

**АО «Фонд развития
предпринимательства «Даму»**

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ
ПО ОЦЕНКЕ ДОВЕРИЯ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
СУБЪЕКТОВ МИКРО, МАЛОГО И СРЕДНЕГО
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ФОНДА «ДАМУ»**



Поставщик: ТОО «Home Angel»
Директор Рязанов А. _____

Алматы, 2020

АО «Фонд развития предпринимательства «Даму»

**Отчет по результатам исследования по оценке доверия и
удовлетворенности субъектов микро-, малого и среднего
предпринимательства деятельностью Фонда «Даму»**

Алматы, 2020

Содержание

1) Паспорт исследования	3
2) Резюме исследования	4
3) Основная часть	5
3.1 Методология исследования	5
3.2 Результаты исследования	8
3.2.1 Социально-демографическая характеристика опрошенных предпринимателей.	8
3.2. 2 Оценка программ Фонда «Даму» и предпочтений предпринимателей по получению информации.	14
3.2.3 Оценка удовлетворенности предпринимателей программами Фонда «Даму».	17
3.2.4 Оценка доверия предпринимателей к Фонду «Даму» и обслуживания.	21
3.2.5 Оценка эффективности деятельности Фонда «Даму» и рекомендации.	24
3.2.6. Востребованность видов государственной поддержки бизнеса среди предпринимателей. Финансовая поддержка.	26
3.2.7. Меры по совершенствованию государственной поддержки предпринимателей.	31
3.3 Основные выводы и рекомендации по результатам исследования.	33
Приложение 1	40

1. Паспорт исследования

Наименование исполнителя опроса – ТОО «Home angel» (г. Усть-Каменогорск)

Фактические сроки опроса – с 09 июня 2020 года по 22 июня 2020 года.

Объем генеральной совокупности – более 10000 предпринимателей, получившие финансовую поддержку Фонда «Даму» в 2019 году.

Объем выборочной совокупности – 400 представителей субъектов микро-, малого и среднего предпринимательства из числа участников программ финансовой поддержки Фонда «Даму» со всех регионов Республики Казахстан (городов Нұр-Сұлтан, Алматы, Шымкент и 14 областей).

2. Резюме исследования

Целью данного исследования является анализ оценки доверия и удовлетворенности субъектов микро, малого и среднего предпринимательства деятельностью Фонда «Даму». Для достижения цели и задач исследования, применялся количественный метод сбора данных - индивидуальное стандартизированное интервью в форме личного или телефонного опроса.

В исследовании приняли участие 400 предпринимателей (согласно технической спецификации количество опрошенных респондентов должно быть не менее 400 чел.) - представителей малого и среднего бизнеса, работающие во всех регионах Республики Казахстан.

Опросом были охвачены различные социальные группы предпринимателей в разрезе гендера, возраста, уровня образования, типа поселения, представители разных сфер бизнеса. Таким образом, результаты, представленные в настоящем отчёте, отражают мнения и оценки различных представителей микро-, малого и среднего бизнеса Казахстана.

В Отчет вошли 10 рисунков с графическими данными и 8 таблиц, под каждым результатом исследования имеются выводы и комментарии из открытых вопросов.

В конце исследования даны выводы и рекомендации.

3. Основная часть

3.1 Методология исследования оценки доверия и удовлетворенности субъектов микро-, малого и среднего предпринимательства деятельностью Фонда «Даму»

Цель исследования – анализ оценки доверия и удовлетворенности субъектов микро-, малого и среднего предпринимательства (СММСП) деятельностью Фонда «Даму».

Задачи исследования:

- 1) Проведение опроса целевой группы согласно утвержденным критериям;
- 2) Расчет объективных показателей критериев доверия и удовлетворенности.
- 3) Подготовка отчета с рекомендациями по повышению качества предоставляемых услуг и продуктов.

Объект исследования – казахстанские предприниматели, в т.ч.:

1. Начинающие предприниматели.
2. Начинающие молодые предприниматели.
3. Действующие предприниматели.
4. Женщины-предприниматели.

Предмет исследования – доверие и удовлетворенность субъектов микро-, малого и среднего предпринимательства программами, реализуемыми Фондом «Даму», в т.ч: государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса - 2020" в части субсидирования и в части инструмента гарантирования кредитов; государственная программа развития продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017 – 2021 годы "Еңбек"; программа «Даму Оптима».

Концептуальную основу исследования составили комплексный подход и общенаучные принципы познания, такие как: системность, детерминизм, объективность, верификация и достоверность полученных результатов, единство теоретического и прикладного анализа.

Обоснование системы выборки исследования. Выборочное исследование представляет собой способ систематического сбора данных о поведении и установках людей посредством опроса специально подобранной группы респондентов, дающих информацию о себе и своем мнении.

Выборочная совокупность составляет 400 СММСП городов Нұр-Сұлтан, Алматы, Шымкент и 14 областей из числа участников программ финансовой поддержки Фонда «Даму» (программа обусловленного размещения средств, инструменты субсидирования

процентной ставки и гарантирование кредитов), получивших поддержку в течение 2019 года.

В целях обеспечения максимальной объективности оценки, формирование выборки осуществляется методом простого случайного отбора, что гарантирует, что каждая единица совокупности известна и имеет равные шансы быть включенной в выборку.

Объекты исследования представляют собой однородные группы по следующим признакам статуса:

- начинающие предприниматели,
- начинающие молодые предприниматели,
- действующие предприниматели,
- женщины-предприниматели.

География исследования. По административному делению Казахстан подразделяется на 17 регионов: это 14 областей, столица Нұр-Сұлтан и два города-мегаполиса особого статуса - Алматы и Шымкент. Исследованием охвачены все 17 регионов страны. Охват респондентов осуществляется в основном в областных центрах и частично из районов и сельских населенных пунктов. Таким образом, география исследования репрезентирует предпринимателей регионов как в административном разрезе, так и в разрезе типа поселения: городские и сельские. При этом в каждом регионе принимает участие в исследовании 24 СММСП, только в городах республиканского значения по 20 СММСП.

Методы сбора данных. Для достижения цели и задач исследования, применялся количественный метод сбора данных. Количественный метод включает четкие математические и статистические модели, что позволяет в результате иметь точные количественные значения изучаемых показателей. Количественное исследование позволяет оценить распространенность, а также величину изучаемых параметров.

К количественному методу относится индивидуальное стандартизированное интервью в форме личного опроса или телефонного опроса. Для опроса респондентов применялось индивидуальное стандартизированное интервью в форме личного опроса. Стандартизированное интервью – это интервью, при котором используется опросный лист с четко определенными порядком и формулировками вопросов, с целью получения максимальной сопоставимости данных, собранных разными интервьюерами.

Проведение индивидуального стандартизированного интервью жестко регламентировано, интервьюер не имеет права отклоняться от заданной последовательности вопросов и ответов к ним, менять формулировки, задавать дополнительные вопросы.

Инструментарий исследования. Разработанные анкеты на казахском и русском языках в электронном виде согласованы с

представителями заказчика. Использование языка инструментария определялся согласно предпочтениям респондента.

Выборка респондентов для участия в исследовании на основе баз данных, предоставленных со стороны Заказчика.

Полевой этап исследования. После письменного согласования с Заказчиком методики инструментария исследования, был проведен брифинг (собрание и тренинг супервайзеров и интервьюеров), задействованных в полевом этапе исследования для проведения инструктажа по вопросам организации и проведения личного или телефонного опроса предпринимателей).

Тренинг супервайзеров и интервьюеров включает обучение методике и технике социологического опроса. Во время тренинга супервайзеры и интервьюеры должны ознакомиться с требованиями исследования; изучить правила и требования по заполнению анкет для проведения опроса; изучить требования по заполнению документации; провести практические занятия по заполнению анкет и документов.

Процедуры обеспечения качества работ:

- Сотрудничество на всех этапах исследования с Заказчиком.
- Тренинг всех специалистов, вовлеченных в исследование.
- Фиксирование трудностей и проблем, возникающих в ходе исследования.

Полевой контроль количественного исследования:

- 30% телефонный контроль факта опроса.
- 100% проверка анкет на правильность и логичность заполнения.
- Заказчику будут представлены документы полевого этапа исследования после их обработки и сдачи проекта.

Ввод и обработка данных: проводятся с использованием программы SPSS.

Формат сдачи работ по исследованию. Сдача работы в форме аналитического отчета по результатам исследования на государственном и русском языках, распечатанного в цветном формате и прошитого типографским переплетом в трех экземплярах, а также электронный формат на USB-носителе.

3.2 Результаты исследования

3.2.1 Социально-демографическая характеристика опрошенных предпринимателей

В исследовании требовалось опросить 400 респондентов, получивших поддержку от Фонда «Даму» как представителей микро-, малого и среднего бизнеса из различных областей экономики, работающие в разных регионах Республики Казахстан.

Таблица 1 – Распределение респондентов по регионам проживания

№	Регион	Количество респондентов	%
1.	г. Нур-Султан	20	5,0
2.	г. Алматы	20	5,0
3.	г. Шымкент	24	6,0
4.	Акмолинская область	24	6,0
5.	Актюбинская область	24	6,0
6.	Алматинская область	24	6,0
7.	Атырауская область	24	6,0
8.	Восточно-Казахстанская область	24	6,0
9.	Жамбылская область	24	6,0
10.	Западно-Казахстанская область	24	6,0
11.	Карагандинская область	24	6,0
12.	Костанайская область	24	6,0
13.	Кызылординская область	24	6,0
14.	Мангистауская область	24	6,0
15.	Павлодарская область	24	6,0
16.	Северо-Казахстанская область	24	6,0
17.	Туркестанская область	24	6,0
	Всего	400	100,0

Выборка по областям имеет пропорциональный характер, городам республиканского значения уделено больше мест по демографическому признаку, но с учетом минимальной выборки – 20 предпринимателей из региона.

Исследование охватило 14 регионов Казахстана и 3 города республиканского значения согласно технической спецификации, в общей совокупности 400 предпринимателей.

Таблица 2 – Распределение респондентов по гендеру, возрастным группам и уровню образования, N = 400

Социально-демографические характеристики		Количество респондентов	%	%
Гендер	Мужской	222	55,5	100,0
	Женский	178	44,5	
Возрастные группы	от 18 до 29 лет	39	9,75	100,0
	от 30 до 45 лет	232	58,0	
	от 46 лет и старше	129	32,25	
Уровень образования	Неоконченное среднее	0	0,0	100,0
	Среднее	0	0,0	
	Неоконченное средне-специальное	48	12,0	
	Средне-специальное	0	0,0	
	Неоконченные высшее	20	5,0	
	Высшее	332	83,0	

По гендерному срезу респондентов опросом было охвачено мужчин – 55,5% и женщин – 44,5%. Хотя женщины на 11% отстают от мужчин по предпринимательской активности, но, тем не менее, это высокая цифра.

Такая активность женского предпринимательства является результатом эмансипации и результатом равного доступа к образованию и возможностям в XX веке. Практика государственной поддержки женского предпринимательства является основой государственной экономической политики всех развитых стран мира и как показывают данные Таблицы 2 – и реализуется в Казахстане как «Программа для женщин-предпринимателей».

Американские исследователи Р.Петерсон и К.Вермейер назвали этот феномен «тихой революцией в мировом масштабе». Интенсивность, с которой «волна» женского предпринимательства распространяется в мире, свидетельствует о возможностях женщин создавать собственное дело, ставить вопрос о росте их вклада в мировую экономику.

По сравнению с исследованием 2019 года мы видим, что число мужчин возросло на 1,6%, а женщин уменьшилось на 1,6%. Чем это можно охарактеризовать? Это могут быть факторы, связанные с менталитетом, когда мужчина должен быть более активным в традиционном обществе, но это можно будет подтвердить лишь в следующем году, если увидим положительную динамику. Также чтобы сделать вывод республиканского масштаба о качестве активности мужского предпринимательства, необходимо изучить общий поток

поданных заявок в Фонд «Даму» и учитывается ли гендерный фактор в критерии отбора.

По возрастному срезу исследование показало, что наиболее активной в предпринимательском плане является группа от 30 до 45 лет – 58% из числа опрошенных, менее активной стала группа респондентов от 46 лет и старше – 32,25% и от 18 до 29 лет всего 9,75%.

Эти цифры демонстрируют больше историко-демографические причины: когда люди с советским прошлым негативно относятся к предпринимательству и наделяют его соответствующими эпитетами – естественно это старшее поколение от 46 лет, поэтому треть опрошенных для этой категории естественна и подтверждается общереспубликанскими цифрами «Атамекена». То есть, это те люди, которые с 90-х годов перешли в сферу бизнеса и сейчас продолжают в ней развиваться.

Хотелось бы обратить внимание на группу от 18 до 29 лет, которая входит в определение «молодежь» и по сравнению с данными 2019 года ее активность снизилась на 2,65%. В сравнительном разрезе это низкий показатель для молодежной политики в плане экономической активности. Здесь можно повысить эту активность в сфере предпринимательства с помощью нескольких методов: доступность информации на уровне старших классов, обучение и разъяснение основ предпринимательства и возможностей, предоставляемых Фондом «Даму», также через колледжи и ВУЗы. Причем это могут быть институты образования из всех сфер, т.к. Предпринимательство - уникальный феномен и обслуживает все отрасли жизни.

По уровню образования 83% респондентов имеют высшее образование, 12% - неоконченное средне-специальное образование и 5% - неоконченное высшее образование.

По результатам 2019 года Фонд «Даму» оказал поддержку 72,2% предпринимателей с высшим образованием и 18,1% со среднеспециальным.

По этим данным можно сравнить и сделать вывод, что количество предпринимателей с высшим образованием выросло на 11,2%, а с неоконченным средне-специальным образованием – 12% добавились в общую статистику.

Можно сделать вывод о том, что активность людей с высшим образованием в сфере предпринимательской деятельности увеличилась, к ним добавились «пассионарии» в экономике из числа граждан со средним уровнем образования – 17%. Обычно это те, кто имеет талант к торговле или продолжает семейный бизнес.

Таблица 3 – Отрасли деятельности предпринимателей
(в % от числа опрошенных, N = 400)

№ п/п	Отрасль деятельности	%
1	Торговля	19,3
2	Обрабатывающая промышленность	11,0
3	Транспорт и связь	9,3
4	Предоставление персональных услуг	5,5
5	Сельское и лесное хозяйство	2,8
6	Здравоохранение	9,8
7	Образование	5,0
8	Общественное питание	4,8
9	Ремонт автомобилей, бытовых изделий и предметов личного пользования	1,5
10	Строительство	4,3
11	Операции с недвижимым имуществом, аренда	7,3
12	Туризм и гостиницы	1,8
13	Предоставление социальных услуг	0,5
14	Финансовая деятельность	0,8
15	Предоставление коммунальных услуг	0,3
16	Ветеринария	7,3
17	Рыболовство и рыбоводство	0,3
18	Другое	9,0
Всего		100,0

В каких отраслях предпринимательства задействованы денежные средства, полученные респондентами: торговля – 19%, обрабатывающая промышленность – 11%, здравоохранение – 9,8%, транспорт и связь – 9,3%, операции с недвижимым имуществом и аренда – 7,3%, ветеринария – 7,3%, предоставление персональных услуг – 5,5%, образование – 5%, общественное питание – 4,8%, а также другие сферы.

Проанализируем:

В производстве задействовано 18,4%: обрабатывающая промышленность – 11%, сельское и лесное хозяйство – 2,8%, строительство – 4,3%, рыболовство и рыбоводство – 0,3%.

В услугах задействовано 73,2%: торговля – 19,3 %, транспорт и связь – 9,3%, предоставление персональных услуг – 5,5%, здравоохранение – 9,8%, образование – 5%, общественное питание – 4,8%, ремонт автомобилей и т.д. – 1,5%, операции с недвижимым имуществом и аренда – 7,3%, туризм и гостиницы – 1,8%, предоставление социальных услуг – 0,5%, финансовая деятельность – 0,8%, предоставление коммунальных услуг – 0,3%, ветеринария – 7,3%.

Другое – 9%.

Таким образом, Фонд «Даму» предоставил предпринимателям финансовую поддержку для сферы услуг – 73,2% и для сферы производства – 18,4%. Можно предположить, что сфера производства более трудозатратная и рискованная, поэтому меньше предпринимателей подают заявки на эту сферу для развития и ищут спонсоров не в государственных структурах. Возможно, стоит расширить список отраслей производства, которые действительно необходимы государству для выдачи кредитов этой категории предпринимателей?!

Таблица 4 – Распределение респондентов по наименованию предприятия и возрастной группе (в % от числа опрошенных, N = 400)

Возраст респондентов	Наименование предприятий				Всего
	ИП	ТОО	КХ	Другое	
от 18 до 29 лет	23,1	46,2	30,8	0,0	100,0
от 30 до 45 лет	11,2	53,4	35,3	0,0	100,0
от 46 лет и старше	36,4	10,9	52,7	0,0	100,0
Всего	20,5	39,0	40,5	0	100,0

Юридическая форма предпринимательства как ИП более интересна респондентам такой возрастной категории как от 46 лет и старше – 36%, далее ее выбирают от 18 до 29 лет – 23,1% и всего 11,2% от 30 до 45 лет.

Такая юридическая форма как ТОО выбрана 53,4% предпринимателей от 30 до 45 лет, 46,2% - от 18 до 29 лет, 10,9% - от 46 лет и старше.

Колхозные хозяйства предпочли оформить 52,7% предпринимателей от 46 лет и старше, 35,3% от 30 до 45 лет и 30,8% от 18 до 29 лет.

Если обратиться к Таблице 2, то из общей совокупности 58% это предприниматели в возрасте от 30 до 45 лет и они выбрали для себя юридическую форму хозяйствования, такую как ТОО – 53,4% и КХ – 35,3%. В то время как предприниматели от 46 лет и старше, которые составили 32,25% избегают форму ТОО и предпочитают КХ – 52,7% и ИП – 36,4%.

Выбор той или иной юридической формы бизнеса обуславливается сферой деятельности, формой ответственности и объемом прибыли, и, конечно процедурой ликвидации.

Можно сделать вывод, что предприниматели от 18 до 45 лет, выбирая ТОО, боятся рисковать своим имуществом и рискуют только уставным капиталом, в то время как категория предпринимателей от 46 лет и старше готовы нести ответственность за свою деятельность, но избегают бумажной волокиты, если придется ликвидировать организацию.

Так же, можно предположить, опираясь на данные Таблицы 4, которые показывают неоднородность выбора респондентов, что юридическая форма связана с недостаточной правовой грамотностью предпринимателей и их выбор обусловлен случайными факторами, а не экономической логикой. Но для более однозначных выводов нужно более детально изучить данный вопрос отдельно.

3.2.2 Оценка программ Фонда «Даму» и предпочтения предпринимателей по получению информации

Фонду «Даму» предоставлена активная роль в устойчивом развитии микро-, малого и среднего предпринимательства в Казахстане, посредством реализации комплексных и эффективных инструментов поддержки. С этой целью разработаны такие программы как «Дорожная карта бизнеса – 2020», «Еңбек» и «Даму Оптима».

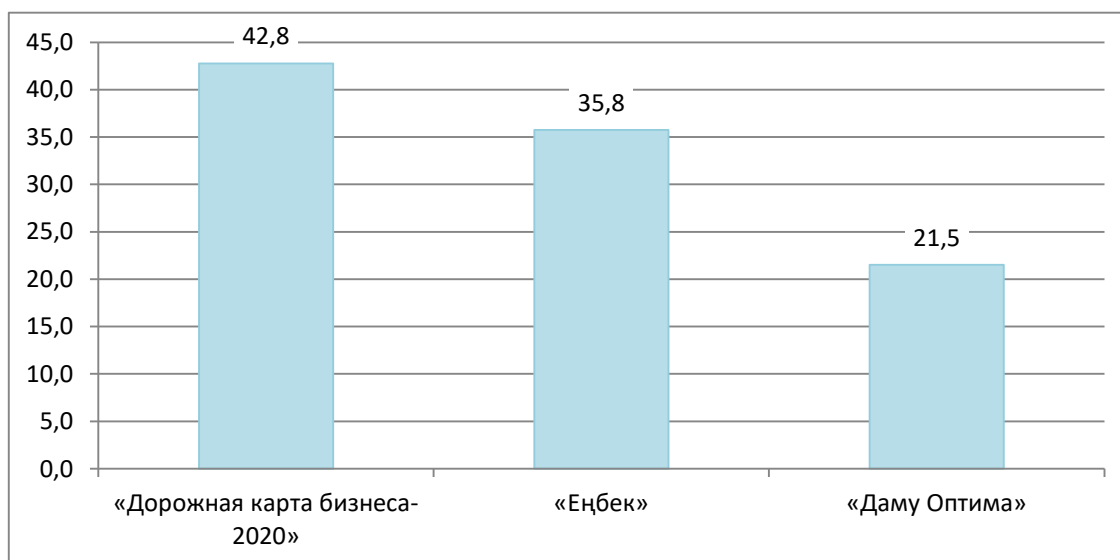


Рисунок 1 - Ответы респондентов на вопрос:
«В какой программе Фонда Вы принимали участие в 2019 году?» (в % от числа опрошенных, N = 400)

Наиболее востребованной у предпринимателей является «Дорожная карта бизнеса 2020», в ней приняло участие – 42,8%. На втором месте Программа «Еңбек» - 35,8% и на третьем «Даму Оптима» - 21,5%.

Если мы сравним с показателями исследования за 2019 год, то в Программе «Даму Оптима» приняло участие тогда только 7%, а значит мы можем говорить о росте интереса и участия в ней на 14,5%. Государственная программа развития продуктивной занятости и массового предпринимательства «Еңбек» также выросла с 28,5% до 35,8%, т.е. на 7,3%. Рост произошел и в Государственной программе поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта 2020» на 8,6%.

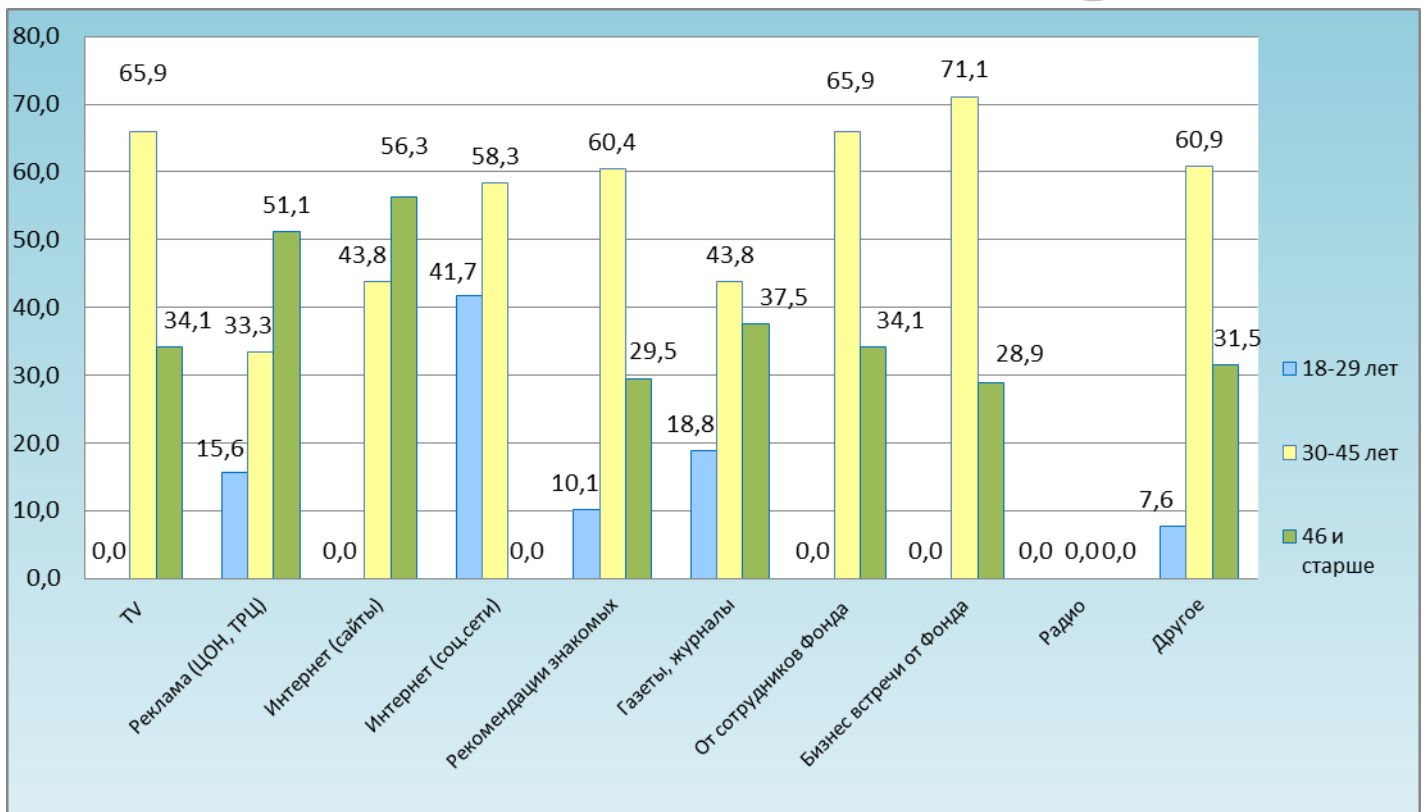


Рисунок 2 – Предпочтения предпринимателей в отношении источников информации о Фонде «Даму» в зависимости от возрастной группы (в % от числа опрошенных, N = 400)

Предприниматели от 18 до 29 лет предпочитают получать информацию о Фонде «Даму» из Интернета, а именно из социальных сетей – 41,7%, а также из рекламы, которая запускается в Торговых развлекательных центрах и ЦОНах – 15,6% и от знакомых – 10,1%.

Следует обратить внимание, что для этой возрастной группы в качестве информационного источника не подходит реклама на телевидении, причем не важно, какой канал, они не читают рекламу на сайтах, в газетах, журналах, не слушают радио.

Предприниматели от 30 до 45 лет очень информационно активны: смотрят ТВ – 65,9%, читают газеты и журналы – 43,8%, присутствуют в Интернете: сайты 43,8% и соц.сети 58,3%, готовы получать информацию от сотрудников Фонда – 65,9% и участвовать в бизнес-встречах от Фонда – 71,1%.

Для этой возрастной категории можно использовать любой информационный канал, кроме радио, реклама в ЦОНах и ТРЦ их привлекает только на 33,3%.

Для предпринимателей от 46 лет и старше, наоборот, реклама в ЦОНах и ТРЦ – 51,1%, а также сайты – 56,3%. Эта категория смотрит телевидение – 34,1% и готовы узнавать информацию о Фонде от сотрудников его и участвовать в бизнес-встречах.

Таким образом, реклама в ЦОНах и ТРЦ эффективна и привлекательна для 42% опрошенных, интернет сайты для 90,25% и социальные сети для 67,75%. Важен и такой инструмент информирования, как бизнес-встречи и когда передача информации от сотрудников Фонда «Даму» для 90,25% предпринимателей.

В ходе опроса были предложены дополнительные варианты распространения информации о Фонде «Даму»: рекомендации от Акимата и Палаты предпринимателей «Атамекен», сотрудников «Банка Центр Кредит» или «Народного Банка Казахстана». То есть можно усилить рекламно-разъяснительную работу с указанными организациями и рассмотреть варианты сотрудничества с ними в информационном направлении.

3.2.3 Оценка удовлетворенности предпринимателей программами Фонда «Даму»

Таблица 5 – Распределение ответов предпринимателей на вопрос «Удовлетворены ли Вы программой Фонда «Даму» по которой Вы получили поддержку в 2019 году?» в разрезе областей (в % от числа опрошенных, N = 400).

Отрасль	Уровень удовлетворенности программой Фонда			Всего
	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	
г. Нур-Султан	100	0	0	100,0
г. Алматы	100	0	0	100,0
г. Шымкент	100	0	0	100,0
Акмолинская область	100	0	0	100,0
Актюбинская область	100	0	0	100,0
Алматинская область	100	0	0	100,0
Атырауская область	100	0	0	100,0
Восточно-Казахстанская область	100	0	0	100,0
Жамбылская область	100	0	0	100,0
Западно-Казахстанская область	100	0	0	100,0
Карагандинская область	100	0	0	100,0
Костанайская область	83,3	0	16,7	100,0
Кызылординская область	100	0	0	100,0
Мангистауская область	100	0	0	100,0
Павлодарская область	100	0	0	100,0
Северо-Казахстанская область	87,5	0	12,5	100,0
Туркестанская область	83,3	16,7	0	100,0
Всего	97,3	1,0	1,8	100,0

Удовлетворенность программой (-ми) Фонда «Даму» составила 97,3%. Высокий показатель эффективности и качества работы.

Несколько областей затруднились с ответами: Костанайская – 16,7% и Северо-Казахстанская – 12,5%. Неудовлетворенность отметили в Туркестанской области 16,7%.

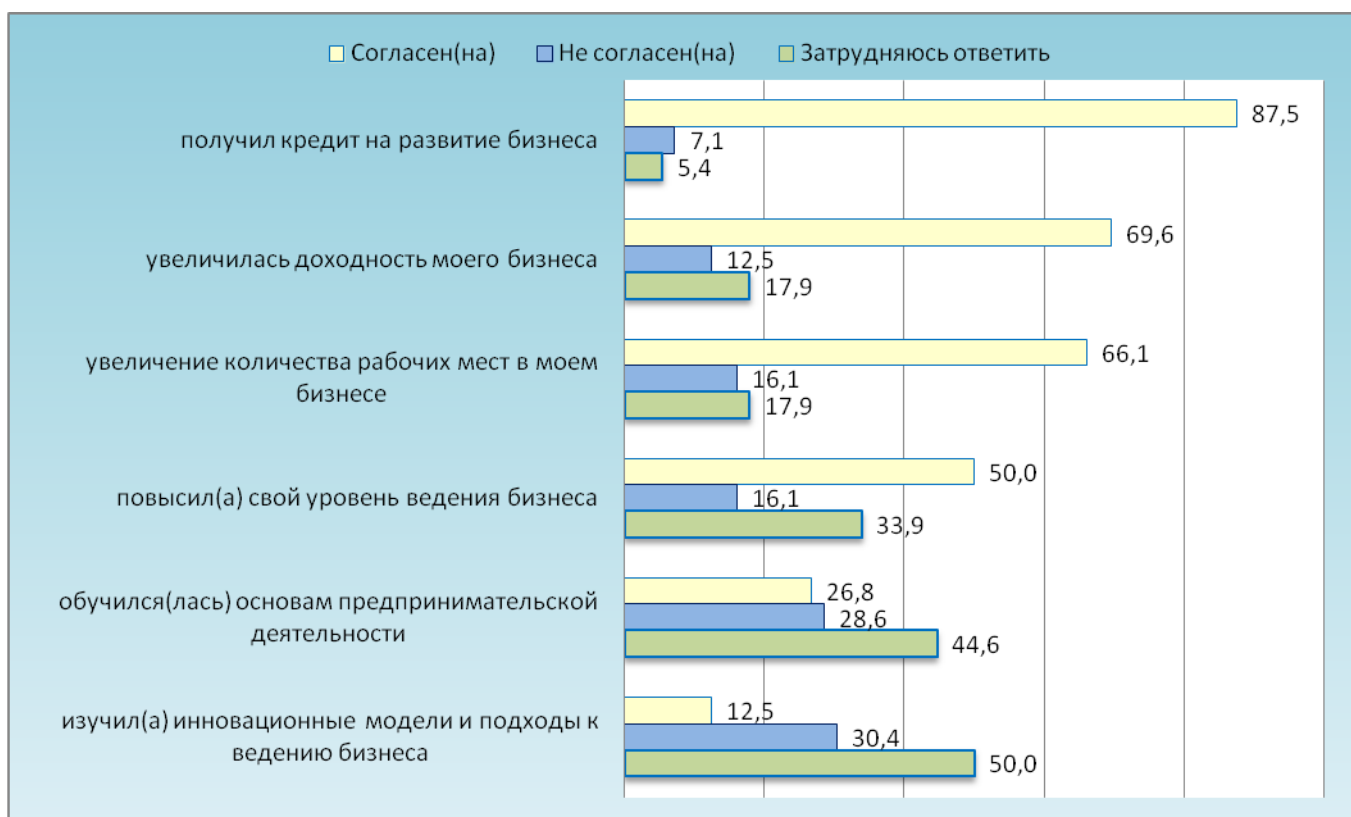


Рисунок 3 – Результаты участия предпринимателей в программах Фонда «Даму» (в % от числа опрошенных, N = 400).

Предприниматели согласились с тем, что Фонд «Даму» дает кредиты на развитие бизнеса – 87,5%, способствует увеличению доходности бизнеса – 69,6% и увеличению количества рабочих мест – 66,1%. Положительным результатов сотрудничества с Фондом стало для бизнесменов и то, что они смогли повысить свой уровень ведения бизнеса – 50%.

Изучили инновационные модели и подходы к ведению бизнеса только 12,5% предпринимателей, а 30,4% не смогли это сделать по различным причинам.

Разошлись мнения респондентов относительно обучения предпринимательской деятельности посредством Фонда «Даму»: согласных – 26,8%, а несогласных – 28,6%, затруднились ответить – 44,6%. Можно предположить, что образовательным компонентом для предпринимателей в большей степени является Палата Предпринимателей «Атамекен» и респонденты затруднились с ответом, т.к. порой возникает недопонимание, по линии какого учреждения проходит обучающий семинар либо бизнес-школа.

Таким образом, обучающая функция для развития стратегических направлений Фонда «Даму» требует дополнительной проработки и внимания. Это могло бы увеличить эффективность проектов ММСП.

Следует обратить внимание и на изучение инновационных технологий, которые сегодня внедряются во все виды бизнеса, что увеличивает продуктивность и конкурентоспособность даже в ценовом измерении.

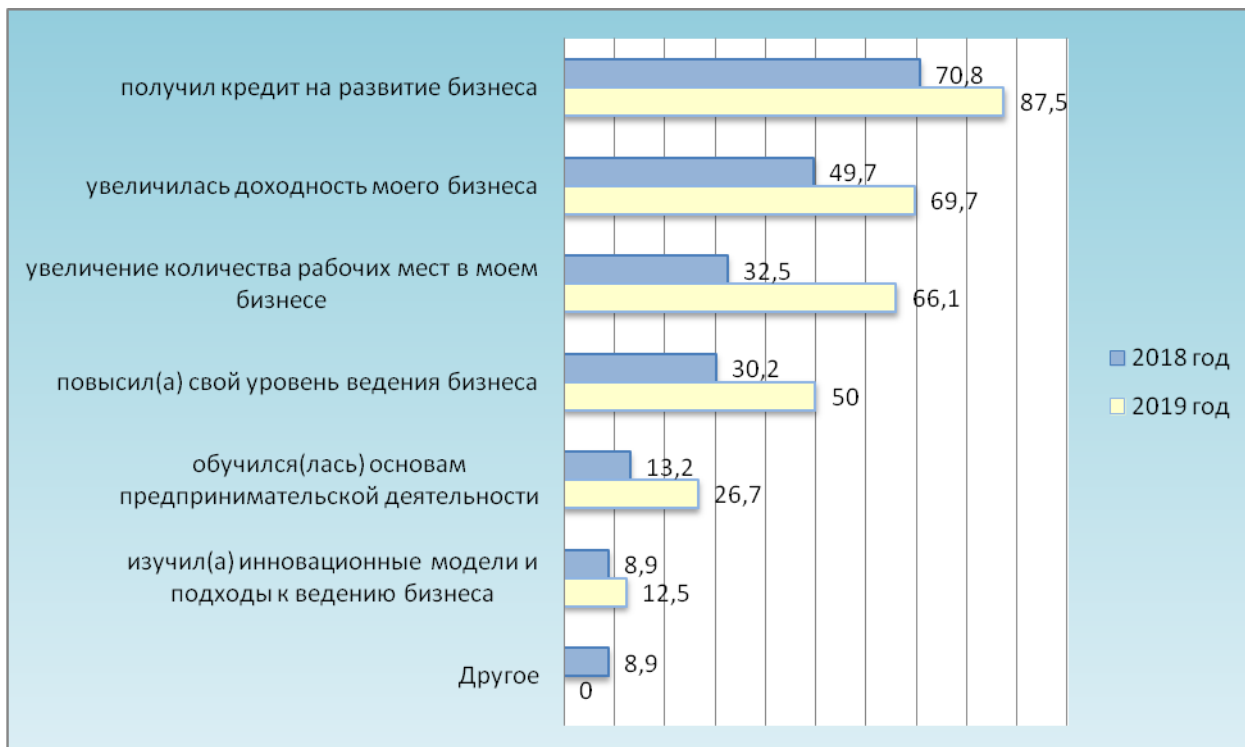


Рисунок 4 – Динамика результатов участия предпринимателей в программах Фонда «Даму» (в % от числа опрошенных, N = 400).

Рисунок 4 наглядно демонстрирует динамику результатов участия предпринимателей в программах Фонда «Даму» с 2018 года. Так, на развитие бизнеса в 2019 году получило денежных средств на 16,7% предпринимателей больше, с 70,8% до 87,5%. Увеличили доходность своего бизнеса в 2019 году (69,7%) по сравнению с 2018 годом (49,7%) на 20% больше предпринимателей.

Количество рабочих мест в своем бизнесе увеличило на 33,6% больше респондентов. Это самый большой показатель, указывающий на рост и расширение бизнеса с микро- на малый или с малого на средний – показатель устойчивости бизнеса.

Повысили уровень ведения бизнеса на 19,8% по сравнению с показателями 2018 года. Обучились основам предпринимательской деятельности на 13,5% больше, чем в 2018 году.

Изучение инновационных подходов в бизнесе увеличилось на 3,6%. Учитывая саму сферу инноваций – это хороший показатель динамики.

Таким образом, все показатели 2019 года по сравнению с 2018 годом выросли. Это говорит о поступательной политике стратегического развития исследуемых направлений деятельности Фонда «Даму».

3.2.4 Оценка доверия предпринимателей к Фонду «Даму» и клиентского сервиса

Уровень доверия хоть и является статистическим термином, но он позволяет определить качество работы организации, уровень лояльности клиентов, возможности развития организации, выполнение поставленной миссии и многое другое.

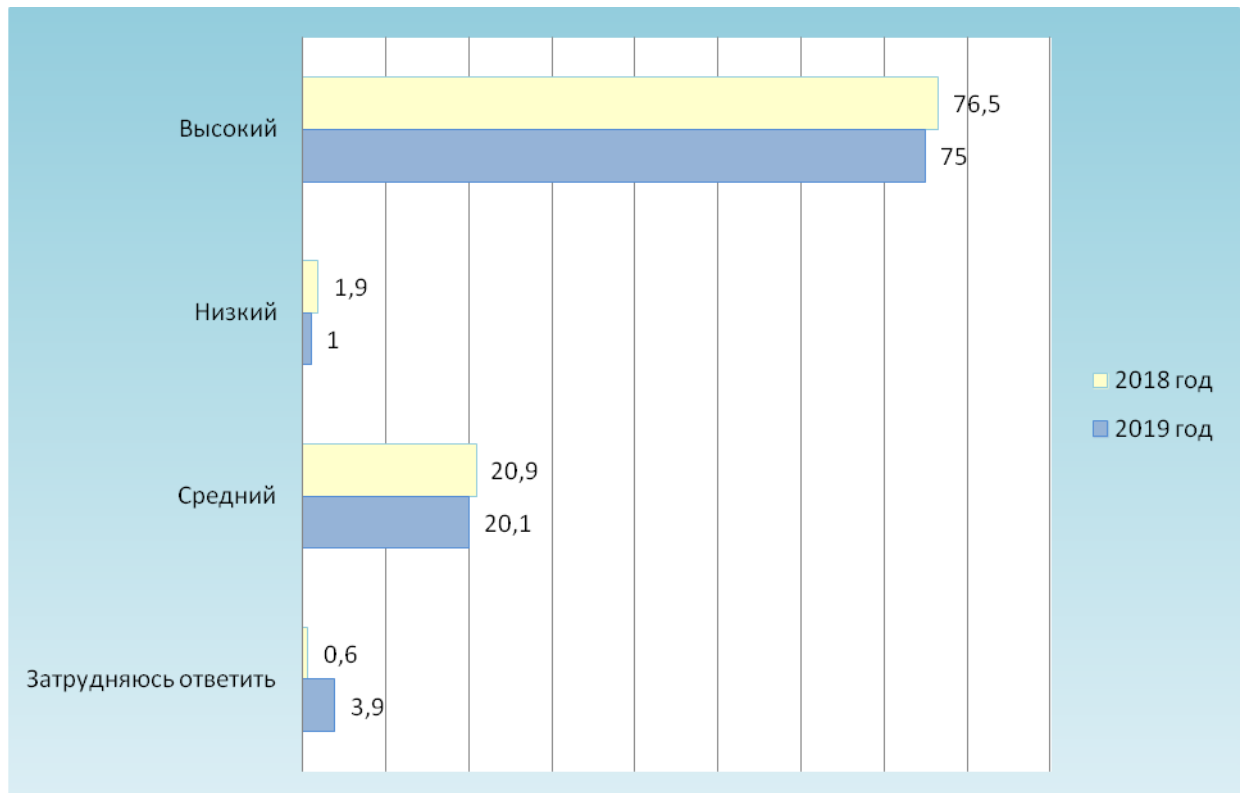


Рисунок 5 – Динамика уровня доверия предпринимателей к Фонду «Даму» за 2018-2019 годы (в % от числа опрошенных, N = 400).

Рисунок 5 наглядно показывает динамику уровня доверия предпринимателей к Фонду «Даму» за один год с 2018 по 2019 годы.

Исследование выявило высокий уровень доверия предпринимателей – 75%.

Средний уровень доверия 2 года колеблется в районе 20%, возможно остаются неизменными какие-то административные механизмы, которые ставят под сомнение доверие к Фонду «Даму». К этому проценту можно добавить 3,9% тех, кто затруднился ответить. Вопрос простой, а значит его сложно не понять или трактовать иначе, поэтому имеются какие-то аспекты недоверия.

Далее рассмотрим более подробно, с чем связан такой параметр как «доверие» и его высокий уровень, выявленный настоящим исследованием. Начнем с обслуживания предпринимателей сотрудниками Фонда «Даму».

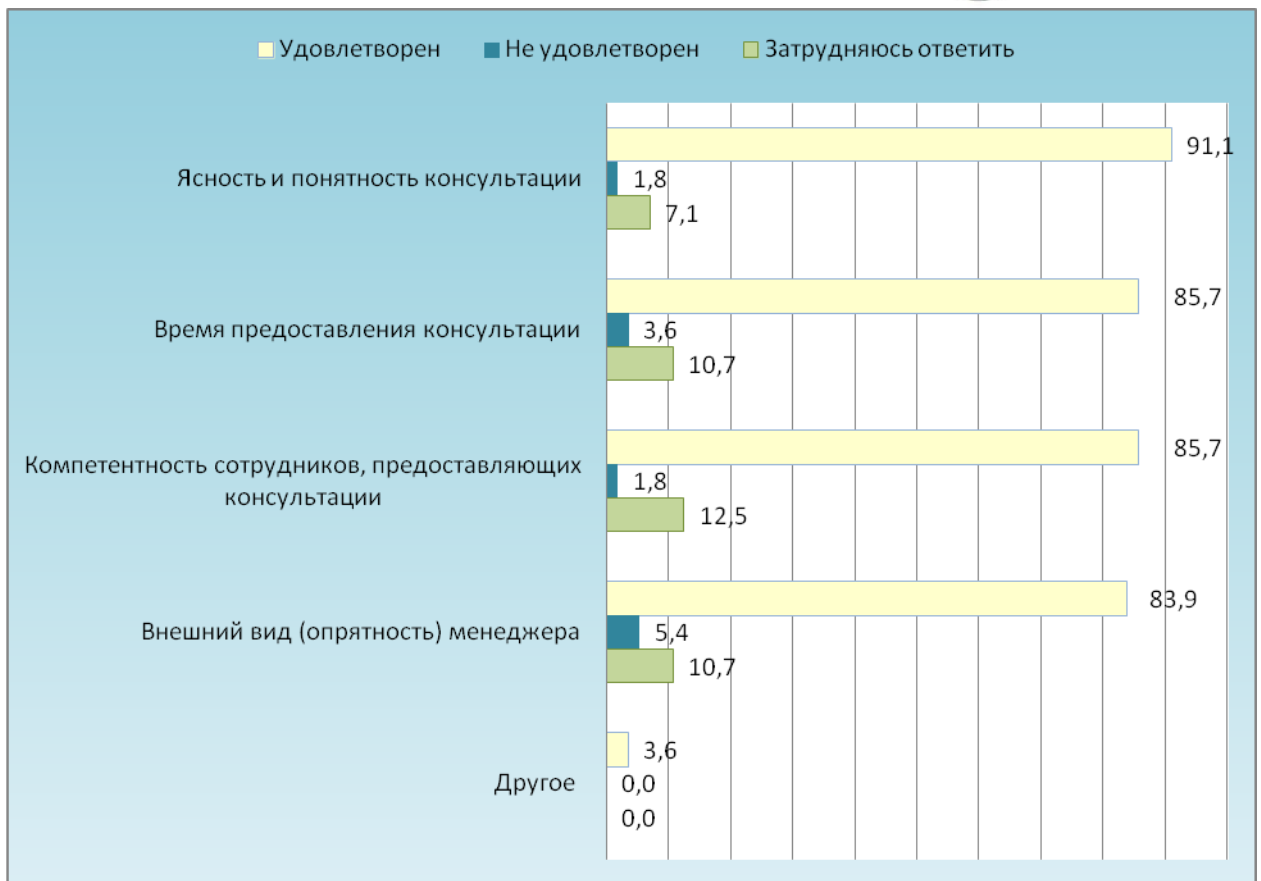


Рисунок 6 – Уровень удовлетворенности предпринимателей обслуживанием в Фонде «Даму» (в % от числа опрошенных, N = 400).

Удовлетворенность предпринимателей обслуживанием в Фонде «Даму» выражена следующими категориями: ясностью и понятностью консультаций – **91,1%**, эффективным временем предоставления консультаций – **85,7%**, компетентностью сотрудников – **85,7%**, внешним видом сотрудников – **83,9%**. **Средний процент удовлетворенности обслуживанием в Фонде «Даму» равен 86,6%.**

К этому можно добавить более развернутые ответы респондентов на вопрос: «Что бы вы хотели отметить из вашего опыта работы с Фондом?»:

1. Быстро и оперативно решают вопросы, всегда готовы помочь.
2. Продолжайте делать своё доброе дело, таких как вы, малому бизнесу очень не хватает.
3. Сотрудники чётко понимают проблемы получения финансовой поддержки и помогают найти оптимальное решение.
4. Понятность в предоставлении информации, четкость в работе.
5. Постоянный контакт с участниками программы, информация о проблемах и помощь в их решении.

6. Появилась возможность осуществить задуманные бизнес-планы.
7. Становится более доступным приобретение основных средств.
8. Ответственность и работоспособность сотрудников Фонда.

Уровень неудовлетворенности обслуживанием в Фонде «Даму» в среднем варьируется в районе около 3%. Наибольший процент отрицательного отношения в обслуживании заслужил внешний вид сотрудников – 5,4%, а также продолжительное время предоставления услуг – 3,6%.

Отдельно респонденты указали из своего опыта работы с Фондом «Даму», что *«участие в программах, конечно, большое подспорье для развития бизнеса, но слишком много бюрократической «волокиты», как со стороны Фонда, так и со стороны Банка»* и *«очень долго решаются вопросы по кредитованию»*.

3.2.5 Оценка эффективности деятельности Фонда «Даму» и рекомендации предпринимателей.

По эффективности, как критерию оценки продуктивности деятельности Фонда «Даму» в 2019 году, были выявлены следующие показатели.

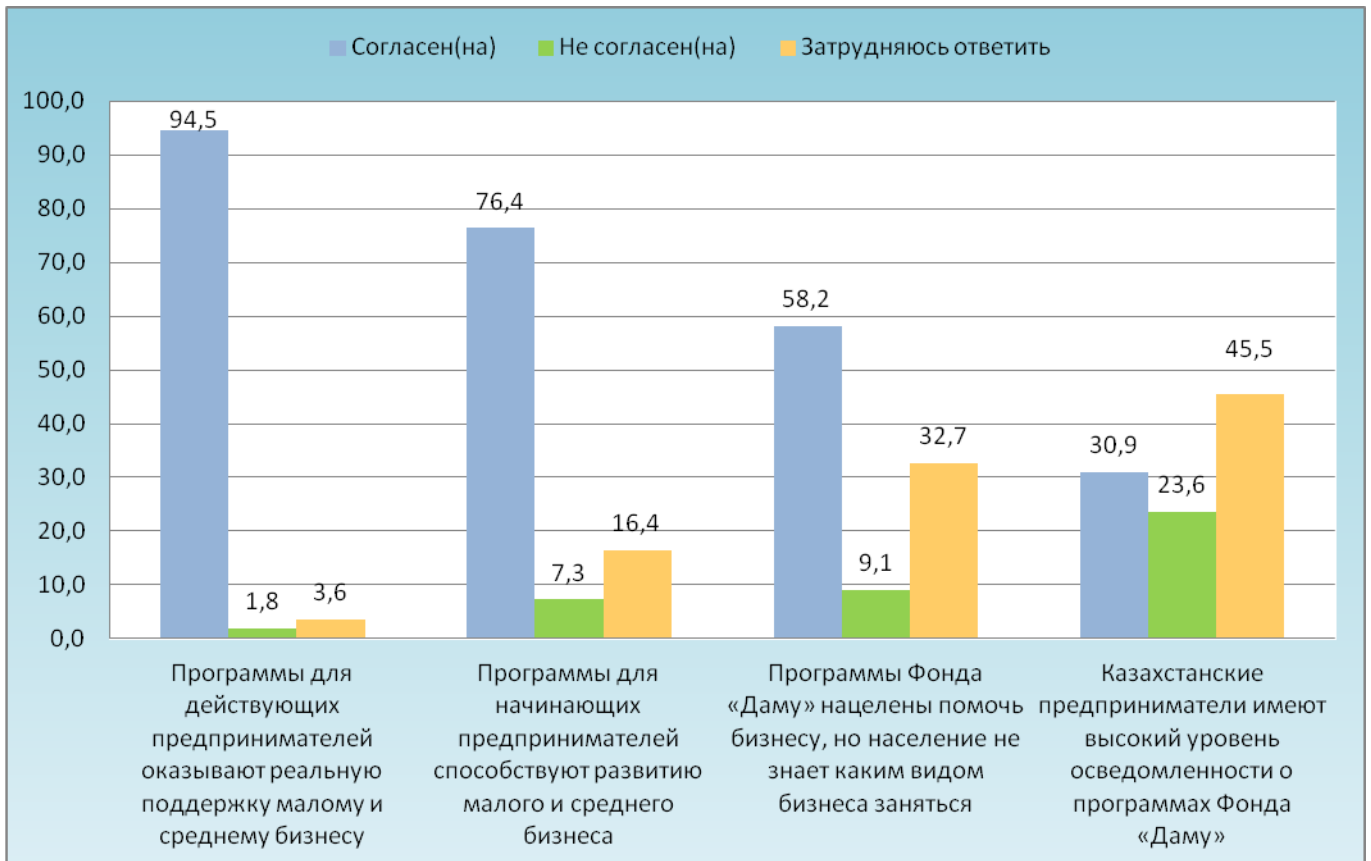


Рисунок 7 – Оценка эффективности деятельности Фонда «Даму» по мнению предпринимателей (в % от числа опрошенных, N = 400).

Предприниматели оценили эффективность деятельности Фонда «Даму» по следующим параметрам: программы для начинающих и действующих предпринимателей, нацеленные на помощь в развитии бизнеса без самоопределения в сфере деятельности и оценка осведомленности о программах Фонда.

94,5% респондентов считают эффективными Программы для действующих предпринимателей, т.к. они действительно оказывают реальную поддержку малому и среднему бизнесу.

76,4% опрошенных считают эффективными Программы для начинающих предпринимателей, потому что это тоже способствует развитию малого и среднего бизнеса. 16,4% затруднились ответить относительно этих программ помощи.

Как видим из результатов, предпочтения больше отдаются действующим предпринимателям, потому что любой бизнес имеет

кризисные точки роста, когда следует поддерживать предпринимателей, уже имеющих опыт работы, которые понимают, что они могут сделать больше для экономики страны, имея финансовую поддержку. Несогласных с этим утверждением только 1,8%.

58,2% респондентов считают эффективными программы Фонда «Даму» нацеленные на помощь бизнесу, с видом деятельности которого население не определилось.

30,9% предпринимателей Казахстана имеют высокий уровень осведомленности о программах Фонда «Даму». Но в этом ответе наибольший ответ в 45,5% составляет «затрудняюсь ответить», т.е. предприниматели недостаточно общаются друг с другом, чтобы делать подобные утверждения. А 23,6% респондентов несогласны с тем, что предприниматели в стране знают о программах Фонда «Даму».

Таким образом, у нас в исследовании данные еще раз указывают на необходимость усиления информационной политики Фонда «Даму» относительно наличия и содержания предлагаемых населению страны программ на развитие ММСП.

Таблица 6 – Распределение ответов предпринимателей на вопрос «**Порекомендуете ли вы вашим знакомым, коллегам обратиться в Фонд за государственной поддержкой предпринимателей?**» (в % от числа опрошенных, N = 400).

№	Варианты ответов	Всего ответов
1	Да	95,8
2	Нет	2,0
3	Затрудняюсь ответить	2,3
	Всего	100,0

95,8% предпринимателей готовы рекомендовать своим знакомым и коллегам обратиться в Фонд «Даму» за государственной поддержкой для предпринимательской деятельности.

Только 2% отказались дать рекомендации своему окружению, а 2,3% затруднились ответить.

Последние категории предпринимателей, получивших средства от Фонда «Даму» и участвующие в опросе, возможно, ответили таким образом, потому что некоммуникабельны, слишком заняты, не имеют в окружении тех, кто готов стать предпринимателем и другие причины.

3.2.6. Востребованность видов государственной поддержки бизнеса среди предпринимателей и финансовая доступность поддержки

Какая форма государственной поддержки и насколько важна для предпринимателей, сотрудничающих с Фондом «Даму» увидим из следующей диаграммы.



Рисунок 8 – Востребованность видов государственной поддержки бизнеса среди предпринимателей (в % от числа опрошенных, N = 400).

Востребованными видами государственной поддержки бизнеса среди предпринимателей являются: финансовый в виде льготных кредитов и грантов на 71,4%, информационный на 44,6%, консультативный на 39,3% (включая юридические консультации), образовательный на 19,6% (включая повышение квалификации).

Это именно те виды государственной поддержки, которые необходимы для граждан Казахстана с целью развития предпринимательства в стране, а цифры указывают на процентное соотношение распределения усилий в этом направлении.

Ниже они представлены более наглядно в процентных долях.



Рисунок 9 – Распределение усилий государственной поддержки бизнеса предложение от предпринимателей (в % от числа опрошенных, N = 400).

Из Рисунка 9 видно, что предприниматели предложили Фонду «Даму» распределить усилия своей деятельности следующим образом: 41% времени посвящать организации и поиску финансирования для предпринимателей; 26% времени уделять информированию населения и целевых групп (к примеру, молодежь и женщины); 22% тратить на консультации для предпринимателей и тех, кто хочет сотрудничать с Фондом и 11% - образовательная деятельность в том числе и повышение квалификации тех, кто уже сотрудничает с Фондом.

«Иное» составляет 19,6% и мы рассмотрим варианты ответов респондентов:

1. Увеличить срок отсрочки по кредитам в связи с пандемией.
2. Субсидирование создания отечественной франшизы.
3. Запрет на ввоз товаров китайского производства, составляющую конкуренцию отечественным производителям.
4. Налаживание сбыта продукции отечественного производства на внутреннем рынке.
5. Гибкий график погашения кредита с учетом специфики бизнеса (начало оплаты по кредиту через 6 месяцев).
6. Уменьшение кредитной ставки до 2% с учетом международного опыта.
7. Уменьшение требований при возобновлении кредитной линии.

8. Сокращение сроков рассмотрения кредитной заявки в банках второго уровня.

9. Нет реально действующего мониторинга проблем предпринимателей.

10. Нет персонального подхода к предпринимателям с учетом специфики бизнеса.

11. Отсутствие поддержки Start up - проектов среди молодежи.

Проанализируем эти ответы. Введение чрезвычайного положения негативно сказалось на бизнесе во всех странах мира, включая Казахстан. Наш неокрепший предпринимательский сектор испытал стресс, и увеличение сроков кредитных каникул стало бы большим подспорьем для устойчивости экономики в целом.

Сбыт казахстанской продукции, как и ее борьба с импортом являются ключевыми в «выживании» казахстанских производителей. Только государственная поддержка может решить эту проблему.

Исследование развития предпринимательства в Казахстане по мнению предпринимателей идет недостаточно глубоко и поэтому их возмущение понятно, но это может также символизировать об отсутствии необходимых коммуникаций в своем круге лиц, где могли бы обсуждаться и решаться проблемы бизнеса.



Рисунок 10 – Доступность получения финансовой поддержки предпринимателей (в % от числа опрошенных, N = 400).

На вопрос, насколько доступно получение финансовой поддержки для предпринимателей в Фонде «Даму» 64,3% респондентов ответили: «Да, финансовая поддержка предоставляется при наличии оснований залога, бизнес-идеи и прочего», 25%

ответило: «Скорее да, поддержка предоставляется, но как правило в меньших объемах от заявленной потребности». И 5,4% указало, что присутствует большая конкуренция и поэтому финансовая поддержка предоставляется в очень ограниченных масштабах.

5,4% респондентов указало вариант ответа в графе «иное»:

1. Не все выдерживают сложную процедуру оформления кредита.
2. Не достаточный, либо отсутствие залога является проблемой при оформлении кредита и не учитывается при этом социальная значимость бизнеса.
3. Молодые предприниматели не видят перспектив в сотрудничестве с Фондом для своего бизнеса.

Итак, можно сделать вывод, что финансирование доступно, но его получение сопряжено с определенными трудностями, на которые более 64% предпринимателей смотрят спокойно и относятся нормально. То, что предприниматели не получают полный объем запрашиваемой суммы, это тоже процесс экономической оценки рисков и уровень обеспечения получаемых финансов. Часть опрошенных предложило фактически упростить процедуру оформления кредита, что можно сделать в сотрудничестве с банком непосредственно. Интересным является предложение о том, что для социально значимого бизнеса можно сделать льготные условия кредитования. Но почему молодые предприниматели не видят перспектив сотрудничества с Фондом – это осталось не раскрыто, возможно потому, что у молодых людей отсутствует возможность внесения залога.

Таблица 7 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие формы финансовой поддержки наиболее востребованы Вами или Вашей компанией в настоящее время? (проранжируйте их по значимости 1 – наиболее значимая, 5 – наименее значимая)»

Меры дополнительной государственной поддержки для предпринимателей	Ранг
Субсидии (на приобретение оборудования, на реализацию социальных проектов и пр.)	1
Льготные кредиты	2
Компенсации (процентных ставок по кредитам, затрат по лизингу и др.)	3
Гранты	4
Другое	5

Наиболее востребованными для опрошенных предпринимателей стали субсидии на приобретение оборудования, для реализации социальных проектов и пр.

На втором месте оказались востребованными льготные кредиты.
И на третьем компенсации процентных ставок по кредитам, затратам на лизинг.

И только на четвертом месте гранты.

Варианты ответов респондентов в графе «другое»:

1. Гарантии Фонда.
2. Лизинг.
3. Субсидии на создание отечественной франшизы.

Итак, мы видим, что субсидирование наиболее востребованный вид финансовой поддержки, хотя на сайте Фонда «Даму» субсидии стоят на втором месте по популярности, а Гарантии на 3 месте.

Предприниматели предлагают Фонду «Даму» расширить спектр своей финансовой поддержки до лизинга и выделить субсидии на создание отечественной франшизы.

Возможность расширения видов программ финансовой поддержки могло бы существенным образом помочь отразить интересы казахстанского предпринимательства и выделить из них действительно конкурентоспособные сферы.

3.2.7. Меры по совершенствованию государственной поддержки предпринимателей

В результате проведенного исследования предприниматели предложили ряд мер по совершенствованию государственной поддержки микро-, малого и среднего бизнеса в Казахстане. Они выбирали из предложенных вариантов и добавляли свои, важные по их мнению и те, которые не вошли в список.

Таблица 8 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие меры по совершенствованию гос.поддержки предпринимателей, по Вашему мнению, могли бы способствовать развитию Вашего бизнеса? (проранжируйте их по значимости 1 – наиболее значимая, 7 – наименее значимая)»

Меры по совершенствованию гос.поддержки предпринимателей	Ранг
Снижение бюрократических барьеров	1
Изменение налогового законодательства в поддержку предпринимателей	2
Увеличение объема бюджетных ассигнований на меры поддержки субъектов микро-, малого и среднего предпринимательства	3
Изменение механизма распределения государственной поддержки	4
Изменение механизма контроля за результативностью оказанной поддержки	5
Изменение набора финансовых мер поддержки	6
Другое	7

Предприниматели предложили меры по совершенствованию государственной поддержки микро-, малого и среднего бизнеса и на первое место вышло предложение по снижению бюрократических барьеров. Чтобы выяснить, для каких именно барьеров необходимо провести более глубинное исследование, возможно внутреннее, чтобы определить: как, к примеру, снизить бумажную волокиту.

На втором месте респонденты выдвинули предложение об изменении налогового законодательства в части поддержки предпринимателей: налоговых льгот, отсрочек, изменение сроков налоговой отчетности и т.д.

И только на третье место предприниматели поставили увеличение бюджетных ассигнований на меры поддержки субъектов микро-, малого и среднего предпринимательства. Хотя в других ответах этот аспект был главным и ключевым. Это может быть связано с тем, что выделяемых средств финансирования Фондом «Даму» достаточно, если доработать процедуры оформления поддержки и внести несколько корректировок в налоговый кодекс, то бизнес будет развиваться достаточно успешно.

Следующим предложением стало изменение механизма распределения государственной поддержки. В какую сторону должно быть направлено это изменение? Возможно, сотрудникам Фонда «Даму» уже поступали более конкретные предложения.

Предприниматели предложили также изменить механизм контроля за результативностью оказанной поддержки. На этом предложении нужно дополнительно исследовать, каков механизм контроля и что именно для предпринимателей является нецелесообразным.

И только на последнее место получатели услуг Фонда «Даму» поставили необходимость изменения набора финансовых мер поддержки. То есть, это не самый важный фактор, он был указан в опросе и поэтому его подчеркнули.

В графе «Другое» предприниматели просят законодательно оформить поддержку отечественных производителей с целью расширения рынка сбыта, увеличить объем кредитования, сократить сроки рассмотрения заявки. Для крестьянских хозяйств необходимо учитывать сезонность бизнеса при рассмотрении кредита и его погашения. Важным предложением стало то, что для социально значимых проектов нужно выделение специальной программы, которая могла бы поддержать дома престарелых, приюты для животных, детское творчество и т.д.

3.3 Основные выводы и рекомендации по результатам исследования

Исследование было проведено среди предпринимателей микро-, малого и среднего бизнеса, которые получили государственную поддержку от Фонда «Даму»: мужчин – 55,5% и женщин 44,5%. Больше половины опрошенных предпринимателей от 30 до 45 лет. Большинство опрошенных предпринимателей не имеют высшего образования (83%). Можно сделать вывод о высокой активности женского предпринимательства, но о низком уровне молодежного (9,75%). Уровень образованных предпринимателей, участвующих в программах Фонда «Даму», вырос до 83%.

Деятельность опрошенных предпринимателей охватывает в основном сферу услуг 73,2%: торговлю; транспорт и связь; предоставление персональных услуг; здравоохранение; образование; общественное питание, а также ремонт автомобилей, бытовых изделий и предметов личного пользования; 18,4% - обрабатывающую промышленность; сельское и лесное хозяйство, рыбоводство, строительство.

Наиболее популярным выбором юридической формы организации в равных почти долях разделился между: товариществом с ограниченной ответственностью и крестьянским хозяйством. Таковую форму как «индивидуальный предприниматель» выбрало всего 20% опрошенных.

Можно сделать вывод, что выбирая ТОО, предприниматели боятся рисковать своим имуществом и рискуют только уставным капиталом, в то время как категория предпринимателей от 46 лет и старше готовы нести ответственность за свою деятельность, но избегают бумажной волокиты, если придется ликвидировать организацию, поэтому выбирают форму «крестьянского хозяйства». ТОО подразумевает партнерское ведение бизнеса, крестьянское хозяйство единоличное. Индивидуальный предприниматель отвечает по долгам своим имуществом, возможно, поэтому эта форма не так востребована. Можно также по этому пункту предположить, что выбор той или иной формы ведения бизнеса не связан с юридической логикой, а обусловлен случайным фактором (кто-то посоветовал) – другими словами, предпринимателям не хватает юридической грамотности.

Из предложенных в исследовании трех программ наиболее востребованной в 2019 году у предпринимателей стала государственная программа поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса - 2020», на втором месте государственная программа развития продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017 – 2021 годы «Еңбек» и на третьем программа «Даму Оптима».

За два года изучения популярности этих программ, именно к программе «Даму Оптима» вырос интерес на 14,5%. Результаты дальнейших исследований покажут динамику развития и оценки каждой из программ Фонда «Даму».

Информацию о деятельности Фонда «Даму» и его программах наиболее эффективно распространять через интернет сайты, посредством социальных сетей, а также через рекламу в ЦОНах и ТРЦ. Эти информационные ресурсы охватят все возрастные категории предпринимателей.

В целом высокий уровень удовлетворенности и доверия составляет 86,15% всеми программами, реализуемыми Фондом «Даму». Средний уровень доверия два года колеблется в районе 20%, возможно остаются неизменными какие-то административные механизмы, которые остаются недоработанными Фондом «Даму». Неудовлетворенность отметили предприниматели в Туркестанской области и затруднились с ответами в Костанайской и Северо-Казахстанской областях.

Высокий уровень удовлетворенности предпринимателей обусловлен положительными результатами участия в программах «Даму»: получен кредит на развитие бизнеса; увеличилась доходность бизнеса; увеличение количества рабочих мест в бизнесе; повышен уровень ведения бизнеса.

Изучить инновационные модели и подходы к ведению бизнеса смогло только 12,5% предпринимателей, остальная часть не смогла это сделать по неизвестным причинам.

При сравнении показателей 2019 года с 2018 годом все показатели выросли, т.е. бизнесмены получили больше кредитов на развитие бизнеса, повысили свой уровень управления, увеличили доходность своего предприятия и количество рабочих мест на 34%. Это самый большой показатель роста, указывающий на рост и расширение бизнеса, на устойчивость экономической активности.

Удовлетворенность предпринимателей обслуживанием в Фонде «Даму» связана с ясностью и понятностью консультаций, эффективным временем предоставления консультаций, компетентностью сотрудников, внешним видом сотрудников.

Предприниматели добавили этот список тем, что сотрудники Фонда «Даму» быстро и оперативно решают вопросы, всегда готовы помочь, помогают найти оптимальное решение, ответственно подходят к своим обязанностям.

Если сравнить с Отчетом за прошлый год, то никто не указал, что документы оформляются быстро и оперативно выдаются денежные средства. Наоборот предприниматели пишут о бюрократической «волоките» как со стороны Фонда, так и со стороны банка, что очень долго решаются вопросы по кредитованию. Но в отчете прошлого года

эти факты тоже указываются наравне с положительными, поэтому проблема осталась на прежнем уровне.

Дана высокая оценка эффективной деятельности программ Фонда «Даму», направленных на действующих и начинающих предпринимателей. Могут быть эффективными вложения государства в население, которое хотело бы заниматься бизнесом, но не определилась со сферой деятельности.

Осведомленность о программах имеет только треть предпринимателей. Большинство затруднились вообще что-либо утверждать по этому поводу, что может быть связано с нехваткой коммуникаций между бизнесменами или времени, чтобы изучить содержание предлагаемых программ. Но при таком невысоком уровне осведомленности предприниматели готовы рекомендовать своим знакомым обратиться в Фонд за государственной поддержкой.

Востребованными видами государственной поддержки кроме финансовой являются информационная, консультативная и образовательная. Обучающая функция для развития стратегических направлений Фонда «Даму» требует дополнительной проработки и внимания. Также были предложены такие варианты поддержки как запрет на ввоз импорта той продукции, которую выпускают наши предприниматели; субсидирование создания отечественной франшизы; налаживание сбыта продукции на внутреннем рынке; уменьшение требований при возобновлении кредитной линии; установление с банками более доверительных отношений, чтобы сократить сроки рассмотрения кредитных заявок, больше внимания уделить молодежным проектам.

Доступность получения финансовой поддержки от Фонда «Даму» возможна в большинстве случаев при наличии залога и бизнес-идеи, но она предоставляется в меньших объемах от заявленной потребности. Критика в отношении доступности указывает на сложность процедуры оформления кредита, отсутствие или недостаточность залога. Последний пункт практически невозможен для молодых предпринимателей и делает трудноосуществимыми социально значимые проекты.

Из всех видов финансовой поддержки наиболее востребованным являются субсидии на приобретение оборудования и другие нужды бизнеса, затем идут льготные кредиты, компенсации процентных ставок по кредитам, затраты на лизинг. Отдельно выделили гарантии Фонда.

В итоге можно сделать вывод о том, что для устойчивого развития предпринимательства в Казахстане еще нужно многое усовершенствовать в государственной поддержке на уровне законодательства, налоговых изменений, преодоления бюрократических проволочек, внедрение новых направлений.

Рекомендации по результатам исследования:

Рекомендации коснулись всего спектра деятельности Фонда «Даму», который был заложен в проведенное исследование.

Для усиления информационной политики Фонда «Даму» важно постоянно рассказывать о наличии и содержании предлагаемых населению страны программ на развитие ММСП, разъяснять о новых возможностях этих программ, о расширении списка финансируемых отраслей.

Также необходимо обратить внимание, что исследуемые Программы Фонда реализуются несколькими организациями (каждая из которых отвечает за определенный сегмент), в связи с этим гражданам необходимо доносить информацию о функциональных возможностях и ограничениях Фонда «Даму», объяснять структуру разделения миссии по развитию предпринимательства в стране между различными организациями. Чтобы предприниматели, отталкиваясь от своих потребностей, могли более целенаправленно обращаться и получать помощь и поддержку. Проведенное исследование показала, что предприниматели слабо разделяют особенности работы и предоставляемых услуг различными организациями, способствующих развитию бизнес среды в РК.

Для дальнейшего развития предпринимательства среди молодежи желательно активизировать информационную деятельность через: выезды в школы, работу с колледжами и Вузами. Поощрять Start up – проекты среди молодежи, разработать для них специальные программы. Информацию начинающим предпринимателям важно получать от сотрудников самого Фонда, которые пришли бы в учебное заведение и устроили бизнес-встречи с презентациями – это было бы интересно молодежи и повысило бы их предпринимательскую активность.

Для всех целевых групп Фонда «Даму» предпочтительно давать больше рекламы на сайтах, в социальных сетях, ТРЦ и ЦОНах и проводить мастер-классы и бизнес встречи.

Возможно, стоит мотивировать успешных клиентов Фонда «Даму» на развитие бизнеса в направлении социальных и экологических проектов. Для социально значимых проектов нужно выделение специальной Программы в виде Грантов.

Внедрение критериев эффективности к проектам ММСП. Необходимо расширить продуктовую линейку на привлечение и обучение инновационным технологиям, на выявление потенциала казахстанского бизнеса в интеллектуальном ноух-ау, на определение возможно уникальной сферы для казахстанского бизнеса, на финансирование электронной коммерции.

Сами предприниматели хотели бы, чтобы взаимодействие с Фондом было постоянным и на разных этапах развития бизнеса была поддержка в консультационном или любом другом виде. Таким образом Фонду «Даму» необходимо усилить работу по мониторингу и обратной связи с предпринимателями, получившими помощь от организации. Также нужно в дальнейшем развивать направление «Истории успеха» - это видеосюжеты, размещенные в интернете, о предпринимателях получивших помощь от Фонда, где они делятся своим опытом, дают рекомендации и пожелания начинающим бизнесменам. Это будет способствовать не только продвижению Программ Фонда в предпринимательской среде, но и развитию бизнеса в Казахстане.

Исследования двух лет выявили причины, которые вызвали низкий уровень удовлетворенности от программ Фонда «Даму» и которые повторились в настоящем исследовании: большие сроки рассмотрения банком кредитной заявки; необходимость сбора большого пакета документов – бюрократическая «волокита»; задержка субсидий, необходимость залога. Поэтому пересмотр бюрократических составляющих банков второго уровня при оформлении финансовой поддержки позволил бы усилить качество работы Фонда «Даму». Также можно было бы посредством переписки в рекомендательной форме с банком, сократить сроки рассмотрения кредитных заявок для клиентов Фонда «Даму». Такие важные действия повысили бы оперативность реализации программ Фонда, увеличили уровень доверия предпринимателей, придали бы динамику в целом развитию микро-, малого и среднего бизнеса в Казахстане.

Предприниматели предлагают Фонду «Даму» расширить спектр своей финансовой поддержки до разработки программ поддержки на создание отечественных франшиз, на обучение по их разработке и внедрению в мировую экономику.

Вовлечение широких слоев населения в предпринимательство через усиление вышеназванных направлений увеличит рост доходов граждан страны, занятых в предпринимательстве и решит проблемы безработицы, усилившейся в период пандемии.

Поддержка и благодарности сотрудникам Фонда «Даму»

1. Желаем дальнейшего развития!
2. Спасибо за поддержку!
3. Мы очень рады возможности участия в «Фонд развития предпринимательства «Даму». Нам очень импонирует позитивный настрой и ориентация на потребности нашей компании. Сотрудников компании отличает внимание к нуждам клиента, умение быстро найти оптимальное решение проблемы, а также профессионализм и профессиональные знания. Желаем Вам процветания, вдохновения в Вашей помощи бизнесу.
4. Желаем плодотворного успеха в работе.
5. Спасибо Фонду за поддержку, помощь и неравнодушное отношение!
6. Желаю Фонду развития предпринимательства «Даму» процветания и продолжать программу поддержки малого и среднего бизнеса.
7. Очень приятно работать с сотрудниками Фонда, особенно хотелось бы отметить Басибекову Гульнар Сабиргалиевну и Наурызбаеву Салтанат! Всегда можно оперативно получить консультацию, рекомендации, сопровождают от начала проекта и до окончания. Также, периодически информируют о проведении мероприятий (выставок, форумов). Благодаря Фонду деятельность наших заводов была освещена в СМИ и социальных сетях.
8. Общайтесь с нами побольше, интересуйтесь дальнейшей судьбой компаний, которых вы «приручили».
9. Уменьшить время на рассмотрение и принятия решений. Пересмотреть количество предоставляемых документов для подачи заявки.
10. Во-первых, хочу пожелать успехов вашему делу. Поменьше бюрократии, рассмотрение решений в кратчайшие сроки, быстрое предоставление гарантий Даму.
11. Желаем Фонду благотворной работы в помощи развития и поддержки местного производителя.
12. Спасибо за ваши программы поддержки предпринимателей.
13. Команда Фонд Даму работает на отлично! Часто проводят опросы! Вежливые сотрудники! По поводу рекомендации напишу своими словами! Любой предприниматель, думаю, согласится со мной, пока местных школ, садилов, больниц, гипермаркетов, супермаркетов, крупных корпораций, шахт не обяжут пользоваться или использовать Казахстанскую продукцию. Все процентные ставки бесполезно снижать или делать опросы. Как только обяжут всех организаций пользоваться Казахстанской продукцией, то кредиты согласятся брать и под 15% - 20% у Фонда Даму. Увеличатся рабочие

места, начнут все больше и больше брать кредит для открытия собственного бизнеса. На гос. закупках Казахстана детсады выставляют лот «Фейри», «Миф» и т.д. зарубежную продукцию. Предлагаю вот такой вариант: Допустим 2 местных производителя отправили коммерческое предложения на сотрудничество с местной организацией. То организация должна 50/50 или 70/30 приобрести товар у двух компании, в зависимости от качество товара. Здесь все не напишешь и на бумаге не донесешь всего. Но основное своими словами написал.

14. Успешного развития!

15. Благодарю за поддержку моего бизнеса и отдельная благодарность сотрудникам «Фонд развития предпринимательства «Даму» г. Уральск, очень приятные и компетентные люди. Успеха и Мира!

16. Желаем успеха!

17. Развитие, процветание, творческих успехов и реализации поставленных целей.

18. Оказывать помощь предпринимателям в большем объеме и сделать ее более доступной.

19. Продолжайте работать.

20. Дальнейшего развития и процветания.

21. Сохранить прежний уровень профессионализма, работоспособности и поддержки.

Анкета № _____

Уважаемый респондент!

«Фонд развития предпринимательства «Даму» проводит опросы в рамках исследования «Оценка доверия и удовлетворенности субъектов микро-, малого и среднего предпринимательства деятельностью Фонда «Даму»». Целью опроса является анализ оценки доверия и удовлетворенности субъектов микро-, малого и среднего предпринимательства деятельностью Фонда и выработка рекомендаций по повышению качества предоставляемых услуг и продуктов.

Информация, полученная в результате опроса, будет использована для разработки предложений в Фонд «Даму» по улучшению бизнес-среды региона. Объективные и подробные ответы на вопросы позволят нам вместе улучшить условия ведения бизнеса в каждом регионе страны.

Ваше мнение является крайне важным для получения достоверной информации о бизнес-среде в Вашем регионе. Все сведения, полученные в рамках опроса, строго конфиденциальны и не подлежат разглашению. В этой связи убедительно просим Вас ответить на все вопросы и выразить свою точку зрения. Заполнение анкеты займет не более 10 минут Вашего времени.

Благодарим за сотрудничество и оказанную помощь!**1. Укажите пожалуйста Ваше имя, фамилию и должность**

2. Укажите наименование Вашего предприятия

ИП	
ТОО	
КХ	
Другое	

3. К какой отрасли относится Ваша деятельность? (подчеркните верный вариант)

- 1) Торговля
- 2) Обрабатывающая промышленность
- 3) Транспорт и связь
- 4) Предоставление персональных услуг
- 5) Сельское и лесное хозяйство
- 6) Здравоохранение
- 7) Образование
- 8) Общественное питание
- 9) Ремонт автомобилей, бытовых изделий и предметов личного пользования
- 10) Строительство
- 11) Операции с недвижимым имуществом, аренда
- 12) Туризм и гостиницы
- 13) Предоставление социальных услуг
- 14) Финансовая деятельность
- 15) Предоставление коммунальных услуг

- 16) Ветеринария
 17) Рыболовство и рыбоводство
 18) Другое _____

4. Укажите, пожалуйста, Ваши данные:

Пол:

Женский

Мужской

Возраст:

18- 29 лет

30-45 лет

46 – и старше

Образование:

Неоконченное среднее	а	Средне-специальное	г
Среднее	б	Неоконченное высшее	д
Неоконченное специальное	в	Высшее	е

E-mail _____

Населенный пункт (область, город/село) _____

5. В какой программе Фонда Вы принимаете участие в 2019 году?
(подчеркните верный вариант)

- 1) Государственная программа поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2020»;
- 2) Государственная программа развития продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017 – 2021 годы «Еңбек»;
- 3) Программа «Даму Оптима»;

6. Откуда, из каких источников вы получили информацию о Фонде
(отметить не более 2-х вариантов)

- 1) Телевизионные программы, сюжеты, рекламные ролики
- 2) Реклама в общественных местах (ЦОН, ТРЦ)
- 3) Информационные сайты в интернете
- 4) Социальные сети, блоги в интернет
- 5) Рекомендации друзей, коллег
- 6) Печатные издания (газеты, журналы)
- 7) Презентации сотрудников Фонда
- 8) Бизнес-встречи (бизнес-завтраки, форумы и пр.) организованные Фондом/их партнерами
- 9) Реклама на радио
- 10) Другое _____

7. Удовлетворены ли Вы программой Фонда «Даму» по которой Вы получили поддержку в 2019 году?

- 1) Удовлетворен
- 2) Не удовлетворён (укажите причину) _____
- 3) Затрудняюсь ответить

Если не удовлетворены, то сообщили ли вы об этом менеджеру Фонда?
Опишите _____ его
реакцию _____

8. Какие положительные результаты своего участия в программах «Даму», Вы можете отметить?:

	Согласен(на)	Не согласен(на)	Затрудняюсь ответить
получил(а) кредит на развитие бизнеса			
увеличилась доходность моего бизнеса			
увеличение количества рабочих мест в моем бизнесе			
повысил(а) свой уровень ведения бизнеса			
обучился(лась) основам предпринимательской деятельности			
изучил(а) инновационные модели и подходы к ведению бизнеса			
Другое			

9. Как бы Вы оценили свой уровень доверия к деятельности Фонда «Даму»?

- 1) Высокий
- 2) Низкий (опишите причину) _____
- 3) Средний
- 4) Затрудняюсь ответить

10. Оценка уровня удовлетворенности обслуживанием клиентов в Фонде «Даму»

	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Ясность и понятность консультации			
Время предоставления консультации			
Компетентность сотрудников, предоставляющих консультации			

Внешний вид (опрятность) менеджера			
Другое			

11. Что бы вы хотели отметить из вашего опыта работы с Фондом _____

12. Согласны ли вы с утверждением

	Согласен(на)	Не согласен(на)	Затрудняюсь ответить
Программы для действующих предпринимателей оказывают реальную поддержку малому и среднему бизнесу			
Программы для начинающих предпринимателей способствуют развитию малого и среднего бизнеса			
Программы Фонда «Даму» нацелены помочь бизнесу, но население не знает каким видом бизнеса заняться			
Казахстанские предприниматели имеют высокий уровень осведомленности о программах Фонда «Даму»			
Другое			

13. Посоветуете ли вы своим знакомым, коллегам обратиться в Фонд за государственной поддержкой предпринимателей

- 1) Да
- 2) Нет (укажите причину) _____
- 3) Затрудняюсь ответить

14. Каких видов государственной поддержки, на ваш взгляд, не хватает субъектам микро-, малого и среднего предпринимательства в Казахстане?

- 1) Финансовая (льготные кредиты, гранты)
- 2) Информационная (где и как получить господдержку)
- 3) Консультативная поддержка, в том числе и юридическая
- 4) В области образования, повышения квалификации (курсы, стажировки и пр.)
- 5) Иное _____

15. На ваш взгляд легко ли, получить финансовую поддержку субъектам микро-, малого и среднего предпринимательства Вашем регионе?

- 1) Да, финансовая поддержка предоставляется при наличии оснований (залога, бизнес идеи и пр.)
- 2) Скорее да, поддержка предоставляется, но как правило, в меньших объемах от заявленной потребности;
- 3) Предоставляется в очень ограниченных масштабах, большая конкуренция;
- 4) Иное _____

16. Какие формы финансовой поддержки наиболее востребованы Вами или Вашей компанией в настоящее время? (проранжируйте их по значимости 1-наименее значимая, 5 – наиболее значимая):

	Субсидии (на приобретение оборудования, на реализацию социальных проектов и пр.)
	Гранты
	Льготные кредиты
	Компенсации (процентных ставок по кредитам, затрат по лизингу и др.)
	Другое

17. Какие меры по совершенствованию гос.поддержки предпринимателей, по Вашему мнению, могли бы способствовать развитию Вашего бизнеса? (проранжируйте их по значимости от 1 до 7, где 1-наименее значимая, 7 – наиболее значимая)

	Увеличение объема бюджетных ассигнований на меры поддержки субъектов микро-, малого и среднего предпринимательства
	Изменение набора финансовых мер поддержки
	Изменение механизма распределения государственной поддержки
	Изменение механизма контроля за результативностью оказанной поддержки
	Снижение бюрократических барьеров
	Изменение налогового законодательства в поддержку предпринимателей
	Другое

18. Ваши рекомендации/пожелания «Фонд развития предпринимательства «Даму»
