c

**Ocena skuteczności i trafności przyjętego modelu finansowania usług rozwojowych   
w województwie śląskim**

**Ocena skuteczności i trafności przyjętego modelu finansowania usług rozwojowych   
w województwie śląskim**

**RAPORT KOŃCOWY**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Społecznego   
w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020

**Analiza pn.:**

„Ocena skuteczności i trafności przyjętego modelu finansowania usług rozwojowych w województwie śląskim”

**Raport końcowy**

**Zamawiający:**



Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego

ul. Ligonia 46

40-037 Katowice

**Wykonawca:**



Pracownia Badań i Doradztwa “Re-Source” Korczyński Sarapata sp.j.

ul. Spławie 53; 61-312 Poznań

Tel. 61 622 92 06-07, biuro@re-source.pl

# Spis treści

[Spis treści 3](#_Toc522199254)

[Streszczenie 4](#_Toc522199255)

[Executive Summary 12](#_Toc522199256)

[Wprowadzenie 20](#_Toc522199257)

[Opis zastosowanej metodologii oraz źródeł informacji wykorzystywanych w badaniu 21](#_Toc522199258)

[Cel badania 21](#_Toc522199259)

[Problematyka badania 21](#_Toc522199260)

[Metodologia badania 23](#_Toc522199261)

[Opis wyników badania 27](#_Toc522199262)

[Ocena przyjętych rozwiązań systemowych wraz z funkcjonującymi procedurami 27](#_Toc522199263)

[Ocena przyjętych procedur 27](#_Toc522199264)

[Ocena systemu komunikacji i współpracy pomiędzy poszczególnymi elementami PSF 47](#_Toc522199265)

[Ocena zapewnienia rozdzielności funkcji Operatora i firmy oferującej usługi rozwojowe 66](#_Toc522199266)

[Dotychczasowa ocena wydajności i niezawodności systemu 67](#_Toc522199267)

[Ocena zainteresowania przedsiębiorców korzystaniem z usług rozwojowych 80](#_Toc522199268)

[Oferta usług rozwojowych w województwie śląskim 80](#_Toc522199269)

[Stopień zainteresowania przedsiębiorców skorzystaniem z usług rozwojowych 91](#_Toc522199270)

[Czynniki wpływające na zainteresowanie realizacją usług rozwojowych 97](#_Toc522199271)

[Kluczowe wnioski 102](#_Toc522199272)

[Wnioski i propozycje działań naprawczych 103](#_Toc522199274)

[Bibliografia 110](#_Toc522199275)

[Spis ilustracji 113](#_Toc522199276)

[Spis wykresów 113](#_Toc522199277)

[Spis tabel 114](#_Toc522199278)

# Streszczenie

**Ocena przyjętych rozwiązań systemowych wraz z funkcjonującymi procedurami**

Ocena przyjętych procedur pozwoliła na określenie mocnych i słabych stron stosowanych procedur oraz zidentyfikowania „wąskich gardeł” przyjętego modelu wdrażania PSF. Z przeprowadzonego badania wynika, że większość badanych pracowników i przedsiębiorców pełniła role bezpośredniego uczestnika usług rozwojowych oraz osoby biorącej udział w procesie aplikowania. Czas na przygotowanie dokumentacji aplikacyjnej, został przez 72,7% badanych określony jako „optymalny”, a tylko 10,7% respondentów określiło ten czas jako zbyt krótki. Terminy na składanie dokumentacji można zatem określić jako optymalne i wystarczające. Jednocześnie jednak taki stan rzeczy oznacza to, że istnieje możliwość wydłużenia terminu, w jakim przedsiębiorca musi złożyć dokumentację aplikacyjną u Operatora, co pozwoliłoby lepiej zarządzać weryfikacją składanych dokumentów. Nie powinno to generować problemów dla przedsiębiorców, tym bardziej, że planowanie skorzystania z usług rozwojowych wydaje się być procesem decyzyjnym, który trwa zwykle co najmniej kilka tygodni.

Badanie CAWI zakładało ocenę poszczególnych aspektów funkcjonowania PSF przez odbiorców wsparcia, badaniem CATI natomiast zostali objęci potencjalni odbiorcy wsparcia z sektora MMŚP. Poziom dofinansowania został oceniony podobnie w obu grupach: jako zachętę traktowało go 76,6% badanych CATI i 83,7% badanych CAWI. Aspekty funkcjonowania PSF zostały ocenione w zróżnicowany sposób - opinie faktycznych i potencjalnych odbiorców, różnią się od siebie. Biorąc pod uwagę te dwie perspektywy - „przed i po” skorzystaniu z usług PSF - można stwierdzić, że po styczności z poszczególnymi aspektami PSF okazują się one działać lepiej, niż wskazywałyby oczekiwania. Z drugiej jednak strony, dokumentację aplikacyjną jako bardziej skomplikowaną oceniali ci, którzy korzystali już ze wsparcia w ramach PSF, w porównaniu do potencjalnych odbiorców wsparcia orientujących się jednak w ogólnych zasadach funkcjonowania systemu. Wnioski dotyczące problemów z dokumentacją znalazły swoje potwierdzenie w badaniu CAWI z pracownikami punktów dystrybucji – wg ich opinii najczęstszą kwestią, z jaką zgłaszali się przedsiębiorcy, były problemy z wypełnieniem dokumentów aplikacyjnych. Dokumenty, z którymi najczęściej występowały problemy to formularz pomocy de minimis oraz formularze zgłoszeniowe.

Niewątpliwie pozytywnym aspektem funkcjonowania PSF jest fakt, iż 93% przedsiębiorców będących odbiorcami wsparcia poleciłoby PSF innym przedsiębiorcom. Mimo, pozytywnego odbioru systemu, celowe jest jednak rozważenie wprowadzenia pewnych modyfikacji, takich jak: rezygnacja z wymogu składania dokumentów rejestrowych przez firmę aplikującą o wsparcie w ramach PSF (przy samodzielnym pozyskaniu tych dokumentów przez Operatora w oparciu o ogólnodostępne systemy informatyczne); rezygnacja z wypełniania przez przedsiębiorcę części dotyczącej określenia poziomu dofinansowania w formularzu zgłoszeniowym; ograniczenie w polu „Uzasadnienie wyboru usługi rozwojowej” formularza zgłoszeniowego uczestnika jedynie do aspektu dotyczącego celu biznesowego planowanej usługi. Dodatkowo, na szczeblu wspólnotowym / krajowym należałoby rozważyć wprowadzenie rozwiązań, które umożliwiłyby: rezygnację – w przypadku osób prowadzących działalność gospodarczą w formule jednoosobowej – z konieczności przedkładania deklaracji PIT potwierdzającej prowadzenie działalności na obszarze woj. śląskiego; rezygnację z wymogu składania zaświadczeń / oświadczeń o otrzymanej pomocy de minimis.

Wyniki badania CAWI prowadzonego wśród przedstawicieli punktów dystrybucji wskazują, że ich pracownicy dostrzegają pewne procedury, które utrudniają, bądź opóźniają wdrażanie PSF. Jednocześnie można zauważyć, że 34,6%, respondentów nie dostrzega żadnych procedur, które są problematyczne. Uwzględniając podział zadań i kompetencji między Operatorami, a punktami dystrybucji, potencjalnie największe obciążenia dotyczą pierwszej kategorii tych podmiotów.

W oparciu o całość przeanalizowanych danych, wskazać należy na trzy kluczowe etapy, które – z jednej strony – w największym stopniu mogą stanowić punkt krytyczny procesu realizacji usług rozwojowych, będąc „wąskim gardłem” całego systemu, z drugiej zaś: mogą zostać zoptymalizowane w rezultacie wdrożenia proponowanych działań naprawczych. Etap pierwszy dotyczy okresu od momentu podpisania umowy wsparcia do rozpoczęcia realizacji usługi rozwojowej, ze szczególnym uwzględnieniem kwestii wniesienia przez przedsiębiorcę wpłaty wartości wkładu własnego oraz kwoty podatku VAT (jeśli dotyczy). Zdarzają się przypadki opóźnień w dokonywanych przez firmy płatnościach lub w ogóle niedokonywania wpłaty przed rozpoczęciem realizacji usługi rozwojowej (co formalnie czyni jej koszt niekwalifikowanym). Należałoby w tym przypadku przede wszystkim rozważyć wydłużenie minimalnego okresu przed rozpoczęciem realizacji usługi rozwojowej, w którym przedsiębiorca musi złożyć dokumentację aplikacyjną, co pozwoliłoby na bardziej skuteczne monitorowanie przedsiębiorców w odniesieniu do faktu dokonania wpłaty (tego rodzaju działania są zresztą planowane do wdrożenia). Dodatkowo, należałoby także rozważyć wprowadzenie rozwiązania polegającego na automatycznym rozwiązaniu umowy w sytuacji, gdy przedsiębiorca dwukrotnie przekroczył termin na wpłatę wkładu własnego oraz kwoty podatku VAT (z ewentualnym rozważaniem dodatkowej sankcji polegającej na braku możliwości aplikowania o wsparcie w projekcie, którego dotyczyły uchybienia w dotrzymaniu terminu).

Drugi kluczowy etap dotyczy skompletowania i złożenia całości dokumentacji rozliczeniowej przez przedsiębiorcę. W odniesieniu do tej kwestii należy skrócić czas, w jakim trzeba złożyć całość wymaganej dokumentacji rozliczeniowej. Należałoby przy tym: (1) uniezależnić termin złożenia dokumentacji rozliczeniowej od terminu wypełnienia ankiety w BUR, (2) utrzymać powiązanie terminu na złożenie dokumentacji rozliczeniowej i terminu wypełnienia ankiety w BUR, przy jednoczesnym skróceniu obowiązującego aktualnie terminu wypełnienia ankiety (na poziomie regionalnym lub na poziomie krajowym, przez PARP). W przyszłości (tj. planując kształt ewentualnego PSF w przyszłym okresie finansowania) w ramach uproszczenia etapu kompletowania i składania dokumentacji rozliczeniowej należałoby natomiast rozważyć wprowadzenie mechanizmu bezpośredniego przekazywania dokumentów rozliczeniowych (faktury i zaświadczenia o realizacji usługi szkoleniowej) przez usługodawcę, a nie usługobiorcę (co wymagałoby jednak formalnego włączenia podmiotów świadczących usługi rozwojowe w obieg dokumentów).

Etap trzeci dotyczy procedury kontroli (może on występować w trakcie realizacji usługi rozwojowej, co ma miejsce w przypadku wizyt monitoringowych, lub po zakończeniu jej realizacji). W tym przypadku kluczowe znaczenie miałoby rozważenie zmniejszenia odsetka umów podlegających kontroli. Dopuszczalność i celowość takiego rozwiązania uzasadnia zarówno fakt, iż w chwili obecnej w większości województw wdrażających PSF odsetek kontrolowanych umów jest mniejszy od obowiązującego w woj. śląskim (np. w woj. lubelskim – 5%, w woj. małopolskim – 10%, zaś w woj. łódzkim – 20%). Podkreślić przy tym trzeba, iż wprowadzenie tego rodzaju rozwiązania musiałoby zostać poprzedzone analizą odsetka umów, w przypadku których przeprowadzone kontrole nie wykazały nieprawidłowości i dopiero w oparciu o wyniki tej analizy należałoby rozważyć możliwość zmniejszenia wymaganego odsetka umów poddawanych kontroli, z uwzględnieniem wymogów dotyczących metodyki doboru próby umów poddawanych kontroli określonych w Wytycznych Ministra Inwestycji i Rozwoju w zakresie kontroli realizacji programów operacyjnych na lata 2014-2020.

Dzięki wprowadzeniu postulowanych rozwiązań w odniesieniu do trzech kluczowych etapów realizacji usług rozwojowych w ramach PSF możliwe byłoby ograniczenie obciążeń administracyjnych i uproszczenie funkcjonowania PSF, a docelowo – zapewnienie sprawności realizacji i rozliczania usług rozwojowych, przy jednoczesnym zachowaniu niezbędnego poziomu weryfikacji prawidłowości i rzetelności świadczenia dofinansowanych usług rozwojowych.

Ocena systemu komunikacji i współpracy pomiędzy poszczególnymi elementami PSF, zakładała weryfikację i ocenę działań informacyjnych i promocyjnych PSF oraz analizę sposobu i jakości współpracy pomiędzy kluczowymi podmiotami zaangażowanymi we wdrażanie PSF.

Z badania CATI z przedsiębiorcami wynika, że 35,3% badanych przedstawicieli sektora MMŚP słyszało o PSF, natomiast 60,8% z nich nie znało systemu nawet z nazwy. Jest tak, prawdopodobnie, ponieważ ten model finansowania jest relatywnie nowym rozwiązaniem. Ze względu na to, stopień znajomości PSF należałoby uznać za umiarkowanie zadowalający. Z przeprowadzonej analizy wynika, że znacznie wzrasta znaczenie marketingu „szeptanego” dotyczącego PSF w relacji do tradycyjnych narzędzi promocyjnych. Potwierdzeniem tego jest fakt, iż zarówno pracownicy jak i przedsiębiorcy o PSF dowiadywali się przede wszystkim od współpracowników, przełożonych, rodziny i znajomych.

Analiza kontaktu z podmiotami zaangażowanymi we wdrażanie PSF wskazuje, że spośród badanych odbiorców wsparcia 63,1% kontaktowało się z przynajmniej 1 instytucją, a pozostałe 36,9% nie prowadziło takich kontaktów. W przypadku skuteczności kontaktu, z największą skutecznością uzyskiwania informacji mamy do czynienia w przypadku kontaktu z Operatorami i punktami dystrybucji wsparcia - blisko 90% badanych odbiorców wsparcia uzyskało tam wszystkie potrzebne informacje. Wyniki badania CAWI wskazują na wysoki poziom działań informacyjnych prowadzonych przez instytucje zaangażowane we wdrażanie PSF.

Wysoka ocena jakości obsługi klienta prowadzonej przez Operatorów i punkty dystrybucji wsparcia, została przeprowadzona z wykorzystaniem techniki Mystery Client. Badanie to objęło wszystkie te podmioty i pozwoliło na stwierdzenie, że zarówno w przypadku kontaktu telefonicznego jak i mailowego, w 2/3 przypadków uzyskanie odpowiedzi jest możliwe już przy pierwszej próbie kontaktu. Analiza polegająca na ocenie merytorycznych cech obsługi klienta potwierdziła, że w większości przypadków uzyskanie poszukiwanych informacji nie stanowi dla przedsiębiorcy problemu. Należałoby jednak wprowadzić wystandaryzowany pakiet informacji, który powinien być „przekazywany” przy okazji każdej rozmowy / wysłanej wiadomości e-mail, z podmiotem zainteresowanym dofinansowaniem w ramach PSF.

Audyt jakości usług objął też strony internetowe Operatorów i punktów dystrybucji. Witryny internetowe w większości okazały się proste w obsłudze i zawierają wiarygodne pakiety informacji. Podobnie jak w przypadku audytu telefonicznego / e-mailowego, wniosek dotyczący usprawnienia działania stron internetowych sugeruje wprowadzenie podstawowego pakietu informacji, który każda strona WWW podmiotu zaangażowanego we wdrażanie PSF powinna zawierać.

Ocena zapewnienia rozdzielności funkcji Operatora i firmy oferującej usługi rozwojowe, dotyczyła zagrożeń mogących zachodzić w przypadku świadczenia usług rozwojowych przez podmiot, który może pełnić funkcję Operatora. Podstawowym zagrożeniem powielania się ról Operatora i usługodawcy jest zaburzenie transparentności i odrębności procesu akwizycji i świadczenia usługi rozwojowej. Jednak całkowite wyeliminowanie możliwości świadczenia przez Operatorów usług rozwojowych podlegających dofinansowaniu w ramach PSF jest nieuzasadnione. Tak szerokie wykluczenie mogłoby prowadzić do istotnego zawężenia grona podmiotów zainteresowanych pełnieniem funkcji Operatora. Dlatego pozytywnie ocenić należy rozwiązanie przyjęte w woj. śląskim, gdzie ograniczenie możliwości występowania w roli usługodawcy dotyczy tylko projektu realizowanego przez danego Operatora.

Dotychczasowa ocena wydajności i niezawodności systemu dotyczyła oceny funkcjonującego systemu pod kątem możliwości realizacji założonych wartości wskaźników oraz ewentualnych trudności w ich realizacji. Zanalizowana na potrzeby tej oceny struktura osób i podmiotów objętych wsparciem, pokazuje, że w projektach związanych z wdrażaniem PSF wzięło udział 1315 osób, z których 54,5% stanowiły kobiety. W kwestii wieku odbiorców, 37,8% stanowią osoby w wieku 31-40 lat, osoby w wieku 21-30 lat stanowią 31,0%, przedział 41-50 lat reprezentuje 19,8%, natomiast 11,4% odbiorców to osoby w wieku 51 i wyższym. Ze względu na wykształcenie, 55,1% odbiorców wsparcia posiadała wyższe wykształcenie, blisko 30% odbiorców posiadało wykształcenie ponadgimnazjalne, a 12,6% policealne. Struktura sytuacji zawodowej przedstawia się następująco: 3 na 4 odbiorców wsparcia było osobami pracującymi w sektorze MMŚP, a 1 na 4 było przedsiębiorcami.

Usługi szkoleniowe, mają zdecydowaną przewagę wśród rodzajów usług rozwojowych: 95,1% odbiorców wsparcia skorzystało z dofinansowania szkoleń. Pozostałe rodzaje usług były znacznie mniej popularne – 3,6% odbiorców skorzystało z doradztwa, 1,1% ze studiów podyplomowych, a tylko 0,2% z usługi e-learningowej.

Mikroprzedsiębiorstwa, jako klasa wielkości przedsiębiorstwa stanowiły 69,4% wszystkich odbiorców wsparcia, kolejnych 21,0% uczestników reprezentowało małe przedsiębiorstwa, a 9,7% przedsiębiorstwa średnie. Analiza rozkładu terytorialnego odbiorców wsparcia sugeruje, iż mamy czynienia z dominacją Subregionu centralnego, z którego pochodziło aż 74,1% odbiorców wsparcia. Drugi pod względem częstości występowania okazał się Subregion zachodni – 15,1% odbiorców. Bardzo niewielkie udziały cechują uczestników z subregionów: północnego (0,8%) oraz południowego (6,2%).

W analizie dotyczącej dotychczasowych efektów wsparcia wzięto w szczególności pod uwagę, na ile skuteczne są mechanizmy preferowania osób: w wieku 50+, z niepełnosprawnością oraz mających niskie kwalifikacje. By dokonać oceny skuteczności tych mechanizmów wyodrębniono dwie grupy przedsiębiorstw: mikroprzedsiębiorstwa (w których ze względu na maksymalny poziom dofinansowania stosowane preferencje nie mają zastosowania) oraz – łącznie – małe i średnie firmy. Wśród odbiorców wsparcia z sektora mikroprzedsiębiorstw, którzy domyślnie otrzymują najwyższy poziom dofinansowania, udział osób w wieku 50+ wynosi 10,5%. W przedsiębiorstwach większych, udział osób z tej kategorii wynosi 12,6%. Na obecnym etapie wdrażania PSF skuteczność narzędzia kierunkowania interwencji w postaci zwiększania poziomu dofinansowania usług rozwojowych, w których biorą udział osoby w wieku 50+, jest więc niewielka. Podobnie jest w przypadku kierunkowania wsparcia do grupy osób z niepełnosprawnością, gdzie wśród reprezentantów mikroprzedsiębiorstw udział osób z niepełnosprawnością wyniósł 1,2%, a wśród uczestników z sektora przedsiębiorstw małych i średnich – 1,0%. Natomiast, wśród uczestników projektów, którzy reprezentowali mikroprzedsiębiorstwa osoby o niskich kwalifikacjach posiadały udział na poziomie 28,7%, a w przypadku uczestników reprezentujących sektor małych i średnich przedsiębiorstw udział ten wynosi 40,2%. I to właśnie w przypadku wsparcia dla osób o niskich kwalifikacjach mówić możemy o zwiększonej koncentracji wsparcia w tych firmach, w których stosowane są dotyczące tych osób preferencje.

Analiza poziomu realizacji wskaźników produktu i rezultatu wskazuje, iż obecny stopień realizacji wskaźników jest relatywnie niski i może generować trudności w osiągnięciu założonych wartości docelowych. Należy jednak zwrócić tutaj uwagę na opóźniony start realizacji PSF, pozostały okres realizacji projektów oraz bardzo wysoki poziom zainteresowania śląskich przedsiębiorców korzystaniem z instrumentu pomocowego jakim jest PSF.

Należy stwierdzić, że w kontekście oceny wydajności i niezawodności systemu, to nie obecny poziom realizacji wskaźników powinien budzić istotne obawy co do ich realizacji. Trzeba zatem wprowadzić rozwiązania, które będą doprowadzać do sytuacji, w której rzeczywisty poziom zainteresowania i korzystania ze wsparcia znajdzie szybciej odzwierciedlenie w osiąganych wartościach wskaźników realizacji projektów. Należy przy tym rozważyć wprowadzenie działań zmniejszających skalę obciążeń skierowanych do Operatorów, które dotyczyłyby poszczególnych elementów funkcjonowania PSF, takich jak: utrzymanie trybu ciągłego naboru przedsiębiorców zainteresowanych skorzystaniem z usług rozwojowych przy jednoczesnym zwiększeniu możliwości zawieszania naborów przez Operatorów – wydłużenie dopuszczalnego okresu zawieszenia naboru i określanie dopuszczalnych okresów karencji dla okresów kwartalnych, nie zaś rocznych (co zapobiegłoby bardzo długim okresom zawieszenia naboru); ograniczenie wymogów dotyczących minimalnej liczby godzin pracy punktów dystrybucji w okresach zawieszenia naboru; rozważenie w kolejnych latach wdrażania PSF dalszego ograniczenia częstotliwości sprawozdawania danych dot. stopnia realizacji wskaźników, jeśli zauważalna byłaby trwała zmiana w postaci coraz mniejszej rozbieżności pomiędzy danymi z wniosków o płatność a informacjami dotyczącymi osób faktycznie włączanych do udziału w projekcie; zwiększenie skali komunikacji Operatorów z przedsiębiorcami drogą elektroniczną.

Z kolei w przyszłym okresie finansowania – po przeprowadzeniu całościowej analizy wydajności i niezawodności PSF w okresie bieżącym – należy rozważyć, czy nie należałoby dążyć do: zaangażowania we wdrażanie PSF możliwie najmniejszej liczby Operatorów; możliwie jak najmniejszej liczby projektów realizowanych w formule rozbudowanych partnerstw; prowadzenia naboru na Operatorów w ramach jednego konkursu (bez wyodrębniania projektów ze względu na stosowanie instrumentów terytorialnych, jednak przy zachowaniu odpowiedniej kwoty alokacji dla określonych obszarów w ramach projektów ogólnowojewódzkich).

**Ocena zainteresowania przedsiębiorców**

Oferta usług rozwojowych w województwie śląskim, została poddana analizie, która objęła swoim zakresem 13 968 usług znajdujących się w BUR, których termin realizacji przypadał od 01.09.2017 r. do 21.05.2018 r., a miejsce realizacji znajdowało się na terenie województwa śląskiego. Średnia cena oferowanej usługi doradczej w analizowanym okresie wyniosła 6 562,82 zł, a średnia cena usługi szkoleniowej wyniosła 2 955,79 zł. Średnia długość usługi doradczej oferowanej w BUR wynosi 19,30 godz., natomiast długość oferowanych szkoleń wynosi 37,29 godz. Średnia cena usługi doradczej wyniosła 523,34 zł, a średnia cena godziny szkolenia 149,13 zł.

Oferta szkoleń dostępnych w BUR na terenie województwa śląskiego charakteryzuje się dużą różnorodnością, nie występuje wyraźnie dominująca kategoria. Największy stopień zainteresowania usługami szkoleniowymi występuje w przypadku kategorii: „zdrowie i uroda” – 42,7% szkoleń o tej tematyce znalazło swoich uczestników. Kategorią, która dominuje wśród oferowanych usług doradczych była natomiast: „organizacja i zarządzanie”, której udział wynosi 64,9%. Ze względu na rozkład terytorialny, najwięcej ofert usług rozwojowych dostępnych - czyli 10 848 - dostępnych było na terenie Subregionu Centralnego, podczas gdy w Subregionie Południowym było 1 738 usług, w Zachodnim 800 usług, a w Północnym jedynie 582 usług.

51,3% respondentów uznało, że znalezienie usługi rozwojowej zgodnej z potrzebami jest łatwe – przeciwnego zdania było tylko 11,1%. Sama użyteczność usługi rozwojowej została oceniona bardzo pozytywnie: za bardzo wysoką lub raczej wysoką użytecznością opowiedziało się 91,0% przedsiębiorców i 79,2% pracowników będących odbiorcami wsparcia. Dopasowanie usług zostało również ocenione pozytywnie: 88,5% przedsiębiorców i 77,6% pracowników biorących udział we wsparciu oceniło dopasowanie usługi rozwojowej do potrzeb firmy / stanowiska pracy jako raczej wysokie lub bardzo wysokie. Taki rozkład odpowiedzi świadczy o skuteczności realizacji zasady popytowości, która pozwala w sposób możliwie najlepszy dostosować usługę rozwojową do potrzeb firmy / pracownika.

Stopień zainteresowania przedsiębiorców skorzystaniem z usług rozwojowych, był przedmiotem badania CATI z przedstawicielami sektora MMŚP oraz badania CAWI z dotychczasowymi odbiorcami wsparcia. Z obu badań wynika, że realizacją usług rozwojowych było zainteresowanych 47,4% potencjalnych odbiorców wsparcia – przedstawicieli sektora MMŚP i 80,7% dotychczasowych odbiorców. Może to wynikać z pozytywnych doświadczeń związanych z realizacją usługi rozwojowej oraz odmiennych postaw względem realizacji usług rozwojowych w każdej z grup. Potencjalni odbiorcy, którzy wyrazili brak zainteresowania realizacją usług rozwojowych, poproszeni o wskazanie powodów takiej postawy najczęściej – 45,1% badanych – wskazywali na brak potrzeb lub na brak czasu na szkolenia – 24,3% badanych. Taki stan rzeczy uzasadnia podejmowanie działań promocyjnych, które dotyczyłyby zwiększenia stopnia świadomości przedsiębiorców w zakresie przydatności usług rozwojowych w kontekście rozwoju firmy.

Potencjalni oraz dotychczasowi odbiorcy wsparcia najczęściej byli zainteresowani realizacją szkoleń (na tego rodzaju usługę wskazało 83,2% potencjalnych odbiorców i 90,6% dotychczasowych odbiorców). Analiza wyników zainteresowania poszczególnymi kategoriami szkoleń wśród potencjalnych odbiorców sugeruje, że najwięcej potencjalnych odbiorców wsparcia było zainteresowanych szkoleniami technicznymi (28,5%), następnie dotyczącymi motoryzacji (23,0%), finansów (21,0%), informatyki (20,5%) i prawa (20,1%). Wśród dotychczasowych odbiorców wsparcia największe zainteresowanie – 44,5% respondentów – dotyczyło szkoleń językowych, następnie związanych ze zdrowiem i urodą (28,1%), medycyną (26,7%) umiejętnościami osobistymi (22,1%), czy finansami (21,5%).

Czynniki wpływające na zainteresowanie zostały zidentyfikowane poprzez analizę zróżnicowania skłonności do realizacji ze względu na najważniejsze cechy różnicujące sytuację badanych podmiotów gospodarczych. Wyniki tej analizy sugerują, że – w odniesieniu do klas wielkości przedsiębiorstw – zauważyć można zależność, iż im większe przedsiębiorstwo tym większa zainteresowanie realizacją usług rozwojowych. Może wynikać to z większego potencjału finansowego, większej świadomości potrzeb podnoszenia kompetencji w większych podmiotach oraz wysokiego prawdopodobieństwa, że w firmie zatrudniającej kilkadziesiąt osób znajdzie się co najmniej jedna osoba potrzebująca podniesienia kwalifikacji.

W przedsiębiorstwach przemysłowych i usługowych mamy do czynienia ze zbliżonym zainteresowaniem usługami rozwojowymi oscylującym wokół 48%. Analiza zróżnicowania skłonności do realizacji usługi rozwojowej, pozwala na stwierdzenie, że poziom zainteresowania jest niezależny od „wieku” przedsiębiorstwa. Z punktu widzenia tej analizy, do skorzystania z dofinansowania na najwyższym możliwym poziomie – 80% – było skłonnych 54,7% badanych przedstawicieli sektora MMŚP, 54,0% mikroprzedsiębiorstw, 69,0% małych przedsiębiorstw i 78,0% średnich przedsiębiorstw. Zebrane dane dotyczące skłonności do udziału w PSF sugerują, iż istnieje przestrzeń do zmniejszenia poziomu dofinansowania usług rozwojowych dla mikroprzedsiębiorstw do 70%. Zaleca się ponadto jednoczesne rozważenie zwiększenia premii w przypadku dofinansowania usług rozwojowych dla osób z niepełnosprawnością i osób w wieku 50+ do 20% (w przypadku mikroprzedsiębiorstw byłoby to w praktyce 10% ze względu na wymóg nieprzekroczenia pułapu 80% dofinansowania).

# Executive Summary

**Evaluation of the adopted system solutions with the functioning procedures**

The evaluation of the adopted procedures allowed to determine the strengths and weaknesses of the procedures used and to identify the "bottlenecks" of the adopted Subjective Financing System (SFS) implementation model. The survey shows that the majority of surveyed employees and entrepreneurs acted as a direct participant in development services and a person taking part in the application process. Time for the preparation of application documents was described as "optimal" by 72.7% of respondents, and only 10.7% of respondents described this time as too short. The deadlines for submitting documents can therefore be determined as optimal and sufficient. However, at the same time this means that there is a possibility of extending the deadline during which the entrepreneur is obliged to submit application documents with the Operator, which would allow better management of the verification of submitted documents. This should not cause problems for entrepreneurs, the more so that planning for the use of development services seems to be a decision-making process that usually lasts at least a few weeks.

The CAWI survey involved evaluation of individual aspects of the functioning of SFS by support recipients, while the CATI survey covered potential recipients of support from the MSME sector. The level of co-financing was evaluated similarly in both groups: 76.6% of the surveyed CATI and 83.7% of the surveyed CAWI considered it as an incentive. Aspects of the SFS functioning were evaluated in a diversified manner - the opinions of actual and potential recipients differ from each other. Taking into account these two perspectives - "before and after" using the SFS services - it can be concluded that after contact with individual aspects of the SFS, they turn out to work better than expectations would indicate. On the other hand, the application documents were more complicated as evaluated by those who already benefited from support under the SFS compared to potential recipients of support, but who are aware of the general principles of the system's functioning. Conclusions regarding problems with documents were confirmed by the CAWI survey with employees of distribution points - according to their opinion, problems with filling in application documents were the most common issue reported by entrepreneurs. The de minimis help form and application forms were the documents that most frequently encountered problems.

Undoubtedly, a positive aspect of the functioning of the SFS is the fact that 93% of entrepreneurs who are recipients of support would recommend the SFS to other entrepreneurs. Despite the positive reception of the system, it is advisable to consider some modifications, such as: resignation from the requirement to submit registration documents by the applying company for support under the SFS (when the Operator independently obtains these documents based on publicly available IT systems); resignation from completing the entrepreneur's part regarding the determination of the level of co-financing in the application form; restriction in the field "Justification of development service selection" of the participant application form only to the aspect regarding the business purpose of the planned service. In addition, at the community/national level, solutions should be considered to enable: resignation - in the case of persons running a sole proprietorship business - based on the need to submit a PIT declaration confirming the conduct of activities in the area of ​​Silesia Voivodeship; resignation from the requirement to submit certificates/declarations on received de minimis help.

The results of the CAWI survey conducted among representatives of the distribution points indicate that their employees perceive certain procedures that hinder or delay the implementation of the SFS. At the same time, it can be seen that 34.6% of respondents do not see any problematic procedures. Taking into account the division of tasks and competences between the Operators and the distribution points, the potentially largest burdens concern the first category of these entities.

Based on the entirety of the data analysed, three key steps should be identified which, on the one hand, can be the critical point of the development services delivery process, being the bottleneck of the entire system, and on the other hand: they can be optimized as a result of implementation of the proposed corrective actions. The first stage concerns the period from the moment of signing the support contract to the commencement of the development service, with particular consideration of the entrepreneur paying the value of own contribution and VAT (if applicable). There are cases of delays in payments made by companies or no payment at all before the start of the development service (which formally makes its costs unqualified). In this case, first of all, the extension of the minimum period before the start of the development service should be considered, during which an entrepreneur must submit application documents, which would allow for more effective monitoring of entrepreneurs in relation to the fact of payment (this type of activities are planned for implementation). In addition, a solution should also be considered for the automatic termination of the contract when an entrepreneur has twice exceeded the deadline for payment of own contribution and VAT (possibly considering additional sanction of not being able to apply for support in the project for failure to meet the deadline).

The second key stage concerns the completion and submission of all settlement documents by an entrepreneur. With regard to this matter, the time required to submit all of the required settlement documents should be reduced. At the same time: (1) make the deadline for submitting the settlement documents independent from the date of completion of the survey in the Database of Development Services (DDS), (2) keep linking the deadline for submission of the settlement documents and completion date of the questionnaire in the DDS, while shortening the current deadline for completion of the survey (at regional or national level, by the Polish Agency for Enterprise Development). In the future (i.e. planning the shape of an eventual SFS in the future funding period) as part of the simplification of the completion and submission of the settlement documents, it should be considered to introduce a mechanism for the direct transmission of the settlement documents (invoices and certificates for the training service) by the service provider, not the service recipient (which would require formal inclusion of entities providing development services in the circulation of documents).

The third stage concerns the control procedure (it can occur during the implementation of the development service, which takes place in the case of monitoring visits, or after its completion). In this case, it would be crucial to consider reducing the percentage of contracts to be audited. The admissibility and desirability of such a solution is justified by the fact that currently in the majority voivodeships implementing the SFS, the percentage of controlled contracts is lower than that applicable in Silesia Voivodeship (e.g. in Lubelskie Voivodeship – 5%, in Małopolskie Voivodeship – 10%, in Łódzkie Voivodeship - 20%). It should be emphasized that the introduction of this type of solution would have to be preceded by an analysis of the percentage of contracts for which the audits did not show any irregularities. Only on the base of such analysis results, the possibility of reducing the required percentage of contracts subjected to control should be considered (taking into account the requirements for the methodology of selecting a sample of contracts subject to controls which is set out in the Guidelines of the Minister of Investment and Development in the field of controlling the implementation of operational programs for 2014-2020).

The introduction of postulated solutions in relation to three key stages of implementation of development services within the SFS would make it possible to reduce administrative burdens and simplify the functioning of the SFS, and ultimately ensure efficiency of implementation and settlement of development services, while maintaining the necessary level of verification of the correctness and reliability of co-financed development services.

The evaluation of the communication and cooperation system between individual elements of the SFS assumed the verification and evaluation of the SFS information and promotion activities as well as the analysis of the quality and method of cooperation between the key entities involved in the implementation of the SFS.

The CATI survey with entrepreneurs shows that 35.3% of the surveyed representatives of the MSMS sector heard about the SFS, while 60.8% of them did not know the system even by name. This is probably because this financing model is a relatively new solution. Due to this, the level of the SFS knowledge should be considered moderately satisfactory. The analysis shows that the significance of "whispered" marketing regarding the SFS in relation to traditional promotional tools is increasing significantly. This is confirmed by the fact that both employees and entrepreneurs of the SFS learned primarily from colleagues, superiors, family and friends.

The analysis of contact with entities involved in the implementation of the SFS indicates that 63.1% of the surveyed recipients contacted at least one institution, and the remaining 36.9% did not have such contacts. In the case of contact effectiveness, the highest efficiency of obtaining information is in the case of contact with the Operators and distribution points of support - nearly 90% of the surveyed support recipients received all necessary information there. The CAWI survey results indicate a high level of information activities carried out by institutions involved in the implementation of the SFS.

A high evaluation of the quality of customer service provided by the Operators and support distribution points was carried out using the Mystery Client technique. The survey covered all these entities and allowed to state that in the case of telephone and e-mail contact, in two-thirds cases, the answer was possible at the first attempt to contact. The analysis based on the evaluation of the substantive features of customer service confirmed that in most cases, an entrepreneur did not have problems in obtaining the information. However, a standardized package of information should be introduced and "provided" during each conversation/sent e-mail with the entity interested in co-financing under the SFS.

The quality of service audit was also extended to the websites of the Operators and distribution points. Most websites were easy to use and contained reliable information packages. As in the case of telephone/email audits, the proposal to improve the operation of websites suggests introducing a basic information package that each website of the entity involved in the implementation of the SFS should contain.

The evaluation of ensuring the separated functions of the Operator and the company offering development services concerned threats that can occur in the case of provision of development services by an entity that can act as an Operator. The impairment of transparency and the separateness of the process of acquisition and provision of development services are the basic threats of duplication of the role of the Operator and the service provider. However, the complete elimination of the Operators' ability to provide development services eligible for co-financing under the SFS is unjustified. Such a wide exclusion could lead to a significant narrowing of the group of entities interested in acting as the Operator. Therefore, the solution adopted in Silesia Voivodeship should be positively assessed, because the limitation of the possibility of acting as a service provider applies only to a project implemented by a given Operator.

The previous assessment of the system efficiency and reliability concerned the evaluation of the operating system in terms of the feasibility of the assumed values of indicators and possible difficulties in their implementation. The structure of persons and entities supported by the assessment analysed for the needs of this evaluation shows that 1315 persons participated in projects related to the implementation of the SFS, 54.5% of whom were women. Regarding the age of recipients, 37.8% are persons aged 31-40, persons aged 21-30 constitute 31.0%, the range of 41-50 years represents 19.8%, and 11.4% recipients are persons at the age of 51 and higher. Due to education, 55.1% of support recipients had higher education, nearly 30% of recipients had upper secondary education, and 12.6% post-secondary education. The professional structure is as follows: 3 out of 4 support recipients were people working in the MSME sector, and 1 in 4 were entrepreneurs.

Training services have a definite advantage among the types of development services: 95.1% of support recipients benefited from co-financing of trainings. Other types of services were much less popular - 3.6% of recipients benefited from consultancy, 1.1% from post-graduate studies, and only 0.2% from e-learning services.

As far as the size class of an enterprise is concerned, micro enterprises accounted for 69.4% of all support recipients, 21.0% of participants were represented by small enterprises and 9.7% medium-sized enterprises. The analysis of the territorial distribution of support recipients suggests that we are dealing with the dominance of the Central Subregion, from which there were as many as 74.1% of support recipients. The Western Subregion was the second in terms of frequency - 15.1% of recipients. Very small shares are characterized by participants from the following subregions: north (0.8%) and south (6.2%).

In the analysis regarding the hitherto support effects, particular attention was paid to the effectiveness of the mechanisms of preference for persons: aged 50+, disabled and with low qualifications. In order to evaluate the effectiveness of these mechanisms, two groups of enterprises were distinguished: micro enterprises (in which, preferences do not apply due to the maximum level of co-financing) and - jointly - small and medium-sized enterprises. Among support recipients from the micro-enterprise sector, who by default receive the highest level of funding, the share of people aged 50+ is 10.5%. In larger enterprises, the share of people in this category is 12.6%. At the present stage of the implementation of the SFS, the effectiveness of the interventional targeting tool in the form of increasing the level of co-financing development services in which people aged 50+ participate is therefore low. The situation is similar in the case of directing support to the group of persons with disabilities, where among the representatives of micro enterprises, the share of persons with disabilities was 1.2%, and among participants from the small and medium-sized enterprises sector - 1.0%. On the other hand, among the participants of the projects, who represented micro enterprises, low-qualified persons had a share of 28.7%, and in the case of participants representing the small and medium-sized enterprises sector, the share is 40.2%. In the case of support for low-skilled people we can talk about increased concentration of support in those companies where preferences are applied to these persons.

Analysis of the level of implementation of product and result indicators shows that the current level of implementation of indicators is relatively low and can generate difficulties in achieving the assumed target values. However, attention should be paid to the delayed SFS implementation, the remaining period of project implementation and the very high level of interest of Silesian entrepreneurs in using the SFS help instrument.

It should be stated that in the context of evaluating the efficiency and reliability of the system, it is not the current level of implementation of the indicators that raises serious concerns about their implementation. Therefore, solutions should be introduced to cause the fact that the actual level of interest and use of support will be reflected more quickly in the achieved values ​​of project implementation indicators. One should consider the introduction of measures reducing the scale of burdens addressed to the Operators, which would concern particular elements of the SFS operation, such as: keeping a continuous recruitment procedure for entrepreneurs interested in using development services, while increasing the possibility for the Operators to suspend tenders - extending the admissible suspension period and determining grace periods for quarterly rather than yearly periods (which would prevent very long suspension periods); limiting the requirements regarding the minimum number of working hours of the distribution points during suspension periods; consideration the implementation of the SFS in the following years to further limit the frequency of data reporting on the degree of implementation of indicators, if there would be a permanent change in the form of an ever lower discrepancy between data from payment applications and information on persons actually involved in the project; increasing the scale of communication between the Operators and entrepreneurs by electronic means.

In turn, in the next financing period, after carrying out a comprehensive analysis of the SFS efficiency and reliability in the current period, it should be considered whether the following should not be aimed at: involvement of the lowest number of the Operators in implementing the SFS; as few as possible projects implemented in the formula of developed partnerships; conduct recruitment for the Operators under one competition (without distinguishing projects due to the use of territorial instruments, but with the appropriate amount of allocation for specific areas within the general-purpose projects).

**Evaluation of entrepreneurs' interest**

The offer of development services in Silesia Voivodeship was subject to analysis, which covered 13 968 services located in the DDS, the deadline for which was from September 1, 2017 to May 21, 2018, and the place of implementation was in the area of Silesia Voivodeship. The average price of the consultancy service offered in the analysed period was PLN 6 562.82, and the average price of the training service was PLN 2 955.79. The average length of the consultancy service offered at the DDS is 19.30 hours, while the length of training offered is 37.29 hours. The average price of the consultancy service was PLN 533.34, and the average price of the training hour was PLN 149.13.

The offer of training available at the DDS in Silesia Voivodeship is characterized by a large diversity, there is no clearly dominant category. The highest level of interest in training services is in the case of the following categories: "health and beauty" - 42.7% of trainings were attended. The category that dominates among the offered consulting services was: "organization and management", i.e. 64.9%. Due to the territorial distribution, the largest number of development services available, i.e. 10 848, was in the Central Subregion, while in the Southern Subregion there were 1 738 services, in the Western Subregion 800 services, and in the Northern Subregion only 582 services.

51.3% of respondents stated that finding a development service consistent with their needs was easy - only 11.1% were of the opposite opinion. The usefulness of the development service itself was evaluated very positively: 91.0% of entrepreneurs and 79.2% of employees who were support recipients opted for very high or rather high usefulness. The adaptation of services was also evaluated positively: 88.5% of entrepreneurs and 77.6% of employees taking part in the support stated the adaptation of development service to the needs of the company/workplace as rather high or very high. Such a distribution of responses demonstrates the effectiveness of the implementation of the principle of demand, which allows to best adapt the development service to the needs of the company/employee.

The degree of entrepreneurs’ interest in using development services was the subject of the CATI survey with representatives of the MSME sector and the CAWI survey with existing support recipients. Both surveys show that 47.4% of potential support recipients - representatives of the MSME sector and 80.7% of existing recipients - were interested in the implementation of development services. This can result from positive experiences related to the implementation of development services and different attitudes towards the implementation of development services in each group. Potential recipients who did not express their interest in the implementation of development services, were asked to indicate the reasons for such an attitude, stated most often, i.e. 45.1% of respondents, lack of needs or lack of time for training - 24.3% of respondents. This justifies the provided promotional activities that would involve increasing the level of entrepreneurs’ awareness of the usefulness of development services in the context of the company's development.

Potential and hitherto recipients of support were most often interested in the implementation of trainings (83.2% of potential recipients and 90.6% of existing recipients indicated this type of service). Analysis of the results of interest in particular categories of training among potential recipients suggests that the most potential support recipients were interested in technical training (28.5%), then regarding motorization (23.0%), finance (21.0%), IT (20.5 %) and law (20.1%). Among the previous support recipients, the highest interest - 44.5% of respondents - concerned language training, then related to health and beauty (28.1%), medicine (26.7%) personal skills (22.1%) or finances (21.5%).

The factors affecting interest were identified by analysing the variation of the propensity to implement due to the most important features differentiating the situation of the surveyed business entities. The results of this analysis suggest that, in relation to the size classes of enterprises, one can notice the dependence that the larger the enterprise is, the more interest in the implementation of development services is. This can result from greater financial potential, greater awareness of the need to raise competences in larger entities and a high probability that in a company employing several dozen people there will be at least one person in need of raising qualifications.

In industrial and service enterprises, there is a similar interest in development services, i.e. approx. 48%. The analysis of the variation of the propensity to implement development services allows to state that the level of interest is independent of the "age" of an enterprise. From the point of view of this analysis, 54.7% of surveyed representatives of the MSME sector, 54.0% of micro enterprises, 69.0% of small enterprises and 78.0% of medium-sized enterprises were willing to take advantage of the highest possible level of financing - 80%. The collected data on the propensity to participate in the SFS suggest that there is space for reducing the level of co-financing development services for micro enterprises up to 70%. It is also recommended to simultaneously consider increasing the bonus in the case of co-financing development services for persons with disabilities and persons aged 50+ to 20% (in the case of micro enterprises, it would be 10% due to the requirement of not exceeding 80% co-financing threshold).

# Wprowadzenie

Niniejszy raport został przygotowany przez Pracownię Badań i Doradztwa „Re-Source” Korczyński Sarapata sp.j. w ramach – prowadzonej na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego – analizy pn. „Ocena skuteczności i trafności przyjętego modelu finansowania usług rozwojowych w województwie śląskim”.

Struktura raportu jest następująca. W początkowej części dokumentu przedstawiono polsko- i angielskojęzyczne streszczenie raportu. W rozdziale „Opis zastosowanej metodologii oraz źródeł informacji wykorzystanych w badaniu” przedstawiono zarys problematyki badania i scharakteryzowano wykorzystane techniki badawcze. Zasadniczą część raportu stanowi opis wyników badania, gdzie wyodrębniono dwa rozdziały analityczne odzwierciedlające dwa główne obszary badawcze. Podsumowaniem części merytorycznej raportu są: infografika zawierająca kluczowe wnioski z badania oraz wykaz prezentujący w formie tabelarycznej wnioski i ewentualne działania naprawcze dotyczące zoptymalizowania PSF w woj. śląskim. Raport zamykają: bibliografia i spis ilustracji zawartych w niniejszym dokumencie.

# Opis zastosowanej metodologii oraz źródeł informacji wykorzystywanych w badaniu

Poniżej przedstawiono najważniejsze informacje dotyczące: celu, problematyki oraz metodologii badania.

## Cel badania

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CEL GŁÓWNY BADANIA:**  Weryfikacja skuteczności i trafności przyjętego modelu finansowania usług rozwojowych w województwie śląskim. | | |
|  | | |
| **Cele  szczegółowe** | **V**  **1)**  **1)** | **Ocena przyjętych rozwiązań systemowych wraz z funkcjonującymi procedurami.** |
| **2)**  **2)** | **Ocena zainteresowania przedsiębiorców oraz pracowników w zakresie skorzystania z usług rozwojowych w woj. śląskim.** |

## Problematyka badania

**OCENA PRZYJĘTYCH ROZWIĄZAŃ SYSTEMOWYCH WRAZ Z FUNKCJONUJĄCYMI PROCEDURAMI:**

***I.1. Ocena przyjętych procedur w ramach projektu.***

* Czy założone, w Regulaminach naboru do projektu, terminy na składanie dokumentacji dla przedsiębiorców są realne, możliwe do dotrzymania?
* Czy wymagania w zakresie składanej dokumentacji są przyjazne dla przedsiębiorców? Czy istnieje możliwość ograniczenia ilości wymaganych dokumentów?
* Czy sposób rozliczania pomiędzy Operatorem a przedsiębiorcą jest przyjazny dla przedsiębiorcy? Jakie można zidentyfikować obciążenia przedsiębiorców w zakresie administracyjnym i finansowym?
* Czy obecne procedury zachęcają przedsiębiorców do korzystania z usług rozwojowych wraz z ewentualną propozycją działań naprawczych (wraz z możliwością przeniesienia części obowiązków przedsiębiorców na Operatora, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi dotyczącymi finansów, rozliczeń funduszy europejskich itp.)?
* Jakie są słabe i mocne strony przyjętych procedur?
* Czy w systemie występują „wąskie gardła"? Jeśli tak, to jakie i jak można je zminimalizować?

***I.2. Ocena systemu komunikacji i współpracy pomiędzy poszczególnymi elementami systemu podmiotowego w województwie śląskim : IZ RPO WSL, IP - WUP, Operatorzy, odbiorcami wsparcia oraz działań informacyjnych:***

* Jak oceniana jest komunikacja i współpraca pomiędzy IZ a IP-WUP w zakresie wdrażania PSF, Operatorów z IP - WUP oraz przedsiębiorcami. Czy identyfikowane są słabe punkty? Czy zapewniona jest wymagana w dokumentach dostępność punktów dystrybucji usług?
* Jak należy ocenić prowadzone działania informacyjne IZ, IP - WUP oraz Operatora pod kątem spójności przekazu, zapewnienia powszechnego i równego dostępu do informacji o PSF, a także pod kątem skuteczności przekazu przejawiającego się w zwiększaniu wiedzy o ofercie PSF? Jakie działania są najskuteczniejsze?

***I.3. Ocena zapewnienia rozdzielności funkcji operatora i firmy oferującej usługi rozwojowe.***

* Czy prawidłowo zapewniono rozdzielność funkcji wskazanych podmiotów?
* Jakie ryzyka i zagrożenia mogą zachodzić w przypadku świadczenia usług rozwojowych przez podmiot, który może pełnić funkcję operatora w województwie śląskim lub poza województwem?

***I.4. Dotychczasowa ocena wydajności i niezawodności systemu.***

* Czy w ramach przyjętego systemu oraz na podstawie tempa realizacji projektów możliwa będzie realizacja założonych wskaźników określonych w regulaminie konkursu ?
* Jakie występują trudności w osiągnięciu założonej wartości wskaźników (jeżeli takie wystąpiły), zwłaszcza dotyczących osób w wieku 50+ oraz osób o niskich kwalifikacjach? Jakie działania zaradcze należy podjąć?

***I.5. Identyfikacja użytecznych rozwiązań wykorzystywanych w ramach PSF innych województw, które mogą stanowić odpowiedź na ewentualne problemy występujące w ramach PSF województwa śląskiego.***

**OCENA ZAINTERESOWANIA PRZEDSIĘBIORCÓW W ZAKRESIE SKORZYSTANIA Z USŁUG ROZWOJOWYCH ZA POMOCĄ PSF W WOJ. ŚLĄSKIM**

*II.1. Stopień zainteresowania przedsiębiorców skorzystaniem z usług rozwojowych w województwie śląskim (biorąc pod uwagę kategorię przedsiębiorstwa i rodzaj wsparcia). W przypadku niskiego zainteresowania wsparciem Wykonawca wskaże z czego ono wynika.*

*II.2. Czynniki wpływające na zainteresowanie przedsiębiorców i pracowników (także tych w trudnej sytuacji na rynku pracy) korzystaniem z usług rozwojowych oraz sposobem dofinansowania jaki oferuje Podmiotowy System Finansowania w województwie śląskim.*

*II.3. W przypadku niskiego zainteresowania PSF, jakie należy podjąć działania by zwiększyć zainteresowanie przedsiębiorców takim systemem finansowania usług rozwojowych?*

*II.4 . Porównanie zainteresowania przedsiębiorców ze strukturą dostępnych usług rozwojowych (z możliwością uzyskania dofinansowania) na terenie województwa śląskiego.*

## Metodologia badania

##### Analiza desk research

W ramach badania przeprowadzono analizę danych zastanych obejmującą następujące rodzaje dokumentacji:

1. **Regulacje prawne (rozporządzenia, wytyczne, ustawy):**
2. **Dokumenty programowe, strategiczne, opracowania:**
3. **Dokumenty charakteryzujące PSF funkcjonujące w ramach 13 województw na terenie których, oprócz województwa śląskiego, wdrażane są PSF:**

Dokumenty były dobierane w oparciu o dobór celowy. Poza wskazanymi dokumentami Wykonawca w toku analizy desk research zastosował także dobór metodą „kuli śniegowej” (*snowball sampling*) – jeśli w trakcie analizy danego źródła/dokumentu pojawiły się w nim informacje lub odniesienia do innego – dotychczas nieuwzględnionego w analizie – dokumentu lub publikacji, Wykonawca podjął działania zorientowane na pozyskanie i analizę dodatkowego źródła informacji. Przeanalizowane dokumenty zostały przedstawione w bibliografii znajdującej się w końcowej części dokumentu.

##### Ankieta CAWI

Ankieta CAWI w ramach niniejszego badania stanowiła narzędzie pozyskania informacji od dwóch kategorii respondentów: pracowników punktów dystrybucji wsparcia oraz odbiorców wsparcia.

W ramach badania CAWI z pracownikami punktów dystrybucji zastosowany został dobór zupełny, który zakładał objęcie badaniem całej populacji. Ankiety rozesłane zostały do wszystkich 26 punktów dystrybucji wsparcia. W ramach realizacji badania uzyskano zwrot wypełnionej ankiety od wszystkich badanych podmiotów (w jednym przypadku ankieta nie została wypełniona w całości, lecz stopień zaawansowania wypełnienia ankiety pozwolił na jej wykorzystanie w analizie.

Z kolei w przypadku badania odbiorców wsparcia otrzymano 419 wypełnionych ankiet (wobec 200 założonych). W próbie tej mamy do czynienia z 246 ankietami wypełnianymi przez pracowników oraz 173 ankietami od przedsiębiorców (co pozwoliło na zrealizowanie pierwotnego założenia o objęciu badaniem przynajmniej 100 przedsiębiorców).

##### Wywiady CATI

W przypadku wywiadów CATI z przedsiębiorcami sektora MMŚP mieliśmy do czynienia z objęciem nim tych podmiotów, które do tej pory nie korzystały z PSF. Wielkość próby badania CATI wyniosła 300 wywiadów. W ramach badania zastosowano dobór losowo-warstwowy, którego warstwy tworzyły: wielkość przedsiębiorstwa (klasa wielkości) oraz branża (sektor gospodarki). Próba badawcza została równomiernie rozłożona pomiędzy klasy wielkości przedsiębiorstw[[1]](#footnote-2), natomiast wewnątrz poszczególnych klas wielkości odzwierciedlała ona rozkład sektorów gospodarki występujący w populacji przedsiębiorstw. W poniższej tabeli zestawiono ze sobą strukturę populacji i strukturę próby.

Tabela 1. Struktura populacji i próby w badaniu CATI sektora MMŚP w woj. śląskim

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Populacja[[2]](#footnote-3)** | | | | |
|  | **Mikro-przedsiębiorstwa** | **Małe przedsiębiorstwa** | **Średnie przedsiębiorstwa** | **sektor MMŚP razem** |
| **sektor rolniczy** | 4 667 (1,1%) | 144 (0,9%) | 17 (0,7%) | 4 828 |
| **sektor przemysłowy** | 90 552 (21,1%) | 6 421 (39,7%) | 1 214 (53,1%) | 98 187 |
| **sektor usługowy** | 33 3631 (77,8%) | 9 625 (59,5%) | 1 057 (46,2%) | 344 313 |
| **razem** | **428 850 (100,0%)** | **16 190 (100,0%)** | **2 288 (100,0%)** | **447 328** |
| **Próba** | | | | |
|  | **Mikro-przedsiębiorstwa** | **Małe przedsiębiorstwa** | **Średnie przedsiębiorstwa** | **sektor MMŚP razem** |
| **sektor rolniczy** | 1 (1,0%) | 1 (1,0%) | 1 (1,0%) | 3 |
| **sektor przemysłowy** | 21 (21,0%) | 40 (40,0%) | 53 (53,0%) | 114 |
| **sektor usługowy** | 78 (78,0%) | 59 (59,0%) | 46 (46,0%) | 183 |
| **razem** | **100 (100,0%)** | **100 (100,0%)** | **100 (100,0%)** | **300** |

##### Analiza ofert usług rozwojowych

Analiza oferty usług rozwojowych polegała na zgromadzeniu, klasyfikacji i analizie ofert usług rozwojowych dostępnych w BUR, które mogą zostać dofinansowane ze środków EFS i których miejscem realizacji jest województwo śląskie. Dane na potrzeby analizy zostały pozyskane we współpracy z PARP będącą Administratorem BUR. Oferty usług rozwojowych analizowane były pod względem: rodzaju usługi, kategorii głównej, ceny, liczby godzin, lokalizacji, skali zainteresowania usługami.

W analizie zastosowano dobór zupełny i objęła ona swoim zakresem 13 968 usług, których termin realizacji przypadał od 01.09.2017 r. do 21.05.2018 r., a miejsce realizacji znajdowało się na terenie województwa śląskiego.

##### Wywiady indywidualne IDI

W ramach niniejszego badania zastosowano technikę IDI do realizacji wywiadów z przedstawicielami IZ i IP-WUP. Zastosowano dobór celowy i łącznie przeprowadzono 6 wywiadów (w tym: 1 diadę) z osobami odpowiedzialnymi w IZ oraz IP za wdrażanie PSF lub nadzór nad nim.

##### Telefoniczne wywiady pogłębione TDI

Wywiady pogłębione w formie telefonicznej realizowane były wśród Beneficjentów pełniących funkcje Operatorów. W ramach badania TDI zastosowany został dobór zupełny. Polegał on na objęciu badaniem wszystkich przedstawicieli populacji. W konsekwencji przeprowadzono 6 wywiadów TDI – po jednym z każdym z Operatorów.

##### Wywiad grupowy

W ramach niniejszego projektu badawczego wywiad grupowy pełnił rolę podsumowującą. W jego ramach przedstawione i przedyskutowane zostały kluczowe wnioski oraz propozycje działań naprawczych.

W ramach wywiadu grupowego zastosowany został dobór celowy polegający na zaproszeniu do badania przedstawicieli IZ i IP-WUP posiadających bogatą wiedzę i doświadczenie w zakresie organizowania i wdrażania PSF na terenie województwa śląskiego. W wywiadzie grupowym wzięło udział 9 przedstawicieli IZ/IP oraz 1 przedstawiciel Wykonawcy.

##### Badanie Mystery client

W przypadku niniejszego badania technika ta składała się z dwóch komponentów:

1. Audytu jakości obsługi u Operatorów i w Punktach dystrybucji PSF.
2. Audytu użyteczności stron internetowych Operatorów

W przypadku **audytu jakości obsługi u Operatorów i w punktach dystrybucji wsparcia** osoby podające się za przedsiębiorców zainteresowanych skorzystaniem z usługi rozwojowej nawiązywały z danym podmiotem kontakt telefoniczny lub e-mailowy. Przedmiotem oceny były m.in. takie aspekty jak:

* + dostępność podmiotów wdrażających programy,
  + jakość obsługi,
  + przygotowanie merytoryczne konsultanta,
  + zaangażowanie w świadczoną usługę.

Zastosowano w tym przypadku dobór zupełny i zrealizowano 31 audytów telefonicznych oraz 31 audytów prowadzonych drogą e-mailową.

Z kolei **audyt użyteczności stron internetowych Operatorów** przebiegał w wariancie eksperckim i polegał na analizie strony internetowej oraz wszystkich jej podstron przez wykwalifikowanego eksperta na podstawie obiektywnego zestawu kryteriów. W ramach oceny użyteczności stron internetowych analizie poddano następujące elementy:

* kompletność zawartości stron internetowych,
* nawigacja,
* łatwość odnajdywania informacji,
* łatwość korzystania z funkcji serwisu,
* czytelność tekstu,
* zrozumiałość tekstu,
* estetyka.

Zastosowano dobór zupełny obejmując analizą wszystkie dostępne witryny internetowe Operatorów i punktów dystrybucji wsparcia (n=24).

# Opis wyników badania

W ramach niniejszej – zasadniczej – części raportu przedstawiono całość wyników przeprowadzonej analizy, z uwzględnieniem wniosków i ewentualnych działań naprawczych dotyczących możliwości zoptymalizowania funkcjonowania Podmiotowego Systemu Finansowania w woj. śląskim lub jego ewentualnych modyfikacji w przyszłości. Wyniki zostały przedstawione w podziale na dwa główne obszary badawcze, które dotyczą, odpowiednio: oceny przyjętych rozwiązań systemowych wraz z funkcjonującymi procedurami oraz oceny zainteresowania przedsiębiorców korzystaniem z usług rozwojowych, w tym: ze wsparcia oferowanego w ramach Podmiotowego Systemu Finansowania.

## Ocena przyjętych rozwiązań systemowych wraz z funkcjonującymi procedurami

Analiza dotycząca oceny przyjętych rozwiązań systemowych wraz z funkcjonującymi procedurami została przeprowadzona w odniesieniu do następujących aspektów określonych w problematyce badania, tj.: oceny przyjętych procedur, oceny systemu komunikacji i współpracy pomiędzy poszczególnymi elementami Podmiotowego Systemu Finansowania, oceny zapewnienia rozdzielności funkcji Operatora i firmy oferującej usługi rozwojowe, dotychczasowej oceny wydajności i niezawodności systemu.

### Ocena przyjętych procedur

W niniejszym podrozdziale przeprowadzono analizę dotyczącą procedur przyjętych w ramach Podmiotowego Systemu Finansowania. Analiza została przeprowadzona w dwóch ujęciach. Po pierwsze, uwzględniono perspektywę przedsiębiorców w ocenie takich kwestii jak: przyjazność obowiązujących w ramach PSF procedur (w tym: procedury rozliczania pomiędzy Operatorem a przedsiębiorcą); ilość i złożoność wymaganej dokumentacji aplikacyjnej (a tym samym – poziom obciążeń administracyjnych odnoszących się do korzystania ze wsparcia w ramach PSF); realność obowiązujących terminów na składanie dokumentacji aplikacyjnej. Po drugie, przeprowadzono ekspercką analizę obowiązujących procedur uzupełnioną o perspektywę instytucji zaangażowanych we wdrażanie PSF, tj. Instytucji Zarządzającej, Instytucji Pośredniczącej oraz Operatorów. W rezultacie określone zostały mocne i słabe strony przyjętych procedur oraz zidentyfikowane „wąskie gardła” przyjętego w woj. śląskim modelu wdrażania PSF.

Kluczową techniką badawczą służącą w ramach niniejszej analizy do oceny przyjętych procedur z perspektywy odbiorców wsparcia były ankiety internetowe CAWI z tą kategorią respondentów. Zakres informacji pozyskiwanych w badaniu CAWI był zależny od roli, jaką pełniły poszczególne osoby w procesie uczestnictwa. Kwestia uczestnictwa w procesie aplikowania oraz bezpośredniego uczestnictwa w usłudze determinowała to, o jakie kwestie byli pytani respondenci. Dane dotyczące tego zagadnienia zostały zaprezentowane na poniższym wykresie.

Wykres 1. Rola respondentów badania CAWI w procesie uczestnictwa we wsparciu



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z odbiorcami wsparcia; pracownicy – n=246, przedsiębiorcy – n=173, ogółem – n=419; w ramach analizy nie zidentyfikowano istotnych zróżnicowań odpowiedzi ze względu na płeć

92,1% respondentów badania CAWI zadeklarowało bezpośrednie uczestnictwo w usłudze rozwojowej, a 82,1% z nich wskazało na udział w procesie aplikowania o wsparcie. Stąd uznać należy, iż większość badanych pełniła rolę podwójną (zarówno bezpośredniego uczestnika, jak i osoby posiadającej doświadczenia z procesu aplikowania). Przy czym w proces aplikowania częściej od pracowników (73,1%) byli zaangażowani przedsiębiorcy (94,9%). Ta rozbieżność nie powinna dziwić jeśli weźmiemy pod uwagę, że przedsiębiorcy mogli być odpowiedzialni za przeprowadzenie procesu aplikacyjnego dla grupy swoich pracowników, w ramach którego byli wspomagani tylko przez jednego lub część pracowników bezpośrednio korzystających z danej usługi rozwojowej (trudno oczekiwać, że w sytuacji gdy grupa pracowników była kierowana do skorzystania z tego samego rodzaju usługi rozwojowej wszyscy oni byli angażowani w proces aplikacyjny).

Zgodnie z deklaracjami respondentów, wśród przedsiębiorców i pracowników mamy do czynienia ze zbliżonym, oscylującym wokół 92%, udziałem osób bezpośrednio uczestniczących w usłudze rozwojowej. O ile wśród przedsiębiorców odsetek ten nie powinien dziwić, ponieważ mogli oni wysyłać na szkolenia swoich pracowników, a osobiście nie uczestniczyć w szkoleniach czy doradztwie, o tyle trudniej zinterpretować fakt, iż nie wszyscy pracownicy zadeklarowali bezpośrednie uczestnictwo w usłudze. Prawdopodobnie jest to wynikiem pomyłek respondentów, nieprecyzyjnego odniesienia się do treści pytania lub sytuacji bycia w momencie realizacji badania w trakcie uczestnictwa w usłudze (osoby, których uczestnictwo w projekcie jeszcze się nie zakończyło również byli respondentami badania CAWI).

Pierwszą z kwestii podejmowanych w badaniu CAWI odbiorców wsparcia była ocena czasu przeznaczonego na przygotowanie dokumentacji aplikacyjnej (co w przypadku PSF odnosi się do minimalnej liczby dni przed realizacją . Wyniki dotyczące tego zagadnienia zostały przedstawione na kolejnym wykresie:

Wykres 2. Ocena czasu na przygotowanie dokumentacji aplikacyjnej



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z odbiorcami wsparcia; n=347, pytanie zadawane osobom, które zadeklarowały udział w procesie aplikowania o wsparcie; w ramach analizy nie zidentyfikowano istotnych zróżnicowań odpowiedzi ze względu na płeć

W regulaminach naboru do wszystkich projektów realizowanych w ramach PSF w woj. śląskim przedsiębiorca składa dokumenty do ubiegania się o wsparcie nie później niż na 14 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia usług rozwojowych. Jednocześnie, Operator może zdecydować o zakwalifikowaniu do projektu przedsiębiorcy, który złożył dokumenty po tym terminie – tego rodzaju sytuacje rozstrzygane są indywidualnie. Zdecydowana większość – 72,7% – badanych odbiorców wsparcia oceniła, iż tak określony czas na przygotowanie dokumentacji aplikacyjnej jest optymalny. Udział wskazań na zbyt krótki czas na przygotowanie dokumentów wyniósł tylko 10,7%, z czego aż 10,2% stanowiły oceny mniej zdecydowane, a jedynie 0,5% badanych uznało, że czas dany im na przygotowanie dokumentacji aplikacyjnej jest zdecydowanie zbyt krótki. Z kolei 6,1% badanych opowiedziało się za wariantem odpowiedzi wskazującym, iż czas na przygotowanie dokumentacji jest zbyt długi.

Powyższy stan rzeczy wskazuje, iż założone, w regulaminach naboru do projektu terminy na składanie dokumentacji są dla przedsiębiorców nie tylko realne i możliwe do dotrzymania, ale wręcz, że mają charakter „optymalny”. Z jednej strony oznacza to, że obecne regulacje w tym zakresie mają charakter zdecydowanie przyjazny dla przedsiębiorców. Z drugiej zaś, jeśli istniałoby takie uzasadnienie[[3]](#footnote-4), możliwe byłoby wydłużenie minimalnego okresu przed realizacją usługi rozwojowej, w jakim przedsiębiorca musi złożyć dokumentację aplikacyjną Operatorowi. Skoro bowiem, w obecnym stanie rzeczy ocena jest zdecydowanie pozytywna, ewentualne wydłużenie omawianego terminu nie stanowiłoby zmiany o charakterze krytycznym dla sposobu postrzegania przez odbiorców wsparcia atrakcyjności całego procesu aplikacyjnego. A wprowadzenie takiego rozwiązania na pewno pozwoliłoby Operatorom lepiej zarządzać procesem weryfikacji składanych dokumentów aplikacyjnych, co potwierdza fakt, iż aktualnie – jak wskazują wyniki badania jakościowego – Operatorzy dokonują wewnętrznej i nieformalnej priorytetyzacji otrzymanej dokumentacji w taki sposób, iż w pierwszej kolejności rozpatrywane są wnioski dotyczące usług rozwojowych o bardzo wczesnym terminie rozpoczęcia, a na późniejszy czas przesuwane są wnioski z relatywnie dłuższym terminem rozpoczęcia realizacji usługi rozwojowej (nawet jeśli były one złożone wcześniej niż te pierwsze). Należy przy tym podkreślić, że obowiązujący w ramach PSF sposób wyboru usługi rozwojowej powinien w zdecydowanej większości przypadków pozwalać nie tylko na zachowanie obecnego terminu złożenia dokumentacji aplikacyjnej, ale i jego utrzymanie przez wnioskodawców w sytuacji, gdy zostałby on wydłużony. Wydaje się bowiem, że planowanie przez przedsiębiorcę skorzystania z konkretnej usługi rozwojowej to proces decyzyjny, który ma charakter przynajmniej kilkutygodniowy, jeśli nie dłuższy. Potwierdza to zresztą analiza ogłoszeń zamieszczanych w Bazie Usług Rozwojowych (a konkretnie – planowanych terminów realizacji usługi rozwojowej zamieszczanej w BUR), która wskazuje, że identyfikacja poszukiwanej usługi rozwojowej z wyprzedzeniem dłuższym niż określają to obecne wymogi w ramach PSF w woj. śląskim nie powinna w większości przypadków stanowić problemu. Na dzień 26 lipca 2018 roku spośród usług rozwojowych dostępnych w BUR dla woj. śląskiego mieliśmy do czynienia z następującą liczbą usług w ramach poszczególnych przedziałów wyodrębnionych ze względu na liczbę dni, które pozostały do momentu realizacji usługi rozwojowej:

* do 14 dni roboczych[[4]](#footnote-5) – 647 usług,
* powyżej 14 dni roboczych, ale do 30 dni kalendarzowych – 388 usług,
* powyżej 30 dni kalendarzowych, przez kolejne 30 dni kalendarzowych – 1041 usług,
* powyżej 30 dni kalendarzowych (wszystkie dostępne usługi) – 2508 usług.

Powyższa sytuacja nie powinna zresztą dziwić, gdyż z punktu widzenia usługodawcy ilość czasu liczonego od momentu zamieszczenia ogłoszenia o usłudze rozwojowej w BUR do planowanego momentu jej realizacji to jeden z czynników wpływających na poziom zainteresowania daną usługą. Innymi słowy, im dłuższy jest ten czas, tym większa jest liczba podmiotów potencjalnie zainteresowanych skorzystaniem z usługi rozwojowej. Uwzględniając powyższe, jeśli w toku dalszych analiz ujawni się celowość wydłużenia obecnego terminu składania dokumentacji aplikacyjnej w ramach PSF, to wdrożenie takiego rozwiązania nie powinno zakłócić funkcjonowania całego systemu, biorąc pod uwagę specyfikę funkcjonowania BUR oraz stosunek przedsiębiorców do aktualnie obowiązujących regulacji w tym zakresie.

Odbiorcy wsparcia badani za pomocą ankiety internetowej CAWI oraz objęci badaniem CATI potencjalni odbiorcy wsparcia z sektora MMŚP (którzy jednocześnie zadeklarowali znajomość podstawowych założeń Podmiotowego Systemu Finansowania w woj. śląskim) zostali poproszeni o ocenę poszczególnych aspektów funkcjonowania PSF. Respondenci wskazywali, czy wyróżnione elementy funkcjonowania PSF stanowią zachętę do skorzystania ze wsparcia, zniechęcają do udziału we wsparciu, czy też są pod tym względem obojętne (ani nie zachęcają, ani nie zniechęcają). Wyodrębnione aspekty oceny dotyczą wszystkich najważniejszych elementów definiujących PSF i kluczowych procedur realizowanych w ramach poszczególnych etapów korzystania ze wsparcia (ze szczególnym uwzględnieniem takich faz jak: poszukiwanie odpowiedniej usługi rozwojowej, aplikowanie o wsparcie – przygotowanie i złożenie dokumentacji aplikacyjnej, rozliczanie zrealizowanej usługi). Wyniki badań w tym zakresie przedstawiono na kolejnym wykresie:

Wykres 3. Ocena wpływu poszczególnych aspektów systemu PSF na poziom zainteresowania skorzystaniem ze wsparcia



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami i badania CAWI z odbiorcami wsparcia; potencjalni odbiorcy (przedsiębiorcy) n=39, pytanie zadawane osobom, które zadeklarowały znajomość podstawowych założeń PSF; faktyczni odbiorcy – n=347, pytanie zadawane osobom, które zadeklarowały udział w procesie aplikowania o wsparcie; w ramach analizy nie zidentyfikowano istotnych zróżnicowań odpowiedzi ze względu na płeć

Kluczowym czynnikiem stanowiącym zachętę do korzystania z dofinansowania w ramach PSF jest jego poziom. W tej kwestii byli zgodni ze sobą faktyczni i potencjalni odbiorcy wsparcia. Poziom dofinansowania jako zachętę traktowało 76,6% badanych przedstawicieli sektora przedsiębiorstw i 83,7% badanych faktycznych odbiorców wsparcia. Dla tej grupy respondentów istotną zachętą jest również dostępność potrzebnych usług na terenie województwa, który zachęcał 71,7% badanych osób. Ponadto relatywnie duża liczba badanych opowiedziała się za zachęcającym charakterem sposobu rozliczania za usługę (45,3% potencjalnych odbiorców i 38,3% faktycznych odbiorców) oraz długości oczekiwania na możliwość realizacji usługi rozwojowej (32,8% faktycznych odbiorców). Z kolei za najważniejsze czynniki zniechęcające do udziału we wsparciu, w przypadku których wśród faktycznych odbiorców wsparcia więcej osób opowiedziało się za zniechęcającym charakterem niż za zachęcającym, należy uznać liczbę koniecznych do złożenia dokumentów (która okazała się zniechęcająca dla 32,1% badanych) oraz stopień skomplikowania dokumentów aplikacyjnych (zniechęcający dla 23,7% badanych). Należy jednak zaznaczyć, iż czynniki te nie mają charakteru krytycznego, ponieważ w obu z nich mimo relatywnie dużej liczby opinii negatywnych, dominuje neutralny stosunek, który oznacza, iż ani nie zachęcają, ani nie zniechęcają one do skorzystania ze wsparcia w ramach PSF.

W przypadku części aspektów funkcjonowania PSF mamy do czynienia ze zróżnicowaniem opinii faktycznych i potencjalnych odbiorców. W przypadku długości oczekiwania na możliwość realizacji usługi, dostępności potrzebnych usług rozwojowych na terenie województwa oraz sposobu składania dokumentów aplikacyjnych potencjalni odbiorcy są bardziej krytyczni niż odbiorcy faktyczni, co może oznaczać, iż po zapoznaniu się ze szczegółami funkcjonowania tych aspektów PSF i praktycznej z nimi styczności okazują się one funkcjonować lepiej, niż wskazywałyby oczekiwania (a w tym przypadku – obawy) występujące przed momentem udziału we wsparciu. Odwrotną sytuację mamy w przypadku liczby koniecznych do złożenia dokumentów aplikacyjnych, tu zdecydowanie bardziej krytyczni są faktyczni odbiorcy wsparcia. Może to wskazywać, iż po zapoznaniu się ze szczegółami dotyczącymi wymaganych dokumentów okazują się one bardziej skomplikowane, niż spodziewano się na początku.

Potencjalni odbiorcy wsparcia (a więc przedsiębiorstwa dotychczas niekorzystające PSF) zostali zapytani, czy dostrzegają jakieś dodatkowe czynniki zniechęcające do skorzystania z PSF. Ich występowanie zadeklarowało 30,3% respondentów oceniających system. Wskazywane czynniki były bardzo różnorodne, lecz najczęściej pojawiały się wskazania na ograniczoną intuicyjność korzystania z BUR, czy brak możliwości załatwienia wszystkich formalności drogą elektroniczną.

Podsumowując, spośród ocenianych rozwiązań stosowanych w PSF z perspektywy odbiorców wsparcia najbardziej atrakcyjny jest poziom dofinansowania, długość oczekiwania na możliwość realizacji usługi oraz sposób rozliczania zrealizowanej usługi rozwojowej. Do udziału we wsparciu istotnie zachęca również dostępność poszukiwanych usług rozwojowych na terenie województwa śląskiego, lecz akurat ta kwestia jest w dużej mierze niezależna od kształtu regionalnych regulacji dotyczących PSF. Z kolei rozwiązaniami, które odbiorcy ocenili najbardziej krytycznie są: liczba i stopień skomplikowania dokumentów aplikacyjnych (choć w obu przypadkach dominuje przekonanie, że elementy te ani nie zachęcają, ani nie zniechęcają do skorzystania ze wsparcia w ramach PSF).

Odbiorcy wsparcia, którzy wskazali, iż stopień skomplikowania dokumentacji aplikacyjnej stanowi czynnik zniechęcający zostali poproszeni o wskazanie, które dokumenty cechują się największą złożonością. Wśród udzielonych odpowiedzi istotna część nie stanowiła wskazania konkretnych dokumentów, lecz wśród tych użytecznych analitycznie odpowiedzi dominowały wskazania trzech najobszerniejszych dokumentów aplikacyjnych, tj.: Formularza zgłoszeniowego uczestnika, Formularza zgłoszeniowego przedsiębiorcy oraz Formularza związanego z pomocą de minimis. Dodatkowo pojawiały się również wskazania na skomplikowanie procesu korzystania z BUR.

Wskazane wyżej wyniki potwierdzają również wyniki zebrane w badaniu CAWI z pracownikami punktów dystrybucji wsparcia, w którym zostali oni poproszeni o ocenę częstości zgłaszania się potencjalnych odbiorców z poszczególnymi kategoriami problemów.

Wykres 4. Ocena częstości zgłaszania się przedsiębiorców z poszczególnymi kategoriami problemów



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z pracownikami punktów dystrybucji; n=26

Wg opinii pracowników punktów dystrybucji najczęstszą kwestią, z jaką zgłaszali się do nich przedsiębiorcy, były problemy z wypełnieniem dokumentów aplikacyjnych, jednak średnia ocena tej kategorii na poziomie 3,27 na skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza brak zgłaszania się, a 5 – bardzo częste zgłaszanie się z daną kwestią) nie wskazuje, iż kontakty odnoszące się do wspomnianego zagadnienia były bardzo częste – raczej ocenić je należy jako umiarkowanie częste. Z podobną częstością zgłaszali się przedsiębiorcy w sprawie problemów ze złożeniem dokumentów w wymaganym terminie, jednak problem ten miał prawdopodobnie znaczenie dla wąskiej grupy odbiorców, ponieważ w badaniu CAWI większość odbiorców wsparcia oceniła czas na przygotowanie dokumentów jako optymalny. Wyraźnie rzadziej do punktów dystrybucji zgłaszano się z problemami związanymi z rozliczeniem finansowym, problemami ze znalezieniem usługi rozwojowej oraz problemami z wyliczeniem poziomu dofinansowania.

Osoby wskazujące na zgłaszanie się przedsiębiorców z problemami dotyczącymi wypełniania dokumentów zostały dodatkowo dopytane oto z jakimi dokumentami mają problemy przedsiębiorcy. Respondenci wskazywali w tym zakresie głównie formularz pomocy de minimis oraz formularze zgłoszeniowe, co potwierdza wcześniejsze wnioski wynikające z badania CAWI z odbiorcami wsparcia.

Przedstawiciele punktów dystrybucji zapytani zostali także o to, czy występują jakieś inne problemy, z którymi zgłaszają się przedsiębiorcy. Tego rodzaju kwestie dostrzegła ponad połowa badanych – wskazywano tu przede wszystkim na problemy z logowaniem i obsługą BUR, lecz pojawiały się również kwestie kwalifikowania przedsiębiorstwa do wsparcia, czy dotyczące ogólnych założeń PSF.

W ramach badania CAWI z odbiorcami wsparcia przedsiębiorcom zadane zostało pytanie o to, czy poleciliby PSF innym przedsiębiorcom, które niejako agreguje postawę przedsiębiorców względem rozwiązań i procedur funkcjonujących w systemie. Wyniki w tym zakresie przedstawiono poniżej:

Wykres 5. Skłonność do polecenia PSF innym przedsiębiorcom



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z odbiorcami wsparcia; n=173, pytanie zadawane wyłącznie przedsiębiorcom; w ramach analizy nie zidentyfikowano istotnych zróżnicowań odpowiedzi ze względu na płeć

Aż 93% przedsiębiorców będących odbiorcami wsparcia poleciłoby PSF innym przedsiębiorcom, z czego 67,0% poleciłoby ów system zdecydowanie. Przeciwnego zdania było zaledwie 1,5% respondentów, stąd nastawienie badanych wobec PSF określić należy jako nie tylko pozytywne, ale wręcz entuzjastyczne. Najważniejszymi motywami, ze względu na które odbiorcy poleciliby PSF są: możliwość rozwoju firmy, atrakcyjny poziom dofinansowania oraz przydatność usług rozwojowych, które uzyskano. Z kolei w znikomej grupie odbiorców krytycznie nastawionych do PSF wskazywane były wysoce zindywidualizowane kwestie, które są raczej powiązane z sytuacją konkretnego respondenta, aniżeli z rozwiązaniami funkcjonującymi w ramach PSF.

Podsumowując powyższą analizę, stwierdzić należy, iż jeśli chodzi o złożoność procedury aplikacyjnej, jej przyjazność dla przedsiębiorców oraz skalę obciążeń administracyjnych, to nie mamy tutaj do czynienia z problemami o charakterze systemowym, które w takim stopniu utrudniałyby aplikowanie o wsparcie, że może to wręcz prowadzić do rezygnacji przedsiębiorcy ze skorzystania z usługi rozwojowej w ramach PSF. Trzeba przy tym pamiętać, że nawet w sytuacji, gdy wśród pojawiających się opinii odbiorców wsparcia na temat złożoności procedury aplikacyjnej i towarzyszącej jej dokumentacji występują opinie krytyczne nie mogą one być traktowane jako wystarczający argument na rzecz wprowadzenia rozległych zmian upraszających proces aplikacyjny. Odbiorcy wsparcia bowiem, co naturalne, oczekują jak największych uproszczeń proceduralnych i dokumentacyjnych, natomiast przy rozważaniu tego rodzaju działań trzeba każdorazowo uwzględniać także konieczność zapewnienia odpowiedniej „szczelności” wydatkowania środków publicznych i kwalifikowalności zarówno podmiotów, jak i planowanych do realizacji usług rozwojowych. Co więcej, w porównaniu z procedurą aplikacyjną obowiązującą w sytuacji, gdy przedsiębiorstwo aplikowałoby w procedurze konkursowej o wsparcie na realizację własnego projektu w RPO WSL 2014-2020, procedura aplikowania o dofinansowanie usług rozwojowych w ramach PSF jest o wiele bardziej uproszczona[[5]](#footnote-6). Niemniej jednak, dla zoptymalizowania funkcjonowania systemu należałoby zastanowić się nad możliwością wprowadzenia określonych uproszczeń w zakresie wymaganej od przedsiębiorców dokumentacji aplikacyjnej, wśród których należy wskazać na:

* **rezygnację z wymogu składania dokumentów rejestrowych przez firmę aplikującą o wsparcie w ramach PSF** (tego rodzaju dokumentacja jest możliwa do samodzielnego pozyskania przez podmiot przyjmujący dokumentację aplikacyjną, bez względu na to czy mamy tu do czynienia z Krajowym Rejestrem Sądowym, czy Centralną Ewidencją i Informacją o Działalności Gospodarczej);
* **rezygnację z wypełniania przez przedsiębiorcę części dotyczącej określenia poziomu dofinansowania w formularzu zgłoszeniowym** (Operator na podstawie uzyskanych informacji wypełniałby część określającą przysługujący przedsiębiorcy poziom dofinansowania; można przypuszczać, że przynajmniej w części przypadków i tak ten element formularza zgłoszeniowego wypełniany jest przez pracownika podmiotu przyjmującego dokumentację aplikacyjną – w sytuacji, gdy przedsiębiorca nie jest pewien w jaki sposób dokonać wyliczenia przysługującego mu poziomu dofinansowania; niemniej jednak w celu uniknięcia błędów i konieczności późniejszego korygowania formularza zgłoszeniowego wskazane byłoby wypełnianie wskazanej części formularza zgłoszeniowego przez podmiot przyjmujący dokumentację aplikacyjną[[6]](#footnote-7));
* **ograniczenie w polu „Uzasadnienie wyboru usługi rozwojowej” formularza zgłoszeniowego uczestnika jedynie do aspektu dotyczącego celu biznesowego planowanej usługi, z zastrzeżeniem możliwości wezwania przez Operatora do podania dodatkowych, bardziej szczegółowych, informacji w sytuacji powzięcia przez Operatora istotnych wątpliwości dotyczących wskazanego celu biznesowego** (w chwili obecnej we wspomnianym polu oczekuje się podania przez przedsiębiorcę informacji dotyczących: „zgodności z prowadzonym rodzajem działalności, zgodności z zajmowanym stanowiskiem pracy, zasadności usługi w aspekcie czasu trwania zatrudnienia, celu biznesowego usługi, aktualnych potrzeb przedsiębiorcy i sposobu ich realizacji poprzez usługę itp.”; z kolei dokument „Opis systemu wdrażania Podmiotowego Systemu Finansowania w woj. śląskim” określa, iż „ *Przedsiębiorca jest zobowiązany przedstawić uzasadnienie dla realizacji danej usługi rozwojowej w szczególności w zakresie racjonalności i celowości udzielanego wsparcia*”; uwzględniając powyższe, wydaje się, że wystarczającym byłoby oczekiwanie od przedsiębiorców jedynie wskazania celu biznesowego planowanej usługi, z zastrzeżeniem – w przypadku istotnych wątpliwości powziętych przez Operatora na etapie weryfikacji treści formularza – możliwości wezwania przedsiębiorcy do złożenia dodatkowych wyjaśnień; wprowadzenie zalecanego uproszczenia zmniejszyłoby zakres informacji podawanych przez aplikującego przedsiębiorcę, a tym samym zmniejszyłoby zakres informacji weryfikowanych przez Operatora, jednakże bez całkowitej rezygnacji z elementu tego rodzaju weryfikacji, co jest warunkiem niezbędnym do zapewnienia rzetelności procesu udzielania dofinansowania).

Dodatkowe rozwiązania odnoszące się do uproszczenia procedury aplikacyjnej dotyczą kwestii, w których zarówno IZ, jak i IP nie mają możliwości samodzielnego wprowadzenia ewentualnych zmian. By wdrożenie proponowanych rozwiązań było możliwe konieczna byłaby modyfikacja wymagań formułowanych na szczeblu wspólnotowym i krajowym. Chodzi w tym przypadku o rozważenie następujących działań:

* **rezygnacja – w przypadku osób prowadzących działalność gospodarczą w formule jednoosobowej – z konieczności przedkładania deklaracji PIT potwierdzającej prowadzenie działalności na obszarze woj. śląskiego**, **na rzecz oświadczenia o prowadzeniu działalności gospodarczej na obszarze woj. śląskiego** (w chwili obecnej tego rodzaju wymóg dotyczy przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w formule jednoosobowej i wynika – jak wskazywano w badaniu jakościowym oraz trakcie posiedzeń Komitetu Sterującego – z konieczności weryfikacji faktu rzeczywistego prowadzenia działalności gospodarczej na obszarze woj. śląskiego; poza deklaracją PIT za rok ubiegły, wnioskodawca składa oświadczenie o tym, iż wynikająca z treści deklaracji PIT kwalifikacja do określonego urzędu skarbowego nie uległa zmianie; zwrócić jednak należy uwagę, że w obecnej sytuacji wymogi dotyczące składania dwóch wymienionych powyżej dokumentów dotyczą wszystkich wnioskodawców prowadzących działalność w formule jednoosobowej, podczas gdy problem rozbieżności województwa będącego siedzibą przedsiębiorcy i będącego faktycznym miejscem prowadzenia działalności gospodarczej nie mogą być traktowane jako mające charakter masowy i powszechny; z tego względu celowe byłoby ograniczenie się w odniesieniu do analizowanej kwestii do składania oświadczenia o prowadzeniu działalności gospodarczej na terenie woj. śląskiego; wprowadzenie proponowanego rozwiązania wymagałoby zniesienia ograniczenia Komisji Europejskiej dotyczącego konieczności stosowania zaświadczeń w procesie aplikacyjnym, a nie jedynie bazowania na oświadczeniach wnioskodawców);
* **rezygnacja z wymogu składania zaświadczeń / oświadczeń o otrzymanej pomocy *de minimis*** (w chwili obecnej wspomniane dokumenty stanowią wymagany załącznik do składanego przez przedsiębiorcę formularza zgłoszeniowego; należy przy tym zauważyć, że informacje dotyczące wszelkiej pomocy publicznej i pomocy *de minimis* udzielonej danemu beneficjentowi są ogólnodostępne w ramach SUDOP, czyli Systemu Udostępniania Danych o Pomocy Publicznej, przy którego pomocy możliwe jest wygenerowanie szczegółowej i wyczerpującej informacji na temat pomocy udzielonej danemu podmiotowi; ewentualna rezygnacja z tego elementu dokumentacji aplikacyjnej wymagałoby jednak wprowadzenia zmian w prawodawstwie krajowym dotyczącym pomocy publicznej zorientowanych na zniesienie wymogu składania określonych dokumentów dotyczących ubiegania się o pomoc *de minimis* / publiczną, wg stosownego wzoru; należy przy tym podkreślić, że rozwiązanie zbliżone do rekomendowanego funkcjonuje w woj. podkarpackim, gdzie Operator weryfikuje, czy dane przedsiębiorstwo może skorzystać ze wsparcia w ramach PSF, m.in. w oparciu o dane z SHRiMP, czyli Systemu Harmonogramowania Rejestracji i Monitorowania Pomocy, który stanowi narzędzie pozyskiwania informacji udostępnianych poprzez SUDOP.

O ocenę rozwiązań i procedur funkcjonujących w ramach systemu wdrażania PSF od strony operacyjnej poproszeni zostali przedstawiciele podmiotów zaangażowanych w realizację projektów, tj. Operatorów i punktów dystrybucji wsparcia. Na poniższym wykresie przedstawiono wyniki badania CAWI pracowników punktów dystrybucji wsparcia, które dotyczą omawianej kwestii.

Wykres 6. Ocena występowania procedur niekorzystnie wpływających na realizację projektu



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z pracownikami punktów dystrybucji; n=26; pytanie wielokrotnego wyboru, odsetki odpowiedzi nie sumują się do 100%

Spośród badanych przedstawicieli punktów dystrybucji większość – 65,4% dostrzegła przynajmniej 1 problem z funkcjonującymi procedurami, a pozostałe 34,6% wskazało, iż nie dostrzega żadnego z nich. Największa grupa – 53,8% - przedstawicieli punktów dystrybucji opowiedziała się za występowaniem rozwiązań utrudniających pracę przy realizacji projektu, wskazywano tu głównie na problemy związane z użytkowaniem BUR, która określana była jako trudna w obsłudze i mało intuicyjna. Jako utrudniające pracę wskazywane były również: zbyt krótki czas na rozpatrzenie wniosku w stosunku do dużej skali zainteresowania PSF i ograniczonych zasobów kadrowych. Jako problematyczne określano również weryfikację cen usług szkoleniowych, (które zdaniem części przedstawicieli punktów dystrybucji są w BUR zawyżone) oraz kwestię dopuszczania reprezentowania przedsiębiorców przez usługodawców w procesie aplikacyjnym, co w pewnej mierze zaburza proces wyboru ofert z BUR, ponieważ odbiorca nie analizuje i nie porównuje ofert z BUR pod względem korzystności, lecz wybiera ofertę usługodawcy, który zgłosił się do odbiorcy oferując dodatkowo załatwienie wszelkich formalności związanych z usługą.

46,2% badanych przedstawicieli punktów dystrybucji dostrzegło procedury, które są niejasne, niewystarczająco precyzyjnie sformułowane. Najczęściej jako niejasne, wskazywane były zasady związane z kwalifikowalnością podatku VAT, lecz wskazywano również na nieprecyzyjne uregulowanie kwestii możliwości odrzucenia wniosku z uwagi na brak rzetelnego uzasadnienia i racjonalności udziału w usłudze (a wg jednego z respondentów sytuacje niedostosowania usługi do specyfiki firmy / stanowiska pracy są częste i częściowo wynikają z agresywnego marketingu usługodawców). Wśród niejasnych uregulowań wskazano kwestię jednostek oświatowych prowadzących działalność gospodarczą – jako niewystarczająca oceniona została interpretacja przepisów w zakresie możliwości ubiegania się o dofinansowanie przez te podmioty (tego rodzaju problem był zresztą także zgłaszany w badaniu jakościowym przedstawicieli IZ/IP, przy czym podkreślić należy, iż dotyczy on relatywnie wąskiej kategorii podmiotów aplikujących o wsparcie).

Kolejne 23,1% badanych wskazało na występowanie rozwiązań wydłużających czas przyznawania dofinansowania. Badani pracownicy punktów dystrybucji najczęściej wskazywali w tym zakresie na zbyt dużą liczbę dokumentów - składanych przez odbiorców -, które muszą być przeanalizowane (co potwierdza celowość sformułowanych wcześniej propozycji działań naprawczych dotyczących, możliwych do wdrożenia, uproszczeń dokumentacji aplikacyjnej). Jako czynnik wydłużający wskazywano również brak większych możliwości zawieszenia naboru, co przy dużym zainteresowaniu przedsiębiorców i ograniczonych zasobach kadrowych powoduje znaczące spiętrzenia zadań i wprowadzanie działań zaradczych np. w postaci priorytetyzacji składanych aplikacji (w pierwszej kolejności rozpatrywane są wnioski z bliskim terminem realizacji usługi, a te, w przypadku których termin realizacji usługi jest bardziej odległy są weryfikowane w terminie późniejszym). Tego rodzaju działania zakłócają jednak zasadę równego traktowania wnioskodawców i mogą też prowadzić do niezadowolenia tych wnioskodawców, którzy z nieznanych (bo niewynikających z zapisów Regulaminu naboru do projektu) powodów nie otrzymują informacji zwrotnej dotyczącej weryfikacji złożonego przez siebie wniosku.

Przedstawiciele punktów dystrybucji zdecydowanie rzadziej wskazywali natomiast na występowanie procedur zniechęcających odbiorców wsparcia (11,5%), czy utrudniających współpracę z Operatorem (3,8%). W przypadku pierwszego wspomnianego wariantu odpowiedzi stwierdzić należy, że ten relatywnie niewielki odsetek wskazań dotyczących procedur zniechęcających odbiorców wsparcia świadczy o tym, iż w odczuciu respondentów ewentualne problemy mogą w ogóle nie odnosić się do samych przedsiębiorców. Tym samym, problemy wynikające z kształtu obowiązujących procedur byłyby bardziej dotkliwe dla podmiotów obsługujących PSF, nie zaś usługobiorców (co zresztą potwierdza fakt, iż największy odsetek wskazań dotyczących procedur niekorzystnych z punktu widzenia realizacji projektu odwołuje się do procedur utrudniających pracę punktom dystrybucji wsparcia).

Powyższe wyniki wskazują, że pracownicy punktów dystrybucji wsparcia dostrzegają pewne procedury, które utrudniają lub opóźniają wdrażanie PSF (choć jednocześnie warto zauważyć, że ponad jedna trzecia, tj. 34,6%, respondentów nie dostrzega żadnych procedur problematycznych, tj. takich, które niekorzystnie wpływają na realizację działań w projekcie). Jednakże uwzględniając podział zadań i kompetencji pomiędzy Operatorami a punktami dystrybucji wsparcia, potencjalnie największe obciążenia dotyczą pierwszej kategorii podmiotów zaangażowanych w realizację projektów w ramach PSF. Z tego też względu przeprowadzono analizę poszczególnych procedur / etapów realizacji usługi rozwojowej (wyodrębnionych w oparciu o zapisy dokumentu: „Opis systemu wdrażania Podmiotowego Systemu Finansowania w woj. śląskim”), z uwzględnieniem nie tylko perspektywy przedsiębiorcy, czy punktu dystrybucji wsparcia, ale także Operatora. W poniższej tabeli zawarto wyniki przeprowadzonej analizy, identyfikując mocne i słabe strony poszczególnych procedur oraz ewentualne „wąskie gardła” przyjętego w woj. śląskim modelu wdrażania PSF.

Tabela 2. Mocne i słabe strony przyjętych w ramach PSF procedur oraz zidentyfikowane „wąskie gardła” przyjętego w woj. śląskim modelu wdrażania PSF

| **PROCEDURA / ETAP REALIZACJI USŁUGI** | **UWAGI** |
| --- | --- |
| **Przedsiębiorca poszukuje i wybiera odpowiednią usługę / usługi rozwojowe w BUR** | Ten element systemu jest niezależny nie tylko od Operatorów i punktów dystrybucji wsparcia (a tym bardziej samych przedsiębiorców, którzy są tylko jego użytkownikami), ale także od Instytucji Zarządzającej i Instytucji Pośredniczącej. Funkcję Administratora Bazy Usług Rozwojowych pełni bowiem Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości i wszelkie modyfikacje BUR możliwe są do wprowadzenia właśnie przez tę instytucję.  W tym miejscu należy jednak zauważyć, że faktycznie kwestia trudności w korzystaniu z BUR przez przedsiębiorców była sygnalizowana w badaniu jakościowym Operatorów (zresztą także zapisy analizowanych wniosków o płatność, w części dotyczącej pojawiających się w okresie sprawozdawczym problemów, potwierdzają występowanie rzeczonej sytuacji). Zwracano przy tym uwagę, że w największym stopniu problemy sprawia nie tyle wyszukiwanie samej usługi, co rejestracja przedsiębiorcy w BUR i zapisanie się na daną usługę. W związku z tym podejmowane są, przynajmniej przez część Operatorów, działania wspomagające przedsiębiorców na etapie korzystania z BUR. Takie działania stanowią jednak dodatkowe obciążenie dla pracowników Operatorów, czy punktów dystrybucji wsparcia. Z drugiej strony, pamiętać trzeba o tym, że sprawność i bezproblemowość korzystania z BUR jest także zależna od okresu pracy z dostępnym w ramach BUR interfejsem i funkcjonalnościami portalu. Tym samym, wydaje się, że wspomniany tutaj problem (przy jednoczesnym sygnalizowaniu pojawiających się problemów Administratorowi BUR oraz wprowadzanych sukcesywnie modyfikacjach i usprawnieniach BUR) będzie stopniowo tracić na znaczeniu jako czynnik zakłócający wdrażanie PSF w woj. śląskim. |
| **Operator wylicza wysokość wkładu własnego wymaganą dla wybranej usługi** | Sama kwestia wyliczenia wysokości wkładu własnego nie stanowi odrębnego problemu w ramach PSF. W odniesieniu do tego etapu zwrócić jednak należy uwagę na dwie kwestie. Po pierwsze –sygnalizowano to już we wcześniejszej części raportu, gdy wskazywano na możliwe uproszczenia dokumentacji aplikacyjnej składanej przez przedsiębiorców – w chwili obecnej forma formularza zgłoszeniowego sprawia, iż to przedsiębiorca powinien samodzielnie dokonać wyliczenia poziomu dofinansowania (co bezpośrednio przekłada się na wysokość wkładu własnego). Dla sprawności procesu aplikowania o wsparcie (a w szczególności uniknięcia ewentualnych korekt w treści formularza zgłoszeniowego) celowe byłoby wprowadzenie zasady, iż to Operator dokonuje uzupełnienia formularza zgłoszeniowego w części dotyczącej przysługującego przedsiębiorcy poziomu dofinansowania. Byłoby to spójne z niniejszym zadaniem przypisanym do Operatora, gdyż wyliczenie poziomu dofinansowania i wyliczenie wysokości wkładu własnego to dwa aspekty tej samej czynności.  Po drugie, w trakcie badania zwracano uwagę, że na tym etapie realizacji usługi rozwojowej w ramach PSF problem stanowić może – w pewnych przypadkach, które nie mają jednak charakteru powszechnego – potwierdzenie kwalifikowalności danej usługi rozwojowej w kontekście jej dofinansowania. Zagadnienie kwalifikowalności – nie tylko w ramach PSF, ale w odniesieniu do całości wdrażania interwencji ze środków publicznych – nie poddaje się prostemu uregulowaniu. Wynika to z faktu, iż w praktyce jest niemożliwe, by w taki sposób określić warunki i kryteria kwalifikowalności, by wyczerpywały one wszystkie możliwe sytuacje i przypadki. W praktyce jest tak, iż wraz ze wdrażaniem interwencji rozstrzygane są pojawiające się na bieżąco wątpliwości i tym samym powstają regulacje, czy wytyczne dotyczące tego, jak postępować w określonych sytuacjach. Biorąc to pod uwagę, należy domniemywać, że również w ramach PSF – wraz z procesem uczenia się podmiotów zaangażowanych we wdrażanie systemu w woj. śląskim oraz samych przedsiębiorców – problemy dotyczące kwalifikowalności wydatków na realizację usług rozwojowych będą stopniowo tracić na znaczeniu. |
| **Przedsiębiorca podpisuje umowę wsparcia z Operatorem, która określa m.in. czy podatek VAT stanowi koszt kwalifikowalny dla przedsiębiorcy. Wraz z zawarciem umowy nadawany jest numer ID wsparcia** | W przypadku tego etapu realizacji usługi rozwojowej również nie zidentyfikowano problemów o znaczeniu krytycznym dla sprawności, czy rzetelności całego procesu. Wynika to z tego, iż sam fakt podpisania umowy wsparcia z Operatorem jest czynnością o charakterze administracyjnym i nie wymaga generowania dodatkowej dokumentacji, czy przedkładania dodatkowych informacji (jeśli poprawnie zakończył się etap związany ze złożeniem przez przedsiębiorcę całości dokumentacji aplikacyjnej).  Pewien problem mógłby w tym przypadku potencjalnie stanowić fakt konieczności fizycznego pojawienia się przedsiębiorcy w podmiocie, w którym podpisywana jest umowa wsparcia. Tym bardziej, że w oparciu o wyniki badania jakościowego stwierdzić można, iż niekiedy Operator wymaga stawiennictwa przedsiębiorcy w swojej siedzibie (bez możliwości podpisania umowy np. w punkcie dystrybucji wsparcia). Wyniki badania CAWI wśród odbiorców wsparcia nie potwierdzają jednak problematyczności tego aspektu. |
| **Przedsiębiorca wpłaca na konto Operatora: wkład własny, kwotę podatku VAT (jeśli dotyczy)** | Obecne regulacje dotyczące tej procedury wskazują na konieczność wniesienia przez przedsiębiorcę wkładu własnego / kwoty podatku VAT na rachunek bankowy Operatora, co do zasady w terminie 5 dni od dnia podpisania umowy wparcia. W przypadku gdy termin rozpoczęcia usługi rozwojowej przypada wcześniej, wartość wkładu własnego / kwoty podatku VAT należy wpłacić co do zasady nie później niż przed rozpoczęciem uczestnictwa w usługach rozwojowych. Dodatkowo, istotną zasadą funkcjonowania PSF jest fakt, iż wniesienie wkładu własnego jest warunkiem koniecznym do dokonania płatności przez Operatora za usługi rozwojowe.  Wyniki badania CAWI przeprowadzonego wśród odbiorców wsparcia nie ujawniły, by z perspektywy przedsiębiorców niniejszy etap stanowił problem lub utrudnienie w procesie korzystania z pomocy w ramach PSF. Inaczej przedstawia się jednak opinia Operatorów wyrażana w wywiadach TDI oraz treści składanych wniosków o płatność (przy jednoczesnym jej potwierdzeniu w badaniu jakościowym przedstawicieli IZ i IP) – problem stanowią przypadki opóźnień w płatnościach ze strony przedsiębiorców. Nie chodzi tutaj tylko o niedotrzymywanie terminu 5 dni od dnia podpisania umowy wsparcia, ale także niedokonywanie wpłat przed rozpoczęciem uczestnictwa w usługach rozwojowych. Dodatkowo, zwracano uwagę, że przedsiębiorcy nie zawsze dotrzymują warunku dokonania płatności ze swojego rachunku, co z kolei wydłuża cały proces, gdyż wymaga zwrotu środków przez Operatora na rachunek z którego była dokonana płatność oraz wykonania poprawnej płatności przez przedsiębiorcę.  Wydaje się, że największe znaczenie w przypadku niwelowania zasygnalizowanego tutaj problemu jest podkreślanie przez Operatorów (w ich kontaktach z przedsiębiorcami) kwestii terminowości wpłaty. Takie działania są już zresztą podejmowane przez Operatorów, niekiedy jednak są oni zmuszeni także do wykonania monitów telefonicznych kierowanych do przedsiębiorców, od których nie otrzymano wpłaty w terminie.  Poza tym, na zniwelowanie skali niniejszego problemu pozytywnie wpłynęłoby dokonanie wydłużenia minimalnego okresu przed rozpoczęciem usługi rozwojowej, w którym przedsiębiorca musi złożyć całość dokumentacji aplikacyjnej (tego rodzaju rozwiązanie jest planowane do wdrożenia w ramach PSF w woj. śląskim). Kwestia ta była już sygnalizowana wcześniej, w kontekście bardzo pozytywnej oceny przed przedsiębiorców obecnej ilości czasu na złożenie dokumentacji aplikacyjnej. Nie powinno w związku z tym stanowić istotnego problemu wydłużenie minimalnego okresu przed rozpoczęciem usługi rozwojowej, w którym należy złożyć całość dokumentacji aplikacyjnej. W przypadku wydłużenia tego terminu Operator miałby możliwość wcześniejszego podpisania umowy z przedsiębiorcą, co z kolei wydłużyłoby czas na dokonanie wpłaty przez usługobiorcę. Warto także – np. na posiedzeniach Komitetu Sterującego PSF – zachęcać Operatorów do tego, by zamiast reagowania na brak terminowej wpłaty ze strony przedsiębiorców koncentrowali – w miarę możliwości – swoje działania na wcześniejszym informowaniu o zbliżającym się terminie płatności. Taka „profilaktyka” w zakresie wnoszenia wartości wkładu własnego / kwoty VAT powinna być bardziej skuteczna w kontekście eliminowania problemu braku wpłaty w momencie rozpoczęcia realizacji usługi rozwojowej. Dodatkowo, należałoby także rozważyć wprowadzenie rozwiązania polegającego na automatycznym rozwiązaniu umowy w sytuacji, gdy przedsiębiorca dwukrotnie przekroczył termin na wpłatę wkładu własnego oraz kwoty podatku VAT (z ewentualnym rozważaniem dodatkowej sankcji polegającej na braku możliwości aplikowania o wsparcie w projekcie, którego dotyczyły uchybienia w dotrzymaniu terminu). |
| **Operator tworzy zapisy na koncie przedpłaconym, przypisanym do przedsiębiorcy** | W przypadku tej procedury nie tylko nie mamy do czynienia z zaangażowaniem przedsiębiorcy w jej realizację, ale nawet nie jest on informowany o podejmowanych przez Operatora działaniach dotyczących tej kwestii. Trudno więc mówić, by ten etap procesu był w jakikolwiek sposób obciążający dla usługobiorców. Jak wynika z przeprowadzonej analizy, nie stanowi on również problemu z punktu widzenia Operatorów, którzy są zobowiązani do utworzenia zapisów na kontach przedpłaconych przedsiębiorców. Na pewno nie bez znaczenia jest tutaj fakt pozostawienia Operatorom względnie dużej dowolności, w zakresie sposobu realizacji niniejszej procedury. Jak wskazano w „Opisie systemu wdrażania Podmiotowego Systemu Finansowania w woj. śląskim”, system dystrybucji środków finansowych oparty jest o indywidualne konta przedsiębiorców, przy czym: „(…) *przez indywidualne konto przedsiębiorcy rozumie się zarówno wydzielony rachunek bankowy utworzony przez Operatora na rzecz wpłat od przedsiębiorcy, rachunek wirtualny połączony z kontem do rozliczeń płatności masowych, jak i stosowanie kont przedsiębiorców w systemie informatycznym Operatora. Rozwiązanie techniczne wybiera operator we własnym zakresie dostosowując je do własnych systemów finansowo-bankowych. Każdy wybrany mechanizm ma umożliwiać identyfikowanie kwot wpłaconych przez przedsiębiorcę bez zbędnej zwłoki – maksymalnie w ciągu jednego dnia”*. Przyjęte podejście jest elastyczne wobec Operatorów, a przy tym gwarantuje bezpieczeństwo dokonywanych wpłat oraz możliwość ich weryfikacji. |
| **Usługi rozwojowe są realizowane na rzecz przedsiębiorcy / delegowanych pracowników** | Dla prawidłowej realizacji niniejszego etapu kluczowa jest rola usługodawcy. W przyjętym w woj. śląskim modelu funkcjonowania PSF usługodawca (firma szkoleniowa lub doradcza, bądź podmiot prowadzący kształcenie w formie studiów podyplomowych) nie jest w żaden formalny sposób włączony w którykolwiek z etapów procesu realizacji wsparcia (tj. nie obowiązuje go żadna forma umowy z Operatorem, czy IZ/IP). Z drugiej strony, sam fakt realizacji usługi rozwojowej nie generuje żadnych dodatkowych obciążeń dla Operatora lub IZ/IP, trudno więc mówić, by w przypadku tego etapu mogły występować jakieś systemowe problemy, czy słabości. Jednocześnie jednak, to właśnie w trakcie usług rozwojowych mogą być realizowane działania kontrolne (zarówno przez Operatorów, jak i IP), ze szczególnym uwzględnieniem wizyt monitoringowych. I to właśnie w odniesieniu do tego aspektu istotne jest dokonanie analizy, na ile przewidziane w ramach PSF w woj. śląskim procedury kontrolne stanowią mocną, a na ile zaś – słabą, funkcjonującego systemu (a być może uzasadnione jest potraktowanie procedur kontrolnych jako „wąskiego gardła” rzeczonego systemu). Biorąc jednak pod uwagę, że ta faza nie ma charakteru obligatoryjnego (nie dotyczy wszystkich realizowanych usług rozwojowych), omówiono ją odrębnie, pod niniejszą tabelą. |
| **Po zakończeniu usługi przedsiębiorca / delegowani pracownicy wypełniają ankietę w BUR** | Wypełnienie ankiety oceny usługi rozwojowej w BUR stanowi wymóg kwalifikowalności kosztów usługi rozwojowej. Nie jest to wymóg regionalny (dotyczący wyłącznie woj. śląskiego), lecz ogólnokrajowy (bez względu na przyjęty w danym województwie model finansowania usług rozwojowych i dystrybucji środków finansowych przewidzianych na ten cel w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego). Zgodnie z Regulaminem BUR (a konkretnie – Załącznikiem nr 3: „System Oceny Usług Rozwojowych wpisanych do Bazy Usług Rozwojowych”), ankietę zobowiązany jest wypełnić każdy odbiorca wsparcia, zarówno uczestnik indywidualny, jak i instytucjonalny. Możliwość dokonania oceny usługi przez odbiorców wsparcia aktywowana jest automatycznie po zatwierdzeniu przez usługodawcę listy uczestników usługi rozwojowej, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od daty zakończenia jej realizacji. Jednocześnie, aktywowana ankieta dostępna jest dla jej adresatów w ciągu 28 dni od daty zakończenia realizacji usługi rozwojowej lub od daty zakończenia udziału w usłudze rozwojowej. I to właśnie w tym okresie musi zostać spełniony przez odbiorcę wsparcia obowiązek oceny usługi rozwojowej.  W toku przeprowadzonego badania nie stwierdzono, by obowiązkowi wypełnienia ankiety w BUR towarzyszyły istotne problemy techniczne lub wynikające z nieprzyjaznego interfejsu modułu do oceny usługi rozwojowej, a więc zbliżone do tych, które wcześniej zidentyfikowano w odniesieniu do rejestracji przedsiębiorcy w BUR. Co więcej, w trakcie badania jakościowego zwracano uwagę, że niejednokrotnie sami usługodawcy dbają o to, by ankieta została wypełniona przez odbiorcę wsparcia i np. zobowiązują uczestników szkolenia do wypełnienia ankiety ostatniego dnia szkolenia (kiedy to podmiot realizujący usługę szkoleniową ma jeszcze względnie dużą możliwość oddziaływania na odbiorców wsparcia w celu skłonienia ich do wypełnienia ankiety). Z kolei w sytuacjach, gdy pracownicy w swojej codziennej pracy nie mają bezpośredniego dostępu do komputera, część pracodawców zapewnia im odpowiednie warunki (udostępnia komputer), by ankieta w BUR została wypełniona w wymaganym terminie. W obu przypadkach takie swoiste „pilnowanie” kwestii wypełnienia ankiety wynika w sposób oczywisty ze świadomości, iż jest to niezbędny element skutecznego rozliczenia kosztów usługi rozwojowej.  Sam fakt wymagania wypełnienia ankiety oceny usługi rozwojowej w BUR nie powinien więc być traktowany jako nadmierne obciążenie dla odbiorców wsparcia. Jednocześnie, obligatoryjność tego wymogu należy ocenić korzystnie w kontekście użyteczności Bazy Usług Rozwojowych – dostępne dla potencjalnych usługobiorców oceny dotychczasowych odbiorców usług rozwojowych bez wątpienia ułatwiają dokonanie trafnego wyboru usługi. Wątpliwości budzić może jedynie bardzo długi czas, jaki mają osoby / podmioty korzystające z usługi rozwojowej na wypełnienie ankiety. Okres 28 dni (w szczególności, jeśli uwzględnimy sygnalizowany wcześniej fakt, iż niejednokrotnie ankieta stanowi końcowy element świadczenia usługi rozwojowej, a więc jest wypełniana w ostatnim dniu realizacji danej usługi) nie wydaje się być niezbędny dla skutecznej realizacji dokonania oceny usługi rozwojowej. Z tego powodu należałoby rozważyć skrócenie przez Administratora BUR, czyli PARP, obecnego terminu wypełnienia ankiety oceniającej usługę rozwojową do 14 dni kalendarzowych (z jednoczesnym zastrzeżeniem, by była ona aktywna i dostępna dla osób korzystających z danej usługi, najpóźniej następnego dnia po zakończeniu realizacji usługi).  W przypadku woj. śląskiego wspomniany termin ma szczególne znaczenie, gdyż to na jego podstawie określono czas na złożenie do Operatora dokumentów rozliczeniowych. W rezultacie mamy do czynienia z bardzo długim (tj. 28-dniowym) dopuszczalnym okresem przedłożenia całości dokumentów do rozliczenia usługi rozwojowej. Tymczasem, analiza rozwiązań funkcjonujących w innych województwach wykazała, iż terminy na złożenie dokumentacji rozliczeniowej są określane niezależnie od terminu wypełnienia ankiety w BUR. Z punktu widzenia zapewnienia sprawności procesu rozliczenia usługi rozwojowej takie uniezależnienie uznać należy za wysoce funkcjonalne. W sytuacji, gdyby nie została wdrożona wcześniejsza propozycja skrócenia czasu na wypełnienie ankiety w BUR na poziomie krajowym, zalecane byłoby rozważenie: (1) wprowadzenia odrębnego, 14-dniowego, terminu na złożenie przez przedsiębiorcę wymaganej dokumentacji rozliczeniowej, przy zachowaniu terminu 28-dniowego wyłącznie na wypełnienie ankiety w BUR, (2) skrócenia w woj. śląskim okresu na dopełnienie wszystkich obowiązków rozliczeniowych (w tym: wypełnienia ankiety w BUR) do 14 dni kalendarzowych. |
| **Podmiot realizujący usługę rozwojową wystawia fakturę dla przedsiębiorcy korzystającego z usługi** | W niniejszym przypadku dokonano powiązania trzech szczegółowych procedur związanych z rozliczeniem kosztów usługi rozwojowej. Wynika to z faktu, iż we wszystkich trzech przypadkach mamy do czynienia z procedurami odnoszącymi się do dokumentacji rozliczeniowej: przygotowaniem przez usługodawcę jednego z jej elementów (faktury); przekazaniem Operatorowi przez przedsiębiorcę wniosku o rozliczenie usług rozwojowych wraz z całością załączników; weryfikacją przez Operatora otrzymanej dokumentacji rozliczeniowej.  W oparciu o wyniki badania jakościowego stwierdzić możemy, że niniejszy etap jest problematyczny przede wszystkim z dwóch powodów. Po pierwsze – co sygnalizowano wcześniej – czas na przekazanie przez przedsiębiorcę całości dokumentacji rozliczeniowej jest bardzo długi w stosunku do liczby i zakresu wymaganych dokumentów. W tej kwestii istotne są wcześniejsze propozycje dotyczące uniezależnienia terminu złożenia dokumentacji rozliczeniowej od terminu wypełnienia ankiety w BUR, bądź też skrócenia – na poziomie ogólnopolskim lub regionalnym – tego ostatniego terminu (co w sposób automatyczny skróciłoby czas na przedłożenie całości dokumentacji rozliczeniowej).  Po drugie, na wydłużenie procedury rozliczania kosztów usługi rozwojowej wpływa, występująca często, konieczność korekty złożonych przez przedsiębiorcę dokumentów, która jest efektem przeprowadzonej przez Operatora ich weryfikacji. Pamiętać przy tym należy, że dwa kluczowe dokumenty rozliczeniowe (faktura oraz zaświadczenie o ukończeniu usługi szkoleniowej/doradczej) są wystawiane przez usługodawcę, nie zaś usługobiorcę. Ewentualne wezwanie przez Operatora, do korekty któregoś z tych dokumentów wymaga więc uruchomienia dodatkowego obiegu dokumentów: od wezwania przedsiębiorcy do korekty dokumentów, poprzez nawiązanie przez przedsiębiorcę kontaktu z usługodawcą i uzyskanie od niego skorygowanych dokumentów, aż po przekazanie tych dokumentów przez przedsiębiorcę Operatorowi. Taki stan rzeczy wynika z tego, iż podmiot świadczący usługi rozwojowe nie jest w woj. śląskim formalną stroną umowy z Operatorem, ten nie ma więc tytułu do bezpośredniego wymagania od usługodawcy żadnych dokumentów i jest zmuszony otrzymywać te dokumenty za pośrednictwem usługobiorcy. Jak podkreślano w trakcie badania jakościowego z przedstawicielami IZ/IP tego rodzaju podejście wynika dodatkowo z dążenia do jak największego zaktywizowania przedsiębiorców i włączenia ich, także w aspekcie proceduralno-administracyjnym, w cały proces realizacji usługi rozwojowej. Zauważyć jednak należy, że przedsiębiorcy są faktycznie odpowiedzialni za o wiele bardziej istotny merytorycznie etap, jakim jest aplikowanie o wsparcie na dofinansowanie usługi szkoleniowej (nawet jeśli uznamy, że niejednokrotnie są na tym etapie wspomagani przez usługodawców, którzy w ten sposób prowadzą akwizycję swojej oferty szkoleniowo-doradczej). Taki rodzaj odpowiedzialności wydaje się być o wiele bardziej istotny z punktu widzenia kształtowania w sektorze MMŚP postawy aktywnego poszukiwania narzędzi rozwojowych dla własnej firmy.  Dlatego też, a przede wszystkim w celu uproszczenia i skrócenia procedury rozliczania usług rozwojowych, wartym rozważenia byłoby wprowadzenie rozwiązania polegającego na tym, iż to podmiot realizujący usługę rozwojową byłby zobowiązany do przekazania Operatorowi całości dokumentacji rozliczeniowej. Biorąc przy tym pod uwagę, że faktura jest dokumentem wystawianym na rzecz usługobiorcy, przedkładana Operatorowi kopia tego dokumentu musiałaby zawierać adnotację potwierdzającą, iż treść dokumentu została zaakceptowana przez przedsiębiorcę korzystającego z usługi rozwojowej. Podstawową korzyścią wynikającą z wdrożenia takiego rozwiązania byłoby skrócenie czasu przekazywania dokumentacji rozliczeniowej oraz znaczące uproszczenie i skrócenie etapu ewentualnych korekt złożonych dokumentów (co wynikałoby z pominięcia ogniwa pośredniczącego, którym obecnie jest usługobiorca).  Powyższe rozwiązanie dotyczące przekazywania dokumentacji rozliczeniowej przez usługodawcę, nie zaś usługobiorcę wydaje się jednak niemożliwe do wdrożenia w bieżącym okresie finansowania. Wynika to przede wszystkim z faktu, iż firmy świadczące usługi rozwojowe nie są formalnie włączone w obieg dokumentów i Operator nie ma faktycznej możliwości wyegzekwowania niezbędnej do rozliczenia dokumentacji właśnie od tej kategorii podmiotu. Należałoby jednak rozważyć wprowadzenie proponowanego rozwiązania na potrzeby ewentualnego funkcjonowania PSF w przyszłym okresie finansowania. |
| **Przedsiębiorca przekazuje Operatorowi Wniosek o rozliczenie usług rozwojowych wraz z załącznikami** |
| **Operator weryfikuje, czy dane zawarte we Wniosku o rozliczenie usług rozwojowych wraz z pozostałymi dokumentami rozliczeniowymi wymaganymi przy ubieganiu się o dofinansowanie są zgodne z zapisami dotyczącymi usług w BUR** |
| **Operator dokonuje płatności na rzecz podmiotu realizującego usługę rozwojową i/lub zwraca środki** | W przypadku tej procedury, która stanowi finalny etap całego procesu realizacji usługi rozwojowej mamy do czynienia z sytuacją paradoksalną. Z jednej bowiem strony, procedura ta jest od strony techniczno-administracyjnej bardzo uproszczona, gdyż ogranicza się do wydania dyspozycji przelewu przez Operatora. Z drugiej zaś, wyniki przeprowadzonego badania wskazują, iż występuje problem w terminowym i sprawnym realizowaniu płatności na rzecz podmiotów realizujących usługi rozwojowe. Wydłużanie się procesu przekazywania środków na rzecz usługodawców jest oczywiście efektem oddziaływania zróżnicowanych czynników. Spośród nich największe znaczenie miały do tej pory dwa elementy. Po pierwsze, był to długi czas kompletowania przez Operatorów pełnej i poprawnej dokumentacji rozliczeniowej. W przypadku tego problemu szczególnego znaczenia nabierają wcześniejsze propozycje działań naprawczych dotyczące terminu i sposobu przekazywania Operatorom dokumentacji rozliczeniowej.  Po drugie, część Operatorów dotykały problemy z płynnością finansową, które uniemożliwiały dokonywanie płatności na rzecz usługodawców nawet w sytuacji, gdy spełnione były już wszystkie niezbędne warunki do zrealizowania płatności. W tym przypadku podkreślić trzeba, że rzeczone problemy w dużej mierze wynikały z – wyższego niż oczekiwano – stopnia zainteresowania PSF w woj. śląskim. W sytuacji, gdy założone przez Operatorów harmonogramy płatności i wielkość wnioskowanych transz nie odzwierciedlały rzeczywistej dynamiki realizacji projektów, nie wszyscy projektodawcy byli w stanie zaangażować własne środki finansowe, by utrzymać terminowość realizowanych płatności. Wprawdzie aplikując o wsparcie w ramach Działania 8.2 Operatorzy mieli świadomość konieczności dysponowania środkami finansowymi na poczet bieżącego realizowania płatności w okresie pomiędzy kolejnymi transzami uruchamianymi wraz ze składanymi i rozliczanymi wnioskami o płatność, niemniej jednak ponownie trzeba w tym miejscu podkreślić, że trudno było przewidzieć aż tak wysoki poziom zainteresowania sektora MMŚP wsparciem w ramach PSF w woj. śląskim. Wydaje się jednak, że akurat ten problem będzie stopniowo tracić na znaczeniu, przede wszystkim dzięki wprowadzeniu w ramach PSF rozwiązań zorientowanych na bardziej adekwatne do dynamiki wdrażania projektów planowanie finansowe i dostosowanie wielkości wnioskowanych przez Operatorów transz dofinansowania do rzeczywistych obciążeń finansowych wynikających z liczby realizowanych usług rozwojowych. |

Źródło: opracowanie własne na podstawie „Opisu systemu wdrażania Podmiotowego Systemu Finansowania w woj. śląskim” oraz wyników przeprowadzonego badania

W powyższej tabeli przedstawiono najważniejsze wnioski dotyczące kluczowych procedur związanych z dofinansowaniem i realizacją usług rozwojowych. Jak jednak wskazano wcześniej, odrębnego omówienia wymaga fakultatywny etap, tj. kontrola odnosząca się do wybranych dofinansowanych usług rozwojowych. W obecnym kształcie PSF w woj. śląskim działania kontrolne są realizowane zarówno przez IP RPO WSL, jak i Operatorów. Bardzo ważnym elementem prowadzonych działań kontrolnych są wizyty monitoringowe przeprowadzane na miejscu realizacji usługi rozwojowej. Celem kontroli jest sprawdzenie, czy usługa rozwojowa został faktycznie przeprowadzona, a jeśli tak, to czy została przeprowadzona zgodnie ze standardami określonymi, m.in. w Karcie Usługi. Zapisy dokumentu: „Opis systemu wdrażania Podmiotowego Systemu Finansowania w woj. śląskim” określają, że w danym roku obrachunkowym każdy z Operatorów zobowiązany jest do monitorowania co najmniej 30% umów zawartych z przedsiębiorcami. Dodatkowo, IP RPO WSL przeprowadza monitoring co najmniej 5% umów zawartych pomiędzy Operatorami, a przedsiębiorcami w ciągu roku obrachunkowego, z czego co najmniej 1% jest wybierany spośród wizyt monitoringowych prowadzonych przez Operatorów. Na potrzeby procedury wyboru usług do kontroli została opracowana metodologia doboru wg której Operatorzy identyfikują usługi rozwojowe w stosunku do których przeprowadzane są działania kontrolne.

W toku przeprowadzonego badania ujawniły się krytyczne opinie Operatorów dotyczące wymaganego odsetka usług podlegających działaniom monitoringowym. Takie stanowisko wynika w sposób naturalny z faktu, iż wymóg przeprowadzenia monitoringu 30% usług, przy bardzo wysokim poziomie zainteresowania śląskich przedsiębiorców korzystaniem ze wsparcia w ramach PSF, generuje bardzo duże obciążenia administracyjne dla Operatorów w zakresie kontroli. Oczywiście, sam fakt dużego obciążenia Operatorów obowiązkami kontrolnymi nie może stanowić wyłącznego argumentu na rzecz ewentualnego zmniejszenia skali tych obowiązków. Pamiętać bowiem należy, że wprowadzenie obecnych zasad kontroli projektów w ramach PSF miało miejsce przed faktycznym rozpoczęciem realizacji działań projektowych, kiedy to absolutnie zrozumiałe było zachowanie odpowiednio dużego rygoryzmu i obwarowań służących zapobieżeniu ewentualnym nieprawidłowościom, a przynajmniej gwarantujących ich skuteczną identyfikację. Na obecnym etapie wdrażania tego rodzaju argumentacja traci jednak na znaczeniu, co potwierdzają wyniki badania jakościowego, gdzie zwracano uwagę, że w przypadku większości wizyt monitoringowych nie dochodzi do wykrycia nieprawidłowości lub nie mają one istotnego charakteru (i trudno w związku z tym mówić o występowaniu dużej skali nadużyć, która uzasadniałaby odpowiednią dużą skalę działań kontrolnych). Czynnikiem, który nie powinien stanowić bariery przed ewentualnym zmniejszeniem odsetka monitorowanych umów jest także fakt, iż obecny odsetek (30%) jest zbieżny ze standardem obowiązującym w ramach całego RPO WSL 2014-2020. Trzeba tu bowiem zwrócić uwagę na specyfikę przyjętego modelu wdrażania PSF. Po pierwsze, to na Operatora nałożone są określone obowiązki kontrolne. Po drugie zaś, charakter projektów operatorskich (szczególnie z tak dużą liczbą odbiorców wsparcia) uzasadnia odejście od ilościowego standardu działań kontrolnych stosowanego na poziomie całego Programu. W przeciwnym razie mamy bowiem do czynienia z sytuacją, w której nie uwzględnia się faktu, iż w ramach PSF kontrola poszczególnych usług prowadzona jest na dwóch poziomach: przez Operatora oraz przez IP. Wskazana dwupoziomowość może być traktowana jako wystarczające zabezpieczenie w kontekście ewentualnego zmniejszenia odsetka usług monitorowanych przez Operatorów.

Uwzględniając powyższe, należałoby rozważyć dążenie do zmniejszenia wymaganego odsetka umów podlegających monitoringowi prowadzonemu przez Operatorów, z uwzględnieniem wymogów dotyczących metodyki doboru próby umów poddawanych kontroli określonych w Wytycznych Ministra Inwestycji i Rozwoju w zakresie kontroli realizacji programów operacyjnych na lata 2014-2020. Warto przy tym zauważyć, że woj. śląskie należy do regionów o najwyższym wymaganym odsetku umów w ramach PSF, które podlegają kontroli (taki sam odsetek występuje jeszcze w woj. lubuskim i zachodniopomorskim). W innych województwach przyjęto niższy wymagany zakres objęcia umów w ramach PSF działaniami kontrolnymi – od 20% w woj. łódzkim, przez 10% w woj. małopolskim i opolskim, do jedynie 5% w województwach: podkarpackim i świętokrzyskim. W związku z tym nie należy obawiać się, iż zmniejszenie w woj. śląskim wymaganego odsetka umów podlegających kontroli stanowiłoby nadmierną liberalizację podejścia do kontroli prawidłowości realizacji usług rozwojowych.

Jednocześnie jednak, trzeba podkreślić, iż wprowadzenie tego rodzaju rozwiązania musiałoby zostać poprzedzone analizą odsetka umów, w przypadku których przeprowadzone kontrole nie wykazały nieprawidłowości (by doprecyzować i potwierdzić w odniesieniu do wszystkich projektów wcześniejszy wniosek z badania jakościowego o tym, iż w odniesieniu do większości usług prowadzone kontrole nie wykazują nieprawidłowości). W związku z tym należy zidentyfikować jaki w wybranym kwartale / półroczu odsetek skontrolowanych umów stanowią te umowy, w których nie stwierdzono nieprawidłowości i uwzględnić tę wartość w analizie ryzyka, w oparciu o którą będzie dokonany dobór próby umów poddawanych kontroli.

Podsumowując analizę dotyczącą procedur przyjętych w ramach PSF wskazać należy na trzy kluczowe etapy, które – z jednej strony – w największym stopniu mogą stanowić punkt krytyczny procesu realizacji usług rozwojowych, będąc „wąskim gardłem” całego systemu, z drugiej zaś: mogą zostać zoptymalizowane w rezultacie wdrożenia proponowanych zaleceń działań naprawczych. Etap pierwszy dotyczy okresu od momentu podpisania umowy wsparcia do rozpoczęcia realizacji usługi rozwojowej, ze szczególnym uwzględnieniem kwestii wniesienia przez przedsiębiorcę wpłaty wkładu własnego oraz kwoty podatku VAT (jeśli dotyczy). W odniesieniu do tej kwestii zalecane byłoby rozważenie podjęcia dwojakiego rodzaju działań:

* po pierwsze, byłoby to wydłużenie minimalnego okresu przed rozpoczęciem realizacji usługi rozwojowej, w którym przedsiębiorca musi złożyć dokumentację aplikacyjną. Wydłużenie tego okresu pozwoliłoby na bardziej skuteczne monitorowanie (i ewentualne monitowanie) przedsiębiorców w odniesieniu do faktu dokonania wpłaty,
* po drugie, należy zachęcać Operatorów, by – w miarę możliwości – zamiast reagowania na brak terminowej wpłaty ze strony przedsiębiorców koncentrowali swoje działania na wcześniejszym informowaniu o zbliżającym się ostatecznym terminie płatności (tj. wynikającym z daty rozpoczęcia realizacji usługi rozwojowej).

Drugi kluczowy etap dotyczy skompletowania i złożenia całości dokumentacji rozliczeniowej przez przedsiębiorcę. W tym przypadku pożądane są działania dwojakiego rodzaju. Po pierwsze, należy rozważyć skrócenie czasu, w jakim trzeba złożyć całość wymaganej dokumentacji rozliczeniowej. Biorąc pod uwagę, że obecnie relatywnie długi czas na przekazanie Operatorowi dokumentów rozliczeniowych wynika z jego powiązania z określonym w regulaminie BUR terminem na wypełnienie ankiety oceny usługi rozwojowej należałoby zastanowić się nad dwoma rozwiązaniami: (1) uniezależnić termin złożenia dokumentacji rozliczeniowej od terminu wypełnienia ankiety w BUR, (2) utrzymać powiązanie terminu na złożenie dokumentacji rozliczeniowej i terminu wypełnienia ankiety w BUR, przy jednoczesnym skróceniu obowiązującego aktualnie terminu wypełnienia ankiety (na poziomie regionalnym lub na poziomie krajowym, przez PARP). Jeśli skrócenie czasu na wypełnienie ankiety w BUR okazałoby się niemożliwe, to nie należy rezygnować ze skrócenia czasu na przedłożenie dokumentów rozliczeniowych – korzyścią byłaby w tym przypadku możliwość ewentualnej korekty złożonych dokumentów rozliczeniowych w okresie oczekiwania na wypełnienie przez odbiorcę wsparcia ankiety w BUR, a nie dopiero po wypełnieniu tejże. Po drugie, w ramach uproszczenia etapu kompletowania i składania dokumentacji rozliczeniowej należałoby rozważyć wprowadzenie mechanizmu bezpośredniego przekazywania dokumentów rozliczeniowych (faktury i zaświadczenia o realizacji usługi szkoleniowej) przez usługodawcę, a nie usługobiorcę. To bowiem usługodawca jest wystawcą obu dokumentów, co w przypadku konieczności ewentualnych korekt skróciłoby czas oczekiwania na otrzymanie przez Operatora poprawionej dokumentacji. I choć PSF w woj. śląskim nie przewiduje obecnie formalnego włączenia firm szkoleniowych i doradczych w proces przekazywania dokumentacji Operatorom, to jednak uznać należy, że czynnikiem zapewniającym sprawność obiegu dokumentów w tym przypadku byłaby motywacja finansowa i chęć jak najszybszego otrzymania wynagrodzenia za zrealizowaną usługę rozwojową. Tym bardziej, że jak wynika z badania jakościowego do IZ i IP dociera wiele sygnałów od firm szkoleniowych, w których zwraca się uwagę na opóźnienia w płatnościach. Wydaje się więc, że podmioty realizujące usługi rozwojowe cechuje w tym aspekcie determinacja, która pozytywnie wpłynęłaby na ich aktywność w zakresie kompletowania i przekazywania Operatorom dokumentacji rozliczeniowej.

Etap trzeci dotyczy procedury kontroli (może on występować w trakcie realizacji usługi rozwojowej, co ma miejsce w przypadku wizyt monitoringowych, lub po zakończeniu jej realizacji). W tym przypadku kluczowe znaczenie miałoby zmniejszenie odsetka umów podlegających kontroli. Dopuszczalność i celowość takiego rozwiązania uzasadnia zarówno fakt, iż w chwili obecnej, w przypadku większości monitorowanych usług rozwojowych nie stwierdza się występowania istotnych nieprawidłowości, jak i to, że w większości województw wdrażających PSF odsetek kontrolowanych umów jest mniejszy od obowiązującego w woj. śląskim. Dla zoptymalizowania etapu kontroli dofinansowanych usług rozwojowych znaczenie będzie mieć też bez wątpienia planowane przez IZ/IP wprowadzenie zmian w metodologii doboru usług do kontroli. Uwzględniając fakt, iż obecnie sygnalizowany jest problem wielokrotnego włączania do próby kontrolnej tych samych podmiotów, modyfikacja metodologii doboru usług do kontroli, która pozwoliłaby wyeliminować ten problem, mogłaby być traktowana jako dodatkowy argument na rzecz zmniejszenia odsetka umów podlegających działaniom monitoringowym prowadzonym przez Operatorów.

Dzięki wprowadzeniu postulowanych rozwiązań w odniesieniu do trzech kluczowych etapów realizacji usług rozwojowych w ramach PSF możliwe byłoby ograniczenie obciążeń administracyjnych i uproszczenie funkcjonowania PSF, a docelowo – zapewnienie sprawności realizacji i rozliczania usług rozwojowych, przy jednoczesnym zachowaniu niezbędnego poziomu weryfikacji prawidłowości i rzetelności świadczenia dofinansowanych usług rozwojowych.

### Ocena systemu komunikacji i współpracy pomiędzy poszczególnymi elementami PSF

W ramach oceny systemu komunikacji i współpracy pomiędzy poszczególnymi elementami PSF skoncentrowano się na dwóch aspektach działań komunikacyjnych. Po pierwsze, dokonano weryfikacji i oceny działań informacyjnych i promocyjnych adresowanych do przedsiębiorców zainteresowanych skorzystaniem ze wsparcia w ramach PSF. Po drugie, poddano analizie sposób i jakość współpracy pomiędzy kluczowymi podmiotami zaangażowanymi we wdrażanie PSF w woj. śląskim, tj.: Instytucją Zarządzającą, Instytucją Pośredniczącą, Operatorami oraz punktami dystrybucji wsparcia.

W pierwszej kolejności przedstawione zostaną wyniki dotyczące działań informacyjnych i promocyjnych adresowanych do potencjalnych i faktycznych odbiorców wsparcia. Jeśli chodzi o pierwszą ze wspomnianych kategorii odbiorców, to w celu oceny skuteczności działań informacyjno-promocyjnych w ramach badania CATI z przedsiębiorcami sektora MMŚP będącymi potencjalnymi odbiorcami wsparcia, poruszone zostało zagadnienie znajomości systemu PSF.

Wykres 7. Znajomość PSF wśród przedsiębiorców



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami, n=300

Nieco ponad 1/3 (35,3%) badanych przedstawicieli sektora MMŚP słyszało o PSF, blisko 2/3 (60,8%) badanych nie znało systemu choćby z nazwy. 13,2 % badanych, znało podstawowe założenia PSF, a 19,2% znało system z nazwy, lecz nie znało podstawowych jego założeń. Przedstawiony wynik trudno jednoznacznie zinterpretować. Z jednej strony w działania informacyjno-promocyjne związane z PSF zaangażowane jest szerokie grono podmiotów – oprócz 6 Operatorów i 26 punktów dystrybucji również IZ RPO WSL i IP-WUP, dzięki czemu można by się spodziewać szerszej znajomości PSF. Byłoby to tym bardziej uzasadnione, że rozpoczęcie realizacji projektów w ramach PSF było poprzedzone ogólnowojewódzką kampanią promocyjną o masowym charakterze, która wykorzystywała różne kanały dotarcia do przedsiębiorców (bazując jednak przede wszystkim na działaniach prowadzonych za pośrednictwem Internetu).

Z drugiej jednak strony sektor MMŚP to w ponad 90% mikroprzedsiębiorstwa, wśród których skłonność do realizacji usług rozwojowych nie jest wysoka. Może to skutkować brakiem zainteresowania komunikatami związanymi ze wsparciem rozwoju kompetencji i negatywnie oddziaływać na skuteczność działań informacyjnych. Sam podmiotowy model finansowania usług jest rozwiązaniem nowym, a jego wdrażanie trwa dopiero niecały rok. Z tego względu stopień znajomości PSF należałoby uznać za umiarkowanie zadowalający. Należy przy tym podejrzewać, że ów poziom znajomości PSF będzie systematycznie wzrastać, czego potwierdzeniem są wyniki badania jakościowego, gdzie wskazywano, iż obecnie mamy już do czynienia z mechanizmem „kuli śniegowej” – nawet bez podejmowania na szeroką skalę działań promocyjnych przez IZ/IP lub Operatorów, dostrzegalne jest ciągłe upowszechnianie informacji o PSF poprzez marketing „szeptany” ze strony tych przedsiębiorców, którzy skorzystali z dostępnego wsparcia. W takiej sytuacji można by podejrzewać, że nie ma już potrzeby prowadzenia działań promocyjnych odnoszących się do PSF i wystarczające jest prowadzenie bieżących działań informacyjnych związanych z funkcjonowaniem systemu i obsługą potencjalnych i faktycznych odbiorców wsparcia. Wydaje się jednak, że całkowita rezygnacja z działań *stricte* promocyjnych nie byłaby korzystna. Na pewno wskazane byłoby natomiast określenie konkretnych treści i rodzajów przekazu, które powinny stanowić główny element tego rodzaju działań. Kwestia ta zostanie w sposób szczegółowy omówiona w dalszej części raportu, gdzie uwzględnione zostaną dodatkowo wyniki odnoszące się do oceny zainteresowania śląskich przedsiębiorców z sektora MMŚP korzystaniem z usług rozwojowych (niekoniecznie w ramach Podmiotowego Systemu Finansowania).

Na poniższym wykresie przedstawiono dane obrazujące terytorialne zróżnicowanie stopnia znajomości nazwy „Podmiotowy System Finansowania” (z wyodrębnieniem danych dla poszczególnych subregionów woj. śląskiego).

Wykres 8. Znajomość nazwy "Podmiotowy System Finansowania" w poszczególnych subregionach



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami, Centralny - n=179, Południowy - n=60, Północny - n=31, Zachodni - n=30

Największa znajomość PSF, sięgająca prawie 50% badanych, została zidentyfikowana na terenie subregionów: Północnego i Południowego. Nieco niższa znajomość występuję w subregionach: Centralnym (30,7%) i Zachodnim (21,1%). W tym miejscu należy nadmienić, że jeśli chodzi o terytorialne zróżnicowanie odbiorców wsparcia (analizowane w oparciu o bazę uczestników usług rozwojowych), to dotychczas najmniejsza intensywność wsparcia występowała na terenie subregionów: Północnego i Południowego. W świetle relatywnie wysokiej znajomości PSF w tych subregionach, stwierdzić należy, iż powodem niskiej intensywności wsparcia prawdopodobnie nie są niewystarczające działania informacyjno-promocyjne. Niewielka liczba uczestników z tych subregionów jest prawdopodobnie wynikiem wczesnego etapu realizacji niniejszej analizy, który spowodował, iż analizowane dane nie obejmowały wszystkich projektów PSF.

W związku z powyższym nie ma uzasadnienia dla podejmowania w tych subregionach dodatkowych działań o charakterze upowszechniającym i zwiększającym rozpoznawalność marki PSF.

Na poniższym wykresie przedstawiono dane obrazujące popularność poszczególnych kategorii źródeł informacji na temat możliwości uzyskania dofinansowania w ramach PSF.

Wykres 9. Źródła informacji na temat możliwości uzyskania dofinansowania w ramach PSF



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z odbiorcami wsparcia; pracownicy – n=180, przedsiębiorcy –n=164, ogółem n=344, pytanie zadawane osobom, które zadeklarowały udział w procesie aplikowania o wsparcie; w ramach analizy nie zidentyfikowano istotnych zróżnicowań odpowiedzi ze względu na płeć

Głównym źródłem uzyskania informacji o PSF nie są bezpośrednie działania informacyjno-promocyjne podejmowane przez instytucje zaangażowane we wdrażanie PSF. Większość (54,9%) pracowników dowiedziała się o możliwości uzyskania dofinansowania usług rozwojowych od swoich współpracowników lub przełożonych, a kolejne 21,4% od rodziny lub znajomych. W przypadku przedsiębiorców głównym źródłem informacji była rodzina lub znajomi (42,7%), a drugim w kolejności – współpracownicy (23,8%). Powyższy stan rzeczy wynika prawdopodobnie z atrakcyjności PSF, ponieważ standardową tendencją jest łatwe rozpowszechnianie informacji o produktach atrakcyjnych, będących swoistą okazją, poprzez wzajemne polecanie. Potwierdza się więc w tym przypadku wcześniejsza hipoteza o rosnącym znaczeniu marketingu „szeptanego” w relacji do tradycyjnych narzędzi promocyjnych. Nie należy jednak takiej sytuacji rozpatrywać w kategoriach nieskuteczności, czy wręcz – zbędności, dotychczasowych działań promocyjnych. Bez wątpienia miały one kluczowe znaczenie na początkowym etapie wdrażania PSF, kiedy nie było jeszcze odbiorców wsparcia mogących pełnić rolę propagatorów całego systemu. To, że dziś większe znaczenie mają nieformalne kanały upowszechniania informacji o PSF nie powinno być traktowane jako słabość, ale raczej potwierdzenie atrakcyjności dostępnego modelu finansowania usług rozwojowych i naturalny etap funkcjonowania tego modelu w świadomości społecznej.

Kolejnym istotnym źródłem informacji są strony internetowe Operatorów – wiedzę o PSF czerpało z nich po około 12% z pośród badanych pracowników i przedsiębiorców. Warto zaznaczyć, iż wśród innych źródeł informacji wskazywanych przez respondentów dość często wskazywany był bezpośredni kontakt firmy szkoleniowej – usługodawcy, jednak na tle innych źródeł informacji ten sposób dowiadywania się o PSF ma poboczne znaczenie. Oznacza to, że choć faktycznie mamy niekiedy do czynienia z sytuacją, w której popytowy charakter PSF może być w jakimś stopniu zakłócony przez aktywną akwizycję usług rozwojowych prowadzoną przez firmy szkoleniowe, to jednak nie ma podstaw do tego, by twierdzić, iż tego rodzaju sytuacje dominują. Taki stan rzeczy może być pośrednio traktowany jako potwierdzenie skuteczności przyjętego modelu finansowania usług rozwojowych w aspekcie zapewnienia firmom dostępu do usług rozwojowych rzeczywiście przez nie poszukiwanych.

Na poniższych wykresach przedstawiono z kolei wyniki analiz dotyczących w większym stopniu działań o charakterze informacyjnym, a więc adresowanych do tych podmiotów, które znając założenia PSF w woj. śląskim, poszukiwały konkretnych informacji na temat procedury aplikacyjnej. W pierwszej kolejności zaprezentowany został rozkład opinii dotyczących możliwości samodzielnego znalezienia wszystkich informacji o PSF w dostępnych materiałach.

Wykres 10. Ocena możliwości samodzielnego znalezienia wszystkich potrzebnych informacji o PSF w dostępnych materiałach



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z odbiorcami wsparcia; n=347, pytanie zadawane osobom, które zadeklarowały udział w procesie aplikowania o wsparcie; w ramach analizy nie zidentyfikowano istotnych zróżnicowań odpowiedzi ze względu na płeć

Większość (51,1%) badanych odbiorców wsparcia odpowiedziało, iż możliwe jest samodzielne znalezienie wszystkich potrzebnych informacji o PSF. Przeciwnego zdania było 12,5% respondentów i zostali oni dodatkowo zapytani, jakich informacji zabrakło w dostępnych materiałach. Wiele udzielonych odpowiedzi nie dotyczyło konkretnych kategorii informacji, a sugerowało występowanie potrzeby uszczegółowienia, czy też ujednoznacznienia informacji zawartych w dostępnych materiałach. Respondenci wskazywali także na niewystarczające informacje o procedurze aplikacyjnej (poszczególnych krokach w aplikowaniu o wsparcie), jasnych i bardziej szczegółowych informacji o ustalaniu statusu MŚP oraz informacji pomocniczych dotyczących tego, jak wypełniać poszczególne pola formularzy zgłoszeniowych.

W sytuacji, gdy w ogólnodostępnych materiałach i publikacjach potencjalny odbiorca wsparcia nie jest w stanie odnaleźć wszystkich poszukiwanych informacji, rolę uzupełniającą mogą pełnić podmioty zaangażowane we wdrażanie PSF. Kluczowe jest w tym przypadku znaczenie zarówno dostępności tego rodzaju kanału pozyskiwania informacji, jak i jakości pozyskiwanych za jego pośrednictwem informacji i materiałów. Zagadnienie to również stało się przedmiotem badania CAWI z odbiorcami wsparcia, którego wyniki zaprezentowane zostały na kolejnym wykresie[[7]](#footnote-8).

Wykres 11. Kontakt z podmiotami zaangażowanymi we wdrażanie PSF



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z odbiorcami wsparcia; n=419; pytanie wielokrotnego wyboru, odsetki odpowiedzi nie sumują się do 100%; w ramach analizy nie zidentyfikowano istotnych zróżnicowań odpowiedzi ze względu na płeć

Większość spośród badanych odbiorców wsparcia (63,1%) kontaktowała się przynajmniej z 1 instytucją zaangażowaną we wdrażanie PSF. Pozostałe 36,9% nie miało takich kontaktów. Badani odbiorcy wsparcia kontaktowali się głównie z Operatorem (57,6%), a w następnej kolejności z punktami dystrybucji wsparcia (8,5%). Bardzo rzadko kontaktowano się z IP RPO WSL 2014-2020, czyli Wojewódzkim Urzędem Pracy oraz IZ RPO WSL 2014-2020, czyli Urzędem Marszałkowskim Województwa Śląskiego.

Powyższą strukturę kontaktów dotyczących PSF uznać należy za właściwą z punktu widzenia podziału zadań i kompetencji w ramach funkcjonującego systemu. To Operator posiada najbardziej szczegółową wiedzę o wdrażanym projekcie i warunkach udzielania wsparcia. Z kolei WUP lub Urząd Marszałkowski mogą stanowić instytucję pierwszego kontaktu dla tych podmiotów, które dysponują ogólną wiedzą na temat PSF i poszukują bardziej szczegółowych informacji. W takim przypadku rzeczywiście pierwsza próba kontaktu może dotyczyć instytucji działających na szczeblu wojewódzkim. Ich rolą powinno być w takiej sytuacji skierowanie przedsiębiorcy do Operatora lub punktu dystrybucji wsparcia po bardziej szczegółowe informacje.

Tylko 8,5% badanych odbiorców wsparcia kontaktowało się z punktem dystrybucji wsparcia. W tym przypadku można by oczekiwać nieco większego odsetka wskazań biorąc pod uwagę liczbę i rozproszenie terytorialne tych instytucji. Stosunkowo niewielka liczba kontaktów z punktami dystrybucji wsparcia może sugerować, iż pozostają one względnie słabo rozpoznawalną częścią systemu lub też, że przedsiębiorcy nie widzą potrzeby kontaktu z nimi preferując Operatorów.

Wykres 12. Uzyskanie wszystkich potrzebnych informacji podczas kontaktu z poszczególnymi podmiotami



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z odbiorcami wsparcia; Operator - n=241, Punkt dystrybucji wsparcia - n=35, Wojewódzki Urząd Pracy w Katowicach - n=11, Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego - n=9; pytanie zadawane osobom, które zadeklarowały kontakt z poszczególnymi podmiotami; w ramach analizy nie zidentyfikowano istotnych zróżnicowań odpowiedzi ze względu na płeć

Wg wyników badania CAWI z największą kompleksowością i skutecznością uzyskiwania informacji mamy do czynienia w przypadku kontaktu z Operatorami i punktami dystrybucji wsparcia. W przypadku tych dwóch kategorii podmiotów blisko 90% badanych odbiorców wsparcia uzyskało wszystkie potrzebne informacje. W przypadku IP (64,6%) i IZ (62,3%) skuteczność w uzyskiwaniu informacji jest wyraźnie mniejsza, lecz prawdopodobnie nie wynika ona z gorszego przygotowania merytorycznego pracowników tych instytucji w zakresie funkcjonowania PSF, lecz może wynikać z charakteru informacji, które chcieli uzyskać odbiorcy. Biorąc pod uwagę, iż dla osoby aplikującej o wsparcie zwykle potrzebne są informacje na poziomie operacyjnym, a nie ogólnych zasad – zrozumiałym jest to, że pracownicy IP i IZ RPO WSL mogli nie móc takiego rodzaju informacji udzielić, ponieważ zależą one od specyfiki poszczególnych projektów. Nie można przy tym wykluczyć, że pracownicy IZ/IP, co do zasady, w sytuacji kontaktu ze strony przedsiębiorców kierują ich do Operatorów lub punktów dystrybucji wsparcia. I choć z perspektywy przedsiębiorcy jest to przypadek nieuzyskania poszukiwanej informacji, to tego rodzaju podejście ze strony IZ/IP nie powinno być traktowane jako problem wymagający jakiejkolwiek interwencji – dla przejrzystości całego systemu to właśnie Operatorzy (wspierani przez punkty dystrybucji wsparcia) powinni być traktowani jako główny partner dla przedsiębiorców zainteresowanych korzystaniem ze wsparcia w ramach PSF.

Respondenci badania CAWI dokonali również oceny kontaktu z poszczególnymi instytucjami w zakresie przygotowania merytorycznego osoby udzielającej informacji, przystępności sposobu udzielania informacji, przydatności uzyskanych informacji oraz łatwości uzyskania informacji. Wyniki oceny przedstawiono na poniższym wykresie.

Wykres 13. Ocena kontaktu z poszczególnymi podmiotami zaangażowanymi we wdrażanie PSF



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z odbiorcami wsparcia; Operator - n=241, Punkt dystrybucji wsparcia - n=35, Wojewódzki Urząd Pracy w Katowicach - n=11, Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego - n=9; pytanie zadawane osobom, które zadeklarowały kontakt z poszczególnymi podmiotami; w ramach analizy nie zidentyfikowano istotnych zróżnicowań odpowiedzi ze względu na płeć

We wszystkich aspektach najwyżej ocenione zostały kontakty z Operatorami, średnie oceny dla tej kategorii podmiotów przekraczają 4,20 (w skali od 1 do 5, gdzie 1 stanowi ocenę *bardzo niską* a 5 – *bardzo wysoką*). Nieznacznie niżej ocenione zostały kontakty z punktami dystrybucji, które najbardziej odbiegają od Operatorów w zakresie łatwości uzyskania informacji, a w pozostałych aspektach zbliżają się do poziomu osiąganego przez Operatorów. Oceny kontaktu z IP oraz IZ w każdym przypadku są nieco niższe niż odnotowane przez Operatorów i punkty dystrybucji, lecz w dalszym ciągu są one bliskie 4, więc również uznać należy je za wysokie. Natomiast fakt, iż pozostają one nieco niższe w odniesieniu do Operatorów i punktów dystrybucji wsparcia traktować należy jako efekt – sygnalizowanej wcześniej – odmiennej funkcji IZ oraz IP, których rolą nie jest udzielanie wyczerpujących i szczegółowych informacji zainteresowanym podmiotom z uwagi na specyfikę poszczególnych projektów. IP/IZ z zasady kierują zainteresowanych przedsiębiorców do właściwych instytucji, tj. Operatorów lub punktów dystrybucji wsparcia. I jeśli to robią, to prawidłowo realizują swoją funkcję, choć np. w aspekcie łatwości uzyskania informacji, czy ich przydatności mogą być bardziej narażone na krytykę niż Operator lub punkt dystrybucji wsparcia.

Przedstawione wyżej wyniki wskazują na wysoki poziom działań informacyjnych prowadzonych przez instytucje zaangażowane we wdrażanie PSF, a w szczególności Operatorów i punktów dystrybucji. Jednocześnie nie występują istotne problemy z przygotowaniem merytorycznym konsultantów, przystępnością udzielanych informacji oraz ich przydatnością. Zgodnie z opiniami odbiorców wsparcia, które uznać należy za kluczowe w tym zakresie, dostęp do informacji nie jest w żaden sposób utrudniony.

Powyższe wyniki odzwierciedlające perspektywę odbiorców wsparcia w odniesieniu do oceny prowadzonych w ramach PSF działań informacyjnych warto zestawić z wynikami audytu *Mystery client*, który został przeprowadzony na potrzeby niniejszej analizy. Badanie *Mystery client* jest techniką mającą na celu przeprowadzenie oceny jakości obsługi klienta, w jej naturalnych warunkach. Pozwala ona na to, ponieważ prowadzona obserwacja w ramach tego badania jest niejawna. Na potrzeby analizy skuteczności i trafności modelu finansowania usług rozwojowych, technika *Mystery client* składała się z dwóch komponentów: audytu jakości obsługi u Operatorów i w punktach dystrybucji wsparcia (przeprowadzonego w dwóch wariantach: poprzez audyt telefoniczny oraz drogą e-mailową) oraz audytu użyteczności stron internetowych Operatorów / punktów dystrybucji wsparcia.

Na potrzeby audytu jakości obsługi zostały przygotowane cztery scenariusze – dwa skierowane do punktów dystrybucji i dwa do Operatorów. Były one wykorzystane naprzemiennie dla audytów telefonicznych oraz z wykorzystaniem poczty elektronicznej (zwracając przy tym uwagę na to, żeby dany podmiot nie otrzymał tego samego pytania drogą telefoniczną i e-mailową). Audyty w oparciu o sformułowane scenariusze miały pozwolić na ocenę poszczególnych aspektów działania danych podmiotów, takich jak: dostępność podmiotów wdrażających projekty w ramach PSF, jakość obsługi, przygotowanie merytoryczne konsultanta oraz zaangażowanie w świadczoną usługę informacyjną dotyczącą Podmiotowego Systemu Finansowania. Przygotowane scenariusze dotyczyły, kolejno: ogólnego zapytania o możliwość i warunki otrzymania dofinansowania usługi rozwojowej (punkt dystrybucji wsparcia), zapytania o pomoc w wyliczeniu wysokości dofinansowania przy zadanych cechach podmiotu aplikującego oraz zatrudnianych przez niego pracowników (punkt dystrybucji); zapytania o kwestię wypełnienia konkretnego elementu *Formularza pomocy de minimis* (Operator); zapytania o kwestię wypełnienia konkretnego elementu *Formularza zgłoszeniowego przedsiębiorcy* (Operator).

Ocena danego podmiotu była dokonywana od razu po przeprowadzeniu rozmowy telefonicznej / odebraniu wiadomości e-mailowej. Na potrzeby niniejszego badania *Mystery client*, został przygotowany kwestionariusz oceny (z pewnymi zróżnicowaniami ze względu na formę kontaktu i sposób przeprowadzenia audytu z danym podmiotem). Ocena kontaktu z Operatorem / punktem obsługi przebiegała w ujęciu obiektywnym (występowanie wybranych czynności, zachowań) oraz subiektywnym (odczucia audytora dotyczące przebiegu usługi informacyjnej).

Na poniższych wykresach przedstawiono dane dotyczące skuteczności nawiązania kontaktu z Operatorem / punktem dystrybucji wsparcia.

Wykres 14. Liczba prób kontaktu telefonicznego potrzebnych do nawiązania kontaktu



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników audytu telefonicznego, badania Mystery client; n=31

Wykres 15. Liczba prób kontaktu e-mailowego potrzebnych do nawiązania kontaktu



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników audytu e-mailowego, badania Mystery client; n=31

W przypadku audytu telefonicznego do 31 podmiotów wykonano w sumie 45 prób kontaktu (w 6 przypadkach potrzebne były dwie próby kontaktu, a w 4 przypadkach – trzy)[[8]](#footnote-9). Analiza liczby prób kontaktów telefonicznych oraz e-mailowych (prowadzonych albo do udanej próby kontaktu z punktem / Operatorem albo do trzeciej, nieudanej próby), sugeruje, że oba audyty prezentują bardzo podobne wyniki. W 2/3 przypadków obu wariantów audytu odpowiedź została uzyskana przy pierwszym kontakcie z audytowanym podmiotem. Można także zauważyć, że w przypadku 1/5 audytów, próba kontaktu zakończyła się powodzeniem za drugim razem, natomiast trzy próby były niezbędne tyko w ok. 1/10 przypadków. Zarówno wśród audytów telefonicznych jak i e-mailowych, tylko raz audyt zakończył się po trzeciej próbie brakiem odpowiedzi (obie sytuacje dotyczyły tego samego podmiotu pełniącego funkcję punktu dystrybucji wsparcia).

Biorąc pod uwagę powyższe wyniki audytu, (oraz fakt że, wśród audytów telefonicznych, te, które wymagały dwóch lub trzech prób kontaktu w 9/10 były wykonane w „późnych” i „wczesnych” godzinach pracy danych podmiotów) można stwierdzić, że samo nawiązanie kontaktu nie powinno stanowić dla przedsiębiorcy dużego problemu. Ponadto, w przypadku 1/3 pierwszych kontaktów drogą mailową, odpowiedzi pojawiały się już w dniu wysłania zapytania.

Wyniki audytu mogą wprawdzie sugerować, że zdarzają się przypadki, w których kontakt telefoniczny jest w danym momencie nieskuteczny lub wysłana wiadomość e-mailowa pozostaje bez odpowiedzi. Należy jednak zwrócić uwagę, iż w każdym projekcie występują podmioty, z którymi kontakt jest bezproblemowy, a ponadto istnieje możliwość osobistego stawienia się w siedzibie Operatora lub punkcie dystrybucji wsparcia. Prawdopodobieństwo nieuzyskania informacji (za pomocą kontaktu telefonicznego, mailowego lub osobistego) od podmiotów wdrażających PSF w ramach danego projektu uznać więc należy za bardzo niewielkie.

Zarówno audyty telefoniczne jak i przeprowadzane drogą e-mailową, były kończone oceną danego podmiotu, która dzieliła się na ocenę subiektywną i obiektywną. Nie wszystkie podmioty zostały ocenione za pomocą tych samych elementów głównego kwestionariusza (niektóre pytania w nim zawarte odnosiły się tylko do audytów telefonicznych lub tylko do audytów dotyczących Operatorów).

Wykres 16. Wynik audytu telefonicznego oceniającego usługi udzielania informacji przez przedstawicieli Operatora / punktów dystrybucji wsparcia (ujęcie obiektywne)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników audytu telefonicznego, badania Mystery client; n=31

Analizując wyniki obiektywnej oceny jakości usług świadczonych przez punkty / Operatorów, można stwierdzić, że prawie zawsze, przekazywane jest potencjalnemu beneficjentowi minimum informacji niezbędnych albo do bezpośredniego złożenia wniosku albo dla określenia dalszego kierunku poszukiwań odpowiedzi. W ponad 3/4 przypadków audytor uzyskał odpowiedzi na wszystkie zadane pytania, a w ponad połowie audytów rozmówcy podawali dodatkowe źródła informacji, zadawali pytania ułatwiające diagnozę problemu oraz zapraszali do ponownego kontaktu. Tylko w czasie dwóch rozmów, doradcy musieli zadane pytanie skonsultować z innymi pracownikami, a w trzech przypadkach skierowano audytora do innego podmiotu w celu uzyskania informacji. Rozmowa nigdy nie została przerwana lub przesunięta na inny termin. Również wyniki pytań skierowanych tylko do Operatorów nie sugerują istnienia większych problemów: połowa odpowiedzi doradców wykraczała poza zawartość strony WWW Operatora, a jednocześnie żadne ich odpowiedzi nie były sprzeczne z informacjami zawartymi na tych stronach.

Wykres 17. Wynik audytu e-mailowego oceniającego usługi udzielania informacji przez przedstawicieli Operatora / punktów dystrybucji wsparcia (ujęcie obiektywne)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników audytu e-mailowego, badania Mystery client; n=31

Możliwość wysłania wiadomości drogą e-mailową, jako sposób komunikacji między przedsiębiorstwem, a Operatorem / punktem dystrybucji wsparcia, na podstawie obiektywnych ram oceny należy również zaopiniować pozytywnie. Wymiana komunikatów na zasadzie: pytanie – odpowiedź, znacznie różni się jednak w przypadku rozmowy telefonicznej i „rozmowy” prowadzonej drogą e-mailową, ujawniając specyfikę każdego z tych kanałów komunikacji. Udzielanie odpowiedzi drogą e-mailową, pozwala na większą kontrolę nad tym, jakich informacji udzielić pytającemu. Z tego względu (biorąc pod uwagę wyniki obiektywnej oceny usługi udzielania informacji i odnosząc je do wcześniejszych wyników audytu telefonicznego), możliwość komunikacji e-mailowej z Operatorami / punktami dystrybucji wsparcia, można ocenić jako nieco gorzej funkcjonującą od komunikacji telefonicznej (choć nadal spełniającą swoją podstawową rolę, jaką jest pomoc przedsiębiorcom w poruszaniu się po systemie finansowania usług rozwojowych). Zauważyć należy, że aż 3/4 audytów zostało zakończonych udzieleniem odpowiedzi na wszystkie skierowane do danego podmiotu pytania. Połowa podmiotów wskazała w odpowiedziach również na dodatkowe źródła informacji, nieco ponad 1/3 zaprosiła do ponownego kontaktu, a 1/5 wskazała na alternatywne, niestandardowe, rozwiązanie danego problemu. Ponadto, tylko w dwóch przypadkach audytor został skierowany do innego podmiotu w celu poszukiwania informacji – z drugiej strony jednak, również tylko w dwóch przypadkach audytowany zadał dodatkowe pytania, dokładniej diagnozujące problem zgłaszany przez audytora. Podobnie jak w przypadku audytu telefonicznego, tak i w odniesieniu do audytu przeprowadzonego drogą e-mailową, kwestionariusz zakładał dwa elementy przypisane tylko dla audytów z Operatorami – wszystkie odpowiedzi uzyskane od Operatorów nie wykraczały poza zawartość strony WWW Operatora, ale z drugiej strony, żadna z nich nie była też sprzeczna z informacjami zamieszczonymi na witrynie internetowej Operatora.

Ocena subiektywna Punktów dystrybucji PSF / Operatorów zawierała dziewięć elementów: siedem z nich stanowiły pytania zamknięte (punktowe)[[9]](#footnote-10), a dwa pozostałe były otwartymi pytaniami o najmocniejsze i najsłabsze strony obsługi w audytowanym podmiocie. Pytania zamknięte dotyczyły ogólnej oceny jakości świadczonej usługi udzielania informacji przez dany podmiot.

Wykres 18. Wynik audytu telefonicznego oceniającego usługi udzielania informacji przez przedstawicieli Operatora / punktów dystrybucji PSF (ujęcie subiektywne – odczucia audytora)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników audytu telefonicznego, badania Mystery client; n=30[[10]](#footnote-11)

Wyniki obu audytów – telefonicznego i e-mailowego – z perspektywy oceny subiektywnej, ukazują w pozytywnym świetle podmioty pomagające przedsiębiorcom chcącym skorzystać z PSF. Jednak tak, jak miało to miejsce w przypadku oceny obiektywnych elementów usługi, e-mailowy sposób komunikacji wypada nieco gorzej. W przypadku audytów telefonicznych, ocena poszczególnych zjawisk „pozytywnych” (którymi są: uprzejmość, zrozumiały i konkretny sposób udzielania informacji, posiadanie dużej wiedzy o PSF, prostota przekazu oraz chęć wyjaśniania wątpliwości) oscyluje na skali punktowej między 3,4 i 3,7 / 5. Te same zjawiska rzadziej wystąpiły w przypadku audytu e-mailowego – ich oceny znajdują się w granicach 2,7 – 3,6 / 5. Wersja kwestionariusza dotycząca audytu telefonicznego zawierała dodatkowe pytanie, „*Czy doradca sprawiał wrażenie, że chciał jak najszybciej zakończyć rozmowę?*”. Wynik ocen tego zjawiska we wszystkich audytach telefonicznych sugeruje, że doradcy w większości ani się nie spieszyli z zakończeniem rozmów, ani też nie przedłużali ich w nieuzasadniony sposób.

Wykres 19. Wynik audytu e-mailowego oceniającego usługi udzielania informacji przez przedstawicieli Operatora / punktów dystrybucji PSF w ujęciu subiektywnym (ujęcie subiektywne – odczucia audytora)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników audytu e-mailowego, badania Mystery client; n=30[[11]](#footnote-12)

W przypadku obu audytów, najlepiej oceniono prostotę przekazu informacji, którą reprezentowali doradcy – zarówno w rozmowach telefonicznych jak i wiadomościach e-mailowych, nie wykorzystywali oni zbyt często skomplikowanych zwrotów, bądź skrótów. Również w obu przypadkach na kolejnym miejscu pośród ocen pozytywnych, znajduje się uprzejmość doradcy.

Kwestionariusz oceny, przygotowany dla obu wariantów badania *Mystery client* zawierał także dwa otwarte pytania: „*Co było najważniejszą mocną stroną obsługi w audytowanym podmiocie?*” oraz „*Co było najważniejszą słabą stroną obsługi w audytowanym podmiocie?*”. W przypadku pierwszego pytania, analizując wyniki audytu telefonicznego, będą to mocne strony związane z wysoką merytoryką wypowiedzi (co stanowi 43,8% wskazań) oraz zapraszanie do ponownego kontaktu (18,8%) lub prostota odpowiedzi na dane zagadnienie przez doradcę (15,6%). Najczęściej występującymi najsłabszymi stronami są z kolei: niedokładnie przeprowadzane diagnozy, (co stanowi 43,8% wskazań), poświęcanie zbyt mało czasu / uwagi pytaniom przedsiębiorcy (25%) oraz brak podawania przez doradców dodatkowych źródeł informacji (12,5%).

Audyt prowadzony drogą e-mailową, również pozwolił na dostrzeżenie najmocniejszych i najsłabszych stron obsługi przez Operatora / punkt dystrybucji wsparcia. Wśród tych pierwszych znajduje się wysoki poziom merytoryki wypowiedzi (31,3%), prostota przekazu (18,8%), uzyskanie odpowiedzi w bardzo krótkim okresie czasu od momentu wysłania zapytania (18,8%) oraz zaproszenie do następnego kontaktu / zadawania pytań (15,6%). Do najsłabszych stron, tak jak w przypadku audytu telefonicznego, przede wszystkim została zaliczona niedostateczna diagnoza przedstawionego doradcy problemu (62,5% wskazań) i poświęcanie zbyt mało czasu / uwagi pytaniom przedsiębiorcy (25%).

Podsumowując powyższe wyniki analizy dotyczącej badania *Mystery client* stwierdzić należy, że pod względem obsługi zainteresowanych uzyskaniem dofinansowania, system PSF działa poprawnie, choć istnieją szczegółowe aspekty, w ramach których możliwe są pewne usprawnienia i korekty. Wśród projektów, pod względem jakości obsługi, możliwe byłoby wyłonienie najlepszego oraz najsłabszego Operatora / punktu dystrybucji wsparcia, mimo, że są one do siebie podobne pod względem uzyskanych punktów w ocenie subiektywnej, godzin dostępu dla przedsiębiorców oraz w innych aspektach. Nie ma to jednak większego znaczenia dla samego przedsiębiorcy, który jest zainteresowany otrzymaniem dofinansowania – prawie wszyscy Operatorzy i punkty dystrybucji wsparcia reprezentują bowiem poziom jakości udzielania informacji o PSF na tyle wysoki, żeby albo bezpośrednio udzielić przedsiębiorcy potrzebnych informacji, albo nakierować go w taki sposób, by przedsiębiorca mógł te informacje samodzielnie pozyskać.

Mimo tego, są pewne elementy, które mogą wymagać korekty. Wskazać tutaj należy przede wszystkim na takie problemy jak:

* potrzeba więcej niż jednej próby kontaktu do uzyskania odpowiedzi ze strony Operatora / punktu dystrybucji wsparcia;
* brak odpowiedzi ze strony punktu dystrybucji wsparcia, z którym nawiązano kontakt (bądź kierowanie przedsiębiorcy do Operatora);
* powierzchowność diagnozy problemu przedsiębiorcy przez pracownika Operatora / punktu dystrybucji wsparcia;
* brak danych kontaktowych umożliwiających kontakt telefoniczny i/lub e-mailowy w przypadku niektórych punktów dystrybucji.

W odniesieniu do trzech pierwszych aspektów, za wystarczające należałoby uznać zasygnalizowanie Operatorom / punktom dystrybucji wsparcia faktu występowania powyższych problemów – należałoby zwrócić uwagę pracownikom tych podmiotów na powyższe kwestie. Jeśli natomiast chodzi o problem braku danych umożliwiających nawiązanie kontaktu telefonicznego i/lub e-mailowego z punktem dystrybucji wsparcia, to należy wprowadzić wymóg udostępnienia na witrynie internetowej Operatora / projektu pełnych danych kontaktowych wszystkich punktów dystrybucji wsparcia (tj. adresu danego punktu oraz numeru telefonu oraz adresu poczty elektronicznej).

W ramach oceny działań informacyjnych i promocyjnych skierowanych do potencjalnych odbiorców wsparcia przeprowadzono także ekspercki audyt użyteczności witryn internetowych Operatorów oraz punktów dystrybucji wsparcia. Audyt polegał na analizie stron internetowych oraz wszystkich podstron (jeśli takie występowały) przez dwóch ekspertów, na podstawie obiektywnego zestawu kryteriów. Przeprowadzona analiza miała na celu wykrycie nieprawidłowości/braków dotyczących użyteczności stron internetowych, na które mogą natknąć się osoby korzystające z danej witryny. Ocena użyteczności stron internetowych obejmowała następujące elementy: kompletność zawartości stron internetowych, nawigację, łatwość odnajdywania informacji, łatwość korzystania z funkcji serwisu, czytelność tekstu, zrozumiałość tekstu i estetykę. Ocena ekspercka stron internetowych Operatorów oraz punktów dystrybucji wsparcia miała w założeniu objąć wszystkie 32 podmioty. Oceny nie udało się przeprowadzić w przypadku wszystkich podmiotów, gdyż 8 spośród nich (były to wyłącznie punkty dystrybucji wsparcia) nie posiada strony internetowej dedykowanej / wydzielonej sekcji na swojej stronie internetowej, temu obszarowi. Natomiast wszyscy Operatorzy oraz jeden punkt dystrybucji wsparcia posiadają strony internetowe dedykowane tylko PSF. Pozostałych 17 podmiotów, będących punktami dystrybucji wsparcia, na swoich stronach WWW, poświęciło albo całą sekcję na tematy związane z PSF albo tylko pojedyncze podstrony. Wśród tych 17 punktów ilość informacji i jakość ich przekazu prezentuje się w sposób bardzo zróżnicowany: w niektórych przypadkach podmioty postarały się o przekazanie niezbędnych informacji / załączników / odnośników do stron Operatorów, w innych udostępniły jedynie skopiowane ze stron Operatorów pojedyncze grafiki opisujące bardzo ogólnie model finansowania w ramach PSF.

Wykres 20. Zawartość stron internetowych Operatorów oraz punktów dystrybucji wsparcia



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników analizy eksperckiej stron internetowych Operatorów oraz Punktów dystrybucji PSF; n=24

Przedsiębiorca poszukując informacji dotyczących sposobów ubiegania się o dofinansowanie w ramach PSF, najprawdopodobniej szybko trafi (bezpośrednio – „z polecenia”, za pomocą wyszukiwarki lub za pośrednictwem stron WWW punktów dystrybucji) na jedną ze stron internetowych Operatorów, które w porównaniu ze stronami punktów dystrybucji wsparcia są o wiele obszerniejsze: posiadają cały pakiet najważniejszych informacji dotyczących PSF. Przedsiębiorca w poszukiwaniu informacji, może jednak trafić na każdą ze stron dedykowanych całkowicie lub tylko częściowo PSF. Wszystkie te strony – z jednym tylko wyjątkiem – zawierają kompletne dane teleadresowe. W wielu przypadkach może to być najważniejszy element danej witryny internetowej, ponieważ jeśli przedsiębiorca nie znajdzie odpowiedzi na swoje pytania, ma możliwość nawiązania kontaktu z Operatorem / punktem dystrybucji wsparcia, z którego strony WWW korzysta.

Blisko połowa podmiotów (41,7%-45,8%), ma na swoich stronach internetowych podane godziny otwarcia, a także zawiera wyszukiwarkę fraz, informacje o składaniu dokumentów aplikacyjnych, spis oraz wzory niezbędnej dokumentacji oraz możliwość zmiany czcionki lub/i kontrastu. Dodatkowo, 1/4 stron internetowych zapewnia elementy wspomagające takie jak: słownik pojęć, sekcja FAQ czy kalkulator poziomu dofinansowania. Najsłabiej w powyższym zestawieniu wypada element mapy witryny internetowej – posiada ją tylko jeden podmiot (i choć nie jest to niezbędny dodatek, to jednak każdorazowo tego rodzaju element ułatwia nawigowanie po stronie internetowej).

Wykres 21. Działanie poszczególnych elementów stron internetowych Operatorów oraz punktów dystrybucji wsparcia



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników analizy eksperckiej stron internetowych Operatorów oraz Punktów dystrybucji PSF; n=24

Analizie została poddana nie tylko zawartość – czyli występowanie poszczególnych elementów na stronach internetowych Operatorów i punktów dystrybucyjnych – ale również działanie i użyteczność witryn internetowych. W tym zestawieniu najlepiej prezentuje się czytelność tekstu, która we wszystkich ocenianych stronach WWW jest odpowiednia. O braku uchybień można również mówić w przypadku odróżniania elementów służących do przechodzenia na podstrony od innych elementów strony WWW[[12]](#footnote-13). Pozytywnie można również ocenić, w zdecydowanej większości przypadków (z 1 lub 2 stronami internetowymi, w przypadku których występują problemy dotyczące tej kwestii), brak awaryjności wszystkich funkcji serwisów, oznaczenia poszczególnych funkcji oraz wielkość czcionki. W następnej kolejności z występowaniem na poziomie około ¾ witryn internetowych mamy do czynienia z odpowiednim podziałem na nagłówki i sekcje oraz estetyczny sposób wykonania stron. Jeśli chodzi o kwestię podziału dokumentacji na aktualną i archiwalną, to zauważyć należy, iż brak takiego podziału dotyczył niemal wszystkich witryn internetowych, co jednak wynika z faktu, iż większość analizowanych stron WWW nie posiadała w ogóle archiwum dokumentacji dotyczącej PSF.

Ostatni analizowany aspekt dotyczył zrozumiałości treści zamieszczanej na stronach internetowych Operatorów oraz punktów dystrybucji wsparcia w ramach PSF. W ramach tej oceny zwrócono szczególną uwagę na język wykorzystywany zarówno do nawigacji po stronie WWW, jak i do przekazu informacji. Dane dotyczące tej kwestii przedstawiono poniżej.

Wykres 22. Zrozumiałość treści stron internetowych Operatorów oraz Punktów dystrybucji PSF



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników analizy eksperckiej stron internetowych Operatorów oraz Punktów dystrybucji PSF; n=24

Jako całość, strony internetowe Operatorów i punktów dystrybucji wsparcia należy pod względem językowym ocenić bardzo pozytywnie. W czterech z pięciu ocenianych aspektów (rozróżnialność etykiet poszczególnych elementów, prostota języka, ograniczenie skomplikowanych treści oraz przejrzystość elementów nawigacji[[13]](#footnote-14)) tylko po jednej stronie internetowej na każdy z nich występowały określonego rodzaju problemy. W przypadku ostatniego aspektu, tj. rozwijania wykorzystywanych skrótów, również uchybień było relatywnie niewiele – można było je zaobserwować tylko w 1/4 ocenianych stron WWW.

Podsumowując, przeprowadzony audyt użyteczności stron internetowych (lub w przypadku niektórych podmiotów, sekcji danych stron dotyczących PSF) Operatorów i punktów dystrybucji wsparcia, usprawnia do stwierdzenia, iż stanowią one w większości proste w obsłudze i – przede wszystkim – wiarygodne źródła informacji. Większość z nich zapewnia minimalny zakres treści, stanowiącej wprowadzenie do systemu finansowania PSF, jak również odnośniki prowadzące do bardziej szczegółowych źródeł wiedzy (w postaci przekierowania do Operatorów, bądź konsultantów gotowych do udzielania odpowiedzi osobiście, drogą telefoniczną bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej). Najważniejszym, w aspekcie zawartości stron WWW jest fakt, że wszyscy Operatorzy posiadają sprawnie działające strony internetowe poświęcone tylko PSF – zawierają one wszystkie niezbędne elementy potrzebne przedsiębiorcy do skorzystania z dofinansowania. Największą liczbę uchybień można zaobserwować na stronach internetowych punktów dystrybucji wsparcia.

W rezultacie stwierdzić należy, iż zarówno dla stron WWW Operatorów jak i punktów dystrybucji wsparcia, należałoby przygotować podstawowy pakiet informacji / narzędzi do zamieszczenia na witrynie internetowej, tak aby jeszcze ułatwić przedsiębiorcom skuteczne poszukiwanie informacji. Taki pakiet powinien zawierać przynajmniej:

* kompletne dane teleadresowe Operatora / punktu dystrybucji (jego adres, telefon, e-mail);
* wzory dokumentacji niezbędnej w procesie aplikowania;
* podstawowe informacje o sposobie składania dokumentów aplikacyjnych (forma, miejsce, ew. termin);
* elementy o charakterze ułatwiającym aplikowanie (np. słownik pojęć, sekcja FAQ, kalkulator dofinansowania[[14]](#footnote-15));
* godziny działania infolinii / otwarcia siedziby danego podmiotu.

Należałoby również zwrócić uwagę na zwiększenie dostępności stron WWW dla osób z niepełnosprawnością (uwzględnienie funkcji zmiany wielkości czcionki lub funkcji wysokiego kontrastu zwiększającej czytelność tekstu dla osób niedowidzących).

W dotychczasowej części niniejszego podrozdziału dokonano weryfikacji i oceny działań informacyjnych i promocyjnych adresowanych do przedsiębiorców zainteresowanych skorzystaniem ze wsparcia w ramach PSF. Jak wspomniano na wstępie, istotne jest również dokonanie oceny sposobu i jakość współpracy pomiędzy kluczowymi podmiotami zaangażowanymi we wdrażanie PSF w woj. śląskim, tj.: Instytucją Zarządzającą, Instytucją Pośredniczącą, Operatorami oraz punktami dystrybucji wsparcia.

W toku przeprowadzonego badania, które – co należy podkreślić – objęło wszystkie ww. kategorie podmiotów nie zidentyfikowano istotnych problemów dotyczących wzajemnej współpracy i wymiany informacji. Co więcej, akcentowano, iż współpraca ta przebiega bardzo sprawnie i efektywnie we wszystkich jej wariantach i konfiguracjach. Szczególnie podkreślić należy funkcjonalność rozwiązania, jakim jest Komitet Sterujący PSF, w skład którego wchodzą przedstawiciele wszystkich instytucji zaangażowanych w realizację PSF w woj. śląskim. Komitet Sterujący PSF stanowi nie tylko forum sygnalizowania przez poszczególnych interesariuszy problemów związanych z funkcjonowaniem PSF, ale także wypracowywania ewentualnych działań naprawczych i optymalizowania funkcjonowania całego systemu. W tym przypadku kluczowe jest znaczenie Grup Roboczych powoływanych w ramach Komitetu Sterującego (w trakcie pierwszego posiedzenia Komitetu Serującego przewidziano grupy: ds. prawidłowej realizacji; ds. finansów i sprawozdawczości; ds. promocji; ds. dokumentacji PSF; ds. spójności dokumentów z systemami informatycznymi).

Analiza protokołów z posiedzeń Komitetu Sterującego wskazuje – po pierwsze – na aktywne uczestnictwo w posiedzeniach wszystkich kategorii interesariuszy. Po drugie, analizując podejmowane w trakcie posiedzeń kwestie stwierdzić należy, iż Komitet Sterujący spełnia swoją funkcję jako forum wymiany informacji, sygnalizowania pojawiających się problemów oraz wypracowywania odpowiednich działań naprawczych, a jednocześnie realizuje zasadę partycypacyjnego podejścia do rozwiązywania występujących problemów. Przejawia się to w konsultowaniu omawianych zagadnień i proponowanych rozwiązań w celu wypracowania takich regulacji i decyzji, które będą akceptowalne przez wszystkich członków Komitetu Sterującego (co potwierdzają wyniki późniejszych głosowań nad uchwałami przyjmowanymi przez Komitet Sterujący, gdzie dominuje jednomyślność głosujących).

### Ocena zapewnienia rozdzielności funkcji Operatora i firmy oferującej usługi rozwojowe

W toku przeprowadzonego badania ocenie poddana została kwestia tego, jakie ryzyka i zagrożenia mogą zachodzić w przypadku świadczenia usług rozwojowych przez podmiot, który może pełnić funkcję Operatora oraz czy prawidłowo zapewniono w ramach PSF w woj. śląskim rozdzielność funkcji wskazanych podmiotów.

Jeśli chodzi o pierwszą kwestię, to w oparciu o analizę ekspercką i wyniki badania jakościowego zauważyć należy, iż podstawowym zagrożeniem powielania się roli Operatora i usługodawcy jest zaburzenie transparentności i odrębności procesu akwizycji i świadczenia usługi rozwojowej. W sytuacji, gdy dany podmiot odpowiedzialny jest (jako Operator) za skuteczny naborów przedsiębiorców do projektu, a jednocześnie (jako potencjalny usługodawca) mógłby rekrutować usługobiorców dla samego siebie, mogłoby to zaburzać rzeczywistą popytowość systemu, a także stawiać takiego Operatora w sytuacji uprzywilejowanej względem innych podmiotów oferujących usługi rozwojowe, które nie pełnią roli Operatora.

Dodatkowo, podkreślić należy, iż realizatorzy projektów w ramach PSF w woj. śląskim przewidzieli w budżetach swoich projektów środki na działania akwizycyjne. Jeśli dopuszczona zostałaby sytuacja, w której dany Operator rekrutowałby „swoich” usługobiorców, wspomniane środki finansowe były nieuzasadnione, gdyż w praktyce Operator byłby dodatkowo wynagradzany za zapewnienie sobie klientów dla świadczonych przez siebie usług rozwojowych. Zauważyć przy tym należy, że problem ten dotyczy tylko sytuacji, w której dany Operator rekrutowałby przedsiębiorców do uczestnictwa w swoim własnym projekcie. Oznacza to, że szczególnie uzasadnione jest wyeliminowanie możliwości świadczenia przez dany podmiot (pełniący rolę Operatora) usług rozwojowych, które byłyby dofinansowane w ramach projektu obsługiwanego przez tego Operatora.

Uwzględniając powyższe, za nieuzasadnione należałoby uznać całkowite wyeliminowanie możliwości świadczenia przez Operatorów usług rozwojowych podlegających dofinansowaniu w ramach PSF. Tego rodzaju szerokie wykluczenie mogłoby bowiem prowadzić do istotnego zawężenia grona podmiotów zainteresowanych pełnieniem funkcji Operatora (jeśli bardziej opłacalne byłoby dla nich utrzymanie możliwości świadczenia usług rozwojowych w ramach PSF, w woj. śląskim i innych regionach). Oczywiście problem ten nie musiałby dotyczyć wszystkich potencjalnych Operatorów (nie wszyscy są zainteresowani świadczeniem usług rozwojowych), ale istnieje duże ryzyko, że w największym stopniu problem ten mógłby się odnosić do podmiotów o największym potencjale, które są zainteresowane prowadzeniem działalności na wielu polach (w tym: działalności operatorskiej i usługodawczej). Tym samym należy stwierdzić, że nie ma uzasadnienia dla całkowitego zakazu funkcjonowania Operatorów w roli usługodawców (pod warunkiem, że dotyczy to projektów, w których nie pełnią oni funkcji Operatora).

Biorąc pod uwagę powyższe wnioski i zastrzeżenia stwierdzić należy, iż w ramach PSF w woj. śląskim w sposób jednoznaczny i trafny określono rozdzielenie funkcji Operatora oraz firmy oferującej usługi rozwojowe. Warto przy tym podkreślić, że pozytywnie na temat przyjętego w woj. śląskim rozwiązania wypowiadali się sami Operatorzy (którym jednak – choć nie całkowicie – ogranicza ono możliwość świadczenia usług rozwojowych finansowanych w ramach PSF), podkreślając, iż zapewnia ono niezbędną transparentność całego systemu i zapobiega oczywistym nadużyciom. Warto przy tym podkreślić, że przyjęty sposób rozliczania usług rozwojowych gwarantuje skuteczną identyfikację przypadków, w których jednak dochodziłoby do złamania zakazu łączenia funkcji Operatora i usługodawcy w ramach projektu realizowanego przez danego Operatora. Przede wszystkim, podkreślić tutaj należy, iż zachowanie rzeczonej rozdzielności stanowi jeden z aspektów działań kontrolnych realizowanych przez IP.

### Dotychczasowa ocena wydajności i niezawodności systemu

W niniejszej części analizy przyjętych rozwiązań systemowych wraz funkcjonującymi procedurami skupiono się na ich ocenie pod kątem wydajności i niezawodności systemu. Zagadnienie to było już w sposób pośredni podejmowane wcześniej, gdy analizowane były poszczególne procedury. W niniejszym podrozdziale skupiono się natomiast na ocenie funkcjonującego systemu pod kątem możliwości realizacji założonych wartości wskaźników oraz ewentualnych trudności w realizacji tychże (wraz z identyfikacją czynników, które powodują tego rodzaju trudności i działań zaradczych, które mogą te trudności redukować lub całkowicie eliminować). Nim jednak przejdziemy do analizy danych sprawozdawczych przedstawiona zostanie szczegółowa struktura osób i podmiotów objętych wsparciem, co pozwoli określić, na ile oferowane wsparcie jest właściwie kierunkowane, pod kątem celów i założeń interwencji.

Według danych bazy PEFS na dzień 16.05.2018 w projektach związanych z wdrażaniem PSF wzięło udział 1315 osób, z których większość – 54,5% - stanowiły kobiety. Przewaga kobiet w populacji uczestników nie była na tyle duża, aby można było mówić o wyraźnej nadreprezentacji przedstawicieli którejś z płci wśród uczestników projektu. Na poniższym wykresie przedstawiono natomiast dane dotyczące struktury wiekowej odbiorców wsparcia.

Wykres 23. Struktura wiekowa odbiorców wsparcia



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych PEFS na dzień 16.05.2018 r.; kobiety – n=717, mężczyźni – n=598, ogółem - n=1315

Pod względem wiekowym wśród odbiorców wsparcia najszerszą grupę – 37,8% stanowiły osoby w wieku 31-40 lat, a w dalszej kolejności – osoby w wieku 21-30 lat (31,0%) i 41-50 lat (19,8%). Średni wiek odbiorcy wsparcia to nieco ponad 36 lat (36,52 roku). Struktury wiekowe kobiet i mężczyzn były do siebie zbliżone, zanotowano jedynie nieznaczne różnice. Wśród mężczyzn znajdował się nieco wyższy odsetek osób w wieku 31-40 lat, z kolei wśród kobiet mieliśmy do czynienia z wyższymi udziałami osób w wieku 21-30 lat oraz w wieku 41-50 lat. Mężczyźni byli przeciętnie o 9 miesięcy (0,75 roku) starsi od kobiet – średni wiek kobiet to 36,27 roku, a mężczyzn – 37,02 roku.

Wykres 24. Struktura wykształcenia odbiorców wsparcia



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych PEFS na dzień 16.05.2018 r.; kobiety – n=717, mężczyźni – n=598, ogółem - n=1315

Ponad połowa (55,1%) odbiorców wsparcia posiadała wyższe wykształcenie, blisko 30% odbiorców legitymowało się wykształceniem ponadgimnazjalnym, a 12,6% wykształceniem policealnym. Udziały osób z wykształceniem podstawowym i gimnazjalnym były znikome. Wśród mężczyzn mamy do czynienia z wyższym o 13 p. p. udziałem osób z wykształceniem ponadgimnazjalnym niż wśród kobiet. Z kolei wśród kobiet, inaczej niż w przypadku mężczyzn, dominowały osoby z wykształceniem policealnym (o 3,5 p. p. więcej) i wyższym (o 10,3 p. p. więcej).

Wykres 25. Sytuacja zawodowa odbiorców wsparcia



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych PEFS na dzień 16.05.2018 r.; kobiety – n=717, mężczyźni – n=598, ogółem - n=1315

W przybliżeniu 3 na 4 odbiorców wsparcia było osobami pracującymi w sektorze MMŚP, a 1 osoba na 4 prowadziła działalność na własny rachunek – była przedsiębiorcą. Udział kobiet prowadzących działalność gospodarczą korzystających ze wsparcia wyniósł 23,4% i był o 3,0 p. p. niższy niż wśród mężczyzn. Zróżnicowanie to odzwierciedlało generalną tendencję, zgodnie z którą większość przedsiębiorców stanowią mężczyźni[[15]](#footnote-16).

Wykres 26. Rodzaj usługi rozwojowej, z której skorzystali odbiorcy wsparcia



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych PEFS; n=1315

Zdecydowana większość odbiorców wsparcia (95,1%) skorzystała z dofinansowania szkoleń. Pozostałe rodzaje usług rozwojowych były znacznie mniej popularne – 3,6% odbiorców skorzystało z doradztwa, 1,1% ze studiów podyplomowych, a tylko 0,2% z usługi e-learningowej.

Wykres 27. Klasa wielkości przedsiębiorstw reprezentowanych przez odbiorców wsparcia



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych PEFS na dzień 16.05.2018 r.; n=1315

Wśród odbiorców wsparcia dominowały osoby reprezentujące mikroprzedsiębiorstwa, które stanowiły 69,4% wszystkich odbiorców wsparcia. Kolejnych 21,0% uczestników reprezentowało małe przedsiębiorstwa, a 9,7% przedsiębiorstwa średnie. Trudno jednak jednoznacznie wyrokować na ile przedstawiona struktura jest efektem preferencyjnego traktowania mikroprzedsiębiorstw i małych przedsiębiorstw w ramach śląskiego PSF, ponieważ mogą mieć tu znaczenie również inne czynniki, takie jak ogólna liczba potencjalnych odbiorców w poszczególnych klasach wielkości przedsiębiorstw, czy zróżnicowana skłonność przedsiębiorców z poszczególnych klas wielkości do udziału w usługach rozwojowych.

Tabela 3. Struktura terytorialna odbiorców wsparcia (uczestników)

| **Powiat / Subregion** | **Liczba uczestników** | **Liczba uczestników na 1000 osób pracujących** |
| --- | --- | --- |
| **Subregion Centralny** | **974 (74,1%)** | **1,26** |
| Katowice | 157 (11,9%) | 0,96 |
| Tychy | 140 (10,6%) | 2,87 |
| Gliwice | 80 (6,1%) | 1,01 |
| będziński | 73 (5,6%) | 2,67 |
| Jaworzno | 62 (4,7%) | 2,84 |
| Sosnowiec | 57 (4,3%) | 1,22 |
| Zabrze | 53 (4,0%) | 1,39 |
| Chorzów | 52 (4,0%) | 1,87 |
| tarnogórski | 42 (3,2%) | 1,30 |
| Ruda Śląska | 34 (2,6%) | 1,04 |
| Dąbrowa Górnicza | 30 (2,3%) | 0,74 |
| mikołowski | 30 (2,3%) | 1,08 |
| Bytom | 27 (2,1%) | 0,93 |
| gliwicki | 27 (2,1%) | 1,27 |
| Siemianowice Śląskie | 21 (1,6%) | 1,51 |
| pszczyński | 18 (1,4%) | 0,58 |
| Mysłowice | 16 (1,2%) | 0,83 |
| bieruńsko-lędziński | 15 (1,1%) | 0,88 |
| zawierciański | 12 (0,9%) | 0,61 |
| lubliniecki | 11 (0,8%) | 0,74 |
| Świętochłowice | 9 (0,7%) | 1,17 |
| Piekary Śląskie | 8 (0,6%) | 0,71 |
| **Subregion Północny** | **10 (0,8%)** | **0,09** |
| Częstochowa | 4 (0,3%) | 0,05 |
| częstochowski | 3 (0,2%) | 0,18 |
| myszkowski | 3 (0,2%) | 0,27 |
| kłobucki | 0 (0,0%) | 0,00 |
| **Subregion Południowy** | **82 (6,2%)** | 0,46 |
| Bielsko-Biała | 36 (2,7%) | 0,47 |
| bielski | 17 (1,3%) | 0,51 |
| żywiecki | 17 (1,3%) | 0,59 |
| cieszyński | 12 (0,9%) | 0,30 |
| **Subregion Zachodni** | **198 (15,1%)** | **1,41** |
| wodzisławski | 84 (6,4%) | 2,81 |
| Rybnik | 45 (3,4%) | 1,15 |
| Jastrzębie-Zdrój | 24 (1,8%) | 0,95 |
| raciborski | 24 (1,8%) | 1,00 |
| Żory | 15 (1,1%) | 1,15 |
| rybnicki | 6 (0,5%) | 0,65 |
| **OGÓŁEM woj. śląskie** | **1264 (96,1%)** | **1,05** |
| spoza województwa śląskiego | 51 (3,9%) | - |

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych PEFS na dzień 16.05.2018 r.

Jeśli chodzi o rozkład terytorialny odbiorców wsparcia to mamy do czynienia z wyraźną dominacją Subregionu centralnego, z którego pochodziło 74,1% odbiorców wsparcia. W następnej kolejności – 15,1% uczestników pochodziło z Subregionu Zachodniego. Bardzo niewielkie udziały posiadali uczestnicy subregionów: Północnego (0,8%) oraz Południowego (6,2%). Zauważyć należy, iż najwięcej uczestników pochodziło z miast na prawach powiatu/powiatów: m. Katowice (11,9%), m. Tychy (10,6%), wodzisławskiego (6,4%) oraz m. Gliwice (6,1%). Z kolei żaden uczestnik nie pochodził z powiatu kłobuckiego, a bardzo niewielkie udziały uczestników zidentyfikowane zostały w przypadku powiatów: myszkowskiego (0,2%), częstochowskiego (0,2%) i m. Częstochowa (0,3%).

Aby lepiej ocenić rozkład geograficzny odbiorców wsparcia warto odnieść liczbę uczestników do liczby pracowników na poszczególnych obszarach. Na terenie woj. śląskiego na 1000 osób pracujących przypadała 1,05 uczestnika. Największa intensywność wsparcia występowała na terenie Subregionu Zachodniego, gdzie na 1000 pracowników przypadało 1,41 uczestnika oraz w Subregionie Centralnym, gdzie statystyka ta miała wartość 1,26. Zdecydowanie niższa intensywność wsparcia występowała w Subregionie Północnym, gdzie na 1000 osób pracujących przypadało zaledwie 0,09 uczestnika oraz w Subregionie Południowym, gdzie na 1000 pracujących przypadało 0,46 uczestnika. W ujęciu powiatowym największa intensywność występowała w powiatach: m. Tychy (2,87 uczestnika na 1000 osób pracujących), m. Jaworzno (2,84 uczestnika na 1000 osób pracujących), wodzisławskim (2,81 uczestnika na 1000 osób pracujących) oraz będzińskim (2,67 uczestnika na 1000 osób pracujących).

Choć pamiętać należy, iż niniejsza analiza była realizowana w początkowym okresie wdrażania PSF i dane PEFS nie obejmowały uczestników ze wszystkich wdrażanych projektów, co może sprawić, iż ostateczna struktura uczestników może się okazać zgoła odmienna, to zidentyfikowane powyżej dysproporcje rozkładu wsparcia w aspekcie geograficznym powinny zostać zinterpretowane jako sygnał ostrzegawczy. Ich utrzymanie może doprowadzić do znacząco nierównomiernego objęcia wsparciem osób i podmiotów pochodzących z poszczególnych obszarów województwa – wyraźnie mniejszego oddziaływania na terenie subregionów: Północnego i Południowego. W celu zniwelowania tego ryzyka zaleca się prowadzenie przez IP RPO WSL 2014-2020 ciągłego monitorowania rozkładu terytorialnego uczestników wsparcia PSF i w razie występowania takiej konieczności – podejmowania działań zaradczych (np. intensyfikacji działań w zakresie zachęcania przedsiębiorców do korzystania ze wsparcia w ramach PSF oraz podejmowania w tym zakresie współpracy także z podmiotami realizującymi usługi rozwojowe w tych subregionach).

Dane społeczno-demograficzne o uczestnikach wsparcia warto przeanalizować również w kontekście obwiązujących w ramach śląskiego PSF preferencji dotyczących zwiększania poziomu dofinansowania w przypadku udziału we wsparciu osób w wieku 50+, osób o niskich kwalifikacjach oraz osób z niepełnosprawnością. W tym celu porównana została struktura demograficzna uczestników reprezentujących sektor mikroprzedsiębiorstw, na który wspomniane preferencje nie mają wpływu (mikroprzedsiębiorcy niemal w każdym przypadku otrzymują najwyższy poziom dofinansowania – 80%), ze strukturą uczestników z sektora małych i średnich przedsiębiorstw, w którym oddziaływanie preferencji powinno mieć miejsce, ponieważ jest w nim możliwe podniesienie poziomu dofinansowania.

Wykres 28. Struktura wiekowa odbiorców wsparcia ze względu na klasę wielkości przedsiębiorstwa



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych PEFS na dzień 16.05.2018 r.; mikroprzedsiębiorstwa - n=912, małe i średnie przedsiębiorstwa – n=403

Wśród odbiorców wsparcia z sektora mikroprzedsiębiorstw, którzy domyślnie otrzymują najwyższy poziom dofinansowania udział osób w wieku 50+ wynosi 10,5%. W przedsiębiorstwach większych, gdzie możliwe było zwiększenie poziomu dofinansowania dzięki udziałowi w usłudze rozwojowej osoby w wieku 50+. Udział osób z tej kategorii wiekowej jest jedynie o 2,1 p. p. wyższy i wynosi 12,6%. Taki stan rzeczy świadczy, iż na obecnym etapie wdrażania PSF skuteczność zwiększania poziomu dofinansowania usług rozwojowych, w których brały udział osoby w wieku 50+, jest niewielka.

Podobnie wygląda sytuacja jeśli chodzi o osoby z niepełnosprawnością – wg danych PEFS wśród reprezentantów mikroprzedsiębiorstw udział osób z niepełnosprawnością wyniósł 1,2%, a wśród uczestników z sektora przedsiębiorstw małych i średnich, w którym możliwe było uzyskanie zwiększenia poziomu dofinansowania w przypadku udziału w usłudze rozwojowej osoby z niepełnosprawnością, odsetek ten jest jeszcze mniejszy i wynosi 1,0%. Ten stan rzeczy jest wynikiem niewielkiego udziału osób niepełnosprawnych wśród osób pracujących[[16]](#footnote-17), lecz również świadczy o ograniczonej skuteczności systemu preferencji w ramach PSF w odniesieniu do kategorii osób z niepełnosprawnością.

Wykres 29. Poziom wykształcenia odbiorców wsparcia ze względu na klasę wielkości przedsiębiorstwa



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych PEFS na dzień 16.05.2018 r.; mikroprzedsiębiorstwa - n=912, małe i średnie przedsiębiorstwa – n=403, ogółem - n=1315

Udział osób o niskich kwalifikacjach (poziom wykształcenia do ponadgimnazjalnego ISCED 3 włącznie) reprezentujących mikroprzedsiębiorstwa, wyniósł 28,7%. Wyraźnie więcej osób o niskich kwalifikacjach reprezentowało sektor małych i średnich przedsiębiorstw (podwyższony poziom dofinansowania) - 40,2%. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż funkcjonujące w ramach śląskiego PSF rozwiązanie polegające na zwiększaniu dofinansowania usług rozwojowych, w których biorą udział osoby o niskich kwalifikacjach, okazało się skutecznym narzędziem kierunkowania wsparcia. Uwzględniając popytowy charakter wsparcia – zakładający pozostawienie do decyzji przedsiębiorcy dla kogo i jaką usługę rozwojową chce on zrealizować – zaobserwowane zróżnicowanie może w opinii ewaluatora świadczyć o zadowalającej skuteczności tego rozwiązania.

Jak wynika z przeprowadzonej analizy, funkcjonujące w ramach śląskiego PSF preferencje dotyczące osób w wieku 50+ oraz osób z niepełnosprawnością okazują się jak dotychczas nieskuteczne w zakresie kierunkowania interwencji, zadowalającą skuteczność wykazują prawdopodobnie preferencje dotyczące obejmowania wsparciem osób o niskich kwalifikacjach. Zaobserwowane zróżnicowanie prawdopodobnie wynika z większej trudności przezwyciężenia barier w zakresie podnoszenia kwalifikacji osób w wieku 50+ oraz osób z niepełnosprawnością niż w przypadku podnoszenia kwalifikacji osób o niskich kwalifikacjach, wśród których ze względu na poziom wykształcenia częściej mogą występować potrzeby dokształcania. Kwestia stosowania rzeczonych preferencji (i ich ewentualnej modyfikacji) zostanie podjęta w dalszej części raportu, która dotyczyć będzie oceny zainteresowania przedsiębiorców korzystaniem z usług rozwojowych, z uwzględnieniem czynników wpływających na to zainteresowanie.

Przeprowadzone badanie pozwoliło przeanalizować strukturę zarówno odbiorców jak i form udzielonego wsparcia i stwierdzić, na ile skuteczne są podejmowane w ramach PSF działania związane z jego kierunkowaniem. Z punktu widzenia oceny wydajności i niezawodności systemu kluczowe jest jednak zweryfikowanie, czy osiągane są założenia realizacji projektów, mające swoje odzwierciedlenie w stopniu realizacji wskaźników produktu i rezultatu. W poniższej tabeli przedstawiono dane dotyczące poziomu realizacji wskaźników na dzień 16.05.2018. Z względu na specyfikę projektu realizowanego w ramach Poddziałania 8.2.1 (objęcie zasięgiem projektu wyłącznie Subregionu Centralnego oraz późniejsze rozpoczęcie realizacji w porównaniu do projektów z Poddziałania 8.2.3), poza analizą całościową przedstawiono także dane wyłącznie dla trzech pozostałych projektów, dla których dostępne były dane sprawozdawcze z wniosków o płatność. Dzięki temu możliwe było uchwycenie rzeczywistej dynamiki realizacji projektów w dotychczasowym okresie ich wdrażania, co z kolei pozwala wnioskować o ewentualnych zagrożeniach dla osiągnięcia docelowej wartości poszczególnych wskaźników.

Tabela 4. Poziom realizacji wskaźników produktu i rezultatu

| **Nazwa wskaźnika** | **Wskaźnik** | **Średni poziom realizacji wskaźnika dla wszystkich projektów objętych analizą** | **Średni poziom realizacji wskaźnika dla wszystkich projektów z wyjątkiem projektu realizowanego w ramach Poddziałania 8.2.1** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Liczba mikro, małych i średnich przedsiębiorstw objętych usługami rozwojowymi w programie** | Produktu | 14,9% | 18,2% |
| **Liczba osób pracujących, łącznie z prowadzącymi działalność na własny rachunek, w wieku 50 lat i więcej objętych wsparciem w programie** | Produktu | 13,7% | 16,9% |
| **Liczba osób pracujących, o niskich kwalifikacjach, objętych wsparciem w programie** | Produktu | 11,2% | 13,8% |
| **Liczba osób pracujących, łącznie z prowadzącymi działalność na własny rachunek, objętych wsparciem w programie** | Produktu | 11,1% | 13,6% |
| **Liczba mikro, małych i średnich przedsiębiorstw, które zrealizowały swój cel rozwojowy dzięki udziałowi w programie** | Rezultatu | 3,4% | 4,3% |
| **Liczba osób, które uzyskały kwalifikacje lub nabyły kompetencje po opuszczeniu programu** | Rezultatu | 2,8% | 3,4% |

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych dotyczących stopnia realizacji wskaźników produktu i rezultatu wskazanego we wnioskach o płatność; stan na dzień 16.05.2018

Analizując różnice pomiędzy danymi dla wszystkich czterech projektów, a danymi tylko dla trzech projektów ogólnowojewódzkich, których realizacja rozpoczęła się wcześniej, dostrzec możemy, iż faktycznie średni poziom realizacji wskaźników jest w tej ostatniej wspomnianej grupie przedsięwzięć wyższy. Bez wątpienia jest to efekt relatywnie krótkiego czasu realizacji projektu w ramach Poddziałania 8.2.1. Niemniej jednak specyfika tego projektu (ograniczenie zasięgu jego realizacji do obszarów rewitalizowanych w Subregionie Centralnym) również może być traktowana jako czynnik utrudniający realizację założonych wartości wskaźników produktu i rezultatu. Na problem ten zwracano uwagę w badaniu jakościowym, ale ujawnia się on także w treści wniosków o płatność dotyczących rzeczonego projektu, gdzie wskazano, iż przedsiębiorcy zgłaszający się do projektu najczęściej nie mogą skorzystać ze wsparcia oferowanego w jego ramach ze względu na nieprowadzenie działalności na obszarze rewitalizowanym. Z kolei pozyskanie odbiorców pomocy właśnie z tych obszarów jest utrudnione (tym bardziej, że jak można domniemywać, część przedsiębiorców która potencjalnie mogłaby skorzystać ze wsparcia w ramach projektu realizowanego na obszarach rewitalizowanych, wcześniej – gdy ten projekt nie był jeszcze realizowany – skorzystała z pomocy w ramach przedsięwzięć nieobjętych ograniczeniami terytorialnymi).

Ze względu na dotychczasowy, relatywnie krótki, okres wdrażania szczególnie istotna jest ocena dotychczasowego poziomu realizacji wskaźników produktu (na obecnym etapie wartość osiągnięta dotycząca wskaźników rezultatu jest wyraźnie mniejsza). W odniesieniu do wszystkich kluczowych wskaźników produktu mamy (na dzień 16.05.2018 roku) do czynienia ze stopniem realizacji wskaźników na poziomie przekraczającym 10%. Jeśli chodzi o dane szczegółowe dla poszczególnych wskaźników, to stopień realizacji (udział wartości osiągniętej w założonej wartości docelowej) kształtuje się następująco:

* Liczba mikro, małych i średnich przedsiębiorstw objętych usługami rozwojowymi w programie - 14,9%,
* Liczba osób pracujących, łącznie z prowadzącymi działalność na własny rachunek, w wieku 50 lat i więcej objętych wsparciem w programie - 13,7%,
* Liczba osób pracujących, o niskich kwalifikacjach, objętych wsparciem w programie - 11,2%,
* Liczba osób pracujących, łącznie z prowadzącymi działalność na własny rachunek, objętych wsparciem w programie - 11,1%.

Obecny stopień realizacji wskaźników może się wydawać niski i generujący trudności w osiągnięciu założonych wartości docelowych. Trzeba tutaj jednak podkreślić – po pierwsze – opóźniony start realizacji PSF w stosunku do pierwotnych założeń. Po drugie, pozostały (wieloletni) okres realizacji projektów, w którym prowadzone będą działania związane z dystrybucją środków finansowych w ramach PSF. Po trzecie, bardzo wysoki poziom zainteresowania śląskich przedsiębiorców korzystaniem z instrumentu pomocowego jakim jest PSF. I to właśnie trzeciego ze wspomnianych uwarunkowań dotyczy kluczowy problem odnoszący się do kwestii wydajności i niezawodności. Z przeprowadzonego badania jakościowego wynika bowiem jednoznacznie, iż poziom zainteresowania wsparciem w ramach śląskiego PSF okazał się nie tylko duży, ale wręcz – zaskakująco duży. W rezultacie mamy do czynienia nie tyle z problemami dotyczącymi rekrutacji uczestników projektów, ile z ich sprawnym obsłużeniem oraz rozliczeniem zrealizowanych usług rozwojowych. To z kolei wpływa na fakt, iż pomimo dużego zainteresowania przedsiębiorców wsparciem w ramach PSF nie przekłada się ono na dużą dynamikę postępu realizacji wskaźników realizacji projektów. Innymi słowy, system uległ swoistemu „zblokowaniu” ze względu na bardzo duży poziom zainteresowania potencjalnych wnioskodawców. W obecnej sytuacji Operatorzy (którzy w największym stopniu odczuwają skutki tak dużego popytu na dofinansowane usługi rozwojowe) starają się podejmować różnego rodzaju działania zaradcze. Przykładowo, w miarę możliwości zwiększają zasób kadr zaangażowanych w realizację działań projektowych. Nie zawsze jednak możliwe są tutaj działania na skalę adekwatną do potrzeb, co częściowo potwierdzają wyniki badania działalności punktów dystrybucji wsparcia i Operatorów.

Wykres 30. Ocena zasobów ludzkich angażowanych w realizację projektu w punktach dystrybucji



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z pracownikami punktów dystrybucji; n=25, bd=1

Aż 92,0% przedstawicieli punktów dystrybucji przyznało, iż pracownicy posiadają odpowiednią wiedzę i umiejętności. Przeciwnego zdania nie był żaden z respondentów. Pewnego rodzaju potwierdzeniem odpowiedniej wiedzy i umiejętności pracowników są wysokie oceny przygotowania merytorycznego konsultantów wydane przez odbiorców wsparcia, o których wspominano w podrozdziale dotyczącym komunikacji i współpracy. Odmiennie wygląda sytuacja ,jeśli chodzi o liczbę angażowanych pracowników. Mniej niż 1/3 – 32,0% badanych przedstawicieli punktów dystrybucji wskazało, iż w ich przypadku angażowana w realizację projektu jest odpowiednia liczba pracowników. Ponad połowa – 52% - przyznała, iż liczba pracowników nie jest wystarczająco, a 16% z nich nie potrafiło tego ocenić. Powyższe dane wskazują, iż problemy polegające na angażowaniu w realizację projektu zbyt małej liczby pracowników w punktach dystrybucji są dość szeroko rozpowszechnione i mogą oddziaływać na wydajność systemu.

Operatorzy w ramach wywiadów jakościowych potwierdzali powyższy stan rzeczy, wskazując, iż pomimo zwiększania angażowanych w realizację projektu zasobów kadrowych, okazują się one nadal niewystarczające. Można oczywiście w tym miejscu stwierdzić, że Operatorzy powinni byli przewidzieć tego rodzaju sytuację, planując swoje możliwości wykonawcze i skalę niezbędnych do zaangażowania zasobów ludzkich. Trudno jednak było w sposób precyzyjny przewidzieć skalę zainteresowania śląskich przedsiębiorców wsparciem w ramach PSF, a dodatkowo – skala obciążeń administracyjnych związanych z realizacją projektów nie była w pełni znana na etapie aplikowania przez podmioty zainteresowane pełnieniem roli Operatora w ramach PSF (szczegółowe regulacje, czy dokumenty były przygotowane już po podpisaniu umów z Operatorami, w ramach posiedzeń Komitetu Sterującego i Grup Roboczych).

Uwzględniając powyższe, stwierdzić należy, iż w kontekście oceny wydajności i niezawodności systemu, to nie obecny (i widoczny w oparciu o dane z wniosków o płatność) poziom realizacji wskaźników powinien budzić istotne obawy, co do ich realizacji (szczególnie w kontekście dotychczasowego okresu funkcjonowania PSF i zaplanowanych ram czasowych projektów). Zasadniczym problemem jest raczej „rozejście się” faktycznej skali korzystania ze wsparcia w ramach PSF z jej odzwierciedleniem w danych sprawozdawczych. Zidentyfikowaną przyczyną jest tutaj wydłużający się etap rozliczania zrealizowanych usług rozwojowych wynikający z – zasygnalizowanego powyżej – bardzo dużego poziomu zainteresowania wsparciem w ramach PSF w woj. śląskim. W tym kontekście, szczególnego znaczenia nabiera nie tyle podejmowanie działań zorientowanych na zwiększenie dynamiki wdrażania realizowane poprzez zwiększanie liczby odbiorców wsparcia, co wprowadzenie rozwiązań, których celem będzie doprowadzenie do sytuacji, w której rzeczywisty poziom zainteresowania i korzystania ze wsparcia znajduje szybciej odzwierciedlenie w osiąganych wartościach wskaźników realizacji projektów. Częściowo pomocne tutaj będą zalecenia propozycje działań naprawczych, które zostały sformułowane wcześniej w kontekście usprawnienia przyjętych procedur na kluczowych etapach realizacji usług rozwojowych. Należy jednak rozważyć wprowadzenie – w miarę możliwości – także innego rodzaju działań zmniejszających skalę obciążeń skierowanych do Operatorów, które dotyczyłyby poszczególnych elementów funkcjonowania PSF:

* **utrzymanie trybu ciągłego naboru przedsiębiorców zainteresowanych skorzystaniem z usług rozwojowych przy jednoczesnym zwiększeniu możliwości zawieszania naborów przez Operatorów – wydłużenie dopuszczalnego okresu zawieszenia naboru i określanie dopuszczalnych okresów karencji dla okresów kwartalnych, nie zaś rocznych (co zapobiegłoby bardzo długim okresom zawieszenia naboru)** – z przeprowadzonego badania wynika, iż planowane jest wprowadzenie tego rodzaju rozwiązania;
* **ograniczenie wymogów dotyczących minimalnej liczby godzin pracy punktów dystrybucji w okresach zawieszenia naboru** – w chwili obecnej, w momencie zawieszenia naboru, Operator ma możliwość skrócenia wymaganego czasu pracy punktów dystrybucji; przy znaczącym zwiększeniu autonomii Operatorów w zakresie zawieszania prowadzonego naboru, niezbędne byłoby jednak także zwiększenie dopuszczalnego zakresu zawieszania pracy punktów dystrybucji wsparcia (biorąc pod uwagę, że w ramach nowych regulacji okresy karencji mogłyby mieć charakter wielotygodniowy);
* **rozważenie w kolejnych latach wdrażania PSF dalszego ograniczenia częstotliwości sprawozdawania danych dot. stopnia realizacji wskaźników do cykli dwumiesięcznych / kwartalnych (ew. rozważenie rezygnacji ze sprawozdawczości poza momentami składania wniosków o płatność przez Operatorów)** – obecny, miesięczny, cykl sprawozdawczy (niezależny od składanych wniosków o płatność) został wydłużony z pierwotnie obowiązującego okresu dwutygodniowego; wcześniejsze i obecne założenia dotyczące częstotliwości sprawozdań wynikały z faktu bardzo dużej rozbieżności pomiędzy deklarowanymi we wnioskach o płatność osiągniętymi wartościami wskaźników, a informacjami dotyczącymi osób faktycznie włączanych do udziału w projekcie; jeśli w dalszym okresie wdrażania PSF zauważalna byłaby trwała zmiana w postaci coraz mniejszej rozbieżności pomiędzy danymi z wniosków o płatność, a informacjami dotyczącymi osób faktycznie włączanych do udziału w projekcie należałoby rozważyć dalsze wydłużanie okresów sprawozdawczych zgodnie z powyższą sugestią);
* **zwiększenie skali komunikacji Operatorów z przedsiębiorcami drogą elektroniczną** – w pierwotnej wersji „Opisu systemu wdrażania Podmiotowego Systemu Finansowania usług rozwojowych w województwie śląskim”, została w tym dokumencie zamieszczona „Mapa dokumentów w zakresie działania Operatora na etapie realizacji projektu”, w której określono minimalny zakres dokumentacji projektowej, z jednoczesnym wskazaniem sytuacji, w której dopuszczalna jest jedynie elektroniczna wersja danego dokumentu; w kolejnych wersjach „Opisu…” nie zawarto już tego elementu, a wydaje się, że mógłby on być pomocny dla Operatorów, w szczególności gdy stanowiłby jednoznaczne dopuszczenie w ramach PSF realizacji określonych zadań wyłącznie w trybie elektronicznym.

W kontekście oceny wydajności i niezawodności systemu wdrażania PSF w woj. śląskim nie można abstrahować od liczby projektów (Operatorów), która jest m.in. wypadkową założeń i warunków dotyczących konkursów na dofinansowanie projektów operatorskich w ramach PSF. Założenie o tym, by nie ograniczać znacząco liczby Operatorów wynikało na etapie planowania kształtu całego systemu z przekonania, iż większa liczba Operatorów pozwoli na osiągnięcie określonego rodzaju korzyści takich jak: dywersyfikacja ryzyka, zapewnienie odpowiedniego poziomu dostępności wsparcia, motywowanie Operatorów do aktywnej akwizycji. W chwili obecnej – po dotychczasowym okresie wdrażania PSF w woj. śląskim – stwierdzić można, że korzyści te nieco tracą na znaczeniu. Po pierwsze, realizacja projektów potwierdza, że zwiększona liczba podmiotów wdrażających PSF nie gwarantuje skutecznej dywersyfikacji ryzyka. Ryzyko to jest bowiem uzależnione od charakteru i potencjału konkretnego projektodawcy, nie zaś ich liczby – mniejsza liczba podmiotów o dużym potencjale jest formułą mniej ryzykowną niż większa liczba podmiotów o potencjale relatywnie mniejszym. Po drugie, większa liczba Operatorów wcale nie gwarantuje zwiększenia dostępności wsparcia, jeśli część Operatorów ma problemy z bieżącą obsługą przedsiębiorców i rozliczaniem usług rozwojowych. W praktyce rzeczona większa dostępność oznacza przede wszystkim to, iż dzięki większej liczbie projektów zwiększa się łączna kwota dofinansowania, jaką w ramach wszystkich realizowanych projektów może uzyskać przedsiębiorca (ograniczenie kwoty dofinansowania dla jednego przedsiębiorstwa wynoszące 100.000 zł dotyczy pojedynczego projektu). Pozorne jest również zwiększenie dostępności wsparcia dzięki temu, iż w rezultacie większej liczby projektów zwiększeniu ulega liczba punktów dystrybucji wsparcia. Wynika to z faktu, iż w ramach każdego projektu wymagana jest taka sama liczba punktów dystrybucji wsparcia i ich regionalnego usytuowania (przynajmniej jeden punkt dystrybucji wsparcia w ramach każdego subregionu), co niekoniecznie przyczynia się do realnego zwiększenia stopnia dostępności punktów (w dużych ośrodkach miejskich ma miejsce sytuacja funkcjonowania dwóch i więcej punktów dystrybucji wsparcia) . Po trzecie wreszcie, korzyść z większej liczby projektów polegająca na konkurowaniu Operatorów między sobą i motywowaniu ich do aktywnej akwizycji, okazuje się być iluzoryczna w sytuacji obecnego poziomu zainteresowania PSF w woj. śląskim.

Jednocześnie, większa liczba projektów / Operatorów generuje określone problemy. Po pierwsze, jest to konieczność ciągłego dążenia do zachowania spójności systemu w ramach całego województwa. Od samego początku założono bowiem w woj. śląskim, iż warunki korzystania ze wsparcia w ramach PSF mają być takie same bez względu na to, w ramach jakiego projektu przedsiębiorca otrzymał dofinansowanie. Tego rodzaju podejście na pewno zwiększa czytelność systemu, a tym samym zwiększa jego przyjazność dla przedsiębiorcy (choć jednocześnie ogranicza możliwość konkurowania projektów między sobą np. w zakresie sprawności procedury aplikacyjnej, czy innych kwestii związanych z korzystaniem ze wsparcia), wymaga jednak przy tym uspójniania całości systemu. Im większa jest liczba projektów (a niewykluczone, że obecna liczba Operatorów ulegnie jeszcze zwiększeniu), tym działania w zakresie zapewnienia spójności i jednolitości systemu mogą być trudniejsze. Po drugie, przyjęcie założenia o większej liczbie Operatorów, przy określonej kwocie alokacji na cały Podmiotowy System Finansowania, sprawia, że skala realizowanych projektów jest odpowiednio mniejsza. Znajduje to odzwierciedlenie w wymogach dla projektodawców, które otwierają możliwość „wejścia do systemu” Operatorów o mniejszym potencjale kadrowym i finansowym (co nie byłoby możliwe w sytuacji mniejszej liczby projektów o większej skali, co wymagałoby także bardziej rygorystycznych kryteriów dostępowych w zakresie potencjału kadrowego i finansowego dla podmiotów zainteresowanych wdrażaniem PSF).

W chwili obecnej (a w praktyce – w całym bieżącym okresie finansowania), nie ma realnej możliwości zmniejszenia liczby projektów w ramach PSF. Jeśli jednak w przyszłej perspektywie finansowej byłby planowany model wspierania przedsiębiorstw i osób pracujących zbliżony lub zbieżny z PSF to należałoby rozważyć zmianę modelu wdrażania PSF poprzez dążenie do:

* możliwie jak najmniejszej liczby Operatorów,
* możliwie jak najmniejszej liczby projektów realizowanych w formule rozbudowanych partnerstw
* prowadzenia naboru na Operatorów w ramach jednego konkursu (bez wyodrębniania projektów ze względu na stosowanie instrumentów terytorialnych, jednak przy zachowaniu odpowiedniej kwoty alokacji dla określonych obszarów w ramach projektów ogólnowojewódzkich).

Należy przy tym zwrócić uwagę, że w przypadku faktycznego zmniejszenia liczby projektów wdrażających PSF w woj. śląskim niezbędne byłoby także rozstrzygnięcie, czy powinno to się wiązać ze zwiększeniem możliwych łącznych kwot dofinansowania przypadających na przedsiębiorcę w ramach jednego projektu. Decyzja w tej kwestii powinna zostać podjęta po przeprowadzeniu (w odniesieniu do obecnego okresu wdrażania) analizy dotyczącej skali występowania przypadków wykorzystywania przez przedsiębiorców limitu dofinansowania w więcej niż jednym projekcie. Jeśli bowiem takie sytuacje miałyby charakter incydentalny, nie byłoby uzasadnienia dla zwiększania limitów nawet w sytuacji zmniejszenia liczby realizowanych projektów.

## Ocena zainteresowania przedsiębiorców korzystaniem z usług rozwojowych

W ramach niniejszego obszaru badawczego dokonano oceny zainteresowania przedsiębiorców sektora MMŚP korzystaniem z usług rozwojowych w woj. śląskim, w tym usług rozwojowych dofinansowanych w ramach PSF. W pierwszej kolejności przeprowadzono analizę oferty usług rozwojowych w woj. śląskim, dostępnych w Bazie Usług Rozwojowych, której celem było dokonanie porównania zainteresowania przedsiębiorców ze strukturą dostępnych usług rozwojowych (z możliwością uzyskania dofinansowania). Następnie określono, na podstawie wyników przeprowadzonego badania, stopień zainteresowania przedsiębiorców skorzystaniem z usług rozwojowych w województwie śląskim (biorąc pod uwagę kategorię przedsiębiorstwa i rodzaj wsparcia), z jednoczesnym wskazaniem przyczyn ewentualnego niskiego poziomu zainteresowania. W końcowej części dokonano natomiast identyfikacji czynników wpływających na zainteresowanie przedsiębiorców i pracowników (także tych w trudnej sytuacji na rynku pracy) korzystaniem z usług rozwojowych oraz sposobem dofinansowania oferowanym przez Podmiotowy System Finansowania w województwie śląskim. W ramach tego zagadnienia wskazano również działania mogące zwiększyć poziom zainteresowania systemem finansowania usług rozwojowych dostępnym w woj. śląskim.

### Oferta usług rozwojowych w województwie śląskim

W celu oceny adekwatności oferty usług rozwojowych na terenie województwa śląskiego do potrzeb potencjalnych odbiorców (przedsiębiorców i pracowników), dokonana została analiza oferty usług rozwojowych dostępnych w BUR, która oparta została o dane BUR przekazane na potrzeby niniejszego badania przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości pełniącą rolę Administratora BUR. Analiza objęła swoim zakresem 13 968 usług, których termin realizacji przypadał od 01.09.2017 r. do 21.05.2018 r., a miejsce realizacji znajdowało się na terenie województwa śląskiego. Na kolejnych stronach niniejszego podrozdziału zaprezentowane zostały wyniki niniejszej analizy, począwszy od poniższej tabeli prezentującej podstawowe informacje o usługach oferowanych na terenie województwa śląskiego.

Tabela 5. Podstawowe informacje o usługach dostępnych w BUR na terenie woj. śląskiego

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cecha** | **Rodzaj usługi** | **usługi ogółem** | **w tym:** | |
| **usługi bez zgłoszeń** | **usługi ze zgłoszeniami** |
| **Liczba usług** | **Usługa doradcza** | 636 (100%) | 402 (63,2%) | 234 (36,8%) |
| **Usługa szkoleniowa** | 13 332 (100%) | 10 526 (78,9%) | 2 806 (20,1%) |
| **Średnia cena usługi** | **Usługa doradcza** | 6 562,82 zł | 6 443,10 zł | 6 768,51 zł |
| **Usługa szkoleniowa** | 2 955,79 zł | 2 798,80 zł | 3 544,64 zł |
| **Średnia długość usługi** | **Usługa doradcza** | 19,30 h | 21,71 h | 15,15 h |
| **Usługa szkoleniowa** | 37,29 h | 40,35 h | 25,85 h |
| **Średnia cena za godzinę** | **Usługa doradcza** | 523,34 zł | 428,35 zł | 686,52 zł |
| **Usługa szkoleniowa** | 149,13 zł | 130,92 zł | 217,25 zł |

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych BUR udostępnionych przez PARP.

W analizowanym okresie oferowanych było 636 usług doradczych oraz 13 332 usługi szkoleniowe. Swoich odbiorców znalazły (tj. posiadały przynajmniej 1 zgłoszenie) 234 usługi doradcze (36,8% wszystkich oferowanych) i 2 806 usług szkoleniowych (20,1% wszystkich oferowanych). Średnia cena oferowanej usługi doradczej wyniosła 6 562,82 zł, a średnia cena usługi szkoleniowej: 2 955,79 zł. Może to stanowić pewne zaskoczenie: zarówno dla doradztwa, jak i dla szkoleń średnia cena usług ze zgłoszeniami była wyższa, niż dla usług bez zgłoszeń. Świadczy to prawdopodobnie o tym, iż cena usługi nie stanowi kluczowego czynnika wyboru usług rozwojowych, w sytuacji, gdy wnioskodawca może otrzymać dofinansowanie znacznej części kosztów danej usługi (lub też, że firmy szkoleniowo-doradcze skupiają się na skutecznej promocji i akwizycji najbardziej korzystnych cenowo usług). Dzięki „zdjęciu” w ramach PSF z przedsiębiorcy znacznej części kosztów usługi szkoleniowej, może on rozważać skorzystanie z takich szkoleń (przede wszystkim, o specjalistycznym charakterze), na które nie byłby w stanie pozwolić sobie w przypadku konieczności poniesienia całości kosztów.

Usługi doradcze ze zgłoszeniami były średnio o ponad 300 zł droższe niż usługi doradcze, które nie znalazły swoich odbiorców. W przypadku szkoleń różnica jest jeszcze większa – usługi szkoleniowe ze zgłoszeniami były o ponad 700 zł droższe od tych bez zgłoszonych uczestników.

Średnia długość usługi doradczej oferowanej w BUR na terenie województwa śląskiego wynosiła 19,30 godziny. Oferowane szkolenia były średnio prawie dwukrotnie dłuższe – ich średnia długość wynosiła 37,29 godziny. Warto zauważyć, iż zarówno szkolenia, jaki i usługi doradcze ze zgłoszeniami były krótsze od tych bez zgłoszeń. Średnia długość usługi doradczej posiadającej zgłoszenie wyniosła 15,15 godziny, a usługi doradcze bez zgłoszeń były średnio o ponad 6 godzin dłuższe. Usługi szkoleniowe, które znalazły swoich odbiorców były średnio o ponad 14 godzin krótsze niż szkolenia bez zgłoszeń. Przedstawiona sytuacja świadczy, iż długość – czas świadczenia usługi – nie jest czynnikiem o kluczowym znaczeniu przy wyborze usług rozwojowych.

Średnia cena usługi doradczej wyniosła 523,34 zł, a średnia cena godziny szkolenia była ponad trzykrotnie niższa i wyniosła 149,13 zł. Zróżnicowanie to wynikało z samej natury tych dwóch kategorii usług – usługi doradcze zwykle świadczone są w sposób zindywidualizowany dla konkretnego podmiotu, a usługi szkoleniowe zwykle mają charakter grupowy, co pozwala na rozłożenie kosztu pomiędzy uczestników szkolenia.

Jeśli usługi rozwojowe znajdujące uczestników były i droższe, i krótsze od tych bez zgłoszeń, to naturalnie średnia cena za godzinę usług ze zgłoszeniami była wyższa od tych, na które nie zgłoszono uczestników. Średnia cena 1 godziny doradztwa w ramach usług doradczych ze zgłoszeniami wynosiła 686,52 zł i była o ponad 250 zł wyższa niż w przypadku usług doradczych bez zgłoszeń. Podobnie w przypadku usług szkoleniowych – średnia cena 1 godziny szkolenia, na które zgłoszono uczestników wyniosła 217,25 zł i była o ponad 80 zł wyższa niż w przypadku szkoleń bez uczestników. Powyższe wyniki wskazują, iż na wybór usług miały wpływ czynniki pozacenowe i niezwiązane z czasem trwania usługi. Znaczenie mogły mieć kwestie związane z jakością usługi np. zakres usługi, umiejętności kadry, prestiż usługodawcy lub kwestie organizacyjne np. termin, miejsce świadczenia usługi itp. W konsekwencji powodem występowania ewentualnych ograniczeń w adekwatności oferty usług do potrzeb odbiorców nie powinno być występowanie barier cenowych, lecz raczej brak występowania usług o pożądanym zakresie tematycznym czy sposobie organizacji.

Jednocześnie, na zidentyfikowane powyżej prawidłowości dotyczące cen usług rozwojowych, szczególnie stawek godzinowych, warto także spojrzeć w kontekście rozważania na szczeblu krajowym wprowadzenia ograniczeń w odniesieniu do stawek jednostkowych. Zestawiając wynik przeprowadzonej analizy z wysokością stawek jednostkowych w tych regionach, w których zostały one wprowadzone, zauważyć należy ich dużą rozbieżność. W rezultacie, skoro – jak stwierdzono powyżej – czynnik cenowy nie ma charakteru decydującego w wyborze konkretnej usługi rozwojowej, wprowadzenie ograniczeń związanych z obowiązywaniem stawek jednostkowych na relatywnie niskim poziomie mogłoby zniechęcić część przedsiębiorców, a dodatkowo obniżyć jakość świadczonych usług rozwojowych (także w efekcie wycofania się z BUR podmiotów oferujących szkolenia lub doradztwo na wyższym poziomie, ale i za wyższą cenę). Dodatkowo, należy zauważyć, że nawet jeśli obecne faktyczne stawki godzinowe odnoszące się do usług szkoleniowych lub doradczych są wyższe w przypadku szkoleń / doradztwa objętych dofinansowaniem niż w przypadku usług rozwojowych realizowanych w formule *stricte* komercyjnej, to sytuacja ta nie powinna być traktowana jako słabość PSF, czy BUR. Należy bowiem dopuścić taką możliwość, że ewentualna różnica cenowa wynika z założenia wyższego poziomu „kosztów transakcyjnych” niż przy usłudze komercyjnej (określone wymogi świadczenia i potwierdzenia realizacji usługi rozwojowej, konieczność przygotowania i przedłożenia określonego rodzaju dokumentacji na potrzeby rozliczenia usługi szkoleniowej, dłuższy okres oczekiwania na płatność).

Poniżej przedstawiono dane dotyczące zakresu tematycznego usług szkoleniowych w Bazie Usług Rozwojowych, dostępnych w woj. śląskim, których termin realizacji przypadał na okres od 01.09.2017 r. do 21.05.2018 r.

Wykres 31. Struktura usług szkoleniowych w BUR z terenu woj. śląskiego



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych BUR, ogółem – n=13332, ze zgłoszeniami – n=2806; odsetki nie sumują się do 100%, ponieważ jedno szkolenie mogło należeć do więcej niż jednej kategorii

Oferta szkoleń dostępnych w BUR na terenie województwa śląskiego charakteryzowała się dużą różnorodnością – nie ma kategorii, która byłaby wyraźnie dominująca. Spośród ogółu dostępnych usług szkoleniowych najwięcej dotyczyło organizacji i zarządzania, które stanowiły 15,1% wszystkich dostępnych szkoleń. Relatywnie wysokie udziały miały również szkolenia językowe (11,2%), techniczne (10,5%), dotyczące finansów (9,7%), czy umiejętności osobistych (9,5%). Z kolei najmniej było szkoleń związanych z ekologią (0,2%), tematyką unijną (0,3%) i szkoleń artystycznych (0,4%). Nieco inaczej kształtowała się struktura tematyczna usług szkoleniowych, które znalazły swoich uczestników. Wśród szkoleń ze zgłoszeniami najwięcej było należących do kategorii „zdrowie i uroda”. Szkolenia te stanowiły 17,6% wszystkich szkoleń ze zgłoszeniami. Duża popularność szkoleń z tej kategorii była dość niestandardowa, ponieważ ich odbiorcami są zazwyczaj przedstawiciele dość wąskiej grupy branż i grup zawodowych. Wynika ona prawdopodobnie ze specyfiki branżowej przedsiębiorstw uczestniczących we wsparciu. Relatywnie dużą popularnością cieszyły się również szkolenia związane z zarządzaniem (14,9%), marketingiem (14,1%), czy rozwojem umiejętności osobistych (10,5%).

Analizując wyżej przedstawione zakresy tematyczne można zauważyć, iż są kategorie szkoleń, w których stopień zainteresowania jest ponadproporcjonalnie wysoki w stosunku do zakresu oferty (np. zdrowie i uroda czy marketing) oraz kategorie, gdzie zainteresowanie jest ponadproporcjonalnie niskie w stosunku do oferty (np. języki czy szkolenia techniczne). Obie sytuacje świadczą o dysproporcji oferty usług rozwojowych w stosunku do obecnego popytu. Szczególnie pierwsza z nich, gdzie popyt jest relatywnie duży, jest szczególnie niekorzystna, ponieważ może w skrajnej sytuacji doprowadzić do wyczerpania się dostępnej oferty szkoleń o danej tematyce, tj. sytuacji, w której popyt przewyższa podaż. Aby dokładniej przyjrzeć się temu zagadnieniu przeanalizowany został udział szkoleń z uczestnikami w całkowitej liczbie ofert szkoleń o danej tematyce. Dane w tym zakresie przedstawione zostały na kolejnym wykresie:

Wykres 32. Stopień zainteresowania poszczególnymi kategoriami usług szkoleniowych w BUR na terenie woj. śląskiego



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych BUR, Artystyczne - n=54, Ekologia - n=33, Finanse - n=1287, Informatyka - n=1035, Inne - n=242, Języki - n=1499, Logistyka - n=299, Marketing - n=1206, Medycyna - n=432, Motoryzacja - n=509, Organizacja i zarządzanie - n=2011, Prawo - n=673, Psychologia - n=169, Szkolnictwo - n=299, Techniczne - n=1396, Tematyka unijna - n=39, Umiejętności osobiste - n=1269, Zawodowe - n=1236, Zdrowie i Uroda - n=1159

Największy stopień zainteresowania usługami szkoleniowymi występował w przypadku kategorii „zdrowie i uroda”: 42,7% szkoleń o tej tematyce znalazło swoich uczestników. Relatywnie duży, wynoszący nieco ponad 30%, udział szkoleń z uczestnikami występowało również w ramach kategorii: marketing, psychologia, motoryzacja oraz medycyna. Najmniejsze zainteresowanie występowało w przypadku zagadnienia: „logistyka” (tylko 8,0% szkoleń z tej kategorii znalazło swoich odbiorców). Niewielki, oscylujący wokół 11%, udział szkoleń ze zgłoszeniami występował również w ramach szkoleń technicznych, artystycznych oraz w kategoriach: szkolnictwo i języki.

Biorąc pod uwagę, zróżnicowanie stopnia zainteresowania szkoleniami w poszczególnych kategoriach, mamy do czynienia z ilościową dysproporcją oferty usług szkoleniowych i zainteresowania usługami szkoleniowymi. Jednak w każdej z kategorii, co najmniej połowa szkoleń nadal pozostaje bez uczestników, stąd przedstawione dane nie pozwalają na wyciągnięcie wniosku, iż oferta szkoleń w woj. śląskim jest niewystarczająca w stosunku do potrzeb. Należy jednak wziąć pod uwagę, iż świadcząca o braku adekwatności oferty usług szkoleniowych przewaga popytu nad podażą może mieć miejsce dla szkoleń o specyficznym charakterze – bardziej szczegółowymi niż analizowane kategorii. Dlatego ostatecznym potwierdzeniem adekwatności oferty powinny być opinie odbiorców wsparcia, którzy byli bezpośrednio zaangażowani w poszukiwanie ofert w ramach BUR. Nim jednak do nich przejdziemy omówione zostaną kolejne informacje charakteryzujące ofertę BUR.

Wykres 33. Struktura usług doradczych w BUR z terenu woj. śląskiego



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych BUR, ogółem – n=632, ze zgłoszeniami – n=234; odsetki nie sumują się do 100%, ponieważ jedna usługa doradcza mogła należeć do więcej niż jednej kategorii

Dominującą kategorią oferowanych usług doradczych była kategoria: „organizacja i zarządzanie”: jej udział wynosił 64,9%. Udział kolejnych pod względem liczebności ofert kategorii był już wyraźnie niższy, oferty doradztwa prawnego stanowiły 10,1% ogółu ofert doradztwa, w przypadku doradztwa marketingowego – 9,7%, a udział ofert doradztwa w zakresie umiejętności osobistych wyniósł 7,4%. Struktura ofert doradztwa, które znalazły swoich uczestników była zbliżona do struktury ogólnej oferty, tu również dominującą kategorią były usługi doradcze w dziedzinie: „organizacja i zarządzanie”, której udział wynosił 70,1%. Tak jak w przypadku usług szkoleniowych, również w przypadku doradztwa nie zidentyfikowano kategorii, w których zainteresowanie ofertą było na tyle duże, aby sygnalizowało występowanie ograniczeń oferty usług doradczych w stosunku do potrzeb odbiorców.

Na kolejnym wykresie przedstawiono średnie ceny usług szkoleniowych w poszczególnych kategoriach, z uwzględnieniem podziału na usługi ze zgłoszeniami oraz bez zgłoszeń:

Wykres 34. Średnie ceny usług szkoleniowych w poszczególnych kategoriach w BUR na terenie woj. śląskiego



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych BUR, Artystyczne: bez zgłoszeń - n=48, ze zgłoszeniami - n=6, ogółem - n=54; Ekologia: bez zgłoszeń - n=42, ze zgłoszeniami - n=12, ogółem - n=54; Finanse: bez zgłoszeń - n=1104, ze zgłoszeniami - n=205, ogółem - n=1309; Informatyka: bez zgłoszeń - n=881, ze zgłoszeniami - n=155, ogółem - n=1036; Inne: bez zgłoszeń - n=188, ze zgłoszeniami - n=51, ogółem - n=239; Języki: bez zgłoszeń - n=1320, ze zgłoszeniami - n=163, ogółem - n=1483; Logistyka: bez zgłoszeń - n=273, ze zgłoszeniami - n=24, ogółem - n=297; Marketing: bez zgłoszeń - n=817, ze zgłoszeniami - n=392, ogółem - n=1209; Medycyna: bez zgłoszeń - n=292, ze zgłoszeniami - n=127, ogółem - n=419; Motoryzacja: bez zgłoszeń - n=346, ze zgłoszeniami - n=152, ogółem - n=498; Prawo: bez zgłoszeń - n=410, ze zgłoszeniami - n=125, ogółem - n=535; Psychologia: bez zgłoszeń - n=99, ze zgłoszeniami - n=47, ogółem - n=146; Szkolnictwo: bez zgłoszeń - n=243, ze zgłoszeniami - n=31, ogółem - n=274; Techniczne: bez zgłoszeń - n=1169, ze zgłoszeniami - n=146, ogółem - n=1315; Tematyka unijna: bez zgłoszeń - n=33, ze zgłoszeniami - n=3, ogółem - n=36; Umiejętności osobiste: bez zgłoszeń - n=699, ze zgłoszeniami - n=199, ogółem - n=898; Zawodowe: bez zgłoszeń - n=841, ze zgłoszeniami - n=247, ogółem - n=1088; Zdrowie i Uroda: bez zgłoszeń - n=612, ze zgłoszeniami - n=463, ogółem - n=1075; Organizacja i zarządzanie: bez zgłoszeń - n=1506, ze zgłoszeniami - n=491, ogółem - n=1997

Wg wyników przeprowadzonej analizy najwyższą średnią ceną charakteryzowały się szkolenia o tematyce unijnej, kosztowały one przeciętnie 4 613,04 zł, jednak jak wskazano na wcześniejszych stronach niniejszego podrozdziału – zarówno oferta, jak i zainteresowanie nimi było znikome. Wysoką ceną charakteryzowały się również szkolenia językowe (średnia cena 4 429,20 zł), dotyczące zdrowia i urody (średnia cena 4 268,86 zł), czy marketingu (średnia cena 4 006,21 zł). Z kolei najtańsze były szkolenia dotyczące logistyki, ich średnia cena wyniosła 1 524,23 zł. Co może stanowić pewne zaskoczenie, wśród relatywnie tanich szkoleń, obok ekologii (średnia cena 1 676,17 zł) znalazły się szkolenia z dziedziny prawa (średnia cena 2 166,49 zł) i finansów (średnia cena 1 570,06 zł). Szkolenia prawne i finansowe nierzadko dotyczą złożonej materii i z tego względu ich ceny bywają wysokie, lecz być może w BUR znalazły się usługi szkoleniowe o mniejszej złożoności.

W przypadku niemal wszystkich kategorii szkoleń powtarzała się zidentyfikowana na początku niniejszego podrozdziału zależność o wyższej cenie usług szkoleń ze zgłoszeniami od tych, które nie znalazły swoich odbiorców. Wyjątkiem są tylko szkolenia językowe, dotyczące psychologii oraz logistyki, w których średnia cena szkoleń bez zgłoszeń była wyższa od średniej ceny usług szkoleniowych ze zgłoszeniami.

W kolejnej tabeli przedstawiony został rozkład terytorialny usług dostępnych w BUR na terenie województwa śląskiego:

Tabela 6. Liczba usług oraz stopień zainteresowania usługami w poszczególnych powiatach woj. śląskiego

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Powiat / Subregion** | **Liczba usług** | **Udział usług ze zgłoszeniami** |
| **Subregion Centralny** | **10 848** | **20,1%** |
| Katowice | 5 233 | 16,9% |
| Gliwice | 1 294 | 20,5% |
| Chorzów | 742 | 33,3% |
| Tychy | 597 | 14,4% |
| Sosnowiec | 381 | 12,3% |
| Dąbrowa Górnicza | 359 | 13,6% |
| Mysłowice | 310 | 8,4% |
| Jaworzno | 266 | 41,4% |
| Zabrze | 210 | 14,8% |
| mikołowski | 196 | 32,7% |
| tarnogórski | 188 | 22,3% |
| Bytom | 182 | 24,2% |
| Ruda Śląska | 163 | 22,1% |
| gliwicki | 158 | 32,9% |
| pszczyński | 150 | 40,7% |
| zawierciański | 125 | 39,2% |
| będziński | 113 | 19,5% |
| lubliniecki | 73 | 34,2% |
| Świętochłowice | 38 | 52,6% |
| bieruńsko-lędziński | 33 | 24,2% |
| Siemianowice Śląskie | 20 | 40,0% |
| Piekary Śląskie | 17 | 5,9% |
| **Subregion Północny** | **582** | **22,2%** |
| Częstochowa | 403 | 21,8% |
| myszkowski | 108 | 13,9% |
| częstochowski | 49 | 42,9% |
| kłobucki | 22 | 22,7% |
| **Subregion Południowy** | **1738** | **24,2%** |
| Bielsko-Biała | 812 | 23,9% |
| cieszyński | 539 | 23,4% |
| bielski | 295 | 26,1% |
| żywiecki | 92 | 26,1% |
| **Subregion Zachodni** | **800** | **39,0%** |
| Jastrzębie-Zdrój | 293 | 31,4% |
| Rybnik | 155 | 43,9% |
| raciborski | 130 | 65,4% |
| wodzisławski | 112 | 32,1% |
| Żory | 83 | 26,5% |
| rybnicki | 27 | 33,3% |

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych BUR

Najwięcej ofert usług rozwojowych – 10 848 – dostępnych było na terenie Subregionu Centralnego. Zdecydowanie mniej było ich na terenie pozostałych subregionów – w Subregionie Południowym: 1 738 usług, w Zachodnim: 800 usług i w Północnym: 582 usługi. Największy udział usług ze zgłoszeniami występował w Subregionie Zachodnim – 39,0%, a najmniejszy w Subregionie Centralnym – 20,1%. Poszczególne subregiony były wewnętrznie zróżnicowane, w każdym z nich najwięcej usług było oferowanych w największych ośrodkach miejskich poszczególnych subregionów. W konsekwencji najwięcej usług było oferowanych na terenie powiatów: Katowice (5 233 usługi), Gliwice (1 294 usługi), Bielsko-Biała (812 usług), Chorzów (742 usługi). Najmniej z kolei w powiatach: Piekary Śląskie (17 usług), Siemianowice Śląskie (20 usług), kłobuckim (22 usługi) czy rybnickim (27 usług). Największy stopień wykorzystania usług (udział usług ze zgłoszeniami w całkowitej liczbie usług) występował na terenie powiatu raciborskiego – 65,4%. Relatywnie wysokie zainteresowanie usługami występowało również na terenie powiatów: Świętochłowice (52,6%), Rybnik (43,9%), częstochowskiego (42,9%), czy Jaworzno (41,4%). Z kolei najmniejszy udział usług ze zgłoszeniami zidentyfikowano na terenie powiatów: Piekary Śląskie (5,9%), Mysłowice (8,4%), Sosnowiec (12,3%), Dąbrowa Górnicza (13,6%), czy myszkowskiego (13,9%). Stopień wykorzystania oferty usług wydaje się być wypadkową skali oferty usług rozwojowych oraz bliskości większych ośrodków miejskich, które przyciągały usługodawców i na terenie których oferowane były szkolenia atrakcyjne dla odbiorców z okolicznych obszarów.

Analiza oferty usług rozwojowych na terenie województwa śląskiego nie potwierdziła występowania ograniczeń w adekwatności oferty względem potrzeb odbiorców wsparcia. Jednak ostatecznym weryfikatorem w tym zakresie powinny być opinie odbiorców wsparcia, którzy w praktyce byli zaangażowani w selekcję usług rozwojowych na swoje potrzeby. W ramach badania CAWI odbiorcy wsparcia dokonywali oceny łatwości znalezienia usług rozwojowych zgodnych z potrzebami. Na poniższym wykresie przedstawione zostały wyniki dotyczące tego zagadnienia.

Wykres 35. Ocena łatwości znalezienia usług rozwojowych zgodnych z potrzebami



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z odbiorcami wsparcia; kobiety – n=232, mężczyźni – n=141, ogółem - n=419

Spośród badanych odbiorców wsparcia 85,9% brało udział w poszukiwaniu usługi rozwojowej. 51,3% respondentów, a więc zdecydowana większość poszukujących usługi rozwojowej, uznała, iż znalezienie usługi rozwojowej zgodnej z potrzebami jest łatwe, a przeciwnego zdania było tylko 11,1%. W zakresie oceny łatwości znalezienia usługi rozwojowej mamy do czynienia z wyraźnym zróżnicowaniem pomiędzy kobietami i mężczyznami. Za trudnościami w znalezieniu usługi rozwojowej opowiedziało się 14,0% kobiet uczestniczących we wsparciu, a wśród mężczyzn odsetek ten był o 9,0 p. p. niższy. Jednocześnie 44,2% kobiet uznało za łatwe znalezienie potrzebnej usługi rozwojowej, a wśród mężczyzn odsetek ten był wyraźnie wyższy i wynosił 57,8%. W konsekwencji należy wyciągnąć wniosek, iż mężczyznom nieco łatwiej jest znaleźć potrzebną usługę rozwojową niż kobietom.

Biorąc pod uwagę, iż większość respondentów uznała znalezienie usługi rozwojowej za łatwe oraz fakt, iż dostępność usług rozwojowych jest traktowana jako jedna z najważniejszych zachęt do korzystania z PSF, a także uwzględniając brak niekorzystnych dysproporcji w strukturze wsparcia, uznać należy, iż oferta usług rozwojowych w województwie śląskim jest adekwatna do występujących potrzeb edukacyjnych.

Jedynym aspektem, który mógłby w związku z tym stanowić potencjalne zagrożenie dla adekwatności oferty usług jest niska jakość szkoleń oferowanych w BUR. Ocena usług rozwojowych stała się również przedmiotem badania CAWI z odbiorcami wsparcia, którego wyniki w przedmiotowym zakresie zostały przedstawione poniżej.

Wykres 36. Ocena użyteczności usługi rozwojowej



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z odbiorcami wsparcia; przedsiębiorcy – n=173, pracownicy - n=246; w ramach analizy nie zidentyfikowano istotnych zróżnicowań odpowiedzi ze względu na płeć

Odbiorcy wsparcia pozytywnie ocenili użyteczność usługi rozwojowej. Za bardzo wysoką lub raczej wysoką użytecznością opowiedziało się 91,0% przedsiębiorców i 79,2% pracowników będących odbiorcami wsparcia. Wskazania na niską użyteczność były incydentalne.

Wykres 37. Ocena dopasowania usługi rozwojowej do potrzeb



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z odbiorcami wsparcia; przedsiębiorcy – n=173, pracownicy - n=246; w ramach analizy nie zidentyfikowano istotnych zróżnicowań odpowiedzi ze względu na płeć

Wysoko ocenione zostało również dopasowanie usługi do potrzeb. 88,5% przedsiębiorców i 77,6% pracowników biorących udział we wsparciu oceniło w badaniu CAWI dopasowanie usługi rozwojowej do potrzeb firmy / stanowiska pracy jako: raczej wysokie lub bardzo wysokie. Respondenci bardzo rzadko wskazywali na niski lub bardzo niski stopień dopasowania usługi rozwojowej – 1,0% przedsiębiorców oraz 1,2% pracowników.

Wykres 38. Zakres wykorzystania wiedzy / umiejętności nabytych w ramach usługi rozwojowej



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z odbiorcami wsparcia; przedsiębiorcy – n=173, pracownicy - n=246; w ramach analizy nie zidentyfikowano istotnych zróżnicowań odpowiedzi ze względu na płeć

Większość przedsiębiorców (68,6%) i pracowników (57,6%) biorących udział we wsparciu oceniła w badaniu CAWI, iż wiedza i umiejętności nabyte w ramach usługi rozwojowej będą wykorzystywane w praktyce w bardzo szerokim lub raczej szerokim zakresie. Dosyć rzadko wskazywano wąski zakres wykorzystania zdobytej wiedzy i umiejętności, dotyczyło to 8,2% przedsiębiorców i 6,9% pracowników. W konsekwencji uznać należy, iż nie mamy do czynienia z problemami w zakresie niskiej przydatności praktycznej wiedzy i umiejętności uzyskiwanej w ramach usług rozwojowych.

Uwzględniając powyższe stwierdzić należy, że usługi rozwojowe są dopasowane do potrzeb odbiorców wsparcia pod względem poziomu jakości. Pozytywne oceny usług rozwojowych pod względem przydatności, dopasowania do potrzeb oraz stopnia wykorzystywania wiedzy i umiejętności są prawdopodobnie wynikiem popytowego charakteru wsparcia, który daje przedsiębiorcom możliwość selekcji usług, które są zgodne z zapotrzebowaniem przedsiębiorstwa.

### Stopień zainteresowania przedsiębiorców skorzystaniem z usług rozwojowych

Analiza zainteresowania realizacją usług rozwojowych była przedmiotem zarówno badania CATI z przedstawicielami sektora MMŚP stanowiącego grupę potencjalnych odbiorców wsparcia, jak i badania CAWI z dotychczasowymi odbiorcami wsparcia, którzy w wielu przypadkach mogą aplikować o dofinansowanie kolejnych usług rozwojowych. Wyniki badań ilościowych w tym zakresie zostały przedstawione na kolejnych stronach niniejszego podrozdziału.

Wykres 39. Zainteresowanie przedsiębiorców realizacją usług rozwojowych



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami oraz badania CAWI z odbiorcami wsparcia; dotychczasowi odbiorcy – n=173, pytanie zadawane tylko przedsiębiorcom; potencjalni odbiorcy – n=300; w ramach analizy nie zidentyfikowano istotnych zróżnicowań odpowiedzi ze względu na płeć

Realizacją usług rozwojowych było zainteresowanych 47,4% potencjalnych odbiorców wsparcia – przedstawicieli sektora MMŚP i 80,7% dotychczasowych odbiorców. Wyraźnie wyższe zainteresowanie w tej drugiej grupie wynika prawdopodobnie z dwóch czynników – pozytywnych doświadczeń związanych z realizacją usługi rozwojowej w ramach PSF oraz odmiennych postaw względem realizacji usług rozwojowych (w grupie dotychczasowych odbiorców nie ma przedstawicieli przedsiębiorstw, które nie są i nie były zainteresowane podnoszeniem kompetencji kadr).

Potencjalni odbiorcy, którzy wyrazili brak zainteresowania realizacją usług rozwojowych zostali poproszeni o wskazanie powodów takiej postawy:

Wykres 40. Powody braku zainteresowania usługami rozwojowymi



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=158, pytanie zadawane przedsiębiorcom, którzy zadeklarowali brak zainteresowania realizacją usług rozwojowych, możliwe było wskazanie więcej niż 1 powodu – odsetki odpowiedzi nie sumują się do 100%; w ramach analizy nie zidentyfikowano istotnych zróżnicowań odpowiedzi ze względu na płeć

Jako powód braku zainteresowania realizacją usług rozwojowych przedstawiciele sektora MMŚP najczęściej wskazywali na brak potrzeb, dotyczyło to 45,1% badanych. Relatywnie często wskazywano również na brak czasu na szkolenia (24,3%), a w dalszej kolejności brak zainteresowania pracowników (9,6%), nieodpowiednią ofertę szkoleń (7,7%) i dopiero na 5 miejscu– brak możliwości finansowych. W konsekwencji – co warto zauważyć – bariery finansowe mają niewielkie znaczenie, jako powód rezygnacji z udziału w usługach rozwojowych.

Fakt, iż blisko połowa firm sektora MMŚP nie dostrzega potrzeby korzystania z usług rozwojowych może sugerować, że taki właśnie odsetek przedsiębiorstw wyłączony jest z ewentualnego korzystania ze wsparcia w ramach PSF. Wydaje się jednak, że powyższy wynik należy raczej traktować jako podstawę do podejmowania działań promocyjnych, które byłyby zorientowane nie tyle na promocję samego systemu (jak wskazano wcześniej obecny poziom rozpoznawalności PSF w woj. śląskim jest zadowalający i należy oczekiwać jego dalszego wzrostu, nawet bez dodatkowych działań promocyjnych), co zwiększenie świadomości przedsiębiorców w zakresie celowości korzystania z usług rozwojowych. Takie działania promocyjne są zresztą adekwatne także w odniesieniu do drugiego najczęściej wskazywanego powodu niekorzystania ze szkoleń, tj. braku czasu na szkolenia. Wyrażanie takiej opinii wynika najprawdopodobniej z tego, iż przedsiębiorcy sektora MMŚP mogą jako bardziej korzystne dla swej firmy uznawać zatrzymanie pracownika w firmie, by mógł on realizować bieżące zadania niż skierowanie go na szkolenie. Można przy tym domniemywać, że przynajmniej w jakiejś części wariant: „brak czasu na szkolenia” związany jest także z niechęcią wobec poświęcania czasu na całość działań przygotowawczych związanych ze skierowaniem pracownika na szkolenie. Dlatego też warto w prowadzonych działaniach promocyjnych akcentować „odrębność proceduralną” aplikowania o wsparcie z PSF w porównaniu z innymi instrumentami wsparcia w ramach RPO WSL 2014-2020. Jest to ważne o tyle, że skojarzenie PSF ze wspólnotowymi źródłami finansowania może wywoływać przekonanie, iż korzystanie z tej formy wsparcia wiąże się z dużą ilością obciążeń administracyjnych, co z kolei może niekorzystnie oddziaływać na chęć skorzystania z usługi rozwojowej (a pamiętajmy, że mamy tu do czynienia z dążeniem do zachęcenia do skorzystania ze wsparcia rozwojowego przedsiębiorców sceptycznych wobec tego rodzaju działań).

Wykres 41. Rodzaj usług rozwojowych, którym są zainteresowani przedsiębiorcy



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami i badania CAWI z odbiorcami wsparcia; potencjalni odbiorcy - n=142, dotychczasowi odbiorcy – n=141; pytanie zadawane osobom, które zadeklarowały zainteresowanie realizacją usług rozwojowych, możliwe było wskazanie więcej niż 1 rodzaju usługi – odsetki odpowiedzi nie sumują się do 100%; w ramach analizy nie zidentyfikowano istotnych zróżnicowań odpowiedzi ze względu na płeć

Zarówno potencjalni odbiorcy wsparcia, jak i ci dotychczasowi najczęściej zainteresowani są realizacją szkoleń – na tego rodzaju usługę rozwojową wskazało 83,2% potencjalnych odbiorców i 90,6% dotychczasowych odbiorców. Zainteresowanie studiami podyplomowymi i doradztwem było wyraźnie niższe. Chęć udziału w studiach podyplomowych wyraziło 15,3% potencjalnych odbiorców i 26,4% odbiorców dotychczasowych. Zainteresowanie doradztwem wyraziło 15,1% potencjalnych i 24,2% dotychczasowych odbiorców.

Wykres 42. Zainteresowanie poszczególnymi kategoriami szkoleń wśród potencjalnych odbiorców



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=118, pytanie zadawane przedsiębiorcom, którzy zadeklarowali zainteresowanie realizacją usług szkoleniowych, możliwe było wskazanie więcej niż 1 kategorii szkoleń – odsetki odpowiedzi nie sumują się do 100%

Najwięcej potencjalnych odbiorców wsparcia było zainteresowanych szkoleniami technicznymi (28,5%), relatywnie popularne były również szkolenia dotyczące motoryzacji (23,0%), finansów (21,0%), informatyki (20,5%) i prawa (20,1%). Z kolei najmniejszą popularnością cieszyły się kategorie: artystyczne (2,5%), szkolnictwo (0,5%), psychologia (0,4%) i ekologia (0,3%). Wśród innych szkoleń zawodowych i innych szkoleń wymieniane były szkolenia o zróżnicowanej tematyce, związane z różnorodnymi grupami zawodowymi i w konsekwencji nie można ich sklasyfikować do jednolitej kategorii.

Wykres 43. Struktura pracowników, których przeszkoleniem są zainteresowani przedsiębiorcy pod względem kategorii szkoleń



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=648 (liczebność pracowników, których przeszkoleniem byli zainteresowani respondenci)

Badani przedsiębiorcy najwięcej – 15,3% wszystkich osób – chcieli przeszkolić w dziedzinie prawa. Relatywnie dużo osób chciano również przeszkolić w ramach kategorii: umiejętności osobiste (13,5%), techniczne (9,2%), finanse (8,6%) oraz języki (8,1%). Z kolei najmniej pracowników chciano skierować na szkolenia związane z ekologią (0,2%), zdrowiem i urodą (0,6%) oraz psychologią (1,2%).

Potencjalni odbiorcy pytani byli również o preferowaną tematykę studiów podyplomowych. W tym zakresie głównie wskazywano na zainteresowanie zarządzaniem, finansami, dziedzinami technicznymi oraz pedagogiką. Podobna była również preferowana tematyka doradztwa, tu również najczęściej wskazywano na: zarządzanie i finanse, lecz pojawiały się również wskazania na doradztwo prawne, związane z rozwojem umiejętności osobistych czy też funduszami unijnymi.

Wykres 44. Zainteresowanie poszczególnymi kategoriami szkoleń wśród dotychczasowych odbiorców



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CAWI z odbiorcami wsparcia; kobiety – n=58, mężczyźni – n=43, ogółem – n=127; pytanie zadawane osobom, które zadeklarowały zainteresowanie realizacją szkoleń; możliwe było wskazanie więcej niż 1 kategorii szkoleń – odsetki odpowiedzi nie sumują się do 100%

Nieco inaczej kształtuje się zainteresowanie szkoleniami wśród dotychczasowych odbiorców wsparcia. Najwięcej (44,5%) respondentów było zainteresowanych szkoleniami językowymi, relatywnie często wskazywano również na szkolenia związane ze zdrowiem i urodą (28,1%), medycyną (26,7%) umiejętnościami osobistymi (22,1%), czy finansami (21,5%). Odmienna struktura zainteresowania dotychczasowych odbiorców od zainteresowania wśród potencjalnych odbiorców wynika z tego, iż osoby uczestniczące dotąd we wsparciu stanowią grupę specyficzną, której struktura branżowa nie jest proporcjonalna do struktury w całym sektorze MMŚP.

Zidentyfikowano ponadto wyraźne zróżnicowania popularności wybranych tematów szkoleń ze względu na płeć respondenta, które wynikają prawdopodobnie ze stopnia feminizacji / maskulinizacji branż i zawodów z tymi tematami związanych. Kobiety częściej niż mężczyźni były zainteresowane szkoleniami związanymi ze zdrowiem i urodą, psychologią, szkolnictwem i szkoleniami językowymi. Z kolei mężczyźni częściej niż kobiety byli zainteresowani szkoleniami związanymi z motoryzacją, organizacją i zarządzaniem, marketingiem i szkoleniami technicznymi.

Wykres 45. Liczba pracowników, których przeszkoleniem byli zainteresowani przedsiębiorcy



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=118, pytanie zadawane przedsiębiorcom, którzy zadeklarowali zainteresowanie realizacją usług szkoleniowych

Zdecydowana większość (71,9%) badanych przedstawicieli sektora MMŚP chciała przeszkolić do 5 osób. Na zainteresowanie przeszkoleniem 1 osoby wskazało 19,5% badanych, 17,3% na przeszkolenie 2 osób, a 35,1% respondentów wyraziło zainteresowanie przeszkoleniem od 3 do 5 osób. Wskazania na chęć przeszkolenia 11 osób są już dość rzadkie – dotyczą 9,7% respondentów.

W ramach badania CATI z przedsiębiorcami poruszone zostało również zagadnienie kwoty, jaką są skłonni przeznaczyć na przeszkolenie 1 pracownika. Wyniki badania dotyczące tego zagadnienia zostały przedstawione na kolejnym wykresie:

Wykres 46. Kwota, którą przedsiębiorcy są skłonni przeznaczyć na przeszkolenie 1 pracownika



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; Mikroprzedsiębiorstwa - n=30, Małe przedsiębiorstwa - n=30, Średnie przedsiębiorstwa - n=37, Ogółem - n=90; pytanie zadawane przedsiębiorcom, którzy zadeklarowali zainteresowanie realizacją usług szkoleniowych

Nieco ponad połowa (50,6%) badanych chciała przeznaczyć na przeszkolenie 1 pracownika do 500 zł. Tę dość niewielką kwotę – najczęściej – chciało przeznaczyć 67,5% przedstawicieli średnich przedsiębiorstw, a w dalszej kolejności 63,4% przedstawicieli małych przedsiębiorstw i dokładanie połowa mikroprzedsiębiorstw. Kwoty przekraczające 1501 zł na przeszkolenie 1 pracownika najczęściej chcieli przeznaczyć przedstawiciele mikroprzedsiębiorstw (20,0%), a w następnej kolejności reprezentanci przedsiębiorstw małych (13,3%) oraz średnich (8,1%). Powyższe wyniki wskazują, iż mikroprzedsiębiorcy są skłonni przeznaczyć na przeszkolenie 1 pracownika większą pulę środków finansowych niż przedstawiciele większych przedsiębiorstw. Jednak prawdopodobnym powodem tej sytuacji nie jest lepsza sytuacja finansowa mikrofirm, lecz liczba osób, którą chcą oni przeszkolić – w mikroprzedsiębiorstwach chciano bowiem przeszkolić średnio 5 osób, w małych firmach – 16,92 osoby, a w średnich – 36,12 osoby.

### Czynniki wpływające na zainteresowanie realizacją usług rozwojowych

W celu identyfikacji czynników mających wpływ na zainteresowanie udziałem w usługach rozwojowych dokonana została analiza zróżnicowania skłonności do uczestnictwa w usłudze rozwojowej w aspekcie cech różnicujących sytuację badanych podmiotów gospodarczych. Wyniki przeprowadzonej analizy przedstawione zostały w poniższej tabeli.

Tabela 7. Zainteresowanie realizacją usług rozwojowych



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; w tabeli uwzględniono wybrane sekcje PKD, które najliczniej były reprezentowane w próbie

W odniesieniu do klas wielkości przedsiębiorstw zauważyć można zależność, iż im większe przedsiębiorstwo, tym większa skłonność do udziału w usługach rozwojowych. Realizacją usług rozwojowych zainteresowanych było 47,0% przedstawicieli mikroprzedsiębiorstw, a wśród przedstawicieli przedsiębiorstw małych odsetek ten był o 9 p. p. wyższy, z kolei w sektorze średnich przedsiębiorstw – o 20 p. p wyższy. Zróżnicowanie to jest istotne pod względem statystycznym[[17]](#footnote-18) i może wynikać nie tylko z większego potencjału finansowego i często większej świadomości potrzeb podnoszenia kompetencji w większych podmiotach, lecz w pewnej mierze prawdopodobnie również z samej liczby pracowników. W firmie zatrudniającej kilkadziesiąt osób jest większa szansa, iż znajdzie się osoba potrzebująca podniesienia kwalifikacji niż w przedsiębiorstwie zatrudniającej kilku pracowników.

W przedsiębiorstwach przemysłowych i usługowych mamy do czynienia ze zbliżonym zainteresowaniem usługami rozwojowymi oscylującym wokół 48%. Niewielkie zainteresowanie zaobserwowano w podmiotach sektora rolniczego, należy jednak zwrócić uwagę, iż badane były zaledwie 3 przedsiębiorstwa rolnicze, dlatego reprezentatywność tego wyniku dla całego sektora jest ograniczona. Uwzględniając podział bardziej szczegółowy – na sekcje PKD (w analizie uwzględniono wybrane sekcje PKD najliczniej reprezentowane w próbie badania) wskazać należy, iż największe zainteresowanie realizacją usług rozwojowych występuje w sekcjach Q. Opieka zdrowotna i pomoc społeczna (79,6%), F. Budownictwo (69,2%) oraz P. Edukacja (62,8%). Z kolei najmniejsze zainteresowanie zaobserwowano w sekcjach K. Działalność finansowa i ubezpieczeniowa (14,2%), H. Transport i gospodarka magazynowa (29,5) oaz C. Przetwórstwo przemysłowe (30,0%). Ze względu na dużą liczbę sekcji i niewielką reprezentację niektórych z nich nie potwierdzono istotności statystycznej tego zróżnicowania

Mimo, iż odsetek zainteresowania realizacją usług rozwojowych jest nieco wyższy w przedsiębiorstwach najmłodszych i najstarszych, zróżnicowanie to okazało się nieistotne pod względem statystycznym. W konsekwencji uznać należy, iż poziom zainteresowania jest niezależny od „wieku” przedsiębiorstwa. Podobna sytuacja występuje w przypadku zróżnicowania terytorialnego – w Subregionie Zachodnim zidentyfikowano najwyższy odsetek przedsiębiorstw zainteresowanych usługami rozwojowymi, lecz zróżnicowanie to okazało nieistotne pod względem statystycznym. Z tego względu uznać należy, iż zainteresowanie w poszczególnych subregionach rozkłada się równomiernie.

Przedmiotem badania CAWI było również zainteresowanie skorzystaniem z dofinansowania usługi rozwojowej w ramach PSF, które było oceniane w zależności od dostępnego w ramach systemu poziomu dofinansowania. Dane dotyczące tej kwestii (wraz z informacją o znaczeniu powodów ewentualnej rezygnacji ze wsparcia) przedstawiono na poniższym wykresie:

Wykres 47. Skłonność do skorzystania PSF



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; Mikroprzedsiębiorstwa - n=100, Małe przedsiębiorstwa - n=100, Średnie przedsiębiorstwa - n=100, Ogółem - n=300

Do skorzystania z dofinansowania na najwyższym możliwym poziomie 80% było skłonnych 54,7% badanych przedstawicieli sektora MMŚP, 54,0% mikroprzedsiębiorstw, 69,0% małych przedsiębiorstw i 78,0% średnich przedsiębiorstw. Jednak za rezygnację ze skorzystania z PSF w każdej z klas wielkości niemal w całości odpowiadają czynniki pozafinansowe – tylko 2% respondentów zrezygnowało z powodów finansowych. W przypadku dofinansowania na poziomie 70% mamy do czynienia ze spadkiem zainteresowania dofinansowaniem o 11%, jednak odsetek rezygnacji z powodów finansowych wzrasta zaledwie o 4%. Za pozostałe 7% rezygnacji odpowiadają czynniki pozafinansowe ujawniające się w wyniku zmniejszenia dofinansowania na zasadzie rozważania, iż przy konieczności zaangażowania większych środków finansowych obecne potrzeby nie są na tyle istotne, aby zdecydować się na realizację usługi. Zmniejszenie dofinansowania do poziomu 70% powoduje największy wzrost rezygnacji wśród średnich przedsiębiorstw – o 18%, przy wzroście rezygnacji z powodów finansowych o 10%. Większe znaczenie dla skłonności do skorzystania z dofinansowania ma jego zmniejszenie do poziomu 60%. Do skorzystania z dofinansowania na tym poziomie jest skłonnych już tylko 24,6% badanych przedstawicieli sektora MMŚP, a udział rezygnacji z powodów finansowych sięga 22,0%, co oznacza istotny wzrost rezygnacji z powodów finansowych (o 16%). Na tym poziomie dofinansowania udział podmiotów rezygnujących z dofinansowania z powodów finansowych jest podobny w poszczególnych klasach wielkości. Z kolei utrzymuje się tendencja większej skłonności do dofinansowania usług rozwojowych w przedsiębiorstwach małych i średnich. Zmniejszenie dofinansowania do 50% nie przynosi istotnych zmian w skłonności do skorzystania z dofinansowania w sektorze MMŚP jako całości i w sektorze mikroprzedsiębiorstw – spada ono o około 2%. Co może oznaczać, iż już na dofinansowanie o poziomie 60% są zdecydowane przedsiębiorstwa najbardziej zdeterminowane i dysponujące potencjałem na tyle dużym, że zmniejszenie dofinansowania nie ma dla nich znaczenia. Jednak zmniejszenie dofinansowania do 50% istotnie zmniejsza skłonność do skorzystania z dofinansowania przedsiębiorstw małych i średnich, w których zainteresowanie spada odpowiednio o 13% i 10%, a udział rezygnacji z powodów finansowych w przedsiębiorstwach małych wzrasta o 8%, a w średnich o 6%.

Jak wskazano w podrozdziale dotyczącym procedur – mamy do czynienia z problemem ograniczonej skuteczności mechanizmów kierunkowania wsparcia szczególnie w zakresie osób z niepełnosprawnością i osób 50+. Naturalną odpowiedzią na ten problem jest zwiększenie premii za udział w usłudze osób z grup objętych preferencjami, lecz działanie to nie będzie skuteczne jeśli będzie oddziaływało tylko na mniejszość uczestników – tych pochodzących z małych i średnich przedsiębiorstw. Użytecznym rozwiązaniem tego problemu może być zmniejszenie poziomu dofinansowania dla mikroprzedsiębiorstw, aby również one weszły w zakres obowiązywania istniejących narzędzi preferencji.

Z przedstawionych wyżej danych dotyczących skłonności do udziału w PSF wynika, iż istnieje przestrzeń do zmniejszenia poziomu dofinansowania usług rozwojowych dla mikroprzedsiębiorstw do 70%, na co wskazuje obserwowany niewielki wzrost rezygnacji z powodów finansowych. W konsekwencji zmniejszenie poziomu dofinansowania nie powinno istotnie wpłynąć na i tak bardzo duże zainteresowanie PSF.

Uwzględniając potrzebę zwiększenia skuteczności narzędzi kierunkowania wsparcia PSF należałoby rozważyć zmniejszenie poziomu dofinansowania dla mikroprzedsiębiorstw do 70% i jednoczesne zwiększenie premii w przypadku dofinansowania usług rozwojowych dla osób z niepełnosprawnością i osób w wieku 50+ do 20%. Wskazane zmiany będą miały pozytywne rezultaty nie tylko w poprawie skuteczności kierunkowania wsparcia, lecz również mogą skutkować tym, iż wsparcie trafi do firm bardziej zdeterminowanych. Tym samym, w pewnej mierze mogą zostać wyeliminowane te przedsiębiorstwa, które realizują usługi rozwojowe, które są im mało potrzebne lub dla których decyzja o skorzystaniu z usługi rozwojowej jest w dużej mierze efektem marketingu usługodawców. Większe zaangażowanie własnych środków może być zresztą traktowane jako czynnik zapobiegający ewentualnym nadużyciom w realizacji usług rozwojowych.

Warto przy tym podkreślić, że ewentualne obniżenie poziomu dofinansowania do 70% dla mikroprzedsiębiorstw zmniejszyłoby wprawdzie atrakcyjność wsparcia w porównaniu do dotychczas dostępnego na obszarze woj. śląskiego, ale nie stanowiłoby zmniejszenia atrakcyjności PSF na tle innych województw, gdzie standardem jest właśnie taki lub zbliżony (75%) poziom dofinansowania dla mikroprzedsiębiorstw. Są oczywiście regiony, w których poziom ten jest obecnie na poziomie 80% (woj. łódzkie), ale są i takie (woj. świętokrzyskie), gdzie dostępne jest dofinansowanie na poziomie jedynie 50%.

Dodatkowo, warto zauważyć, że proponowane zmniejszenie poziomu dofinansowania dla największej grupy odbiorców (mikroprzedsiębiorstw) nie tylko umożliwiłoby kierunkowanie wsparcia w ramach tej grupy, ale także zapewniłoby większą pulę środków do ich wykorzystania na wsparcie dla usługobiorców. Ma to istotne znaczenie w kontekście dotychczasowego tempa absorpcji środków finansowych w PSF.

Poniżej przedstawiono dane dotyczące powodów braku zainteresowania firm sektora MMŚP skorzystaniem z dofinansowania usług rozwojowych:

Wykres 48. Powody braku zainteresowania dofinansowaniem usług rozwojowych



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=233, pytanie zadawane osobom, które wyraziły brak zainteresowania na jednym z poziomów dofinansowania

Głównym powodem rezygnacji z dofinansowania wśród przedsiębiorstw, które wyraziły brak zainteresowania dofinansowaniem na jednym z jego poziomów, był brak potrzeby realizacji usług rozwojowych, który dotyczył niemal co 3 badanego (32,9%). Nieco mniej 28,8 respondentów wskazało jako powód rezygnacji wskazywało czynniki finansowe. Ponadto pojawiały się wskazania na brak czasu (10,0%), brak dokładnej informacji o ofercie (6,3%), czy brak odpowiednich szkoleń / szkoleń odpowiedniej jakości (5,1%).

# Kluczowe wnioski



# Wnioski i propozycje działań naprawczych

W niniejszej – podsumowującej – części raportu końcowego przedstawiono najważniejsze wnioski z przeprowadzonego badania. Zgodnie z oczekiwaniami Zamawiającego liczba sformułowanych na podstawie wyników badania wniosków nie przekroczyła 10.

Wnioski przedstawiono w formie tabelarycznej, z odwołaniem do miejsca w raporcie, w którym został sformułowany dany wniosek (numer strony). Jednocześnie, dla tych wniosków, które odnoszą się do zidentyfikowanych w badaniu problemów zostały zaproponowane działania naprawcze, których wdrożenie zorientowane byłoby na wyeliminowanie lub zniwelowanie wskazanych problemów, słabości, czy ewentualnych braków PSF w woj. śląskim. Należy przy tym podkreślić, że ze względu na przyjęty w woj. śląskim model funkcjonowania PSF nie zdecydowano się na wskazanie adresatów poszczególnych propozycji działań naprawczych. Wynika to z faktu, iż dla projektowania charakteru i zakresu regulacji dotyczących PSF kluczowe znaczenie ma w przypadku woj. śląskiego Komitet Sterujący, w ramach którego funkcjonują (z prawem głosu) wszyscy najważniejsi instytucjonalni interesariusze PSF (tj. Instytucja Zarządzająca, Instytucja Pośrednicząca, Operatorzy). Przyjęto w związku z tym założenie, że bez względu na to, kto miałby formalnie odpowiadać za wdrożenie poszczególnych działań naprawczych (w praktyce najczęściej byłaby to Instytucja Zarządzająca lub Instytucja Pośrednicząca), jako pierwszy etap prac nad poszczególnymi rozwiązaniami traktować należy ich przedstawienie i przedyskutowanie na posiedzeniu Komitetu Sterującego.

Tabela 8. Wnioski z badania (wraz z ewentualnymi proponowanymi działaniami naprawczymi – jeśli dotyczy)

| **Lp.** | **Wniosek** | **Nr strony w raporcie** | **Proponowane działania naprawcze (jeśli dotyczy)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Spośród ocenianych rozwiązań stosowanych w PSF z perspektywy odbiorców wsparcia najbardziej atrakcyjne są: poziom dofinansowania, długość oczekiwania na możliwość realizacji usługi oraz prosty i przejrzysty sposób rozliczania zrealizowanej usługi rozwojowej. Do udziału we wsparciu istotnie zachęca również dostępność poszukiwanych usług rozwojowych na terenie województwa śląskiego, lecz akurat ta kwestia jest w dużej mierze niezależna od kształtu regionalnych regulacji dotyczących PSF. Z kolei rozwiązaniami, które odbiorcy ocenili najbardziej krytycznie są: liczba i stopień skomplikowania dokumentów aplikacyjnych (choć w obu przypadkach dominuje przekonanie, że elementy te ani nie zachęcają, ani nie zniechęcają do skorzystania ze wsparcia w ramach PSF).  Dodatkowo, dotychczasowi odbiorcy wsparcia zdecydowanie pozytywnie oceniają obecnie obowiązujące regulacje dotyczące czasu na przygotowanie dokumentacji aplikacyjnej – większość badanych uznaje ten czas za optymalny. | s. 29-32 | W ramach ewentualnych uproszczeń procedury i dokumentacji aplikacyjnej (z punktu widzenia przedsiębiorców) należałoby rozważyć wprowadzenie następujących rozwiązań (szczegółowe uzasadnienie ich wprowadzenia wraz z określeniem uwarunkowań ich wdrożenia zostało zawarte w zasadniczej części raportu):   * rezygnacja z wymogu składania dokumentów rejestrowych przez firmę aplikującą o wsparcie w ramach PSF (przy samodzielnym pozyskaniu tych dokumentów przez Operatora w oparciu o ogólnodostępne systemy informatyczne); * rezygnacja z wypełniania przez przedsiębiorcę części dotyczącej określenia poziomu dofinansowania w formularzu zgłoszeniowym (Operator na podstawie uzyskanych informacji wypełniałby część określającą przysługujący przedsiębiorcy poziom dofinansowania); * ograniczenie w polu „Uzasadnienie wyboru usługi rozwojowej” formularza zgłoszeniowego uczestnika jedynie do aspektu dotyczącego celu biznesowego planowanej usługi, z zastrzeżeniem możliwości wezwania przez Operatora do podania dodatkowych, bardziej szczegółowych, informacji w sytuacji powzięcia przez Operatora istotnych wątpliwości dotyczących wskazanego celu biznesowego.   Dodatkowe rozwiązania odnoszące się do uproszczenia procedury aplikacyjnej dotyczą kwestii, w których zarówno IZ, jak i IP nie mają możliwości samodzielnego wprowadzenia ewentualnych zmian. By wdrożenie proponowanych rozwiązań było możliwe konieczna byłaby modyfikacja wymagań formułowanych na szczeblu wspólnotowym i krajowym. Chodzi w tym przypadku o rozważenie podjęcia następujących działań:   * rezygnacja – w przypadku osób prowadzących działalność gospodarczą w formule jednoosobowej – z konieczności przedkładania deklaracji PIT potwierdzającej prowadzenie działalności na obszarze woj. śląskiego, na rzecz oświadczenia o prowadzeniu działalności gospodarczej na obszarze woj. śląskiego (co wymagałoby zniesienia ograniczenia Komisji Europejskiej dotyczącego konieczności stosowania zaświadczeń w procesie aplikacyjnym, a nie jedynie bazowania na oświadczeniach wnioskodawców); * rezygnacja z wymogu składania zaświadczeń / oświadczeń o otrzymanej pomocy de minimis (co wymagałoby wprowadzenia zmian w prawodawstwie krajowym dotyczącym pomocy publicznej zorientowanych na zniesienie wymogu składania określonych dokumentów dotyczących ubiegania się o pomoc *de minimis* / publiczną, wg stosownego wzoru). |
|  | Jednym z etapów, o istotnym znaczeniu dla sprawności całego procesu dystrybuowania wsparcia w ramach PSF jest dokonywanie przez przedsiębiorców wpłaty wartości wkładu własnego oraz należnej kwoty podatku VAT. Problem w tym przypadku stanowią sytuacje, gdy przedsiębiorca nie tylko spóźnia się z dokonaniem płatności (która wymagana jest w okresie 5 dni od podpisania umowy wsparcia), ale i w ogóle nie realizuje płatności przed momentem rozpoczęcia świadczenia usługi rozwojowej. | s. 40-41 | W odniesieniu do tej kwestii zalecane byłoby rozważenie podjęcia dwojakiego rodzaju działań. Po pierwsze, wskazane byłoby rozważenie wydłużenia minimalnego okresu przed rozpoczęciem realizacji usługi rozwojowej, w którym przedsiębiorca musi złożyć dokumentację aplikacyjną (tego rodzaju działania są planowane do wdrożenia w ramach PSF w woj. śląskim). Wydłużenie tego okresu pozwoliłoby zarówno na bardziej skuteczne monitorowanie (i ewentualne monitowanie) przedsiębiorców w odniesieniu do faktu dokonania wpłaty.  Po drugie, należy zachęcać Operatorów (np. w trakcie posiedzeń Komitetu Sterującego PSF), by – w miarę możliwości – zamiast reagowania na brak terminowej wpłaty ze strony przedsiębiorców koncentrowali swoje działania na wcześniejszym informowaniu o zbliżającym się ostatecznym terminie płatności (wynikającym z planowanego terminu rozpoczęcia realizacji usługi rozwojowej). Pozwoliłoby to zminimalizować ryzyko braku wpłaty w momencie, gdy rozpoczyna się (lub powinno się rozpocząć) świadczenie usługi rozwojowej, której dotyczy umowa wsparcia zawarta między przedsiębiorcą a Operatorem.  Dodatkowo, należałoby także rozważyć wprowadzenie rozwiązania polegającego na automatycznym rozwiązaniu umowy w sytuacji, gdy przedsiębiorca dwukrotnie przekroczył termin na wpłatę wkładu własnego oraz kwoty podatku VAT (z ewentualnym rozważaniem dodatkowej sankcji polegającej na braku możliwości aplikowania o wsparcie w projekcie, którego dotyczyły uchybienia w dotrzymaniu terminu). |
|  | Drugi istotny etap realizacji usługi rozwojowej, który stanowi punkt krytyczny dla sprawności funkcjonowania całego systemu jest faza rozliczania usługi rozwojowej, która obejmuje: przygotowanie przez usługodawcę faktury i zaświadczenia o uczestnictwie odbiorcy wsparcia w usłudze rozwojowej; przekazanie Operatorowi przez przedsiębiorcę wniosku o rozliczenie usług rozwojowych wraz z całością załączników; weryfikację przez Operatora otrzymanej dokumentacji rozliczeniowej. Po pierwsze, czas na przekazanie przez przedsiębiorcę całości dokumentacji rozliczeniowej jest bardzo długi w stosunku do liczby i zakresu wymaganych dokumentów. Po drugie, na wydłużenie procedury rozliczania kosztów usługi rozwojowej wpływa, występująca często, konieczność korekty złożonych przez przedsiębiorcę dokumentów, która jest efektem przeprowadzonej przez Operatora ich weryfikacji. Ewentualne wezwanie przez Operatora do korekty któregoś z tych dokumentów wymaga uruchomienia dodatkowego obiegu dokumentów: od wezwania przedsiębiorcy do korekty dokumentów, poprzez nawiązanie przez przedsiębiorcę kontaktu z usługodawcą i uzyskanie od niego skorygowanych dokumentów, aż po przekazanie tych dokumentów przez przedsiębiorcę Operatorowi. | s. 42-43 | Działaniem zorientowanym na uproszczenie i skrócenie procedury rozliczania usług rozwojowych mogłoby być rozwiązanie polegające na tym, iż to podmiot realizujący usługę rozwojową byłby zobowiązany do przekazania Operatorowi całości dokumentacji rozliczeniowej. Biorąc przy tym pod uwagę, że faktura jest dokumentem wystawianym na rzecz usługobiorcy, przedkładana Operatorowi kopia tego dokumentu musiałaby zawierać adnotację potwierdzającą, iż treść dokumentu została zaakceptowana przez przedsiębiorcę korzystającego z usługi rozwojowej. Jednakże ze względu na fakt, iż w chwili obecnej usługodawcy nie łączą z Operatorem formalne relacje, wdrożenie takiego rozwiązania byłoby niemożliwe. W kontekście ewentualnego planowania kształtu PSF w przyszłym okresie finansowania należałoby jednak rozważyć, czy nie wprowadzić powyższego modelu jako rozwiązania usprawniającego obieg dokumentów rozliczeniowych.  W obecnym okresie finansowania możliwe jest natomiast wprowadzenie rozwiązania zorientowanego na uproszczenie i skrócenie czasu trwania tego procesu. Przede wszystkim należy skrócić czas, w jakim trzeba złożyć całość wymaganej dokumentacji rozliczeniowej (tego rodzaju działania zostały już przewidziane do wdrożenia w ramach PSF w woj. śląskim). Biorąc pod uwagę, że obecnie relatywnie długi czas na przekazanie Operatorowi dokumentów rozliczeniowych wynika z jego powiązania z określonym w regulaminie BUR terminem na wypełnienie ankiety oceny usługi rozwojowej należałoby: (1) uniezależnić termin złożenia dokumentacji rozliczeniowej od terminu wypełnienia ankiety w BUR, (2) utrzymać powiązanie terminu na złożenie dokumentacji rozliczeniowej i terminu wypełnienia ankiety w BUR, przy jednoczesnym skróceniu obowiązującego aktualnie terminu wypełnienia ankiety (na poziomie regionalnym lub na poziomie krajowym, przez PARP). Jeśli skrócenie czasu na wypełnienie ankiety w BUR okazałoby się niemożliwe, to nie należy rezygnować ze skrócenia czasu na przedłożenie dokumentów rozliczeniowych – korzyścią byłaby w tym przypadku możliwość ewentualnej korekty złożonych dokumentów rozliczeniowych w okresie oczekiwania na wypełnienie przez odbiorcę wsparcia ankiety w BUR, a nie dopiero po wypełnieniu tejże. |
|  | Trzeci kluczowy etap pełnego cyklu realizacji usługi rozwojowej w ramach PSF dotyczy fazy kontroli. Obecna skala działań kontrolnych (konieczność objęcia nimi 30% wszystkich umów w danym roku obrachunkowym) stanowi bardzo duże obciążenie dla Operatorów, tym bardziej, że mamy tu do czynienia z wizytami monitoringowymi prowadzonymi w dużym rozproszeniu terytorialnym (niekiedy także poza obszarem woj. śląskiego). Praktyka innych województw w tym zakresie wskazuje na celowość i dopuszczalność zmniejszenia obecnego pułapu umów poddawanych monitoringowi. | s. 43-45 | W tym przypadku kluczowe znaczenie miałoby zmniejszenie odsetka umów podlegających kontroli, z uwzględnieniem wymogów dotyczących metodyki doboru próby umów poddawanych kontroli określonych w Wytycznych Ministra Inwestycji i Rozwoju w zakresie kontroli realizacji programów operacyjnych na lata 2014-2020.  Podkreślić przy tym trzeba, iż wprowadzenie tego rodzaju rozwiązania musiałoby zostać poprzedzone analizą odsetka umów, w przypadku których przeprowadzone kontrole nie wykazały nieprawidłowości. W związku z tym należy zidentyfikować jaki w wybranym kwartale / półroczu odsetek skontrolowanych umów stanowią te umowy, w których nie stwierdzono nieprawidłowości i uwzględnić tę wartość w analizie ryzyka, w oparciu o którą będzie dokonany dobór próby umów poddawanych kontroli.  Jednocześnie proponowane rozwiązanie nie oznacza, że przyjęte minimum wymaganego odsetka kontrolowanych umów miałoby charakter ostateczny i docelowy. Każdorazowo, w przypadku ujawnienia się istotnych i częstych zagrożeń dla prawidłowości realizacji projektów w ramach PSF (tj. wyraźnego zwiększenia odsetka umów, w przypadku których stwierdzono występowanie nieprawidłowości) możliwe byłoby przywrócenie wcześniejszego odsetka umów poddawanych kontroli.  Dla zoptymalizowania etapu kontroli dofinansowanych usług rozwojowych znaczenie będzie mieć też bez wątpienia planowane przez IZ/IP wprowadzenie zmian w metodologii doboru usług do kontroli. Uwzględniając fakt, iż obecnie sygnalizowany jest problem wielokrotnego włączania do próby kontrolnej tych samych podmiotów, modyfikacja metodologii doboru usług do kontroli, która pozwoliłaby wyeliminować ten problem, mogłaby być traktowana jako dodatkowy argument na rzecz zmniejszenia odsetka umów podlegających działaniom monitoringowym prowadzonym przez Operatorów. |
|  | Analiza prowadzonych działań informacyjnych i promocyjnych skierowanych do potencjalnych i faktycznych odbiorców wsparcia potwierdziła skuteczność i adekwatność prowadzonych w tym obszarze działań. Z jednej strony, masowe działania promocyjne podejmowane przed uruchomieniem wdrażania PSF pozwoliły skutecznie wypromować wśród śląskich przedsiębiorców nowy instrument pomocowy (choć w chwili obecnej większe znaczenie dla promocji PSF mają nieformalne i oddolne działania o charakterze marketingu „szeptanego”). Z drugiej zaś, bieżące działania informacyjne realizowane przede wszystkim przez Operatorów i punkty dystrybucji wsparcia cechuje relatywnie wysoka jakość i użyteczność, co potwierdzają opinie odbiorców wsparcia oraz wyniki badania *Mystery Client.* Możliwe są jednak w tym zakresie pewne usprawnienia, które zwiększyłyby skuteczność prowadzonych działań informacyjnych.  Dodatkowo, pozytywnie ocenić należy działania związane z komunikacją i współpracą pomiędzy kluczowymi podmiotami odpowiedzialnymi za wdrażanie PSF (IZ, IP, Operatorzy, punkty dystrybucji wsparcia), ze szczególnym uwzględnieniem działalności Komitetu Sterującego i powoływanych w jego ramach Grup Roboczych. | s. 47-66 | W aspekcie jakości obsługi (telefonicznej i e-mailowej) realizowanej przez Operatorów i punkty dystrybucji wsparcia, należy dążyć do zminimalizowania skali występowania następujących problemów:   * potrzeba więcej niż jednej próby kontaktu do uzyskania odpowiedzi ze strony Operatora / punktu dystrybucji wsparcia; * brak odpowiedzi ze strony punktu dystrybucji wsparcia, z którym nawiązano kontakt (kierowanie przedsiębiorcy do Operatora); * powierzchowność diagnozy problemu przedsiębiorcy przez pracownika Operatora / punktu dystrybucji wsparcia; * brak danych kontaktowych umożliwiających kontakt telefoniczny i/lub e-mailowy w przypadku niektórych punktów dystrybucji.   W odniesieniu do trzech pierwszych aspektów za wystarczające należałoby uznać zasygnalizowanie Operatorom / punktom dystrybucji wsparcia faktu występowania powyższych problemów, w celu zwrócenia na powyższe kwestie uwagi w przygotowaniu pracowników tych podmiotów do obsługi przedsiębiorców zainteresowanych korzystaniem ze wsparcia w ramach PSF. Jeśli natomiast chodzi o problem braku danych kontaktowych umożliwiających kontakt telefoniczny i/lub e-mailowy z punktem dystrybucji wsparcia, to należy rozważyć wprowadzenie wymogu udostępnienia na witrynie internetowej Operatora / projektu pełnych danych kontaktowych wszystkich punktów dystrybucji wsparcia (tj. adresu danego punktu oraz numeru telefonu oraz adresu poczty elektronicznej).  Z kolei dla stron WWW (zarówno Operatorów jak i punktów dystrybucji wsparcia), należałoby przygotować podstawowy pakiet informacji / narzędzi do zamieszczenia na witrynie internetowej, tak aby jeszcze ułatwić przedsiębiorcom skuteczne poszukiwanie informacji. Taki pakiet mógłby zawierać:   * kompletne dane teleadresowe Operatora / punktu dystrybucji (jego adres, telefon, e-mail); * wzory dokumentacji niezbędnej w procesie aplikowania; * podstawowe informacje o sposobie składania dokumentów aplikacyjnych (forma, miejsce, ew. termin); * elementy o charakterze ułatwiającym aplikowanie (np. słownik pojęć, sekcja FAQ, kalkulator dofinansowania[[18]](#footnote-19)); * godziny działania infolinii / otwarcia siedziby danego podmiotu.   Należałoby również zwrócić uwagę na zwiększenie dostępności stron WWW dla osób z niepełnosprawnością (uwzględnienie funkcji zmiany wielkości czcionki lub funkcji wysokiego kontrastu zwiększającej czytelność tekstu dla osób niedowidzących). |
|  | W kontekście oceny wydajności i niezawodności systemu, to nie obecny (i widoczny w oparciu o dane z wniosków o płatność) poziom realizacji wskaźników powinien budzić istotne obawy co do ich realizacji (szczególnie w kontekście dotychczasowego okresu funkcjonowania PSF i zaplanowanych ram czasowych projektów). Zasadniczym problemem jest raczej „rozejście się” faktycznej skali korzystania ze wsparcia w ramach PSF z jej odzwierciedleniem w danych sprawozdawczych. Przyczyną jest tutaj wydłużający się etap rozliczania zrealizowanych usług rozwojowych wynikający z bardzo dużego poziomu zainteresowania wsparciem w ramach PSF w woj. śląskim. W tym kontekście, szczególnego znaczenia nabiera nie tyle podejmowanie działań zorientowanych na zwiększenie dynamiki wdrażania realizowane poprzez zwiększanie liczby odbiorców wsparcia, co wprowadzenie rozwiązań, których celem będzie doprowadzenie do sytuacji, w której rzeczywisty poziom zainteresowania i korzystania ze wsparcia znajduje szybciej odzwierciedlenie w osiąganych wartościach wskaźników realizacji projektów. | s. 77 | Należy jednak rozważyć wprowadzenie – w miarę możliwości – określonego rodzaju działań zmniejszających skalę obciążeń skierowanych do Operatorów, które dotyczyłyby poszczególnych elementów funkcjonowania PSF:   * **utrzymanie trybu ciągłego naboru przedsiębiorców zainteresowanych skorzystaniem z usług rozwojowych przy jednoczesnym zwiększeniu możliwości zawieszania naborów przez Operatorów – wydłużenie dopuszczalnego okresu zawieszenia naboru i określanie dopuszczalnych okresów karencji dla okresów kwartalnych, nie zaś rocznych (co zapobiegłoby bardzo długim okresom zawieszenia naboru)** – z przeprowadzonego badania wynika, iż planowane jest wprowadzenie tego rodzaju rozwiązania; * **ograniczenie wymogów dotyczących minimalnej liczby godzin pracy punktów dystrybucji w okresach zawieszenia naboru** – w chwili obecnej, w momencie zawieszenia naboru, Operator ma możliwość skrócenia wymaganego czasu pracy punktów dystrybucji; przy znaczącym zwiększeniu autonomii Operatorów w zakresie zawieszania prowadzonego naboru, niezbędne byłoby jednak także zwiększenie dopuszczalnego zakresu zawieszania pracy punktów dystrybucji wsparcia (biorąc pod uwagę, że w ramach nowych regulacji okresy karencji mogłyby mieć charakter wielotygodniowy); * **rozważenie w kolejnych latach wdrażania PSF dalszego ograniczenia częstotliwości sprawozdawania danych dot. stopnia realizacji wskaźników do cykli dwumiesięcznych / kwartalnych (ew. rozważenie rezygnacji ze sprawozdawczości poza momentami składania wniosków o płatność przez Operatorów)** – obecny, miesięczny, cykl sprawozdawczy (niezależny od składanych wniosków o płatność) został wydłużony z pierwotnie obowiązującego okresu dwutygodniowego; wcześniejsze i obecne założenia dotyczące częstotliwości sprawozdań wynikały z faktu bardzo dużej rozbieżności pomiędzy deklarowanymi we wnioskach o płatność osiągniętymi wartościami wskaźników, a informacjami dotyczącymi osób faktycznie włączanych do udziału w projekcie; jeśli w dalszym okresie wdrażania PSF zauważalna byłaby trwała zmiana w postaci coraz mniejszej rozbieżności pomiędzy danymi z wniosków o płatność a informacjami dotyczącymi osób faktycznie włączanych do udziału w projekcie należałoby rozważyć dalsze wydłużanie okresów sprawozdawczych zgodnie z powyższą sugestią); * **zwiększenie skali komunikacji Operatorów z przedsiębiorcami drogą elektroniczną** – w pierwotnej wersji „Opisu systemu wdrażania Podmiotowego Systemu Finansowania usług rozwojowych w województwie śląskim”, została w tym dokumencie zamieszczona „Mapa dokumentów w zakresie działania Operatora na etapie realizacji projektu”, w której określono minimalny zakres dokumentacji projektowej, z jednoczesnym wskazaniem sytuacji, w której dopuszczalna jest jedynie elektroniczna wersja danego dokumentu; w kolejnych wersjach „Opisu…” nie zawarto już tego elementu, a wydaje się, że mógłby on być pomocny dla Operatorów, w szczególności gdy stanowiłby jednoznaczne dopuszczenie w ramach PSF realizacji określonych zadań wyłącznie w trybie elektronicznym. |
|  | Obecna liczba projektów / Operatorów w ramach PSF generuje potencjalne korzyści (np. dywersyfikacja ryzyka, zwiększenie dostępności wsparcia, motywowanie Operatorów do aktywnej akwizycji). Dotychczasowy okres wdrażania PSF w woj. śląskim wskazuje jednak na to, iż korzyści te nie mają aż tak istotnego znaczenia (motywowanie Operatorów do aktywnej akwizycji) lub też nie są osiągane (dywersyfikacja ryzyka, zwiększenie dostępności wsparcia), a przynajmniej nie dzięki obecnej liczbie Operatorów.  Jednocześnie jednak, liczba Operatorów wynosząca 6 (a możliwe, że więcej, jak wskazują plany dotyczące obecnego okresu finansowania) generuje określone problemy (konieczność ciągłego dążenia do spójności systemu w ramach całego województwa, możliwość „wejścia do systemu” Operatorów o mniejszym potencjale kadrowym i finansowym niż gdyby miało to miejsce przy większej skali projektów i adekwatnym do nich poziomie wymagań stawianych podmiotom zainteresowanym pełnieniem funkcji Operatora w ramach PSF. | s. 78-80 | W chwili obecnej (a w praktyce – w całym bieżącym okresie finansowania), nie ma realnej możliwości zmniejszenia liczby projektów w ramach PSF. Jeśli jednak w przyszłej perspektywie finansowej byłby planowany model wspierania przedsiębiorstw i osób pracujących zbliżony lub zbieżny z PSF to należałoby rozważyć zmianę modelu wdrażania PSF poprzez dążenie do:   * możliwie jak najmniejszej liczby Operatorów, * możliwie jak najmniejszej liczby projektów realizowanych w formule rozbudowanych partnerstw * prowadzenia naboru na Operatorów w ramach jednego konkursu (bez wyodrębniania projektów ze względu na stosowanie instrumentów terytorialnych, jednak przy zachowaniu odpowiedniej kwoty alokacji dla określonych obszarów w ramach projektów ogólnowojewódzkich).   Należy przy tym zwrócić uwagę, że w przypadku faktycznego zmniejszenia liczba projektów wdrażających PSF w woj. śląskim niezbędne byłoby także rozstrzygnięcie, czy powinno to się wiązać ze zwiększeniem możliwych łącznych kwot dofinansowania przypadających na przedsiębiorcę w ramach jednego projektu. Decyzja w tej kwestii powinna zostać podjęta po przeprowadzeniu (w odniesieniu do obecnego okresu wdrażania) analizy dotyczącej skali występowania przypadków wykorzystywania przez przedsiębiorców limitu dofinansowania w więcej niż jednym projekcie. Jeśli bowiem takie sytuacje miałyby charakter incydentalny, nie byłoby uzasadnienia dla zwiększania limitów nawet w sytuacji zmniejszenia liczby realizowanych projektów. |
|  | Analiza oferty usług rozwojowych dostępnych w ramach BUR w woj. śląskim wykazała, iż mamy do czynienia z adekwatnością rzeczonej oferty w stosunku do charakteru i skali zapotrzebowania ze strony śląskich przedsiębiorstw. Mamy wprawdzie do czynienia z ilościową dysproporcją oferty usług szkoleniowych i zainteresowania usługami szkoleniowymi, jednak w każdej z kategorii co najmniej połowa szkoleń nadal pozostaje bez uczestników, stąd nie ma podstaw do wyciągnięcia wniosku, iż oferta szkoleń w woj. śląskim jest niewystarczająca w stosunku do potrzeb.  Adekwatność oferty usług rozwojowych potwierdzają także wyniki badania odbiorców wsparcia, gdzie większość z respondentów uznała znalezienie usługi rozwojowej za łatwe. Badanie to potwierdziło również fakt, iż dostępność usług rozwojowych jest traktowana jako jedna z najważniejszych zachęt do korzystania z PSF. Z kolei rozkład odpowiedzi na pytanie o użyteczność i przydatność wiedzy i kompetencji nabytych dzięki skorzystaniu z usług rozwojowych potwierdza, iż również w tym zakresie nie mamy do czynienia z istotnymi problemami.  Uwzględniając powyższe stwierdzić należy, iż nie ma przesłanek do wysunięcia tezy, iż usługi rozwojowe nie są dopasowane do potrzeb odbiorców wsparcia pod względem poziomu jakości. Pozytywne oceny usług rozwojowych pod względem przydatności, dopasowania do potrzeb oraz stopnia wykorzystywania wiedzy i umiejętności są prawdopodobnie w pewnej mierze wynikiem popytowego charakteru wsparcia, który daje przedsiębiorcom możliwość selekcji takich usług, które są zgodne z zapotrzebowaniem przedsiębiorstwa.  Warto przy tym zauważyć, iż cena usługi nie stanowi kluczowego czynnika wyboru usług rozwojowych (średni koszt usług rozwojowych z widocznym w BUR zgłoszeniem był wyższy niż średni koszt usług rozwojowych bez zgłoszeń). Dzięki „zdjęciu” w ramach PSF z przedsiębiorcy znacznej części kosztów usługi szkoleniowej może on rozważać skorzystanie z takich szkoleń (przede wszystkim, o specjalistycznym charakterze), na które nie byłby w stanie pozwolić sobie w przypadku konieczności poniesienia całości kosztów. | s. 80-91 | Nie dotyczy |
|  | Przedstawiciele sektora MMŚP, którzy nie są zainteresowani korzystaniem z usług rozwojowych jako powód braku zainteresowania wskazywali przede wszystkim na brak potrzeb oraz brak czasu na szkolenia. Dopiero na 5 miejscu pod względem częstości – brak możliwości finansowych. W konsekwencji – co warto zauważyć – bariery finansowe mają dość niewielkie znaczenie jako powód rezygnacji z realizacji usług rozwojowych.  Jednocześnie, fakt, że jako piąty w kolejności powód braku zainteresowania usługami rozwojowymi wskazano brak możliwości finansowych, oznacza, iż istnieje w sektorze MMŚP potencjał finansowy do ponoszenia określonych kosztów wsparcia rozwojowego, jeśli tylko dostrzega się jego celowość. Jest to istotna okoliczność w kontekście analizy celowości i możliwości ewentualnych modyfikacji dotychczasowego poziomu dofinansowania usług rozwojowych dostępnego w ramach PSF. | s. 92-93 | Należy podejmować działania promocyjne, które byłyby zorientowane nie tyle na promocję samego systemu, co zwiększenie świadomości przedsiębiorców w zakresie celowości korzystania ze wsparcia w formie usług rozwojowych. Takie działania promocyjne są zresztą adekwatne także w odniesieniu do drugiego najczęściej wskazywanego powodu niekorzystania ze szkoleń, tj. braku czasu na szkolenia. Wyrażanie takiej opinii wynika najprawdopodobniej z tego, iż przedsiębiorcy sektora MMŚP zamiast skierować pracownika na szkolenie, mogą – jako bardziej korzystne dla swej firmy – uznawać zatrzymanie go na stanowisku pracy, by mógł realizować bieżące zadania.  Można przy tym domniemywać, że przynajmniej w jakiejś części wariant „brak czasu na szkolenia” związany jest także z niechęcią wobec poświęcania czasu na całość działań przygotowawczych związanych ze skierowaniem pracowników na szkolenie. Dlatego też warto w prowadzonych działaniach promocyjnych odnoszących się do samego PSF akcentować „odrębność proceduralną” aplikowania o wsparcie z PSF w porównaniu z innymi instrumentami wsparcia w ramach RPO WSL 2014-2020. Jest to ważne o tyle, że skojarzenie PSF ze wspólnotowymi źródłami finansowania może wywoływać przekonanie, iż korzystanie z tej formy wsparcia wiąże się z dużą ilością obciążeń administracyjnych i biurokratycznych, co z kolei może niekorzystnie oddziaływać na chęć skorzystania z usługi rozwojowej (a pamiętajmy, że mamy tu do czynienia z dążeniem do zachęcenia do skorzystania ze wsparcia rozwojowego tych przedsiębiorców, którzy obecne nastawieni są sceptycznie do tego rodzaju działań). |
|  | Mamy do czynienia z problemem ograniczonej skuteczności mechanizmów kierunkowania wsparcia szczególnie w zakresie osób z niepełnosprawnością i osób 50+. Naturalną odpowiedzią na ten problem jest zwiększenie premii za udział w usłudze osób z grup objętych preferencjami, lecz działanie to nie będzie skuteczne jeśli będzie oddziaływało tylko na mniejszość uczestników – tych pochodzących z małych i średnich przedsiębiorstw. Użytecznym rozwiązaniem tego problemu może być zmniejszenie poziomu dofinansowania dla mikroprzedsiębiorstw, aby również one weszły w zakres obowiązywania istniejących narzędzi preferencji.  Z analizowanych danych dotyczących skłonności do udziału w PSF wynika, iż istnieje przestrzeń do zmniejszenia poziomu dofinansowania usług rozwojowych dla mikroprzedsiębiorstw do 70%, na co wskazuje obserwowany niewielki wzrost rezygnacji z powodów finansowych. W konsekwencji zmniejszenie poziomu dofinansowania nie powinno istotnie wpłynąć na i tak bardzo duże zainteresowanie PSF. | s. 100-101 | Uwzględniając potrzebę zwiększenia skuteczności narzędzi kierunkowania wsparcia PSF zaleca się rozważyć zmniejszenie wyjściowego poziomu dofinansowania dla mikroprzedsiębiorstw do 70% i jednoczesne zwiększenie premii w przypadku dofinansowania usług rozwojowych dla osób z niepełnosprawnością i osób w wieku 50+ do 20%. Wskazane zmiany mogą mieć pozytywne rezultaty nie tylko w poprawie skuteczności kierunkowania wsparcia, lecz również mogą skutkować tym, iż wsparcie trafi do firm bardziej zdeterminowanych. Tym samym, w pewnej mierze mogą zostać wyeliminowane te przedsiębiorstwa, które realizują usługi rozwojowe, które są im mało potrzebne lub dla których decyzja o skorzystaniu z usługi rozwojowej jest w dużej mierze efektem marketingu usługodawców. Większe zaangażowanie własnych środków może być zresztą traktowane jako czynnik zapobiegający ewentualnym nadużyciom w realizacji usług rozwojowych.  Dodatkowo, warto zauważyć, że proponowane zmniejszenie poziomu dofinansowania dla największej grupy odbiorców (mikroprzedsiębiorstw) nie tylko umożliwiłoby kierunkowanie wsparcia w ramach tej grupy, ale także zapewniłoby większą pulę środków do ich wykorzystania na wsparcie dla usługobiorców. Ma to istotne znaczenie w kontekście dotychczasowego tempa absorpcji środków finansowych w PSF. |

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania

# Bibliografia

**A. Regulacje prawne (rozporządzenia, wytyczne, ustawy):**

* Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. ustanawiającego wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności, Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz ustanawiającego przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności i Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz uchylającego rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006;
* Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1304/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. w sprawie Europejskiego Funduszu Społecznego i uchylającego rozporządzenie Rady (WE) nr 1081/2006;
* Rozporządzenia Komisji (UE) nr 1407/2013 z dnia 18 grudnia 2013 r. w sprawie stosowania art. 107 i 108 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej do pomocy de minimis (Dz. Urz. UE L 352 z 24.12.2013 r., str. 1);
* Rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w stosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (Dz. Urz. UE L 187/1 z 26 czerwca 2014 r., str. 1);
* Rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Rozwoju w sprawie udzielania pomocy de minimis oraz pomocy publicznej w ramach programów operacyjnych finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego na lata 2014-2020 z dnia 30 lipca 2015 r. (Dz. U. z 2015 r., poz. 1073);
* Ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014 - 2020 (t.j. Dz. U. z 2017 r.,poz. 1460 z późn. zm.);
* Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U.z 2017 r., poz. .986 z późn. zm.);
* Dokument programowanie perspektywy finansowej 2014-2020. Umowa Partnerstwa z dn. 23 października 2017 r.;
* Wytyczne w zakresie monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów operacyjnych na lata 2014-2020;
* Wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego w obszarze przystosowania przedsiębiorców i pracowników do zmian na lata 2014-2020;
* Wytyczne w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020.

**B. Dokumenty programowe, strategiczne, opracowania:**

* Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego na lata 2014-2020;
* Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 wraz z załącznikami - v 13.0;
* Analiza koncepcji systemu popytowego wsparcia MŚP i pracowników w województwie śląskim w ramach RPO WSL 2014-2020, Pracownia Badań i Doradztwa "Re-Source" Korczyński Sarapata sp. j., Katowice 2015;
* Wpływ Bazy Usług Rozwojowych na jakość i dostępność usług rozwojowych świadczonych na rzecz przedsiębiorców i pracowników z uwzględnieniem oddziaływania Podmiotowych Systemów Finansowania - ewaluacja zlecona przez PARP;
* Podręcznik wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020 w zakresie informacji i promocji (14 czerwca 2016 r.);
* Dokumentacja konkursowa dla działania 8.2;
* Opis systemu wdrażania Podmiotowego Systemu Finansowana usług rozwojowych w województwie śląskim (Załącznik nr 1 do Uchwały Zarządu Województwa Śląskiego nr 285/241/V/2018 z dnia 13.02.2018 r.);
* Porozumienie pomiędzy IZ RPO WSL a PARP w celu ustalenia zakresu i zasad współdziałania z dnia 3 lutego 2017 r. - udostępnione po podpisaniu umowy;
* Porozumienie w sprawie wykorzystania bazy usług rozwojowych w ramach RPO WSL 2014¬2020 zawarte w Katowicach w dniu 19.04.2017 r. pomiędzy Instytucją Zarządzającą RPO WSL a WUP w Katowicach - Uchwała Zarządu Województwa nr 802/187A//2017;

Zasady realizacji zadań powierzonych Instytucji Pośredniczącej –   
Wojewódzkiemu Urzędowi Pracy w Katowicach w ramach RPO WSL 2014-2020 wersja nr 3 **-** Załącznik nr 1 do Uchwały nr 1097/259/V/ 2018 z dn. 22 maja 2018;

* Dokumenty wytworzone w ramach Komitetu Sterującego PSF (KS PSF) tj. protokoły z posiedzeń, uchwały, dokumenty rekrutacyjne itp.- dostępne na stronach internetowych:
* http://rpo.wup-katowice.pl/czytaj/komitet\_sterujacy\_podmiotowego  
  \_systemu\_finansowania
* https://rpo.wup-katowice.pl/czytaj/uchwaly\_ks\_psf
* https://rpo.wup-katowice.pl/czytaj/protokoly\_z\_posiedzen\_ks\_psf
* Regulamin Bazy Usług Rozwojowych wraz z załącznikami;
* Dokumentacja projektowa dla projektów wyłonionych w konkursach dla działania 8.2. RPO WSL, w tym umowy z Operatorami oraz wnioski o płatność;
* Dokumentacja Operatora związana z naborem uczestników do projektów - dostępna na stronach Operatorów - dla Operatorów, dla których podpisano umowy do dnia podpisania umowy.

**C. Dokumenty charakteryzujące PSF w innych województwach:**

* Województwo dolnośląskie: *Załącznik nr 12* *Podmiotowy system finansowania usług rozwojowych dla przedsiębiorstw w województwie dolnośląskim*;
* Województwo kujawsko-pomorskie: *Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w ramach RPO WK-P na lata 2014-2020. Koncepcja i zasady funkcjonowania*;
* Województwo lubelskie: *Załącznik nr 11 do Regulaminu konkursu: Standardy udzielania wsparcia MŚP w ramach Działania 10.1 Usługi Rozwojowe dla MŚP Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Lubelskiego na lata 2014-2020*;
* Województwo lubuskie: *Opis wdrażania Podmiotowego Systemu Finansowania w województwie lubuskim w ramach RPO Lubuskie 2020*;
* Województwo łódzkie: *Regulamin dla operatora (beneficjenta) dotyczący udzielania wsparcia w ramach podmiotowego systemu finansowania województwa łódzkiego*;
* Województwo małopolskie: *Koncepcja Podmiotowego Systemu Finansowania dla RPO WM 2014-2020*;
* Województwo opolskie: *Podmiotowy system finansowania w ramach RPO WO 2014-2020*;
* Województwo podkarpackie: *Zasady funkcjonowania Podmiotowego Systemu Finansowania Usług Rozwojowych Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020*;
* Województwo podlaskie:
  1. *Informacja o usługach rozwojowych w województwie podlaskim*;
  2. *Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim*;
* Województwo świętokrzyskie: *Założenia podmiotowego systemu finansowania usług rozwojowych dla przedsiębiorstw i pracowników w województwie świętokrzyskim*;
* Województwo warmińsko-mazurskie: *Popytowy system finansowania usług rozwojowych dla przedsiębiorstw w województwie warmińsko-mazurskim. Zasady organizacji i wdrażania*;
* Województwo wielkopolskie: dokumentacja konkursowa i dokumentacja poszczególnych operatorów;
* Województwo zachodniopomorskie: *Opis wdrażania Podmiotowego Systemu Finansowania w Województwie Zachodniopomorskim w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2014-2020*.

# Spis ilustracji

## Spis wykresów

[Wykres 1. Rola respondentów badania CAWI w procesie uczestnictwa we wsparciu 28](#_Toc522198103)

[Wykres 2. Ocena czasu na przygotowanie dokumentacji aplikacyjnej 29](#_Toc522198104)

[Wykres 3. Ocena wpływu poszczególnych aspektów systemu PSF na poziom zainteresowania skorzystaniem ze wsparcia 31](#_Toc522198105)

[Wykres 4. Ocena częstości zgłaszania się przedsiębiorców z poszczególnymi kategoriami problemów 33](#_Toc522198106)

[Wykres 5. Skłonność do polecenia PSF innym przedsiębiorcom 34](#_Toc522198107)

[Wykres 6. Ocena występowania procedur niekorzystnie wpływających na realizację projektu 37](#_Toc522198108)

[Wykres 7. Znajomość PSF wśród przedsiębiorców 47](#_Toc522198109)

[Wykres 8. Znajomość nazwy "Podmiotowy System Finansowania" w poszczególnych subregionach 49](#_Toc522198110)

[Wykres 9. Źródła informacji na temat możliwości uzyskania dofinansowania w ramach PSF 50](#_Toc522198111)

[Wykres 10. Ocena możliwości samodzielnego znalezienia wszystkich potrzebnych informacji o PSF w dostępnych materiałach 51](#_Toc522198112)

[Wykres 11. Kontakt z podmiotami zaangażowanymi we wdrażanie PSF 52](#_Toc522198113)

[Wykres 12. Uzyskanie wszystkich potrzebnych informacji podczas kontaktu z poszczególnymi podmiotami 53](#_Toc522198114)

[Wykres 13. Ocena kontaktu z poszczególnymi podmiotami zaangażowanymi we wdrażanie PSF 54](#_Toc522198115)

[Wykres 14. Liczba prób kontaktu telefonicznego potrzebnych do nawiązania kontaktu 56](#_Toc522198116)

[Wykres 15. Liczba prób kontaktu e-mailowego potrzebnych do nawiązania kontaktu 56](#_Toc522198117)

[Wykres 16. Wynik audytu telefonicznego oceniającego usługi udzielania informacji przez przedstawicieli Operatora / punktów dystrybucji wsparcia (ujęcie obiektywne) 57](#_Toc522198118)

[Wykres 17. Wynik audytu e-mailowego oceniającego usługi udzielania informacji przez przedstawicieli Operatora / punktów dystrybucji wsparcia (ujęcie obiektywne) 58](#_Toc522198119)

[Wykres 18. Wynik audytu telefonicznego oceniającego usługi udzielania informacji przez przedstawicieli Operatora / punktów dystrybucji PSF (ujęcie subiektywne – odczucia audytora) 59](#_Toc522198120)

[Wykres 19. Wynik audytu e-mailowego oceniającego usługi udzielania informacji przez przedstawicieli Operatora / punktów dystrybucji PSF w ujęciu subiektywnym (ujęcie subiektywne – odczucia audytora) 60](#_Toc522198121)

[Wykres 20. Zawartość stron internetowych Operatorów oraz punktów dystrybucji wsparcia 62](#_Toc522198122)

[Wykres 22. Zrozumiałość treści stron internetowych Operatorów oraz Punktów dystrybucji PSF 64](#_Toc522198123)

[Wykres 23. Struktura wiekowa odbiorców wsparcia 68](#_Toc522198124)

[Wykres 24. Struktura wykształcenia odbiorców wsparcia 68](#_Toc522198125)

[Wykres 25. Sytuacja zawodowa odbiorców wsparcia 69](#_Toc522198126)

[Wykres 26. Rodzaj usługi rozwojowej, z której skorzystali odbiorcy wsparcia 69](#_Toc522198127)

[Wykres 27. Klasa wielkości przedsiębiorstw reprezentowanych przez odbiorców wsparcia 70](#_Toc522198128)

[Wykres 28. Struktura wiekowa odbiorców wsparcia ze względu na klasę wielkości przedsiębiorstwa 72](#_Toc522198129)

[Wykres 30. Ocena zasobów ludzkich angażowanych w realizację projektu w punktach dystrybucji 76](#_Toc522198130)

[Wykres 31. Struktura usług szkoleniowych w BUR z terenu woj. śląskiego 83](#_Toc522198131)

[Wykres 32. Stopień zainteresowania poszczególnymi kategoriami usług szkoleniowych w BUR na terenie woj. śląskiego 84](#_Toc522198132)

[Wykres 33. Struktura usług doradczych w BUR z terenu woj. śląskiego 85](#_Toc522198133)

[Wykres 34. Średnie ceny usług szkoleniowych w poszczególnych kategoriach w BUR na terenie woj. śląskiego 86](#_Toc522198134)

[Wykres 35. Ocena łatwości znalezienia usług rozwojowych zgodnych z potrzebami 88](#_Toc522198135)

[Wykres 36. Ocena użyteczności usługi rozwojowej 89](#_Toc522198136)

[Wykres 37. Ocena dopasowania usługi rozwojowej do potrzeb 90](#_Toc522198137)

[Wykres 38. Zakres wykorzystania wiedzy / umiejętności nabytych w ramach usługi rozwojowej 90](#_Toc522198138)

[Wykres 39. Zainteresowanie przedsiębiorców realizacją usług rozwojowych 91](#_Toc522198139)

[Wykres 40. Powody braku zainteresowania usługami rozwojowymi 92](#_Toc522198140)

[Wykres 41. Rodzaj usług rozwojowych, którym są zainteresowani przedsiębiorcy 93](#_Toc522198141)

[Wykres 42. Zainteresowanie poszczególnymi kategoriami szkoleń wśród potencjalnych odbiorców 93](#_Toc522198142)

[Wykres 43. Struktura pracowników, których przeszkoleniem są zainteresowani przedsiębiorcy pod względem kategorii szkoleń 94](#_Toc522198143)

[Wykres 44. Zainteresowanie poszczególnymi kategoriami szkoleń wśród dotychczasowych odbiorców 95](#_Toc522198144)

[Wykres 45. Liczba pracowników, których przeszkoleniem byli zainteresowani przedsiębiorcy 96](#_Toc522198145)

[Wykres 46. Kwota, którą przedsiębiorcy są skłonni przeznaczyć na przeszkolenie 1 pracownika 96](#_Toc522198146)

[Wykres 47. Skłonność do skorzystania PSF 99](#_Toc522198147)

## Spis tabel

[Tabela 1. Struktura populacji i próby w badaniu CATI sektora MMŚP w woj. śląskim 24](#_Toc522198148)

[Tabela 2. Mocne i słabe strony przyjętych w ramach PSF procedur oraz zidentyfikowane „wąskie gardła” przyjętego w woj. śląskim modelu wdrażania PSF 39](#_Toc522198149)

[Tabela 3. Struktura terytorialna odbiorców wsparcia (uczestników) 70](#_Toc522198150)

[Tabela 5. Podstawowe informacje o usługach dostępnych w BUR na terenie woj. śląskiego 81](#_Toc522198151)

[Tabela 6. Liczba usług oraz stopień zainteresowania usługami w poszczególnych powiatach woj. śląskiego 87](#_Toc522198152)

[Tabela 7. Zainteresowanie realizacją usług rozwojowych 97](#_Toc522198153)

[Tabela 8. Wnioski z badania (wraz z ewentualnymi proponowanymi działaniami naprawczymi – jeśli dotyczy) 104](#_Toc522198154)

## 

1. Mając na uwadze, iż przedsiębiorstwa duże nie mogą korzystać ze wsparcia PSF, zostały one wyłączone z badania potencjalnych odbiorców wsparcia. [↑](#footnote-ref-2)
2. Dane na koniec 2016 roku, za: US Katowice (2017) *Zmiany strukturalne grup podmiotów gospodarki narodowej w rejestrze REGON w województwie śląskim w 2016 r.* [↑](#footnote-ref-3)
3. Kwestia ta będzie przedmiotem weryfikacji w dalszej części prowadzonych analiz. [↑](#footnote-ref-4)
4. Na potrzeby prowadzonej analizy przyjęto, iż 14 dni roboczych, to 18 dni kalendarzowych (określanie ram czasowych realizacji usługi w BUR nie pozwala na operowanie jednostką dnia roboczego). [↑](#footnote-ref-5)
5. Można oczywiście zwrócić uwagę w tym miejscu na fakt, iż przeciętna wartość samodzielnego projektu realizowanego w ramach RPO WSL 2014-2020 jest większa, stąd konieczność stosowania bardziej rozbudowanej procedury aplikowania o wsparcie i weryfikacji złożonej dokumentacji. Niemniej jednak pamiętać przy tym trzeba, iż w ramach obecnie obowiązujących regulacji dotyczących PSF w woj. śląskim np. przedsiębiorstwo z Subregionu Centralnego może aktualnie (uwzględniając obecną liczbę realizowanych projektów) wnioskować o dofinansowanie w wysokości 600.000 zł (co wynika z faktu, iż maksymalna kwota dofinansowania, o jaką może się ubiegać jedno przedsiębiorstwo, w ramach jednego projektu, na dofinansowanie łącznych kosztów kwalifikowalnych zakupu usług rozwojowych, wynosi 100.000 zł). Trudno więc mówić w takiej sytuacji o tym, że dostępna wielkość dofinansowania w ramach PSF sprawia, że można w znacząco większym niż obecnie stopniu zrezygnować z wymagań dotyczących przedkładanej dokumentacji aplikacyjnej. [↑](#footnote-ref-6)
6. Proponowane rozwiązanie będzie mieć tym większe znaczenie, jeśli zostałyby wprowadzone rozwiązania – sformułowane w dalszej części raportu – dotyczące modyfikacji zasad określania przysługującego przedsiębiorcom poziomu dofinansowania. [↑](#footnote-ref-7)
7. W przypadku Operatorów oraz punktów dystrybucji wsparcia, dodatkowych informacji udzieli w tym aspekcie także analiza wyników badania *Mystery Client*, przedstawiona w dalszej części niniejszego podrozdziału. [↑](#footnote-ref-8)
8. Niemal wszystkie audyty, gdzie były potrzebne dwie lub trzy próby kontaktu, dotyczą punktów dystrybucji wsparcia, z jednym wyjątkiem, gdy dwie próby były niezbędne do nawiązania kontaktu z Operatorem. [↑](#footnote-ref-9)
9. Wykorzystano punktację od 1 do 5 punktów, gdzie „1” oznacza sytuację, gdzie audytor zdecydowanie nie zgodził się z danym stwierdzeniem zawartym w kwestionariuszu; „5” natomiast, sytuację gdzie zdecydowanie zgodził się z danym stwierdzeniem. [↑](#footnote-ref-10)
10. W tym przypadku liczebność n wynosi 30, gdyż nie udało się skontaktować drogą telefoniczną z dwoma punktami dystrybucji PSF [↑](#footnote-ref-11)
11. W tym przypadku liczebność n wynosi 30, gdyż nie uzyskano odpowiedzi drogą e-mailową – z różnych względów – od dwóch Punktów dystrybucji PSF [↑](#footnote-ref-12)
12. W 2/3 przypadków nie występowały w ogóle elementy, które można było pod tym względem ocenić. [↑](#footnote-ref-13)
13. W tym przypadku 2/3 stron nie posiadało bądź nie musiało posiadać elementów nawigacji, ze względu na niewielką ilość zamieszczonej na danej witrynie internetowej treści. [↑](#footnote-ref-14)
14. Tego rodzaju kalkulator jest obecnie dostępny na witrynie internetowej jednego z realizowanych projektów. [↑](#footnote-ref-15)
15. zob. raport z badania *Mastercard Index of Women Entrepreneurs 2017* <https://newsroom.mastercard.com/wp-content/uploads/2017/03/Report-Mastercard-Index-of-Women-Entrepreneurs-2017-Mar-3.pdf> [data dostępu: 05.06.2018]. [↑](#footnote-ref-16)
16. Wg wyników badania BAEL w 2017 roku pracujące osoby niepełnosprawne stanowiły około 2,6% wszystkich osób pracujących. [↑](#footnote-ref-17)
17. Chi-kwadrat=9,255 df=2 p=0,10 α=0,05 [↑](#footnote-ref-18)
18. Tego rodzaju kalkulator jest obecnie dostępny na witrynie internetowej jednego z realizowanych projektów. [↑](#footnote-ref-19)