
TEZA DE DOCTORAT

Analiza pieței serviciilor de microfinanțare destinate mediului rural din România

(REZUMAT AL TEZEI DE DOCTORAT)

Doctorand Ing. **Denisa Popa**

Conducător de doctorat: **Prof. univ. dr. Felix
Horațiu Arion**

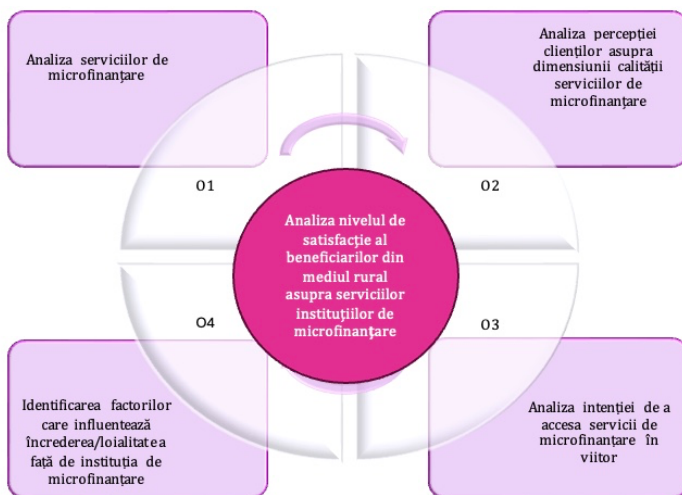


REZUMAT

Microfinanțarea reprezintă un instrument important utilizat la nivel global pentru combaterea sărăciei și al creșterii nivelului de trai. Scopul cercetării este de a analiza nivelul de satisfacție al beneficiarilor din mediul rural asupra serviciilor instituțiilor de microfinanțare. În același timp, cercetarea își propune să identifice care sunt principalele beneficii și dificultăți întâmpinate de clienți în timpul procesului de implementare al programului de microfinanțare, precum și percepția beneficiarilor serviciilor de microfinanțare. În vederea îndeplinirii scopului cercetării s-au stabilit o serie de obiective secundare:

1. Analiza serviciilor de microfinanțare pe baza studiului bibliografic: a cuprins informații despre serviciile de microfinanțare în Europa, serviciile de microfinanțare în România, cadrul legal al instituțiilor de microfinanțare, precum și importanța satisfacerii clienților. Studiul bibliografic a avut la baza articole științifice, baze de date statistice, rapoarte ale diferitelor organisme;
2. Analiza percepției clienților asupra dimensiunii calității serviciilor de microfinanțare cu ajutorul datelor colectate prin intermediul chestionarului;
3. Analiza intenției de a accesa servicii de microfinanțare în viitor ;
4. Identificarea factorilor care influențează încrederea/loialitatea față de instituția de microfinanțare, cu ajutorul regresiei.

Analiza pieței serviciilor de microfinanțare destinate mediului rural din România - REZUMAT



Obiectivele cercetării Fig.1

Partea I. Stadiul actual al cunoașterii. Informații despre microfinanțare

În actualul cadru legal care reglementează activitățile de microfinanțare din România nu există o definiție specifică a microcreditului/microîmprumutului sau a microfinanțării. Prin urmare, definiția de mai jos, folosită în Uniunea Europeană, este acceptată în general de sector și de părțile interesate: „Microfinanțarea include garanții, microcredite/microîmprumuturi, investiții de capital, însoțite de serviciile de inițiere și dezvoltare a afacerii, oferite sub formă de consiliere individuală, instruire și îndrumare, acordate persoanelor și microîntreprinderilor care întâmpină dificultăți în accesarea serviciilor financiare în scop profesional și/sau pentru finanțarea activităților generatoare de venituri” (BENCHMARKING-UL STRATEGIC AL SECTORULUI DE MICROFINANȚARE, 2020).

Sectorul microfinanțare din România a cunoscut o evoluție semnificativă de la începuturile sale:

1. Primii ani (1992-1995): Primele instituții internaționale de microfinanțare au lansat programe de sprijinire a dezvoltării

Analiza pieței serviciilor de microfinanțare destinate mediului rural din România - REZUMAT

sectorului privat prin finanțarea înființării și dezvoltării fermelor și întreprinderilor mici în România (BENCHMARKING MICROFINANCE IN ROMANIA 2019-2020, 2021);

2. Creștere și dezvoltare rapidă (1995-2009): Sectorul de microfinanțare din România a crescut rapid și a devenit mai productiv și mai eficient în furnizarea de produse financiare și servicii de dezvoltare a afacerilor fermierilor și antreprenorilor cu acces limitat la servicii financiare. Această creștere a fost facilitată de adoptarea Legii Societăților de Microfinanțare: Legea nr. 93/2009 (INCLUSIVE ENTREPRENEURSHIP POLICES: COUNTRY ASSESSMENT NOTES: ROMANIA, 2018);

3. Acces sporit la fonduri europene (2009-2020): furnizorii români de microcredite au fost beneficiari majori ai programelor europene de asistență financiară și tehnică precum JASMINE, Progress, EaSI, FEIS și COSME (BENCHMARKING MICROFINANCE IN ROMANIA 2019-2020, 2021);

4. Certificare și conformitate (2016-2020): Instituțiile de microfinanțare din România au fost certificate în mod activ ca fiind conforme cu Codul european de bună conduită pentru furnizarea de microcredite. Până în 2020, 34% din toate organizațiile europene de microfinanțare certificate ca fiind conforme cu Codul UE erau din România (BENCHMARKING MICROFINANCE IN ROMANIA 2019-2020, 2021);

5. Evaluare comparativă și performanță (2019-2020): Asociația Română de Microfinanțare a realizat un studiu de benchmarking pentru a evalua performanța și impactul sectorului. Studiul a evidențiat creșterea sectorului, valoarea portofoliului de microfinanțare și numărul de micro-împrumuturi acordate dublandu-se între 2016 și 2018, depășind 280 de milioane de euro și 90.000 de beneficiari (BENCHMARKING MICROFINANCE IN ROMANIA 2019-2020, 2021);

6. Impactul și redresarea COVID-19 (2020-2021): Pandemia a avut un impact semnificativ asupra sectorului, valoarea portofoliului și numărul clienților care au amânat plățile împrumutului a fost în creștere. Cu toate acestea, sectorul a dat dovadă de rezistență și se preconizează că va continua să sprijine

Analiza pieței serviciilor de microfinanțare destinate mediului rural din România - REZUMAT

antreprenorii și fermierii (BENCHMARKING MICROFINANCE IN ROMANIA 2019-2020, 2021);

În general, sectorul românesc de microfinanțare a evoluat de la începuturile sale pentru a deveni un jucător important în peisajul financiar al țării, cu un accent puternic pe sprijinirea întreprinderilor mici, fermierilor și antreprenorilor.

Partea a II-a. Contribuția personală. Materialul și metoda de cercetare. Rezultate și discuții

Agricultura are un rol semnificativ în România, având în vedere mărimea populației rurale și nivelul de ocupare a forței de muncă. Aproximativ 45,7% din populația României trăiește în mediul rural, comparativ cu aproximativ 23,6% în statele membre ale UE. Există diferențe semnificative între zonele rurale și cele urbane, primele fiind caracterizate de un nivel de sărăcie considerabil mai mare și un standard de viață mai scăzut.

Importanța micilor fermieri:

1. Prevalența și utilizarea terenurilor;
2. Contribuția la securitatea alimentară;
3. Funcții sociale și economice: protecție socială, amortizor economic, conservarea mediului;
4. Structura socială rurală;
5. Provocări;
6. Diversificare și stabilitate;
7. Importanța regională;
8. Modele de consum alimentar.

Metode de culegere și analiză a datelor

Elaborarea planului de cercetare presupune un proces sistematic de colectare, analiză și interpretare a informațiilor relevante și formularea concluziilor studiului efectuat (KOTLER, 2016). Etapele cercetării pot varia în funcție de specificul studiului și de metoda utilizată, dar în general includ definirea problemei, dezvoltarea planului de cercetare, colectarea datelor, analiza datelor și prezentarea rezultatelor (MCDANIEL, 2013).

Metoda SERVPERF

SERVPERF este un model de măsurare a calității serviciilor, dezvoltat pentru a evalua performanța serviciilor pe

Analiza pieței serviciilor de microfinanțare destinate mediului rural din România - REZUMAT

baza percepțiilor clienților. Spre deosebire de modelul SERVQUAL, care compară așteptările și percepțiile, SERVPERF se concentrează exclusiv pe percepțiile clienților. Dezvoltat de Cronin și Taylor în 1992, acest model s-a dovedit a fi un instrument robust pentru evaluarea calității serviciilor în diverse industrii.

Modelul SERVPERF a fost introdus ca o alternativă la modelul SERVQUAL, dezvoltat de Parasuraman, Zeithaml și Berry în 1985. SERVQUAL măsoară calitatea serviciilor prin compararea așteptărilor clienților cu percepțiile lor asupra performanței serviciilor. Cu toate acestea, Cronin și Taylor (1992) au argumentat că percepțiile clienților asupra performanței sunt un predictor mai bun al satisfacției și loialității clienților decât diferența dintre așteptări și percepții.

Modelul SERVPERF utilizează aceeași structură cu cinci dimensiuni ca și SERVQUAL: tangibilitate, fiabilitate, responsabilitate, asigurare și empatie. Fiecare dimensiune este evaluată printr-o serie de întrebări, iar scorurile sunt agregate pentru a oferi o evaluare generală a performanței serviciilor. Conform lui CRONIN (1992), modelul SERVPERF oferă o evaluare mai precisă a calității serviciilor datorită concentrării sale exclusive pe percepțiile clienților.

Rezultate și discuții

În vederea identificării percepției beneficiarilor privind serviciile oferite de către societatea de microfinanțare au fost aplicate un set de întrebări față de care beneficiarii au trebuit să își exprime gradul de acord pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă dezacord total, iar 5 înseamnă acord total. Rezultatele au indicat faptul că respondenții sunt mulțumiți de serviciile firmei de microfinanțare, în special de comportamentul profesional al angajaților (4,85), timp de așteptare pentru primirea împrumutului (4,88), condițiile de acordare a creditelor (4,76), suma maximă care poate fi împrumutată (4,75). Aspectul de care sunt mai puțin mulțumiți se referă la rata dobânzii (3,96).

Se poate concluziona că societatea și-a adaptat serviciile la așteptările clienților, venind în întâmpinarea și satisfacerea nevoilor acestora în ceea ce privește creditele de microfinanțare. Acest fapt este întărit și de atitudinea pe care respondenții o au

Analiza pieței serviciilor de microfinanțare destinate mediului rural din România - REZUMAT

față de disponibilitatea de a recomanda serviciile familiei și cunoscuților, respectiv de a apela și în viitor la serviciile de microfinanțare (4,71) (Tabel 1).

Tabelul 1.

Gradul de satisfacție al beneficiarilor față de serviciile de microfinanțare (%)

Afirmații	Nivel de satisfacție				
	1	2	3	4	5
Timp de așteptare pentru a primi împrumutul	0	0	2,0	8,0	90,00
Garanții necesare pentru aprobarea creditului	2,0	3,0	7,0	14,0	74,0
Documente/proceduri de acordare a creditului	1,0	0,0	0,0	13,0	81,0
Suma maximă a împrumutului	0	1,0	4,0	14,0	81,0
Rata dobânzii	7,0	8,0	17,0	18,0	50,0
Taxa de solicitare a creditului	2,0	3,0	17,0	14,0	64,0
Cerințe de economisire pentru împrumut	0	1,0	22,0	12,0	65,0
Perioadă de grație	1,0	1,0	8,0	15,0	75,0
Perioada de rambursare a creditului	0,0	0,0	8,0	15,0	77,0
Sistemul de plata a restanțelor	3,0	0	5,0	15,0	77,0
Condiții de acordare a împrumutului	0	1,0	2,0	17,0	80,0
Comportamentul profesional al angajaților	1,0	0	1,0	9,0	89,0
Serviciile nefinanciare ale societății	1,0	0	3,0	10,0	86,0
Voi folosi serviciile companiei de microfinanțare în viitor	2,0	1,0	3,0	9,0	85,0
Prefer această firmă de microfinanțare față de alte instituții de microfinanțare, în viitor	3,0	2,0	3,0	9,0	83,0
Aș recomanda firma de microfinanțare oricui	1,0	3,0	0,0	7,0	89,0
Încurajez prietenii și rudele să acceseze serviciile firmei de microfinanțare	1,0	3,0	0,0	8,0	88,0

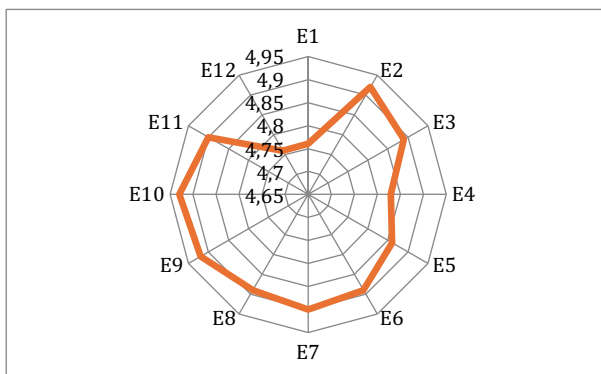
Sursa: adaptare după DENISA HENEGAR (2024)

Un rol important în furnizarea serviciilor de calitate îl are personalul, mai precis modul în care acesta reușește să răspundă cerințelor clienților, să presteze serviciul astfel în cât să satisfacă nevoile acestora, respectiv modul în care soluționează reclamațiile clienților. Astfel s-a realizat și o analiză asupra

Analiza pieței serviciilor de microfinanțare destinate mediului rural din România - REZUMAT

percepției clienților asupra modului de inter-acțiune cu angajații firmei de microfinanțare.

Rezultatele sunt de bun augur deoarece clienții sunt mai mult decât satisfăcuți de atitudinea, promptitudinea și profesionalismul angajaților, ceea ce determină clienții să aibă încredere în compania de microfinanțare (4,76), simțindu-se în siguranță în momentul în care au încheiat tranzacțiile cu angajații firmei de microfinanțare și având încredere în aceștia (4,89) (Fig. 2). Acest lucru este rezultatul atitudinii pozitive și proactive a acestora în găsirea celor mai bune soluții pentru clienți, reflectate prin disponibilitatea acestora de a răspunde tuturor solicitărilor clienților (4,86) și acordarea de atenție nevoilor specifice fiecăruia (4,92). Adaptarea serviciilor la nevoile clienților, precum și găsirea de soluții optime pentru fiecare situație particulară, conduce în cele din urmă la creșterea gradului de satisfacție pe de o parte, respectiv la creșterea avantajului competitiv al firmei, pe de altă parte.



Mediile privind percepția asupra serviciilor de microfinanțare Fig. 2

În continuare s-a realizat o analiză a impactului războiului din Ucraina asupra activității curente, precum și asupra nivelului de trai. Analiza impactului războiului asupra situației economice a companiilor, la nivelul întregului eșantion, a relevat faptul că, companiile au fost mai afectate de creșterea prețului combustibilului ($4,34 \pm 1,221$) și a prețului energiei

Analiza pieței serviciilor de microfinanțare destinate mediului rural din România - REZUMAT

electrice (4,34±1,221) , în jur de 70% au declarat că au fost în mare măsură afectați de aceste consecințe, și de creșterea prețului materiilor prime (60,9%). Respondenții au fost moderat afectați de scăderea veniturilor (3,23±1,554), și mai puțin afectați de creșterea ratei dobânzii (2,76±1,642), și scăderea economiilor (2,99±1,684).

Tabelul 2.

Itemi	<i>Evaluarea impactului războiului</i>				
	1	2	3	4	5
	%				
Scăderea veniturilor	23,6	10,9	13,6	22,7	29,1
Creșterea prețului combustibilului	8,2	2,7	5,5	14,5	69,1
Creșterea prețului energiei electrice	7,3	4,5	5,5	12,7	70,0
Creșterea cheltuielilor cu materii prime	8,2	7,3	9,1	14,5	60,9
Creșterea dobânzilor bancare	37,3	10,9	15,5	10,9	25,5
Reducerea economiilor	34,5	8,2	10,0	18,2	29,1
Reducerea cheltuielilor pentru educație	47,3	7,3	14,5	10,9	20,0
Reducerea lichidității	41,8	10,0	13,6	13,6	20,9

Notă: 1 înseamnă o extindere mică, 5 înseamnă o extindere mare

Sursa: adaptare după DENISA HENEGAR (2024)

Studiul relevă că firmele mici din agricultură, creșterea animalelor și sectorul serviciilor din România au fost afectate semnificativ de creșterea prețurilor la combustibil și energie electrică din cauza conflictului Rusia-Ucraina, societățile cu răspundere limitată fiind cele mai afectate de creșterea ratei dobânzilor și reducerea economiilor. Indiferent de sectorul de activitate, companiile au fost mai afectate de creșterea prețului carburanților, sectorul serviciilor fiind cel mai afectat.

Analiza pieței serviciilor de microfinanțare destinate mediului rural din România - REZUMAT

Majoritatea companiilor caută soluții pentru a reduce costurile cu energia.

Concluzii

Personalul angajat în cadrul instituției de microfinanțare este calificat, cu reacție promptă față de solicitările clienților, dând dovadă de profesionalism, ceea ce duce la sporirea gradului de încredere în companie. Clienții s-au declarat foarte mulțumiți de comportamentul profesional al angajaților, un element foarte important privind succesul unei organizații. Adaptarea serviciilor la nevoile clienților și găsirea de soluții optime, conduc la creșterea gradului de satisfacție și al avantajului competitiv al firmei.

Rezultatele arată, de asemenea că beneficiarii sunt mulțumiți de condițiile de acordare a creditelor și de suma maximă care poate fi împrumutată, ceea ce înseamnă că societatea de microfinanțare și-a adaptat serviciile la așteptările clienților, venind în întâmpinarea și satisfacerea nevoilor acestora.

Referitor la procesele de împrumut și la garanțiile componente, se observă că, în general, clienții sunt mulțumiți de câteva aspecte intangibile ale serviciului, cum ar fi procesul de solicitare a creditului și disponibilitatea garanțiilor dorite.

Educația joacă un rol semnificativ în percepția calității serviciilor. Rezultatele au arătat că respondenții cu 8 clase au acordat un scor maxim de 5 pentru promptitudinea serviciilor. În schimb, cei care au absolvit școala profesională au acordat un scor maxim pentru încrederea inspirată de angajații firmei de microfinanțare, pentru amabilitatea și respectul acestora față de clienți, precum și pentru capacitatea lor de a răspunde nevoilor specifice ale fiecărui client.

În urma studiului s-a concluzionat ca accesarea creditului i-a ajutat pe beneficiari în sensul îmbunătățirii calității vieții, majoritatea dintre aceștia au menționat un impact pozitiv, susținând că accesarea creditului de la instituția de microfinanțare i-a ajutat pentru dezvoltarea afacerii.

În ceea ce privește intenția de a accesa un credit în viitor aceasta este destul de redusă, în principal din cauza faptului că puterea de cumpărare a beneficiarilor a scăzut, motiv pentru care

Analiza pieței serviciilor de microfinanțare destinate mediului rural din România - REZUMAT

acțiuni care vizează reducerea costurilor cu energia și forța de muncă sunt avute în vedere.

Recomandări

Studiul actual a scos la iveală informații importante despre serviciile de microfinanțare din România, nivelul de satisfacție al clienților instituțiilor de microfinanțare și a percepției asupra dimensiunii calității acestora. Studiul a reliefat elementele care evidențiază încrederea în servicii și care pot fi utilizate în vederea păstrării și îmbunătățirii calității serviciilor de microfinanțare.

Întrucât studiul s-a limitat la analiza percepției beneficiarilor unei instituții de microfinanțare, la nivelul județelor Alba, Bistrița-Năsăud, Mureș și Suceava, trebuie avută în vedere extinderea ariei de cercetare.

Totodată, rezultatele prezintă situația la un moment dat, fiind necesare alte cercetări viitoare, în condiții similare, pentru a observa tendința fenomenelor. Este necesar și un studiu asupra beneficiarilor instituției de microfinanțare după încheierea perioadei contractuale.

De asemenea, prin continuarea studiilor asupra altor instituții de microfinanțare, în vederea comparării acestora, s-ar contura rezultate valoroase asupra calității și percepției serviciilor de microfinanțare.