

АО «Фонд развития предпринимательства «Даму»

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

Алматы, 2019

Содержание

1) Паспорт исследования	3
2) Резюме исследования	4
3) Основная часть	7
3.1 Методология исследования	7
3.2 Результаты исследования	10
3.2.1 <i>Социально-демографическая характеристика опрошенных предпринимателей</i>	10
3.2.2 <i>Оценка программ Фонда «Даму» и предпочтения предпринимателей по получению информации</i>	15
3.2.3 <i>Оценка удовлетворенности предпринимателей программами Фонда «Даму»</i>	17
3.2.4 <i>Оценка доверия предпринимателей к Фонду «Даму» и клиентского сервиса</i>	21
3.3 Основные выводы и рекомендации по результатам исследования	26
Состав научно-экспертной группы исследования	29

1) Паспорт исследования

Наименование исполнителя опроса – ТОО «Аркар Финанс» (г. Нур-Султан)

Фактические сроки опроса – с 27 апреля 2019 года по 12 мая 2019 года.

Объем генеральной совокупности – более 10000 предпринимателей, получившие финансовую поддержку Фонда «Даму» в 2018 году.

Объем выборочной совокупности – 620 представителей субъектов микро, малого и среднего предпринимательства из числа участников программ финансовой поддержки Фонда «Даму» со всех регионов Республики Казахстан (городов Нур-Султан, 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 620 предпринимателей (согласно технической спецификации количество опрошенных респондентов должно быть не менее 400 чел.) - представителей малого и среднего бизнеса, работающие во всех регионах Республики Казахстан. Среди опрошенных предпринимателей по организационно-правовой форме представлены: индивидуальные предприниматели (ИП) – 62,9%; товарищества с ограниченной ответственностью (ТОО) - 34,8% и крестьянские хозяйства (КХ) – 2,3%.

Подавляющее большинство предпринимателей, принявших участие в опросе, являются владельцами своего бизнеса (74,2%), остальную долю опрошенных составили руководители/управляющие (23,4%) и эксперты или специалисты (2,4%).

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.

Большинство опрошенных предпринимателей имеют высшее образование (72,2%), при этом 15,3% имеют степень магистра и 56,9% имеют квалификацию специалиста или степень бакалавра. 18,1% бизнесменов имеют среднеспециальное (профессиональное и техническое) образование и лишь 9,7% - среднее образование. Направления полученного образования у большинства предпринимателей: бизнес, управление и право – 28,6%; инженерные, обрабатывающие и строительные отрасли – 14%; естественные науки, математика и статистика – 11% и педагогические науки – 10,6%.

Деятельность опрошенных предпринимателей, охватывает различные отрасли бизнеса. Основными отраслями деятельности предпринимателей является: торговля – 19,4%; обрабатывающая промышленность – 17,6%; транспорт и связь – 16,6%; предоставление персональных услуг – 8,2%; сельское и лесное хозяйство – 7,6%; здравоохранение – 6,6%; образование – 6,3% и общественное питание – 3,4%, а также ремонт автомобилей, бытовых изделий и предметов личного пользования – 3,4%.

Наиболее востребованы у предпринимателей: государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части субсидирования – 34,2%; государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части инструмента гарантирования кредитов – 30,3%, а также государственная программа развития продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017 – 2021 годы "Еңбек" – 28,5%. Среди опрошенных предпринимателей наименьшее число приняло участие в 2018 году в программе «Даму-оптима» - 7%.

Абсолютное большинство предпринимателей разделяют мнение, что «Программы для действующих предпринимателей оказывают реальную поддержку малому и среднему бизнесу Казахстана» - 92,8%.

Большинство опрошенных - 84,7% считают, что «Программы для начинающих предпринимателей способствуют становлению малого и среднего бизнеса».

Большинство предпринимателей – 79,1%, согласны с тем, что программа гарантирования «Даму-Оптима» предоставляет предпринимателям, доступ к финансированию/гарантированию.

Почти две трети (62,1%) респондентов согласились с мнением, что программы Фонда «Даму» нацелены помочь бизнесу, но население не знает каким видом бизнеса заняться.

Около половины (49,2%) предпринимателей согласилось с утверждением, что казахстанские предприниматели имеют высокий уровень осведомленности о программах Фонда «Даму».

Предприниматели предпочитают получать информацию о фонде «Даму» (*респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа*): в офисах Фонда «Даму» - 45%; в интернет источниках – 41,6%; на сайте Фонда «Даму» - 29%; Call-центром Фонда «Даму» - 23,4% и по телевидению – 12,9%.

Результаты опроса демонстрируют **высокий уровень удовлетворенности предпринимателей всеми программами, реализуемыми Фондом «Даму» - 91,3%**. Однако наиболее высокие оценки со стороны предпринимателей получили государственная программа развития продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017 – 2021 годы "Еңбек" (93,8%) и государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части инструмента гарантирования кредитов (91,5%).

Предприниматели отметили основные факторы (*респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа*), которыми обусловлен высокий уровень удовлетворенности по программе Фонда «Даму»: программа предоставила возможность расширить бизнес – 49,6%; высокий уровень клиентского сервиса – 41,3%; увеличение доходности бизнеса – 36,5%; способствует увеличению штата работников – 22%;

быстрое оформление документов – 15,1%; оперативная выдача денежных средств – 8,6%; доступность информации для развития бизнеса – 8,4%.

В качестве причин, которые могут вызвать низкий уровень удовлетворенности полученными программами Фонда «Даму», предприниматели отметили (*респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа*): большие сроки рассмотрения банком кредитной заявки – 48,7%; необходимость сбора большого пакета документов – 42,3%; задержку субсидий – 19,7%.

Высокий уровень удовлетворенности предпринимателей обусловлен положительными результатами участия в программах «Даму» (*респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа*): получен кредит на развитие бизнеса – 70,8%; увеличилась доходность бизнеса – 49,7%; увеличение количества рабочих мест в моем бизнесе – 32,9%; повышен уровень ведения бизнеса – 30,2%; освоены основы предпринимательской деятельности – 13,2%; изучены инновационные модели и подходы к ведению бизнеса – 8,9%.

Уровень доверия предпринимателей к Фонду «Даму» составляет - 97,5% (сумма высокого уровня доверия - 76,6% и среднего уровня доверия - 20,8%).

Выявлен **высокий уровень удовлетворенности предпринимателей клиентским сервисом Фонда «Даму» - 98,1%** (сумма высоких - 77,1% и средних 21% оценок).

Подавляющее большинство предпринимателей высоко оценили такие параметры обслуживания, как ясность, понятность консультации – 95,2%; время предоставления консультации – 95%; а также высокую компетентность сотрудников, предоставляющих консультации – 94,4%.

Эффективная деятельность и активная роль Фонда «Даму» в устойчивом развитии предпринимательства в Казахстане способствует сохранению действующих и созданию новых, стабильных рабочих мест в различных сферах предпринимательства, а также содействует обеспечению устойчивого и сбалансированного роста регионального микро-, малого и среднего предпринимательства.

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 мнении¹.

Выборочная совокупность составляет 620 СММСП (согласно *технической спецификации необходимо опросить не менее 400*) городов Нұр-Сұлтан, Алматы, Шымкент и 14 областей из числа участников программ финансовой поддержки Фонда «Даму» (программа

¹Комаров О.Е. Методика и техника социологических исследований: Учебное пособие. - Павлодар: ПГПИ, 2016. – 180 с.

обусловленного размещения средств, инструменты субсидирование процентной ставки и гарантирование кредитов), получивших поддержку в течение 2018 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 данного исследования представляют собой однородные группы по следующим признакам статуса: начинающие предприниматели, начинающие молодые предприниматели, действующие предприниматели, женщины-предприниматели.

Подход с пропорциональной выборкой здесь не применим, обусловлено это тем, что, несмотря на доступную статистику по количеству предпринимателей, невозможно определить, сколько ещё предпринимателей каждой целевой группы будет охвачено программами Фонда «Даму».

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 не менее 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, ответов к ним, менять формулировки, задавать дополнительные вопросы.

Инструментарий исследования. Разработанные анкеты на русском и казахском языках в электронном виде согласованы с представителями заказчика. Использование языка инструментария определялся согласно предпочтениям респондента.

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

Полевой этап исследования и процедуры обеспечения качества полевых работ. 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 приняли участие 620 (согласно технической спецификации необходимо было опросить не менее 400) представителей микро, малого и среднего бизнеса, работающие в разных регионах Республики Казахстан (методом личного интервьюирование опрошено 114 предпринимателей или 18,4% и методом телефонного опроса 506 респондентов или 81,6% от общего числа опрошенных). Распределение респондентов по регионам проживания представлено в таблице 1, которая демонстрирует, что опросом охвачены все регионы Казахстана. Вместе с тем практически во всех регионах опрошено большее количество предпринимателей, чем первоначально планируемый минимум выборки по каждому региону (20 предпринимателей в регионе).

Таблица 1 - Распределение респондентов по регионам проживания, $N^2=620$

Регион	N 620	% 100%
г. Нұр-Сұлтан	61	9,8
г. Алматы	60	9,7
г. Шымкент	61	9,8
Акмолинская область	31	5,0
Актюбинская область	42	6,8
Алматинская область	31	5,0
Атырауская область	31	5,0
Восточно-Казахстанская область	30	4,8
Жамбылская область	31	5,0
Западно-Казахстанская область	31	5,0
Карагандинская область	30	4,8
Костанайская область	30	4,8
Кызылординская область	30	4,8
Мангистауская область	32	5,2
Павлодарская область	30	4,8
Северо-Казахстанская область	30	4,8
Туркестанская область	29	4,7

Среди опрошенных предпринимателей по организационно-правовой форме представлены: индивидуальные предприниматели (ИП) – 62,9%; товарищества с ограниченной ответственностью (ТОО) - 34,8% и крестьянские хозяйства (КХ) – 2,3%.

²N – количество опрошенных

Подавляющее большинство предпринимателей, принявших участие в опросе, являются владельцами своего бизнеса (74,2%), остальную долю опрошенных составили руководители/управляющие (23,4%) и эксперты или специалисты (2,4%).

Социально-демографические данные (гендер, возрастные группы, уровень образования и тип поселения) представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Распределение респондентов по гендеру, возрастным группам, уровню и направлению полученного образования и типу поселения N=620

Социально-демографические характеристики		N	%	%
Гендер (N=620)	Мужской	334	53,9	100%
	Женский	286	46,1	
Возрастные группы (N=620)	от 18 до 30 лет	77	12,4	100%
	от 31 до 40 лет	199	32,1	
	от 41 до 50 лет	197	31,8	
	старше 50 лет	147	23,7	
Уровень законченного образования (N=620)	Среднее	60	9,7	100%
	Среднеспециальное	112	18,1	
	Высшее (бакалавр или специалист)	353	56,9	
	Высшее (магистр)	95	15,3	
Направление полученного образования (N=620)	Бизнес, управление и право	177	28,6	100%
	Инженерные, обрабатывающие и строительные отрасли	87	14,0	
	Естественные науки, математика и статистика	68	11,0	
	Педагогические науки	66	10,6	
	Здравоохранение и социальное обеспечение	36	5,8	
	Информационно-коммуникационные технологии	23	3,7	
	Сельское хозяйство и биоресурсы	18	2,9	
	Искусство и гуманитарные науки	16	2,6	
	Услуги	9	1,5	
	Социальные науки, журналистика и информация	7	1,1	
	Ветеринария	4	0,6	
	Другое	49	7,9	
	Не имеют среднеспециального или высшего образования	60	9,7	
Тип поселения (N=620)	Столица или город республиканского значения	181	29,2	100%
	Областной центр	333	53,7	
	Районный центр, село, аул	106	17,1	

Данные таблицы 2 показывают, что опросом охвачены в гендерном разрезе - мужчин (53,9%) и женщин (46,1%); различные возрастные группы предпринимателей (от 18 до 30 лет – 12,4%; от 31 года до 40 лет - 32,1%; от 41 года до 50 лет - 31,8% и старше 50 лет – 23,7%).

Большинство опрошенных предпринимателей имеют высшее образование (72,2%), при этом 15,3% имеют степень магистра и 56,9% имеют квалификацию специалиста или степень бакалавра. 18,1% бизнесменов имеет среднеспециальное (профессиональное и техническое) образование и лишь 9,7% - среднее образование. Направления полученного образования у большинства предпринимателей: бизнес, управление и право – 28,6%; инженерные, обрабатывающие и строительные отрасли – 14%; естественные науки, математика и статистика – 11% и педагогические науки – 10,6%.

Деятельность опрошенных предпринимателей, охватывает различные отрасли бизнеса. Как показано в таблице 3, основными отраслями деятельности предпринимателей является: торговля – 19,4%; обрабатывающая промышленность – 17,6%; транспорт и связь – 16,6%; предоставление персональных услуг – 8,2%; сельское и лесное хозяйство – 7,6%; здравоохранение – 6,6%; образование – 6,3% и общественное питание – 3,4%, а также ремонт автомобилей, бытовых изделий и предметов личного пользования – 3,4%.

Таблица 3 – Отрасли деятельности предпринимателей (в % от числа опрошенных, N=620)

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

Рисунок 1 показывает, что большинство опрошенных составляют действующие предприниматели (47,3%), также в опросе приняли участие начинающие предприниматели (21,9%), начинающие молодые предприниматели (12,7%) и женщины-предприниматели (18,1%).

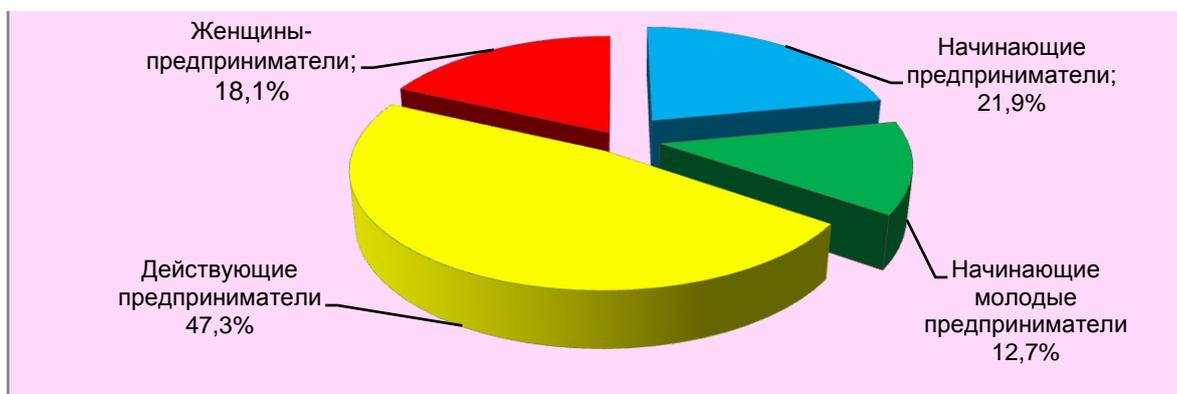


Рисунок 1 – Ответы респондентов на вопрос: «К какому типу предпринимателей Вы относитесь?» (в % от числа опрошенных, N=620)

На рисунке 2 представлено распределение ответов на вопрос: «В какой программе Фонда вы принимали участие (получили поддержку) в 2018 году?». Как видно из ответов респондентов, наиболее востребованы у предпринимателей: государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части субсидирования – 34,2%; государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части инструмента гарантирования кредитов – 30,3%, а также государственная программа развития продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017 – 2021 годы "Еңбек" – 28,5%. Среди опрошенных предпринимателей наименьшее число приняло участие в 2018 году в программе «Даму-оптима» - 7%.



Рисунок 2 – Ответы респондентов на вопрос: «В какой программе Фонда вы принимали участие (получили поддержку) в 2018 году?» (в % от числа опрошенных, N=620)

В таблице 4 представлена информация об участии предпринимателей в программах Фонда «Даму в разрезе организационно-правовой формы.

Таблица 4 – Участие предпринимателей в программах Фонда «Даму в разрезе организационно-правовой формы (в % от числа опрошенных, N=620)

Ранг	Программы фонда «Даму»	ИП	ТОО	КХ
1.	Государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части субсидирования	27,7	44,9	50,0
2.	Государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части инструмента гарантирования кредитов	26,7	37,0	28,6
3.	Государственная программа развития продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017 – 2021 годы "Еңбек"	37,4	13,4	14,3
4.	Программа «Даму-оптима»	8,2	4,6	7,1

Как видно из таблицы 4, государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части субсидирования в большей степени востребована крестьянскими хозяйствами (КХ) - 50% и товариществами с ограниченной ответственностью (ТОО) - 44,9%. Государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части инструмента гарантирования кредитов наиболее востребована ТОО (37%). Государственная программа развития продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017 – 2021 годы "Еңбек" востребована в большей мере индивидуальными предпринимателями (ИП) – 37,4%. Программа «Даму-оптима» востребована ИП (8,2%) и КХ (7,1%).

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

С целью оценки программ, реализуемых Фондом «Даму», участникам опроса были предложены утверждения, с которыми респондентам было предложено выразить согласие или несогласие. Результаты данной оценки представлены в таблице 5. Данные представлены в порядке убывания уровня согласия с утверждениями.

Таблица 5 – Уровень согласия респондентов с утверждениями по оценке программ Фонда «Даму» (в % от числа опрошенных, N=620)

Ранг	Оценка программ фонда «Даму»	Согласен	Не согласен	Затрудняюсь ответить
1.	Программы для действующих предпринимателей оказывают реальную поддержку малому и среднему бизнесу	92,8	2,7	4,5
2.	Программы для начинающих предпринимателей способствуют развитию малого и среднего бизнеса	84,7	2,8	12,5
3.	Программа гарантирования «Даму-Оптима» предоставляет предпринимателям, доступ к финансированию/гарантированию	79,1	2,3	18,6
4.	Программы Фонда «Даму» нацелены помочь бизнесу, но население не знает каким видом бизнеса заняться	62,1	13,4	24,5
5.	Казахстанские предприниматели имеют высокий уровень осведомленности о программах Фонда «Даму»	49,2	31,1	19,7

Данные Таблицы 5 свидетельствуют, что абсолютное большинство предпринимателей разделяют мнение, что «Программы для действующих предпринимателей оказывают реальную поддержку малому и среднему бизнесу Казахстана» - 92,8%. Большинство опрошенных - 84,7% считают, что «Программы для начинающих предпринимателей способствуют становлению малого и среднего бизнеса». Также большинство предпринимателей – 79,1%, согласны с тем, что программа гарантирования «Даму-Оптима» предоставляет предпринимателям доступ к финансированию/гарантированию.

Почти две трети (62,1%) респондентов согласны с мнением, что программы Фонда «Даму» нацелены помочь бизнесу, но население не знает каким видом бизнеса заняться.

Лишь около половины (49,2) предпринимателей согласилось с утверждением, что казахстанские предприниматели имеют высокий уровень осведомленности о программах Фонда «Даму». При этом почти треть респондентов (31,1%) не согласны с оценкой высокого уровня

информированности бизнеса о программах Фонда «Даму» и 19,7% - затруднились с ответом.

В связи с чем, особую важность представляет вопрос: «Из какого источника Вы предпочитаете получать информацию о фонде «Даму»?», на который были получены следующие ответы предпринимателей (*респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа*): в офисах Фонда «Даму» - 45%; интернет источники – 41,6%; Сайт Фонда «Даму» - 29%; Call-центр Фонда «Даму» - 23,4% и телевидение – 12,9% (см. Рисунок 3).

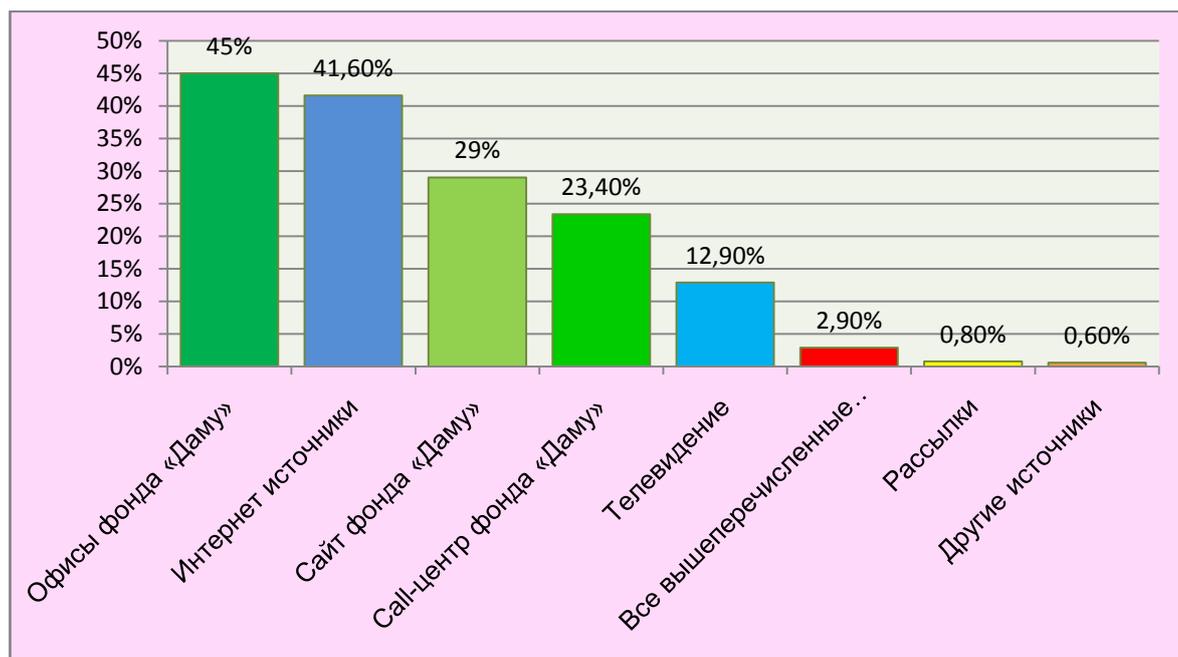


Рисунок 3 – Предпочтения предпринимателей в отношении источников получения информации о Фонде «Даму»
(в % от числа опрошенных, N=620)

3.2.3 Оценка удовлетворенности предпринимателей программами Фонда «Даму»

В таблице 6 представлена оценка уровня удовлетворенности предпринимателей программами Фонда «Даму», по которым они получили поддержку в 2018 году.

Таблица 6 – Ответы предпринимателей на вопрос: «Удовлетворены ли Вы программой Фонда «Даму» по которой Вы получили поддержку в 2018 году?» (в % от числа опрошенных, N=620)

Ранг	Программы фонда «Даму»	Удовлетворены	Неудовлетворены	Затруднились ответить
1.	Государственная программа развития продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017 – 2021 годы "Еңбек"(N=177)	93,8	3,4	2,8
2.	Государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части инструмента гарантирования кредитов (N=188)	91,5	4,3	4,2
3.	Государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части субсидирования (N=212)	89,6	4,7	5,7
4.	Программа «Даму-оптима» (N=43)	88,4	2,3	9,3
5.	По всем программам в целом (N=620)	91,3	4,0	4,7

Как видно из таблицы 6, результаты опроса демонстрируют, высокий уровень удовлетворенности предпринимателей всеми программами, реализуемыми Фондом «Даму» (91,3%). Однако наиболее высокие оценки со стороны предпринимателей получили государственная программа развития продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017 – 2021 годы "Еңбек"(93,8%) и государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части инструмента гарантирования кредитов (91,5%).

Наряду с этим, несмотря в целом на очень высокие оценки удовлетворенности, в сравнении с другими программами, предприниматели несколько ниже оценили свой уровень удовлетворенности государственной программой поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части субсидирования – 89,6% и Программой «Даму-оптима» - 88,4%.

Предприниматели отметили основные факторы (респонденты могли отметить несколько вариантов ответа на данный вопрос), которыми обусловлен высокий уровень удовлетворенности по программам Фонда «Даму»: программа предоставила возможность

расширить бизнес – 49,6%; высокий уровень клиентского сервиса – 41,3%; увеличение доходности бизнеса – 36,5%; способствует увеличению штата работников – 22%; быстрое оформление документов – 15,1%; оперативная выдача денежных средств – 8,6%; доступность информации для развития бизнеса – 8,4% (см. Рисунок 4).



Рисунок 4 – Основные факторы, которыми обусловлен высокий уровень удовлетворенности по программам Фонда «Даму» (в % от числа опрошенных, N=620)

В таблице 7 представлена информация об основных факторах, которыми обусловлен высокий уровень удовлетворенности предпринимателей программами Фонда «Даму» в разрезе организационно-правовой формы (респонденты могли отметить несколько вариантов ответа на данный вопрос).

Таблица 7 – Основные факторы, которыми обусловлен высокий уровень удовлетворенности предпринимателей программами Фонда «Даму» по организационно-правовой форме (в % от числа опрошенных, N=620)

Ранг	Факторы удовлетворенности	ИП	ТОО	КХ
1	Программа предоставила возможность расширить бизнес	48,4	52,2	41,7
2	Высокий уровень клиентского сервиса	44,1	35,7	50,0
3	Увеличение доходности бизнеса	35,1	37,7	58,3
4	Способствует увеличению штата работников	21,3	23,2	25,0
5	Быстрое оформление документов	14,9	15,5	16,7
6	Оперативная выдача денежных средств	6,9	10,1	33,3
7	Доступность информации для развития бизнеса	9,3	7,2	-
8	Все вышеперечисленное	20,7	24,2	16,7

Как видно из таблицы 7, удовлетворенность индивидуальных предпринимателей (ИП) программами Фонда «Даму» обусловлена тем, что: программа предоставила возможность расширить бизнес – 48,4%; высоким уровнем клиентского сервиса - 44,1% и увеличением доходности бизнеса – 35,1%. В отношении дальнейшего повышения привлекательности программ Фонда «Даму» для ИП необходимо рассмотреть возможность более оперативной выдачи денежных средств; обеспечения доступности информации для развития бизнеса и более быстрого оформления документов.

Удовлетворенность товариществ с ограниченной ответственностью (ТОО) участием в программах Фонда «Даму» обусловлена тем, что: программа предоставила возможность расширить бизнес – 52,2%; увеличением доходности бизнеса – 37,7% и высоким уровнем клиентского сервиса – 35,7%. Для ТОО также актуальны вопросы возможности более оперативной выдачи денежных средств; обеспечения доступности информации для развития бизнеса и более быстрого оформления документов.

Удовлетворенность крестьянских хозяйств (КХ) участием в программах Фонда «Даму» обусловлена тем, что: увеличением доходности бизнеса – 58,3%; высоким уровнем клиентского сервиса – 50% и программа предоставила возможность расширить бизнес – 41,7%. Для КХ наиболее актуальна информация для развития бизнеса.

В качестве причин, которые могут вызвать низкий уровень удовлетворенности полученными программами Фонда «Даму», предприниматели отметили (*респонденты могли отметить несколько вариантов ответа на данный вопрос*): большие сроки рассмотрения банком кредитной заявки – 48,7%; необходимость сбора большого пакета документов – 42,3%; задержку субсидий – 19,7%. Также были даны открытые ответы, такие как: проблемы с банками, отсутствие денег у БВУ – 0,8%; требование дополнительного залога - 0,3%; мало информации – 0,3%; много проверок – 0,3%; отказ в нужной сумме – 0,3%; долгое ожидание поступления денег - 0,2%; отказ в гарантировании – 0,2%, высокие проценты – 0,2% и бесконечный мониторинг – 0,2%.

Высокий уровень удовлетворенности предпринимателей программами Фонда «Даму» подтверждается ответами (*респонденты могли отметить несколько вариантов ответа на данный вопрос*) на вопрос анкеты: «Какие положительные результаты своего участия в программах «Даму», Вы можете отметить?»: получил кредит на развитие бизнеса – 70,8%; увеличилась доходность моего бизнеса – 49,7%; увеличение количества рабочих мест в моем бизнесе – 32,9%; повысил(а) свой уровень ведения бизнеса – 30,2%; обучился(лась) основам предпринимательской деятельности – 13,2%; изучил(а) инновационные модели и подходы к ведению бизнеса – 8,9% (см. Рисунок 5).



Рисунок 5 – Положительные результаты участия предпринимателей в программах Фонда «Даму» (в % от числа опрошенных, N=620)

В таблице 8 представлена информация о положительных результатах участия предпринимателей в программах Фонда «Даму» в разрезе организационно-правовой формы (респонденты могли отметить несколько вариантов ответа на данный вопрос). Так, для ИП и КХ наиболее важны получение кредита на развитие бизнеса и увеличение доходности бизнеса. Увеличение количества рабочих мест в наиболее характерно для КХ. Повышение уровня ведения бизнеса характерно для ИП. Обучение основам предпринимательской деятельности отметили ИП и ТОО, а изучение инновационных моделей и подходов к ведению бизнеса отметили КХ.

Таблица 8 – Положительные результаты участия предпринимателей в программах Фонда «Даму» по организационно-правовой форме (в % от числа опрошенных, N=620)

Ранг	Результаты участия программам Фонда «Даму»	ИП	ТОО	КХ
1	Получил кредит на развитие бизнеса	75,9	61,6	71,4
2	Увеличилась доходность моего бизнеса	50,8	47,2	57,1
3	Увеличение количества рабочих мест в моем бизнесе	31,3	34,3	57,1
4	Повысил(а) свой уровень ведения бизнеса	31,8	27,3	28,6
5	Обучился(лась) основам предпринимательской деятельности	15,1	10,6	-
6	Изучил(а) инновационные модели и подходы к ведению бизнеса	10,0	6,5	14,3
7	Все перечисленное	7,4	14,8	7,1

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

С целью оценки уровня доверия предпринимателей Фонду «Даму», респондентам был задан вопрос: Как бы Вы оценили свой уровень доверия к деятельности Фонда «Даму»? Результаты оценки представлены на рисунке 6.



Рисунок 6 – Уровень доверия предпринимателей к Фонду «Даму»
(в % от числа опрошенных, N=620)

Полученные данные рисунка 6 демонстрируют высокий уровень доверия у большинства (76,6%) предпринимателей к Фонду «Даму», средний уровень доверия отметило 20,9% опрошенных представителей малого и среднего бизнеса. Низкий уровень доверия отметило лишь 1,9% респондентов и 0,6% затруднилось с ответом. Это свидетельствует о том, что большинство казахстанских предпринимателей (97,5%) в целом доверяют фонду «Даму» и высоко оценивают его эффективную деятельность.

В разрезе программ наиболее высокий уровень доверия к Фонду «Даму» отметили предприниматели, работающие по государственной программе поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части инструмента гарантирования кредитов – 83%; по государственной программе развития продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017 – 2021 годы "Еңбек" – 78%, а также по государственной программе поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части субсидирования – 71,2%. Программа «Даму-оптима» в сравнении с другими программами, хоть и продемонстрировала наименьший процент высоких оценок – 69,8%, но при этом никто из опрошенных предпринимателей не отметил низкий уровень доверия к Фонду «Даму».

Клиентский сервис представляет собой поддержку, которую Фонд «Даму» предлагает своим клиентам до, во время и после участия в программах Фонда. Согласно методологии и инструментария исследования, согласованных с Заказчиком, для оценки направлений клиентского сервиса в настоящем исследовании были использованы следующие параметры обслуживания клиентов: ясность, понятность консультации; время предоставления консультации; а также компетентность сотрудников, предоставляющих консультации.

Большинство предпринимателей (77,1%) высоко оценивает уровень клиентского сервиса Фонда «Даму». Каждый пятый (21%) респондент средне оценивает клиентский сервис. Сумма высоких (77,1%) и средних (21%) оценок в целом составляет 98,1% предпринимателей, удовлетворенных клиентским сервисом Фонда «Даму». Низкие оценки составили всего 1,3% и 0,6% респондентов затруднилось с оценкой (см. Рисунок 7).

В разрезе программ наибольший процент высоких оценок клиентского сервиса Фонда «Даму» отметили предприниматели, работающие по государственной программе поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части инструмента гарантирования кредитов – 82,4%. По государственной программе поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части субсидирования полностью отсутствуют предприниматели, неудовлетворенные клиентским сервисом Фонда «Даму». Программа «Даму-оптима» в сравнении с другими программами по клиентскому сервису получила несколько меньше высоких оценок – 67,4%, однако процент неудовлетворенных клиентским сервисом составил всего 2,3%.



Рисунок 7 – Оценка уровня клиентского сервиса Фонда «Даму»
(в % от числа опрошенных, N=620)

В таблице 9 представлена оценка уровня удовлетворенности предпринимателей обслуживанием клиентов в Фонде «Даму»

Таблица 9 – Оценка уровня удовлетворенности предпринимателей обслуживанием клиентов в Фонде «Даму» (в % от числа опрошенных, N = 620)

Ранг	Обслуживание в фонде «Даму»	Удовлетворены	Неудовлетворены	Затруднились ответить	%	N
1.	Ясность и понятность консультации	95,2	1,0	3,8	100%	620
2.	Время предоставления консультации	95,0	1,0	4,0	100%	620
3.	Компетентность сотрудников, предоставляющих консультации	94,4	1,1	4,5	100%	620

Данные таблицы 9 демонстрируют, что подавляющее большинство предпринимателей высоко оценили такие параметры обслуживания, как ясность, понятность консультации – 95,2%; время предоставления консультации – 95%; а также высокую компетентность сотрудников, предоставляющих консультации – 94,4%. При этом предпринимателей, неудовлетворенных обслуживанием в Фонде «Даму» оказалось всего около 1%.

Для дальнейшего развития клиентского сервиса перспективно:

- совершенствование кадровой политики, в частности отбор, переподготовка и обучение новых работников; повышение квалификации и создание перспектив карьеры опытных работников, совершенствование системы мотивации и стимулирования труда.

- использование апробированных технологий: минимизация усилий клиентов; расширение каналов связи; поощрение обратной связи; оценка степени удовлетворенности клиентов; предоставление клиентам полезной информации и доступа к уникальным информационным ресурсам; инвестирование в человеческий капитал; полная открытость к клиентам и доступность руководителей.

Предприниматели предложили свои рекомендации, предложения и пожелания в отношении повышения качества услуг и продуктов Фонда «Даму», представленные в таблице 10. Поскольку это был открытый вопрос, то лишь около трети (34,1%) респондентов выразило желание на него ответить. Самым частым ответом была формулировка «все устраивает или все нормально в деятельности Фонда «Даму» 8,2%. Другими частыми ответами были: уменьшить сроки рассмотрения заявки – 4,4%; больше программ, больше возможностей – 3,9%; побольше информации, новостей, освещение в СМИ – 2,7%; своевременное поступление субсидий – 2,4%; снизить процентную ставку – 2,3%; сократить количество документов – 2,1%.

Таблица 10 – Рекомендации, предложения и пожелания предпринимателей в отношении повышения качества услуг и продуктов Фонда «Даму» (представлены ответы предпринимателей на открытый вопрос без редактирования)

№	Рекомендации, предложения и пожелания предпринимателей	N 620	% 100%
1	<i>Все устраивает/все нормально в деятельности Фонда «Даму»</i>	51	8,2
2	<i>Уменьшить сроки рассмотрения заявки</i>	27	4,4
3	<i>Больше программ, больше возможностей</i>	24	3,9
4	<i>Побольше информации, новостей, освещение в СМИ</i>	17	2,7
5	<i>Своевременное поступление субсидий</i>	15	2,4
6	<i>Снизить процентную ставку</i>	14	2,3
7	<i>Сократить количество документов</i>	13	2,1
8	<i>Кредитование через Фонд, забрать у банков второго уровня</i>	6	1,0
9	<i>Продлить субсидии</i>	5	0,8
10	<i>Более оперативное обслуживание</i>	5	0,8
11	<i>Увеличить суммы займов</i>	4	0,6
12	<i>Поддержка Фонда (по времени), сроки на раскрутку</i>	4	0,6
13	<i>Рассмотреть дополнительные залогов</i>	3	0,5
14	<i>Сделать программы без залога</i>	3	0,5
15	<i>Увеличить гарантии</i>	3	0,5
16	<i>Бороться за каждого предпринимателя</i>	3	0,5
17	<i>Ускорить процесс получения займа</i>	2	0,3
18	<i>Удовлетворять заявленную сумму</i>	2	0,3
19	<i>Дать возможность повторно участвовать по той же программе</i>	2	0,3
20	<i>Работать комплексно совместно с государственными органами</i>	1	0,2
21	<i>Оптимизация процессов в электронный формат</i>	1	0,2
22	<i>Помощь малому и среднему бизнесу</i>	1	0,2
23	<i>Упростить систему получения кредитов</i>	1	0,2
24	<i>Оставить программу "ДКБ-2020"</i>	1	0,2
25	<i>Не устраивает мониторинг, ограничение по другим кредитам</i>	1	0,2
26	<i>Филиал Фонда на правом берегу Астаны</i>	1	0,2
	<i>Не отвечали на данный вопрос</i>	410	65,9

3.3 Основные выводы и рекомендации по результатам исследования

Основные выводы по результатам исследования:

Большинство опрошенных предпринимателей имеют высокий уровень полученного образования (15,3% имеют степень магистра; 56,9% имеют квалификацию специалиста или степень бакалавра; 18,1% - среднеспециальное (профессиональное и техническое) образование и лишь 9,7% - среднее образование). Основные направления полученного образования: бизнес, управление и право; инженерные, обрабатывающие и строительные отрасли; естественные науки, математика и статистика и педагогические науки.

Деятельность опрошенных предпринимателей, охватывает в основном торговлю; обрабатывающую промышленность; транспорт и связь; предоставление персональных услуг; сельское и лесное хозяйство; здравоохранение; образование; общественное питание, а также ремонт автомобилей, бытовых изделий и предметов личного пользования.

У предпринимателей наиболее востребованы: государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части субсидирования; государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части инструмента гарантирования кредитов, а также государственная программа развития продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017 – 2021 годы "Еңбек". Среди опрошенных предпринимателей наименее востребована программа «Даму-оптима»

Абсолютное большинство предпринимателей высоко оценивает эффективность программ Фонда «Даму» и считает, что «программы для действующих предпринимателей оказывают реальную поддержку малому и среднему бизнесу Казахстана»; «программы для начинающих предпринимателей способствуют становлению малого и среднего бизнеса» и «программа гарантирования «Даму-Оптима» предоставляет предпринимателям, доступ к финансированию».

Программы Фонда «Даму» нацелены помочь бизнесу, но население часто не знает каким видом бизнеса заняться и сами казахстанские предприниматели имеют недостаточный уровень осведомленности о программах Фонда «Даму». Решением данных проблем может быть получение предпринимателями информации о фонде «Даму»: в офисах Фонда «Даму», в интернет источниках; на сайте Фонда «Даму»; посредством Call-центра Фонда «Даму» и по телевидению.

Предприниматели демонстрируют высокий уровень удовлетворенности (**91,3%**) всеми программами, реализуемыми Фондом «Даму». Однако наиболее высокие оценки со стороны предпринимателей получили государственная программа развития

продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017 – 2021 годы "Еңбек" и государственная программа поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", в части инструмента гарантирования кредитов.

Высокий уровень удовлетворенности предпринимателей (**91,3%**) 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;
- освоены основы предпринимательской деятельности;
- изучены инновационные модели и подходы к ведению бизнеса.

Высокий уровень удовлетворенности по программам Фонда «Даму» обусловлен следующими факторами:

- программа предоставила возможность расширить бизнес;
- высокий уровень клиентского сервиса;
- увеличение доходности бизнеса;
- способствует увеличению штата работников;
- быстрое оформление документов;
- оперативная выдача денежных средств;
- доступность информации для развития бизнеса.

Низкий уровень удовлетворенности полученными программами Фонда «Даму» могут вызвать следующие причины: большие сроки рассмотрения банком кредитной заявки; необходимость сбора большого пакета документов и задержка субсидий.

Выявлен высокий уровень доверия у большинства предпринимателей (**97,5%**) к Фонду «Даму», что свидетельствует о том, что казахстанские предприниматели практически полностью доверяют Фонду «Даму» и высоко оценивают его эффективную деятельность и высокий уровень клиентского сервиса Фонда «Даму». Предприниматели высоко оценили такие параметры обслуживания, как ясность, понятность консультации; время предоставления консультации; а также высокую компетентность сотрудников, предоставляющих консультации.

Эффективная деятельность и активная роль Фонда «Даму» в устойчивом развитии предпринимательства в Казахстане способствует сохранению действующих и созданию новых, стабильных рабочих мест в различных сферах предпринимательства, а также содействует обеспечению устойчивого и сбалансированного роста регионального микро-, малого и среднего предпринимательства.

Рекомендации по результатам исследования:

- рассмотреть возможность совершенствования действующих программ и создания новой программы, с учетом актуальных потребностей предпринимателей (уменьшение сроков рассмотрения заявки, предоставление новых возможностей, своевременное поступление субсидий; снижение процентных ставок; возможное сокращение количества необходимых документов и др.);

- активно использовать различные информационные ресурсы (офисы; сайт и call-центр фонда «Даму»; интернет ресурсы и социальные сети; телевидение и печатные издания) для информирования гражданского общества и бизнеса об успешной реализации миссии, целей, задач деятельности фондом «Даму», а также программах и условиях стимулирования развития субъектов микро, малого и среднего предпринимательства;

- в отношении дальнейшего повышения привлекательности программ Фонда «Даму» необходимо рассмотреть возможность более оперативной выдачи денежных средств; обеспечения доступности информации для развития бизнеса и более быстрого оформления документов;

- снять видеоролики и демонстрировать их в СМИ об историях успеха предпринимателей, которым помогли программы фонда «Даму» развить бизнес и создать новые рабочие места;

- для дальнейшего развития клиентского сервиса перспективно совершенствование кадровой политики (отбор, переподготовка и обучение новых работников; повышение квалификации и создание перспектив карьеры опытных работников, совершенствование системы мотивации и стимулирования труда) и использование технологий (минимизация усилий клиентов; расширение каналов связи; поощрение обратной связи; оценка степени удовлетворенности клиентов; предоставление клиентам полезной информации и доступа к уникальным информационным ресурсам);

- заключить меморандумы о сотрудничестве с высшими учебными заведениями и колледжами Республики Казахстан, поскольку студенты и выпускники вузов и колледжей, благодаря программам фонда «Даму» смогут начать свой бизнес и в перспективе будут сами создавать новые рабочие места;

- для изучения предмета исследования в динамике продолжить проведение ежегодных социологических исследований по оценке доверия и удовлетворенности субъектов микро, малого и среднего предпринимательства деятельностью Фонда «Даму».

Состав научно-экспертной группы исследования

Комаров О.Е. - научный руководитель, кандидат социологических наук, профессор, почетный доктор наук и член-корреспондент Региональной Академии Менеджмента (Казахстан); член-корреспондент Международной академии психологических наук (Россия); академик Международной академии информатизации (Казахстан); академик Международной академии социальных технологий (Россия).

Отар Э.С. – ответственный исполнитель, доктор PhD, доцент, заведующая кафедрой социологии ЕНУ им. Л.Н. Гумилева.

Битебаева А.А. – ответственный исполнитель, бакалавр финансов.

Колесник К.В. – супервайзер, социолог-аналитик, бакалавр социологии.

Бихиянова М.Е. - супервайзер, магистр юриспруденции.

Аймуратова А.- супервайзер.

Лукпанова О. – супервайзер.