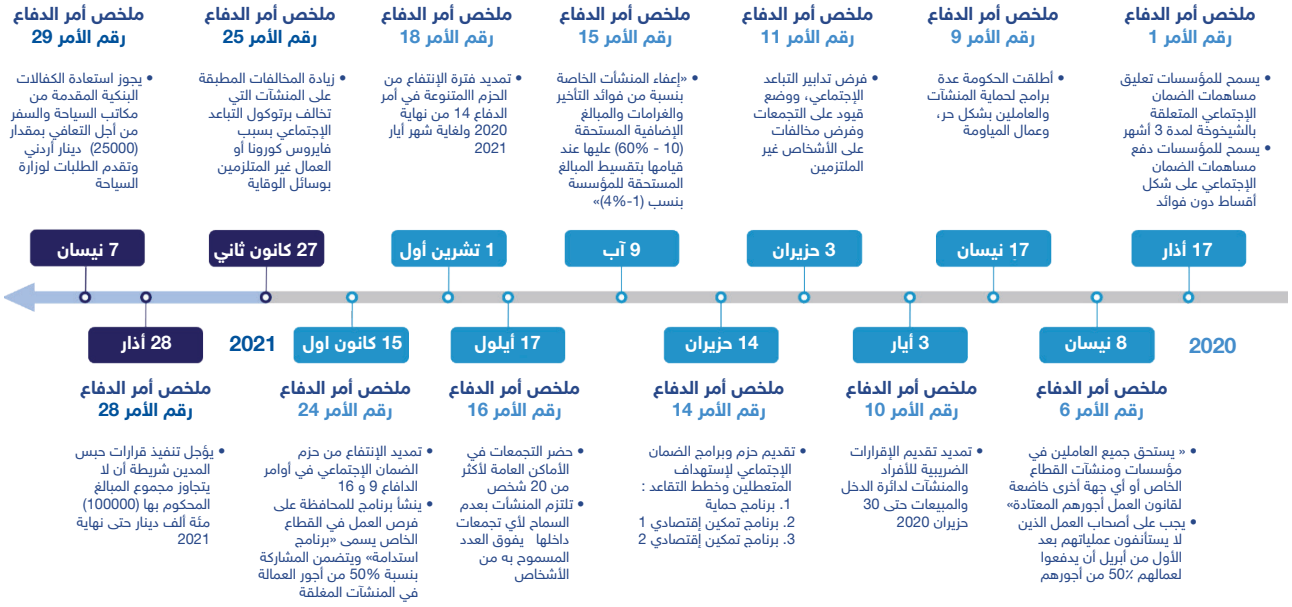
أدت الطبيعة الطويلة للوباء والارتفاع السريع في عدد الإصابات على موجتين متتاليتين إلى تفاقم الآثار الاجتماعية والاقتصادية لـفايروس كورونا-19 وعطّل قدرة المؤسسات على التعافي من الإغلاق الكامل الذي تم فرضه في النصف الأول من عام 2020، إتخذت الحكومة عدة تدابير للتخفيف من الأثر السلبي للأزمة على الأفراد والمؤسسات ويشمل ذلك العديد من الإجراءات التحفيزية التي تستهدف القطاع الخاص. يقدم الشكل 1 نظرة عامة على أوامر الدفاع الصادرة للتعامل مع جائحة فايروس كورونا-19 ذات الصلة بالمؤسسات.

على الرغم من حزم الدعم لم تكن آثار التدابير فعالة كما هو متوقع، وبشكل عام كان الوصول منخفضًا ولم تتمكن معظم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من الاستفادة منها، وتعود أسباب ذلك إلى عدم الوعي بالحزم والإجراءات الإدارية المُعقدّة وحقيقة أنهم مستبعدون من حزم الدعم بسبب مستوى نظاميتهم، أي عدم تسجيلهم لدى السلطات، تتمثل النتيجة المشتركة للوباء الذي طال أمده والتأثير المحدود لحزم الدعم الحكومية في أن معظم المؤسسات لا تزال تواجه تحديات حرجة والتي تهدد بقاءها بالنسبة للبعض منهم.

يعرض هذا التقرير نتائج دراسة تأثير الجائحة على المؤسسات في الأردن ويصف التحديات التي تواجهها بعد ما يقرب من عام واحد من بدء الإغلاق الأول، ويستند التقرير بشكل أساسي إلى البيانات التي تم جمعها من مسحٍ هاتفي لأكثر من 2,000 مؤسسة أردنية في شباط و أذآر 2021 تكملها مقابلات فردية ومناقشات مجموعات التركيز مع ممثلين من مختلف القطاعات الصناعية بما في ذلك منظمات الأعمال والنقابات العمالية، وأصحاب المشاريع والعمال، علاوة على ذلك يعتمد التقرير على بيانات من مسح هاتفي

مماثل وإن كان أقل شمولاً تم إجراؤه في بداية جائحة فايروس كورونا-19 في نسيان 2020 والذي شمل حوالي 700 من نفس المؤسسات التي شاركت في المسح الأحدث مما سمح بتحليل التأثيرات على هذه المؤسسات وتطورها على مدى فترة عشرة أشهر.

الشكل 1 الجدول الزمني لأوامر الدفاع ذات الصلة في الأردن.



أهداف الدراسة

إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو بناء فهم ومعرفة مبنيان على التجارب الحقيقية حول كيفية تأثير جائحة فايروس كورونا-19 على المؤسسات وموظفيها، كما وأن هذه الدراسة تساهم في دعم الأدلة التي توجه السياسات والبرامج المستخدمة للتخفيف من الآثار السلبية للوباء على المؤسسات والعاملين، وبشكل أكثر تحديدًا تهدف الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما هي تأثيرات جائحة فايروس كورونا-19 على المؤسسات وموظفيها؟
2. إلى أي مدى استطاعت المؤسسات مواجهة آثار الجائحة وما الذي يميز تلك المؤسسات التي أدارت بشكل أفضل من المؤسسات الأخرى؟
3. ما نوع الدعم الذي تلقته المؤسسات للتعامل مع الجائحة وما هو مدى فعالية آليات الدعم هذه في تلبية احتياجات المؤسسات؟

تم ترتيب التقرير وفقًا لهذه الأسئلة البحثية الثلاثة - أو الموضوعات: تم وصف آثار الجائحة في الفصل 3؛ تم مناقشة كيفية تعامل المؤسسات التي تم مسحها في الفصل 4؛ ويناقش الفصل الخامس في الدعم المقدم للمؤسسات، بالإضافة إلى ذلك، يستشرف هذا التقرير آفاق المؤسسات بعد الجائحة (الفصل 6) ويقدم مجموعة من التوصيات على مستوى وضع السياسات بناءً على النتائج الرئيسية (الفصل 7)، علاوة على ذلك يقدم الفصل 2 وصفًا للخصائص الرئيسية للمؤسسات التي تم مسحها، بينما يوضح الجزء المتبقي من هذا الفصل (الفصل 1) منهجية الدراسة ومصادر البيانات ويحدد المفاهيم والمصطلحات الأساسية المستخدمة في جميع أنحاء التقرير.

المنهجية ومصادر البيانات

كما هو مذكور بإيجاز في المقدمة تستند النتائج الواردة في هذا التقرير إلى بيانات من ثلاثة مصادر رئيسية: (1) مسح شامل عبر الهاتف لحوالي 2,000 مؤسسة تم إجراؤه في شباط 2021 («مسح 2021»)؛ (2) مسح على نطاق أصغر عبر الهاتف لحوالي 1,200 مؤسسة تم إجراؤه في نيسان 2020 («مسح 2020»)؛ من بين حوالي 1,200 مؤسسة تم دراسة 750 أيضًا في مسح 2021؛ و (3) مقابلات مع ممثلين وعاملين في قطاعات صناعية مختارة، يقدم هذا القسم نظرة عامة على مصادر البيانات هذه، بما في ذلك إجراءات سحب العينات وجمع البيانات.

مسح العام 2021

تم تنفيذ مسح 2021 في الفترة من 16 شباط إلى 17 أذآر ونتج عنه ما مجموعه 2039 من مقابلة مكتملة من بين ما يقرب من 4,000 مؤسسة تم استهدافها مما يعني معدل استجابة حوالي 51 في المئة، تم إجراء المقابلات عبر الهاتف بإستخدام أرقام الهواتف التي تم الحصول عليها من سجلات المؤسسات المختلفة (انظر أدناه) واسترشادًا باستبيان يحتوي على حوالي 90 سؤالًا مقسمة إلى ثلاث وحدات رئيسية (الجدول 1)، يمكن الإطلاع على الاستبانة في الملحق «أ»، حيث كانت تستغرق كل مقابلة حوالي 30 دقيقة وأجريت من قبل الباحثين المُعينين من قبل كلاً من منظمة العمل الدولية والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة وتم تدريبهم من قبل منظمة فافو بالتعاون مع منظمة العمل الدولية.

جدول 1 الهيكل العام للاستبيان.

الفصل	المحتوى
الغلاف	بيانات المستجيب، أرقام الهواتف، الموقع، إلخ.
سجل المؤسسة	نوع العمل التجاري، المُلكية،عنوان المؤسسة، لقوى العاملة، الحالة الإقتصادية للمؤسسة قبل الجائحة
تأثير جائحة كورونا	تقييم شامل للتبعات الناجمة عن الجائحة، , الإيرادات والحالة المالية العامة للمؤسسة، إجراءات الإستجابة للأزمة
إجراءات التكيُف والدعم	إجراءات التكيف والتأقلم مع آثار الإنفجار، نوع الدعم الذي تلقته المؤسسة، , المخاطر والتحديات، الرضى الإجمالي عن الإجراءات المتخذة..

تم أخذ عينة المؤسسات من قواعد بيانات مختلفة تحتوي على جهات اتصال وأرقام هواتف للمؤسسات، حيث تم أخذ حوالي 30 بالمائة من العينة من قواعد البيانات المقدمة من قبل منظمة العمل الدولية والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة وشركاؤهم في الأردن، أما نسبة 70 في المئة المتبقية من العينة والتي تغطي في المقام الأول قطاعات مثل الزراعة والضيافة والسياحة فقد تم سحبها من قاعدة بيانات مؤسسة كنز KINZ [5]، ونظرًا لأن العينة مأخوذة من قواعد البيانات الموجودة فهي لا تمثل إحصائيًا كل المؤسسات في الأردن، وبشكل عام تحتوي قاعدة بيانات KINZ على مؤسسات منظمة وراسخة، بينما تحتوي قواعد بيانات المنظمات بشكل أساسي على مؤسسات صغيرة الحجم وريادات الأعمال والمؤسسات غير المنظمة، إذا ما أعتمدنا تسجيل المؤسسات لدى الجهات الحكومية كمؤشر رئيسي على العمل المنظم نجد في العينة الحالية حوالي 4 في المئة فقط من المؤسسات التي شملها الاستطلاع غير مسجلة بينما ووفقًا لمنظمة العمل الدولية فإن معظم المؤسسات في الأردن غير رسمية[6]، من ناحية أخرى استخدم المسح المقابلات الهاتفية بمساعدة الحاسوب المعروف إختصاراً ب (CATI).

5 KINZ هي شركة خاصة تقوم بالبحث عن بيانات الشركات وبناء قواعد البيانات باستخدام المعلومات التجارية. انظر https://kinz.jo/
6 الأردن يصادق على إطار عمل وطني لتنظيم الاقتصاد غير المنظم، منظمة العمل الدولية، 27 نيسان 2015. https://www.ilo.org/beirut/media-centre/news/WCMS_363990/lang--en/index.htm.

مسح 2020 والبيانات التتبعية

تم إجراء مسح 2020 بين 14 و29 نيسان أي بعد تفشي وباء فايروس كورونا-19 في الأردن وفي الفترة الأولى من الإغلاق العام، في الواقع فإن مجموعة البيانات لعام 2020 مستمدة من دراستين مترابطتين أجرتهما منظمة العمل الدولية / منظمة فافو والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة على التوالي، استخدمت الدراستين نفس الأدوات بما في ذلك الاستبيانات ولكن تم تنفيذها بشكل منفصل، نُفذت دراسة منظمة العمل الدولية / منظمة فافو من قبل باحثين عينتهم منظمة العمل الدولية ودربتهم منظمة فافو، و نفذت كريستال[7] دراسة البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، وكما هو الحال في مسح 2021 استخدم كلا المسحين تقنيات CATI.

تم أخذ عينة الدراسة الاستقصائية لمنظمة العمل الدولية / منظمة فافو من سجلات منظمة العمل الدولية التي تضم معلومات الاتصال بالمشتركين الذين شاركوا في برامج المنظمة وأنشطة المشاريع. تم تطوير قاعدة البيانات بشكل أساسي من قبل مكاتب التشغيل التابعة لها، والتي تسهل عملية موائمة الوظائف بين الباحثين عن عمل وأرباب العمل، تم أخذ عينة دراسة البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة من ثلاث قواعد بيانات منفصلة: (1) قاعدة بيانات ضريبة أملاك البلدية؛ (2) قاعدة بيانات برنامج إرادة 17 [8]؛ و (3) قاعدة بيانات التكنولوجيا المبتدئة التابعة لوزارة الاقتصاد الرقمي وريادة الأعمال (MODEE)، أسفر مسح منظمة العمل الدولية / منظمة فافو عن 714 مقابلة مكتملة بينما أسفر مسح برنامج الأمم المتحدة الإنمائي عن 476 مقابلة مكتملة وتم دمج هذه المقابلات بعد ذلك في مجموعة بيانات واحدة تحتوي على إجمالي 1190 مؤسسة، يشار إليها في هذا التقرير باسم «مسح 2020» أو «مجموعة بيانات 2020».[9]

استهدف مسح عام 2021 أيضًا المؤسسات البالغ عددها 1,190 التي تمت مقابلتها في مسح عام 2020، من بين هذه المؤسسات شاركت 750 مؤسسة في استطلاع عام 2021، مما يوفر بيانات تتبعية توفر فرصة متابعة تطور المؤسسات بمرور الوقت خلال جائحة فايروس كورونا-19، ومع ذلك نظرًا لأن استبانة 2021 كانت أكثر شمولاً بشكل ملحوظ من مسح 2020 فإنه لا يمكن مقارنة سوى عدد قليل من المؤشرات بين المسحين، وعند استخدام مؤشرات البيانات التتبعية في هذا التقرير سيتم الإشارة إليها باسم «البيانات التتبعية أو اللوحية».

المقابلات النوعية

لاستكمال بيانات المسح بمزيد من المفاهيم و المعلومات المتعمقة تم إجراء العديد من المقابلات الإعلامية الرئيسية (KII) ومناقشات مجموعات التركيز (FGD)، للإطلاع قائمة الخبراء الرئيسيين والقطاعات التي يمثلونها في الجدول 13.

7 Crystel هي شركة أردنية تقدم خدمات متنوعة للعديد من قطاعات الأعمال، من بينها أبحاث السوق والمقابلات الهاتفية. انظر https://www.crystel.co/.

8 يهدف برنامج مراكز الإنتاجية المعززة (إرادة) إلى مساعدة الأردنيين على تطوير استعدادهم لريادة الأعمال وتمكينهم من أن يصبحوا معتمدين على أنفسهم ومواطنين منتجين (www.irada.org.jo).

9 يمكن الحصول على وصف أكثر تفصيلاً لمسح 2020 في (Kebede et al. 2020)، «تأثير جائحة فايروس كورونا 19- على المؤسسات في الأردن»، منظمة العمل الدولية، https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---arabstates/---ro-beirut/documents/publication/wcms_749136.pdf.

جدول 2 قائمة الخبراء (المتحدثين) الرئيسين

الإسم	المؤسسة	المسمى الوظيفي
عمر الهزايمة	الجمعية الأردنية للسياحة الوافدة (JITOA)	المدير التنفيذي
عبدالحكيم الهندي	جمعية الفنادق الأردنية	المدير العام
إيليانا جناني	جمعية المطاعم الأردنية	المدير العام
خالد يحيى	الجمعية الملكية لحماية الطبيعة	المدير العام
نور الشياب	جمعية درب الاردن	نائب الرئيس التنفيذي
أسامة العباسي	جمعية مطوري الإسكان الأردني	عضو مجلس الإدارة
د. أحمد الشوابكة	الاتحاد العام لنقابات عمال الأردن	الرئيس
نايف إستيتيه	مركز تطوير الأعمال	الرئيس التنفيذي
د. محمد الحلايقة	المجلس الإقتصادي والإجتماعي (ESC)	الرئيس
ثائر العدوان	مزرعة جنات الأردن	مالك المزرعة
محمد البطاينة	مستثمر في القطاع الزراعي	مستثمر

بالإضافة إلى مقابلات الخبراء الرئيسين فقد تم إجراء أربع حلقات نقاش مع عمال من قطاع الإنشاءات، والعمال الحرفيين، والعاملين في الأعمال المنزلية غير الرسمية وغير المسجلة، ومجموعة من العمال من المؤسسات الصغيرة المسجلةن وكما هو الحال لمقابلات الخبراء الرئيسين فقد تم طرح قائمة بالموضوعات والأسئلة وتم تسجيل ردود المشاركين في كل مجموعة تركيز واستخدامها في التحليلات القطاعية للتأثيرات وإجراءات الدعم والمرونة المتعلقة بجائحة فايروس كورونا-19 في هذه الأنواع من الأعمال المذكورة سابقاً، للإطلاع على تفاصيل المشاركين في مجموعات التركيز في الجدول 3.

جدول 3 خصائص مجموعات التركيز

#	عدد المشاركين	الجنس	خلفية المشاركين
مجموعة التركيز1	8	5 رجال 3 نساء	المستفيدون من القطاع المنظم / المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة
مجموعة التركيز2	7	5 رجال 2 نساء	الضيافة والسياحة / المؤسسات المايكروية والصغيرة والمتوسطة والحرفيين
مجموعة التركيز3	10	10 نساء	المشاريع متناهية الصغر غير منظمة المملوكة للنساء
مجموعة التركيز4	10 (4 سوريين)	10 رجال	قطاع الإنشاء (غير منظم)

تعريف المصطلحات والمفاهيم

ضمن جزء التحليل الإحصائي، تم استخدام بعض المفاهيم والمصطلحات الموضحة في هذا القسم، حيث مكّنت هذه المفاهيم من تجميع المؤشرات الفردية من الدراسة في مقاييس أكثر عالمية وذات صلة بتطوير السياسات والبرامج، على سبيل المثال التركيز على قضايا مثل دور "التنظيم" في حماية المؤسسات والعاملين من الأزمات وعدم الاستقرار، بالإضافة إلى العوامل التي تساهم في مرونة المؤسسات والأثار طويلة المدى لتدابير التأقلم المختلفة، وعوضاً عن التعريفات النظرية فقد تم تعريف المفاهيم والمصطلحات كما تم استخدامها في هذا التقرير.

المرونة

المرونة هي قدرة المؤسسات على تحمل الصدمات أو الضغوط الخارجية (على سبيل المثال، الضغوط التي فرضتها جائحة فايروس كورونا-19) واستئناف عملياتها وربحيتها بمجرد زوال الضغط أو الصدمة، تعتمد مرونة (أو "متانة") المؤسسات على مدى ملاءمتها لواقع الأسواق التي تعمل فيها في جميع الأوقات، وتعد المرونة مؤشرًا رئيسيًا لاستدامة الأعمال أي احتمالية بقاء المؤسسات مربحة وقابلة للعمل لفترة طويلة، علاوة على ذلك ولمحاولة البقاء مرنًا ومستدامًا فإنه يجب على المؤسسات تعديل (أو "تكييف") نماذج أعمالها وعملياتها بشكل منتظم مع بيئاتها وأسواقها المتغيرة باستمرار، ويعتبر الاستثمار في التكنولوجيا والابتكار أيضًا مكونًا رئيسيًا للتقدم بشكل أفضل.

تدابير التأقلم

يتم تعريف تدابير التأقلم على أنها التعامل مع الأزمة المستمرة والإستمرار في العمل حتى تنتهي الأزمة، لا تهدف تدابير التأقلم إلى تغيير نموذج العمل أو العمليات العادية للمؤسسات وإنما من خلال القيام بما هو ضروري حتى يمكن استئناف العمليات (بالضبط) كما كان قبل الأزمة، ومع ذلك قد تشمل تدابير التأقلم أيضًا جوانب التكيف أي التعديلات التي تغير الطريقة التي تستأنف بها المؤسسة أعمالها بعد الأزمة، وفيما إذا كانت تدابير المواجهة تكيفية أم لا فإنها مهمة لمساعدة المؤسسات على الحفاظ على الأعمال بعد جائحة فايروس كورونا-19، في هذا التقرير تم التمييز بين تدابير المواجهة أو التاقلم "التفاعلية" و "الاستباقية".

تدابير التأقلم التفاعلية (ردة الفعل)

تدابير التأقلم التفاعلية هي تلك التي تركز فقط على إبقاء المؤسسة مستدامة خلال الأزمة وتمكينها من استئناف العمليات "الطبيعية" بعد الأزمة، لا تساهم تدابير المواجهة التفاعلية في تعزيز مرونة المؤسسة أي الحفاظ على الأعمال التجارية بعد الأزمة وتحسين قدرتها على مواجهة التحديات المستقبلية، في الواقع يمكن لتدابير التأقلم التفاعلية أن تقلل من مرونة المؤسسة فعلى سبيل المثال من خلال زيادة الديون كوسيلة للتأقلم وبالتالي تؤثر سلبًا على قدرتها على استئناف العمليات، يعد تعديل أسعار المبيعات مثالًا آخر على إجراء تأقلم تفاعلي لا يساهم في المرونة - على الرغم من أن تعديل الأسعار لا يؤدي إلى تقويض المرونة بنفس الطريقة التي يعمل بها الدّين.

تدابير التأقلم الإستباقية

تساعد تدابير التأقلم الاستباقية المؤسسات على تحمل الأزمات في نفس الوقت الذي تعزز فيه قدرتها على التعافي واستدامة الأعمال عندما تنتهي الأزمة، أي تحسين مرونتها، ومن الأمثلة على هذه التدابير إدخال منتجات جديدة، وتوسيع المبيعات في أسواق جديدة، وتقديم المبيعات على شبكة الإنترنت، وخفض التكاليف من خلال تحسين الموارد وكفاءة الإنتاج.

المؤسسات

يشير مصطلح "مؤسسة" في هذا التقرير إلى المؤسسات التجارية الفردية التي تمت مقابلتها، يمكن أن تشتمل المؤسسة من حيث المبدأ على أكثر من وحدة إنتاج ويمكن أن يكون لها فروع في أكثر من موقع، ومع ذلك، فإن معظم المؤسسات التي شملتها الدراسة في هذه الدراسة تمثل كيانات قائمة في موقعٍ واحد، وأيضاً فإن البيانات المستخدمة في التحليل تمثل بشكل أساسي وحدات الإنتاج الفردية، أي المتاجر والمكاتب والورش والمصانع وما إلى ذلك الموجودة في موقع واحد.

تم تقسيم المؤسسات المشمولة في الدراسة إلى أربعة أنواع مختلفة وفقًا للحجم محددًا بعدد الموظفين (الجدول 4)، يعتمد هذا التوزيع جزئيًا على افتراض أن المؤسسات معرضة لوباء فايروس كورونا-19 بطرق مختلفة اعتمادًا على الحجم، وأن لديهم وسائل مختلفة للتكيف، وأن لديهم احتياجات مختلفة فيما يتعلق بالدعم.

جدول 4 فئات الشركات الموصوفة في هذا التقرير. التصنيف حسب عدد الموظفين.

النوع	عدد الموظفين (العاملين)	الخصائص
مؤسسة متناهية الصغر	أقل من 5	الأعمال الريادية التي تدار من قبل مالك واحد دون موظفين أو عدد قليل جدًا منهم
مؤسسة صغيرة	19-5	عمل مملوك للقطاع الخاص مع عدد قليل من الموظفين وإيرادات منخفضة
مؤسسة متوسطة	49-20	مثل المؤسسات الصغيرة ولكن مع عدد أكبر من الموظفين وعائدات أعلى
مؤسسة كبيرة	50 فأكثر	عدد أكبر من الموظفين وايرادات أعلى. في عينة الدراسة، تشمل المؤسسات الكبيرة بشكل أساسي الفنادق الكبيرة ومؤسسات التصنيع

المؤسسات غير المُنظّمة

تشير المؤسسات غير المُنظّمة إلى المؤسسات التي تؤدي أعمالها في الأسوق غير الرسمية، أي من خلال المعاملات المالية والعمالة التي لا تخضع للضرائب ولا تتوافق مع أو تتبع أي لوائح حكومية رسمية، من حيث المبدأ فإنه يمكن تحديد الإجراءات المُنظّمة للمؤسسات من خلال حالة تسجيلها فقط، أي ما إذا كانت مسجلة كمؤسسة قانونية لدى الحكومة أم لا، ومع ذلك فإن التسجيل لا يعني تلقائيًا أن المؤسسة لا تشارك في معاملات السوق غير الرسمية وأيضاً فإن التسجيل يعني أنه يمكن للحكومة من حيث المبدأ مراقبة أنشطة المؤسسة ومتابعتها، عندما نُشير إلى "نظامية" المؤسسات في هذه الدراسة فإننا نجمع حالة التسجيل مع مؤشرات "التوظيف غير المنظم" (انظر أدناه) لتقديم صورة أكثر واقعية عن درجة إضفاء الطابع الرسمي على المؤسسات، سيتم تحديد المؤشرات المستخدمة للإشارة إلى العمل غير المنظم في الأقسام المختلفة من التقريرفي كل حالة على حدى.

التوظيف غير المنظم

يمكن تحديد مدى رسمية مؤسسة ما في الممارسة العملية جزئيًا من خلال شكل إجراءات وشروط التوظيف الخاصة بها، في هذا التقرير تم تحديد مستوى نظامية التوظيف بشكل أساسي من خلال نوع العقود والمزايا الاجتماعية التي تقدمها المؤسسات لموظفيها، ومن الواضح أن المؤسسات التي لا تقدم عقود عمل مكتوبة ولا اتفاقيات شفهية تدخل في مفهوم التوظيف غير الرسمي (غير المنظم)، وكذلك المؤسسات التي لا تقدم لموظفيها أي ضمان اجتماعي مثل راتب التقاعد، ومزايا العجز، والتأمين الصحي، والإجازات مدفوعة الأجر.

القطاعات الصناعية

في هذا التقرير، تم تقسيم المؤسسات التي تم مسحها إلى ثمانية قطاعات صناعية بناءً على تصنيفها في نظام التصنيف الصناعي القياسي الدولي (ISIC) [10] جنبًا إلى جنب مع الرغبة في الحفاظ على عدد المؤسسات في كل مجموعة فوق حد معين، القطاعات الصناعية مدرجة في الجدول 5.

جدول 5 القطاعات الصناعية المستخدمة في هذا التقرير وتصنيفها في نظام ISIC

المصطلح المستخدم في التقرير	الجزء في تصنيف ال ISIC	القسم في تصنيف ال ISIC
الضيافة	I	55
خدمات الطعام والمشروبات	I	56
السياحة (وكلاء السفر و الأدلاء السياحيين)	N	79
التصنيع	C	جميعها
الزراعة	A	01
تجارة الجملة والتجزئة	G	45
الإنشاءات	F	جميعها
القطاعات الأخرى	متنوع	متنوع

10 الأمم المتحدة (2008): التصنيف الصناعي القياسي الدولي الموحد لجميع الأنشطة الاقتصادية - الطبعة 4. أوراق إحصائية سلسلة M، رقم 4 /الطبعة4، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، شعبة الإحصاء. نيويورك. https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_4rev4e.pdf.

الخصائص الرئيسية للمؤسسات في المسح

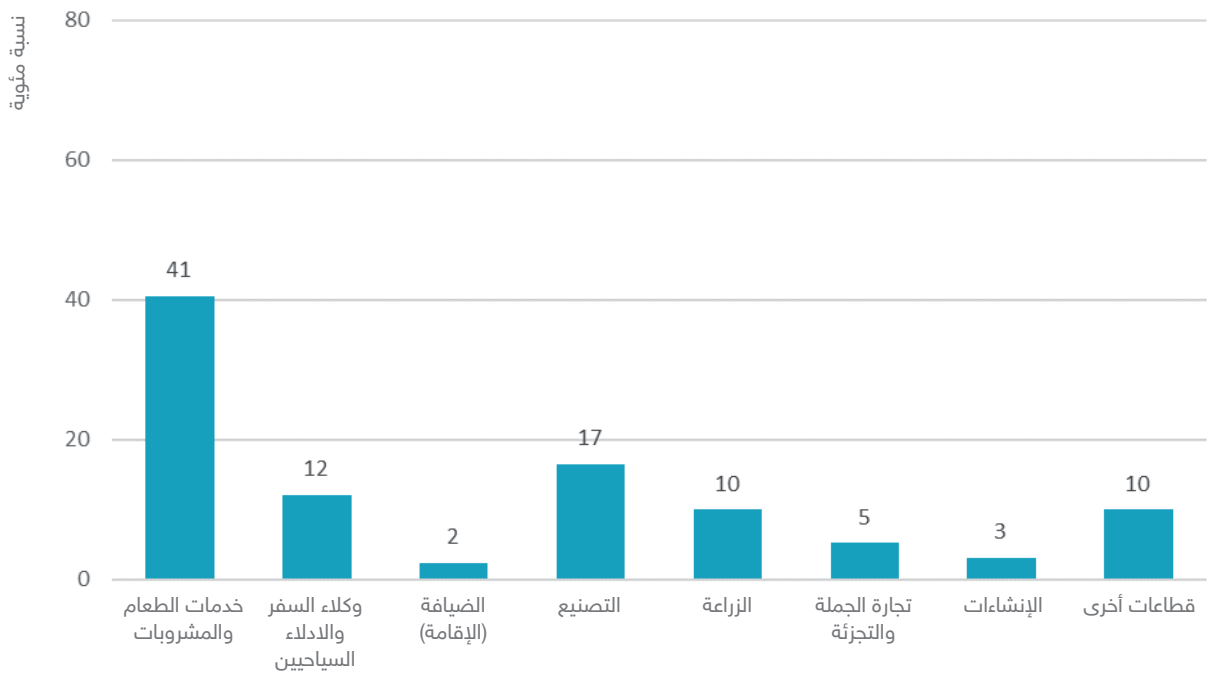
يعرض هذا الفصل الخصائص الرئيسية للمؤسسات المشمولة في دراسة عام 2021 ودراسة عام 2020، وتلك التي تم تناولها في كلا المسحين، سيتم استخدام الخصائص كمتغيرات للخلفية العامة للمؤسسات في الجداول والرسوم البيانية في جميع أجزاء التقرير.

المؤسسات ضمن دراسة عام 2021

التغطية بحسب القطاع الصناعي

تحتوي البيانات الناتجة عن دراسة 2021 على معلومات حول 2,039 مؤسسة جميعها تقريباً (98 في المائة) مسجلة لدى الجهات الحكومية المختصة، وتعمل في العديد من القطاعات الصناعية المختلفة، ومع ذلك فهي بعيدة كل البعد عن التوزيع المتساوي عبر هذه القطاعات ولا تعكس القطاعات المهمة النسبية للاقتصاد الأردني، توزعت المؤسسات عبر الصناعات على النحو التالي (الشكل 2): الضيافة (أي الإقامة والطعام والشراب) والسياحة (منظمي الرحلات والمرشدين ومحلات بيع التذكارات في المواقع السياحية وما إلى ذلك)، وتمثل 55 في المائة مجتمعة ؛ التصنيع17 في المائة؛ الزراعة 10 في المائة؛ تجارة الجملة والتجزئة 5 في المائة؛ الإنشاءات 3 في المائة ؛ والصناعات الأخرى المختلفة 10 في المائة.

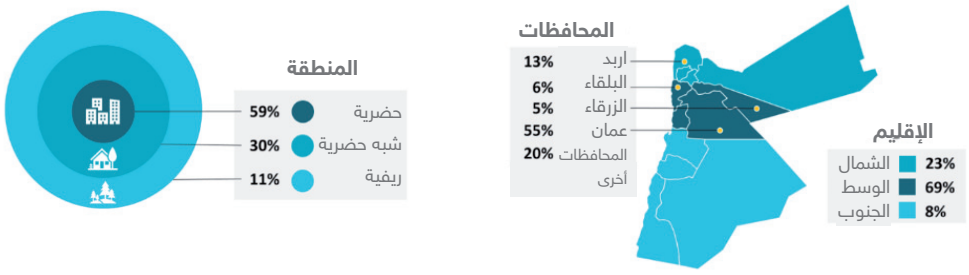
الشكل 2 القطاعات. النسبة المئوية للمؤسسات (ن = 2039).



التوزيع الجغرافي

من الناحية الجغرافية تقع أكثر من نصف المؤسسات (55 في المائة) في عمان، وعند إضافة المؤسسات في البلقاء والزرقاء ومادبا والعاصمة معاً تشكل المشاريع التجارية في المنطقة الوسطى من المملكة حوالي ثلثي العينة، المؤسسات التي تم سحب العينة منها (الشكل 2). أقل من مؤسسة واحدة من بين كل عشر مؤسسات في المحافظات الجنوبية من البلاد، وحوالي واحد من كل خمسة في الشمال، تقع المؤسسات بشكل عام في المناطق الحضرية أو شبه الحضرية، بينما تعمل مؤسسة واحدة فقط من بين كل عشر مؤسسات (11 في المائة) من مناطق ريفية.

الشكل 3 توزيع المؤسسات التي تم مسحها حسب الموقع الجغرافي والوضع الريفي-الحضري للموقع (العدد = 2039).

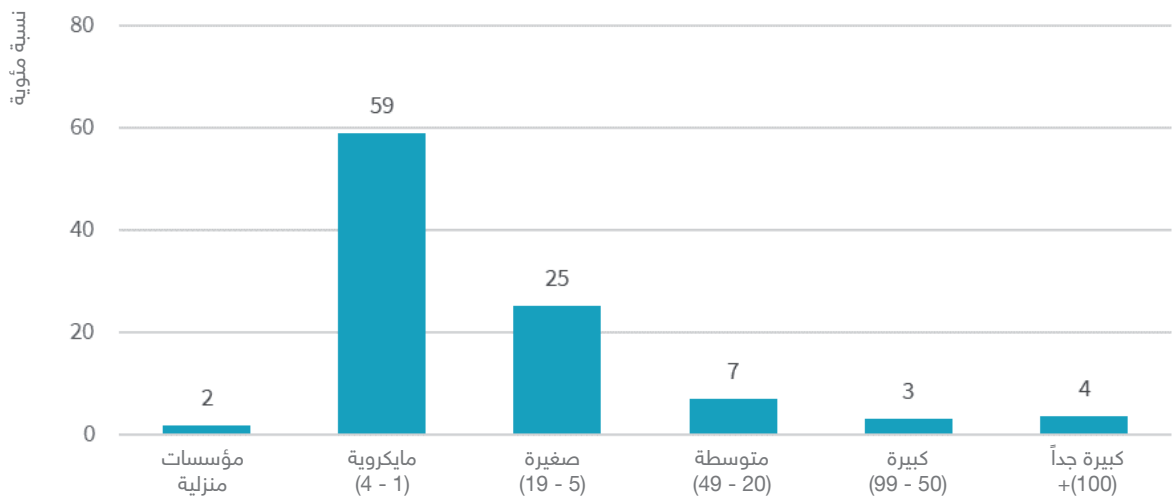


حجم المؤسسة

بالنسبة لتصنيف المؤسسات بحسب حجمها فقد تم الإعتماد على عدد الموظفين فقط في هذه الدراسة (الشكل 4 ؛ انظر أيضًا «المؤسسات» في الفصل 1)، ستة من كل عشر مؤسسات في عينة 2021 صغيرة جدًا وتضم أقل من خمسة موظفين، في حين أن ما يقرب من 17 في المائة من جميع المؤسسات توظف شخصًا واحدًا فقط، ومن ناحية أخرى فإن 2 في المائة من المؤسسات هي عبارة عن مؤسسات منزلية (تدار من المنزل) حيث ان أكثر من نصفها تُدار بشكل فردي، بالإضافة إلى ذلك تتكون نسبة 7 في المائة فقط من العينة من مؤسسات متوسطة الحجم، ونفس النسبة المئوية للمؤسسات الكبيرة أو الكبيرة جدًا بمعنى أنها توظف 50 شخصًا أو أكثر وغالبًا ما توجد المؤسسات الكبيرة في قطاع التصنيع، حيث أن ما يصل إلى 23 في المائة من المؤسسات توظف 50 عاملاً أو أكثر، في المقابل فإن 2 في المائة بين المؤسسات في كل من قطاع الأغذية والمشروبات، وقطاع السياح توظف عدداً مماثلاً.

بالإضافة لذلك نجد أن أربعة عشر في المائة من جميع المؤسسات تستخدم عمال المياومة أو العمالة المؤقتة، حيث توجد أعلى نسبة انتشار لمثل هذه العمالة التي تُعتبر قصيرة الأجل أو موسمية أو متقطعة في قطاع الزراعة بنسبة 27 في المائة بينما يوجد تباين ضئيل عبر القطاعات الأخرى.

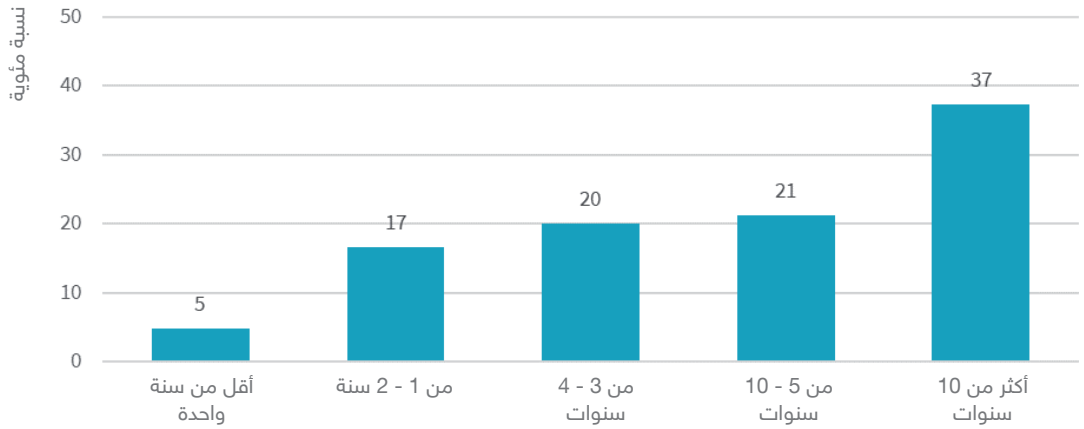
الشكل 4 الحجم (عدد الموظفين). النسبة المئوية للمؤسسات (ن = 2039).



عمر المؤسسة

أظهرت نتائج التحليل بأن عينة المؤسسات متنوعة تمامًا من جهة متغير العُمر، حيث أن حوالي خمس المؤسسات تأسست قبل أقل من 3 سنوات، وخمسٌ آخر من 3 إلى 4 سنوات، والخمس من 5 إلى 10 سنوات، وحوالي خمسي المؤسسات تعمل منذ أكثر من عقد من الزمان (الشكل 5). ومن ناحية أخرى فقد تم تأسيس 5٪ من المؤسسات خلال الاثني عشر شهرًا السابقة للمسح، حيث تعد مؤسسات التصنيع والإنشاءات عمومًا أكثر المؤسسات التي شملها مسح 2021 عمراً حيث تعمل ستة من كل عشرة مؤسسات منذ 10 سنوات أو أكثر، وفي المقابل تتمتع الزراعة بأعلى نسبة من المؤسسات الشابة حيث تعمل 13 في المائة منها منذ أقل من عام.

الشكل 5 عمر المؤسسة. النسبة المئوية للمؤسسات (ن = 2039).



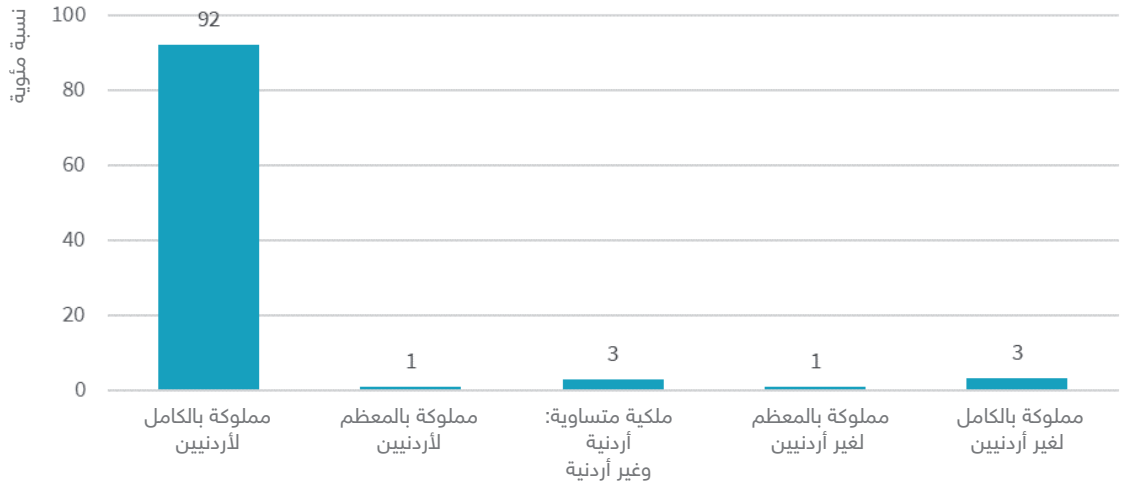
ملكية المؤسسة

اثنان وتسعون في المائة من جميع المؤسسات في عينة هذه الدراسة مملوكة بالكامل لمواطنين أردنيين الذين يمتلكون 4 في المائة أيضاً من حصص في مؤسسات مع شركاء من دولة أجنبية واحدة أو أكثر (الشكل 6)، يمتلك المواطنون الأجانب (غير الأردنيون) إما بشكلٍ كاملٍ أو الحصة الرئيسية من ما نسبة 4 في المائة من المؤسسات المتبقية التي شملها المسح، تظهر الملكية الأجنبية للمؤسسات بشكل رئيسي في قطاع التصنيع (حيث يمتلك الأردنيون 75 في المائة فقط).

وبالرغم من أن هنالك امرأة واحدة على الأقل تعمل في حوالي واحدة من كل ثلاث مؤسسات إلا أن النساء لا يمتلكن سوى 8 في المائة من جميع المؤسسات التي شملتها الدراسة - وجميعها مؤسسات متناهية الصغر أو صغيرة (المؤسسات التي تضم أقل من 20 موظفًا). في الحقيقة وجدت الدراسة أن أربعة من كل خمسة مؤسسات هي متناهية الصغر، و تنتمي الأنشطة التجارية التي تملكها النساء إلى جميع القطاعات.

وعلاوة على ذلك فإن ما يقرب من واحدة من كل خمس مؤسسات (19 في المائة) تمتلك المباني التي تعمل فيها (ربعها عليها ديون) بينما تدار حوالي أربع من كل خمس مؤسسات من عقارات مستأجرة.

الشكل 6 جنسية مالك المؤسسة. النسبة المئوية للمؤسسات (ن = 2039).



مستوى الربحية

يمكن تصنيف ما يقرب من ثلثي المؤسسات التي شملها المسح (64 في المائة) على أنها قوية مالياً بمعنى أنها كانت تعمل بشكل مربحٍ في الفترة التي سبقت بداية أزمة فايروس كورونا-19، في المقابل ثلث المؤسسات (33 في المائة) وصفوا أنفسهم بأنهم يسعون للوصول إلى نقطة التعادل، في حين أن قلة قليلة 3 في المائة أفادوا بأنهم يخسرون، حيث سجل القطاع الزراعي أقل نسبة من ضمن المؤسسات ذات الربحية (54 في المائة) قبل فايروس كورونا-19، في حين كان قطاع الإنشاءات لديه أعلى نسبة من المؤسسات التي تعاني من عجز (10 في المائة)، ومن ناحية اخرى أظهرت النتائج ارتباط حجم المؤسسة بالأداء الاقتصادي حيث حققت المؤسسات المتوسطة والكبيرة أداءً أفضل إلى حد ما من المؤسسات الأصغر: أفادت 75 في المائة و 80 في المائة من المؤسسات السابقة عن أنها كانت تحقق أرباحاً، مقابل 59 و 67 في المائة على التوالي للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة.

الأسواق

خلال مسح عام 2021 تم الإستفسار عن السوق أو الأسواق التي تستهدفها المؤسسات، وتالياً النتائج: 79 في المائة من المؤسسات تنتج سلعًا أو خدمات مخصصة للاستهلاك في السوق المحلي فقط (يقصد بالمحلي أي المنطقة المحيطة بالمؤسسة)، بينما تستهدف 36 في المائة السوق الوطني الأوسع على مستوى المملكة، حيث أن بعضها يستهدف بالإضافة لذلك السوق المحلي بشكل ملحوظ.، في حين أن خمسة عشر في المائة من جميع المؤسسات التي شملها المسح تستهدف أسواقاً إقليميةً على مستوى الشرق الأوسط، و أن 8 في المائة من المؤسسات لديها عملاء في السوق العالمية خارج المنطقة حيث أن بعضها يقوم بالتصدير إلى السوق الإقليمي و / أو بالإضافة إلى السوق الأردني.

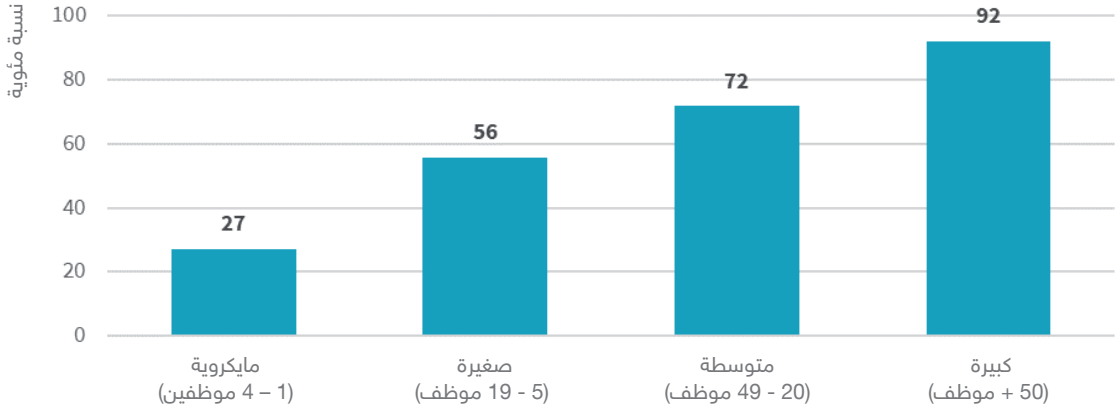
يعد قطاع التصنيع إلى حد بعيد أكثر المؤسسات توجهاً دوليًا في عينة الدراسة، حيث تستهدف 31 في المائة من المؤسسات الشرق الأوسط و 13 في المائة لديها عملاء أجانب في أماكن أخرى من العالم، وتعتبر الأسواق غير الأردنية مهمة أيضًا للمؤسسات في قطاع الضيافة والسياحة: 13٪ يعتبرون العملاء الإقليميين مهمين في حين أن 10٪ يأخذون بعين الإعتبار الأجانب خارج المنطقة ضمن خطط وبرامج أعمالهم، إن منطقة الشرق الأوسط (37 في المائة) والعالم (31 في المائة) هي أسواق مهمة بالنسبة لما يقرب من ثلث المؤسسات العاملة في قطاع الضيافة (الفنادق)، بالنسبة لوكالات السفر ومنظمي الرحلات السياحية في عينتنا نجد أن الإهتمام بالسوق الخارجي يزيد على ذلك: حيث أن النصف (51 في المائة) يعتبرون المنطقة الإقليمية مهمة بالنسبة لهم والثلث (37 في المائة) يعتبرون العالم أمرًا حيويًا لأعمالهم. تعمل المؤسسات المعنية بصناعة الأغذية والمشروبات في عينة الدراسة بشكل أساسي على تلبية احتياجات الأسواق المحلية والسوق الوطني (94 و 12 في المائة على التوالي)، وأشارت الدراسة إلى أنه كلما كانت المؤسسة أكبر أصبحت الأسواق الدولية أكثر أهمية: في حين أن 5 و 9 في المائة على التوالي من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة تشير إلى وجود أسواق رئيسية لها خارج الشرق الأوسط، و 16 و 26 في المائة على التوالي من المؤسسات المتوسطة الحجم والكبيرة أفادت بالمثل.

نظامية المؤسسة

تشير التقديرات إلى أن أكثر من نصف إجمالي العمالة في الأردن غير منتظمة، ومعظمها "يتألف من عمالة منخفضة الدخل وغير ماهرة وتفتقر إلى أي حماية قانونية"[11]، تعتمد قطاعات الإنشاءات والزراعة والسياحة بشكل كبير على العمالة اليومية غير الرسمية والأجنبية، علاوة على ذلك فإن الطابع غير الرسمي يترك معظم العمال عرضة للخطر بسبب الإفتقار إلى الحماية الاجتماعية المتوفرة والحرمان من حزم المساعدات الحكومية ومحدودية الوصول إلى الخدمات المالية (أي فتح حسابات مصرفية، والحصول على الائتمان، وما إلى ذلك)، يعمل في القطاع غير الرسمي الأردنيين واللاجئين والمهاجرين، وتشكل هذه الأعمال مصدر دخل أساسي لأسرهم على الرغم من أنها أعمال موسمية، وبالرغم من أساليب التعاقد المحفوفة بالمخاطر، ونقص الحماية الاجتماعية والتأمين الصحي يظل العمل غير المنظم هو الخيار الوحيد للكثير من العمالة.

وكما هو مذكور في القسم 1.4، قد يكون من الصعب قياس مستوى النظامية في سوق العمل، حيث إن حقيقة أن مؤسسة مسجلة لدى السلطات العامة في البلاد هي بالتأكيد مؤشر على النظامية لأنها تسهل على الدولة ضمان امتثالها للقوانين والتعليمات الناظمة، في المقابل فإن عقود العمل بين المؤسسات والعاملين فيها هي مؤشر آخر حيث تنظم العلاقة بين الطرفين وتضفي عليهما بعض الالتزامات والحقوق، إذا إفترضنا جدلاً بأن العقد المكتوب هو وثيقة قانونية أقوى من الاتفاق الشفهي ويوفر قاعدة أساسية للتوظيف الرسمي (المنظم) إلا أننا نجد كما ذكر أعلاه وبالرغم من أن ما نسبته 98 في المائة من المؤسسات في عينتنا مسجلة لدى السلطات إلا أن 45 في المائة فقط من تلك المؤسسات تقدم عقود عمل مكتوبة لبعض أو جميع الموظفين. يزداد انتشار استخدام عقود العمل المكتوبة مع زيادة حجم المؤسسة وتصل إلى 92٪ بين المؤسسات الكبيرة في مسح 2021. (الشكل 7)

الشكل 7 النسبة المئوية للمؤسسات التي تقدم عقود عمل مكتوبة لموظفيها. حسب حجم المؤسسة (ن = 1،688).



تُقدم ثلثا المؤسسات التي شملها المسح (باستثناء الأعمال التجارية من المنزل) واحدًا أو أكثر من المزايا الإضافية للراتب والأجور للموظفين العاملين فيها، ومع ذلك فإنه لم يتم التحديد فيما إذا كان جميع موظفيهم أو بعضهم فقط قادرين على الحصول على المزايا الخمس التي سألنا عنها والمدرجة في الجدول 6، وربما يكون من المعقول افتراض أن المؤسسات التي تقدم مثل هذه المزايا تمنحها للموظفين الدائمين وليس للعمال الموسمين، حيث ان ستة من كل عشر مؤسسات توفر الضمان الاجتماعي، أربعة من كل عشرة يقدمون إجازات مدفوعة الأجر، وثلاث من كل عشر مؤسسات تقدم إجازات مرضية مدفوعة الأجر، من ناحية أخرى فإن أقل من مؤسسة واحدة من كل عشر مؤسسات تقدم التأمين الصحي وإجازة الأمومة والأبوة للعاملين فيها.

11 الأردن يصادق على إطار وطني لتنظيم الاقتصاد غير المنظم، منظمة العمل الدولية، 27 نيسان 2015. https://www.ilo.org/beirut/media-centre/news/WCMS_363990/lang--en/index.htm.

أشار المسح إلى وجود بعض الاختلافات بين القطاعات الصناعية فيما يتعلق بتقديم المزايا (الجدول 6) حيث يوفر قطاع التصنيع والإنشاءات مزايا أفضل علماً بأن ما نسبته 15 و 16 في المائة فقط على التوالي من المؤسسات في هذين القطاعين لا تقدم أي مزايا غير مدفوعة الأجر، ومن ناحية أخرى عندما يتم تنقسيم قطاع الضيافة والسياحة إلى ثلاثة «قطاعات فرعية»، فإن نسبة قليلة مشابهة من المؤسسات في قطاع الضيافة والسياحة (16 و 14 في المائة على التوالي) لا تقدم أي مزايا من هذا القبيل، في المقابل توفر أكثر من 80 في المائة من المؤسسات في هذه القطاعات الأربع ميزة الضمان الاجتماعي، وبشكل عام يبدو أن قطاع التصنيع يوفر مزايا عمل أكثر من الصناعات الأخرى حيث يقدم أكثر من نصف جميع المؤسسات في قطاع التصنيع إجازات مدفوعة الأجر وإجازات مرضية مدفوعة الأجر. ومع ذلك فإن المؤسسات في قطاع الضيافة والسياحة ليست بعيدة عن هذا المسار.

علاوة على ذلك لوحظ أنه كلما كبر حجم المؤسسة وكلما كانت أقدم زادت احتمالية منح موظفيها مزايا مختلفة إضافية للراتب والأجور (الجدول 6)، في المقابل نجد أن أكثر من نصف المؤسسات حديثة التأسيس وما يقرب من 50 في المائة المؤسسات الصغيرة لا تقدم أي مزايا، وعلى النقيض من ذلك فإن مؤسسة واحدة من كل خمس مؤسسات عاملة لأكثر من عقد واحد من الزمن، و 3 في المائة فقط من المؤسسات الكبيرة لا تقدم أي مزايا من هذا القبيل على الإطلاق، حيث أشارت النتائج إلى أن من بين المؤسسات الكبيرة ما نسبته 97 في المائة توفر الضمان الاجتماعي و 80 في المائة توفر إجازة مدفوعة الأجر.

5 في المائة فقط من المؤسسات التي تقدم عقود عمل مكتوبة (على الأقل لبعض) موظفيها لا تقدم أي مزايا إضافية للراتب، في حين أن هذا هو الحال بالنسبة لـ 56 في المائة من المؤسسات التي لا تقدم عقودًا مكتوبة. كما يتضح من وجهة نظر العمال فإنه لا يمكن أن يكون هنالك شك في أن التوظيف ضمن المؤسسات التي يحدد فيها بشكل رسمي حقوق والتزامات كلّاً من صاحب العمل والموظف يوفر الرفاه، ومزايا التقاعد، والعمل اللائق و مظلة الحماية الإجتماعية.

جدول 6 النسبة المئوية للمنشآت التي تقدم مزايا إضافية للأجر لموظفيها. حسب القطاع وحجم المؤسسة وحالة التسجيل واستخدام عقود العمل المكتوبة. تستثنى المؤسسات المنزلية من الحسابات (العدد = 1698).

	تأمين صحي	ضمان إجتماعي	إجزة مدفوعة	إجازة مرضية مدفوعة	إجازة إمومة وأبوة	لا مزايا إضافية	الإجمالي	حجم العينة
جميع المؤسسات	7	62	41	31	7	33	100	1,698
المؤسسات الخاصة								
تجازة الجملة والتجزئة	9	43	26	32	6	57	100	69
الزراعة	5	46	29	20	2	45	100	172
القطاعات الأخرى	12	54	29	26	13	40	100	164
الضيافة والسياحة	5	59	42	27	4	36	100	927
- الضيافة	20	82	57	45	14	16	100	44
- االطعام والمشروبات	3	49	35	21	1	44	100	670
- وكلاء السفر، والأدلاء السياحيين	9	85	60	41	11	14	100	213
الإنشاءات	2	84	26	29	-	16	100	58
التصنيع	14	83	56	50	19	15	100	308
عمر المؤسسة								
أقل من سنة واحدة	2	24	21	10	-	69	100	62
من 1-2 سنة	3	40	31	19	3	51	100	245
من 3-4 سنوات	6	51	33	24	6	43	100	327
من 5-10 سنوات	6	62	39	31	7	33	100	360
أكثر من 10 سنوات	11	78	50	40	11	20	100	682
حجم المؤسسة								
متناهية الصغر (مايكروية)	2	46	26	18	1	48	100	915
صغيرة	8	75	52	36	9	21	100	502
متوسطة	15	85	57	55	17	13	100	143
كبيرة	31	97	80	72	33	3	100	138
حالة التسجيل لدى الجهات الرسمية								
غير مسجلة	7	34	14	17	-	59	100	29
مسجلة	7	62	41	31	8	33	100	1,663
مدى توفير عقود مكتوبة للموظفين								
لا عقود	2	38	23	16	2	56	100	935
يوجد عقود	14	91	63	49	15	5	100	753

البيانات التتبعية (المجدولة) للمؤسسات

تم دمج بيانات الجولة الأولى من المسح الذي نُفذ في شهر نيسان/أبريل 2020 مع مسح عام 2021 حول الأسئلة المتشابهة (مؤشرات) والموجودة في كلا المسحين، نتج عن ذلك إنشاء جدول تتبعي لبيانات 392 مؤسسة، الامر الذي ساعدنا على إجراء تقييم لتأثير الوباء مع مرور الوقت، غالبية هذه المؤسسات من قطاع التصنيع (67 في المائة)، تليها المؤسسات في قطاع الإنشاءات (13 في المائة).

تقع غالبية المؤسسات في محافظة عمان (85٪)، تليها تلك الواقعة في المفرق (5٪)، الزرقاء (4٪)، إربد (3٪)، ومن حيث الحجم تبلغ نسبة المؤسسات متناهية الصغر 32 في المائة، والمؤسسات الصغيرة (31 في المائة) ؛ متوسطة (15 في المائة) وحوالي 22 في المائة كانت مؤسسات كبيرة.

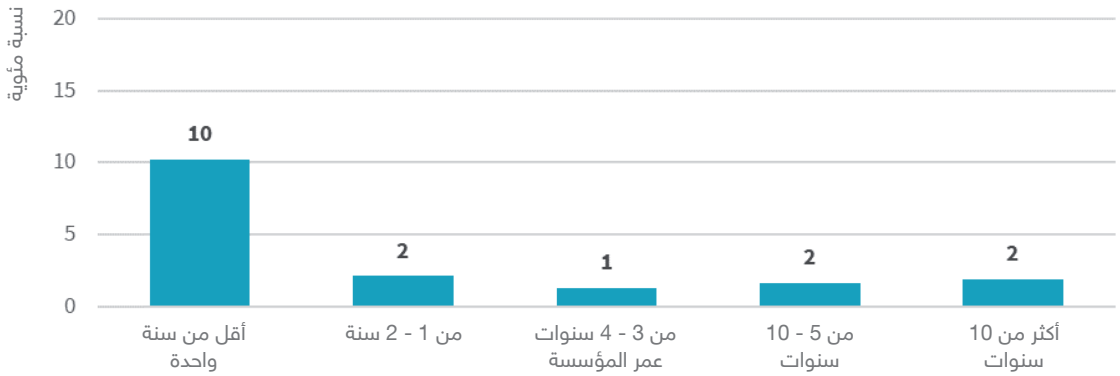
التأثير

يعرض هذا الفصل الآثار التشغيلية والاقتصادية المباشرة التي خلفتها جائحة فايروس كورونا-19 على المؤسسات المشمولة بالدراسة، وعند وصف الآثار فإنه قد يكون من الصعب التمييز بين الآثار المباشرة الناجمة عن انتشار فايروس كورونا-19 والاستجابة الحكومية والآثار غير المباشرة الناتجة عن استجابة المؤسسات للتحديات التي واجهتها، مثل تسريح الموظفين وتخفيض الأجورمن أجل خفض التكاليف، يمكن فهم هذه التدابير على أنها آثار وإجراءات تكيف وتأقلم في نفس الوقت بالإضافة إلى أنها تمثل خطوات تم اتخاذها لمواصلة العمليات التجارية أثناء الجائحة، في هذا التقرير فقد تم تصنيف التأثيرات غير المباشرة على أنها «تدابير تأقلم» وتم سرد تفاصيل هذه التدابير في الفصل التالي لهذا الفصل، في حين يركز هذا الفصل على الآثار المباشرة لوباء فايروس كورونا-19.

المؤسسات المتأثرة بجائحة فايروس كورونا المستجد

بعد مرور عامٍ واحدٍ على انتشار جائحة فايروس كورونا-19 فقد أثر الجائحة نفسها والتدابير المتخذة لمكافحة عواقبها الصحية الضارة بما في ذلك الوفاة فعليًا على جميع المؤسسات الأردنية بطريقة أو بأخرى: ما يصل إلى 98 في المائة من المؤسسات التي شملها المسح مع وجود تباين ضئيل يكاد لا يذكر بين القطاعات الصناعية ونوع المؤسسات التي أشارت بأنها تأثرت بالجائحة، حيث يجدر بالذكر إلى أن الفرق الوحيد كان بالنسبة المؤسسات الحديثة - تلك التي تم تأسيسها خلال عام 2020 - حيث ذكر 10 في المائة منها أنها لم تتأثر بالوباء (الشكل 8)، ومن ناحية أخرى فإن أربعة من كل خمسة من هذه المؤسسات مايكروية، وسبعة من كل عشرة تعمل في قطاع السياحة والضيافة، وقطاع الصناعات الغذائية والمشروبات، وأن أكثر من نصف المؤسسات التي تدعي عدم وجود عواقب سلبية للوباء (56 في المائة) يقع مقرها في عمان واربد، في الواقع قد يعزى إنشاء بعضها ربما بسبب الوباء حيث أتيحت لها الفرصة: نظرًا لأن بعض المؤسسات اضطرت إلى تقليل الخدمات أو حتى إغلاقها نهائيًا فقد تكون المنافسة قد تضاءلت، أو ربما أدى فايروس كورونا-19 إلى سد الفجوة في الطلب على خدمات أو منتجات جديدة من خلال هذه المؤسسات الجديدة أو انها حاولت على الأقل سدها.

الشكل 8 نسب المؤسسات التي لم تتأثر بجائحة فايروس كورونا-19 في كانون الثاني 2021. حسب عمر المؤسسة (ن = 2039).



أفادت معظم المؤسسات المتضررة - مع وجود تباينٍ بسيطٍ بحسب نوع القطاع والحجم والعمر - عن انخفاض الطلب على منتجاتها وخدماتها (89 في المائة)، تقريبًا نصف المؤسسات (47 في المائة) تأثرت سلبًا بالإغلاقات الإلزامية و حظر التجول، وتضرر عدد مماثل تقريبًا من إغلاق قطاعات معينة (38 في المائة) بسبب التدابير الحكومية التي تهدف إلى منع انتشار مرض فيروس كورونا، ومن ناحية أخرى عانت واحدة من كل خمس مؤسسات (19 في المائة) من عواقب القيود المفروضة على تحركات موظفيها و قد صرّحت 13 في المائة من المؤسسات بأن موظفيها لم يتمكنوا من الحضور إلى أماكن عملهم، وقد أثر كلاً من ارتفاع الأسعار وانخفاض المعروض من المواد الخام والسلع الوسيطة على 18 و 8 في المائة من المؤسسات على التوالي، وفي المقابل فإنه بالكاد قامت المؤسسات بالتصريح عن الآثار الإيجابية لأزمة فايروس كورونا-19 حيث ذكر عدد قليل منهم أن الجائحة أدت لارتفاع

الطلب على منتجاتهم أو خدماتهم (1 في المائة)، أو ارتفاع الأسعار (3 في المائة)، في حين استفاد عدد قليل من المؤسسات التي شملتها الدراسة من المواد الخام الرخيصة والسلع الوسيطة المطلوبة كمدخلات في إنتاجها (1 في المائة).

أثرت القيود المفروضة على حركة العمال ومدى توفرهم على القطاع الزراعي أكثر إلى حد ما (28 في المائة من المؤسسات المتضررة) مقارنة بالقطاعات الأخرى، في حين تم الإبلاغ عن انخفاض الطلب على المنتجات في كثير من الأحيان من قبل المزارع وغيرها من الأعمال التجارية الزراعية (80 في المائة) مقارنة بالصناعات الأخرى، وهذا يتماشى مع المعلومات الواردة من المقابلات النوعية المنفذة، حيث أظهرت هذه المقابلات وجود إجماعٍ على إعتبار منح عدد أقل من تصاريح العمل للعمال المصريين، و إرتفاع الأجور، والقيود المفروضة على الحركة، وانخفاض عدد وسائل النقل العام، والمشاكل في نقل المنتجات إلى الأسواق بأنها تحديات رئيسية، وقد شعر ممثلو القطاع الزراعي أن قطاعهم كان إلى حد ما أقل تضرراً من الوباء والتدابير الحكومية من القطاعات الأخرى، حتى أنهم أبلغوا عن زيادة الطلب المحلي على المنتجات الزراعية في عام 2020 مقارنة بالعام السابق، وقد يكون هذا منطقي عند التفكير بأن الحدود الدولية مغلقة، من ناحية أخرى أدى إغلاق المعابر الحدودية البرية وكذلك الموانئ والمطارات إلى إعاقة تصدير المنتجات الزراعية، وعلاوة على ذلك أكد الممثلون أن العديد من التحديات التي تواجهها المؤسسات الزراعية في الوقت الحاضر كانت موجودة أيضًا قبل جائحة فايروس كورونا-19.

> *دعنا لا نستغل فايروس كورنا المستجد كسببٍ في معاناتنا، لإن القطاع الزراعي لم يكن متعافياً قبل الجائحة أصلاً، بل دعنا نتعلم كيفية الإستفادة من الجائحة في فتح فرصٍ جديدةٍ.*
>
> *مستثمر، القطاع الزراعي*

ليس غريباً أن تكون المؤسسات في قطاع تجارة الجملة والتجزئة هي الأشد تأثرًا بسبب إغلاق الأسواق والمتاجر (53 في المائة)، في حين أن المؤسسات الجديدة (تلك التي تم تأسيسها خلال الاثني عشر شهرًا التي سبقت المسح) هي الأقل تضررًا من الأسواق المغلقة، ومن المثير للاهتمام أن المؤسسات المسجلة تبدو أكثر انزعاجًا بسبب الأسواق المغلقة والإغلاق الإلزامي لأعمالها مقارنة بالمؤسسات غير المسجلة، قد يكون أحد التفسيرات المحتملة هو أن معظم المؤسسات غير المسجلة هي مؤسسات متناهية الصغر وتعمل في كثير من الأحيان من مباني صغيرة أو منزلية - وبالتالي لا يتم إجبارها في كثير من الأحيان على الإغلاق كما هو الحال مع المتاجر والأسواق الكبيرة، ومع ذلك ينبغي استخدام هذه النتيجة بحذر، حيث إن المؤسسات غير المسجلة لا تشكل سوى 2 في المائة من المؤسسات التي شملتها الدراسة، ومن ناحية أخرى تفيد المعلومات الواردة من المسح النوعي بنسب مقاربة إلى أن الآثار الرئيسية للوباء على الأعمال التجارية المايكروية أدت إلى انخفاض الطلب على المنتجات والخدمات يليها نقص السيولة المالية أكثر من الآثار الناجمة عن الإغلاق الإلزامي لأعمالهم، على عكس العام الماضي (مسح 2020) لم يشير معظم المستجيبين إلى أن عدم كفاية وسائل الحماية تشكل مصدر قلق رئيسي لهم.

تمثل المؤسسات المايكروية والمؤسسات الصغيرة مجتمعة والتي تضم ما يصل إلى 19 موظفًا ٪98 من جميع الأنشطة التجارية في الأردن، وتمثل حوالي ٪50 من العمالة في البلاد في القطاع الخاص[12]، وقد أكد معظم أصحاب الأعمال الصغيرة المشاركين في نقاشات مجموعات التركيز على أن أعمالهم تأثرت بشدة بالأزمة، وقد كانت المشاكل الأكثر شيوعًا بالنسبة لهم تتعلق بإنخفاض عدد الزبائن وانخفاض الطلب على المنتجات والخدمات.

12 المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع تحدد خطوات نمو المشاريع الصغيرة في المملكة، جوردان تايمز، 4 أكتوبر 2019.
.https://jordantimes.com/news/local/jordan-enterprise-development-corporation-outlines-steps-growth-kingdoms-small

ونظرًا لأن انخفاض الطلب يمثل جانبًا سلبيًا حاسمًا فقد تم إعطائه نظرة فاحصة لأنه مرتبط بمجموعة متنوعة من العوامل إلا أن التباعد الاجتماعي لأسباب صحية أيضًا بسبب التشريعات الحكومية هو أحدها، علاوة على ذلك أدى انخفاض معدل المشاركة في القوى العاملة، وارتفاع معدلات البطالة - المؤشرات التي سجلها الأردن لفترة من الزمن حتى قبل أزمة فايروس كورونا-19-[13] بالإضافة إلى انخفاض رواتب العديد ممن بقوا على رأس عملهم خلال أزمة فايروس كورونا-19 إلى انخفاض القوة الشرائية والاستهلاك ولا سيما خفض الإنفاق غير الضروري مما أدى إلى انخفاض الطلب المحلي بشكل عام، من ناحية أخرى أدى إغلاق الحدود بسبب فايروس كورونا-19 إلى انخفاض حاد في عدد السياح والزائرين من الدول العربية وكذلك من مناطق أبعد، وعلاوة على ذلك فإن قطاع السياحة (الذي نما في السنوات التي سبقت الوباء[14]) أصيب بالشلل كما تأثرت القطاعات ذات الصلة مثل خدمات الإقامة والأغذية والمشروبات بشكل كبير.

كما هو موضح سابقاً، ترتبط العديد من المؤسسات الصغيرة في قطاع واحد ارتباطًا وثيقًا بأنشطة في قطاعات أخرى. وبالتالي إذا تم قطع قطاع ذي صلة لأي سبب من الأسباب فقد يكون له تأثير مباشر على هذه المؤسسات، على سبيل المثال عندما أغلقت المدارس والجامعات لاحتواء انتشار الفيروس تضرر بشدة الطلب على منتجات معينة مثل الأطعمة والمشروبات، وأجهزة الكمبيوتر المحمولة، والقرطاسية، وخدمات الطباعة والنسخ - التي غالبًا ما تقدمها المؤسسات الصغيرة القريبة -.

أدى الإغلاق الكامل (الحظر الشامل) في بداية أزمة فايروس كورونا-19 واستمرار عمليات الإغلاق يوم الجمعة وكذلك حظر التجول المسائي إلى خسائر كبيرة في الدخل لتلك المؤسسات التي تبيع منتجاتها عادةً في عطلة نهاية الأسبوع أو في وقت متأخر من الأيام العادية، بالإضافة إلى ذلك أضاف تخفيض ساعات العمل عبئًا إضافيًا على المؤسسات حيث اضطر العمال إلى المغادرة في وقت مبكر خاصة إذا كانوا يقيمون خارج عمان.

وقد كان قطاع السياحة أحد أكثر القطاعات تضررًا من جائحة فايروس كورونا-19، واضطرت حوالي نصف المؤسسات السياحية إلى تسريح الموظفين منذ شهر أذآر/ مارس 2020.

السياحة

الاستثمارات في قطاع السياحة هي من بين أعلى المعدلات في البلاد. فهو يوفر فرص عمل لنحو 55 ألف عامل، بينما تقدر الوظائف غير المباشرة وغير الرسمية في هذا القطاع بحوالي 213 ألف عامل.[15]
وقُدّرت إيرادات قطاع السياحة في عام 2019 بنحو 4.3 مليار دينار، لكنها في عام 2020 لم تتجاوز مليار دينار. منذ 15 أذار 2020 وحتى الآن كان معدل الإشغال في فنادق البتراء صفرًا. [...] لسوء الحظ حتى الآن تم فصل 2500 عامل وتم إغلاق 144 من أصل 520 فندقًا، فقط 5-18 في المائة من الفنادق كانت تعمل أثناء الإغلاق.

مدير عام جمعية الفنادق الأردنية

تم فقدان حوالي 600 فرصة لسبل العيش الريفية التي تم توفيرها من خلال درب الأردن والمتعلقة بمشاركة المجتمعات المحلية في تقديم الطعام المحلي للسياح وخاصة من قبل الإناث، حيث كان معظمهن يعملن بشكل غير منتظم.

نائب الرئيس التنفيذي، جمعية درب الأردن

13 المرصد الاقتصادي الأردني. مواجهة العاصفة، البنك الدولي، يونيو 2020.
http://documents1.worldbank.org/curated/en/895901594653936142/pdf/Jordan-Economic-Monitor-Spring-2020-Weathering-the-Storm.pdf.

14 المرجع نفسه. المزيد عن السياحة أدناه.

15 https://acorjordan.org/2020/07/15/jordans-tourism-sector-in-the-wake-of-covid-19-where-do-we-go-from-here/

وأشار مدير عام جمعية المطاعم الأردنية إلى أن قطاعه كان أقل تأثراً من القطاعات السياحية الأخرى مثل الفنادق ووكالات السياحة، حيث تم إغلاق حوالي ما بين 350-400 مقهى بينما استمرت مطاعم الوجبات السريعة في العمل بسبب إتاحة خدمات التوصيل[16]، تأثرت السياحة البيئية أيضًا بسبب الإغلاق والقيود المفروضة على الحركة حيث واجهت الجمعية الملكية لحماية الطبيعة تهديدًا كبيرًا بسبب خسارة الإيرادات من السياحة البيئية - التي تمثل 50 في المائة من ميزانيتها – الأمر الذي أضر بجهودها في الحفاظ على البيئة.

كما تأثر قطاع الحرف اليدوية بشكل خطير لأن هذا القطاع الفرعي يعتمد بشكل كبير ومباشر على الزوار والسياح العرب والدوليين، ومع ذلك فلا توجد إحصاءات رسمية حول تأثير فايروس كورونا-19 على قطاع الحرف اليدوية والمهن الحرفية الأخرى غير المنظمة للاجئين الأردنيين والسوريين[17]، أدى الإغلاق الكامل وتعطيل الصادرات إلى صعوبة استيراد المواد الخام، ومن ناحية اخرى يعمل في هذا القطاع العديد من النساء واللاجئات والحرفيين القاطنين في ريف الأردن.

قبل الوباء، كان هذا القطاع يعتمد بشكل كبير على البازارات والمهرجانات الموسمية لتسويق منتجاتهم، ومع ذلك أدى الحظر المفروض على البازارات والمهرجانات من اجل تقليل إنتشار الفيروس إلى اضطراب كبير في التدفق النقدي للقطاع والعاملين فيه مما أدى لاحقًا إلى خفض الرواتب وفقدان الوظائف.

أما بالنسبة لقطاع الإنشاءات فبالنظر إلى الانخفاض الذي حدث بالفعل في قطاع الإنشاءات قبل انتشار الوباء والانخفاض الإضافي في المبيعات الذي تفاقم بسبب الوباء، فإن أكثر من ثلث المؤسسات التي شملتها الدراسة قد عبّرت عن مستوى ثقةٍ منخفضٍ في قوتها الاقتصادية وقدرتها على استئناف الأعمال المربحة عند انتهاء الأزمة، حيث ذكر ما يقرب من (45٪) من المستجيبين أنهم قاموا بتسريح موظفين.

الآثار التشغيلية

في وقت إجراء مسح 2021، كانت مؤسسة واحدة من أصل خمس (22 في المائة) تعمل بالمستوى الذي كانت تعمل به قبل الجائحة، في حين قامت واحد وستين في المائة من المؤسسات بالعمل ضمن طاقة تشغيلية مخفضة، بمعنى آخر مع عدد أقل من الموظفين و / أو ساعات عمل أقل، 16 في المائة من المؤسسات كانت إما مغلقة مؤقتًا (10 في المائة) أو بشكل دائم (6 في المائة) في وقت إجراء المسح (الجدول 7)[18]، بالإضافة إلى ذلك تعمل نسبة أعلى من المؤسسات الكبيرة والأقدم كما كانت في السابق مقارنة بالمؤسسات الأصغر حجماً والأحدث تأسيساً، وفي الوقت نفسه تم إغلاق نسبة أكبر من المؤسسات الصغيرة والشابة بشكل مؤقت ودائم، في المقابل عند إجراء المقارنة بين المؤسسات التي كانت تخسر أو تعمل عند نقطة التعادل قبل الوباء فإن نسبة أعلى من المؤسسات التي كانت تحقق أرباحًا تدير حاليًا أعمالها "كالمعتاد" (25 في المائة مقابل 16 و 17 في المائة على التوالي)، وأن ما يصل إلى 45 في المائة من جميع المؤسسات التي كانت تخسر الأموال قبل الوباء أصبحت الآن مغلقة بشكل دائم (25 في المائة) أو مؤقتًا (20 في المائة).

وبشكلٍ عام فقد صرحت 39 في المائة من المؤسسات المشمولة في استقصاء عام 2021 عن انخفاض في عدد الموظفين مقارنة بالوضع قبل الوباء، ومع ذلك بلغ متوسط عدد العمال المسرحين بالنسبة للمؤسسات البالغ عددها 392 المشمولة في الجولتان والتي كانت لا تزال تعمل حتى وقت إجراء المسح الأخير هوعاملين اثنين فقط، وكانت قيمة الوسيط هي عاملًا واحدًا، بالنسبة للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة انخفض المتوسط من ستة إلى ثلاثة موظفين، بمتوسط تخفيض بلغ موظف أو موظفان وهذا يعني أن حجم المشروعات متناهية الصغر قد انخفض إلى النصف في المتوسط، أما بالنسبة لمؤسسات التصنيع التي تشكل ثلثي هذه العينة فلم يكن هنالك سوى تغيير ضئيل في حجمها (عدد الموظفين).

16 سامر الطوال، عضو مجلس إدارة جمعية المطاعم، مقابلة مع قناة المملكة، 29 نوفمبر 2020.
17 ريادة الأعمال الحرفية للأردنيين واللاجئين السوريين في الأردن، صندوق أبحاث التحدي العالمي، المملكة المتحدة، 2018
18 من بين 745 حالة تمت مقابلتهم في كلا المسحين تم إغلاق ما يصل إلى 55 في المائة من المؤسسات بشكل مؤقتٍ وقت إجراء مسح 2020 بسبب وجود تدابير صارمة للغاية لمكافحة فايروس كورونا-19،في وقت إجراء مسح 2021 كان المجتمع الأردني أكثر «انفتاحًا» ومع ذلك تم إغلاق 6 في المائة من المؤسسات بشكل دائم وتوقفت 9 في المائة عن أعمالها مؤقتًا.

يبدو أن المؤسسات التي كانت تقدم خدمة التوصيل إلى المنازل أو خدمة التوصيل لمنتجاتها وخدماتها قبل ظهور الوباء كانت أقل تأثراً بالوباء من تلك التي لم تفعل ذلك، وقد أشار ما نسبته 4 و 3 في المائة فقط من المؤسسات المذكورة سالفاً عن إغلاق مؤقت أو أوقفت أنشطتها تمامًا في مسح 2021 مقابل 12 و 7 في المائة على التوالي من بين المؤسسات التي لم تصل إلى عملائها في المنزل أو عرضت خدمات التوصيل.

تمكنت نسبة أصغر من المؤسسات في قطاع السياحة والضيافة والأغذية والمشروبات (12 إلى 14 في المائة) وقطاع الإنشاءات (14 في المائة) من الحفاظ على مستوى التشغيل العادي لها خلال الوباء مقارنة بالمؤسسات في القطاعات الأخرى (33 إلى 41 في المائة) حيث تعمل نسبة أكبر من المؤسسات في هذه القطاعات مقارنة بالمؤسسات الأخرى حاليًا بطاقة منخفضة، من ناحية أخرى فإنه ليس من المستغرب أن يتضرر قطاع السياحة - التي ساهمت بنسبة 19 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي للأردن في عام 2018 ووظفت أكثر من 53,000 شخص في عام 2019 [19] - بشدة من جائحة فايروس كورونا-19 بسبب قيود السفر والإغلاق المطول للمطار بالإضافة إلى إغلاق الأماكن العامة والتعليمات الحكومية الأخرى لمكافحة انتشار فايروس كورونا-19.

19 نزار العدارية وآخرون، 15 تموز 2020، «قطاع السياحة الأردني في أعقاب كوفيد 19-: إلى أين نذهب من هنا؟»، المركز الأمريكي للأبحاث (أكور)، الأردن.

جدول 7 القدرة التشغيلية الحالية للمؤسسات. حسب العمر والحجم والقطاع والمنطقة وحالة التسجيل ومستوى الربحية قبل جائحة كورونا-19 والخدمات المنزلية قبل الوباء (ن = 2039).

	تعمل كالمعتاد	خفض ساعات العمل	خفض العمال	خفض ساعات العمل والعمال	مغلق بشكل مؤقت	مغلق بشكل دائم	الإجمالي	حجم العينة
جميع المؤسسات	22	22	6	33	10	6	100	2,039
عمر المؤسسة								
أقل من سنة واحدة	14	27	1	27	22	9	100	98
1 - 2 سنة	13	25	5	35	14	10	100	333
3 - 4 سنوات	18	23	6	37	9	6	100	402
5 - 10 سنوات	25	22	5	34	9	5	100	426
أكثر من 10 سنوات	29	21	7	31	9	3	100	750
حجم المؤسسة								
مايكروية	18	24	4	33	14	7	100	1,240
صغيرة	21	22	8	38	8	4	100	517
متوسطة	35	19	6	31	3	4	100	144
كبيرة	57	11	9	20	-	2	100	138
القطاع								
الضيافة والسياحة	12	26	4	41	11	6	100	1,123
- الضيافة	14	14	2	37	31	2	100	49
- الطعام والمشروبات	12	27	5	42	8	6	100	827
- وكالات السفر والأدلاء السياحيين	11	22	3	38	18	8	100	247
التصنيع	38	15	10	26	9	3	100	337
الزراعة	37	15	6	27	11	3	100	204
تجارة الجملة والتجزئة	41	21	2	18	8	11	100	106
الإنشاءات	14	16	14	39	9	8	100	64
أخرى	33	25	5	20	12	5	100	205
الإقليم (المنطقة)								
الشمال	25	22	5	32	9	7	100	466
الوسط	22	22	6	34	10	5	100	1,411
الجنوب	16	25	4	33	17	4	100	162
الوضع المالي قبل الجائحة								
مربح	25	23	7	29	10	5	100	1,219
متعادل	17	22	3	44	9	4	100	627
خاسر	16	13	5	21	20	25	100	61
حالة التسجيل								
مسجلة	23	22	6	34	10	5	100	1,987
غير مسجلة	16	25	2	11	20	25	100	44
قدمت خدمات التوصيل المنزلي قبل الجائحة								
نعم	26	23	5	38	4	3	100	459
لا	21	22	6	32	12	7	100	1,580

على سبيل المثال، انخفضت معدلات الإشغال في فنادق البحر الميت الشهيرة بعد كوفيد-19 إلى ما يقرب من 10 في المائة، وإلى الصفر في البتراء الوجهة السياحية الأكثر شعبية في الأردن مع أكثر من مليون زائر سنويًا[20]، علاوة على ذلك أدت الآثار السلبية لعمليات الإغلاق والإجراءات الحكومية الأخرى على قطاع السياحة إلى وصول هذه الأثار إلى محلات بيع التذكارات والأدلة السياحيين وتأجير السيارات والفنادق والمطاعم والمقاهي وأنواع أخرى من المؤسسات التي تعتمد على السياحة الدولية والوطنية و يعتبر هذا مثال آخر على كيفية اقتران مختلف القطاعات معًا، وكيف يمكن بسهولة انتقال الآثار السلبية على أحد القطاعات إلى قطاعات أخرى أيضًان ومع ذلك ووفقًا للمقابلات في جماعات التركيز يختلف تأثير الوباء على المطاعم والمقاهي اختلافًا كبيرًا ففي الحين الذي تم تقييد عمل المطاعم السياحية والمقاهي بشكل كبير كانت مطاعم الوجبات السريعة وغيرها من المؤسسات التي تقدم الوجبات السريعة أو التي تقدم خدمة التوصيل إلى المنازل أقل تأثراً، ومع ذلك كما ذكرنا للتو فإن إحصائيات المسح لا تؤكد انطباعتهم.

> *لقد دُمرنا بسبب المتطلبات الصعبة للغاية والتعليمات المتغيرة. طلبوا التباعد بين الطاولات، وقد فعلنا ذلك ؛ قاموا بتحديد عدد الأشخاص على كل طاولة، وقمنا بذلك؛ ثم طلبوا مواد صحية على كل طاولة، وامتثلنا؛ أخيرًا، توصلوا إلى إغلاق يوم الجمعة وحصروا ساعات العمل في الساعة 6 مساءً فقط. لقد دمروا أعمالنا.*
>
> *صاحب المقهى أغلق عمله*

ووفقًا لممثلي قطاع الإنشاءات فقد تأثرت الأنشطة التجارية بشدة بسبب ارتفاع أسعار المواد الخام الناتجة عن إغلاق الحدود والقيود الحكومية على أنشطتها بالإضافة إلى تراجع الطلب على الشقق السكنية الخاصة بسبب الصعوبات الاقتصادية بين عامة الناس، علاوة على ذلك أدى انخفاض القدرات وإغلاق المكاتب البلدية والحكومية بما في ذلك وزارة الأشغال العامة والإسكان إلى تأخير وتقليص مشاريع الإنشاءات والصيانة العامة.

أشار المشاركون في مناقشات جماعات التركيز ومقابلات ممثلي القطاع أيضًا إلى أن التعاقدات في قطاع الإنشاءات قد تقلصت على مدار السنوات الخمس الماضية بسبب الطلب المتناقص بشكلٍ مطرد في السوق على الإسكان والأشغال العامة، وكما هو الحال بالنسبة لقطاع الزراعة فقد أكد الخبراء الذين تمت مقابلتهم أن معظم التحديات التي تواجهها مؤسسات الإنشاءات اليوم كانت موجودة حتى قبل الوباء، لكن الجائحة والسياسات المطبقة لمكافحة فايروس كورونا جعلت هذه التحديات أكثر وضوحًا وأعمق، ومن بين التحديات التي ورد ذكرها في المقابلات عدم وجود تشريعات واضحة وداعمة، وتغيير إجراءات ورسوم تراخيص الإنشاءات للقطاع، وزيادة المنافسة من العمالة غير المنظمة، وأشار ممثلو القطاع إلى أن التطور الأخير قد تعزز بسبب ارتفاع معدل البطالة في القطاعات الأخرى مما شجع الكثير من الناس على البحث عن عمل في مجال الإنشاءات وقد ازدادت المنافسة خصوصاً بسبب الباحثين عن عمل والعمال غير الرسميين الذين فقدوا عملهم في الضيافة والسياحة وقطاعات أخرى.

ذكر العمال في قطاع الإنشاءات أيضًا أن الموسمية والعمالة المؤقتة زادت من مشكلتهم وسط جائحة فايروس كورونا المستجد، وبحسب رأيهم فقد كان السبب الرئيسي وراء عدم قيامهم بالاشتراك في مؤسسة الضمان الاجتماعي أن عقودهم موسمية ومؤقتة الأمر الذي إلى استثنائهم من حزم المساعدات الحكومية، بالإضافة إلى ذلك يعتمد العمال وأصحاب الأعمال الصغيرة في هذا القطاع على الاتفاقيات قصيرة الأجل مما يعني أنه بمجرد انتهاء مشروع معين فإنه من الممكن استبدالهم بعمال آخرين

20 «السياحة الأردنية تعاني من انخفاض غير مسبوق في أنشطة العطلات في ظل جائحة كورونا-19»، جلوبال تايمز، 7 كانون الثاني 2021. https://www.shtml.1212129/globaltimes.cn/page/202101؛ وجين عراف، 6 مايو 2020، «المرة الأولى التي نراها على هذا النحو: عمال السياحة في البتراء يتوقون إلى عودة الزوار»، https://www.npr.org/2020/05/06/850157824/petra-tourism-workers-long-for-visitors-to-see-it-like-this-for-the-1st-time?t=1619418250114.

للمشروع التالي وما إلى ذلك حيث أفاد عمال المياومة الشباب والحرفيون الذين يعيشون مع عائلاتهم أنهم حرموا من تعويضات الأجور أو بدل التعطل التي تم توزيعها على أرباب الأسر فقط.

> *لقد أصبحت المنافسة غير عادلة، العمال الآن يقبلون بأي أجر وفي أية مهنة، حتى ولم يكن مجالهم. وهذا أثر على جودة العمل وسمعة العاملين في القطاع.*
>
> *عامل إنشاءات*

لم يستفد عمال الإنشاءات المشاركون في مناقشات مجموعات التركيز من أوامر الدفاع لأنهم غير مسجلين في مؤسسة الضمان الاجتماعي، وأضافوا أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تقدم الدعم لرب الأسرة بينما غالبية العاملين في هذا القطاع هم من الشباب غير المتزوجين، في المقابل فإن شروط وأقساط الاشتراك الإختياري في مؤسسة الضمان الاجتماعي تعتبر مرتفعة وفقًا للمشاركين ولا تقدم عائدًا على الاستثمار مثل التأمين الصحي ضد حوادث العمل ومزايا تغطية التأمين على الحياة.

> *متوسط دخلي الشهري 350 دينارًا، منها 200 دينار للإيجار، و 10 دنانير للاشتراك في الهاتف، و 25 دينارًا للاشتراك في الإنترنت، والكهرباء، والمياه بحوالي 53 دينارًا، بالإضافة إلى تكلفة النقل. لذلك فإنه من الأفضل إنفاق الأموال التي يمكنني وضعها في الضمان الاجتماعي على منزلي.*
>
> *عامل إنشاءات سوري*

فيما يتعلّق بالحصول على القروض، ذكر جميع عمال المياومة والعاملين لحسابهم الخاص في قطاع الإنشاءات أنهم لم يتمكنوا من الحصول على قروض بسبب تراكم القروض الشخصية عليهم أو الديون المستحقة للعائلات والموردين والمتاجر المحلية وما إلى ذلك، بالإضافة إلى ذلك فإن أحد الشروط الرئيسية التي يجب توفيرها للحصول على قرض هو العمل الدائم في حين أن معظم العاملين في هذا القطاع هم عمال بأجر يومي أوموسمي وبخلاف ذلك فإنهم يعتبرون عملاء ذوي مخاطر عالية مما يعني أقساط أعلى في حالة منحهم القرض من البنوك التجارية أو مؤسسات التمويل الأصغر.

بالإضافة إلى ذلك فقد أشار ممثلون من قطاع الزراعة إلى أن القطاع الزراعي أقل تأثراً إلى حد ما من القطاعات الأخرى، وأكدوا أنه على المستوى المحلي كانت هناك زيادة في الطلب على المنتجات الزراعية مقارنة بالنقص في الإنتاج في عام 2020 بسبب الخوف من عدم قدرة المزارعين على تسويق منتجاتهم بسبب الإغلاق، لكنهم في المقابل أكدوا أن الإنتاج تأثر بنقص القوى العاملة بسبب صعوبة التنقل والمواصلات العامة، من ناحية أخرى وعلى مستوى الصادرات فقد أشار الممثلون إلى أن التأثير الرئيسي كان في صعوبة التصدير بسبب إلغاء الشحن والشحنات لعدة مرات وإغلاق الطرق والمعابر الحدودية والموانئ والمطارات وحظر التجول الشامل وكذلك ارتفاع تكاليف التصدير التي تضاعفت ثلاث مرات عند مقارنتها بالتكاليف الأصلية خاصة مع إغلاق الحدود السورية التي كانت بوابة الصادرات إلى أوروبا الشرقية والغربية.

ذكر بعض المزارعين أن سلسلة الإمداد الغذائي قد توقفت، حيث لم يكن المزارعون قادرين على الوصول إلى المزارع ولم يكن الناس قادرين على الوصول إلى السوق المحلية لذلك كان العرض أكثر من الطلب مما جعل المزارعين يخسرون، في هذا السياق قال الممثلون إن تصدير المنتجات الزراعية «عالية القيمة» والقائمة على التكنولوجيا لم يتأثر بشدة مثل الزراعة القائمة على السوق المحلية.

وبشكلٍ متوسطٍ فقد قامت المؤسسات ضمن عينة الدراسة خلال هذا المسح - والتي لم يتم إغلاقها بالفعل نهائيًا أو مؤقتًا - بتخفيض عدد أيام العمل الأسبوعية بمقدار يوم واحد (الجدول 8)، قبل جائحة فايروس كورونا-19 كانت ستة أو سبعة أيام عمل هي «القاعدة العامة» لمعظم المؤسسات ولكن في وقت إجراء المسح انخفضت نسبة المؤسسات التي تمارس أعمالها سبعة أيام في الأسبوع من 51 إلى 11 في المائة، في حين تواجدت النسبة الأكبر من هذه المؤسسات في تجارة الجملة والتجزئة (33 في المائة) والزراعة (21 في المائة) من بين المؤسسات التي تقدم خدمات الإقامة والطعام والشراب وخدمة السياح بطرق مختلفة - وهو قطاع يتوقع فيه المرء عادةً أن تعمل العديد من المؤسسات وربما معظمها يوميًا - 8 في المائة فقط كانوا يمارسون الأعمال سبعة أيام في الأسبوع، من الممكن تفسير بعض هذا النشاط المنخفض من خلال انخفاض الطلب ولكنه يرجع أيضًا إلى سياسة الحكومة المتمثلة في عدم السماح بالعمليات التجارية أيام الجمعة وفي المساء، في حين أنه من النادر أن تجد قبل الوباء أي مؤسسة (أقل من 1 في المائة) تعمل أقل من خمسة أيام في الأسبوع، وقد كان هذا هو الحال بالنسبة لـ 21 في المائة من المؤسسات وقت المقابلة (الجدول 8)، وهو تغيير يوفر شهادة إضافية إلى إنخفاض مستوى النشاط التجاري في العديد من قطاعات الأعمال الأردنية، وسيتم الإشارة إلى المزيد من الأدلة على انكماش اقتصاد القطاع الخاص الأردني خلال الجائحة في الأجزاء القادمة من هذا التقرير.

جدول 8 أيام العمل الأسبوعية قبل الجائحة ووقت إجراء المسح (سنة واحدة على الوباء). النسبة المئوية للمؤسسات التي كانت تعمل في كلا الفترتين الزمنيتين (ن = 1676).

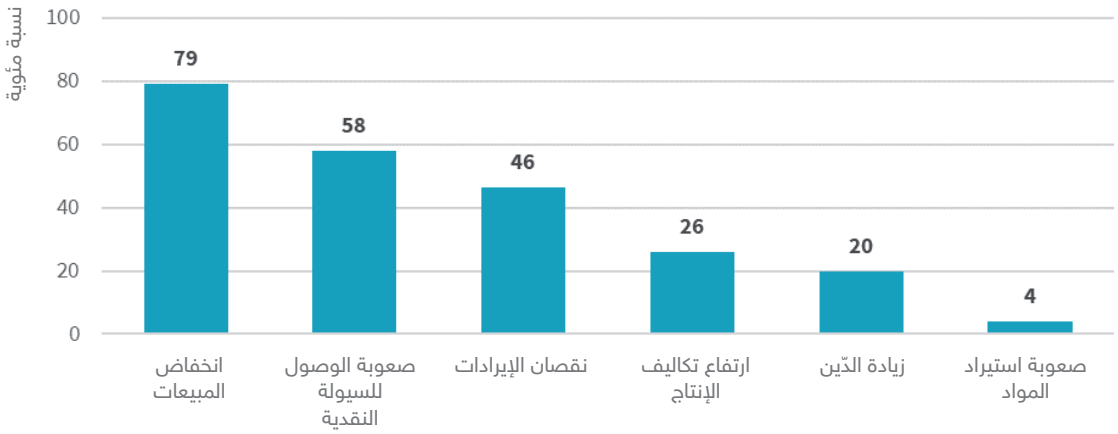
	عدد أيام العمل الإسبوعية	
عدد الأيام	قبل الجائحة (الأيام المعتادة)	الأسبوع الماضي (الأيام الحقيقية)
0	-	1
1	-	3
2	0	7
3	0	6
4	0	5
5	3	8
6	45	60
7	51	11
المجموع	**100**	**100**
المتوسط	6.5	5.3
الوسيط	7	6

الآثار الإقتصادية

كما ذُكر في المقدمة، فقد أفاد ما يقرب من ثلثي المؤسسات التي شملها الاستطلاع بأنها أنشطتها كانت مربحة قبل جائحة فايروس كورونا-19، بينما كان ثلثها يعمل عند نقطة التعادل وكان عدد صغير من المؤسسات يخسر المال. في هذا القسم الفرعي نأخذ في الاعتبار بعض الآثار التي أحدثها الوباء - والتدابير المتخذة لاحتوائه - على المؤسسات. وتم الإشارة أيضًا إلى التزاماتهم المالية وديونهم حيث تشير نتائج الدراسة إلى أنها زادت بسبب الوباء، ولكن قبل ذلك لا بد من تقديم بعض الإحصاءات عن إيراداتهم وأرباحهم.

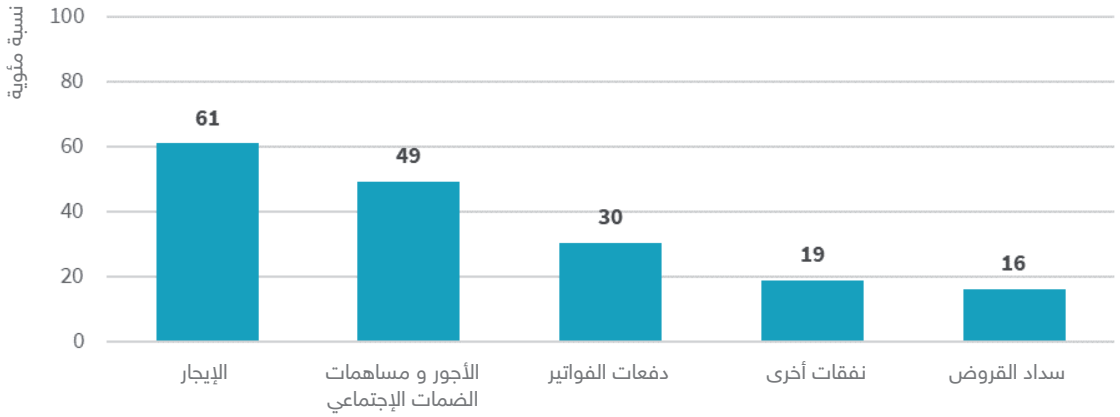
تم إستقصاء رأي المؤسسات حول معرفة التأثير الاقتصادي الأكثر خطورة لوباء فايروس كورونا-19 عليهم وباستثناء 2 في المائة من المؤسسات التي لم تبلغ عن أي تأثير اقتصادي فإن الردود موضحة في الشكل 9، حيث أبلغت ثماني مؤسسات من كل عشر عن انخفاض المبيعات الذي أعقب انخفاض الطلب على المنتجات والخدمات، و نتيجة لذلك فقد تم الإبلاغ عن انخفاض في الإيرادات من قبل ما يقرب من خمس مؤسسات من أصل عشرة، والنتيجة الأخرى لانخفاض الدخل هي مشاكل السيولة النقدية حيث تم ذكرها من قبلما يقرب من ست مؤسسات من أصل عشرة كأحد الآثار السلبية الرئيسية لأزمة فايروس كورونا-19. كما تم الإشارة إلى التحديات المتعلقة بإنتاج السلع كنتيجة سلبية خطيرة للوباء من قبل عدد غير قليل - كلًا من التكاليف المتزايدة والمشاكل المتعلقة باستيراد المواد والإمدادات المطلوبة في الإنتاج، وكوسيلة للحفاظ على النشاط التجاري قامت العديد من المؤسسات بالحصول على قروض وائتمانات و / أو أجلت سداد القروض السابقة وفي أثناء القيام بذلك تراكمت عليهم مبالغ متزايدة من الديون، وبالتالي فقد أصبحت هذه مشكلة لدرجة أن مؤسسة واحدة من كل خمس مؤسسات تذكر الديون المتزايدة كواحدة من أخطر العواقب الاقتصادية للوباء بالنسبة لها.

الشكل 9 أشد الآثار الاقتصادية للجائحة على المؤسسات. ثلاث إجابات مسموح بها. النسبة المئوية (ن = 1،988).



تطرق سؤال آخر في هذا مسح إلى أهم الصعوبات المالية التي واجهتها المؤسسات خلال الوباء ويوضح الشكل 10 نتائج الإجابات التي قدمها 95 في المائة من المستجيبين - أولئك الذين ادعوا أنهم عانوا من مشكلة واحدة على الأقل في المدفوعات، وللعلم فإن هذه الصعوبات ليست كلها ناجمة عن الوباء وتدابير الاحتواء ومع ذلك فقد يكون من المحتمل أن تكون المشاكل المالية المعروضة في الرسم البياني قد تفاقمت بشكل خطير بسبب تأثير فايروس كورونا-19، حيث تعتبر أعلى نسبة من المؤسسات دفع الإيجار (61 في المائة) تليها الأجور ومدفوعات الضمان الاجتماعي (49 في المائة) ودفع الفواتير الأخرى (30 في المائة) من التحديات الرئيسية، علاو على ذلك تشير واحدة من كل ست مؤسسات إلى أن سداد القروض يمثل مشكلة كبيرة وهو ما ينسجم مع ارتفاع عدد المؤسسات التي أبلغت عن مستويات متزايدة من الديون (انظر الشكل 9).

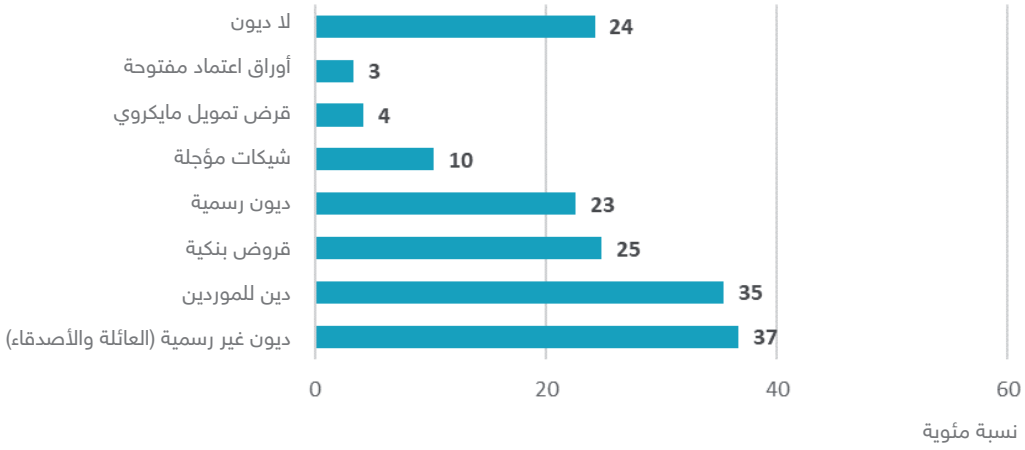
الشكل 10 أهم المشاكل الاقتصادية خلال الجائحة. نسبة المؤسسات. مسموح بإجابتين (ن = 1،993).



هذه الدراسة الاستقصائية لا تشير بشكل دقيق إلى مقدار زيادة الديون بين المؤسسات؛ ولا مقدار زيادة الدين نتيجة للأزمة، ومع ذلك و كما ذكر أعلاه فقد ذكرت واحدة من أصل خمس مؤسسات أن الوباء أدى إلى زيادة ديونها وهو ما يشير إلى اتجاه مقلق، ومن ناحية أخرى فإن وجود التزامات مالية ليس شيئًا سيئًا أو سلبيًا بطبيعته على العكس تمامًا فقد يكون سهولة الوصول إلى الائتمان والقروض وما إلى ذلك مهمًا جدًا لإستدامة الأنشطة التجارية - وكآليات للتكيف أثناء الأوقات الصعبة (انظر الفصل 4)، في المقابل عندما تتراكم الالتزامات لتصل إلى مستوى يهدد استمرار التشغيل بسبب فشل المؤسسة في الوفاء بالتزامات السداد يصبح هذا الدين مشكلة.

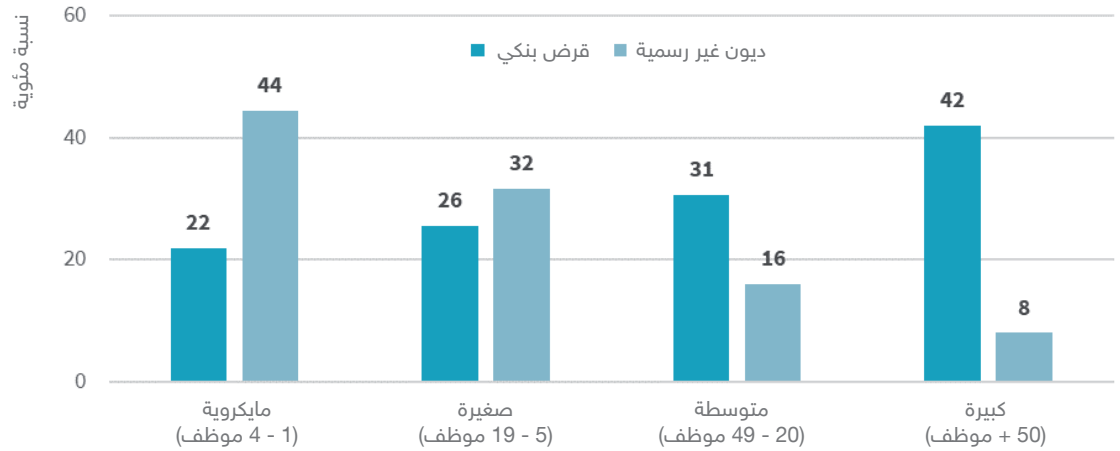
ثلاث من كل أربع مؤسسات (76 في المائة) لديها التزامات اقتصادية مالية وقت إجراء مسح 2021 (الشكل 11)، حيث أكثر من ثلثهم يدينون للعائلة والأصدقاء بأموال أو ديون غير رسمية من أنواع أخرى، وتقريباً نفس النسبة من المؤسسات لديها ديون للموردين، ومن جهة أخرى أشارت النتائج إلى أن واحدة من كل أربعة مؤسسات كان لديها قروض بنكية ونسبة مماثلة من المؤسسات أبلغت عن وجود ديون بسبب الائتمان أو القروض من نوع آخر من المؤسسات الرسمية، إضافة لذلك فإن واحدة من كل عشر مؤسسات لديها شيكات مؤجلة.

الشكل 11 نسبة المؤسسات التي عليها التزامات مالية جارية. حسب نوع الالتزام (ن = 2039).



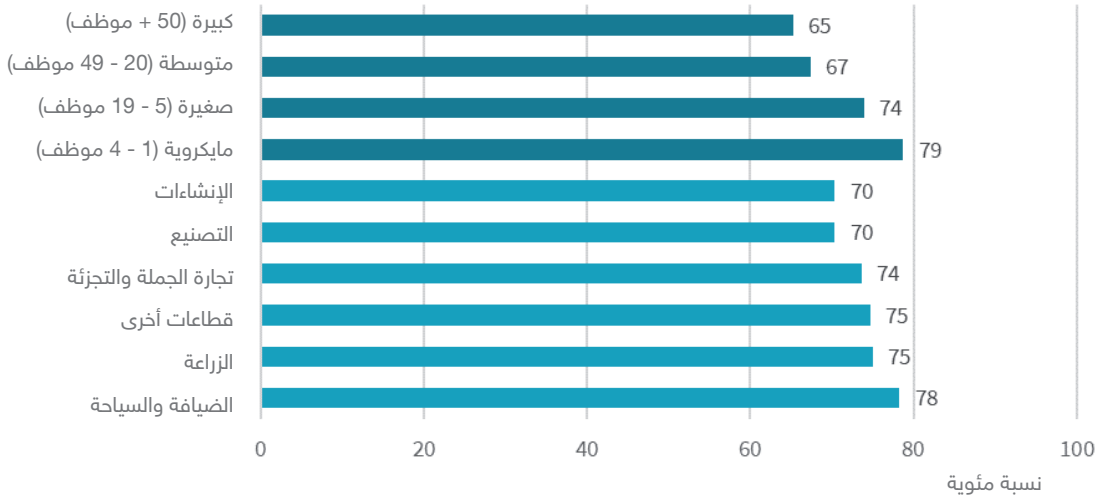
الدّين غير الرسمي هو آلية مشتركة للتعامل مع التحديات الاقتصادية في الأردن والشرق الأوسط بشكل عام. ومن ثم فمن المحتمل أيضًا أن يلعب الدين غير الرسمي دورًا مهمًا في استراتيجيات المؤسسات للتعامل مع جائحة فايروس كورونا-19 خاصة للمؤسسات العائلية الصغيرة وأصحاب الأعمال الحرة. من بين المؤسسات التي تم تقييمها يعتبر الدين غير الرسمي أكثر شيوعًا في قطاع الضيافة والسياحة (44 في المائة) وبين المؤسسات الشابة (49 في المائة من تلك التي بدأت خلال العام الماضي)، علاوة على ذلك وربما ينبغي توقع ذلك فإنه كلما صغر حجم المشروع زادت نسبة الديون المستحقة للعائلة والأصدقاء وللدائنين غير الرسميين الآخرين، في حين انخفض ظهور المؤسسات التي لديها قروض مصرفية رسمية (الشكل 12).

الشكل 12 النسبة المئوية للمؤسسات التي عليها ديون للبنوك والمصادر غير الرسمية وقت إجراء المسح. حسب حجم المؤسسة (ن = 2،039).



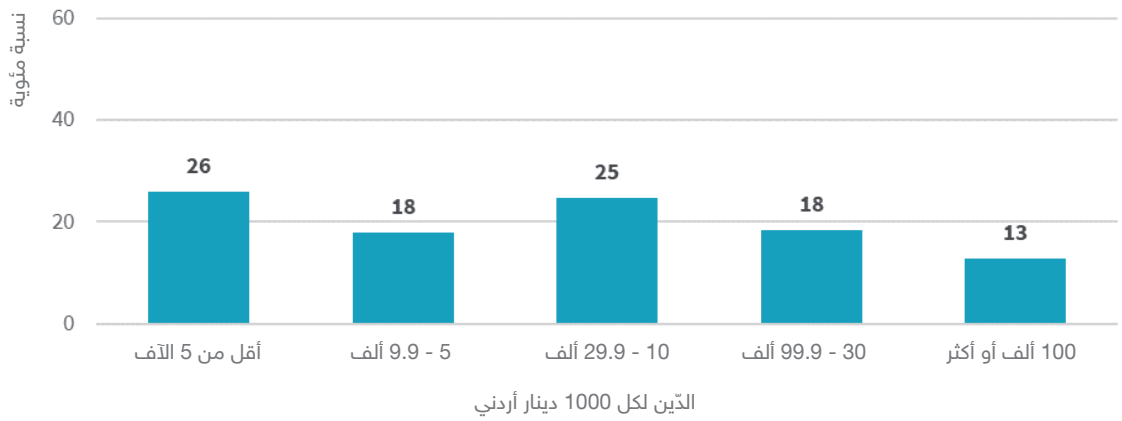
كما ذُكر أعلاه فإن انتشار الالتزامات الاقتصادية، أو الديون، كبير حيث تم الإبلاغ عنه من قبل ثلاث من أصل أربع مؤسسات في عينة 2021 مع وجود اختلاف نوعًا ما بين الصناعات (الشكل 13)، تم الإبلاغ عنه في أغلب الأحيان بين المؤسسات في قطاع الضيافة والسياحة (78 في المائة) وأقل في كثير من الأحيان من قبل مؤسسات التصنيع والإنشاءات (كلاهما 70 في المائة)، أيضًا كلما كانت المؤسسة أصغر كلما زاد معدل الدين كما هو موضح في الرسم البياني، علاوة على ذلك كانت هناك التزامات اقتصادية على نسبة أعلى من المؤسسات المملوكة للذكور مقارنة بالمؤسسات المملوكة للإناث (78 مقابل 66 في المائة) وقت إجراء الدراسة الاستقصائية، وتجدر الإشارة هنا إلى أن المؤسسات المملوكة للنساء لا تشكل سوى 8 في المائة من جميع المشاريع المدينة في العينة، في المقابل كانت المؤسسات التي كانت أعمالها مربحة قبل جائحة فايروس كورونا-19 في وضع أفضل قليلاً من المؤسسات الأخرى، حيث أبلغ 73 في المائة منها عن ديون مقارنة بـ 83 في المائة من تلك المؤسسات التي أبلغت عن مستوى التعادل، وعلى الرغم من هذه الاختلافات الطفيفة التي تعود لبعض الخصائص المختارة للمؤسسات فإنه من المهم التأكيد على الصورة الرئيسية للمؤسسات المشمولة بالدراسة وهي وجود الالتزامات الاقتصادية المؤثرة.

الشكل 13 نسبة المؤسسات المدِينة. حسب الحجم والقطاع (ن = 2039).



ما يقرب من واحدة من كل خمس مؤسسات مدينة لم تكن قادرة (14 في المائة) وقليل منها غير راغبة (4 في المائة) عن الكشف عن حجم ديونها، ومع ذلك تظهر نتيجة أولئك الذين صرحوا عن ديونهم في الشكل 14، وبما أننا لم نطلب تحديد مبالغ دقيقة فقد قمنا بتصنيف المستجيبون بحسب التزاماتهم في سبع مجموعات محددة مسبقًا (تم تغييرها إلى خمس مجموعات في الرسم البياني)، وعليه فإن قيم المتوسط والوسيط للديون لا يمكن احتسابها، ومع ذلك فإن أكثر من نصف المؤسسات المدينة قد أبلغت عن مبالغ تزيد عن 10,000 دينار، و أن أكثر من واحدة من كل عشرة لديها ديون بقيمة 100,000 دينار أو أكثر، أشارت النتائج إلى وجود تباين في الديون والالتزامات المالية بحسب القطاعات، حيث أن المؤسسات في قطاعي التصنيع والزراعة لديها التزامات مالية تتجاوز 100,000 دينار أردني في كثير من الأحيان - تم الإبلاغ عنها في هذين القطاعين بنسب 30 و 22 في المائة على التوالي، وبطبيعة الحال يبدو أن حجم المؤسسة يؤثر في المقام الأول على مستوى الدين: في الوقت الذي نجد فيه أن 55٪ من المؤسسات الصغرى المثقلة بالديون كانت مدينة بأقل من 10,000 دينار أردني فإن 80٪ من المؤسسات الكبيرة لديها ديون بقيمة 100,000 دينار أردني أوأكثر.

الشكل 14 حجم الدين الجاري لكل 1000 دينار. نسبة المؤسسات المدينة (ن = 1،258).



التأقلم (التكيُف)

تعتمد قدرة المؤسسات على التعامل مع الصدمات مثل جائحة فايروس كورونا-19 على مجموعة واسعة من العوامل، وأحد هذه العوامل الرئيسية هو المرونة الاقتصادية للمؤسسة، أي مقدار الاحتياطيات المالية (المدخرات) المتاحة لمواجهة الانخفاض الدوري في الإيرادات، والقدرة على التعامل مع التدفقات النقدية اليومية، والقدرة على تغطية النفقات الجارية وسداد الديون، و سهولة الوصول إلى الائتمان، علاوة على ذلك فإنه يمكن للمؤسسات إدخال تدابير استباقية متنوعة (انظر الفصل 1.3) للتعامل مع الأزمات مثل التجارة الإلكترونية لترويج وبيع المنتجات والخدمات والتوسع في أسواق جديدة أو اعتماد تدابير من أجل ضمان كفاءة الموارد وتحسين عمليات الإنتاج.

ومع ذلك تشمل تدابير المواجهة أو التأقلم أيضًا تدابير رد الفعل (التفاعلية) والتي تهدف أساسًا إلى خفض التكاليف للتعويض عن فقدان الإنتاج والإيرادات خلال فترة الأزمة، إن مثل هذه التخفيضات في التكلفة تعني أيضًا خسارة مؤقتة في الطاقة الإنتاجية على عكس التخفيضات الاستباقية في التكلفة والتي لا تقلل من طاقة الإنتاج بل تجعل الإنتاج أكثر كفاءة، وبعد ذلك قد يُنظر إلى ساعات العمل المخفضة وعمليات التسريح على أنها أثر للصدمة إلا أنها أيضًا أمثلة على آليات المواجهة التفاعلية.

مربع 1. ما هي آليات التأقلم التي يمكن أن تجعل المؤسسات أكثر مرونة؟

كما هو مذكور في المقدمة (القسم 1.4) فإن مرونة المؤسسات تتعلق بقدرتها على تقليل قابليتها للتأثر بالأحداث المتوقعة وغير المتوقعة، ويتضمن ذلك التغيير والتكيف مع بيئة متغيرة والقدرة على التعافي بسرعة في سياق الأزمات. تشمل الميزات التي تحدد مدى مرونة المؤسسة ما يلي: امتلاك مدخرات أو الوصول إلى الائتمان عند ظهور أزمة؛ القدرة على إنتاج مختلف المنتجات والخدمات وتكييف الإنتاج مع الأسواق المتغيرة؛ والقدرة على بيع منتجاتهم وخدماتهم في أنواع مختلفة من الأسواق على سبيل المثال الاسواق المحلية والدولية، آليات المواجهة الأخرى الأكثر والتي قد تعزز قدرة المؤسسة على التأقلم والمساهمة في مرونتها على المدى الطويل هي:

- *توافر خطة استمرارية الأعمال*
- *القدرة على ضبط وتقليل تكاليف التشغيل مثل الإيجار*
- *كفاءة استخدام الموارد مثل المياه والطاقة*
- *المنصات عبر الإنترنت للمبيعات أو الخدمات*
- *ترتيبات العمل المرنة مثل العمل عن بعد (في المنزل) والعمل بدوام جزئي*
- *القدرة على إدارة الالتزامات المالية الحالية*
- *القدرة على تعديل نموذج العمل*
- *خيارات نقل بديلة للعمال*
- *تحويل المخاطر على سبيل المثال، إعتماد عدد أكبر من موردي المواد الخام ومدخلات الإنتاج الأخرى*

يمكن أن تساهم العديد من التدابير المتخذة لزيادة المرونة أيضًا في «التقدم بشكل أفضل» حيث يمكن أن تساهم التكنولوجيا الرقمية والتحول بشكل خاص بالإضافة إلى زيادة كفاءة الموارد وتكاليف التشغيل الأقل حجماً في المرونة على المدى الطويل وممارسات الأعمال الأكثر استدامة.

قبل المغامرة في سلوك التأقلم للمؤسسات دعونا أولاً نفكر في الخطوات التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار صحة الموظفين - والتي قد يؤثر بعضها على الإنتاجية والإيرادات بشكل إيجابي ولكن قد يكون لها أيضًا عواقب سلبية على الجدوى الاقتصادية للمؤسسات، ومع ذلك فإن حماية صحة ورفاهية الموظفين هي قرار تجاري سليم لأن رأس المال البشري ضروري لجميع جهود الإنتاج والخدمات والمبيعات.

تدابير حماية الموظفين

اتخذت معظم المؤسسات التي شملتها الدراسة تدابير لحماية موظفيها من الإصابة بفيروس كورونا-19 (الجدول 9)، حيث أشار 2 في المائة فقط بأنهم لم يتخذوا أي إجراء، في حين قامت معظم المؤسسات التي اتخذت تدابير (93 في المائة من جميع المؤسسات) بتوزيع الأقنعة والقفازات ومعقمات الأيدي، وحسّنت في المقابل نصف المؤسسات (48 في المائة) جهود التنظيف والتعقيم في مكان العمل، وطبقّت أربع من كل عشر مؤسسات (39 في المائة) مسافات اجتماعية بشكل صارم، إن التدابير التي تهدف إلى تقليل عدد العمال في مكان العمل ليست واسعة الانتشار (بنسبة 8 في المائة)، في حين انخفضت نسبة المؤسسات التي اتخذت تدابير مثل توفير إجازة مدفوعة الأجر (4 في المائة)، والسماح بالعمل من المنزل (2 في المائة)، وإنشاء خدمات نقل جديدة (1 في المائة)، بالإضافة إلى ذلك اتخذت ستة في المائة تدابير مختلفة أخرى، من الملاحظ ازدياد تنفيذ التدابير مع زيادة حجم المؤسسات ويرجع ذلك أساسًا إلى حقيقة أن هناك حاجة مُلحّة أكبر لاتخاذ التدابير حيث يعمل المزيد من الأشخاص.

جدول 9 تدابير السلامة المتخذة لحماية العمال من فايروس كورونا-19. نسبة المؤسسات. مسموح بأجوبة متعددة (ن = 1,963).

	توفير معدات الحماية و معقم اليدين	تعزيز جهود التنظيف و التعقيم في المرافق	تطبيق متطلبات التباعد الاجتماعي الصارمة في مكان العمل	تطبيق جدول المناوبة لتناوب الموظفين من أجل تقليل عدد الأشخاص في موقع العمل	منح العمال إجازة مدفوعة الأجر	التصريح للعاملين بالعمل من المنزل	إنشاء خدمة نقل مخصصة	تدابير أخرى	لم يتم اتخاذ تدابير	حجم العينة
جميع المؤسسات	93	48	39	8	4	2	1	6	2	1,963
حجم المؤسسة										
مايكروية	91	44	32	3	2	1	-	7	3	1,173
صغيرة	97	50	49	11	5	2	0	3	2	511
متوسطة	96	58	53	15	10	5	4	6	2	141
كبيرة	99	62	57	25	15	5	7	7	1	138
القطاع										
الضيافة والسياحة	93	51	42	8	4	1	0	6	2	1,080
التصنيع	97	53	46	13	10	3	4	5	2	331
الزراعة	90	39	33	5	1	0	-	5	5	195
تجارة التجزئة والجملة	92	42	32	3	3	1	-	4	5	103
الإنشاءات	94	20	13	2	-	-	-	5	3	62
قطاعات أخرى	91	42	34	4	2	4	0	8	1	192

لاحقاً تم مناقشة الإجراءات المتعلقة بالأعمال التجارية والتي اتخذتها المؤسسات المشمولة في الدراسة لمواجهة الآثار السلبية لجائحة فايروس كورونا-19.

تدابير التأقلم المتعلقة بالأنشطة التجارية

اتخذت أقل من نصف المؤسسات التي شملتها الدراسة (45 في المائة) تدابير تأقلم تهدف إلى استدامة الإنتاج واستمرارية الأعمال خلال جائحة فايروس كورونا-19 (الجدول 10)، وكما هو متوقع فإنه من النادر ما أدخلت المؤسسات الصغيرة إجراءات تكيُف بسبب العدد المحدود للموظفين، في المقابل فأن المؤسسات الكبيرة (50 موظفًا أو أكثر) اتخذت تدابير للتكيف في أغلب الأحيان بالإضافة لإن المؤسسات الأكبر حجمًا هي أيضًا أكثر المؤسسات رسمية، ومن ناحية أخرى فقد أدخلت نسبة أعلى من المؤسسات التي تقدم عقودًا مكتوبة لموظفيها إجراءات تأقلم (54 في المائة) من المؤسسات مقارنة بتلك التي لا تقدم مثل هذه العقود (43 في المائة)، علاوة على ذلك و بنسبة 52 في المائة فقد أدخلت مؤسسات التصنيع تدابير في كثير من الأحيان أكثر من المؤسسات في القطاعات الأخرى، فعلى سبيل المثال في مجال الإنشاءات أشارت واحدة فقط من كل أربع مؤسسات تم مسحها إلى أنها اتخذت خطوات للحفاظ على استمرارية الأعمال.

Photo Credit: ILO

جدول 10 النسبة المئوية للمؤسسات التي اتخذت تدبيرًا واحدًا أو أكثر للحفاظ على استمرارية الإنتاج والعمل خلال الجائحة (ن = 2039).

	تم اتخاذ تدابير	لم يتم اتخاذ تدابير	الإجمالي	حجم العينة
جميع المؤسسات	45	55	100	2,039
حجم المؤسسة				
مايكروية	43	57	100	1,240
صغيرة	46	54	100	517
متوسطة	47	53	100	144
كبيرة	61	39	100	138
القطاع				
الضيافة والسياحة	45	55	100	1,123
- الضيافة	47	53	100	49
- الطعام والمشروبات	43	57	100	827
- وكالات السفر و الأدلاء السياحيين	50	50	100	247
التصنيع	52	48	100	337
الزراعة	44	56	100	204
تجارة الجملة والتجزئة	44	56	100	106
إنشاءات	25	75	100	64
أخرى	47	53	100	205
نوع العقود الموفرة للموظفين				
عقود مكتوبة	53	47	100	660
مكتوب و إتفاقٌ شفهي	54	46	100	93
اتفاقٌ شفهي	43	57	100	654
لا يوجد عقد	43	57	100	281

عند العودة إلى بعض التدابير المختلفة (المتخذة أو) التي اقترحتها المؤسسات الخاضعة للمسح في الأقسام التالية (الجدول 11)، من بين المؤسسات التي اتخذت تدبيرا واحدا أو أكثر فقد اختار واحد من كل ثلاثة (32 في المائة) خفض أسعار منتجاته وخدماته للحفاظ على (أو زيادة) الطلب، في المقابل سعت العديد من المؤسسات إلى خفض أو تأجيل وإعادة جدولة المدفوعات لمختلف الدائنين، بل إن البعض حاول أن يتعامل مع دائنون جدد لسداد ديونهم المستحقة، حاولت مؤسسات أخرى تعديل التكاليف عن طريق تقليص السعة وتقليلها، بعبارة أخرى قدمت بعض المؤسسات أو فكرت في تقديم تدابير أكثر "إيجابية" أو استشرافية مثل النظر في إدخال منتجات جديدة أو طرق جديدة لتسويقها والوصول إلى عملاء وأسواق جديدة، حيث اقترح ما يقرب من نصف المؤسسات (42 في المائة) تدابير تكيف تختلف مع الإختيارات الموجودة في الاستبيان وتشمل التدابير "الأخرى" المقدمة مثل: إغلاق العمل، وتسريح العمال، وخفض ساعات العمل والأجور، وخفض التكاليف، والحصول على قروض، وتقديم مبيعات تعتمد على الترويج، وبدء خدمات التوصيل إلى المنازل.

جدول 11 أنواع تدابير التأقلم. النسبة المئوية للمؤسسات التي أبلغت عن إجراء واحد على الأقل (العدد = 922) والنسبة المئوية لجميع المؤسسات (العدد = 2039). مسموح بالإجابات المتعددة.

الإجراء	النسبة من المؤسسات التي اتخذت اجراءات	النسبة من إجمالي المؤسسات
خفض أسعار المنتجات والخدمات	32	14
التفاوض على تأخير المدفوعات	14	6
التفاوض مع المؤجر لتخفيض أو إعفاء الإيجار ورسوم تأجير المعدات	10	4
تفاوض مع المقرضين لخفض تكلفة التمويل وتمديد فترة السداد	7	3
أدخلت التجارة الإلكترونية	7	3
النظر في إدخال منتجات جديدة	7	3
التخطيط للانسحاب من السوق	7	3
اغلاق بعض خطوط الانتاج	6	3
تقدم بطلب للحصول على إعانات	4	2
بيع بعض الأصول	1	0
قررت تسريع التكنولوجيا، وابتكار المنتجات والخدمات	1	0
تعزيز الوصول لسلسلة التوريد الدولية	1	0
زيادة أسعار المنتجات والخدمات	0	0
تدابير أخرى (انظر الفقرة أعلاه)	42	19

التدابير الإستباقية

من أجل تقييم الآثار طويلة المدى لوباء فايروس كورونا-19 على المؤسسات التي شملتها الدراسة، قمنا بتقسيم الأنواع المختلفة من تدابير التأقلم إلى تدابير استباقية وتفاعلية (ردة فعل)، و من حيث المبدأ لا ينبغي لتدابير المواجهة الاستباقية أن تقوض بل لا بد لها أن تدعم قدرة المؤسسات على إدارة وتطوير أعمالها عند انتهاء الوباء، في حين أن التدابير التفاعلية قد تعزز فرص بقاء المؤسسة على المدى القصير ولكنها قد تقوض قدرة المؤسسة على البقاء على قيد الحياة (الإستمرارية) في المستقبل / على المدى الطويل، يقدم هذا القسم لمحة عامة عن إجراءات التأقلم أو المواجهة الاستباقية التي اتخذتها المؤسسات التي شملتها الدراسة.

التخطيط لإستمرارية العمل

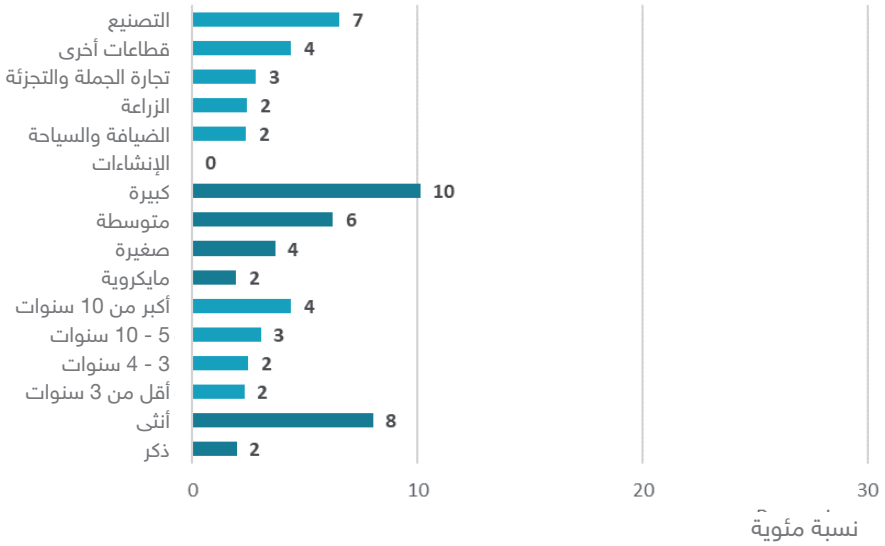
سأل استطلاع عام 2020 عما إذا كانت المؤسسات قد طورت خططًا لاستمرارية الأعمال كاستجابة للأزمة، وتبين حينئذٍ أن ربع المؤسسات قد فعلت ذلك، لكن لسوء الحظ لم يتم تكرار هذا السؤال في الاستطلاع الحالي ومع ذلك فإن العديد من الإجراءات المختلفة التي اتخذتها المؤسسات الصغيرة والكبيرة تشير إلى أنه لم يتم بذل جهود لإنقاذ الأعمال التجارية واستدامتها كما ذُكر أعلاه، في مسح 2021 اتخذ ما يقرب من نصف المؤسسات (45 في المائة) تدبيراً واحداً أو أكثر لضمان استمرارية الأعمال مع نسبة أعلى (61 في المائة) بين المؤسسات الكبيرة، في حين اتخذت 25 في المائة فقط من المؤسسات في قطاع الإنشاءات على الأقل إجراء واحد في حين أن ضعف هذا العدد من المؤسسات اتخذ خطوات للحفاظ على عملياتها في قطاع التصنيع (52 في المائة).

إعتماد التجارة الإلكترونية ومنصات الإنترنت

أظهر مسح عام 2020 أن 18 في المائة من المؤسسات كانت تستخدم التجارة الإلكترونية أو منصات الإنترنت للتسويق والمبيعات قبل جائحة فايروس كورونا-19، في حين أظهر مسح 2021 أن 3 في المائة من جميع المؤسسات أدخلت التجارة الإلكترونية استجابة للوباء، و تشير البيانات التتبعية إلى أن عددًا قليلاً من المؤسسات التي استخدمت التجارة الإلكترونية بالفعل قبل جائحة فايروس كورونا-19 بدت وكأنها حسنت أو وسعت استخدامها للإنترنت[21]، ومع ذلك فإن معظم المؤسسات البالغ عددها 3 في المائة هي بالفعل مؤسسات أطلقت هذا الإجراء لمواجهة التأثير السلبي لأزمة فايروس كورونا-19، بالإضافة لذلك تُظهر البيانات التتبعية أن 4 في المائة من تلك المؤسسات التي لم تستخدم الإنترنت في أنشطتها قبل الوباء قامت بإدخالها وقت إجراء مسح 2021 - وهي نسبة أعلى قليلاً من تلك الموجودة عند النظر في بيانات عام 2021 فقط، كانت معظم هذه المؤسسات تعمل في التصنيع (معظم المؤسسات في جدول البيانات التتبعية) وكانت عبارة عن مؤسسات متوسطة وكبيرة الحجم، تم تأكيد هذين الاتجاهين عند النظر في جميع المؤسسات التي تمت مقابلتها في عام 2021 (الشكل 15): أدخلت 7 في المائة من مؤسسات التصنيع التجارة الإلكترونية، وهي أكثر من ضعف النسبة في القطاعات الأخرى، و 10 في المائة من المؤسسات الكبيرة مقارنةً بـ فقط 2 في المائة من المؤسسات الصغيرة و 4 في المائة من المؤسسات الصغيرة قد تحولت إلى الإنترنت لأغراض التسويق ولزيادة المبيعات، علاوة على ذلك في الوقت الذي نجد فيه لعمر المؤسسة تأثير إيجابي على انتشار التجارة الإلكترونية إلا أن تأثير جنس صاحب المؤسسة يكون أكثر وضوحًا لأن المؤسسات المملوكة للنساء أدخلت التجارة الإلكترونية أربعة أضعاف تلك التي يمتلكها الرجال.

21 ثلاثة من أصل 13 حالة.

الشكل 15 النسبة المئوية للمؤسسات التي أدخلت التجارة الإلكترونية أثناء الوباء. حسب القطاع (ن = 2،039)، الحجم (ن = 2،039)، العمر (ن = 2،009) وجنس المالك (ن = 1،757).



تقديم سلع جديدة

في استطلاع عام 2021 ذكرت 3٪ من جميع المؤسسات أنها فكرت في تقديم منتجات أو خدمات جديدة لضمان استمرارية الأعمال، وهذا أقل بنقطة مئوية واحدة مما كان عليه في مسح 2020، ولسوء الحظ مرة أخرى لا يوضح المسح الحالي عدد المؤسسات (إن وجدت) التي انتقلت من التفكير في إدخال منتجات أو خدمات جديدة إلى القيام الفعلي بذلك، ومن ناحية أخرى كانت نسبة الذين قالوا إنهم فكروا في سلع أو خدمات جديدة في مسح 2021 في قطاع التصنيع (7 في المائة) وهي أعلى من القطاعات الأخرى (تتراوح من 0 في المائة في الإنشاءات إلى 4 في المائة في الزراعة)، وأعلى في المؤسسات المتوسطة والكبيرة (8 و 6 في المائة على التوالي) مقارنة بالمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة (كلاهما 3 في المائة)، وقد نظرت المؤسسات المملوكة للنساء في المنتجات أو الخدمات الجديدة في كثير من الأحيان أكثر من المؤسسات المملوكة للرجال (7 مقابل 2 في المائة).

أشارت قلة من المؤسسات فقط إلى أنها قررت الاستثمار وتسريع الابتكار التكنولوجي والمنتجات والخدمات أو قالت إنها تستكشف نماذج أعمال جديدة (ثماني حالات وحالة واحدة على التوالي).

التدابير التفاعلية (ردة الفعل)

يبدو أن معظم المؤسسات قد تبنت تدابير مواجهة تفاعلية قد تخاطر بتقويض مرونتها الكلية وقدرتها على التكيف والاستجابة للأزمات المستقبلية، أو على الأقل لا تجعل المؤسسات أكثر ملاءمة لاستئناف أو مواصلة أعمالها عند انتهاء الوباء، فيما يلي نعرض أكثرالتدابير شيوعًا والمتخذة كردة فعلٍ للجائحة.

تخفيض الاسعار

في مسح 2021 أفادت 16 في المائة من جميع المؤسسات أنها خفضت أسعار منتجاتها وخدماتها حيث يُعدّ هذا الإجراء الأكثر ظهوراً في قطاع الإنشاءات حيث أشار له ما يصل إلى 27 في المائة من المؤسسات، في حين لم يتم اتخاذه في كثير من الأحيان من قبل

مؤسسات التصنيع وتجارة الجملة والتجزئة (كلاهما 12 في المائة)، في المقابل يظهر الاستطلاع عدم وجود اختلاف كبير بحسب خصائص خلفية المؤسسات الأخرى، ومن ناحية أخرى نفذت نسبة أعلى بكثير من المؤسسات هذا الإجراء بعد مرور عام على انتشار الوباء مقارنة بتلك التي اختارت القيام بذلك في مراحله الأولى (3 في المائة في نيسان/أبريل من العام الماضي)، أبلغت مؤسسة واحدة فقط تم مسحها في عام 2021 أنها رفعت الأسعار لتعويض الانخفاض في المبيعات الناجم عن الوباء.

مفاوضات تخفيض التكاليف وتأجيل الدفعات

يُظهر مسح 2021 أن 6 في المائة من المؤسسات قد دخلت في مفاوضات لتأخير المدفوعات المختلفة، حيث تفاوض 5 في المائة من أجل تخفيض أو إعفاء إيجارات المعدات أو المباني؛ في حين دخل 3 في المائة من جميع المؤسسات في محادثات مع الدائنين لخفض الفوائد والتكاليف المالية الأخرى أو تمديد فترات سداد الديون، كانت النسب المئوية للإجراءات المماثلة بعد إغلاق عام 2020 هي 5 و 2 و 3 في المائة على التوالي - مما يعني زيادة متواضعة ولكنها كبيرة في استخدام تدابير المواجهة هذه، في عام 2021 تفاوض 11 في المائة على شكل من أشكال خفض التكاليف أو تأجيل سداد الديون مع المؤجرين والدائنين وما إلى ذلك (طبقت بعض المؤسسات أكثر من تدبير من التدابير الثلاثة المذكورة للتو)، كانت مؤسسات الإنشاءات تقوم بهذه الإجراءات في كثير من الأحيان أقل (3 في المائة) من القطاعات الأخرى والتي لم يكن هنالك سوى اختلافات طفيفة بينها، من الملاحظ ازدياد تطبيق استراتيجيات التأقلم السابقة بشكل طفيف مع ازدياد حجم المؤسسة (14 في المائة من المؤسسات الكبيرة مقارنة بـ 10 في المائة من المؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر) إلا أنه لم يظهر أي تأثير لهذه الإجراءات بناءً حجم المؤسسة، وبطبيعة الحال فإن المؤسسات التي تمتلك مبانيها (بدون ديون) قد تفاوضت على شروط أفضل لتسديد الديون (4 في المائة) مقارنة بتلك المؤسسات التي تمتلك مبانيها (مع ديون أو قروض) (21 في المائة)، ومن ناحية أخرى أظهرت النتائج أنه سواء أكانت المؤسسة تعمل بشكل مربح قبل ظهور جائحة فايروس كورونا-19 (ثلثا المؤسسات) أم لا (ثلث المؤسسات) لا يبدو أنها قد فضلت الميل للتفاوض من أجل شروط أفضل لسداد الديون، دخلت المؤسسات النسائية في مثل هذه المفاوضات في كثير من الأحيان أقل من المؤسسات المملوكة للذكور (6 مقابل 11 في المائة).

إيقاف منافذ وخطوط إنتاج معينة

في استطلاع عام 2021 أفادت 3 في المائة من جميع المؤسسات أنها أغلقت خط إنتاج واحدًا أو أكثر أو أغلقت فرعاً واحدًا أو أكثر، وهي الخطوة التي ذكرها 2 في المائة من المؤسسات التي شملها الاستطلاع قبل عشرة أشهر، وقد تم تطبيق هذا الإجراء في كثير من الأحيان من قبل المؤسسات الصناعية أكثر من المؤسسات في القطاعات الأخرى - أبلغ عنه ما يصل إلى 10 في المائة، من الواضح أنه تم الإشارة إليها أيضًا في كثير من الأحيان من قبل المؤسسات المتوسطة والكبيرة الحجم (كلاهما 9 في المائة) مقارنة بالمؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر (3 و 1 في المائة على التوالي) علاوة على ذلك كلما تقدمت المؤسسة في العمر زادت نسبة المؤسسات التي خفضت الإنتاج (أو الخدمات) بطريقة أو بأخرى ومع ذلك حتى بالنسبة للمؤسسات الأقدم لم يفعل ذلك أكثر من 4 في المائة.

وعلى أية حال فإن هذا المؤشر محدد للغاية ويجب فهمه بالنظر بشكل مشترك مع المؤشرات الأخرى التي تتحدث عن تخفيض نطاق العمليات التجارية. على سبيل المثال كما ذُكر أعلاه أن واحدًا فقط من كل خمسة مشاركين في استطلاع 2021 قادر على العمل «كالمعتاد» أي كما كان الحال قبل الوباء ولكن وعلى النقيض من ذلك قامت ست مؤسسات من كل عشر بتخفيض ساعات عملها و / أو عدد الموظفين، وتعتبر هذه الآثار سلبية وخطيرة لـ فايروس كورونا-19 والتدابير الحكومية التي تم تنفيذها لاحتواء انتشار الفيروس معاً، ولكن في نفس الوقت يجب الاعتراف بها كإجراءات مواجهة تنفذها المؤسسات لتقليل الإنفاق وهي خطوات قد تساعد في الإستمرارية والحفاظ على عملياتها.

تخفيض الأجور

إن عبء دفع الأجور على الرفاه الاقتصادي العام للمؤسسات المشمولة بالدراسة كبير، في الشهر السابق للمسح قامت المؤسسات المشمولة بأنفاق ثلاثة أرباع إجمالي النفقات (76 في المائة) على الأجور، وتتراوح هذه النسبة من 71 في المائة في قطاع الإنشاءات إلى 78 في المائة في قطاع الضيافة والسياحة،و بالنسبة للمؤسسات الكبيرة في العينة شكلت الأجور ما يصل إلى 84 في المائة من إجمالي نفقاتها، حيث أفادت 14٪ من المؤسسات التي شملتها الدراسة أنها خفضت رواتب موظفيها الحاليين منذ شهر آذار / مارس 2020 وينبغي أن يُنظر إلى هذا في سياق تقديم الحكومة الأردنية دعماً للأجور للعديد من المؤسسات، من جهةٍ أخرى نجد أن هناك القليل من الاختلاف المنهجي في البيانات عبر متغيرات الخلفية العامة للمؤسسات باستثناء أن هذا الاجراء كان أكثر شيوعًا بين المؤسسات في قطاع الضيافة والسياحة (21 في المائة) منه في القطاعات الأخرى، أشارت النتائج إلى أن أولئك الذين خفضوا رواتب عمالهم قد نفذوا خفضًا بنسبة 33 في المائة.

مربع 2 تدابير التأقلم - تأملات من المقابلات النوعية

ذكر ممثلون من قطاع السياحة أن وكالات السفر الوافدة أطلقت مواقع ويب تفاعلية وتطبيقات للهاتف المحمول لإيصال عروضها وجذب السياح، كانت هنالك أيضًا جهود متضافرة لتشجيع المزيد من السياحة المحلية بالتعاون مع وزارة السياحة والآثار حيث أطلقت وزارة السياحة الأردنية حملة «أردننا جنة» التي تمكن أيضاً السكان المحليين من اختيار الرحلات الميدانية إلى المواقع المحلية بأقل رسوم بما في ذلك النقل في الحافلات السياحية.

تحولت العديد من مؤسسات الحرف اليدوية (معظمها مايكروية أو صغيرة) إلى تسويق منتجاتها على منصات التواصل الاجتماعي بدعم جزئي من جمعية الحرف اليدوية التقليدية، وقد قامت بعض المؤسسات في تطوير منتجات جديدة أو استفادت من التدريب الذي تلقوه من المصورون الفتوتوغرافيون للقيام بالترويج لمنتجاتهم في وسائل التواصل الاجتماعي وعبر المتاجر عبر الإنترنت.
ذكر ممثلو قطاع الإنشاءات أن أسعار المنازل والشقق قد انخفضت لكن هوامش الربح المرتفعة في السنوات السابقة وفرت عاملاً مساعداً خفف من تأثير الأزمة الحالية، وحيثما أمكن قام بعض العاملين في قطاع الإنشاءات بتنفيذ مشاريع صيانة وتجديد للمنازل للتعويض عن انخفاض الطلب.

كما هو الحال في قطاع الحرف اليدوية بدأ المزارعون وموردو الفواكه والخضروات في استخدام التسويق عبر الإنترنت والتوصيل للمنازل، كما لجأ البعض إلى اعتماد التغليف عالي الجودة أو التركيز أكثر عليها.

تسريح العاملين

كما هو موضح أعلاه فإن فئة قليلة فقط من المؤسسات التي شملها الاستطلاع - واحدة من كل خمسة - كانت قادرة على العمل "كالمعتاد" عشرة أشهر في الجائحة، في حين قلصت الغالبية العظمى من عملياتها أو اضطرت حتى إلى التوقف عن العمل تمامًا إما بشكل مؤقت أو دائم، ومن ناحية أخرى فإن تخفيض عدد الموظفين بسبب جائحة فايروس كورونا-19 هو نتيجة سلبية للغاية ومؤسفة سواء بالنسبة للمؤسسة أو للأشخاص الذين فقدوا وظائفهم، ومع ذلك و من منظور الأعمال التجارية يمكن اعتباره أيضًا تدبيرًا سليمًا وطريقة للبقاء واستمرار العمليات في ظل ظروف صعبة للغاية، وفي هذا الجزء تم النظر من الزاوية الأخرى والتي تتلخص في أن الاستغناء عن شخص ما يعني إعفائه من عمله بشكل مؤقت أو دائم.

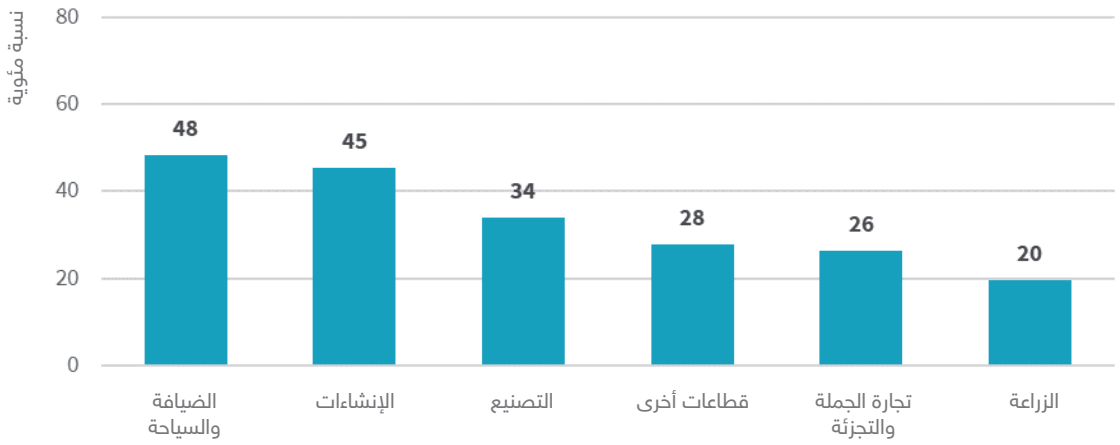
في استطلاع عام 2021، أكدت أربع من كل عشر مؤسسات تمت مقابلتها أنها قامت بتسريح موظف واحد أو أكثر منذ تفشي وباء فايروس كورونا-19 أي منذ آذار (مارس) من العام السابق (40 في المائة من جميع المؤسسات المشاركة و(38 في المائة إذا تم استبعاد المؤسسات المغلقة نهائيًا من الحسابات) ادعت أربعة وثلاثون في المائة من المؤسسات أن عمليات الفصل مرتبطة

بـفايروس كورونا (32 في المائة إذا تم استثناء المؤسسات المغلقة)، في شهر نيسان/ أبريل 2020 أفادت 21 في المائة من جميع المؤسسات التي شملها الاستطلاع أنها خفضت عدد الموظفين بسبب جائحة فيروس كورونا والإغلاق الذي فرضته الحكومة مما يشير إلى زيادة كبيرة في انتشار تسريح العمال كاستجابة للأزمة، وبشكلٍ عام وبالنسبة للمؤسسات التي تمت مقابلتها في عامي 2020 و 2021 فإن الرقم هو 23 في المائة، بالإضافة لذلك فإن من النتائج المثيرة للاهتمام من البيانات التتبعية أن تلك المؤسسات التي أبلغت عن القيام بإجراءات التكيف بسرعة مع إغلاق فايروس كورونا-19 من خلال تخفيض عدد الموظفين وساعات العمل في الربيع الماضي أقل كثيرًا من تلك التي قامت بتسريح العمال بسبب فايروس كورونا-19 منذ ذلك الحين: 13 و 14 في المائة على التوالي مقابل 27 و 26 في المائة على التوالي من إجمالي المؤسسات التي لم تتخذ خطوات مماثلة قبل عشرة أشهر، وقد يكون أحد التفسيرات لذلك هو أن العديد من المؤسسات التي خفضت عدد الموظفين في نيسان/أبريل 2020 استخدمت عمالة مؤقتة من خلال اتفاقيات عمل شفهية و (أحيانًا) عقود التي يمكن إنهاؤها مبكرًا، وهنا قد لا يتم تعريف هذا التصرف دائمًا على أنه "تسريح للعمال" وبالتالي كان من الممكن أن يسهل على المؤسسات التكيف مع تقليص عملياتها ونفقاتها بسبب الوضع الجديد الناجم عن الإغلاق.

تختلف انتشار ظاهرة تسريح العمال بشكل معتدل فقط بين المؤسسات بحسب عوامل الخلفية العامة المختلفة باستثناء عامل واحد: وهو نوع القطاع كما هو مبين في الشكل 16، حيث قامت نسبة فوق المتوسط من المؤسسات في قطاعي الضيافة والسياحة وكذلك قطاع الإنشاءات بفصل الموظفين (48 و 45 في المائة على التوالي) في حين أن 20 في المائة فقط من المؤسسات الزراعية فعلت ذلك، من المفترض أن يساعد وجود عقد عمل مكتوب في حماية الأشخاص من فقدان وظائفهم ويجعلهم يشعرون بالأمان أكثر من عدم الحصول على مثل هذه الاتفاقية إلا أنه ومع ذلك تُظهر بياناتنا تأثيرًا ضئيلًا للتوظيف المنظم (الرسمي) على عمليات التسريح، حيث تشير النتائج إلى أن المؤسسات التي تقدم عقود عمل مكتوبة قد فصلت العمال بمعدل أقل قليلاً (37 في المائة) من تلك التي لا تقدم مثل هذه العقود (42 في المائة)، ومن ناحية أخرى نجد ان المؤسسات الكبيرة - تلك التي توظف ما لا يقل عن 50 شخصًا - تسرح العمال بمعدل أقل قليلاً من المؤسسات الأخرى (29 في المائة).

قد يتوقع المرء أن المؤسسات الأكثر قوة من الناحية الاقتصادية تعمل بشكل أفضل من المؤسسات الأخرى في أوقات الأزمات، حيث سأل كل من استطلاعي 2020 و 2021 جميع المؤسسات عما إذا كانت تكسب المال، أو تعمل عند نقطة التعادل، أو تخسر الأموال قبل تفشي وباء فايروس كورونا-19، وعند القياس على هذا النحو لم يتم تأكيد الفرضية التي تم ذكرها للتو حيث وجد أن النسبة الأعلى للمؤسسات التي قامت بتسريح موظفين (بنسبة 45 في المائة) هي بين تلك المؤسسات التي كانت أعمالها مربحة قبل الوباء.

الشكل 16 نسبة المؤسسات التي قامت بتسريح موظفين منذ أذآر 2020 لأي سبب. حسب القطاع (ن = 2،039).



تلك المؤسسات التي قامت بتسريح موظفين منذ آذار (مارس) من العام الماضي قامت بفصل ثمانية أشخاص في المتوسط (المتوسط الحسابي) و بقيمة وسيط بلغت ثلاثة مفصولين، تم تسريح معظم الموظفين بسبب فايروس كورونا-19 وتدابير الاحتواء ذات العلاقة (متوسط سبعة أشخاص ؛ وسيط ثلاثة أشخاص).

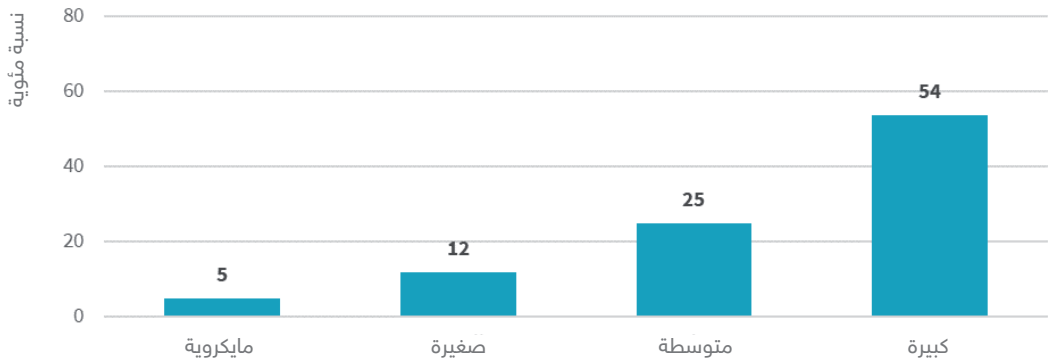
يشير الاستطلاع إلى أن غالبية الذين تم تسريحهم كانوا يعملون بعقود مؤقتة وأن الموظفين الذين لديهم عقودعمل طويلة الأجل و "وظائف دائمة" كانوا أفضل حالًا، ومع ذلك لم يتلق سوى بعض ممن فقدوا وظائفهم تعويضات، في الواقع قدمت مؤسسة واحدة فقط من كل خمس مؤسسات (18 في المائة) قامت بتسريح موظفيها بين أذآر 2020 وكانون الثاني 2021 تعويضات أو إعانات بطالة لبعض موظفيها على الأقل، وبهذا الخصوص يبدو أن العمال الذين لديهم علاقات عمل رسمية أي أولئك الذين يعملون في المؤسسات التي تقدم عقودًا مكتوبة لموظفيها كانوا أفضل حالاً من غيرهم من العمال، في حين أن 30 في المائة من المؤسسات التي تقدم عقودًا مكتوبة قدمت تعويضات للموظفين المسرحين فإن نصف عدد المؤسسات (14 في المائة) التي تقدم اتفاقيات عمل شفوية فقط أو لا تقدم عقود فعلت الشيء نفسه.

الحد من التوظيف

لن تكتمل صورة القوة العاملة في المؤسسات التي شملتها الدراسة ما لم نقم أيضًا بتضمين إحصائيات عن تلك المؤسسات التي وظفت عمالًا جددًا منذ بداية الوباء. حوالي واحدة من كل عشر مؤسسات (11 في المائة) - ربع تلك التي أبلغت عن تسريح العمال - قامت بتوظيف أشخاص خلال الأشهر العشرة السابقة للمسح، حيث بلغت النسبة حوالي 31 في المائة لقطاع التصنيع وتتراوح من 6 إلى 10 في المائة للقطاعات الأخرى، لدى المؤسسات الأكبر حجمًا احتياجات من القوى العاملة أكبر من تلك الأصغر وبالتالي فإن الاتجاه الموضح في الشكل 17 بالكاد يأتي كمفاجأة أي أنه كلما كبرت المؤسسة كلما زادت احتمالية توظيفها لموظفين جدد.
من بين المؤسسات التي وظفت موظفين جدد بلغ متوسط عدد الأشخاص الذين تم تعيينهم هو 18، وبطبيعة الحال فإن هذا الرقم هو الأعلى إلى حد بعيد في المؤسسات الكبيرة (بلغ 52) في حين أنه متواضع إلى حد ما بالنسبة للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة (متوسط واحد واثنان على التوالي)، ومن ناحية أخرى قامت مؤسسات التصنيع بتوظيف 30 شخصًا جديدًا في المتوسط، في حين أن الرقم الخاص بالموظفين الجدد هو ثلاثة فقط في قطاع الإنشاءات وأربعة في تجارة الجملة والتجزئة، وأن حوالي نصف الموظفين الجدد هم من النساء ويرجع الفضل في ذلك إلى قطاع التصنيع حيث كان أكثر من 50 في المائة من الموظفين الجدد من النساء، ووفقًا للمسح فقد عُرض على حوالي ثلثي العاملين منذ شهر أذآر 2020 عقدًا "دائمًا" بينما عُرض على الثلث المتبقي وظائف مؤقتة.

علاوة على ذلك، في حين قد تكون بعض المؤسسات قد وسعت عملياتها أثناء الوباء وقد يكون البعض الآخر قد وظف موظفين لديهم مهارات جديدة يحتاجها العمل فمن المنطقي أن نفترض أنه في ظل الظروف الحالية الصعبة فإن معظم عمليات التوظيف التي يتم إجراؤها هي توظيف بديل.

الشكل 17 النسبة المئوية للمؤسسات التي وظفت موظفين جددًا منذ 20 أذار 2020. حسب حجم المؤسسة (ن = 2039).



كما هو مذكور في الفصل الثاني من هذا التقرير (فيما يتعلق بحجم المؤسسات) فإن 14 في المائة من جميع المؤسسات لديها عمالة مؤقتة، ويتراوح هذا الرقم من 11 إلى 15 في المائة في جميع القطاعات باستثناء الزراعة، حيث يكون انتشار مثل هذه العمالة قصيرة الأجل أو العرضية أو المؤقتة أعلى بكثير بنسبة 27 في المائة، في المتوسط وظفت هذه المؤسسات من سبعة إلى ثمانية

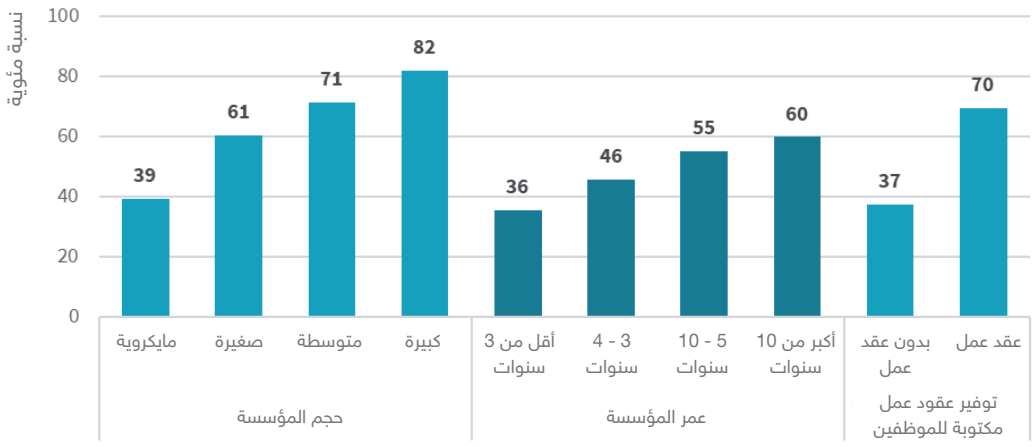
عمال مؤقتين في وقت إجراء المسح، إلا أنه في قطاع الزراعة كان الرقم أعلى من الضعف ووصل إلى 18 عاملاً مؤقتًا، في المقابل أبلغت المؤسسات في قطاع الضيافة والسياحة التي تستخدم عمالة مؤقتة عن خمسة عمال مؤقتين في المتوسط.

وقف منح الإجازات

كما هو موضح في الفصل 3، تقدم أربع من كل عشر مؤسسات تم مسحها عادة إجازات أو عطل مدفوعة الأجر لموظفيها (كلهم أو بعضهم) حيث أنه من المفترض أن ذلك يتوافق أصلاً مع قانون العمل[22]، عرض حوالي نصف المؤسسات (52 في المائة) العاملة وقت إجراء المسح إجازات مدفوعة (35 في المائة) و / أو إجازات غير مدفوعة الأجر (30 في المائة) لموظفيها بعد ظهور جائحة كوفيد 19- في آذار / مارس 2020، من ناحية أخرى فإن مستوى الربحية قبل جائحة فايروس كورونا-19 وهو مؤشر على القوة المالية لم يؤثر على احتمالية منح المؤسسة إجازات لمستخدميها، وبالرغم من ذلك يبدو أنه كلما كانت المؤسسة راسخة أكثر زادت فرصة قيامها بذلك، وعندالنظر للاتجاهات الموضحة في الشكل 18 نجد أنه كلما كانت المؤسسة أقدم وطالت مدة عملها زادت النسبة المئوية التي منحت إجازات لعمالها، وعلى نفس المنوال كلما كانت المؤسسة أكثر رسمية (باستخدام عقود العمل كمؤشر على الرسمية) كان منح الإجازات أكثر انتشارًا.

كانت نسبة المؤسسات التي منحت إجازات (على الأقل لبعض) موظفيها منذ الأيام الأولى للوباء أعلى بشكل ملحوظ بين تلك المؤسسات التي تقدم عادة إجازات مدفوعة الأجر (70 في المائة) منها بين تلك التي لا تقدم عادة شيٍ مماثل للموظفين (39 في المائة)، ومع ذلك فإن 67 في المائة فقط من المؤسسات العاملة وقت إجراء المسح والتي تقدم في الظروف العادية إجازات مدفوعة الأجر لعمالها (أي أن ثلثيها فقط) منحت إجازات مدفوعة الأجر لعمالها في الأشهر العشرة الماضية، وفي المقابل منحت 13 في المائة من المؤسسات إجازات غير مدفوعة الأجر حيث أن حرمان الأشخاص من الإجازات المدفوعة هو إجراء يساهم في خفض التكاليف ولكن في نفس الوقت يضر الموظفين المحرومين من خلال حرمانهم من حقوقهم، ومن ناحية أخرى لم يؤثر قيام المؤسسات بتسريح العمال منذ شهر أذآر 2020 على منح الإجازات.

الشكل 18 النسبة المئوية للمؤسسات التي قدمت إجازات للموظفين منذ آذار 2020. حسب حجم المؤسسة (ن = 1698)، عمر المؤسسة (ن = 1676) وما إذا كانت تقدم عقودًا مكتوبة أم لا (ن = 1688).

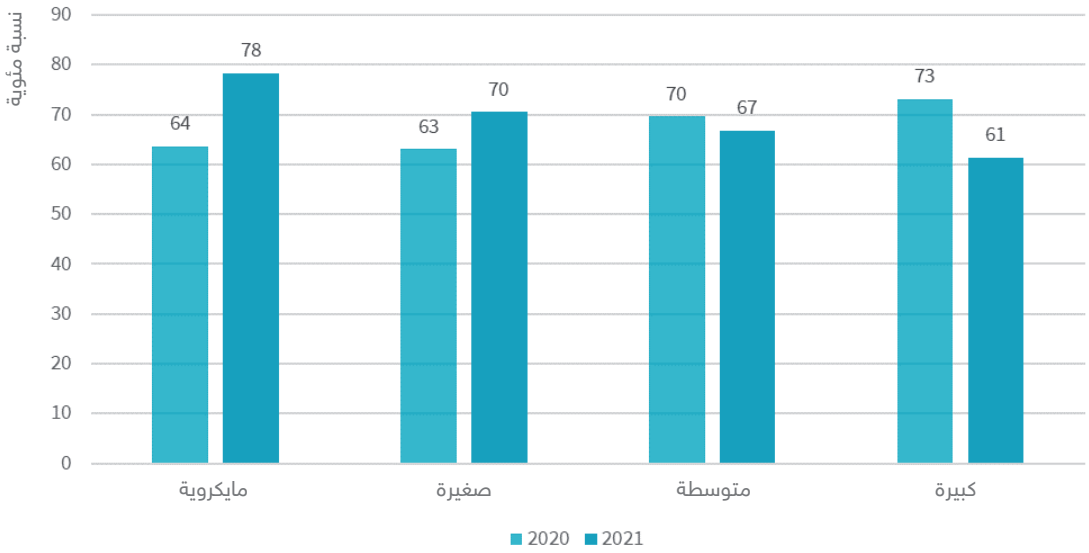


22 ينص قانون العمل على حق جميع العمال في الحصول على إجازة مدفوعة الأجر: «يحق لكل عامل الحصول على إجازة سنوية بأجر كامل لمدة أربعة عشر يومًا عن كل سنة عمل. تمتد هذه الإجازة إلى واحد وعشرين يومًا حيث كان العامل يعمل لدى نفس صاحب العمل لمدة خمس سنوات متتالية. لا تحسب العطلات الرسمية والدينية وأيام الراحة الأسبوعية من الإجازة السنوية للعامل ما لم تقع ضمنها. إذا تم إنهاء عقد العامل لأي سبب من الأسباب قبل أن يستنفد إجازته السنوية، فيحق له الحصول على أجره عن جميع أيام الإجازة المتبقية «.
.(https://www.ilo.org/ifpdial/information-resources/national-labour-law-profiles/WCMS_158905/lang--en/index.htm)

زيادة الديون والإلتزامات المالية

بعد مرور عامٍ على انتشار الوباء كان لدى حوالي ثلاثة أرباع المؤسسات بعض الديون، حوالي 80 في المائة من المؤسسات متناهية الصغر مثقلة بالديون مقابل 65 في المائة من المؤسسات الكبيرة، ويعد الدين غير الرسمي العائد للأسرة والأصدقاء مصدرًا مهمًا للإقتراض لا سيما للمؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر، في حين أن 44 في المائة من جميع ديون المشاريع متناهية الصغر تتكون من ديون غير رسمية إلا أن هذا النوع من الديون لا يمثل سوى 8 في المائة من إجمالي ديون المؤسسات الكبيرة، يقارن الشكل 19 نسب المؤسسات التي أبلغت عن وجود ديون للدائنين في مسح 2020 ومسح 2021 حيث أن عدد المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة التي لديها ديون ازداد في عام واحد في المقابل فإن عدد المؤسسات الكبيرة التي لديها ديون قد انخفض إلى حد ما، في الحقيقة يمكن تفسير النتيجة الأخيرة من خلال تخفيض مستوى النشاط التجاري واستخدام المواد الأولية في التصنيع والمؤسسات ضمن القطاعات الأخرى، على الرغم من أن النتيجة قد تكون أيضًا بسبب انخفاض عينة المؤسسات الكبيرة وعدم دقة البيانات إلى حدٍ ما، بالإضافة لذلك لا تشير الأرقام إلى أي نوع من التغيرات في مبالغ الديون التي تتحملها المؤسسات وبالنسبة للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة فإنه من المنطقي الاعتقاد بأن أولئك الحاصلين على القروض سواء من الدائنين الرسميين و /أوغير الرسميين في عام 2020 قد ازدادت ديونهم أثناء الوباء.

الشكل 19 تغيير في نسب المؤسسات المُتتبعة والتي لديها نوع من الالتزامات المالية 2020-2021



المتانة المتصورة

تثق أربع من كل عشر مؤسسات (41 في المائة) في مرونتها الاقتصادية وتشعر بثقة عالية أو إلى حد ما أنها ستواجه أزمة فيروس كورونا المستجد باعتبارها مؤسسات مربحة (الجدول 12)، ثلاثة من كل عشرة مؤسسات (31 في المائة) تفتقر إلى الثقة في قدرتها على القيام بذلك، يبدو أن الاعتقاد بقدرة المؤسسة على معالجة الأزمة هو أعلى مستوى في قطاع التصنيع حيث يثق 55 في المائة بأنهم سوف يتجاوزون الأزمة، في المقابل كان المستوى الأدنى من الثقة لدى قطاع الإنشاءات حيث يظهر 33 في المائة فقط مثل هذه الثقة، علاوة على ذلك كلما كانت المؤسسة أكبر حجماً زادت الثقة بالنفس: فقط ثلث المؤسسات الصغيرة (36 في المائة) واثقة من أنها ستنجح، في حين أن ثلثي المؤسسات الكبرى (67 في المائة) لديها الثقة في مستوى المتانة الاقتصادية ويرون بأنهم سينتقلون لمستوى الربحية بعد الوباء، إن المؤسسات التي كانت أعمالها مربحة قبل الوباء تثق في كثير من الأحيان في أنها ستتعامل مع الأزمة بشكل جيد مقارنة بتلك التي تمكنت بالكاد من تحقيق الربح خلال الفترة قبل الوباء حيث أشارت النتائج إلى أن ما نسبته 50 و 27 في المائة على التوالي من المؤسسات المذكورة سابقاً واثقة إلى حد ما من أنها ستعمل بربحية عندما تنتهي الأزمة، تميل المؤسسات التي تملكها النساء إلى أن تكون أكثر تشاؤما إلى حد ما من تلك التي يملكها الرجال.

جدول 12 مستوى الثقة في القوة (المتانة) الاقتصادية الخاصة بالمؤسسة والقدرة على استئناف الأعمال المربحة عند انتهاء أزمة فايروس كورونا-19 النسبة المئوية للمؤسسات (ن = 2039).

	واثق للغاية	واثق نوعاً ما	محايد	غير واثق إلى حد ما	غير واثق مطلقاً	الإجمالي	حجم العينة
جميع المؤسسات	9	32	27	21	10	100	2,039
القطاع							
الضيافة والسياحة	7	29	29	23	11	100	1,123
التصنيع	16	39	23	16	6	100	337
الزراعة	11	37	25	18	8	100	204
تجارة الجملة والتجزئة	7	34	25	16	19	100	106
الإنشاءات	2	31	33	25	9	100	64
أخرى	12	35	26	19	9	100	205
حجم المؤسسة							
مايكروي	7	29	29	23	13	100	1,240
صغيرة	11	36	26	21	7	100	517
متوسطة	16	38	18	19	10	100	144
كبيرة	24	43	24	6	3	100	138
مستوى الربحية قبل الجائحة							
مربح	12	38	19	21	10	100	1,219
متعادل	5	22	46	19	8	100	627
خاسر	2	31	8	30	30	100	61
جنس مالك المؤسسة							
ذكر	8	30	29	23	11	100	1,620
أنثى	10	44	27	16	3	100	137

ربما كان من الممكن تفسير مستويات الثقة على أنها تفاؤل شديد الحذر، ولاختبار ذلك سأل الاستطلاع عن الوقت الذي ستستغرقه المؤسسة للعودة إلى مستوى نشاط ما قبل فايروس كورونا-19، ومع ذلك قدمت 45 في المائة فقط من المؤسسات إجابة على هذا السؤال، حيث كان 21 في المائة منهم متشائمين للغاية وأجابوا بأنهم لن يعودوا إلى مستويات ما قبل الجائحة، بالنسبة للمستجيبين الباقين فإن القيم المتوسط الحسابي والوسيط هي 33 و 40 أسبوعًا على التوالي أي ثلاثة أرباع السنة إذا أخذنا ذلك معًا فإنه لا يمكن اعتبار ذلك على أنه تفاؤل.

الدعم

قدّمت الحكومة العديد من تدابير الدعم للتخفيف من الآثار السلبية لفايروس كورونا-19 على مؤسسات القطاع الخاص من خلال إصدار أوامر الدفاع المختلفة (انظر المقدمة)، كما تم الإشارة إلى أن تدابير الدعم هذه كان لها وصول محدود إلى المؤسسات الصغيرة وأن تأثير هذه التدابير كان صغيراً لا سيما بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم، في هذا الفصل ننتطرق إلى التوعية وتأثيرات تدابير الدعم على المؤسسات التي شملها الاستطلاع ونقارن تدابير الدعم المقدمة مع احتياجات وتفضيلات الدعم كما هو مذكور من قبل المؤسسات التي شملتها الدراسة نفسها.

حتى قبل فايروس كورونا-19 واجهت المؤسسات العديد من التحديات بما في ذلك سهولة الوصول إلى التمويل والنظام الضريبي والتكاليف المرتفعة لممارسة الأعمال التجارية والبيئة السياسية غير القابلة للتوقع[23]. تتضمن خطة النمو الاقتصادي الأردني (2018-2022) قسماً لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتسريع الإصلاحات المتعلقة بالبيئة القانونية والتنظيمية والحصول على التمويل بشروط ميسرة ومناسبة والتدريب على المهارات التقنية والإدارية وتبسيط إجراءات تسجيل براءات الاختراع وتشجيع وتحفيز ريادة الأعمال والابتكار وتعزيز وبناء قدرات المؤسسات القائمة وتوفير التسويق المناسب للمنتجات إلا أن كل ذلك توقف بسبب تحديات التمويل وظهور جائحة فايروس كورونا-19. [24]

بالإضافة إلى سهولة الوصول إلى التمويل والتحديات المذكورة أعلاه، لا تزال الصعوبات الاقتصادية الإقليمية والأثر الطويل للأزمة السورية لها تأثير قوي على المؤسسات الأردنية[25]، ووفقًا للدكتور بشار الزعبي-الرئيس التنفيذي السابق للمؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الإقتصادية المعروفة إختصاراً بـ JEDCO - فإن ما يقرب من 78 في المائة من المؤسسات الصغيرة التي كانت مدعومة من JEDCO بين عامي 2012-2017 قد توقفت بالفعل عن العمل بحلول عام 2018 [26].

أكدت مقابلات الخبراء وممثلي المؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر (الرسمية وغير الرسمية) في أربعة قطاعات / قطاعات (السياحة، والإنشاءات، والزراعة، والأعمال الصغيرة غير الرسمية) أن دعم وتدابير استجابة الحكومة لم تفي بالإحتياجات بشكل كافٍ وإنما تم تصميمها بشكل أساسي لإستهداف المؤسسات المتوسطة والكبيرة.

إضفاء الطابع الرسمي أو التسجيل في مؤسسة الضمان الاجتماعي هو شرط مسبق للوصول إلى تدابير الدعم (الدعم المالي أو دعم الأجور)، حيث أن العديد من المؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر المملوكة للعائلات لم تكن قادرة أو مستعدة للحصول على مثل هذا الدعم خوفًا من تداعيات الضرائب والتفتيش وإضفاء الطابع الرسمي القسري، ومن ناحية أخرى فقد ذكر المشاركون في نقاش مجموعات التركيز المنفذة مع مؤسسات وعمال قطاع الإنشاءات (بما في ذلك بعض اللاجئين السوريين) أن العديد من المقاولين الفرعيين وأصحاب المهن هم غير رسميين حيث يكونوا في الغالب موظفين مؤقتين أو موسميين أو بأجر يومي، وعلاوة على ذلك فقد تم توجيه بدل التعطل أو الدعم المالي أثناء عمليات الإغلاق للعمل اليومي بأجر إلى أرباب المنازل أو الأعمال التجارية الرسمية وبالتالي استبعدوا الشباب أو النساء العاملات لحسابهن الخاص الذين يعيشون مع أسرهم.

كما أشار المشاركون من قطاع السياحة إلى عدم وجود تدابير استجابة متخصصة في القطاع، وقد أدى نقص التشاور والحوار بين القطاعين العام والخاص بين وزارة السياحة وجمعيات القطاع إلى زيادة عدم اليقين والتشكيك في إجراءات استجابة الحكومة، مما أدى ذلك إلى زيادة عدد تسريح العمال والباحثين عن عمل في السوق الذين يبحثون عن سبل كسب العيش وفرص العمل في قطاعٍ أكثر مرونة.

23 مؤسسة كونراد أديناور، دراسة بحثية حول تعزيز المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الأردن، 2015
24 Socio-Economic_Framework_COVID-19_Response_Jordan.pdf/08-https://jordan.un.org/sites/default/files/2020
25 المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، نظرة عامة على بناء الأسواق، أيار 2019
26 www.jedco.gov.jo

استفاد عُشر المؤسسات التي شملتها الدراسة فقط من آليات الدعم التي بدأتها الحكومة للتخفيف من الآثار السلبية لوباء فايروس كورونا-19 (الجدول 13)، هناك تباين بحسب المتغيرات المختلفة لخصائص المؤسسات حيث أن نسبة المؤسسات التي تلقت دعما أعلى بين المؤسسات الكبيرة مقارنة بالصغيرة، وأعلى بين المؤسسات الأكبر عمراً من المؤسسات الحديثة، وأعلى للمؤسسات الواقعة في عمان من تلك العاملة في المحافظات الأخرى، علاوة على ذلك فإن نسبة المؤسسات التي تلقت دعمًا حكوميًا أعلى بين المؤسسات الأكثر رسمية (أي أنها مسجلة لدى السلطات وتقدم عقود عمل مكتوبة) مقارنة بالمؤسسات الأخرى، وهي أيضاً أعلى بالنسبة لتلك المؤسسات التي كانت مربحة قبل الوباء مقارنة بتلك التي لم تكن كذلك، أخيرًا تلقت المؤسسات في قطاعي الضيافة والسياحة والتصنيع (كلاهما 13 في المائة) دعمًا حكوميًا في كثير من الأحيان أكثر من المؤسسات في القطاعات الأخرى (3-5 في المائة)، وعند إلقاء نظرة فاحصة على القطاعات السابقة تشير النتائج إلى وجود اختلافات كبيرة عبر القطاعات الفرعية (الجدول 13) داخل قطاع الفنادق والمؤسسات الأخرى في قطاع الإقامة حيث تلقى ما يصل إلى 29 في المائة الدعم و 25 في المائة من وكالات السفر ومنظمي الرحلات السياحية وما شابههم في قطاع السياحة حصلوا على الدعم وهذا يتناقض بشكل حاد مع المؤسسات العاملة في مجال المطاعم والمقاهي والأعمال المماثلة التي أفاد 8 في المائة منها فقط بتلقي دعم حكومي.

كما ولوحظ وجود توجه مماثل بين المؤسسات التي شملتها الدراسة في شهر نيسان 2020 حيث تلقى ثلث (34 في المائة) المؤسسات المسجلة الدعم من الحكومة أو الجهات الفاعلة الأخرى من تلك العينة مقارنة بخمس (19 في المائة) من المؤسسات غير المسجلة، بالإضافة لذلك فإن ما يقرب من نصف المؤسسات الكبيرة (تلك التي تضم أكثر من 100 موظف) تلقت الدعم مقارنة بخمس (22 في المائة) فقط من المؤسسات الصغيرة، وهنا لابد من ملاحظة نقطة مهمة هي أنه يجب الانتباه إلى الاتجاه العام وليس فقط المستويات الدقيقة للدعم نظرًا لأن مجموعتي البيانات من المسحين غير قابلتين للمقارنة بشكل مباشر: لأن المؤسسات التي تلقت الدعم في مسح نيسان 2020 شملوا الجهات الفاعلة الأخرى كمزود للدعم بالإضافة للحكومة أيضًا في حين حصر المسح الحالي السؤال عن الدعم الحكومي فقط.

جدول 13 المؤسسات التي استفادت من آليات الدعم الحكومي، حسب العمر والحجم والقطاع والموقع وحالة التسجيل ونوع عقود العمل والربحية قبل الوباء. النسبة المئوية (ن = 2039).

	تلقى دعم	لا دعم	الإجمالي	حجم العينة
جميع المؤسسات	10	90	100	2,039
عمر المؤسسة				
أقل من سنة واحدة	1	99	100	98
1 - 2 سنة	6	94	100	333
3 - 4 سنوات	8	92	100	402
5 - 10 سنوات	11	89	100	426
أكثر من 10 سنوات	14	86	100	750
حجم المؤسسة				
مايكروي	7	93	100	1,240
صغيرة	13	87	100	517
متوسطة	22	78	100	144
كبيرة	22	78	100	138
القطاع				
الضيافة والسياحة	13	87	100	1,123
- الضيافة	29	71	100	49
- خدمات الطعام والمشروبات	8	92	100	827
- وكالات السفر والأدلاء السياحيين	25	75	100	247
التصنيع	13	87	100	337
الزراعة	3	97	100	204
تجارة الجملة والتجزئة	4	96	100	106
الإنشاءات	5	95	100	64
أخرى	5	95	100	205
الموقع				
عمان	13	87	100	1,122
اربد	7	93	100	270
البلقاء	6	94	100	130
الزرقاء	9	91	100	110
باقي المحافظات	6	94	100	407
الوضع المالي قبل الجائحة				
مربح	12	88	100	1,219
متعادل	7	93	100	627
خاسر	3	97	100	61

حالة التسجيل				
مسجلة	10	90	100	1,987
غير مسجلة	5	95	100	44
نوع عقود التوظيف المتاحة				
عقود مكتوبة	19	81	100	660
اتفاق شفهي ومكتوب	15	85	100	93
اتفاق شفهي	6	94	100	654
لا يوجد عقد	5	95	100	281

نوع الدعم المُتلقى

بالعودة إلى مسح 2021 فإن ما يقرب من ثلثي المؤسسات (64 في المائة) التي تلقت دعمًا حكوميًا استفادت من تخفيض أو تأجيل ضرائب الدخل، أو إعانات الأجور،و بخلاف ذلك فقد أبلغت المؤسسات عن أشكال متعددة من الدعم، التي لم يبرز أي منها على أنها أكثر انتشارًا من غيرها (الجدول 14).

جدول 14 نوع الدعم الحكومي المثتلقى. مسموح بالإجابات المتعددة. النسبة المئوية للمؤسسات التي تلقت الدعم (ن = 209).

إجراءات الدعم	النسبة المئوية
تخفيض أو تأجيل ضرائب الدخل أو تقديم إعانات للأجور	64
تجميد سداد القرض أو تمديد مدد القرض أو تخفيف جزئي للديون	6
الوصول لرأس المال من خلال القروض ذات الفائدة الصفرية	4
الوصول لرأس المال من خلال المنح المالية	4
تغطية أو تخفيض أو تجميد تكاليف التشغيل مثل تكاليف أماكن العمل	3
مكافأة نهاية الخدمة الإضافية للعمال المسرحين	3
تخفيض أو تأجيل اشتراكات التقاعد	3
تأجيل دفع الضرائب	3
تخفيض تكاليف الكهرباء والغاز والخدمات اللوجستية	2
تخفيض أسعار الفائدة المصرفية	1
تحسين خدمات الخصم الضريبي للتصدير	0
توريد العملات الأجنبية	0
أشكال الدعم الأخرى	25

أفاد أربعة عشر في المائة من جميع المؤسسات أنها كانت تعمل مع مؤسسات ومنظمات مختلفة "للتعامل مع الوضع" وقت المقابلة: ستة وثلاثة في المائة على التوالي أشاروا إلى مقدمي الخدمات المالية الرسميين وغير الرسميين، في المقابل تعاون ثلاثة في المائة مع مؤسسات في نفس القطاع، في حين ذكر واحد واثنان في المائة على التوالي الجهات الحكومية المحلية والحكومة الأردنية؛ في حين عمل واحد في المائة مع منظمات المجتمع المدني (سُمح بإختيار إجابات متعددة)، وكانت نسبة مماثلة من المؤسسات (11 في المائة) قد تعاونت مع هذه المنظمات في الماضي فيما يتعلق بالتخفيف من آثار التحديات والصعوبات الأخرى. ليس من المستغرب أن ستة من كل عشر مؤسسات استفادت من تخفيض أو تأجيل اشتراكات مؤسسة الضمان الاجتماعي، حيث ركزت جهود الحكومة من خلال أوامر الدفاع على تخفيف الأثر على البطالة من خلال جملة أمور من بينها تخفيض اشتراكات الضمان الاجتماعي، وإعانات الأجور، ودفع بدل التعطل، كما و قامت الحكومة بحماية العمال بجعل فصل العمال غير قانوني طوال فترة الطوارئ.

سعت عدة تدابير إلى مساعدة العمال الرسميين وغير الرسميين على كسب بعض مزايا الدخل خلال فترات الإغلاق الطارئة وتشمل هذه التدابير تخفيض اشتراكات صاحب العمل، إعانات الأجور، والمدفوعات المقدمة لبدل التعطل، حيث تمكنت مؤسسة الضمان الاجتماعي (SSC) وهي الهيئة الحكومية الرئيسية المسؤولة عن التأمين الاجتماعي من الوصول إلى عدد يقدر بأكثر من 960 ألف عامل خلال الموجة الأولى من الأزمة بالمساعدات الغذائية، و تأتي هذه التدابير المهمة بتكلفة وقد يكون لها تأثير محتمل على أموال المؤسسة، في المقابل استُبعدت العديد من المؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر غير الرسمية من هذه المساعدات، التحدي الآخر هو أن كثرة برامج الدعم المقدمة من مؤسسة الضمان الاجتماعي جعلت من الصعب على العامل العادي وأرباب العمل فهم أي برنامج يمكنهم التقدم إليه، في المقابل لم يكن جميع العمال مؤهلين للتقديم خصوصاً في ظل أصحاب عمل غير قادرين على ضمان رواتبهم ودفعها لفترات طويلة.

نوع الدعم المرغوب به

العديد من المؤسسات غير مقتنعة بأنها ستنجو من الظروف الصعبة التي شكلتها أزمة فايروس كورونا-19 (انظر الفصل 4.5) - والتي كانت لا تزال موجودة وقت كتابة هذا التقرير - وتعتقد أنه يمكن تنفيذ مجموعة متنوعة من الإجراءات والسياسات لتعزيز جدواها الاقتصادية، يحتوي الجدول 15 على قائمة بهذه التدابير. كان ما يقرب من نصف المؤسسات يود أن يرى انخفاضًا في تكاليف الكهرباء والغاز وما إلى ذلك، قد يعتقد أحدٌ ما أن هذا الاقتراح لا يتعلق فقط بأزمة فايروس كورونا-19 ولكنه يمثل نفقات ستكون أولوية للعديد من المؤسسات حتى في الظروف الطبيعية، كما سجل تخفيض أو تأخير سداد مختلف الضرائب وتسديد الديون ارتفاعًا أيضًا.

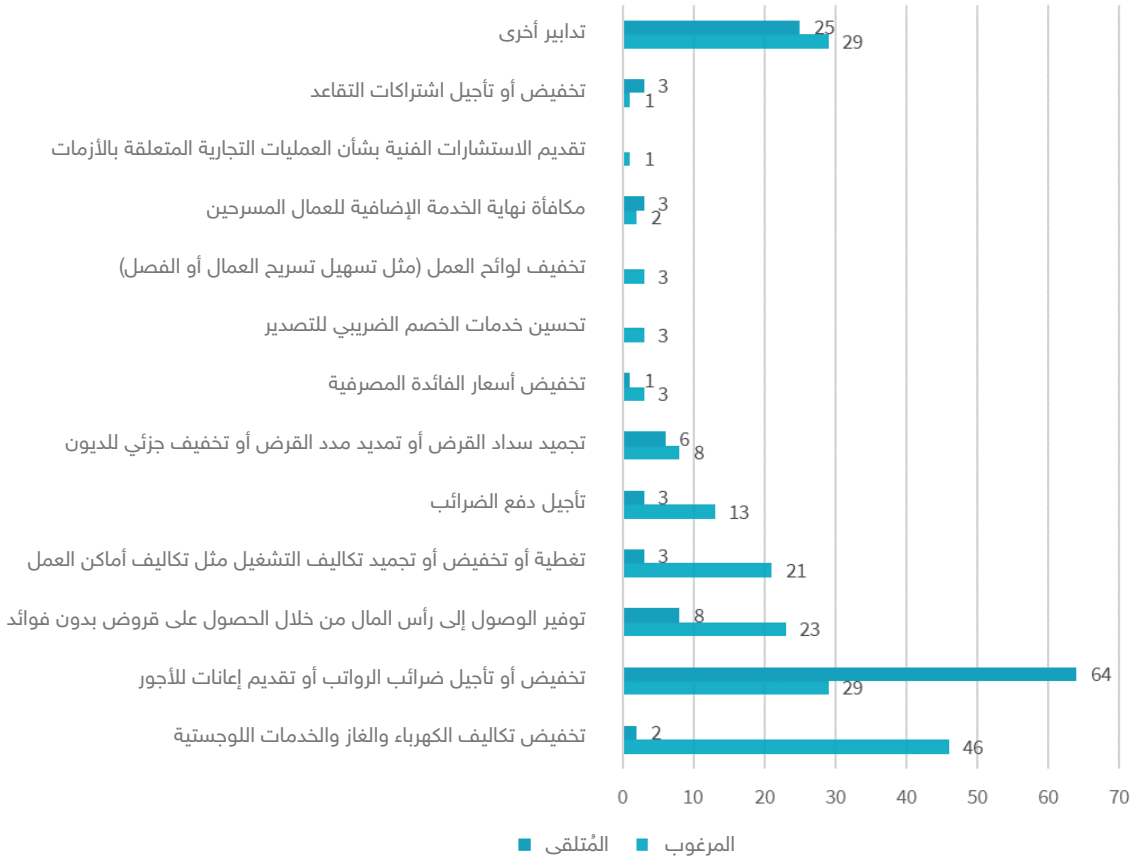
جدول 15 أكثر تدابير المتعلقة بالسياسات في أوقات الجائحة، من وجهة نظر المؤسسات. مسموح بالإجابات المتعددة. النسبة المئوية (ن = 2039).

الإجراء	النسبة المئوية
تخفيض تكاليف الكهرباء والغاز والخدمات اللوجستية	46
تخفيض أو تأجيل ضرائب الرواتب أو تقديم إعانات للأجور	29
توفير الوصول إلى رأس المال من خلال الحصول على قروض بدون فائدة	23
تغطية أو تخفيض أو تجميد تكاليف التشغيل مثل تكاليف أماكن العمل	21
تأجيل دفع الضرائب	13
تجميد سداد القرض أو تمديد مدد القرض أو تخفيف جزئي للديون	8
تخفيض أسعار الفائدة المصرفية	3
تحسين خدمات الخصم الضريبي للتصدير	3
تخفيف لوائح العمل (مثل تسهيل تسريح العمال أو الفصل)	3
مكافأة نهاية الخدمة الإضافية للعمال المسرحين	2
تقديم الاستشارات الفنية بشأن العمليات التجارية المتعلقة بالأزمات	1
تخفيض أو تأجيل اشتراكات التقاعد	1
أجراءات أخرى على مستوى السياسات	29

تُفضّل جميع أنواع المؤسسات خفض تكاليف الكهرباء والغاز والمياه والصرف الصحي وما إلى ذلك، بينما تفضل قبل المؤسسات الكبيرة دعم الأجور بنسبة (51 في المائة) مقارنة بالمؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر (22 في المائة)، من ناحية أخرى تفضل المؤسسات الكبيرة (13 في المائة) تجميد سداد القروض أو تمديد فترة سداد القرض أو تخفيف عبء الديون الجزئي مقارنة بما نسبته (8 في المائة) من المؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر، بينما تفضل المؤسسات الصغيرة (25 في المائة) الوصول إلى رأس المال من خلال تقديم قروض بدون فائدة مقارنة بالمؤسسات الكبيرة (15 في المائة).

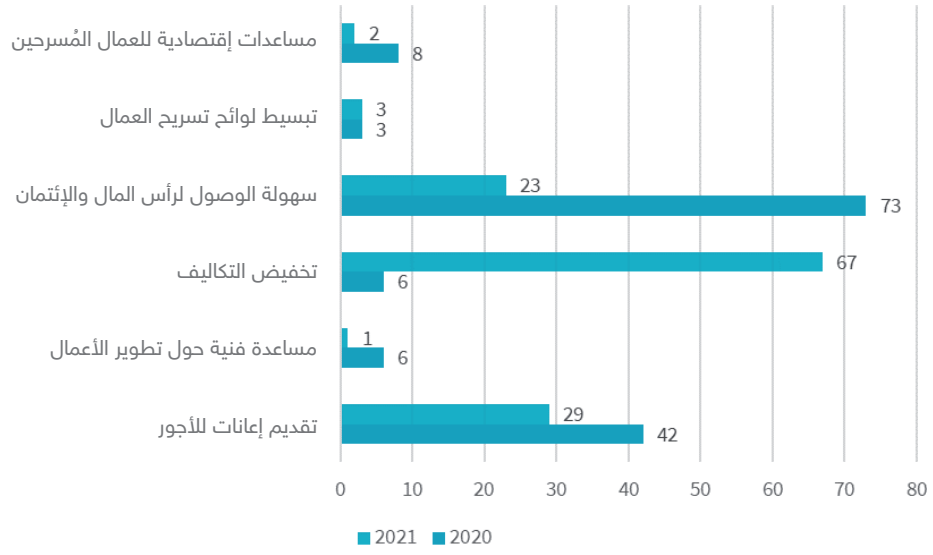
عند مقارنة أنواع الدعم التي تفضلها المؤسسات بنوع الدعم الذي حصلت عليه (أولئك الذين تلقوا دعمًا فقط) فمن الملاحظ وجود تباين كبير بين أكثر أنواع الدعم تفضيلًا وأكثرها توفراً، في حين أن 46 في المائة من المؤسسات تفضل تخفيضات في تكاليف الكهرباء والغاز والمياه والصرف الصحي وما إلى ذلك فإن 2 في المائة فقط من المؤسسات التي تم تقديم الدعم لها قد تلقت هذا النوع من الدعم (بالأرقام الحقيقية 4 فقط من إجمالي 2,039 مؤسسة)، وعلى النقيض من ذلك في الوقت الذي نجد فيه أن 29 في المائة فقط من المؤسسات تفضل تخفيض أو تأجيل ضرائب الرواتب أو تقديم إعانات للأجور تلقت 69 في المائة من المؤسسات التي حصلت على الدعم هذا النوع من الدعم (بالأرقام الحقيقية 60 من أصل ما مجموعه 2,039 مؤسسة).

الشكل 20 أكثر تدابير المتعلقة بالسياسات في وقت فايروس كورونا-19، من وجهة نظر المؤسسات (العدد = 2039) مقابل أنواع الدعم المقدمة (العدد = 209). نسبة مئوية.



عند مقارنة أنواع الدعم التي فضلتها المؤسسات في شهر نيسان 2020 بالدعم الذي تفضله في مسح عام 2021 نجد أن هنالك تحول مذهل من تفضيل الوصول إلى رأس المال والائتمان باعتباره النوع المفضل من الدعم في عام 2020 (73 في المائة) إلى تخفيض التكاليف ليصبح نوع الدعم الأكثر تفضيلاً في عام 2021 (67 في المائة)، قد يكون التفسير الطبيعي لهذا التحول هو أن المؤسسات افترضت في بداية الوباء أن الآثار ستكون قصيرة الأجل ويمكن التخفيف من حدتها من خلال زيادة النفقات في حين أن الطبيعة الممتدة للوباء جعلتها تدرك أن خفض التكاليف هو الطريقة الأكثر استدامة للخروج من الأزمة.

الشكل 21 أكثر تدابير السياسة ذات الصلة في أوقات الجائحة ، كما تصورتها المؤسسات في نيسان 2020 مقابل أذار 2021. النسبة المئوية (ن = 2039)



المخاطر المتوقعة في المستقبل

يحدد كلاً من الجدول 16 والجدول 17 بعض المخاوف والمخاطر التي تتوقعها المؤسسات في المستقبل، والتي قد تشير إلى نوع الدعم الذي ستحتاجه في المستقبل، حيث يتصدر انخفاض المبيعات، والخسارة في الإيرادات ومشاكل السيولة القائمة مجمل المخاوف في كلا الجدولين، في المقابل فإن المخاوف بشأن ضعف المبيعات أقوى في قطاع الإنشاءات، و تتوقع بعض المؤسسات تحديات تتعلق بالإنتاج أيضًا لكنها أقل أهمية بشكل عام، بالإضافة لذلك فإن ما نسبته واحدة من أربع مؤسسات تشعر بالقلق من أن عدم الاستقرار السياسي والاجتماعي الذي قد يخلق مشاكل لأعمالهم وربما يزيد من تفاقم الوضع بالنسبة للبعض.

جدول 16 المخاوف الرئيسية التي تواجه المؤسسات ضنت سياق أزمة فايروس كورونا-19 في الأشهر المقبلة. الإجابات المتعددة مسموح بها. النسبة المئوية للمؤسسات (ن = 2039).

مصادر القلق	النسبة المئوية
قلة الطلب / المبيعات	69
قلة السيولة/ مشاكل في السيولة النقدية	45
عدم الإستقرار السياسي والإجتماعي	25
مخاوف أخرى	21
تراجع الإستثمارات	16
مشاكل في نقل المواد الأولية والسلع الوسيطة محلياً	2
مشاكل في الحصول على المواد الأولية والسلع الوسيطة	2
إغلاق البنوك	1
لا مخاوف	3

جدول 17 المخاطر الرئيسية من وجهة نظر المؤسسات في عام 2021. الإجابات المتعددة مسموح بها. النسبة المئوية للمؤسسات (ن = 2039).

المخاطر	النسبة المئوية
قلة الطلب / المبيعات	57
قلة السيولة/ مشاكل في السيولة النقدية	49
خسارة في الإيرادات	31
القيود الحكومية التي تحظر عمل المؤسسات	25
ارتفاع تكاليف الإنتاج	19
مخاطر أخرى	9
مشاكل في الحصول على المواد الأولية والسلع الوسيطة	3
مشاكل في الحفاظ على الموظفين المؤهلين	2
لا مخاطر	3

مُلخص النتائج

منذ بداية جائحة فايروس كورونا-19 والإغلاق العام الأول في الأردن تأثرت جميع مؤسسات الدولة تقريبًا بشكل سلبي بطريقة أو بأخرى (98٪)، و تضررت المؤسسات ذات الحجم الصغير وغير الرسمية بشكل خاص من الجائحة، و بعد مرور عام على انتشار الوباء فإن حوالي 20 في المائة فقط من المؤسسات المايكروية والصغيرة تعمل كالمعتاد مقارنة بـ 57 في المائة من المؤسسات الكبيرة، كما خفضت المؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر عدد موظفيها بمقدار النصف أثناء الوباء في حين أن المؤسسات الكبيرة لديها نفس عدد الموظفين تقريبًا كما كان قبل الجائحة.

على الرغم من أن أعمال وأنشطة حوالي 60 في المائة من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة كانت مربحة قبل الوباء إلا أن 80 في المائة منها كان إجمالي إيراداتها السنوية أقل من 5,000 دينار أردني (حوالي 7,000 دولار أمريكي) مما يجعلها عرضة لتقلبات السوق، وهذا أمر مثير للقلق بشكل خاص عند معرفة أن المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر تشكل الغالبية العظمى من المؤسسات الخاصة في الاقتصاد الأردني وهي تساهم بنسبة 40 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي للأردن وتوظف 60 إلى 70 في المائة من العاملين في القطاع الخاص[27].

كما أن المؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر لم تكن قادرة إلى حد كبير على الاستفادة من حزم الدعم التي قدمتها الحكومة للمؤسسات الأردنية أثناء الوباء حيث تلقت 7 في المائة فقط من المؤسسات الصغيرة التي شملتها الدراسة الاستقصائية شكل من أشكال الدعم المقدمة من الحكومة مقارنة بحوالي 50 في المائة من المؤسسات الكبيرة - والأكثر رسمية -، علاوة على ذلك فإن ما يقرب من أربع من كل خمس مؤسسات صغيرة لم تكن على علم بأي حزم دعم متاحة لها.

تكافح معظم المؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر لتلبية احتياجاتها في الوضع الحالي وهي تميل بشدة نحو ما يسمى بتدابير المواجهة (التأقلم) التفاعلية ويشمل ذلك تقليص الإنتاج وزيادة ديونها مما قد يقوض قدرتها على استئناف الأعمال المربحة عند انتهاء الوباء.

بعد مرور عام على الوباء كان على حوالي ثلاثة أرباع المؤسسات التي شملها الاستطلاع ديون، حيث أن 80 في المائة من المؤسسات متناهية الصغر مثقلة بالديون مقابل 65 في المائة من المؤسسات الكبيرة، يُعد الدين غير الرسمي العائد للأسرة والأصدقاء مصدرًا مهمًا للائتمان للمؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر، و في الوقت الذي تشكل فيه الديون غير الرسمية ما نسبته 44 في المائة من جميع الديون المستحقة للمؤسسات متناهية الصغر إلا أن هذا النوع من الديون يمثل 8 في المائة فقط من إجمالي ديون المؤسسات الكبيرة، ومن جهة أخرى فقد اتخذت نسبة صغيرة فقط من جميع المؤسسات ما يسمى بإجراءات المواجهة (التأقلم) الاستباقية أي التدابير التي لديها القدرة على تعزيز الربحية في المستقبل، حيث أدخل ما بين 3 و 4 في المائة من جميع المؤسسات التجارة الإلكترونية أو حلول الويب أثناء الوباء، في المقابل نجد أن فقط 2 في المائة من المؤسسات الصغيرة فعلت ذلك مقارنة بـ 10 في المائة من المؤسسات الكبيرة والأكثر رسمية.

فيما يتعلق بالتوقعات المستقبلية للمؤسسات التي شملتها الدراسة يبدو أن نسبة كبيرة من المؤسسات تحاول التوازن على خط رفيع للغاية بالمفهوم الاقتصادي، حيث أن حوالي ثلثي جميع المؤسسات تكافح لدفع الإيجار، وأن نصف المؤسسات لديها مشاكل في دفع الأجور، وحوالي الثلث يجدون صعوبة في دفع فواتيرهم، وبالتالي وإذا استمر هذا الوضع وتراكمت المزيد من الديون على المؤسسات فمن المحتمل أن تنهار العديد من المؤسسات في المستقبل القريب لا سيما الأنواع الصغيرة وغير الرسمية من المؤسسات التي كانت أقل مرونة من أنواع المؤسسات الكبيرة والأكثر رسمية حتى قبل انتشار الوباء.

27 الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية:
https://jordanlens.org/success-story/supporting-business-association-excellence-enhance-services-micro-and-small/

الملحق أ: إستمارة المسح الهاتفي

فترة المسح : (16 شباط/ فبراير – 17 اذار/مارس)

Date	تاريخ المقابلة	يوم. شهر. سنة |__|__|.|__|__|.|__|__|__|__|		
QI01	للباحث: الرجاء ادخال اسمك	_____		
QI02	الرجاء إدخال رقم الهاتف الذي تتصل به	_____	10 أرقام	
Entname	الرجاء إدخال اسم المؤسسة	_____		
QI03	الرجاء إدخال اسم المستجيب	_____		
QI04	هل أجاب أي شخص على المكالمة؟	نعم، تم الرد لم يتم الرد على المكالمة الهاتف مشغول الهاتف مغلق الرقم غير متصل	1 2 3 4 5	
Intro 1	تحية طيبة! اسمي (إسم الباحث) ،أنا أتصل من مؤسسة صفاء نيابة عن منظمة العمل الدولية. نقوم حاليًا بإجراء دراسة استقصائية حول تأثير جائحة كورونا على المنشأت التجارية. أحاول التواصل مع (اسم المنشأة.) مع من أتحدث من فضلك؟			
QI05	هل تتكلم مع الفرد المستجيب المطلوب؟	نعم لا ، لا يمكن العثور على الشخص المطلوب على هذا الرقم	1 2	
Intro 2	تقوم حالياً كلاً من منظمة العمل الدولية، ومعهد فافو، والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة بتنفيذ إستطلاع لمحاولة فهم تأثير جائحة كورونا على المنشآت التجارية, في شهر نيسان 2020 تم تنفيذ الجولة الأولى من هذا الاستطلاع لما مجموعه 1100 منشأة، حيث كانت الجولة الأولى مفيدة لإستجابة برامج الأمم المتحدة لتداعيات الجائحة والتدابير المتخذة من قبل الحكومة. هذه المقابلة ستسغرق حوالي 25 دقيقة. سيتم الاحتفاظ بسرية المعلومات التي تشاركها معنا ولن تُستخدم إلا للأغراض الإحصائية. في أي وقت تشعر فيه بعدم الراحة في الآجابة على الأسئلة يمكنك عدم الاجابة عليها. يمكنك أيضًا اختيار إيقاف المقابلة في أي وقت. هل انت على استعداد للمشاركة؟			
QI06	هل وافق المستجيب على اجراء المقابلة؟	نعم لا، ليس الآن ، طلب معاودة الاتصال لا ، رفض المقابلة لا، المستجيب مريض	1 2 3 4	→ QI08
QI07	هل تذكر فيما إذا قد شاركت في دراسة مشابهة في شهر ابريل / نيسان الماضي؟	نعم، أتذكر لا، لست متأكداً لا، أنا متأكد أني لم أشارك مسبقاً	1 2 3	
QI08	هل طلب منك المستجيب معاودة الاتصال لاحقًا؟	نعم لا	1 2	

QI9	في أي يوم؟	_____		→ Telconfirm
QI10	في أي وقت؟	_____		
Status	ما هي نتيجة المقابلة	اكتملت، مع الشخص (المستجيب المطلوب) 1 اكتملت، مع مستجيب جديد 2 اكتملت جزئياً 3		
Reason	يرجى كتابة تفاصيل عن سبب رفض المستجيب أو لماذا لا يمكن إتمام المقابلة	_____	10 أرقام	
Telconfirm	للباحث. ادخل مجدداً رقم الهاتف الذي وصلت من خلاله للمستجيب	1 2 نعم 3 لا 4 5		
QI11	هل لديك أية ملاحظات ذات فائدة عند الإتصال بالمستجيب مستقبلاً	1 نعم 2 لا		
QI12	ملاحظات الباحث	_____		

القسم 1: بيانات المنشأة

101	**ما هو نوع أو طبيعة العمل، الخدمات أو النشاط الذي تقوم به مؤسستكم ؟** إذا لم يفهم الشخص المستجيب السؤال، اذكر بعض الأمثلة - ماهي السلع أو الخدمات الأساسية التي تقدمها المؤسسة؟ - صِف النشاطات الرئيسية التي تنفذها المؤسسة - سجّل فيما إذا كانت النشاط هو تجارة الجملة، تجارة التجزئة، التصنيع، الخدمات	_____ _____ _____		
102	**ما هو القطاع الذي تتبع له هذه المؤسسة؟** للباحث: قُم أنت بإختيار القطاع دون سؤال المستجيب	الزراعة، الغابات وصيد الأسماك التعدين و المحاجر التصنيع أعمال بناء تجارة الجملة والتجزئة النقل والتخزين السياحة والضيافة (بما في ذلك المطاعم والحانات وما إلى ذلك) المعلومات والخدمات المالية خدمات مهنية وإدارية التعليم والصحة نشاط آخر	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	
103	**كم مضى على تأسيس مؤسستك؟**	أقل من سنة واحدة من 1-2 سنة من 3-4 سنوات من 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات لا أعرف رفض	1 2 3 4 5 8 9	

104	**أين يقع المقر الرئيسي للمنشأة في الأردن؟**	1 عجلون 2 عمان 3 العقبة 4 البلقاء 5 اربد 6 جرش 7 الكرك 8 معان 9 مادبا 10 المفرق 11 الطفيلة 12 الزرقاء		
Area	**هل تقع مؤسستكم التجارية في منطقة حضرية أو شبه حضرية أو ريفية؟**	1 ريفية 2 شبه حضرية 3 حضرية		
105	**هل المباني المستخدمة لتشغيل مؤسستك مملوكة أو مستأجرة أو مشغولة مجانًا؟**	1 ملك - لا يوجد دين 2 ملك - يوجد دين 3 مستأجر 4 دون مقابل		
106	**ما هو حجم مؤسستك مقاساً بعدد الموظفين؟** للباحث: اشرح الحجم في النطاقات على النحو التالي: منزلي ، مايكروي (1-4) ، إلخ.	1 الأعمال من المنزل بشكل أساسي 2 مايكروية 1 – 4 3 صغيرة 5 – 19 4 متوسطة 20 – 49 5 50 – 99 6 100 فما فوق		
107	**هل مالك المؤسسة ذكر أم أنثى؟**	1 ذكر 2 أنثى	Ask if 105<4	
108	**ما هي تركيبة ملكية مؤسستك؟**	1 مملوكة بالكامل لأردنيين 2 مملوكة بالكامل لغير أردنيين 3 ملكية متساوية: أردنية وأجنبية 4 مملوكة بالمعظم لأردنيين 5 مملوكة بالمعظم لغير أردنيين 6 مملوكة بشكل جزئي للسوريين		
109	**ما هو إجمالي عدد الموظفين الذين يعملون لديك حاليًا؟**	|___|___|___|___|		
110	**كم عدد الإناث من هؤلاء الموظفيين؟**	|___|___|		

111	**كم عدد الموظفين الأردنيين في المؤسسة/ المنشأة، وكم عدد الموظفين غير الأردنيين؟** للباحث: إذا كان هنالك جنسيات خارجية، أطلب توضيحاً بين السوريين والجنسيات الأخرى	أردنيين |___|___| سوريين |___|___| جنسيات أخرى |___|___|		
112	**ما هو نوع العقود التي تقدمها مؤسستك لموظفيها؟** إختر كل ما ينطبق	عقد مكتوب اتفاق شفهي لا شيء رفض	1 2 3 9	
113	**تقريبًا، كم عدد الموظفين الذين لديهم عقد مكتوب؟**	|___|___| لا أعرف رفض	 98 99	
114	**تقريبًا، كم عدد الموظفين الذين لديهم اتفاق شفهي؟**	|___|___| لا أعرف رفض	 98 99	
115	**تقريبًا، كم عدد الموظفين الذين ليس لديهم عقد مكتوب و لا اتفاق شفهي؟**	|___|___| لا أعرف رفض	 98 99	
116	**تقريبًا، كم عدد الموظفين الذين لديهم عقد مدته عام واحد أو أكثر؟**	|___|___| لا أعرف رفض	 98 99	
117	**كم عدد عمال المياومة أو العمال الغير رسميين الذين توظفهم حاليًا؟** عمال المياومة أو العمال الغير رسميين هم أولئك الذين يعملون على أساس قصير الأجل أو عرضي أو متقطع. وفي كثير من الأحيان ليس لديهم عقود محددة زمنياً مع صاحب العمل.	|___|___| لا أعرف رفض	 98 99	
118	**أي من المزايا التالية تقدمها مؤسستك لموظفيها بخلاف الأجور/ المرتبات؟** للباحث: إقرأ الخيارات وإختر كل ما ينطبق	تأمين صحي ضمان الاجتماعي اجازة مدفوعة الاجر إجازة مرضية مدفوعة الأجر اجازة امومة لا شيء	1 2 3 4 5 6	
119	**ما هو السوق الرئيسي لمؤسستك؟** إختر كل ما ينطبق	السوق المحلية في المنطقة سوق محلية أوسع سوق إقليمي (الشرق الأوسط) سوق عالمي	1 2 3 4	

120	هل المنشأة عضو أو مسجلة في أي إتحاد عمالي أو نقابة؟	نعم لا	1 2	
121	ما هي حالة تسجيل مؤسستك؟	عمل من المنزل (مسجلة) عمل من المنزل (غير مسجلة) غير مسجلة/ غير رسمية مسجلة لا أعرف رفض	1 2 3 4 8 9	→ Next Section → Next Section → Next Section → Next Section
122	هل أنت مهتم بتسجيل مؤسستك في الغرفة التجارية/ وزارة التجارة؟	نعم لا لا أعرف رفض	1 2 8 9	→ Next Section → Next Section → Next Section
123	ما هو سبب عدم اهتمامك بتسجيل مؤسستك؟	_____ _____		

القسم 2: الوضع التشغيلي للمنشأة

	الآن سوف أسألك عن أوضاع مؤسستك المتعلقة بالتوظيف و الايرادات.			
201	**حاليا، ما هو الوضع التشغيلي للمؤسسة؟**	تعمل كالمعتاد تعمل بعدد ساعات عمل مخفضة تعمل بعدد عمال مخفض تعمل بساعات عمل أقل و بعدد عمال أقل مكان العمل مغلق مؤقتا المؤسسة مغلقة بشكل دائم أخرى	1 2 3 4 5 6 7	
202	**قبل ظهور جائحة فيروس كورونا، كم عدد الأيام التي تعمل فيها مؤسستك عادةً في الأسبوع؟**	|____| عدد الأيام إسبوعياً		
203	**كم عدد الأيام التي عملت فيها مؤسستك خلال الأسبوع الماضي؟** سجل 0 إذا كانت المؤسسة مغلقة خلال تلك الفترة	|____| عدد الأيام التي كانت تعمل فيها المنشأة		If >0 → 206
203	**كم عدد الأيام التي عملت فيها مؤسستك خلال الأسبوع الماضي؟** سجل 0 إذا كانت المؤسسة مغلقة خلال تلك الفترة	|____| عدد الأيام التي كانت تعمل فيها المنشأة		If >0 → 206
204	**كم عدد الأسابيع التي تعتقد أن المؤسسة ستبقى مغلقة؟**	|____|____| عدد الأسابيع		
205	**في الأسبوع الماضي، كم عدد الساعات التي كانت تعمل بها مؤسستك عادةً يوميًا في الأيام التي كانت تعمل فيها؟**	|____|____| متوسط عدد الساعات		
206	**هل قمت بتوظيف أي عامل مقابل أجر منذ أذار 2020؟**	نعم لا	1 2	 → 211
207	**كم عدد العمال الذين وظفتهم مقابل أجر منذ أذار 2020؟**	|____|____| عدد العمال		
209	**كم عامل من هؤلاء العمال الجدد بعقد دائم؟**	|____|____|		
210	**كم عامل من هؤلاء العمال الجدد بعقود مؤقته؟**	|____|____|		
211	**هل استخدمت عمال مياومة أو عمال غير رسميين منذ أذار 2020؟** عمال المياومة أو العمال الغير رسميين هم أولئك الذين يعملون على أساس قصير الأجل أو عرضي أو متقطع. وفي كثير من الأحيان ليس لديهم عقود محددة زمنياً مع صاحب العمل.	نعم لا	1 2	 → 213

212	كم عدد عمال المياومة أو العمال الغير رسميين الذين استخدمتهم منذ أذار 2020؟	|____|____|		
213	هل قمت بتسريح أي عمال منذ أذار 2020 لأي سبب؟	نعم لا		→ 222
214	كم عدد العمال الذين تم تسريحهم منذ أذار 2020؟	|____|____|		
215	كم عدد العمال الذين اضطررت إلى التخلي عنهم بسبب وباء كورونا؟	|____|____| عدد العمال		
216	كم عدد النساء من هؤلاء الذين اضطررت إلى التخلي عنهم بسبب وباء كورونا ؟	|____|____|		
217	كم عدد العمال من هؤلاء المسرحين كانوا يعملوا بعقود دائمة قبل تسريحهم؟	|____|____|		
218	كم عدد العمال من هؤلاء المسرحين كانوا يعملوا بعقود مؤقته قبل تسريحهم؟	|____|____|		
219	هل حصل أي من العمال المسرحين على تعويض؟	نعم لا	1 2	→ 222
220	كيف تم حساب التعويض؟	نسبة من الراتب الشهري مكافأة نهاية الخدمة إعانات بطالة أخرى	1 2 3	
221	ما هي القيمة الاجمالية للتعويضات الى العمال الذين تم تسريحهم؟	|____|____|____|____| دينار أردني		
222	هل منحت أيًا من العاملين لديك إجازة (عطلة) منذ أذار 2020؟ لا ينبغي أن يشمل ذلك العمال المسرحين أو الذين استقالوا من تلقاء أنفسهم.	نعم لا	1 2	→ 224
223	كم عدد العمال الممنوحين إجازات/ عطل مدفوعة الأجر، وكم عدد العمال الممنوحين إجازات/ عطل غير مدفوعة الأجر؟	عدد العمال/ إجازات مدفوعة الأجر عدد العمال/ إجازات غير مدفوعة الأجر	|___|___| |___|___|	→ 222
224	هل تتوقع توظيف أي عمال في الأشهر الثلاثة القادمة؟	نعم لا	1 2	→ 226
225	كم عدد العمال الذين تتوقع توظيفهم في الأشهر الثلاثة المقبلة؟	|____|____|		
226	كم عدد العمال الذين يعملون معك حاليًا تتوقع أنهم لن يعملوا معك في الأشهر الثلاثة المقبلة (لأي سبب)؟	|____|____|		
227	هل قمت بتخفيض رواتب أي من عمالك الحاليين منذ أذار 2020؟	نعم لا	1 2	→ 229

228	**تقريبًا، ما هو متوسط نسبة التخفيض في رواتب عمالك الحاليين منذ أذار 2020؟**	|___|___| نسبة التخفيض		
229	**خلال شهر كانون الثاني(يناير) 2021، كم كانت نسبة الإنفاق على الأجور والرواتب؟**	|___|___| لا أعرف 98 رفض 99		
230	**ما هي إيرادات المبيعات الشهرية للمؤسسة خلال آخر شهر مكتمل (كانون الثاني 2021)؟** المبلغ بالألف دينار أردني	أقل من 5000 دينار أردني 1 5 - 9.9 ألف دينار أردني 2 10-29.9 ألف دينار أردني 3 30-49.9 ألف دينار أردني 4 50-79.9 ألف دينار أردني 5 80-99.9 ألف دينار أردني 6 أكثر من 100 ألف دينار أردني 7 لا أعرف 8 رفض 9		
231	**هل لصاحب المؤسسة دخل من مصادر اضافية أخرى؟**	نعم 1 لا 2 لا أعرف 8 رفض 9		Ask if 230=1
232	**ما هو ربح المؤسسة الشهري خلال آخر شهر مكتمل (كانون الثاني 2021)؟** الربح = الإيرادات - المصروفات	أقل من 5000 دينار أردني 1 5 - 9.9 ألف دينار أردني 2 10-29.9 ألف دينار أردني 3 30-49.9 ألف دينار أردني 4 50-79.9 ألف دينار أردني 5 80-99.9 ألف دينار أردني 6 أكثر من 100 ألف دينار أردني 7 لا أعرف 8 رفض 9		
233	**تقريبًا، ما هو مقدار إجمالي إيرادات المبيعات للمؤسسة خلال عام 2020؟** المبلغ بالألف دينار أردني	أقل من 5000 دينار أردني 1 5 - 9.9 ألف دينار أردني 2 10-29.9 ألف دينار أردني 3 30-49.9 ألف دينار أردني 4 50-79.9 ألف دينار أردني 5 80-99.9 ألف دينار أردني 6 أكثر من 100 ألف دينار أردني 7 لا أعرف 8 رفض 9		

234	**كيف تصف الوضع المالي لمؤسستك قبل ظهور جائحة فيروس كورونا، أي قبل أذار 2020؟**	مربح متعادل كان يخسر المال لا أعرف رفض	1 2 3 8 9	
235	**مقارنة بالعام الماضي (2020)، كيف تتوقع أن يكون ربح المنشأة في عام 2021؟**	أعلى بكثير أعلى نفس الشيء أقل أقل بكثير	1 2 3 4 5	
236	**هل لديك أي التزامات مالية قائمة؟** للباحث: اقرأ وحدد كل ما ينطبق	قرض تمويلي صغير قروض بنكية كمبيالات شيكات مؤجلة أوراق اعتماد مفتوحة لا يوجد	1 2 3 4 5 6	→ 238
237	**كم ديون مؤسستك حاليا؟**	أقل من 5000 دينار أردني 5 - 9.9 ألف دينار أردني 10-29.9 ألف دينار أردني 30-49.9 ألف دينار أردني 50-79.9 ألف دينار أردني 80-99.9 ألف دينار أردني أكثر من 100 ألف دينار أردني لا أعرف رفض	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
238	**هل لدى مؤسستك مبيعات أو خدمات تعتمد على الويب / الإنترنت؟**	نعم لا	1 2	
239	**قبل ظهور جائحة فيروس كورونا، هل قدمت مؤسستك خدمة التوصيل إلى المنازل لتسليم البضائع أو الخدمات؟**	نعم لا	1 2	→ 241
240	**كيف تم ترتيب التوصيل أو تسليم البضائع والخدمات ؟** للباحث: إختر كل ما ينطبق	المكالمات الهاتفية بما في ذلك WhatsApp و Viber وغيرها الرسائل النصية بما في ذلك WhatsApp و Viber وغيرها موقع الويب الخاص بنا تطبيقات الجوال الخاصة بنا تطبيقات التوصيل على الموبايل مثل تطبيق طلبات وغيرها. أخرى: حدد	1 2 3 4 5 6	

241	**هل تقدم مؤسستك حاليًا خدمة توصيل المبيعات أو الخدمات إلى المنازل ؟**	نعم لا	1 2	
242	**كيف يتم ترتيب التوصيل أو التسليم بشكل أساسي؟** للباحث: إختر كل ما ينطبق	المكالمات الهاتفية بما في ذلك WhatsApp و Viber وغيرها الرسائل النصية بما في ذلك WhatsApp و Viber وغيرها موقع الويب الخاص بنا تطبيقات الجوال الخاصة بنا تطبيقات التوصيل على الموبايل مثل تطبيق طلبات وغيرها. أخرى: حدد	1 2 3 4 5 6	
243	**هل تم إدخال هذه التغييرات في أشكال التوصيل بسبب فيروس كورونا؟**	نعم لا	1 2	

القسم 3: تأثير جائحة فايروس كورونا

	الآن ، أود أن أسألك عن تأثير جائحة فيروس كورونا على أعمالك التجارية.			
301	**حالياً، هل تتأثر مؤسستك بجائحة فيروس كورونا بأي شكل من الأشكال (سواء إيجابًا أو سلبًا)؟**	نعم لا	1 2	→
302	**كيف تأثرت مؤسستكم حاليا؟** إختر كل ما ينطبق	انخفاض الطلب على المنتجات انخفاض المعروض من المواد الخام والسلع الوسيطة تقييد حركة العمال الإغلاق الإلزامي للأعمال غياب العمال عن مكان العمل اقفال السوق / المحلات التجارية معدات الحماية غير كافية ارتفاع الطلب على المنتجات / الخدمات ارتفاع سعر المنتجات / الخدمات انخفاض أسعار المواد الخام والبضائع الوسيطة ارتفاع أسعار المواد الخام والبضائع الوسيطة أخرى ، حددي	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	
303	**حتى الآن ومنذ بداية أزمة فيروس كورونا في البلاد، ما هي الآثار الاقتصادية الثلاثة الأشد خطورة لوباء فيروس كورونا على مؤسستك؟** للباحث: يمكن اختيار ثلاثة خيارات بحد أقصى	خسارة في الدخل قلة الطلب/ المبيعات ارتفاع تكاليف الإنتاج قلة السيولة/ مشاكل في السيولة النقدية مشاكل في استيراد المواد المطلوبة زيادة العائدات زيادة الديون إفلاس لا يوجد تأثير اقتصادي أخرى ، حددي _____	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

304	**هل هناك أي منظمات أو مجموعات تعمل معها للتعامل مع الوضع؟** اختر كل ما ينطبق	مقدمي الخدمات المالية الرسمي جمعيات الادخار غير الرسمية المؤسسات العاملة في نفس القطاع أو المنطقة منظمات المجتمع المدني وزارات الحكومة الوطنية الحكومة المحلية لا أحد أخرى ، حددي _____	1 2 3 4 5 6 7 8	
305	**هل عملت مع أي من هذه المجموعات للتعامل مع الصدمات الأخرى التي أثرت على عملك في الماضي؟** اختر كل ما ينطبق	مقدمي الخدمات المالية الرسميين جمعيات الادخار غير الرسمية المؤسسات العاملة في نفس القطاع أو المنطقة منظمات المجتمع المدني وزارات الحكومة الإدارة المحلية (محافظة، بلدية) لا ، لم أعمل مع أي منهم أخرى ، حددي _____	1 2 3 4 5 6 7 8	
306	**بسبب وباء فيروس كورونا، ما هو عدد موظفيك غير القادرين على القدوم إلى العمل في الوقت الحالي؟**	|____|____| سجل القيمة 0 في حال لم يتأثر أي من الموظفين		
307	**من بين أولئك الذين لا يستطيعون الحضور إلى العمل، وكم واحد يعمل حاليا من المنزل؟** يُعتبر الموظفون «يعملون من المنزل» إذا كان بإمكانهم أداء وظائفهم لصاحب العمل عندما يكونون في المنزل.	|____|____| عدد العمال العاملين من المنزل		
308	**بسبب وباء فيروس كورونا، ما هي نسبة إيرادات المبيعات الشهرية التي خسرتها خلال شهر كانون الثاني 2021؟**	|____|____| سجل القيمة 0 في حال لم يكن هنالك خسارة للأرباح		
309	**ما أهم مشكلتين ماليتين لمؤسستك خلال جائحة فيروس كورونا؟** أختر اجابتين بحد أقصى	أجور الموظفين ومدفوعات الضمان الاجتماعي الإيجار سداد القروض دفع الفواتير نفقات أخرى لا توجد مشكلة محددة أخرى ، حددي	1 2 3 4 5 6 7	

310	**كم أسبوعًا من اليوم، تعتقد أن الأمر سيستغرق مؤسستك للعودة إلى حالة ما قبل فيروس كورونا (الحالة الطبيعية) من حيث السوق لمنتجك؟**	|____|____| عدد الأسابيع لن يكون ذلك على الإطلاق لا أعرف	 97 98	
311	**هل اتخذت مؤسستك أي اجراءات حتى تتمكن من الاستمرار في العمل وتضمن استمرارية الأعمال أثناء أزمة كورونا؟** اسأل عما إذا كان يتعين على مالك المؤسسة إجراء أي تغييرات على نموذج العمل أو العمليات أو آليات التسليم لضمان استمرارية العمل من حيث قدرة المؤسسة على الاستمرار في العمل على الرغم من فيروس كورونا وتدابير الاحتواء وكذلك لتحفيز الطلب. للباحث: إذا كانت المؤسسة قادرة على إستمرار العمل بدون اية مشاكل ، إختر «لا»	نعم لا	1 2	
312	**ما هي الإجراءات التي تم اتخاذتها أو التغييرات التي أجريت؟** استفسر بالتفصيل!	أدخلت التجارة الإلكترونية (المبيعات والخدمات القائمة على الإنترنت) بيع بعض الأصول النظر في إدخال منتجات جديدة خفض أسعار المنتجات والخدمات زيادة أسعار المنتجات والخدمات التفاوض على تأخير المدفوعات قررت تسريع التكنولوجيا، وابتكار المنتجات والخدمات استكشاف مكتب و نماذج أعمال جديدة تعزيز الوصول العالمي لسلسلة التوريد التخطيط للانسحاب من السوق تفاوض مع المقرضين لخفض تكلفة التمويل وتمديد دورة السداد التفاوض مع المؤجر لتخفيض أو إعفاء الإيجار ورسوم تأجير المعدات اغلاق بعض خطوط الانتاج تقدم بطلب للحصول على إعانات أخرى ، حددي _____	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15	

313	**من وجهك نظرك، في مواجهة القلق المتزايد من جائحة فيروس كورونا ، ما هي الإجراءات على مستوى وضع السياسات التي تعتقد أنها الأكثر صلة بمؤسستك ؟** للباحث: لا تقرأ الخيارات!	تغطية أو تخفيض أو تجميد تكاليف التشغيل مثل تكاليف أماكن العمل تخفيض تكاليف الكهرباء والغاز والخدمات اللوجستية تخفيض أو تأجيل ضرائب الرواتب أو تقديم إعانات للأجور مكافأة نهاية الخدمة الإضافية للعمال المسرحين تأجيل دفع الضرائب تخفيض أو تأجيل اشتراكات التقاعد تخفيض أسعار الفائدة المصرفية تجميد سداد القرض أو تمديد مدد القرض أو تخفيف جزئي للديون توفير الوصول إلى رأس المال من خلال الحصول على قروض بدون فوائد تقديم الاستشارات الفنية بشأن العمليات التجارية المتعلقة بالأزمات تحسين خدمات الخصم الضريبي للتصدير توريد العملات الأجنبية تخفيف لوائح العمل (مثل تسهيل تسريح العمال أو الفصل) أخرى حددي	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	
314	**هل استفدت من أي دعم حكومي متعلق بجائحة فيروس كورونا؟**	نعم لا	1 2	→ 317

315	**ما هو نوع الدعم الذي تلقيته؟** للباحث: لا تقرأ الخيارات!	تغطية أو تخفيض أو تجميد تكاليف التشغيل مثل تكاليف أماكن العمل تخفيض تكاليف الكهرباء والغاز والخدمات اللوجستية تخفيض أو تأجيل ضرائب الرواتب أو تقديم إعانات للأجور مكافأة نهاية الخدمة الإضافية للعمال المسرحين تأجيل دفع الضرائب تخفيض أو تأجيل اشتراكات التقاعد تخفيض أسعار الفائدة المصرفية تجميد سداد القرض أو تمديد مدد القرض أو تخفيف جزئي للديون توفير الوصول إلى رأس المال من خلال المنح المالية توفير الوصول إلى رأس المال من خلال الحصول على قروض بدون فائدة تقديم الاستشارات الفنية بشأن العمليات التجارية المتعلقة بالأزمات تحسين خدمات الخصم الضريبي للتصدير توريد العملات الأجنبية تخفيف لوائح العمل (مثل تسهيل تسريح العمال أو الفصل) أخرى حددي	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15	
316	**كم عدد العمال الذين تمكنت من الاحتفاظ بهم بسبب الدعم الحكومي؟**	0 |____|____|	لا أحد	
317	**ما هي الإجراءات التي اتخذتها مؤسستك لزيادة سلامة عمالها؟** اختر كل ما ينطبق	توفير معدات الحماية (معقم اليدين، الأقنعة، القفازات) للموظفين من أجل استخدامها تعزيز جهود التنظيف و التعقيم في المرافق تطبيق جدول المناوبة لتناوب الموظفين من أجل تقليل عدد الأشخاص في موقع العمل إنشاء خدمة نقل مخصصة لموظفينا تصريح للعاملين بالعمل من المنزل منح العمال إجازة مدفوعة الأجر تطبيق متطلبات التباعد الاجتماعي الصارمة في مكان العمل لم يتم اتخاذ أي تدابير حتى الآن أخرى حددي _____	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

318	**في العامين الماضيين، هل تأثرت مؤسستك بأي من الصدمات أو الضغوط التالية خارج الوضع الحالي؟**	زيادات أسعار السلع / المواد الخام عدم توفر السلع / المواد الخام صعوبة تعيين موظفين مؤهلين الصراع يحد من تشغيل المؤسسة انخفاض طلب العملاء لا، لم تتأثر أخرى حددي _____	1 2 3 4 5 6 7	
319	**ما الذي تعتبره أكبر المخاطر على مؤسستك خلال العام المقبل 2021؟** **إختر المخاطر الثلاث الأكثر صلة بمؤسستك** للباحث: مسموح 3 إختيارات بحد أقصى	خسارة في الإيرادات قلة الطلب / المبيعات زيادة تكاليف الإنتاج قلة السيولة/ مشاكل في السيولة النقدية مشاكل في الحصول على المواد اللازمة مشاكل في الحفاظ على الموظفين المؤهلين القيود الحكومية تمنع تشغيل المؤسسة الصراع يحد من تشغيل المؤسسة لا يوجد مخاطر أخرى حددي	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
320	**فيما يتعلق بأزمة فيروس كورونا، ما هي أكبر العقبات التي تواجه مؤسستك في الأشهر المقبلة؟** اختر كل ما ينطبق	قلة الطلب / المبيعات مزيد من القيود على العملات الأجنبية إغلاق البنوك عدم الاستقرار السياسي / الاجتماعي قلة السيولة/ مشاكل في السيولة النقدية لا يوجد بضائع مخزنة/ مواد خام بسبب قيود الاستيراد مشاكل في نقل البضائع / المواد الخام محلياً خسارة الاستثمار لا توجد أخرى حددي _____	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
321	**إلى أي مدى أنت واثق من أن المؤسسة قوية اقتصاديًا بما يكفي للتغلب على الأزمة واستئناف العمل المربح بعد انتهاء الأزمة؟**	واثق للغاية واثق لا هذا ولا ذاك غير واثق غير واثق للغاية	1 2 3 4 5	

الملحق ب: دليل المقابلات

الموافقة/ الخصوصية

يرجى إشعارنا فيما إذا كنت مرتاحاً حول ذكر اسم شركتك، إذا لم يكن الأمر كذلك فسوف نبقي جميع ملاحظاتك مجهولة المصدر.

سنطرح عليك أسئلة متعلقة بما يلي:

- بعض المعلومات الأساسية عن شركتك / المؤسسة التي تعمل بها.
- تأثير جائحة فايروس كورونا والاستجابة الحكومية لها على شركتك / المؤسسة التي كنت تعمل بها حتى الآن.
- الإجراءات التي اتخذتها أنت / شركتك بالفعل أو تفكر في اتخاذها استجابة للأزمة.
- الدعم الذي قد تحتاجه ، ووعيك بتدابير الدعم المتاحة حاليًا ، والتغذية الراجعة بشأن ملاءمتها لاحتياجات شركتك ؛ و
- توقعاتك حول كيفية تأثير هذه الأزمة على عملك على المدى المتوسط إلى الطويل

1. المعلومات الأساسية عن المؤسسة التي سيتم جمعها قبل المقابلة	
اسم المؤسسة:	
القطاع/ النشاط التجاري	
التركز الجغرافي الرئيسي	
(حدد المحافظات التي تعمل فيها المؤسسة)	
هل تركز شركتك على الأسواق المحلية / المحلية / الإقليمية / الدولية؟ (يرجى وضع علامة على كل ما هو مناسب)	
عدد الموظفين:	
كم عدد الموظفات لديك؟ (أعط نسبًا تقريبية) وعلى أي مستوى وظيفي يتواجدن؟	
هل لديكم موظفين غير أردنيين؟ إذا كانت الإجابة بنعم ، فكم عددهم؟ (بالنسبة المئوية)	
إيرادات التشغيل في 2019 / قبل كوفيد -19	
كيف تصف الوضع المالي لمؤسستك قبل ظهور الوباء؟	
هل صاحب العمل انثى؟	
القطاع (القطاعات) الرئيسية / القطاع الفرعي لأعمال شركتك	
العضويات في اتحادات صناعية أو غرف الصناعة	

2. آليات التكيف ومرونة المؤسسة	
مع أكثر من 9 أشهر من الأزمة ، كيف كان أداء عملك؟ كيف استمر تأثرك ؟ حدد قائمة بالتأثيرات الثلاثة الأكثر أهمية / الأكثر خطورة.	
ما الإجراءات التي اتخذتها لحماية العمال والعملاء من الإصابة بـفايروس كورونا المستجد؟ (وسائل الحماية، التباعد، الورديات، الخ)	
هل استخدمت التجارة الإلكترونية أو منصات مواقع الويب للتسويق والمبيعات قبل الأزمة؟ (اطرح السؤال فقط إذا كان ذلك مناسبًا للقطاع / نوع العمل) هل أدخلتم مثل هذه المنصات كاستجابة للأزمة؟ إذا كانت الإجابة بنعم ، فما هو التأثير الرئيسي؟ إذا كانت الإجابة بنعم ، فهل تلقيت أي دعم فني أو مالي لنشر ذلك؟	
ما الابتكارات / العمليات التجارية الجديدة الأخرى التي قدمتها؟ هل أنت مهتم بتقديم أشياء مماثلة؟ ما نوع الدعم الذي تلقيته؟ أم أنك تحتاج إلى جعل عملك أكثر مرونة؟	
ماذا عن موظفيك؟ / كيف أثرت الأزمة على موظفيك؟	
هل تأثرت الموظفات بشكل مختلف؟ إذا كانت الإجابة بنعم ، فكيف ولماذا؟	
كم عدد الموظفات لديك؟ (أعط نسبًا تقريبية) وعلى أي مستوى وظيفي يتواجدن؟	
إلى متى يمكنك الاستمرار في دفع رواتب موظفيك؟ (اسأل فقط إذا كان ذلك مناسبًا)	

إجراءات الدعم ومدى فعاليتها	
ما هي الخدمات (الجديدة) التي تجد بأن شركتك بحاجة إليها بسبب الوباء؟	
هل هناك أي حزم / إجراءات دعم تستفيد منها مؤسستك حاليًا؟ إذا كانت الإجابة بنعم ، يرجى التحديد. كيف تقيم فعاليتها؟ / مدى رضاك عن هذه الخدمات؟	
ما هو نوع الدعم المؤسسي الذي ستحتاجه أنت / مؤسستك للتعامل مع الأزمة؟ من الذي يجب أن يقدم خدمات الدعم هذه؟	
ما هي اقتراحاتك للحصول على دعم من الحكومة؟ من الآخرين؟	
ما هي اللوائح التنظيمية المفقودة لمواجهة التحديات التي يمثلها الوباء؟ ما هي الأنظمة التي تعتقد بانه قد عفا عليها الزمن في الوضع الحالي؟	

الإنطباع متوسط و طويل المدى	
إلى متى تعتقد أن هذه الأزمة ستؤثر على عملك؟	
في رأيك ، ما هي التداعيات طويلة المدى لهذه الأزمة والتحديات الإقليمية على عملك؟	
أين ترى التحديات المتوسطة إلى طويلة المدى للسوق في قطاعك؟	
ما مدى ثقتك في التطور المستقبلي لشركتك؟	

Impact of COVID-19 on Enterprises in Jordan:

One year into the pandemic

Over the past few months, COVID-19 cases in Jordan have dropped significantly and the country is gradually opening up. The full impact of the pandemic on the economy, enterprises as well as livelihoods, however, is still unfolding.

This report presents the impact of the pandemic on Jordanian enterprises one year after the first lockdown was introduced, and describes the challenges that enterprises continue to face. The report is primarily based on data collected from a phone survey of more than 2,000 Jordanian enterprises in February and March 2021, complemented by individual interviews and focus group discussions with representatives from various industrial sectors, including business organisations, trade unions, enterprise owners, and workers.

Furthermore, the report draws on data from a similar, albeit less extensive, phone survey carried out at the beginning of the COVID-19 pandemic in April 2020. About 700 of the same enterprises from the first survey participated in the more recent one. This has enabled an analysis of the impacts on these enterprises and their development over a period of ten months.

This report was made possible with the support of the Government of the Netherlands, within the framework of the project entitled “Partnership for improving prospects for forcibly displaced persons and host communities” (PROSPECTS), which addresses education, employment and protection in the context of forced displacement in eight countries, including Jordan.

Fafo

منظمة العمل الدولية

UNDP

Empowered lives. Resilient nations.

Fafo Institute for Labour and Social Research

Borggata 2B
P.0. Box 2947 Tøyen
NO-0608 Oslo
Norway
www.fafo.no

International Labour Organization

Regional Office for the Arab States
Aresco Centre
Justinien Street – Kantari
P.O.Box 11-4088
Riad Solh 1107-2150
Beirut – Lebanon
www.ilo.org

United Nations Development Programme

Jordan Office
P.O.Box 941631 Amman 11194
Jordan Ishaq Al Edwan street
Building no. 16
Amman-Jordan
www.jo.undp.org