

مذكرة مناقشة مركزة

مايو/أيار 2007

العدد رقم 41

فلنتجاوز نطاق النوايا الحسنة: قياس الأداء الاجتماعي لمؤسسات التمويل الأصغر

هناك ما يشبه الإجماع في الآراء مؤخرًا حول أن الاستدامة المالية هي المؤشر الحاسم الأهمية لمدى نجاح مؤسسات التمويل الأصغر - حيث أنه في مقدور أيّة مؤسسة تمويل أصغر قادرة بوجه عام على تغطية تكاليفها أن تتمكن أيضًا من تحقيق النمو، بل وخدمة المزيد والمزيد من العملاء. إذ نجد اليوم أن أكثر من 400 مؤسسة من تلك المؤسسات هي مؤسسات قادرة على الاستمرار وتقوم برفع تقاريرها إلى مركز تبادل المعلومات حول التمويل الأصغر (MIX)، الذي يمثل المصدر الرئيسي لبيانات السوق عن تلك المؤسسات. كما نلمس أيضًا أن هذه الصناعة ككل أخذة في النمو بوتيرة سريعة، مما يؤدي إلى زيادة عدد المقرضين بواقع 13 في المائة سنويًا منذ عام 1999.

ويرجع الفضل، إلى حد كبير، في بلوغ هذا النمو إلى الإصرار على تحقيق الاستدامة المالية. إلا أنه من الأهمية بمكان بالنسبة لمعظم ممارسي نشاط التمويل الأصغر والجهات القائمة بتمويله أن يتم الوصول أيضًا إلى الفقراء جدًا لتقديم الخدمات المستمرة بالجودة، ولعل الأمر الأكثر أهمية هو العمل على تحسين مستوى معيشة هؤلاء العملاء. وبمعنى آخر، تكمن الأهمية الحقيقة في كل من الأداء المالي، والأداء الذي يؤثر بصورة إيجابية على حياة هؤلاء الناس - أي الأداء الاجتماعي. ولا يوجد بالضرورة أي تناقض بين هاتين الغايتين. ومن ثم يسعى العديد من الممولين والمؤسسات المالية إلى إيجاد سبل أكثر شفافية لقياس الأداء الاجتماعي إلى جانب قياس الأداء المالي.

وتسلط مذكرة النقاش المركزة هذه الضوء على الأهمية الأخذة في البروز التي يتحتها الأداء الاجتماعي في مجال التمويل الأصغر، كما تستعرض بعض أدوات التقييم التي تم وضعها مؤخرًا.



قام سيد هاشمي، أحد كبار المختصين في التمويل الأصغر لدى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، بكتابنة مذكرة النقاش المركزة هذه بمساعدة قيكة من جانب لورا فوس في شركة تكتناف الائتمان البديل (Alternative Finance)، وسامر بيرو، وعرب السيد هاشمي عن امانته وتقديره لإيزابيث ليتل필د (Elizabeth Littlefield)، وجانيت توماس (Jeanette Thomas)، وريتش روزنبرغ (Rich Rosenberg)، واليكسيانا لاورتيتو (Alexia Latorue) وفرانسيس سينها (Frances Sinha) لكل ما قدموه من مقترنات وتعلقات تفصيلية على المسودات الأولى، كما يهدى الشكر إلى أنا نونان (Anna Nunan) على ما أسدته من خدمات تحريرية للنسخة المطبوعة من هذه المذكرة.

المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء © 2007

أسباب الاهتمام بالأداء الاجتماعي

إن الكثير من الشغف بالتمويل الأصغر والالتزام نحوه يعود للاعتقاد الراسخ بأن إمكانية الحصول على الخدمات المالية يمكن أن تساعد العملاء على تحسين حياتهم المعيشية. وعلى الرغم من أن الاستدامة المالية تعد عاملًا أساسياً لتوسيع الخدمات على نطاق واسع بصورة ملموسة، إلا أنها لا تضمن تحقيق المنافع بصورة تلقائية على مستوى العميل. هذا ويتم، من خلال الاهتمام المتزايد بالآداء الاجتماعي، إلقاء المزيد من الضوء على كيفية تأثير الخدمات المالية على حياة الفقراء.

وببساطة شديدة، فإن الآداء الاجتماعي يعني "بالصدق في الدعاية والإعلان". إذ يتم وضع الأموال في قنوات التمويل الأصغر من جانب الكثير من الأفراد والجهات المانحة والمؤسسات والحكومات، اعتقاداً من هذه الأطراف في قدرة التمويل الأصغر على مد يد العون والمساعدة للمفقراء. ويتعين على مؤسسات التمويل الأصغر (أو من يساندها) أن تكون قادرة، في معرض المسائلة وتحمل مسؤولياتها تجاه هؤلاء الممولين، على تقديم إفادات وتقارير عما إذا قامت ببلوغ أهدافها المعلنة والموعدة (وهي تحسين المكافآت والإيرادات، والحد من الهشاشة والتعرض للمخاطر، وزيادة تمكين الفقراء، وهلم جرا) وكيفية تحقيقها لتلك الأهداف.

وهناك بالفعل اتفاق بين العديد من المؤسسات المالية التي تقوم بخدمة الفقراء، وخاصة المؤسسات ذات الرسالة التنموية، على أهمية هذا النهج فضلاً عن الرغبة التي تحدو هذه المؤسسات في معرفة ما إذا كانت تحقق رسالتها الاجتماعية أم تحيد عنها.



بناء نظم مالية من أجل الفقراء

إننا لا نستطيع افتراض حدوث هذه التغيرات لمجرد أن العملاء يعودون مرة أخرى للحصول على مزيد من الخدمات الائتمانية. فنحن في حاجة إلى أن ننظر إلى جودة الخدمات المقدمة، والتحقق من مدى رضا العميل، ومدى التحسين الفعلي في أحوال العميل، سيما وأنه ما زال هناك المزيد من التمويل العام والتمويل الخيري المتاح للتمويل الأصغر. والسؤال الذي يطرح نفسه هو: ماذا لو لم يؤدّ التمويل الأصغر إلى تحسين ظروف وأحوال العملاء؟ ينبغي عندئذٍ أن يمتدّ محور التركيز ليشمل جهوداً أخرى مثل التعليم، أو اللقاحات والتحصين ضد الأمراض، أو الإرشاد الزراعي، مع تمويل إضافي مناسب.

ويتعين توزيع إعانت الدعم الشحبيحة والنادرة على النحو الذي يحقق أكبر الآثار المرجوة. كما يمكن أن يكون اتخاذ قرارات توزيع الدعم مبنياً على توفر الشواهد والأدلة فقط. وقد يكون صعباً ومكلفاً إثبات الآخر وإظهاره (أي الآخر الذي يحدثه التمويل الأصغر في تحسين أحوال العملاء بما يتجاوز الآثار التي تحدثها العوامل الأخرى). وربما تمثل الخطوة الأفضل التالية في تتبع ما إذا كانت هناك تحسينات طرأة على حياة العملاء دون محاولة إياع هذه التحسينات إلى التمويل الأصغر، ووضع النظم التي تساهمن بأفضل صورة ممكنة بذلك الأمر. وهذا هو الهدف المرجو من الأداء الاجتماعي.

فريق العمل المعنى بالأداء الاجتماعي

ما هو الدور الذي دأب قطاع التمويل الأصغر على القيام به – ممارسو التمويل الأصغر، والمانحون، ومقدمو الخدمات – لتشجيع الهدف المزدوج المتمثل في تحمل المسؤولية والخضوع للمساءلة مالياً واجتماعياً؟ ثمة محاولات هامة ولكنها منفردة تمت على مدى السنوات القليلة الماضية لإدراج تقييم الأداء الاجتماعي ضمن نظم الإدارة المعتادة للمؤسسات المالية. ويشتمل ذلك على أعمال لجنة التبادل والفكر والمعلومات عن أنظمة الادخار والتسليف (CERISE)¹، واتحاد الآثار (Imp-Act Consortium)²، والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) فضلاً عن المساندة القوية المقدمة من الجهات المانحة المختلفة.

¹ لجنة التبادل والفكر والمعلومات عن أنظمة الادخار والتسليف, CERISE (Comité d'Echange de Réflexion et d'Information sur les Systèmes d'Eargne-crédit) هي شبكة مكونة من أربع شبكات فرنسية فرعية معنية بالتمويل الأصغر لها شركاء في أفريقيا، وأسيا، وأمريكا الجنوبية.

² تشتتمل قائمة شركاء برنامج مبادرة (Imp-Act Consortium) على شبكة مؤسسات التعزيز المتبادل المرتبطة بمركز الرعاية والتنمية الريفية (CARD MRI) (في الفلبين)، ومؤسسة إيدى إيه (EDA) (للنظم الريفية في الهند)، ومؤسسة التحرر من الجوع (Freedom from Hunger) (في الولايات المتحدة، ومؤسسة IDEAS) (في الولايات المتحدة، ومعهد دراسات التنمية في المملكة المتحدة، وشبكة مركز التمويل الأصغر لوسط وشرق أوروبا والبلدان المستقلة حديثاً (MFC) (في بولندا، ومجلس التمويل الأصغر في الفلبين).

ومن الممكن أيضاً أن تتحقق نتائج جيدة من خلال تقييم وإدارة الأداء الاجتماعي لمؤسسة التمويل الأصغر، وذلك على النحو التالي: تحسين القاعدة المالية من خلال المعدل الجيد للاحتفاظ بالعملاء وخفض التكاليف. فعلى سبيل المثال، ترى مؤسسة المشروعات الصغيرة (Foundation Enterprise Small Enterprise) في جنوب أفريقيا أن نظام المراقبة على مستوى العملاء يسمح لها أن تتفهم بصورة أفضل أسباب تسرب العملاء ومن ثم التقليل من معدلات هذا التسرب. وقد ساهم ذلك في تحقيق زيادة كبيرة في عائدات استثماراتها وتراجع في خسائرها على مدى فترة ثلاثة سنوات منذ استحداث نظام المراقبة المشار إليه (Bauman 2004).

وتوضح دراسة عن مؤسسة بريزما (Prizma) في البولندة أن هذه المؤسسة ستكون قادرة على استرداد ما قيمته 40 ألف دولار أمريكي تتمثل تكاليف تطوير وتنفيذ نظام إدارة الأداء الاجتماعي لديها (الذي يتضمن مراقبة أوضاع الفقر، ومراقبة معدلات تسرب العملاء، ومجموعة النقاش المركزية من العملاء) وذلك من خلال زيادة الاحتفاظ بعملائها بنسبة إضافية قدرها 2,2 في المائة. وعلى ضوء التوقعات الفعلية لمؤسسة بريزما بشأن زيادة معدلات احتفاظها بعملائها بنسبة تتراوح بين 10 إلى 25 في المائة، فإن نظام مراقبة الأداء الاجتماعي سوف يؤدي في المحصلة النهائية إلى عوائد مالية كبيرة (Woller 2004).

وقد أسف التحرك نحو تقييم الأداء الاجتماعي عن بعض التحفظات: هل نحن بالفعل في حاجة إلى مجموعة جديدة من المعايير الخاصة بالإبلاغ وإعداد التقارير؟ هل من الممكن أصلاً توحيد معايير الأداء الاجتماعي؟ هل سينتهي ذلك كمهمة أخرى شاقة وباهظة التكاليف مفروضة من قبل المانحين؟ يستشهد معارضو قياس الأداء الاجتماعي بارتفاع الطلب بين الفقراء على الخدمات (وعدم الحساسية النسبية تجاه الأسعار) بوصفه دليلاً كافياً على أن خدمات التمويل الأصغر ذات فائدة من الناحية الاجتماعية ومن ثم فإن إجراء تقييمات إضافية يعد أمراً غير ضروري. لكن ارتفاع الطلب لا يدل تلقائياً على أن ظروف الناس آخذة في التحسن. فالواقع أن غرق العملاء في سلسلة من الديون المفرطة (حيث يقتضي العملاء تسداد مدويونيات أخرى) قد يكون السبب الكامن وراء عودتهم إلى مؤسسة التمويل الأصغر. ولا تمثل عملية تقديم خدمات مالية، في منظور معظم العاملين في هذا القطاع، غاية في حد ذاتها. بل تكمن أهمية توفير التمويل الأصغر في إمكانية فتح آفاق لتحسين الأحوال المعيشية للعملاء.

الإطار الأول. الصراع في إندرابراديش: هل يمكن أن تقدم مراقبة الأداء الاجتماعي إنذاراً مبكراً؟

تعتبر ولاية إندرابراديش في الهند موطنًا لبعض مؤسسات التمويل الأصغر السريعة النمو، إذ يبلغ عدد عماله مؤسسة سباندانا (SPANDANA)، التي أُسست عام 1998. أكثر من 800 ألف عميل لديها 1.5 مليون عميل، بينما نجحت مؤسسة شير (SHARE) في توسيع قاعدة عملائها إلى 700 ألف عميل خلال سنوات معدودة. لكن هذا النمو السريع دفع مؤسسات التمويل الأصغر إلى مواجهة محتملة مع تيار برنامج قوي للتنمية الريفية في الهند هو: برنامج إندرابراكريانتي براتام الممول من البنك الدولي برعاية الحكومة الهندية (المعروف سابقاً باسم برنامج فيلوجو Velugu). ويقدم برنامج إندرابراكريانتي سلسلة من الخدمات تشمل الدخار وخدمات الائتمان لعمليات يبلغ عددهن 12 مليون امرأة. وقد وجه ذلك البرنامج اتهامات إلى مؤسسات التمويل الأصغر حول فرض أسعار فائدة مبالغ فيها إلى جانب غياب الشفافية في التعامل مع العمالء. وفي المقابل شعرت مؤسسات التمويل الأصغر أن خدماتها المتسنة بالجودة العالية تجذب عمالء برنامج إندرابراكريانتي وأن العداء الموجه إليها ناشئ عن الميزة التنافسية التي تتمنى بها.

واختتم الموقف مع برنامج إندرابراكريانتي والحكومة زمنية قصيرة، ثم انفجر بالكامل في ديسمبر/كانون الأول 2005. إذ تظاهرت الجماعات النسائية ضد مؤسسة شير، وأمثلات الصحف الصادرة بلغة التيلوغو باتهامات حول استخدام العنف والشدة في تحصيل القروض، والمارسات غير القانونية وغير الأخلاقية في التعاملات (مثل قبول مدخلات غير مسموحة لمؤسسات التمويل الأصغر بتلقيها)، وارتفاع أسعار الفائدة، والتربح، واتهامات أخرى بشأن اتفاق هياكل أنظمة الإدارة إلى التزامها وإدارة مؤسسات التمويل الأصغر كما لو كانت "شركات عائلية". وفي مارس/آذار 2006، لجا المكتب الحكومي المعنى بالتحصيل في مقاطعة كريشنا إلى استخدام القانون الخاص بمقرضي الأموال في الولاية لوضع يده مؤقتاً على 5 فرعاً من فروع مؤسستي شير، وسباندانا.

وعلى الرغم من تحسن الموقف منذ ذلك الحين، إلا أن الهواجس الأساسية لحكومة الولاية مازالت قائمة. فحكومة الولاية ترى أن عقلية مؤسسات التمويل الأصغر، التي يقتصر تركيزها على تحقيق الأرباح والنموا، تقود إلى خلق ثقافة إباحة الواقع في المديونيات المفرطة مع ضمان الشدة في تحصيلها. وهذه الثقة لا تابه بتحقيق رفاهية العمالء ولا تلقي لها بالا.

ولا يعتقد كثير من العاملين في مجال التمويل الأصغر في صحة تصويف الحكومة لمؤسسات التمويل الأصغر في ولاية إندرابراديش. ولكنهم يشعرون أن بعض مؤسسات التمويل الأصغر تتقدّمها في مجالات عديدة، منها غموض هيكل الإدارة، وطرق احتساب أسعار الفائدة. ويرى هؤلاء أنه مهمما كانت الأهداف الاجتماعية التي وضعتها مؤسسات التمويل الأصغر لنفسها، فإن كل ما قامت به تلك المؤسسات من متابعات وإعداد تقارير وإبلاغ إنما انحصر في مجريات وفعاليات أدائها المالي. وقد كان من شأن ضبط مؤشرات الأداء للتناغم مع الأهداف الاجتماعية أن يقدم إنذاراً مبكراً حول آية مشكلات يواجهها العمالء. وكان في مقدوره تتبع مسارات التحسين في الظروف والأحوال المعيشية للعمالء، أن يساعد على إثبات مضمون الرسالة الاجتماعية لمؤسسات التمويل الأصغر وتوضيحها.

الأداء الاجتماعي هو الترجمة الفعالة للأهداف الاجتماعية لمؤسسة ما إلى عمل وفقاً للقيم الاجتماعية المقبولة والمتعارف عليها؛ ويشمل ذلك تقديم خدمات بصورة مستدامة للأعداد المتزايدة من الفقراء والمستبعدين، وتحسين جودة الخدمات المالية ومدى مواتتها، وتحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية للعمالء، وتأكيد المسؤولية الاجتماعية تجاه العمالء، والموظفين والمجتمع الذي تخدمه هذه المؤسسة.

وقد انصب تركيز التقييم التقليدي على الأثر والنتائج النهائية. إلا أن الأثر (وهو ما يشير إلى التغيرات في ظروف العميل أو المجتمع التي يمكن أن تعزى بشكل مباشر إلى البرامج) هو مجرد عنصر من عناصر الأداء الاجتماعي. فالأندرا الاجتماعي ينظر إلى العملية الكاملة التي ينشأ من خلالها الأثر.

ويحدد الشكل البياني رقم 1 الخطوات المختلفة لهذه العملية. ويبدأ هذا الشكل بتحليل الأهداف الاجتماعية المعلنة للمؤسسات (النوايا والتصميم). ويتم طرح تساؤل عما إذا كان لدى المؤسسات هدف اجتماعي واضح المعالم يتطابق مع الرسالة الاجتماعية. ويتضمن الأداء الاجتماعي تقييم

في عام 2005، قامت مؤسسة أرجيديوس (Argidius)، والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقرا، ومؤسسة فورد بجمع أكثر من 30 قائداً من قادة مبادرات الأداء الاجتماعي المتعددة في مجال التمويل الأصغر لتبادل تجاربهم وخبراتهم. واكتسب العمل في مجال الأداء الاجتماعي زخماً في العامين التاليين، مما أدى إلى تكوين فريق العمل المعنى بالأداء الاجتماعي. وتتألف عضوية هذا الفريق من أكثر من 150 شبكة من شبكات التمويل الأصغر الرائدة، والجهات القائمة بتقديم الخدمات المالية، ووكالات التصنيف، والجهات المانحة، والمستثمرين الاجتماعيين³. ويلتزم أعضاء هذا الفريق بإجراء تقييم دوري لإدارة الأداء الاجتماعي في مؤسساتهم وفي المؤسسات التي يساندونها، فضلاً عن الإبلاغ ورفع التقارير وتحسين إدارة الأداء الاجتماعي في تلك المؤسسات. ويشجع هذا الفريق تركيز أقوى للصناعة على الأداء الاجتماعي من خلال اعتماد تعريف مشترك، والتتنسيق فيما بين المبادرات المختلفة، ووضع نموذج مشترك لإعداد التقارير والإبلاغ.

تعريف الأداء الاجتماعي

توصل فريق العمل المعنى بالأداء الاجتماعي إلى توافق في الآراء حول التعريف التالي:

³ انظر الملحق الثاني للاطلاع على قائمة بأعضاء فريق العمل.

هل تصل المؤسسة إلى أعداد كبيرة من العملاء المستهدفين (أي المستبعدين، والقراء، والأسر المعيشية المنخفضة الدخل - بالنسبة للعديد من مؤسسات التمويل الأصغر)؟ هل المنتجات مصممة بطريقة من شأنها تلبية احتياجات العملاء المستهدفين حسب قدراتهم؟ هل المنتجات مصممة على نحو يلي الاحتياجات المالية المرنة للفقراء؟ نلاحظ أن الأداء الاجتماعي معنـى أيضاً بالمحاصـلات/النتائج - هل الظروف الاجتماعية والاقتصادية للعملاء أخذـة في التحسـن؟ وأخيرـاً، يمكن أن يـعني الأداء الاجتماعي أيضاً بالآثـر، أي نشوء العلاقة السبـبية بين المـشاركة في البرنامج وتحقيق تحسـن في ظروف العملاء.

ثمانـي أدوات لـتقييم الأداء الاجتماعي

أدوات تـقييم الأداء الاجتماعي المختلفة قد تـركز على خطـوات مختـلـفة في سياق هذه العملية. فعلى سبيل المثال، تـركـز لـجـنة التـبـادـل والـفـكـر والـمـعـلـومـات عنـ أـنظـمة الـادـخـار والـتـسـلـيف (CERISE) علىـ العمـلـيـة المؤـسـسـيـة والنـظمـ الدـاخـلـية منـ خـلـال تـقيـيم النـواـيـا والـأـنـشـطـة وـمـوـشـرات النـاتـجـ/المـخـرـجـاتـ. وتـقوـمـ كلـ منـ المـجـمـوعـةـ الـاسـتـشـارـيـةـ لـمسـاعـدةـ الفـقـراءـ، وـمـؤـسـسـةـ غـرامـينـ، وـمـؤـسـسـةـ فـورـدـ بـتـقيـيمـ الأـداءـ الـاجـتمـاعـيـ علىـ مـسـتـوىـ العـمـيلـ استـنـادـاـ إـلـىـ الـمـعـلـومـاتـ المرـتـبـطةـ بـأـوضـاعـ الـفـقـرـ (الـنـوـاتـجـ/المـخـرـجـاتـ)، وـمـحـاصـلاتـ وـنـتـائـجـ التـغـيـيرـ. أماـ أدـواتـ التـقيـيمـ الـاجـتمـاعـيـ التيـ تـسـتـخدـمـهاـ مـؤـسـسـةـ التـقـيـدـاتـ وـالـضـمـانـاتـ الـاتـنـمـانـيـةـ المـحـدـودـةـ بـالـهـنـدـ (M-CRIL)، وـمـؤـسـسـةـ ماـيكـروـفـايـنـانـزاـ (Microfinanza)ـ فـتـغـطـيـ كـلاـ منـ النـواـيـاـ، وـالتـصـمـيمـ، وـالـنـظـمـ، وـمـعـلـومـاتـ عـلـىـ مـسـتـوىـ العـمـيلـ فـيـماـ يـتـعلـقـ بـالـنـوـاتـجـ (منـ هـمـ الـعـمـلـاءـ، وـمـاـ مـدـىـ مـلاـعـمـةـ الـخـدـمـاتـ الـمـالـيـةـ الـمـقـدـمـةـ). وـيمـكـنـ استـخـدـامـ عـيـنةـ تـقـيـيمـ كـأسـاسـ، ثـمـ الـقـيـامـ بـمـتـابـعـةـ نـفـسـ عـيـنةـ بـعـدـ 3ـ 2ـ سـنـوـاتـ لـاستـخـالـصـ مـعـلـومـاتـ عـنـ الـمـحـاصـلاتـ وـالـنـاتـجـاتـ (وـمـعـدـلـ تـسـرـبـ الـعـمـلـاءـ)ـ (انـظـرـ الشـكـلـ الـبـيـانـيـ رقمـ 2ـ).

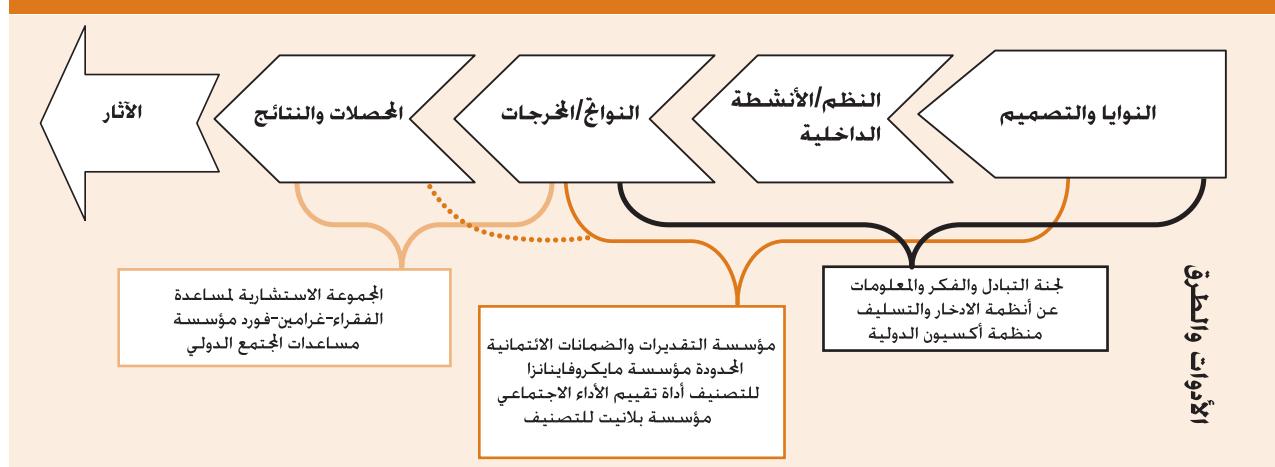
الشكل الـبـيـانـيـ رقمـ 1ـ. أـبعـادـ الـأـداءـ الـاجـتمـاعـيـ ×



* طبقاً لما تم الاتفاق عليه في اجتماع فريق العمل في باريس - مارس/آذار 2005.
انظر أيضاً (Sinha 2006).

النظمـ وـالـأـنـشـطـةـ الدـاخـلـيةـ. فـهـلـ تـرـتـبـطـ الـأـنـشـطـةـ الـمـؤـسـسـيـةـ بـتـحـقـيقـ أـهـدـافـهاـ الـاجـتمـاعـيـةـ؟ وـهـلـ يـجـريـ تـطـبـيقـ النـظمـ الـمـنـاسـبـةـ لـتـحـقـيقـ هـذـهـ الـأـهـدـافـ؟ وـهـلـ تـمـ مـتـابـعـةـ الـتـقـيـيمـ نـحـوـ إـحـراـزـ هـذـهـ الـأـهـدـافـ بـصـورـةـ مـنـظـمـةـ؟ وـالـأـداءـ الـاجـتمـاعـيـ أـيـضاًـ هوـ حولـ الـمـخـرـجـاتـ.

الشكل الـبـيـانـيـ رقمـ 2ـ. أدـواتـ تـقيـيمـ الـأـداءـ الـاجـتمـاعـيـ



أداة تقييم الأداء الاجتماعي (SPA)

قام غاري وولر (Gary Woller)، بتمويل من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، بتطوير أداة تقييم الأداء الاجتماعي. وتفترض هذه الأداة أن كثيراً من المعلومات المالية والمعلومات الخاصة بالعملاء التي تقوم المؤسسات بجمعها بصورة منتظمة يمكن أن يستخدم كعناصر وسيطة في تقييم الأداء الاجتماعي، وأن النماذج الجديدة وعملية جمع بيانات من مصادر أولية مرة أخرى هي عملية غير ضرورية (Woller 2006). وتتضمن أداة تقييم الأداء الاجتماعي بطاقة تسجيل لدرجات التقييم تحتوي على مجموعة من المؤشرات مدرجة ضمن 6 أبعاد/درجات للانتشار: بعد الاتساع، والعمق، والطول، والنطاق، والتكلفة، وقيمة الانتشار/الوصول إلى العملاء والمجتمع المحلي.⁴ ويتم اختيار المؤشرات بأفضلية لصالح المعلومات المتاحة.

- يتضمن اتساع الانتشار/الوصول عدد المقتربين، ونسبة العملاء الحاصلين على قروض غير خاصة بمشروعات، وعدد أصحاب حسابات الأدخار الطوعية كنسبة من المقتربين.
- أما عمق الانتشار/الوصول فيقيس متوسط حجم القروض، ونسبة الإناث بين العملاء، ونسبة العملاء الريفيين.
- ويقيس طول الانتشار/الوصول الأداء المالي – الربحية ونوعية محفظة القروض.
- ويتضمن نطاق الانتشار عدد منتجات القروض المتميزة الخاصة بمشروعات، وعدد الخدمات المالية الأخرى، ونوع خدمات الأدخار المقدمة، ونسبة العملاء الحاصلين على ثلاثة أو أكثر من المنتجات أو الخدمات.

⁴ يعتمد هذا الطرح بصورة أساسية على (Schreiner 2002).

أداة لجنة التبادل والفكر والمعلومات عن أنظمة الأدخار والتسليف (CERISE) للأداء الاجتماعي المبادرة المعنية بالمؤشرات

تقوم أداة لجنة التبادل والفكر والمعلومات عن أنظمة الأدخار والتسليف (CERISE) بتقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسات عن طريق تقييم نواياها وأعمالها (Zeller 2003). ويحدد تحليل النظم والعمليات التنظيمية الداخلية ما إذا كان لدى المؤسسات الوسائل الازمة لتحقيق أهدافها الاجتماعية. وتقوم هذه الأداة (باستبيان ودليل إرشادي لفحص: (1) الوصول إلى الفقراء والمستبعدين، (2) تعديل وتنطوي المنتجات والخدمات حسب احتياجات العملاء المستهدفين، (3) والتحسين في رأس المال الاجتماعي والسياسي، (4) والمسؤولية الاجتماعية للشركات. ونظراً لتركيز أداة لجنة (CERISE) على النظم والعمليات التنظيمية، فإنها تحدد معدل الوصول إلى الفقراء باستخدام طرق غير مباشرة، وليس من خلال تقييمات العملاء. فهذه الأداة تقوم بتحليل بيان رسالة المؤسسة، والتزام مجلس الإدارة والموظفين، وأساليب الاستهداف، لتقييم ما إذا كان العملاء الفقراء يحصلون فعلياً على الخدمات. وبدلًا من تحليل التمكين للعملاء على مستوى الأسر المعيشية والمجتمع المحلي، فإن هذه الأداة تضطلع بتقييم رأس المال الاجتماعي والسياسي للعملاء من خلال النظر إلى مدى مشاركتهم في عملية صنع قرارات ممؤسسات التمويل الأصغر، ومدى شفافية المعاملات المالية. وتجد هذه الأداة قبولاً نظراً لسهولة استخدامها وإمكانية إدارتها من قبل مؤسسة التمويل الأصغر. انظر الجدول 1.

الجدول 1. أداة لجنة (Cerise) الأبعاد والمؤشرات

المؤشرات	الأبعاد
<ul style="list-style-type: none"> رسالة مؤسسة التمويل الأصغر التركيز الجغرافي والاجتماعي والاقتصادي أدوات الاستهداف حجم المعاملة المالية الضمائن/الرهن 	الانتشار/الوصول إلى الفقراء والمستبعدين (25 نقطة)
<ul style="list-style-type: none"> نطاق الخدمات جودة الخدمات الحصول على الخدمات غير المالية مشاركة العملاء في تصميم المنتجات 	تعديل وتنطوي المنتجات والخدمات حسب احتياجات العملاء (25 نقطة)
<ul style="list-style-type: none"> شفافية المعاملات المالية مشاركة العملاء في صنع قرارات ممؤسسات التمويل الأصغر التلاحم الاجتماعي الصوت المسموع للعملاء لدى الحكومة الوطنية والمحلي 	تحسين رأس المال الاجتماعي والسياسي للعملاء (25 نقطة)
<ul style="list-style-type: none"> سياسة الموارد البشرية المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي 	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (25 نقطة)

الإطار الثاني. العناصر الرئيسية لأداة منظمة أكسيون (ACCION)

الرسالة الاجتماعية

- بيان الرسالة وتوضيحها
- الشواهد على فهم الرسالة والالتزام بها.
- قياس تحقق الرسالة الاجتماعية

الانتشار

- نطاق التغطية
- عمق الانتشار
- المنتجات والخدمات للعملاء، غير المخدومين من قبل

خدمة العملاء

- رضاء العميل
- ملامحة المنتجات والخدمات المقدمة
- استخداماليات للحصول على تغذية مرتدة من العملاء

شفافية المعلومات/حماية العملاء

- الشفافية
- جهود ضمان حماية المستهلك

الارتباط بالمجتمع المحلي

- العلاقات مع المجتمع المحلي المحيط
- الإسهام في رفاهية المجتمع المحلي

مناخ العمل

- رضاء الموظفين
- اليات الحصول على تغذية مرتدة من الموظفين

■ تتضمن تكلفة الانتشار/وصول إلى العملاء احتساب التكاليف المالية لتقديم الخدمات، بما في ذلك عدد الأيام المستغرقة في إنجاز معاملات القروض، وعدد الزيارات التي يقوم بها الموظفون.

■ تقيس قيمة الانتشار/وصول إلى العملاء، معدل الاحتفاظ بالعملاء، ومعدل خسائر القروض، ونمو المحفظة الذي يمكن أن يعزى للعملاء.

وتتضمن الأداة أيضاً 10 مؤشرات لتقدير الانتشار/وصول إلى المجتمع المحلي، بما في ذلك بعض المؤشرات الأقل توفرًا التي يمكن الحصول عليها من خلال مقابلات الموظفين مع العملاء. وتتضمن المؤشرات نسبة إيرادات التشغيل المعد استثمارها في المجتمع المحلي، ونسبة العاملين الذين تركوا الخدمة، ونسبة الإناث إلى الذكور بين الموظفين المهنيين، ومنايا الموظفين، والشفافية، وإمكانية وصول العملاء إلى الإدارة.

ويتم استكمال بطاقة تسجيل درجات التقييم عن طريق إجراء مراجعة مستقلة من شأنها الحكم على مدى فعالية أداء رسالة المؤسسة، وأسلوب الإدارة والقيادة، والتوظيف والتدريب، ونظم المراقبة، وأنظمة الحوافز، والخطيط الاستراتيجي.

ويشتمل التقرير النهائي بشأن الأداء الاجتماعي على النتائج التجريبية لبطاقة التسجيل، ونتائج عمليات المراجعة الداخلية. وبدلاً من محاولة قياس الأداء الاجتماعي بصورة مباشرة، تقوم الأداة بتحديد مدى اتساق مؤشرات الأداء الأساسية مع الأداء الاجتماعي، وما إذا كانت العمليات الداخلية مصممة ومنفذة بطريقة تؤدي إلى تطابق السياسات، والسلوكيات، والممارسات، والنتائج مع رسالة الاجتماعية المعلنة لمؤسسة التمويل الأصغر.

الأداة الاجتماعية لمنظمة أكسيون (ACCION SOCIAL)

تمثل كلمة سوسيال (SOCIAL) اسمًا مختصرًا مركبًا من أوائل حروف الكلمات تمثل العناصر الستة للأداء الاجتماعي الذي تسعى هذه الأداة إلى تحديده، ويمكن توضيحها على النحو التالي: الرسالة الاجتماعية (mission)، social، والانتشار (outreach)، وخدمة العملاء (client service)، والارتباط مع شفافية المعلومات (information transparency)، ومناخ العمل (association with the community)، المجتمع المحلي (labor climate). وتضطلع هذه الأداة بتقييم نجاح مؤسسة التمويل الأصغر في أداء رسالتها الاجتماعية وإسهامها في تحقيق الأهداف الاجتماعية المقبولة على نطاق واسع. وتقدم هذه الأداة أيضًا تقييمًا اجتماعياً شاملًا لمؤسسات التمويل الأصغر لاستكمال التقييم المالي المتاح من خلال منهجية قياس كفاية رأس المال وجودة الأصول والإدارة والأرباح والسيولة في مؤسسات التمويل الأصغر (CAMEL) – (انظر الإطار الثاني).⁵

تعتقد منظمة أكسيون (ACCION) أن أداتها تساعد على تحسين الفعالية التنظيمية من خلال إبراز نقاط القوة ومواطنضعف في الأداء الاجتماعي والكشف عن التصورات تجاه مؤسسة التمويل الأصغر من قبل العملاء، والموظفيين، والمجتمع، والمانحين الذين يضططعون بمسؤوليات اجتماعية الثالث مثل: المستثمرين والمانحين الذين يضططعون بمسؤوليات اجتماعية وقد يحتاجون لمثل هذه المعلومات. وتحذر هذه الأداة حذو العديد من الشركات الخاصة، وذلك برفع تقارير إلى المساهمين عن الأداء الاجتماعي تظهر زيادة الشفافية، وعملية صنع القرار التي تأخذ في الاعتبار ما يتجاوز مجرد تحقيق نتائج مالية. وهي تقوم بوضع أساس يمكن من خلاله متابعة التغير أو التطور، والسماح لمؤسسات التمويل الأصغر بقياس الأداء الاجتماعي بصورة دورية ومنتظمة.

⁵ مؤسسة غرامين هي مؤسسة مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية وقامت بتأهيل بنغلاديش ولديها شركاء من مؤسسات التمويل الأصغر في آسيا وأفريقيا وأمريكا اللاتينية تستخدمنفس أساليب ومنهجية غرامين.

العملا، الواقعين تحت خط الفقر المحدد⁸. وتنسمى هذه الأداة (التي تحمل علامات المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، وغرامين، وفورد) مؤشر الخروج من خط الفقر [Progress out of Poverty Index] PPI حيث يمكن استخدامها مع مرور الوقت لتحديد التحسن في المستوى الاقتصادي للعملا، وخروجهم من خط الفقر.

وتعتبر بطاقة درجة (أو مؤشر) أوضاع الفقر أداة بسيطة، ورخيصة التكلفة، وشفافة، وسهلة الفهم. فهي تقيس أوضاع الفقر من خلال أسللة بسيطة (انظر الجدول 2)، وليس من خلال الاستقصاءات المطولة، والحسابات المعقّدة للدخل والنفقات. وتبين الاختبارات أن بطاقة درجة أوضاع فقر واحدة تعمل بدقة عالية في كل من المناطق الريفية والحضرية في البلد المعنى.

ويعرض الإطار الثالث مؤشراً مكوناً من خمسة مؤشرات فرعية لقياس أوضاع الفقر في الفلبين. وقد تم تحديد مؤشرات ودرجات كل سؤال من خلال تحليل اقتصادي قياسي للبيانات الوطنية الخاصة ببنفقات الأسر المعيشية في الفلبين. وتقوم مؤسسة التمويل الأصغر أو جهة استقصاء خارجية بزيارة منازل العلا، والحصول على إجابات على الأسئلة الخمسة المطروحة. ويتم إثبات الدرجات الفعلية على الإجابات ووضع معدلات متوسطة لجميع العلا. ثم تُعقد مقارنة بين هذه الدرجات بعد ذلك وجدول معدلات "احتمال انتشار الفقر" الذي تم وضعه من قبل لتحديد نسبة العلا، الواقعين تحت خط الفقر.

وقد توجد اختلافات في بطاقات درجة الفقر الخاصة ببلدان أخرى بشأن الأسئلة المطروحة، والدرجات الخاصة بكل سؤال، ولكنها تظل دقيقة من الناحية الإحصائية، كما تظل وسيلة وسليمة سهلة الاستخدام بالنسبة لنفس المؤشر العالمي الشائع وهو: نسبة العلا تحت خط الفقر الوطني أو الذين يعيشون على أقل من دولار أو دولارين في اليوم. وقامت كل من المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، ومؤسسة غرامين، ومؤسسة فورد بوضع مؤشرات الخروج من خط الفقر لاثني عشر بلدًا⁹، وما زالت هناك مؤشرات أخرى جاري إعدادها.

اداة مؤسسة فينكا (مؤسسة مساعدات المجتمع الدولي) لتقييم للعميل (FCAT)

تعتبر ادابة مؤسسة فينكا¹⁰ لتقييم العميل (FCAT) ادابة شاملة تتضمن معلومات عن السكان، ومعلومات عن القروض، وبنفقات الأسر المعيشية، وتراكم الأصول، ومصفوفة اجتماعية (الصحة، والإسكان، والتعليم)،

⁸ يربط هذا المشروع هذه المؤشرات الوسيطة بخطوط الفقر الوطنية وكذلك بالمعايير الاستشارية الدولية المحددة للفرد بحصول الفرد على دولار أمريكي أو دولارين في اليوم.

⁹ يتضمن ذلك بنغلاديش وبيلافيغا وهaiti والهند وملاوي والمكسيك وبنجلاديش ونيجيريا وباكستان وجنوب أفريقيا وفيتنام.

¹⁰ تحظى مؤسسة مساعدات المجتمع الدولي (فينكا) بشهرة واسعة لقيامها بتنفيذ تجربة رائدة لإنشاء نظام بنك القرية في أنحاء أمريكا اللاتينية وأفريقيا، ثم في أوروبا وأسيا (أوراسيا) في الآونة الأخيرة.

وتقوم منظمة أكسيون (ACCION) بتنفيذ تقييم الأداء الاجتماعي الخاص بها من خلال عمل مقابلات مع الإدارة، والموظفين، وأعضاء مجلس الإدارة، واستعراض الاستراتيجيات وخطط العمل، ومحاضر اجتماعات مجلس الإدارة. كما تقوم بتحليل المعلومات الواردة من قاعدة بيانات عمالء مؤسسات التمويل الأصغر، والتحقق منها من خلال مقارنات بينها وبين الاستقصاءات والمسوحات الخارجية، والبيانات الوطنية، وبيانات مركز تبادل المعلومات حول التمويل الأصغر (MIX)، ودراسات السوق، وغيرها من المعلومات الثانوية الأخرى. وتقوم المنظمة أيضًا بعمل خرائط تغطية جغرافية لتحديد اتساع وعمق التغطية. وقد قامت مؤسسة (ACCION) باستكمال 4 تقييمات تجريبية في أمريكا اللاتينية وتقييمًا واحدًا في آسيا في مارس/آذار 2007.

مؤشر المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقر - غرامين - مؤسسة فورد المعنى بقياس التقدم في مجال الخروج من خط الفقر
تسعى كل من المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، ومؤسسة فورد إلى وضع مؤشرات على مستوى العلا، قابلة للمقارنة عالمياً من شأنها تحديد المستويات الاقتصادية للعلا، وتوضيح التغيرات في ظروفهم، دون إظهار العلاقة السببية. وقد تمثل التحدي في اختيار مؤشرات بسيطة ومنخفضة التكلفة، مع تمعتها في نفس الوقت بالقوة بصورة كافية، وقابلية التطبيق عالمياً. فعلى سبيل المثال، نجد أن مؤشر كاشبور للاسكان "Cashpor Index Housing" (الذي يحدد درجات لمواد بناء الهوائي، والسفف، وعدد الغرف) يعتبر أداة تتيّب ممتازة لأوضاع الفقر في المناطق الريفية في جنوب آسيا إلا أنه غير قابل للتطبيق في المناطق الحضرية أو في العديد من البلدان. ومن ناحية أخرى، نجد أن البيانات الخاصة بالدخل أو مقدار القيمة الغذائية هي بيانات مفهومة بصفة عامة ولكنها مكافحة للغاية ومتعددة بدرجة تجعل من الصعب على مؤسسات التمويل الأصغر القيام بجمعها.

وقد قامت كل من المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة فورد بتمويل مؤسسة غرامين⁶ لإعداد مجموعة من المؤشرات على مستوى العلا، قابلة للمقارنة عالمياً. وقام مارك شريينر (Mark Schreiner)، في إطار هذه المبادرة، بوضع طريقة لإعداد "بطاقات درجة أوضاع الفقر" على المستوى القطري باستخدام أساليب مماثلة لتلك التي يتم استخدامها في تحديد الملاعة الائتمانية⁷. وتعتمد هذه البطاقات على تحليل إحصائي لاستقصاءات وطنية خاصة ببنفقات الأسر المعيشية. وتستخدم هذه البطاقات مجموعة صغيرة من المؤشرات البسيطة التي يسهل ملاحظتها والمعنية بتقدير نسبة

⁶ مؤسسة غرامين هي مؤسسة مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية وقامت بتأهيل بنك غرامين في بنغلاديش ولديها شركاء من مؤسسات التمويل الأصغر في آسيا وأفريقيا وأمريكا اللاتينية تستخدم نفس أساليب ومنهجية غرامين.

⁷ للمزيد من الفهم الفني لكيفية إعداد بطاقات درجة الفقر، يرجى الاطلاع على (Schreiner 2006).

الجدول 2. بطاقة تسجيل أوضاع الفقر في الفلبين

الدرجة الفعلية	النقطات	المؤشر
	0 10	1. ما هي المادة المصنوع منها الحوائط الخارجية للمنزل؟ مواد خفيفة (حشاش الكوفون، البامبو، السوالى، شجر النبيا) مواد قوية (الألومنيوم، الطوب، الخشب، الأسيستوس)
	0 7	2. ما هو نوع المرحاض الذي تمتلكه الأسرة؟ مرحاض غير مانع لتسرب المياه مانع لتسرب المياه
	0 21	3. هل تملك هذه الأسرة موقد غاز؟ لا نعم
	0 9 26	4. هل جميع الأطفال من سن 6 إلى 17 يذهبون إلى المدرسة؟ لا نعم لا يوجدأطفال
	0 17 36	5. كم جهاز تليفزيون تمتلكه الأسرة؟ لا شيء جهاز واحد اثنين أو أكثر

ومصفوفة الأعمال، ورضاء العميل، والأسئلة المطروحة في مقابلات إنهاء التعامل مع العملاء أو الموظفين الراغبين في إنهاء علاقه العمل.
وقد قامت مؤسسة فينيكا بتفعيل هذه الأداة الخاصة بجمع البيانات منذ عام 2003، بمساندة مؤسسة تمبلتون (Templeton Foundation) وفي كل صيف يقوم فريق البحث المنتشر ميدانياً بعمل مقابلات تستغرق 45 - 30 دقيقة مع عملاء باستخدام أدوات مثل الكاميرات أو أدوات التسجيل الصغيرة لتسجيل استجابات العملاء. وتقوم مؤسسة فينيكا حالياً بتحديث أداتها الخاصة بتقييم العميل وسوف تقوم بتقديم خدمات فريق البحث التابع لها إلى جانب هذه الأداة إلى ثمانى مؤسسات تمويل أصغر خلال صيف العام 2007.

التصنيف الاجتماعي

تقوم هيئات التصنيف المتخصصة بإجراء تصنیف اجتماعي كخدمة مكملة لتقييم الملاعة الائتمانية. وهناك نوعان من التصنیف. فالنهج الشامل يجري تنفيذه بواسطة تصنیف مؤسسة التقديرات والضمادات الائتمانية المحدودة (M-CRIL) ومؤسسة مايكروفاینانزا (Microfinanza). أما الأسلوب البديل فيتمثل في أسلوب الاعتماد على المعلومات المتاحة من مؤسسة التمويل الأصغر، الذي يركز على النوايا، والتصميم، والنظم. ويتم تقديم هذه الفرعية من التصنیف الاجتماعي من خلال مؤسسة بلانیت للتصنيف (Planet Rating)، ومؤسسة التقديرات والضمادات الائتمانية المحدودة (M-CRIL) ومؤسسة مايكروفاینانزا (Microfinanza).

الإطار الثالث. أداة تقييم مؤسسة التقديرات والضمادات الائتمانية المحدودة (M-CRIL): إطار التقييم

السياق

- مؤشرات التنمية القطرية والإقليمية (من مصادر ثانوية)
- لمحة عن مؤسسة التمويل الأصغر والخدمات المالية التي تقدمها

النوايا والتصميم

- إدارة الأداء الاجتماعي - وضوح الرسالة: موازنة النظم مع الرسالة

العملية

- المسؤولية الاجتماعية
 1. إزاء العملاء، ويشمل ذلك، إن أمكن، نهجاً موجهاً نحو تحقيق المساواة بين الجنسين ونزاهة الأعضاء
 2. إزاء المجتمع المحلي
 3. إزاء المؤلفين
 4. إزاء البيئة

النتائج: تحقيق الأهداف الاجتماعية

- الوصول والانتشار - عمق واتساع الانتشار / نطاق الوصول
- الخدمات المالية - التنوع، والملاعة، والشفافية

التغيير

- الحالات والأثر

أما الأداة الثانية، وهي التصنيف الاجتماعي، فعبارة عن نسخة مبسطة من الأداة الأولى، إلا إنها تستبعد الاستقصاءات التي تتم عن العميل. ويضطلع التصنيف بدلاً من ذلك بتقدير المعلومات المتاحة على المستوى المؤسسي، بما في ذلك إجراء مقابلات الموظفين. إلا أن هذا التصنيف يقدم أيضاً معلومات تشخيصية عن كيفية قيام المؤسسة بتحقيق رسالتها الاجتماعية وتقديم خدمات متسمة بالجودة لعملائها، لاسيما الفقراء. وقد قامت هذه المؤسسة باستكمال إجراء 8 تصنفيات لغاية مارس/آذار 2007 باستخدام الأدوات الخاصة بها.

مؤسسة بلانيت للتصنيف (Planet Rating)

قامت مؤسسة بلانيت للتصنيف بعمل تصنفيات تجريبية باستخدام أدوات لجنة التبادل والفكر والمعلومات عن أنظمة الادخار والتسليف (CERISE)، وأداة تقييم الأداء الاجتماعي (SPA) خلال عامي 2005 و 2006، ثم استمرت بعد ذلك في تطوير الأداة الخاصة بها. وتحتاج أداة تصنيف مؤسسة بلانيت عن أدوات التصنفيات الاجتماعية التي تقوم بها كل من مؤسسة التقديرات والضمادات الائتمانية المحدودة ومؤسسة مايكروفاینانزا من حيث أنها تعتمد اعتماداً كلياً على البيانات المتاحة على مستوى مؤسسة التمويل الأصغر. وكانت المؤسسة بتنفيذ 6 تصنفيات تجريبية في مالي باستخدام الأداة الخاصة بها في يوليو/تموز - أغسطس/أب 2007، وهناك ثلاثة تصنفيات متاحة على موقعها على شبكة الإنترنت. ومن المتوقع أن تكون هذه الأداة متاحة في أبريل/نisan 2007، وسيتم القيام بالمزيد من التصنفيات الاجتماعية في وقت قريب في شرق أفريقيا.

الموجز الموحد لرفع التقارير

يعتبر تطوير مجموعة متنوعة من أدوات التقييم، التي تعكس الأبعاد المختلفة للأداء الاجتماعي، برهاناً قوياً على الأصول الاجتماعية لنشاط التمويل الأصغر. وهناك بعض الأدوات التي تركز على العملية التنظيمية والنظام الداخلية. وتعتبر المعلومات المتاحة عند هذا المستوى سبباً رئيسياً لهذا التركيز. فعلى وجه العموم، فإن السؤال عن نسبة النساء العاملات أو عما إذا كان الموظفون يحصلون على التدريب والمزايا المستحقة، أو عما إذا كانت هناك سياسات قائمة لحماية المستهلك، هو أيسر وأقل تكلفة من تحديد الوضعية الاجتماعية والاقتصادية للعميل. ويعتمد الشاهد الأكبر على تحقيق الرسالة الاجتماعية، بالنسبة للآخرين، على المعلومات على مستوى العميل. وتمثل الأسئلة الهامة بالنسبة لهم في: هل المؤسسات مسؤولة اجتماعياً، وهل تصل إلى العمالء المستهدفين (ومنهم العمالء

التصنيف الاجتماعي الذي تجريه مؤسسة التقديرات والضمادات

الائتمانية المحدودة 11 M-CRIL

تقوم مؤسسة التقديرات والضمادات الائتمانية المحدودة¹² باختبار تجرببي في مجال تصنيف الأداء الاجتماعي لتقدير " مدى احتمال قيام قيام مؤسسة التمويل الأصغر بتحقيق رسالتها الاجتماعية وفقاً لقيم الاجتماعية المقبولة" (انظر الإطار الثالث). وهي تقوم بتحليل مؤشرات كل من النظم والنتائج المؤسسية، بما في ذلك على مستوى العميل. كما تقوم بتحليل بيان رسالة المؤسسة، وسياساتها، والنظم الداخلية الخاصة بها لتحديد ما إذا كانت تعكس على نحو فعال رسالتها الاجتماعية وما إذا كانت توجد هناك آليات لحماية الموظفين والعمالء.

ويتم من خلال التصنيف تقدير جودة ومدى فعالية الخدمات في تلبية احتياجات العملاء. وإضافة إلى ذلك، يتم القيام باستقصاءات صغيرة لتحديد ما إذا كانت هناك خدمات تقدم للأسر الفقيرة والمستبعدة وما إذا كان هناك تحسن يطرأ على الظروف الاجتماعية والاقتصادية للعملاء. ويتم أخيراً تحليل تقييمات الأثر الموجودة بغرض الوصول إلى الدقة المنهجية، ويتم إدراج النتائج في التقرير. وتعتبر أداة مؤسسة التقديرات والضمادات الائتمانية المحدودة أداة أوسع نطاقاً من غيرها نظراً لأنها تتضمن كافة أبعاد الأداء الاجتماعي (النوايا، والأنشطة، والناتج، والمحصلة، والأثر). وقد قامت هذه المؤسسة باستكمال إجراء 8 تصنفيات لغاية مارس/آذار 2007.

التصنيف الاجتماعي الذي تجريه مؤسسة مايكروفاینانزا

قامت مؤسسة مايكروفاینانزا للتصنيف¹³ بتقديم نوع الأول عبارة عن مسح خاص بالتصنيف الاجتماعي وهو يمثل أداة تصنيف مؤسسة التقديرات والضمادات الائتمانية المحدودة (M-CRIL). ويعطي هذا التصنيف أيضاً مجموعة أبعاد الأداء الاجتماعي، بما في ذلك السياق الاجتماعي والاقتصادي الذي تعمل فيه المؤسسة: ورسالتها، واستراتيجيتها، ونظمها؛ وجودة خدماتها؛ ومسؤوليتها الاجتماعية؛ والمعلومات المتاحة على مستوى العميل. وتقوم مؤسسة مايكروفاینانزا، في إطار هذا التصنيف، بعمل استقصاءات مباشرة عن العملاء.

¹¹ التصنيف الاجتماعي - مؤسسة التقديرات والضمادات الائتمانية المحدودة في الهند:

www.m-cril.com/social-rating-microfinance-institutions.html.

¹² مؤسسة التقديرات والضمادات الائتمانية المحدودة هي مؤسسة تصنف في الهند قامت بعمل ما يزيد على 400 تصنيف ملائمة اجتماعية لما يبلغ 208 مؤسسة تمويل أصغر في 16 بلداً آسيوياً.

¹³ مؤسسة مايكروفاینانزا هي مؤسسة تصنف تقدم تصنفيات اجتماعية ومالية وخدمات تقييم الأثر لمؤسسات التمويل الأصغر وأصحاب المصالح المباشرة مثل المانحين، والمستثمرين التجاريين والاجتماعيين، والشبكات، والجهات التنظيمية.

المعنى بالأداء الاجتماعي، على تسليط الضوء على هذا النموذج الموحد لرفع التقارير، وإتاحة البيانات الخاصة بالأداء الاجتماعي على نطاق واسع عبر موقعه على شبكة الإنترنت. وسيسمح ذلك للمانحين والمستثمرين وغيرهم بأداء تقييمات تاريخية للمؤسسات تتضمن النتائج النهائية لكل من الأداء المالي والاجتماعي.

الخلاصة

ينطوي الجهد المبذول لتحقيق محصلة نهائية مزدوجة على الشواغل الخاصة بكل من الأداء المالي والأداء الاجتماعي. وهذا يسمح لنا بتحويل طاقتنا من مفاضلات لا طائل من ورائها فيما بين محاربة الفقر وتحقيق الاستدامة نحو التوجه إلى فهم كيفية أن كلا الهدفين مكملان بعضهما البعض ومن ثم يمكن إدخال تحسينات عليهما. ونظراً للاهتمام بالتمويل الأصغر من جانب عدد متزايد ومتتنوع بصورة مستمرة من الحكومات، والممولين، والمؤسسات ذات الدوافع المختلفة، فإن شفافية الأداء الاجتماعي قد أصبحت أمراً أكثر إلحاحاً من ذي قبل. إلا أن هذه الشفافية لن تجبر الجميع بالضرورة على أن تكون لديهم نفس الأهداف الاجتماعية، ولكنها ستختصر خصوص كل طرف فاعل للمساءلة عن ما يقوم بالإعلان عنه. كما أن الأمل معقود على أن إحداث المزيد من التركيز على تقييم الأداء الاجتماعي سيؤدي بدوره إلى أداء اجتماعي أفضل على أرض الواقع - من ناحية الوصول إلى أكبر عدد من الناس الأشد فقرًا، وتحسين الخدمات لمساعدة العمالء على التغلب على مواطن الهشاشة لديهم وتحسين ظروفهم الاقتصادية، والإسهام الإيجابي في المجتمعات المحلية التي تعمل فيها مؤسسات التمويل الأصغر.

الأشد فقرًا والمستبعدين)، وهل يشعر هؤلاء العملاء بتغيرات إيجابية في حياتهم. ومع ذلك، هناك ثمة اتفاق جماعي على حاجة هذه المؤسسات إلى رفع تقارير بشأن أدائها.

ولسد الفجوة في رفع التقارير الخاصة بالتمويل الأصغر بين المعلومات المؤسسية والمعلومات على مستوى العملاء، يقوم فريق العمل المعنى بالأداء الاجتماعي بوضع نموذج موحد لرفع التقارير الخاصة بالأداء الاجتماعي تتضمن كلاً من المؤشرات التنظيمية والمؤشرات على مستوى العميل. وينصب التركيز في هذا الشأن على المؤشرات الواضحة من ناحية المفهوم والبساطة والعملية التي تتسم بفاعلية التكلفة والدقة الإحصائية وقابلية المقارنة عبر البلدان. وتحيط الصعوبات بهذه العملية. فعلى خلاف المؤشرات المالية التي تم وضعها على مدى سنوات عديدة، نجد أن قياس الأداء الاجتماعي هو أمرٌ جديد إلى حد ما. فالمؤشرات المالية الهامة تتسم بالدقة - في كل من مقاصدها وفي طرقها لقياسها. بينما نجد أن معظم مؤشرات الأداء الاجتماعي تتسم، بصورة جوهرية، بكونها أكثر تعقيداً، لاسيما تلك التي من شأنها تقييم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إزاء موظفيها، وعملائها، والمجتمع المحلي بشكل عام. ولكن النتيجة تمثلت في تحقيق مجموعة من المؤشرات أكبر كثيراً من المستوى المرغوب. ويوضح الملحق (1) مسودات المؤشرات التي سوف يتم مواصلة تبسيطها.

ويشيد فريق العمل المعنى بالأداء الاجتماعي، في إطار قيامه بإعداد النموذج الموحد لرفع التقارير، بالمرونة في اختيار المؤسسات لأهدافها الاجتماعية، والأدوات التي تستخدما لتقدير التقدم المحرز، والمؤشرات التي تقوم برفع تقارير عنها. وعلى الرغم من أن المؤسسات المختلفة ستؤيد استخدام أدوات مختلفة، وستقوم برفع تقارير عن القوائم الجزئية للمؤشرات، إلا أن نموذج رفع التقارير يبين التزاماً عاماً من أعضاء فريق العمل بالشفافية الشاملة بشأن الأداء الاجتماعي. وقد وافق مركز خدمة تبادل المعلومات حول التمويل الأصغر، بوصفه عضواً في فريق العمل

المراجع

- البلاغ عن التصنيف والأداء الاجتماعي في قطاع التمويل الأصغر
 Sinha, Frances. 2006. "Social Rating and Social Performance Reporting in Microfinance: Towards a Common Framework." EDA/M-CRIL.
- فعالية تكاليف تقييم الأداء الاجتماعي: دراسة حالة عن مؤسسة بريزما في البوسنة والهرسك
 Woller, Gary. 2004. "The Cost-Effectiveness of Social Performance Assessment: The Case of Prizma in Bosnia-Herzegovina." *Small Enterprise Development*, 15 (September).
- تقييم الأداء الاجتماعي لمؤسسات التمويل الأصغر: إحدى أدوات القياس
 ——. 2006. "Evaluating MFIs' Social Performance: A Measurement Tool." *Micro Report* #35.
- تقييم الأداء الاجتماعي لمؤسسات التمويل الأصغر: إحدى أدوات القياس
 Zeller, Manfred, et al. 2003. "Social Performance Indicators Initiative: Final Report." Mimeo.

دراسة عن أثر فعالية التكلفة لإحدى مؤسسات المشاريع الصغيرة، جنوب أفريقيا
 Bauman, Ted. 2004. "Impact Cost Effectiveness Study of Small Enterprise Foundation, South Africa." *Small Enterprise Development*, 15 (September).

أوجه التواصل والانتشار: إطار لمناقشة المنافع الاجتماعية للتمويل الأصغر
 Schreiner, Mark. 2002. "Aspects of Outreach: A Framework for the Discussion of the Social Benefits of Microfinance." *Journal of International Development*, 14: 591–603.

سبع بطاقات شديدة البساطة لتقدير أوضاع الفقر
 ——. 2006. "Seven Extremely Simple Poverty Scorecards." Washington, D.C.: CGAP, November.

* الملحق 1: مؤشرات الأداء الاجتماعي الأساسية (مسودة)*

تحقيق الأهداف الاجتماعية	
النواب	صف رسالة المؤسسة (و تاريخ الصياغة أو التحديث)
تحديد الأهداف الاجتماعية	هل تتضمن أهدافكم الاجتماعية ...
الوصول إلى الناس شديدي الفقر، والفقرا، أو منخفضي الدخل؛ منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة الحجم، والمناطق المختلفة النمو؛ النساء؛ والمهمشين اجتماعياً و/أو الأشخاص المستبعدين والمجموعات المستبعدة.	مساندة خلق فرص عمل (عمل حر أو توظيف)
ملاحة التغير في حياة عمالناكم أو في حياة أسرهم؛ والتغير في المجتمع المحلي	رضا العميل عن المنتجات
أهداف اجتماعية أخرى	الأهداف اجتماعية أخرى
العملية والنتائج	هل تقسيسون مستويات الفقر لعمالناكم الجدد؟
كيف تقسيسون مستويات الفقر لعمالناكم الجدد؟	نسبة العمال، شديدي الفقر، الفقرا، أو منخفضي الدخل بين العمال الجدد (يرجى الإجابة على سؤال أو أكثر):
ما هي نسبة العمال، الذين كانوا يعيشون تحت خط الفقر الوطني بين العمال الجدد في العام الماضي؟	ما هي نسبة العمال، الذين كانوا يعيشون في شريحة التصف الأدنى تحت خط الفقر الوطني من بين العمال الجدد في العام الماضي؟
ما هي نسبة العمال، الذين كانوا يحصلون على أقل من دولار أمريكي واحد في اليوم لكل فرد في الأسرة العيشية من بين العمال، الجدد في العام الماضي؟	ما هي نسبة العمال، الذين كانوا يحصلون على أقل من دولارين أمريكيين في اليوم لكل فرد في الأسرة المعيشية من بين العمال، الجدد في العام الماضي؟
ما هي نسبة العمال، الذين كانوا يحصلون على أقل من دولارين أمريكيين في اليوم لكل فرد في الأسرة المعيشية من بين العمال، الجدد في العام الماضي؟	إذا استخدتم أداة/وسيلة أخرى، ما هي نسبة العمال، شديدي الفقر، والفقرا، ومنخفضي الدخل بين العمال الجدد في العام الماضي (ادخل التعريف المستخدم) ما هو التوزيع الجغرافي لعمالناك (%) عمال، من مناطق حضرية، عمال، من مناطق شبه حضرية، عمال، من مناطق ريفية؟
نسبة النساء/أجمالي العمال	نسبة العمال، من المجموعات المهمشة اجتماعياً و/أو الجماعات المستبعدة
هل تتبعون التغيرات التي تطرأ على الحالة الاقتصادية لعمالناكم؟	هل تتبعون التغيرات التي تطرأ على الحالة الاقتصادية لعمالناكم؟
نسبة العمال، الذين اجتازوا خط الفقر	نسبة أطفال (العمال) الملتحقين بالمدارس (في سن الدراسة)
هل قدمت باستثناءات، أو مجموعات عمل مرئية عن رضا، العمال، في السنتين الأخيرتين؟	هل تقومون بعمل استثناءات منتظمة عن العمال، الراغبين في إنهاء التعامل؟ هل تقسيسون معدلات تسرب العمال؟
المؤسسة الاجتماعية	
النواب	هل لديكم سياسة مكتوبة ورسمية تحدد المسؤولية الاجتماعية و/أو مدونة قواعد سلوك رسمية؟
تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية	هل تتناول سياستكم الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية و/أو مدونة السلوك دور مؤسسة التمويل الأصغر إزاء موظفيها، وعمالها، والمجتمع المحلي، والبيئة؟
العملية	كيف تتقدون وتتضمنون الالتزام الفعال بسياستكم الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية و/أو مدونة السلوك التي تحكم تصرفات مؤسسة التمويل الأصغر إزاء موظفيها، وعمالها، والمجتمع المحلي، والبيئة؟
إدارة الأداء الاجتماعي	الثقافة التنظيمية
هل تقوم الإدارة باستخدام بيانات الأداء الاجتماعي في التخطيط الاستراتيجي وصنع القرار؟ إذا كانت الإجابة بنعم، كيف؟	هل تقوم الإدارة باستخدام معلومات الأداء الاجتماعي في تقييم وتحفيز موظفي الإدارة العليا؟ إذا كانت الإجابة بنعم، كيف؟
مواءمة النظم المؤسسية	هل لديكم حواجز لحسن أداء الموظفين؟
هل لديكم تدريب متسلق للموظفين عن الأداء الاجتماعي؟ هل يتم تدريب الموظفين الجديد؟ هل هذا التدريب مستمر؟	هل لديكم فريق العمل المعنى بالأداء الاجتماعي يتجرأ هذه المؤشرات الجديدة في عام 2007، والانتهاء من وضعها في صورتها النهائية في مطلع العام 2008.



الملاحق ٢: أعضاء فريق العمل المعنى بالأداء الاجتماعي

نرجو أن تتبادل مذكرة المناقشة المركزة هذه مع
مملوكك ولا تتردد في طلب نسخ إضافية من هذه
الدراسة أو غيرها من الدراسات الصادرة في هذه
السلسلة.

ترحب المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء
بملاحظاتكم على هذه الدراسة.
جميع اصدارات المجموعة الاستشارية لمساعدة
الفقراء متاحة على موقع المجموعة على شبكة
الإنترنت وهو www.cgap.org

CGAP
1818 H Street, NW
MSN P3 - 300
Washington, DC 20433 USA

هاتف: 202-473-9594
فاكس: 202-522-3744

بريد الكتروني:
cgap@worldbank.org

المائرون/المستثمرون

ABN Amro, The Netherlands
AFD/CEFEB (l'Agence Française de Développement/Centre for Financial, Economic and Banking Studies), France
Alterfin, Belgium
Argidius Foundation
CGAP
CIDA, Canada
CMEF Boston MA
CORDAID, The Netherlands
EU/ACP Microfinance Framework Programme, Belgium
FMO- Netherlands Development Finance Company, Netherlands
Ford Foundation, New York
FPH (Fondation Charles Léopold Mayer pour le progrès de l'Homme), France
Hivos, Netherlands
ICCO, The Netherlands
IFAD, Italy
ILO, Switzerland
Michael and Susan Dell Foundation, Austin, Texas
Oikocredit, The Netherlands
Oxfam Novib, The Netherlands
RaboBank Foundation, The Netherlands
SDC, Switzerland
SIDI, France
Triodos Bank
USAID, Washington DC

الجهات المعنية بالتصنيف

MCRIL, India
MicroFinanza Rating, Italy
MicroRate
Planet Rating

برامج الأبحاث

Asian Institute of Management, Philippines
IDPM, University of Antwerp, Belgium
IIED Université, France
Imp-Act, Institute of Development Studies
IRIS Center, University of Maryland, USA
Universitaet Hohenheim, Germany
University College Dublin
University of Bath, UK

بيوت خبرة

ACT, Washington, DC
Bering Associates, USA
EDA Rural Systems Pvt. Ltd
FACET BV
IDEAS
MEDA, Canada
NFK Felder Consulting, Swiss
SBC Global, USA
Woller & Associates

المنظمات غير الحكومية

Aadarsha Welfare Society, India
ACIST, Tanzania
ACSI, Ethiopia
Aga Khan Agency for Microfinance, Geneva
AgroInvest- World Vision International, Serbia and Montenegro
Al Sol Chiapas AC, Mexico
Alterfin, Belgium
AMK, Cambodia
AMSSF, Morocco
AMUCCS, Mexico
Aquadev, Belgium
ASAP, USA
ASC Union, Albania
ASEI, El Salvador
ASHI, Philippines
Asmita, India
Asociacion PILARH, Honduras
Association MicFin, France
Bina Swadaya Gema PKM, Indonesia
CARD, Philippines
CARE International, Zimbabwe
CETZAM, Zambia
CIDR, France
CIRAD, France
CNEARC, France
Concern, Ireland
COPEME, Peru
CRS, Peru
CRS, Zimbabwe
CSR SME Asia, Philippines
DEMOS, Croatia
Enda Inter-Arabe, Tunisia
Etimos, Italy
Fademype, El Salvador
FARR, India
FEDAC, Canada
FIE, Bolivia
FINRURAL, Bolivia
FINSOL, Mexico
Fodevi, Ecuador
Fonkoze, Haiti
Forjadores de Negocios, Mexico
Foundation for a Sustainable Society, Philippines
Friendship Bridge, USA
Fundacion Adelante, Honduras
Fundacion CODESPA, Spain
Ghana Coop Credit Union Association, Ghana
GRET, France
Heifer International, Ukraine
iNova Credit Union, Canada
Integra, Slovakia
Inter Aide, France
Intercooperation, Switzerland
IRAM, France
Islami Bank, Bangladesh
KixiCredito, Angola

شبكات المنظمات المعنية

ACCION
AEMFI, Ethiopia
CARE Canada, Ottawa
CARE International, Atlanta GA
CERISE, France
COPEME, Peru
CRS, Baltimore, MD
Dutch Microfinance Platform, The Netherlands
European Microfinance Network, France
European Microfinance Program- ULB
FINCA, Washington DC
FINRURAL- Bolivia
FORO-LAC – The Latin American and Caribbean Forum on Rural Finance
Freedom From Hunger, CA
Global Reporting Initiative, The Netherlands
Grameen Foundation USA, Washington DC
Imp-Act Consortium, UK
Microfinance Centre for CEE and the NIS, Poland
Microfinance Council of the Philippines
MicroFinance Network, USA
Pakistan Microfinance Network, Pakistan
Plan International, USA
Pro Mujer, New York NY
REDCAMIF, Guatemala
Save the Children
SEEP Network, Washington DC
The MIX, Washington DC