



# **BADANIE OCEN I OPINII WNIOSKODAWCÓW DZIAŁANIA 2.1 SPO-WKP**

POLSKA AGENCJA ROZWOJU PRZEDSIĘBIORCZOŚCI  
Zespół Programowania i Ewaluacji

Warszawa, maj 2006



## Spis Treści

Najważniejsze wnioski z badania .....	5
1. Wprowadzenie .....	10
Opis Działania 2.1 SPO-WKP .....	10
Projekt badania .....	11
Kwestionariusz .....	12
Technika CAWI .....	12
Analiza danych .....	13
2. Charakterystyka respondentów .....	13
3. Sposób ubiegania się o dotację i główne źródła informacji o programie .....	21
4. Trudności zidentyfikowane w procesie aplikacji .....	33
5. Ocena systemu akredytacji .....	42



## Najważniejsze wnioski z badania

Projekt badawczy pt. *Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP*, objął 2 grupy przedsiębiorców: firmy, które uzyskały dofinansowanie projektu doradczego – 73% (548), oraz przedsiębiorstwa, których wnioski zostały odrzucone – 27% (204). Jak pokazały wyniki badania, oceny i opinie obu grup wnioskodawców wielokrotnie znacznie się od siebie różniły. Podobnie odmienne oceny badanych aspektów wystawiały przedsiębiorstwa różnej wielkości, firmy, którym przyznano dofinansowanie przy pierwszej aplikacji, oraz te, które w Działaniu 2.1 doświadczyły odrzucenia wniosku.

Ponad połowa (54%) przedsiębiorstw podpisała umowę dotacji po złożeniu pierwszego wniosku, jednak aż 45% firm odrzucano wniosek. Spośród przedsiębiorstw, których wnioski odrzucono, ponad 22% aplikowało o dotację dwukrotnie, a około 5% złożyło 3 lub więcej wniosków. 48% przedsiębiorstw stanowiły firmy małe, a po około 26% mikro i średnie. 48% wnioskodawców Działania 2.1 pochodziło z dużych miast (1/5 pochodziła z terenów wiejskich). Najczęściej w działaniu doradczym brały udział firmy z województw mazowieckiego, wielkopolskiego, śląskiego, małopolskiego i dolnośląskiego, najrzadziej z opolskiego i świętokrzyskiego.

W momencie badania, 58% beneficjentów było w trakcie realizacji projektu, na który otrzymało dotację w ramach Działania 2.1 SPO-WKP, natomiast 28% firm zakończyło już projekt. W grupie firm, które zakończyły projekt, aż 87% nie otrzymało żadnej płatności (12% wypłacono całą dotację, 1% wypłacono tylko część przyznanych środków). Około 7% przedsiębiorstw zrezygnowało bądź rozwiązało umowę dofinansowania. Jako przyczyny rozwiązania umowy wskazywały na brak akredytowanych wykonawców, nie otrzymanie dofinansowania na inwestycję oraz przyczyny niezależne. Wśród powodów rezygnacji z podpisania umowy brak dofinansowania projektu inwestycyjnego był także jedną z głównych przyczyn, pozostałe to pozyskanie innych źródeł finansowania, oraz przedłużające się procedury.

43% rekomendowanych projektów przyznano dofinansowanie w wysokości od 10 000 PLN do 29 999 PLN, 35% firm uzyskało dofinansowanie w wysokości poniżej 9 999zł, a tylko 4% firm - dofinansowanie powyżej 100 000 PLN. Średnia wielkość dofinansowania wyniosła 24 665 PLN (mediana 12 011 PLN). Wśród beneficjentów Działania 2.1 dominowały dotychczas 3 rodzaje projektów: doradztwo w zakresie jakości (66%), innowacji i nowych technologii (18%), oraz zasad prowadzenia firmy na terytorium UE (11%).

Pozostałe kategorie projektów doradczych dostępne w Działaniu 2.1 cieszyły się zdecydowanie mniejszym zainteresowaniem wnioskodawców.

Prawie 60% firm przed złożeniem wniosku do SPO-WKP (2.1) korzystało z indywidualnej pomocy doradczej. Spośród firm korzystających z doradztwa blisko 75% (449) otrzymało dofinansowanie, a w przypadku grupy firm nie korzystających z doradztwa - tylko niecałe 40% (263).

Małe przedsiębiorstwa (80%), częściej niż średnie (77%), korzystały z zewnętrznej pomocy przygotowując wniosek o dotację i częściej też odwoływały się do pomocy firm consultingowych (67% małych vs. 62% średnich), niż decydowały się na samodzielne wypełnienie wniosku (22% małych vs. 26% średnich). Firmy mikro korzystały przede wszystkim z pomocy firm consultingowych (64%) i znajomych (12%) - tylko 19% wypełniało wnioski samodzielnie. Niewielki odsetek firm zdecydował się na korzystanie z pomocy pracowników RIF i PKD (7,85%). Pamiętając o stosunkowo niewielkiej liczebności grupy, należy podkreślić, że przedsiębiorstwa te zdecydowanie częściej niż firmy korzystające z usług firm consultingowych otrzymywały wsparcie w ramach Działania 2.1 (odpowiednio 88,5%, 78,8% do 73,4% skuteczności doradztwa firm consultingowych).

Najcenniejszym źródłem informacji o Działaniu 2.1 SPO-WKP była dla badanych strona internetowa PARP. Wskazało ją blisko połowa przedsiębiorców w ogóle i ponad 33% tych, którzy korzystali z kilku innych źródeł. Do ważnych źródeł informacji o Działaniu 2.1 dla wnioskodawców należały również: firmy doradcze/szkoleniowe, prasa, inni przedsiębiorcy (ponad 20% wskazań ogółem). Wśród przedsiębiorców korzystających z kilku źródeł informacji, do najcenniejszych (oprócz wspomnianej strony PARP) należały: firmy doradcze/szkoleniowe (15%), szkolenia/konferencje (12%), oraz sami wykonawcy projektu (12%).

Ponad 56% wnioskodawców korzystało z internetowej strony PARP również w trakcie składania wniosku. Przydatność informacji ze strony PARP, w stopniu decydującym i bardzo dużym dla przygotowywania poprawnego wniosku do Działania 2.1 oceniło niemal 50% wnioskodawców. Ogólnie stopień przydatności informacji dostępnych na stronie internetowej został oceniony pozytywnie - 3,45 na skali od 1 do 5. Jednak ocena szczegółowych elementów dotyczących działania strony internetowej okazała się wyraźnie niższa: użyteczność 3,19, aktualność 3,13, kompletność 2,96, przejrzystość 2,63, aktualność 2,62 (średnia dla 5 aspektów szczegółowych: 2,91).

Na ocenę stopnia przydatności informacji zawartych na stronie PARP miał wpływ fakt uzyskania lub nie uzyskania dotacji. Firmy beneficjenci, w 51% uznali te informacje za zdecydowanie, lub w dużym stopniu przydatne, firmy nie-beneficjenci wyrażali podobną opinię jedynie w 42%. Jako mało przydatne, lub w ogóle nieprzydatne uznało informacje zawarte na stronie PARP 9,7% firm beneficjentów i aż 16,8% firm, które nie otrzymały wsparcia. Wielkość przedsiębiorstwa nie wpływała w znaczący sposób na ocenę stopnia przydatności strony internetowej PARP.

Najwięcej problemów pojawiających się w trakcie korzystania z zawartości strony internetowej PARP w procesie aplikacji do Działania 2.1 wynikało głównie z niezrozumienia zamieszczonej tam dokumentacji (27% wskazań), częstych zmian wymagań, a co za tym idzie nie aktualnością informacji (19%) oraz braku jasnych kryteriów oceny wniosków. Rzadziej wskazywano na takie kwestie problemowe, jak: wady generatora wniosków (7%), nieczytelna informacja na stronie (12%) czy brak przykładowych wniosków (4%). Blisko 20% wnioskodawców Działania 2.1 nie miało żadnych problemów z korzystaniem z informacji zawartych na stronie PARP.

Mikroprzedsiębiorstwa najczęściej wskazywały na następujące problemy w trakcie korzystania z materiałów umieszczonych na stronie PARP: częste zmiany wymagań i nieaktualne informacje, niezrozumiała dokumentacja, oraz brak jasnych kryteriów oceny wniosków. Małe przedsiębiorstwa ponadto wskazywały na wolną i nieczytelną stronę PARP.

Przedsiębiorcy pytani o to, co należałoby zmienić, aby informacje na stronie internetowej PARP, dotyczące Działania 2.1 SPO-WKP, były bardziej przydatne dla potencjalnych beneficjentów, najczęściej wysuwali propozycje zamieszczenia przykładowych wniosków oraz poprawienie przejrzystości i technicznych parametrów strony (15% wskazań).

W trakcie ubiegania się o dotację z Działania 2.1 SPO-WKP, większe trudności wnioskodawcom sprawiały: wzór wniosku (dla 18,8% wzór dokumentu był niezrozumiały) i zasady rozliczenia umowy z PARP (13,4% uznało procedurę za niezrozumiałą), natomiast mniejsze: zasady składania wniosku do RIF (dla 12,7% procedura była niezrozumiała) i wzór umowy (9,1% uznało wzór dokumentu za niezrozumiały). Na powyższą ocenę miała wpływ wielkość przedsiębiorstwa (mniejsze firmy miały większe trudności), nie miało natomiast znaczenia, czy firma otrzymała wsparcie, czy też nie otrzymała dotacji.

Główną trudnością w zrozumieniu zasad rozliczania umowy z PARP był brak wiedzy o szczegółowych kwestiach dotyczących rozliczania projektu oraz niezrozumiała instrukcja i skomplikowane formalności (62% odpowiedzi). Odnośnie trudności w zrozumieniu zasad

składania wniosków do RIF, przedsiębiorcy wskazywali przede wszystkim na wysoki stopień skomplikowania wniosku, a co za tym idzie trudności w jego zrozumieniu (62% wskazań) oraz brak jednoznacznych informacji (instrukcji), dostępnych w jednym konkretnym miejscu (12%). Warto zatem poprawić dostęp do praktycznych informacji dla wnioskodawców oraz uprościć wnioski i procedury rozliczania projektów.

Ponadto obok skomplikowanych dokumentów i procedur, istotnym problemem była dla badanych długość procedury oceny wniosków. 76% przedsiębiorców oceniło czas od złożenia wniosku do podpisania umowy, jako raczej długi lub bardzo długi. Warto również mieć na uwadze, że 37% przedsiębiorców nie miało żadnych kłopotów w trakcie wnioskowania do Działania 2.1 SPO-WKP.

Porównanie jakości obsługi wnioskodawców, świadczonej przez pracowników RIF i PARP wypada na korzyść kadry regionalnej. Uzyskali oni ogólną ocenę 3,30 w porównaniu do 3,20 wystawionej pracownikom PARP (skala od 1 – bardzo nisko do 5 – bardzo wysoko), otrzymując lepsze noty za szybkość reagowania na prośby i pytania (3,35 RIF do 3,17 PARP), dostępność i możliwość kontaktu (np. telefonicznego) (3,28 RIF do 2,94 PARP) oraz udzielanie precyzyjnych informacji o „losach wniosku” (3,26 RIF do 3,19 PARP). Pracownicy PARP byli jednak lepiej oceniani za indywidualne podejście do wnioskodawcy (3,33 PARP do 3,31 RIF) oraz jakość bieżących porad i instrukcji (3,33 PARP do 3,28 RIF). Firmy beneficjenci oceniali lepiej kontakty z pracownikami PARP i RIF, niż nie-beneficjenci, natomiast wielkość firmy nie miała znaczenia w ocenie tych kontaktów.

Przedsiębiorcy pytani o zasadność i potrzebę istnienia akredytowanych wykonawców usług doradczych częściej deklarowali przydatność tego systemu (łącznie 43% wskazań „raczej tak” i „zdecydowanie tak”) niż jej brak (łącznie 23% wskazań „raczej nie” i „zdecydowanie nie”). Przyjmując skalę od 1 (zdecydowanie nie) do 4 (zdecydowanie tak) akredytacja otrzymała ocenę 2,74, którą trzeba uznać za zadowalającą dla uzasadnienia potrzeby istnienia systemu w opinii wnioskodawców. System akredytacji wyżej oceniali beneficjenci (ocena 2,84), niż przedsiębiorcy, którzy nie uzyskali dofinansowania z Działania 2.1 (ocena 2,40). Należy jednak zwrócić uwagę na bardzo duży odsetek (32%) przedsiębiorców, którzy nie potrafili zająć żadnego stanowiska w tej kwestii.

Do zalet systemu akredytacji przedsiębiorcy zaliczyli głównie kwestie „publicznego zaufania” oraz oczekiwanie „dobrej jakości” jego produktów – 81% odpowiedzi, oraz przyspieszenie procesu wypełnienia wniosku 13%. Jako istotne wady systemu wskazywano ograniczenie wolności wyboru (42% odpowiedzi), wątpliwe kompetencje firm

akredytowanych (26%) oraz zawyżanie cen przez firmy akredytowane (15%). Rezygnacja z akredytacji, zdaniem 45% przedsiębiorców mogłaby doprowadzić do spadku cen usług doradczych, zwiększenia dostępności wykonawców (43%) oraz zwiększenia zainteresowania przedsiębiorców pomocą publiczną (27%). Jednocześnie zdaniem 30% jakość usług doradczych mogłaby się nieco obniżyć (choć 28% badanych była zdania, że nie zmieniłaby się).

Niemal 80% przedsiębiorców było przekonanych, że usługi doradcze oferowane w Działaniu 2.1 SPO-WKP wpływają na wzrost konkurencyjności firm (30% badanych podkreślało, że wpływają w sposób zdecydowany).

Beneficjenci Działania 2.1 wskazywali, że w ciągu 12 miesięcy od zakończenia projektu, usługi doradcze w bardzo dużym i dużym stopniu przyczynią się do poprawy zarządzania przedsiębiorstwem (73%), dostosowania firmy do wymogów prawa UE (56%) i wzrostu innowacyjności firmy (50%). Stosunkowo niewielki odsetek beneficjentów dostrzegł duży i bardzo duży wpływ usług doradczych na wzrost eksportu (13%) i poziomu zatrudnienia (12%). W przypadku eksportu, 15% beneficjentów deklarowało, że wsparcie w ogóle nie wpłynie na jego wzrost w ciągu 12 miesięcy od zakończenia projektu. Umiarkowanego wpływu Działania 2.1 na wzrost sprzedaży spodziewało się 39%, na wzrost zatrudnienia - 38% i na wzrost produkcji lub świadczonych usług – 35% beneficjentów.

Zauważalną cechą dotacji na usługi doradcze Działania 2.1 jest jej ścisły, postrzegany przez wielu beneficjentów, związek z projektami o charakterze inwestycyjnym. Dla przedsiębiorstw, które uzyskały dofinansowanie na doradztwo, ale zrezygnowały z podpisania umowy lub ją rozwiązały, głównymi powodami wycofania z Działania 2.1 było nie uzyskanie dofinansowania inwestycji w Działaniu 2.3 SPO WKP. Skorzystanie z doradztwa było dla tych przedsiębiorstw niejednokrotnie uzależnione od uzyskania wsparcia inwestycyjnego. Wskazywać to może na fakt, iż dotacje na działalność doradczą traktowane są często przez małe i średnie przedsiębiorstwa jako dodatkowy element - uzupełnienie projektu inwestycyjnego - a nie jako niezależna inwestycja, co już na tak wczesnym etapie oceny, podnosi wartość pomocy zaprojektowanej w SPO-WKP. Bezpośrednie wsparcie sektora MSP, finansowane ze środków ERDF, zapewnia wzajemne uzupełnianie się działań i kompleksowość oferty.

## 1. Wprowadzenie

Niniejsze opracowanie jest prezentacją wyników badania małych i średnich przedsiębiorstw (MSP) ubiegających się o dotację z Działania 2.1 SPO-WKP. Badanie ocen i opinii wnioskodawców, związanych z różnymi aspektami procesu aplikacji i rozliczenia projektów, jest elementem audytu Zespołu Instrumentów Doradczych PARP, który zajmuje się wdrażaniem Działania 2.1.

Wnioski z badania miały posłużyć:

- zwiększeniu efektywności kontraktowania i wdrażania Działania 2.1 przez PARP (Zespół ID);
- poprawieniu procedur udzielania dotacji;
- ułatwieniu dostępu do programów wsparcia dla przedsiębiorstw (MSP).

Projekt badawczy został zrealizowany przez Zespół Programowania i Ewaluacji przy współpracy z Zespołem Audytu Wewnętrznego Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.

### Opis Działania 2.1 SPO-WKP

Działanie 2.1 „Wzrost konkurencyjności małych i średnich przedsiębiorstw poprzez doradztwo” jest realizowane w ramach Priorytetu 2 „Bezpośrednie wsparcie przedsiębiorstw” SPO-WKP 2004-2006. **Celem działania jest zwiększenie konkurencyjności polskich MSP prowadzących działalność gospodarczą na terenie Polski, poprzez ułatwienie dostępu do specjalistycznej pomocy doradczej.** Realizacja działania wynika z konieczności podniesienia efektywności zarządzania przedsiębiorstwami, poprzez ułatwienie MSP dostępu do wysokiej jakości zewnętrznych usług doradczych, świadczonych przez wyspecjalizowane firmy. Dotyczy to zwłaszcza usług przyczyniających się do unowocześnienia przedsiębiorstw i ich dostosowania do działalności na terenie UE.

Działanie 2.1 pozwala na **refundację części kosztów usług doradczych** świadczonych MSP przez akredytowanych wykonawców PARP. W ramach programu, MSP mogli korzystać z doradztwa **w zakresie:**

- **zasad prowadzenia przedsiębiorstwa na terytorium Unii Europejskiej;**
- **jakości;**
- **innowacji i nowych technologii;**
- **wprowadzania przez przedsiębiorcę produktów na nowe rynki zagraniczne;**

- **tworzenia sieci kooperacyjnych przedsiębiorstw;**
- **łączenia się przedsiębiorstw;**
- **pozyskiwania zewnętrznego finansowania na rozwój działalności;**

Działanie 2.1 realizowane jest przez **Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości** (Instytucja Wdrażająca) we współpracy z **16 Regionalnymi Instytucjami Finansującymi**. Beneficjentami Działania 2.1 są aktywne MSP (łącznie z mikroprzedsiębiorstwami istniejącymi ponad 3 lata i nowymi mikroprzedsiębiorstwami opartymi na zaawansowanych technologiach o znaczącym potencjale rynkowym).

W przypadku MSP innych niż nowoutworzone, oparte na zaawansowanych technologiach, **maksymalna wysokość wsparcia wynosi 50%** wydatków kwalifikowanych projektu. W projektach doradztwa dla nowopowstałych firm opartych na zaawansowanych technologiach, wsparcie **może wynosić do 100%** kosztów kwalifikowanych. W obu jednak przypadkach **nie może być mniejsze niż 2,5tys. PLN i nie większe niż 250tys. PLN** w ramach danego projektu.<sup>1</sup>

### **Projekt badania**

Podstawowym celem niniejszego badania było poznanie ocen i opinii wnioskodawców ubiegających się o dotację na doradztwo, w ramach Działania 2.1. SPO-WKP. Projekt zakładał **uzyskanie opinii wnioskodawców na temat kolejnych etapów procesu aplikacji oraz rozliczania dotacji, w tym w szczególności tych aspektów, które zdaniem samych zainteresowanych negatywnie wpływają na efektywność udzielanego wsparcia**. W badaniu stosunkowo duży nacisk położony został na bariery informacyjne, proceduralne i komunikacyjne, identyfikowane przez wnioskodawców w trakcie ubiegania się o dotację na doradztwo w ramach Działania 2.1 SPO-WKP.

Projekt badania połączony został z audytem Działania 2.1, które jest wdrażane przez Zespół Instrumentów Doradczych PARP. Wnioski z badania powinny posłużyć zwiększeniu efektywności kontraktowania i wdrażania Działania 2.1, poprawie procedur udzielania dotacji

---

<sup>1</sup> Więcej informacji o Działaniu 2.1 SPO-WKP można znaleźć:

- w załączniku Rozporządzeniu Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 1 lipca 2004 r. w sprawie przyjęcia Sektorowego Programu Operacyjnego Wzrost konkurencyjności przedsiębiorstw, lata 2004-2006 (Dz. U. z 2004 r. Nr 166, poz.1744);

- w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 6 sierpnia 2004 r. w sprawie przyjęcia Uzupełnienia Sektorowego Programu Operacyjnego Wzrost konkurencyjności przedsiębiorstw, lata 2004-2006 (Dz. U. z 2004 r. Nr 197, poz. 2022 i 2023) wraz z późn. zm.;

- na stronie internetowej PARP: [www.parp.gov.pl](http://www.parp.gov.pl)

na doradztwo i ułatwieniu dostępu do instrumentów bezpośredniego wsparcia MSP, oferowanych w ramach SPO-WKP.

Badanie zostało przeprowadzone w okresie 12–31 marca 2006 r. z wykorzystaniem kwestionariusza ankiety internetowej (**technika CAWI**). Badanie skierowano do 1663 przedsiębiorstw ubiegających się o dotację na doradztwo od początku wdrażania Działania 2.1 SPO-WKP. Wśród wnioskodawców objętych badaniem znalazły się 2 grupy respondentów: przedsiębiorstwa, które aplikowały (niektóre również wielokrotnie), ale ich wniosek został odrzucony oraz przedsiębiorstwa, które podpisały umowę dofinansowania. Struktura populacji przedstawiała się następująco:

- baza umów: 1117 przedsiębiorstw
- baza wniosków odrzuconych: 546 przedsiębiorstw.

### **Kwestionariusz**

Kwestionariusze ankiety<sup>2</sup> zostały zamieszczone na stronie internetowej PARP – pod indywidualnym adresem dla każdego respondenta. Ankieta składała się z 35 pytań, w tym 24 pytań zamkniętych (także z możliwością wielokrotnych odpowiedzi) oraz 11 pytań otwartych. Do przedstawicieli firm ubiegających się o dotację z Działania 2.1, drogą e-mail wysłano list z prośbą o wypełnienie ankiety, zamieszczonej pod wskazanym adresem WWW. W odstępie tygodnia były wysyłane **monity** mające na celu zachęcenia przedstawicieli firm do wzięcia udziału w badaniu. **Ostatecznie na ankietę odpowiedziało 752 firmy** (45% populacji badania).

### **Technika CAWI**

Badanie zostało przeprowadzone z wykorzystaniem techniki **CAWI (Computer Assisted Web Interview)**. Jednym z ograniczeń badania CAWI był fakt, że mogły wziąć w nim udział tylko te przedsiębiorstwa, które posiadały dostęp do Internetu i we wniosku do Działania 2.1 podały adres poczty e-mail.

Niewątpliwymi jednak zaletami badania on-line'owego są:

- krótki czas realizacji (skrócenie fazy terenowej i fazy opracowania danych);
- eliminacja efektu ankietarskiego;
- tendencja respondentów do udzielania szczerych odpowiedzi;

---

<sup>2</sup> Kwestionariusz ankiety internetowej stanowi Załącznik 2. do niniejszego opracowania.

- standaryzacja (tzn. ten sam sposób wyświetlania treści pytań i instrukcji, rotacji pytań, blokady przejścia bez odpowiedzi);
- ograniczenie błędów przy wpisywaniu odpowiedzi (kontrola zakresów i zgodności logicznej, automatyczne zastosowanie reguł przejścia);
- niski koszt realizacji.

### **Analiza danych**

Dane ilościowe z badania CAWI poddano analizie mającej na celu zwięźle przedstawić wyniki zbiorcze, poznać rozkłady częstości występowania badanych zjawisk, oraz określić poziom zależności, jakie występują pomiędzy różnymi zmiennymi. Odpowiedzi na pytania otwarte zostały zakodowane, a kody odpowiedzi wprowadzono do bazy badania, dzięki czemu swobodne wypowiedzi respondentów zostały pogrupowane w zamknięte kategorie.

W celu przedstawienia interesujących zależności między zmiennymi, wyniki niektórych analiz podano w rozbiciu na grupy:

- ze względu na typ wnioskodawcy (firmy, które uzyskały dofinansowanie i firmy, których wnioski odrzucono);
- wielkość przedsiębiorstwa (mikro, małe i średnie);
- firmy, których wnioski odrzucono przed podpisaniem umowy, oraz przedsiębiorstwa, które uzyskały dofinansowanie przy pierwszym wniosku;
- kategoria projektów (np. doradztwo w zakresie jakości);
- rekomendowana kwota wsparcia.

## **2. Charakterystyka respondentów**

Badanie zostało skierowane do 2 grup przedsiębiorstw, ubiegających się o dofinansowanie z Działania 2.1 SPO-WKP:

- 1) firm, którym przyznano dofinansowanie (umowa podpisana);
- 2) firm, którym nie przyznano dotacji (wniosek odrzucony);

Na ankietę ostatecznie odpowiedziało 752 respondentów<sup>3</sup> (45% liczebności populacji badania), z czego 548 pochodziło z firm, które uzyskały dofinansowanie w ramach Działania 2.1. SPO WKP, a 204 było pracownikami przedsiębiorstw, którym nie przyznano dotacji.

---

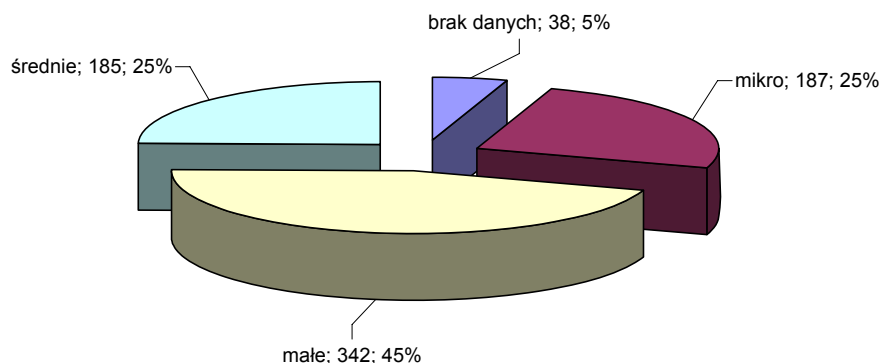
<sup>3</sup> Respondentem w niniejszym badaniu był pracownik firmy (wnioskodawcy), odpowiedzialny za pozyskiwanie dotacji z Działania 2.1 SPO-WKP dla swojego przedsiębiorstwa.

Spośród osób, które odpowiedziały na ankietę, 73% stanowili pracownicy przedsiębiorstw, którym przyznano dotację, a 27% osoby, których wniosek został odrzucony. Biorąc pod uwagę procentowy udział obu grup do których została skierowana ankieta, w całkowitej populacji badania (wniosek odrzucony: 546=33%; umowa dofinansowania: 1117=67%) warto zauważyć, że w badaniu wzięło udział 49% przedsiębiorstw, którym przyznano dotację, a tylko niespełna 37% przedsiębiorstw, którym jej nie przyznano.

Struktura badanej populacji ze względu na wielkość przedsiębiorstwa przedstawiała się następująco (Wykres 1):

- 187 firmy mikro (26%)
- 342 firmy małe (48%)
- 185 firmy średnie (26%)

**Wykres 1 Struktura wnioskodawców według kryterium wielkości firmy, N=752**

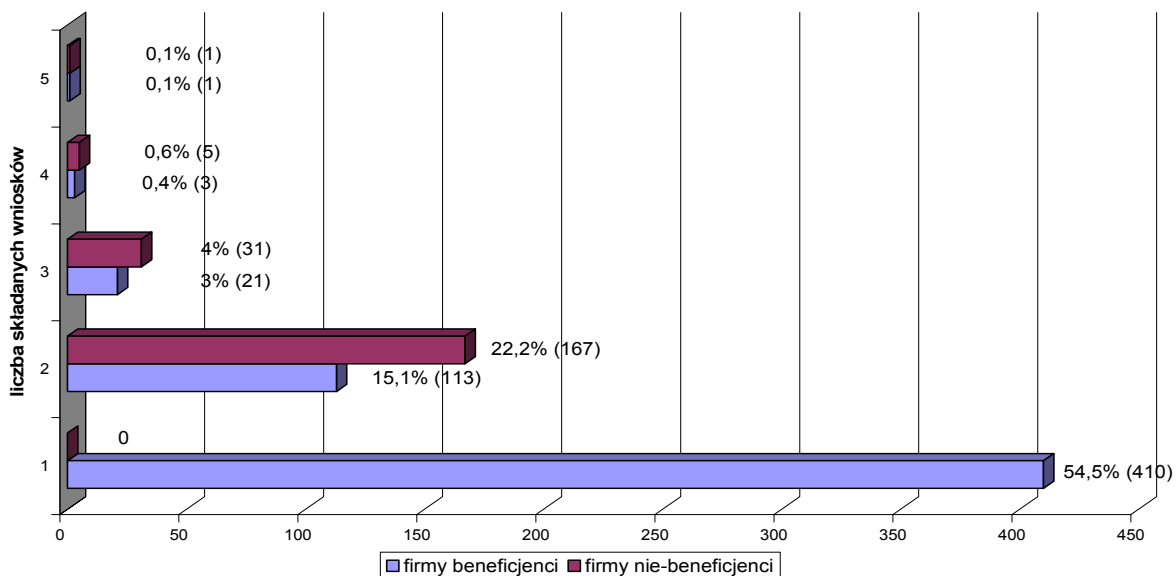


Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Ponad połowa firm (54,5%) podpisała umowę już po złożeniu pierwszego wniosku, a kolejne 15% po złożeniu drugiego wniosku. Zaledwie 3,3% firm, które uzyskały dofinansowanie aplikowało o dotację więcej niż dwukrotnie. Oznacza to, że ponad 69% firm zostało beneficjentami Działania 2.1 po złożeniu najwyżej dwóch wniosków.

Spośród firm, których wnioski nie uzyskały akceptacji ponad 22% aplikowało o dotację dwukrotnie, a około 4% firm trzy razy. Mniej niż 1% firm składało więcej niż 3 wnioski o dofinansowanie (Wykres 2). Spośród firm, które złożyły tylko jeden wniosek było 51% firm małych oraz 22% mikro i 25% średnich, 2 wnioski złożyło 37% firm małych oraz 29% mikro i 25% średnich, 3 wnioski - 52% firm małych, 23% mikro i 19% średnich. 4 wnioski złożyło jedno mikroprzedsiębiorstwo i jedna firma średnia.

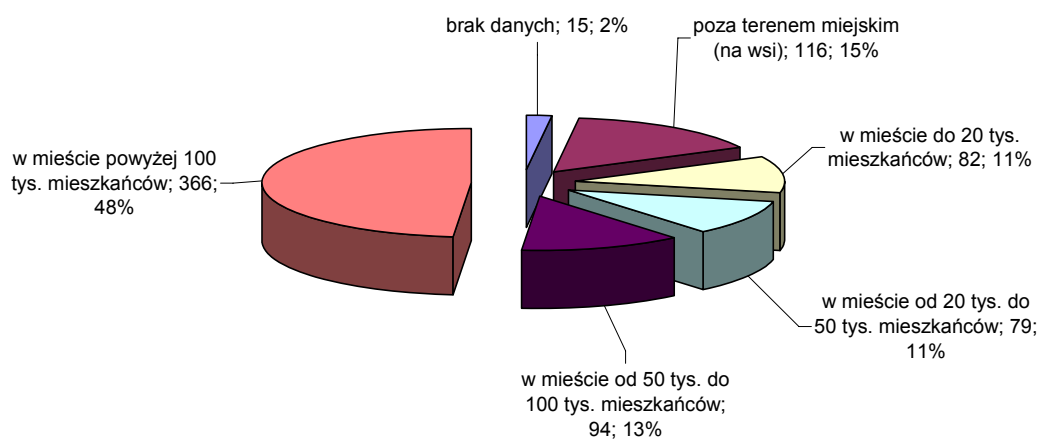
**Wykres 2** Struktura firm aplikujących do Działania 2.1 SPO-WKP ze względu na liczbę odrzuconych wniosków, N=752



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Większość przedsiębiorców (48%) pochodziła z dużych miast (powyżej 100 tys. mieszkańców), jednak stosunkowo dużą grupę badanych (19%) stanowiły firmy z obszarów wiejskich (Wykres 3).

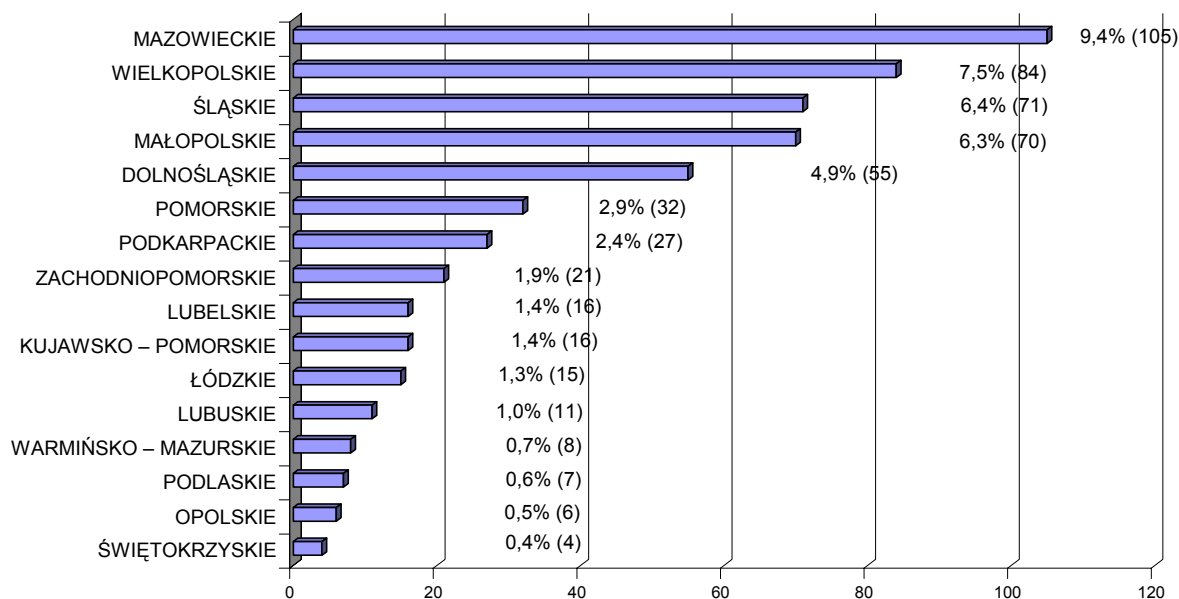
**Wykres 3 Struktura wnioskodawców według kryterium siedziby firmy, N=752**



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Najwięcej beneficjentów Działania 2.1 SPO-WKP odnotowano w województwie mazowieckim (9,4% ogółu) i wielkopolskim (7,5%), najmniej natomiast w województwach świętokrzyskim (0,4%) i opolskim (0,5%). Warto zaznaczyć, że w pięciu najliczniej reprezentowanych województwach (mazowieckim, wielkopolskim, śląskim, małopolskim i dolnośląskim) zawarto 70,3% wszystkich umów o dofinansowanie (Wykres 4).

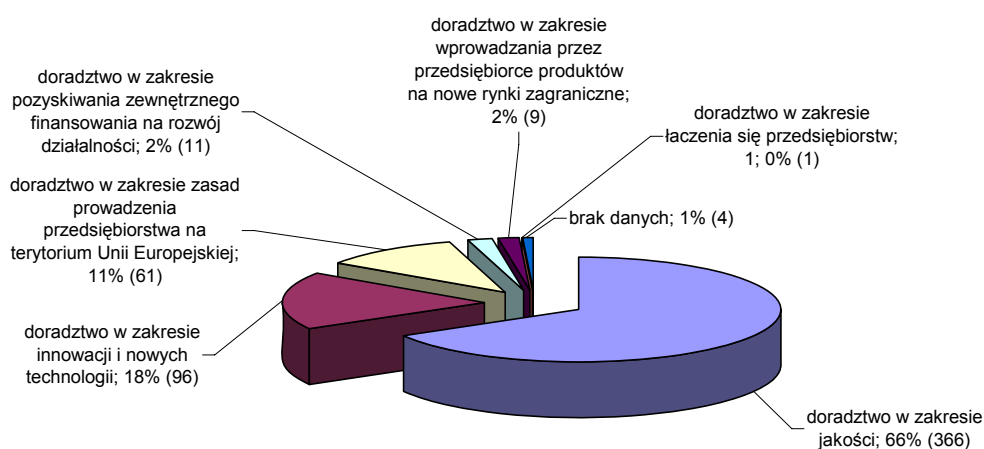
**Wykres 4 Rozkład beneficjentów ze względu na regiony, N=1117**



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Wykres 5. ukazujący charakterystykę beneficjentów ze względu na kategorię projektu o którego dofinansowanie aplikowali, pokazuje, że 66% dotacji przyznano na usługi doradcze w zakresie jakości (z czego 51% trafiło do firm małych, 24% mikro i 23% średnich), a 18% na doradztwo w zakresie innowacji i nowych technologii (w tym 43% dla małych firm, 33% średnich i 22% mikroprzedsiębiorstw). Dofinansowania doczekał się tylko jeden wniosek (średniej firmy) dotyczący doradztwa w zakresie łączenia się przedsiębiorstw.

**Wykres 5 Charakterystyka beneficjentów ze względu na kategorię projektu, N=548**

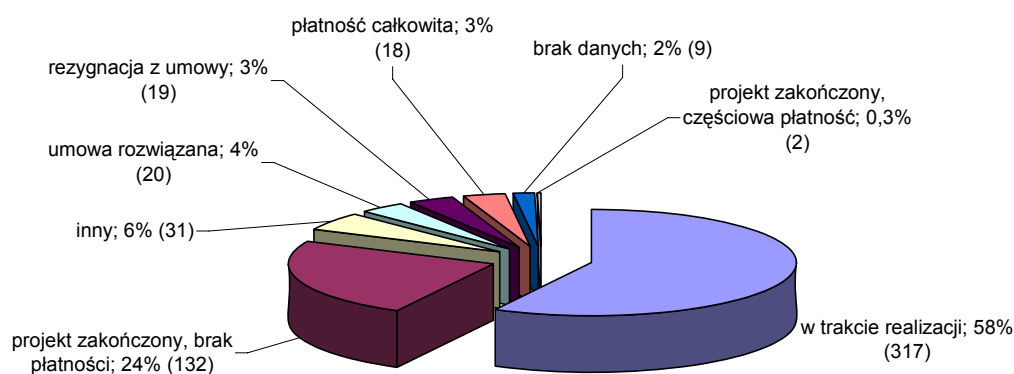


Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Na obecnym etapie większość (58%) beneficjentów jest w trakcie realizacji projektu, na który otrzymało dotację w ramach Działania 2.1 SPO-WKP (Wykres 6), natomiast 28% firm zakończyło już projekt. Spośród firm, które zakończyły projekt, 87% nie otrzymało żadnej płatności, 12% otrzymało całą przyznaną kwotę, a 1% otrzymał część przyznanej kwoty dofinansowania.

Okolo 7% przedsiębiorców zrezygnowało, bądź rozwiązało umowę dofinansowania. Jako przyczyny rozwiązania umowy wskazywali na fakt nieotrzymania dofinansowania na inwestycję (5), przyczyny niezależne (5) oraz brak akredytowanych wykonawców (4). Wśród powodów rezygnacji z podpisania umowy, brak dofinansowania projektu inwestycyjnego był także jedną z głównych przyczyn (5), pozostałe to pozyskanie innych źródeł finansowania (4), przedłużające się procedury (3), i przyczyny niezależne (3).

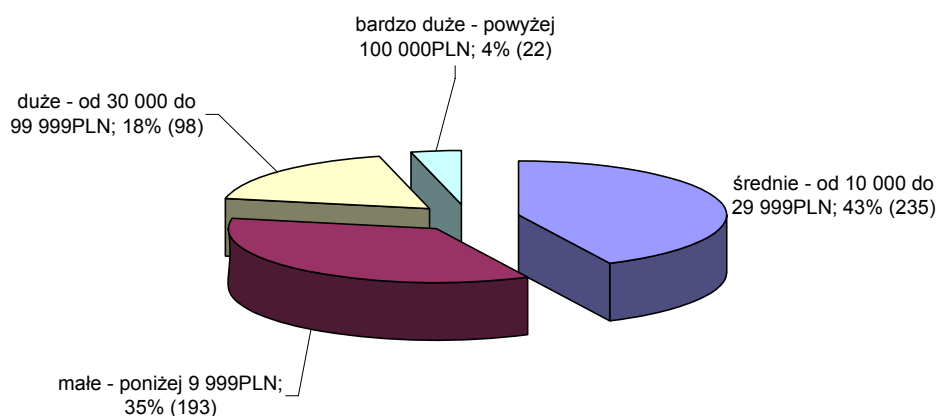
**Wykres 6 Rozkład wnioskodawców ze względu na stan zaawansowania projektu, N=548**



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

43% wniosków otrzymało dofinansowanie w wysokości od 10 000 PLN do 29 999 PLN (z czego 43% wniosków firm małych, 32% średnich i 20% mikro), 35% firm uzyskało dofinansowanie w wysokości poniżej 9 999 PLN (w tym 57% małych przedsiębiorstw, 30% mikro i 10% średnich), tylko 4% firm uzyskało dofinansowanie powyżej 100 000 PLN (55% firm średnich, 27% mikroprzedsiębiorstw i 18 firm małych). Średnia wielkość dofinansowania wyniosła 24 665 PLN (mediana 12 011 PLN).

**Wykres 7 Rozkład beneficjentów ze względu na wielkość dofinansowania, N=548**

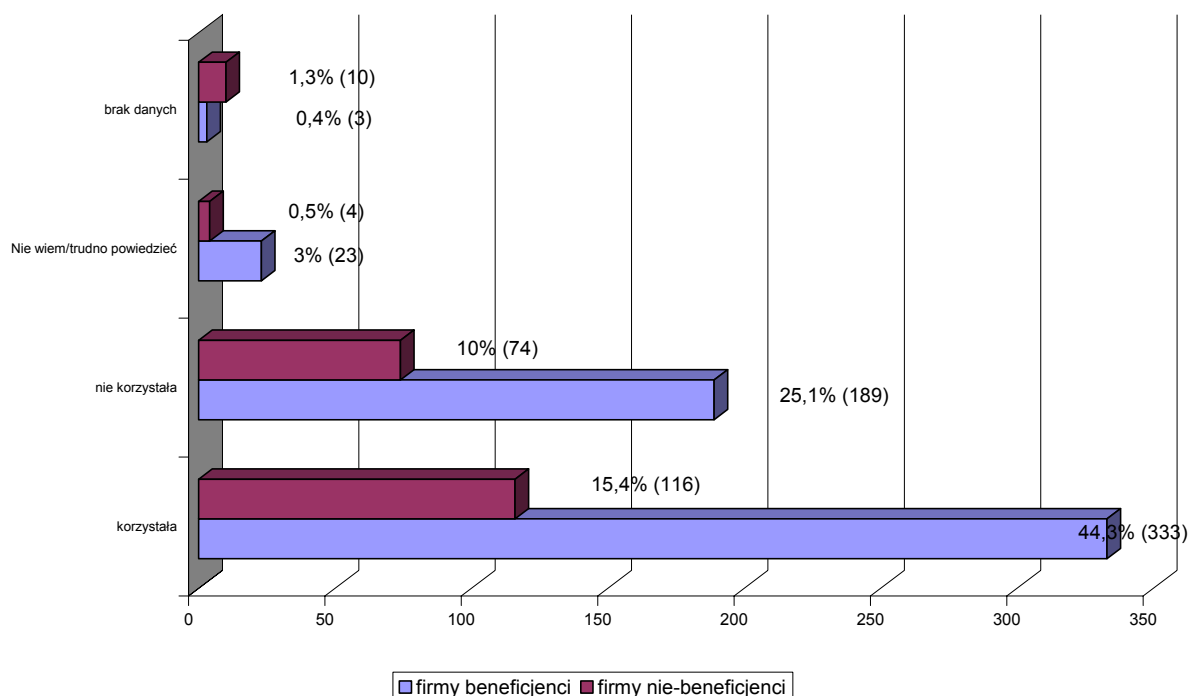


Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

### 3. Sposób ubiegania się o dotację i główne źródła informacji o programie

Ponad połowa przedsiębiorców (59%) przed złożeniem wniosku do SPO-WKP (2.1) korzystała z indywidualnej pomocy doradczej. W przypadku znaczącej części późniejszych beneficjentów<sup>4</sup> (44%) uzyskana pomoc zakończyła się sukcesem, czyli otrzymaniem dofinansowania. Dla części respondentów (15%) doradztwo nie przełożyło się na efekt końcowy w postaci przyznania dotacji (Wykres 8).

**Wykres 8 Korzystanie przez firmy aplikujące z Działania 2.1 z usług doradczych, N=752**

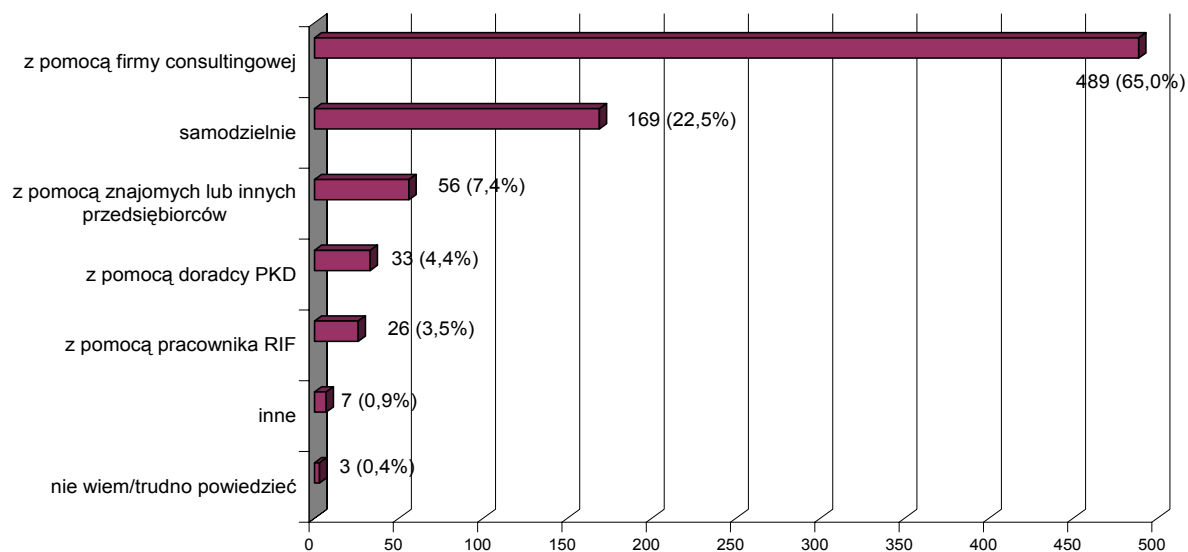


Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

<sup>4</sup> Beneficjent w niniejszym opracowaniu jest rozumiany jako przedsiębiorstwo, któremu przyznano dofinansowanie z Działania 2.1 SPO-WKP (tj. podpisał umowę dotacji).

Większość badanych (65%) przygotowywała wniosek o dotacje z pomocą firmy konsultingowej; około 7% przy pomocy doradcy z punktu konsultacyjnego (PK), a 3,5% korzystając z usług pracownika RIF. (Wykres 9)

**Wykres 9 Sposób przygotowywania wniosku o dotację, N=752**

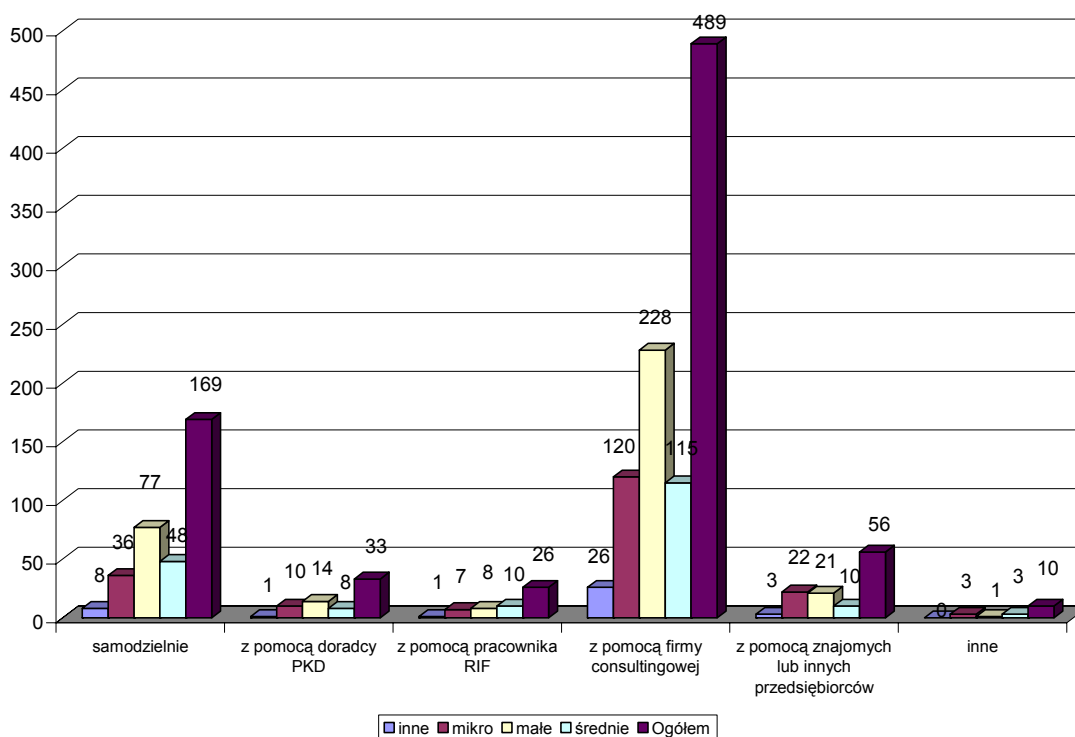


*Możliwość wielu odpowiedzi – dane nie sumują się do 100%*

Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Małe przedsiębiorstwa (80%), częściej niż średnie (77%), korzystały z zewnętrznej pomocy doradczej, przygotowując wnioski o dotację i częściej też odwoływały się do pomocy firm consultingowych (67% małych do 62% średnich) niż decydowały się na samodzielne wypełnienie wniosku (22% małych do 26% średnich). Firmy mikro korzystały przede wszystkim z pomocy firm consultingowych (64%) i znajomych (12%), tylko 19% wypełniało wnioski samodzielnie. Niewielki odsetek firm zdecydował się na korzystanie z pomocy pracowników RIF i PKD (7,85%). (Wykres 10)

**Wykres 10 Sposób przygotowania wniosku w zależności od wielkości przedsiębiorstwa, N=752**

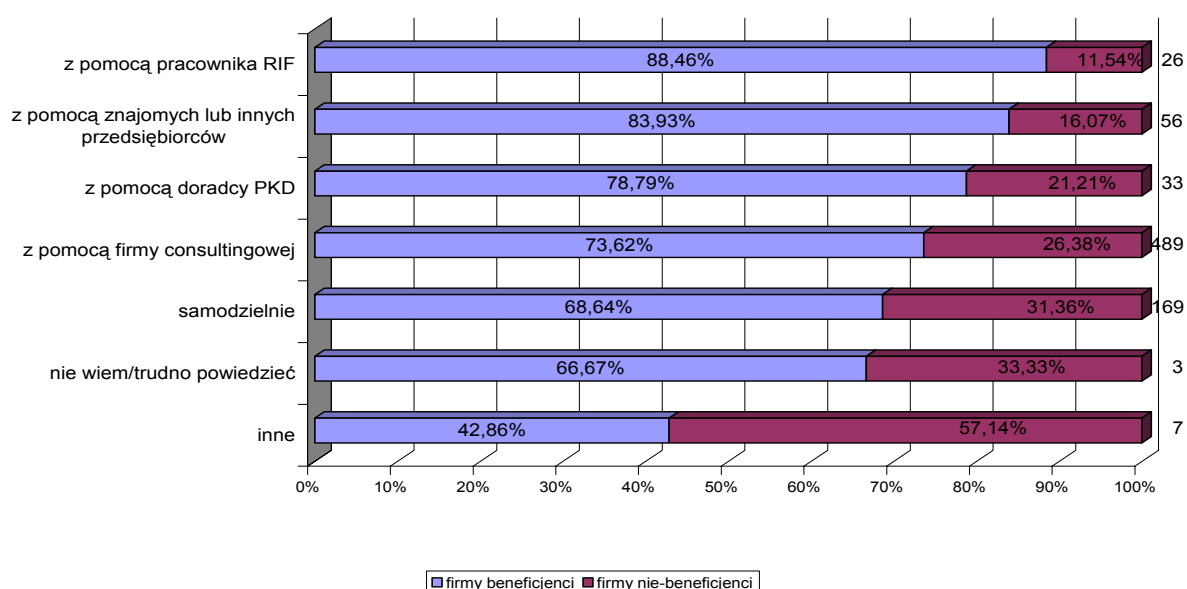


*Możliwość wielu odpowiedzi – dane nie sumują się do 100%*

Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Mimo, iż na wsparcie merytoryczne ze strony RIF przy przygotowywaniu wniosku zdecydował się bardzo niewielki procent respondentów, to jednak właśnie to źródło pomocy okazało się najbardziej efektywne. 88% wniosków przygotowanych we współpracy z pracownikiem RIF uzyskało na późniejszym etapie akceptację w postaci przyznania dotacji<sup>5</sup>. Równie wysoki poziom efektywności dotyczy pomocy znajomych lub innych przedsiębiorców (79% tak przygotowanych wniosków uzyskało akceptację). W przypadku pomocy ze strony firm konsultingowych – 73% wniosków uzyskało dofinansowanie (Wykres 11).

**Wykres 11 Skuteczność sposobów przygotowywania wniosku, N=752**



*Możliwość wielu odpowiedzi – dane nie sumują się do 100%*

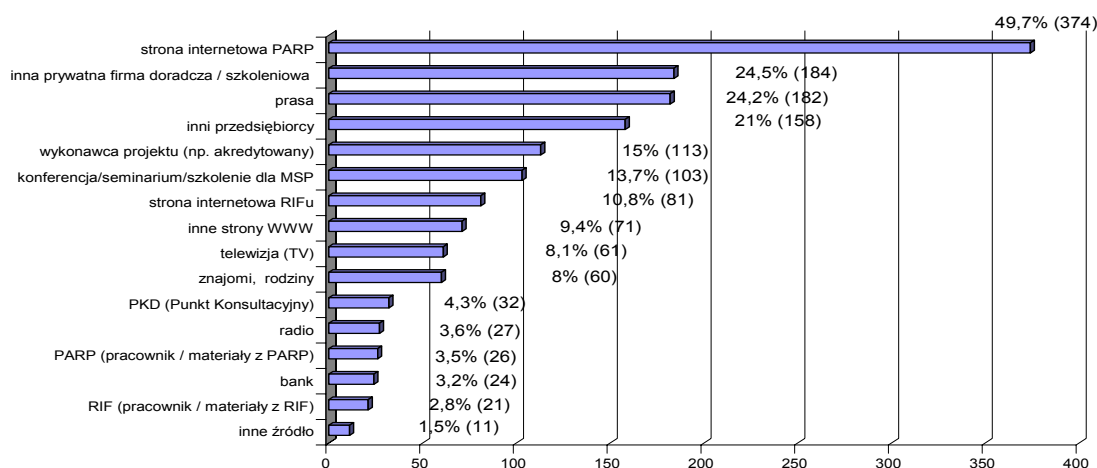
Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Zdecydowana większość ogółu firm, które korzystały z pomocy doradczej na etapie wnioskowania, finansowały ją ze środków własnych (69%), a około 13% wykorzystało w tym celu współfinansowanie ze środków Phare, 17% skorzystało z bezpłatnych konsultacji. Biorąc pod uwagę wielkość przedsiębiorstwa warto podkreślić, że 73% mikroprzedsiębiorstw i firm średnich samodzielnie sfinansowało usługi doradcze (a tylko 64% firm małych), z bezpłatnych konsultacji korzystało 18% małych firm, 17% mikroprzedsiębiorstw i 15% firm średnich. Z funduszy Phare skorzystało 9% mikroprzedsiębiorstw i firm średnich i aż 17% firm małych.

<sup>5</sup> Powyższy odsetek odnosi się do stosunkowo niewielkiej liczebności – 26.

Najczęściej wykorzystywanym źródłem informacji o dotacji na działania doradcze była strona internetowa PARP (49,7% wskazań). Jako kolejne źródło wiedzy, respondenci wskazywali firmy doradcze lub szkoleniowe (24,5%) oraz prasę (24,2%). Najrzadziej korzystano w tym zakresie z usług PK, PARP i pracowników RIF (odpowiednio 4,3%, 3,6% i 2,8% wskazań) (Wykres 12).

**Wykres 12 Wykorzystywane przez wnioskodawców źródła informacji o Działaniu 2.1, N=752**



*Możliwość wielu odpowiedzi – dane nie sumują się do 100%*

Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

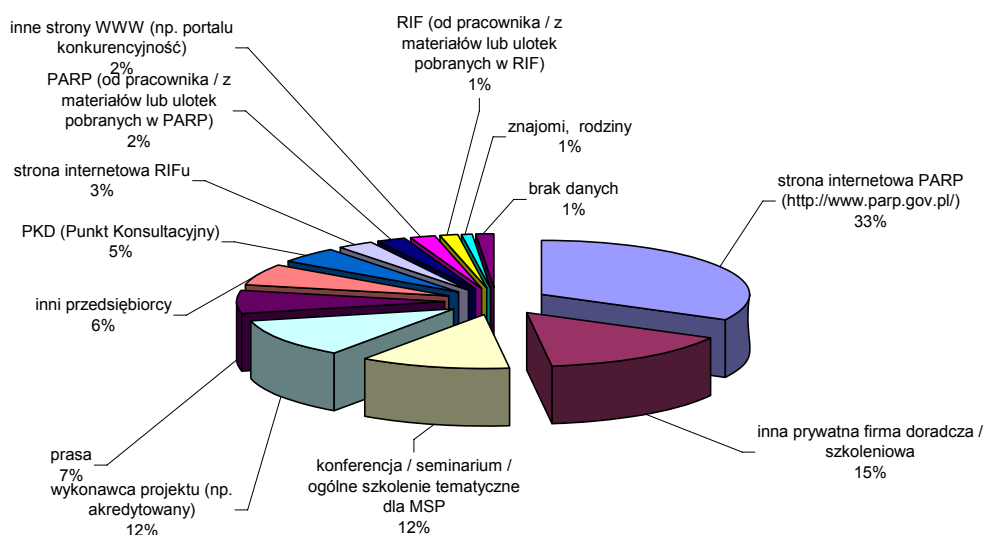
Poniższa tabela przedstawia, ile źródeł informacji o Działaniu 2.1 SPO-WKP wskazali badani przedsiębiorcy. Blisko 70% wskazało najwyżej dwa źródła informacji, a ponad 28% więcej niż 3.

**Tabela 1. Liczba źródeł informacji o Działaniu 2.1 wykorzystywanych przez wnioskodawców**

Liczba wskazań	Liczba odpowiedzi	Procent
1 wskazanie	344	45,7%
2 wskazania	182	24,2%
3 wskazania	109	14,5%
4 wskazania	67	8,9%
5 wskazań	29	3,9%
6 wskazań	4	0,5%
7 wskazań	4	0,5%
8 wskazań	1	0,1%
9 wskazań	2	0,3%
brak wskazań	10	1,3%
<b>Razem</b>	<b>752</b>	<b>100%</b>

Najcenniejszym źródłem informacji o Działaniu 2.1 SPO-WKP była dla przedsiębiorców, którzy wskazali przynajmniej trzy źródła informacji strona internetowa PARP. Wskazało ją blisko połowa respondentów w ogóle i ponad 33% przedsiębiorców, którzy korzystali z kilku innych źródeł. Do ważnych źródeł należały również: firmy doradcze/szkoleniowe, prasa, inni (znajomi) przedsiębiorcy (ponad 20% wskazań ogółem). Wśród przedsiębiorców korzystających z kilku źródeł informacji do najcenniejszych (oprócz wspomnianej strony PARP) należą: firmy doradcze/szkoleniowe (15%), szkolenia/konferencje (12%), wykonawcy projektu (12%) (Wykres 13).

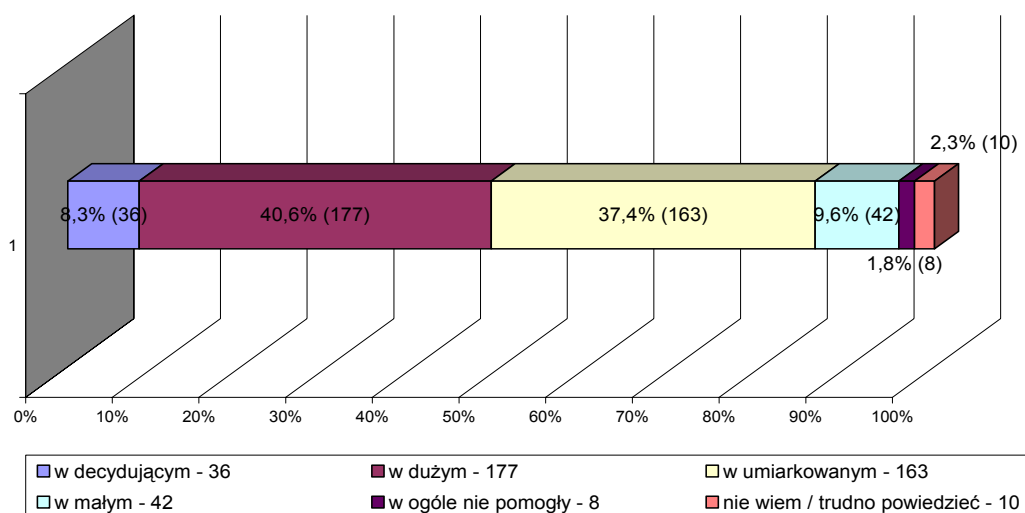
**Wykres 13 Najcenniejsze źródło informacji o Działaniu 2.1, N=216**



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Ponad 56% przedsiębiorców korzystało z internetowej strony PARP również w trakcie składania wniosku. Strona internetowa PARP otrzymała od przedsiębiorców wykorzystujących ją podczas przygotowywania wniosku, ogólną ocenę 3,45 (na skali od 1 – w ogóle nie pomogła, do 5 – pomogła w stopniu decydującym). Warto podkreślić, że ponad 1/3 badanych (37%) twierdziła, że witryna PARP jedynie w umiarkowanym stopniu była przydatna przy przygotowywaniu wniosku, a dla 2% w ogóle nie stanowiła żadnej pomocy (Wykres 14).

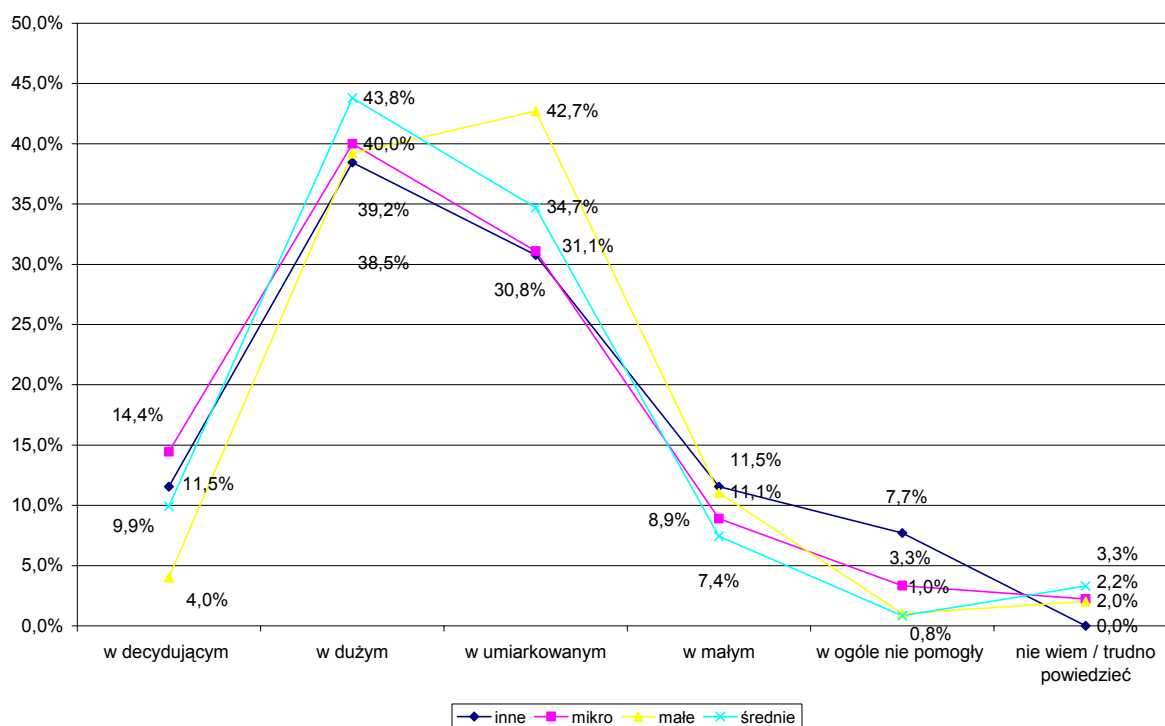
**Wykres 14** Stopień przydatności informacji z internetowej strony PARP do przygotowania wniosku do Działania 2.1, N=436



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Wielkość przedsiębiorstwa nie wpływała w znaczący sposób na ocenę stopnia przydatności informacji pochodzących ze strony internetowej PARP. W skali ocen od 1 (w ogóle nie pomogła) do 5 (pomogła w stopniu decydującym) przedsiębiorstwa średnie przyznały ocenę 3,56, mikroprzedsiębiorstwa ocenę 3,54 a małe przedsiębiorstwa 3,35. Za przydatne w stopniu decydującym informacje na stronie internetowej PARP uznało 14,4% mikroprzedsiębiorstw, i tylko 4% firm małych. Przydatność tych informacji w stopniu dużym wyraziło około 40% przedsiębiorstw, bez względu na wielkość (Wykres 15).

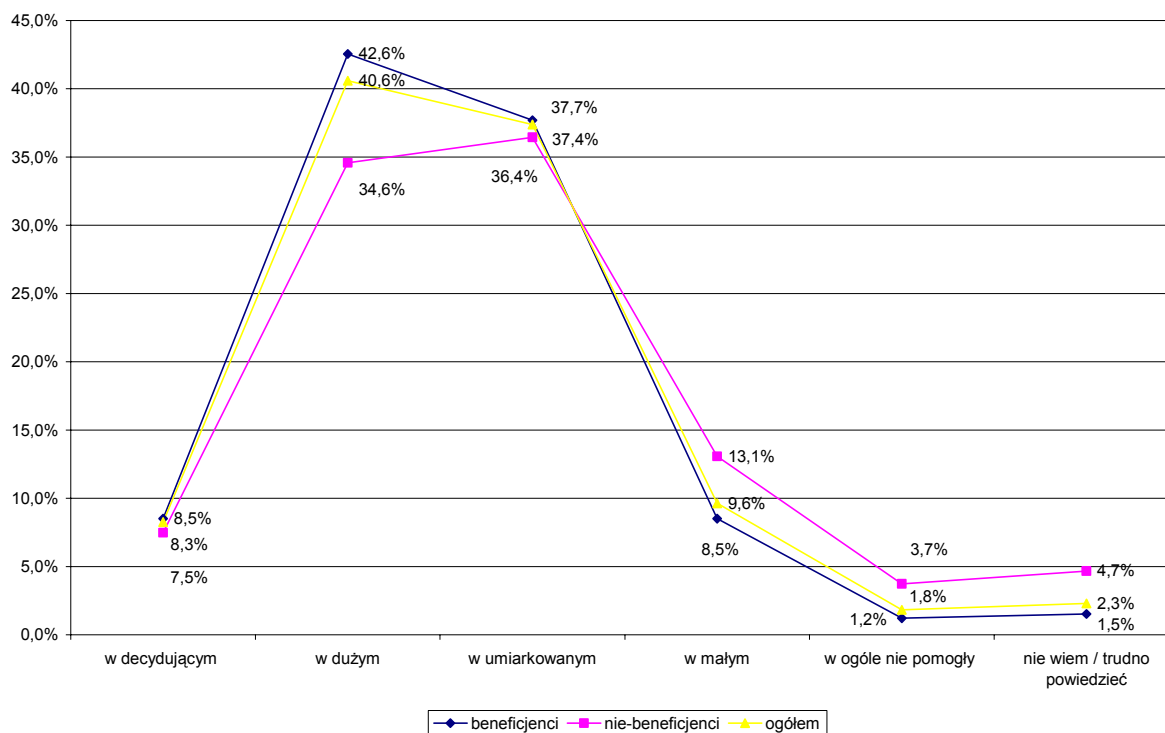
**Wykres 15 Ocena stopnia przydatności informacji z internetowej strony PARP w zależności od wielkości przedsiębiorstwa, N=436**



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Na ocenę stopnia przydatności informacji zawartych na stronie PARP miał wpływ fakt uzyskania lub nie uzyskania dotacji. Średnio beneficjenci oceniali przydatność strony na 3,49 (na skali od 1 – w ogóle nie pomogła, do 5 – pomogła w stopniu decydującym), a nie-beneficjenci na 3,30 (przy średniej ocenie ogółu 3,45). 51% beneficjentów uznało te informacje za zdecydowanie, lub w dużym stopniu przydatne, natomiast firmy nie-beneficjenci wyrażali taką opinię w 42%. Jako mało przydatne, lub w ogóle nieprzydatne uznało informacje zawarte na stronie PARP 9,7% beneficjentów i aż 16,8% firm, które nie otrzymały wsparcia (Wykres 16).

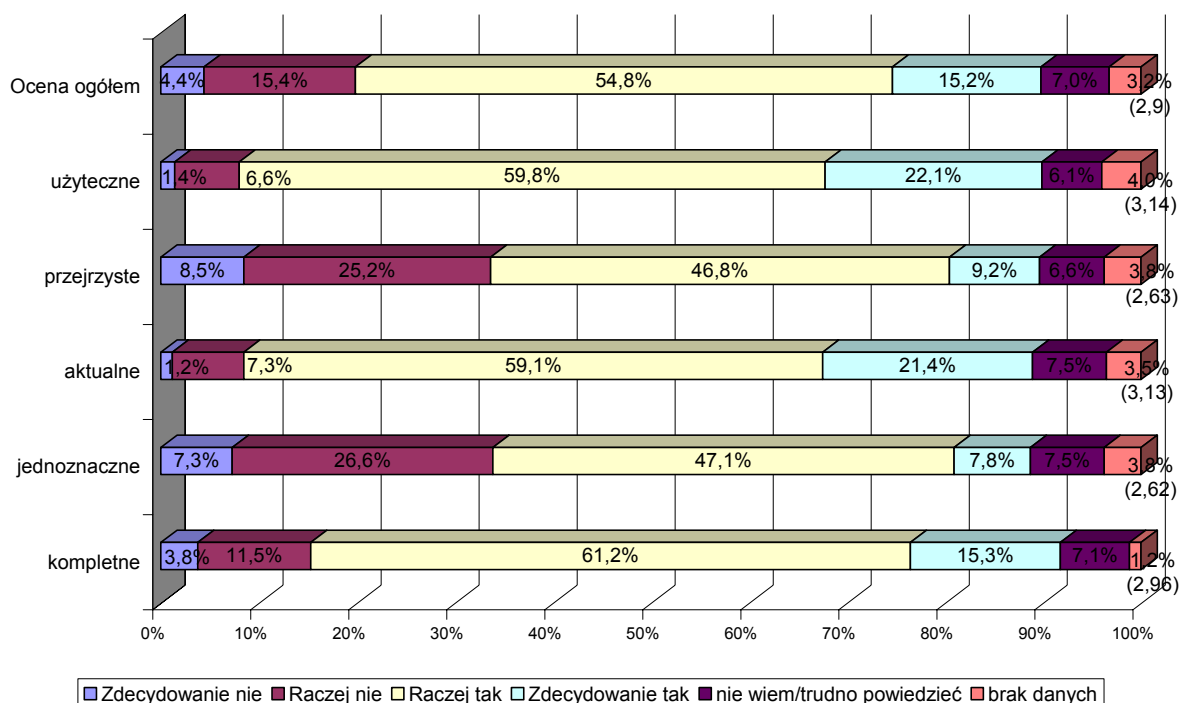
**Wykres 16 Ocena stopnia przydatności informacji z internetowej strony PARP w zależności od statusu (beneficjent, nie-beneficjent) respondenta, N=436**



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Szczegółowa ocena jakości informacji zamieszczonych na stronie PARP wypadła umiarkowanie pozytywnie (średnia ocen ogółem 2,9 na skali od 1 – zdecydowanie nie, do 4 zdecydowanie tak). Aspekt użyteczności podobnie został oceniony najwyżej – 3,14. Wysokie noty otrzymały również: aktualność (3,13) oraz kompletność informacji zawartych na stronie internetowej PARP (2,96). Jednoznaczność i przejrzystość uzyskały najniższe oceny - odpowiednio 2,62 i 2,63. (Wykres 17. Dane liczbowe Załącznik 1 Tabela 2).

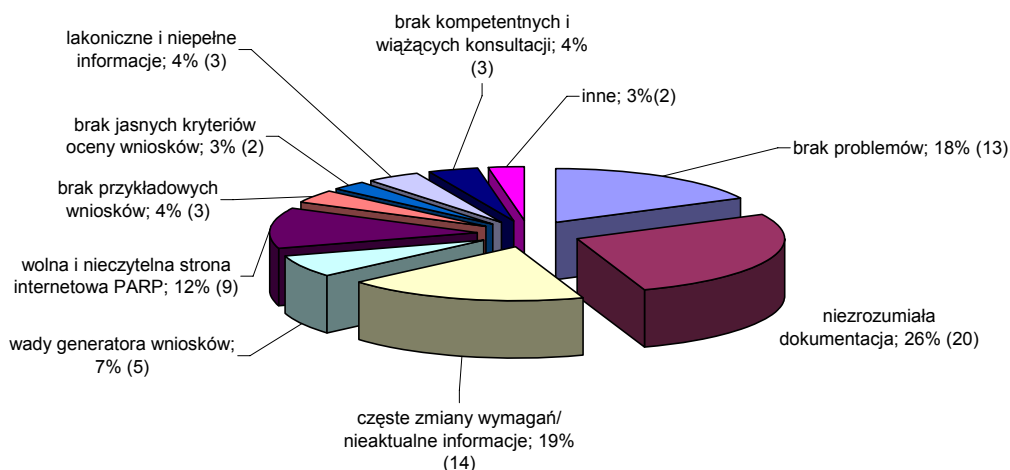
**Wykres 17 Ocena jakości informacji zamieszczonych na stronie internetowej PARP, N=420 (w nawiasie ocena średnia)**



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Przedsiębiorcy wskazywali na kilka głównych problemów pojawiających się w trakcie korzystania z zawartości stron internetowych PARP w procesie aplikacji do Działania 2.1 SPO-WKP: niezrozumienie dokumentacji (26% wskazań), częste zmiany wymagań, a co za tym idzie nieaktualność informacji (19% wskazań) oraz wolna i nieczytelna strona internetowa PARP (12%). Rzadziej wskazywano na takie kwestie problemowe jak: wady generatora wniosków (7%), brak przykładowych wniosków (4%) czy brak jasnych kryteriów oceny wniosków (3%). 18% przedsiębiorców nie miało żadnych problemów w trakcie korzystania z informacji zawartych na stronie PARP (Wykres 18).

**Wykres 18 Problemy wnioskodawców w trakcie korzystania z materiałów ze strony internetowej PARP, N=74**

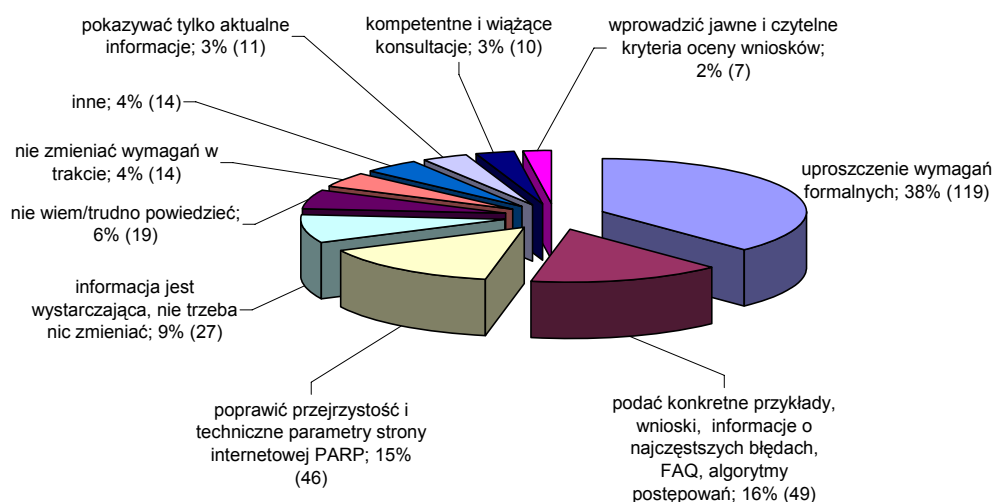


*Dane dotyczą respondentów, którzy 5 badanych aspektów strony PARP ocenili poniżej średniej 2,5 pkt.*

Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Przedsiębiorcy pytani o to, co należałoby zmienić, aby informacje na stronie internetowej PARP, dotyczące Działania 2.1 SPO-WKP, były bardziej przydatne dla potencjalnych beneficjentów najczęściej wskazywali na te czynniki, które w istocie należą do sfery merytorycznej, a więc np. uproszczenie wymagań formalnych (38% wskazań). Wśród tych elementów, które można bezpośrednio odnieść do konstrukcji i zawartości samej strony najczęściej pojawiały się propozycje zamieszczenia przykładowych wniosków, informacji o najczęstszych błędach we wnioskach (16%) oraz poprawienie przejrzystości i technicznych parametrów strony (15%) (Wykres 19).

**Wykres 19 Propozycje zmian na internetowej stronie PARP, N=316**



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

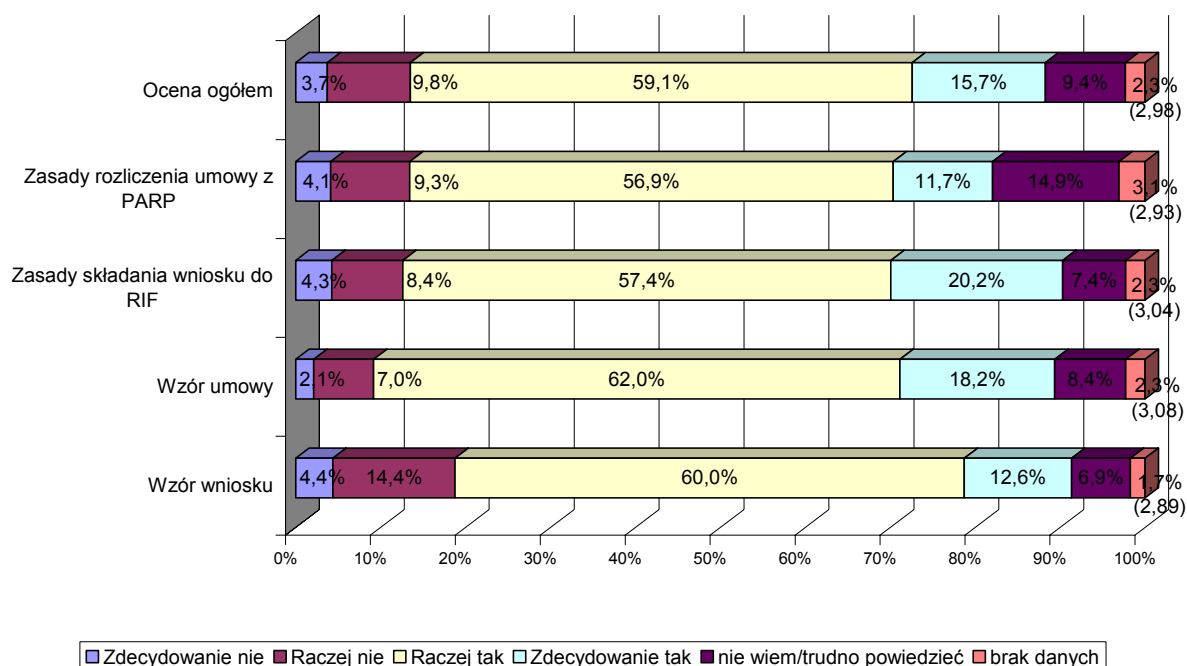
#### 4. Trudności zidentyfikowane w procesie aplikacji

Jednym z ważniejszych elementów badania było poszukiwanie odpowiedzi na pytanie o bariery procesu aplikacji, które w efekcie powodują ewentualne trudności w uzyskaniu dofinansowania z Działania 2.1 SPO-WKP.

Większe trudności, przedsiębiorstwom ubiegającym się o dotację z Działania 2.1 SPO-WKP, sprawiały: wzór wniosku (dla 18,8% wzór dokumentu był niezrozumiały) i zasady rozliczenia umowy z PARP (13,4% uznało procedurę za niezrozumiałą), natomiast mniejsze: zasady składania wniosku do RIF (dla 12,7% procedura była niezrozumiała) i wzór umowy (9,1% uznało wzór dokumentu za niezrozumiały). Odsetek odpowiedzi nie wiem/trudno powiedzieć dla poszczególnych kategorii wynosi: wzór wniosku (7%), wzór umowy (8,6%), zasady składania wniosku do RIF (7,6%) i zasady rozliczenia umowy z PARP (15,4%). Średnią ocenę (2,98) wyliczono ze skali od 1 – zdecydowanie niezrozumiała, do 4 – zdecydowanie zrozumiała. Najwyższe noty otrzymały wzór umowy – 3,08 i zasady składania wniosku do RIF – 3,04. Niższe oceny - zasady rozliczenia umowy z PARP – 2,93 i wzór wniosku – 2,89. Mikroprzedsiębiorstwa oceniły znacznie niżej niż małe i średnie przedsiębiorstwa zarówno wzór umowy (mikroprzedsiębiorstwa – 2,94, natomiast firmy małe i średnie odpowiednio 3,11 i 3,13) i zasady składania wniosku do RIF (firmy mikro – 2,91, firmy małe – 3,02, średnie – 3,18), jak i wzór wniosku (mikro – 2,79, małe - 2,88 i średnie – 2,98) oraz zasady rozliczania umowy z PARP (ocena mikroprzedsiębiorstw – 2,84, małych firm – 2,92 i średnich – 3,03). Wpływ na tę ocenę ma niewątpliwie fakt, że w mniejszych firmach trudniej jest oddelegować pracownika do zadań nie związanych bezpośrednio z działalnością firmy, a co za tym idzie z niemożnością poświęcenia temu zagadnieniu odpowiedniej ilości czasu i środków. W powyższej ocenie nie wystąpiły zależności, czy firma otrzymała wsparcie, czy też nie otrzymała dotacji<sup>6</sup> (Wykres 20, dane liczbowe Załącznik 1 Tabela 3).

#### Wykres 20 Ocena stopnia zrozumienia wzorów dokumentów i procedur przez wnioskodawców Działania 2.1, N=739 (w nawiasie ocena średnia)

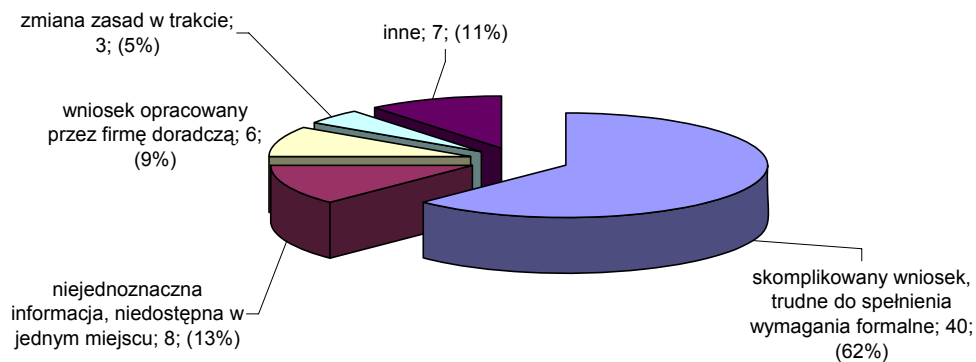
<sup>6</sup> Negatywnie zrozumiałość powyższych zagadnień oceniało: wzór wniosku – 17% firm, które nie otrzymały wsparcia i 19% firm beneficjentów, wzór umowy – 10% firm, które nie otrzymały wsparcia i 8% firm beneficjentów, zasady składania wniosku do RIF – 13% firm, które nie otrzymały wsparcia i 12% firm beneficjentów, zasady rozliczenia umowy z PARP – 11% firm, które nie otrzymały wsparcia i 14% firm beneficjentów.



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

W odniesieniu do szczegółowej oceny kwestii formalnych tj. ewentualnych trudności w zrozumieniu zasad składania wniosków do RIF (Wykres 21) przedsiębiorcy wskazywali przede wszystkim na wysoki stopień skomplikowania wniosku i trudności w jego zrozumieniu (62% wskazań) oraz brak jednoznacznych informacji (instrukcji), dostępnych w jednym konkretnym miejscu (12%).

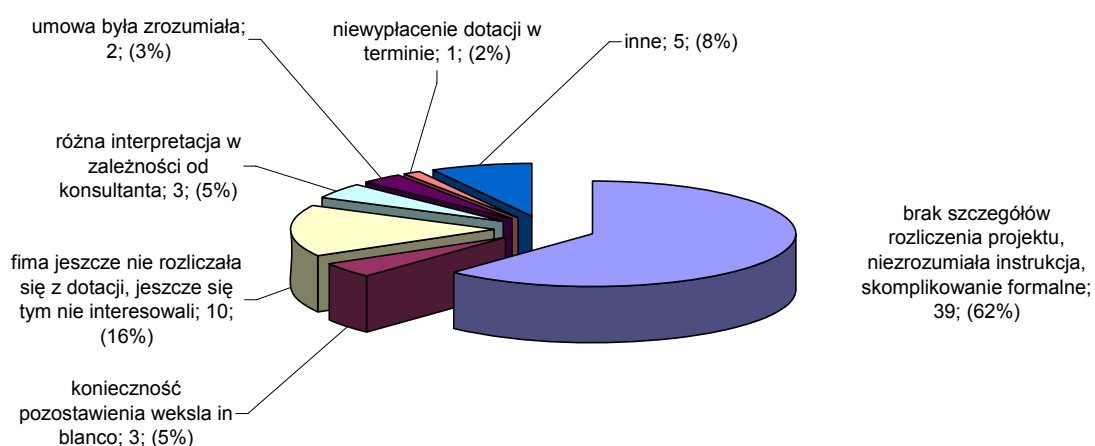
**Wykres 21 Trudności wnioskodawców w zrozumieniu zasad składania wniosku do RIF,**  
N=64



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

W odniesieniu do głównej bariery proceduralnej, a więc trudności w zrozumieniu zasad rozliczania umowy z PARP (Wykres 22), badani zgłaszali zastrzeżenia co do braku szczegółowych informacji dotyczących rozliczania projektu, niezrozumiałej instrukcji i skomplikowanych ich zdaniem formalności (62% odpowiedzi).

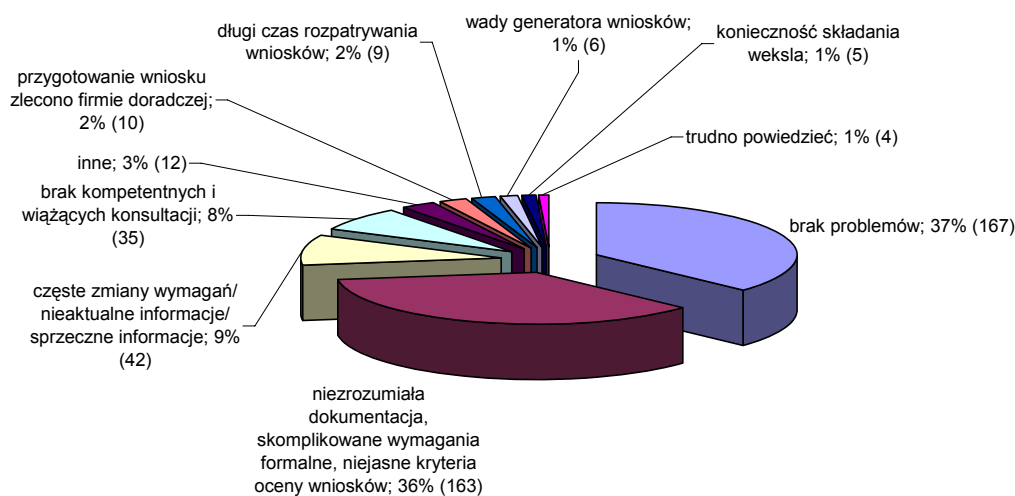
**Wykres 22 Trudności wnioskodawców w zrozumieniu zasad rozliczania umowy z PARP, N=63**



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Pytani o to, jakie konkretnie trudności napotkali w trakcie procesu aplikacji do Działania 2.1. SPO WKP przedsiębiorcy wskazywali na skomplikowane formalności (36% odpowiedzi) oraz częste zmiany wymagań w trakcie wnioskowania<sup>7</sup> (9% odpowiedzi). Warto podkreślić, że aż 37% badanych przedsiębiorców nie napotkało w trakcie wnioskowania na żadne trudności (Wykres 23). Można zauważyć, że zarówno jeśli chodzi o ocenę informacji zawartych na stronie PARP, ocenę kwestii proceduralnych i samej dokumentacji, jak i w przypadku identyfikacji kluczowych trudności procesu ubiegania się o dotację, pojawiały się podobne problemy wnioskodawców.

**Wykres 23 Ogólne trudności na jakie napotkali przedsiębiorcy w trakcie wnioskowania do Działania 2.1, N=453**

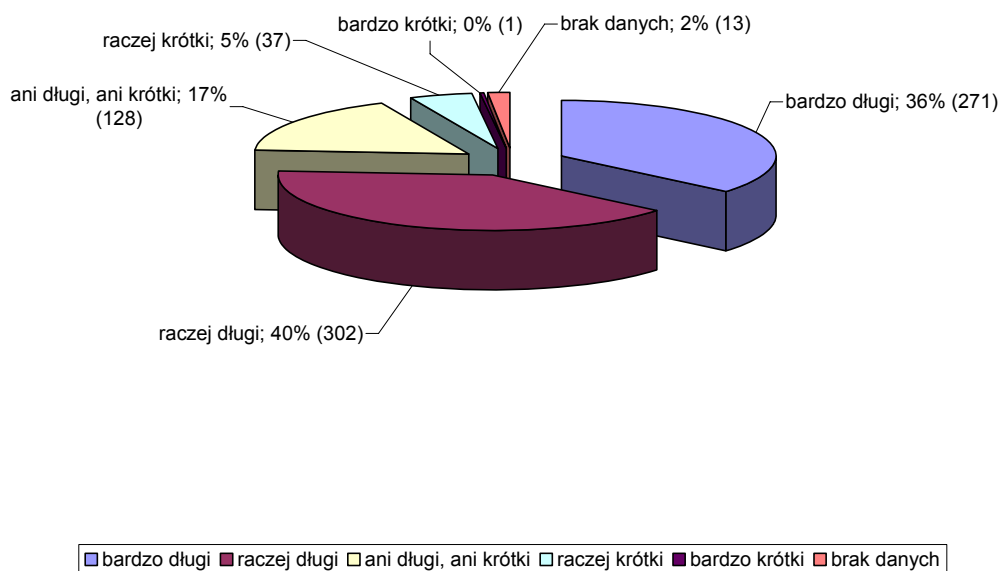


Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

<sup>7</sup> Odpowiedzi te mogą sugerować otrzymywanie sprzecznych informacji przez wnioskodawców od właściwych instytucji publicznych (RIF, PARP) w poszczególnych etapów ubiegania się o dotację z Działania 2.1 SPO-WKP.

Obok skomplikowanych procedur i częstej zmiany wymagań istotnym problemem była dla przedsiębiorców sama długość procedury aplikacyjnej. 76% badanych oceniło czas wnioskowania jako raczej długi (36%) i bardzo długi (40%) (Wykres 24). Jednak warto zauważyć, że wśród ogólnych trudności procesu wnioskowania, długi czas rozpatrywania wniosków został wymieniony przez przedsiębiorców dopiero jako szósta pozycja (2% wskazań) (Wykres 23).

**Wykres 24 Ocena długości procedury weryfikacji wniosków w Działaniu 2.1, N=752**

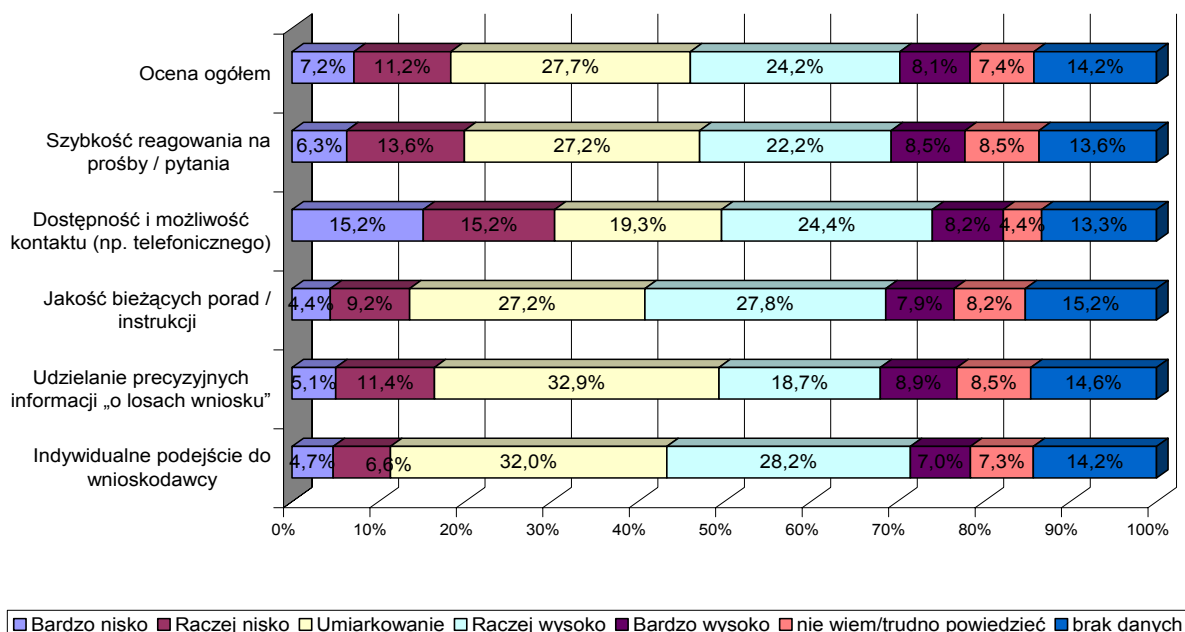


Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Obsługa ze strony pracowników PARP<sup>8</sup> otrzymała oceny wysokie i bardzo wysokie. Indywidualne podejście do wnioskodawcy oceniono raczej wysoko i bardzo wysoko (co dało średnią ocen 3,33 na skali od 1 – bardzo nisko, do 5 – bardzo wysoko), jakość bieżących porad / instrukcji - ocena średnia 3,33, udzielanie precyzyjnych informacji „o losach wniosku” - ocena średnia 3,19, szybkość reagowania na prośby / pytania - ocena średnia 3,17. Najniżej została oceniona dostępność i możliwość kontaktu (np. telefonicznego) - ocena średnia 2,94 – z pracownikiem PARP.(Wykres 25, dane liczbowe Załącznik 1 Tabela 4).

Firmy beneficjenci oceniali kontakty z pracownikami PARP lepiej niż nie-beneficjenci. Indywidualne podejście do wnioskodawcy, beneficjenci ocenili na 3,45, a nie-beneficjenci na 2,97, jakość bieżących porad / instrukcji - beneficjenci 3,45 a nie-beneficjenci 2,98, udzielanie precyzyjnych informacji „o losach wniosku” - ocena beneficjentów 3,27 a nie-beneficjentów 2,97, szybkość reagowania na prośby / pytania - ocena beneficjentów 3,28 a nie-beneficjentów 2,82. Najniżej została oceniona dostępność i możliwość kontaktu (np. telefonicznego) z pracownikiem PARP, którą beneficjenci ocenili na 3,09 a nie-beneficjenci na 2,49. Wielkość firmy nie wpływała w znaczącym stopniu na ocenę kontaktów z pracownikami PARP.

**Wykres 25 Ocena obsługi przez pracowników PARP, N=316**



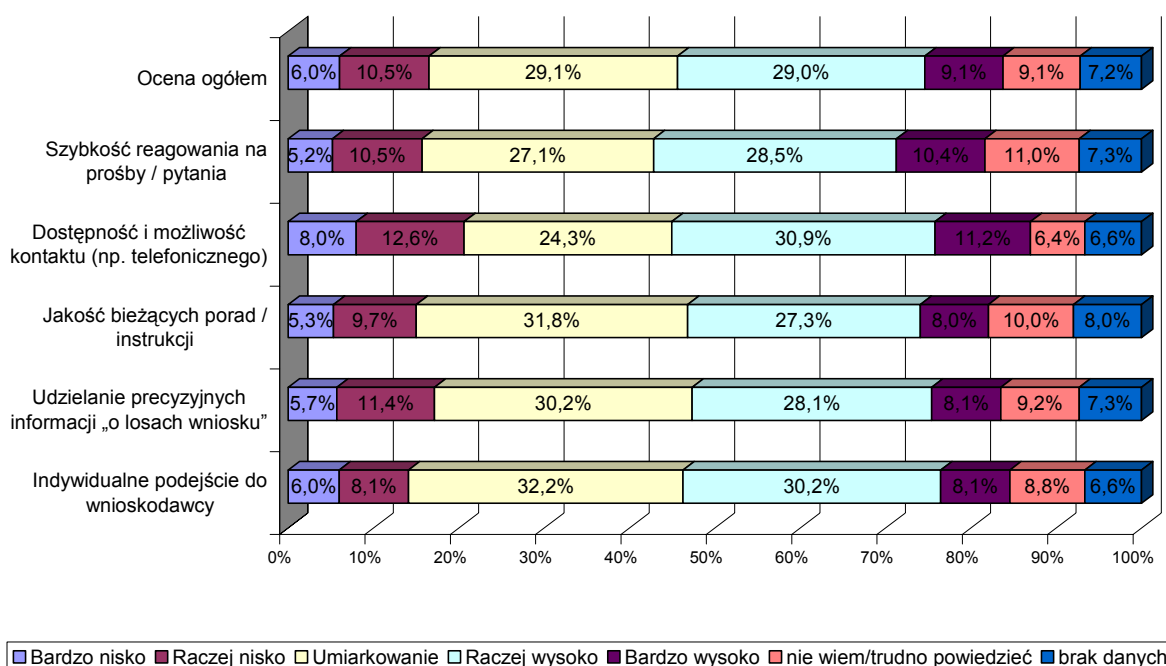
Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

<sup>8</sup> Ocena obsługi ze strony PARP, dokonana tylko przez wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP, którzy w trakcie ubiegania się o dotację na doradztwo, kontaktowali się z pracownikami PARP (42% przedsiębiorstw kontaktowało się z pracownikami PARP, 46% firm kontaktowało się tylko z pracownikami RIF).

Ocenię wszystkich badanych przedsiębiorców podległa także obsługa ze strony pracowników RIF. Przeważały w niej również oceny wysokie i bardzo wysokie. Szybkość reagowania na prośby / pytania otrzymało średnią ocen 3,35 na skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo niską, a 5 ocenę bardzo wysoką), indywidualne podejście do wnioskodawcy – średnią ocen 3,31, jakość bieżących porad / instrukcji - średnią ocen 3,28, dostępność i możliwość kontaktu (np. telefonicznego) średnia ocen 3,28. Najniżej, w przypadku obsługi wnioskodawców prowadzonej przez pracowników RIF, oceniono udzielanie precyzyjnych informacji „o losach wniosku” - średnia ocen 3,26. (Wykres 26, dane liczbowe Załącznik 1 Tabela 5).

Podobnie do oceny pracowników PARP, firmy beneficjenci oceniali kontakty z pracownikami RIF lepiej niż nie-beneficjenci. Indywidualne podejście do wnioskodawcy beneficjenci ocenili na 3,44, a nie-beneficjenci na 2,88, jakość bieżących porad / instrukcji - beneficjenci 3,42 a nie-beneficjenci 2,81, udzielanie precyzyjnych informacji „o losach wniosku” - ocena beneficjentów 3,34 a nie-beneficjentów 2,97, szybkość reagowania na prośby / pytania - ocena beneficjentów 3,48 a nie-beneficjentów 2,89. Najniżej została oceniona dostępność i możliwość kontaktu (np. telefonicznego) z pracownikiem PARP, którą beneficjenci ocenili na 3,42 a nie-beneficjenci na 2,81. Wielkość firmy nie wpływała w znaczącym stopniu na ocenę kontaktów z pracownikami RIF.

**Wykres 26 Ocena obsługi przez pracowników RIF, N=752**



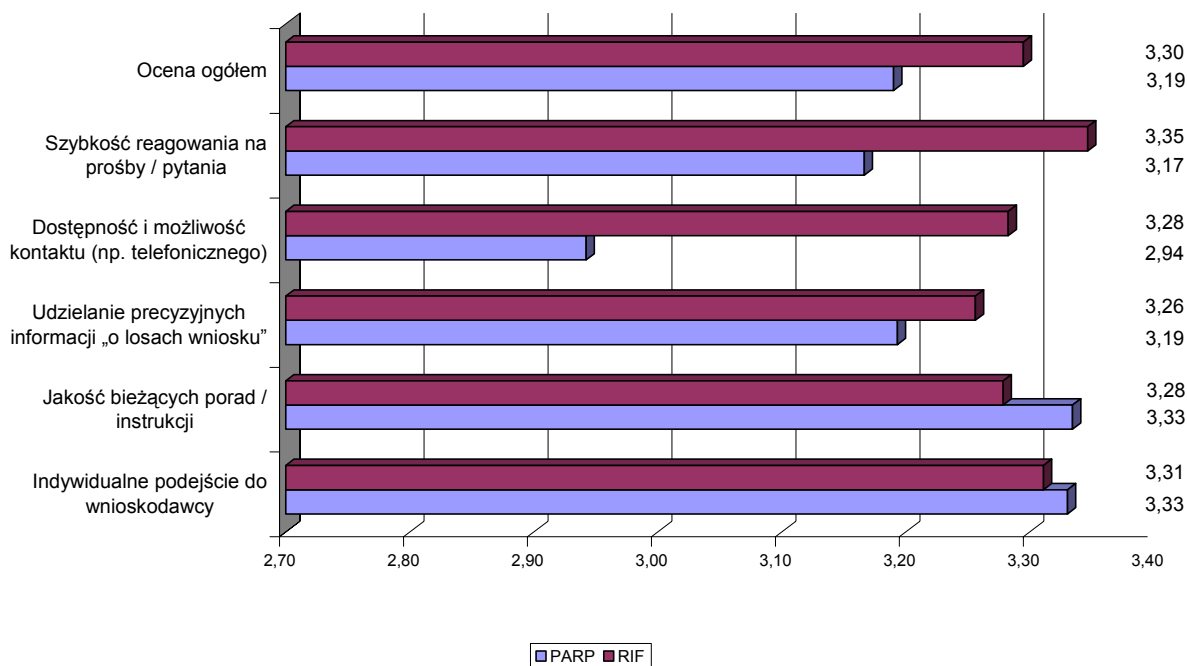
Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Porównanie ocen obsługi wnioskodawców przez pracowników PARP i RIF (Wykres 27) wypada korzystniej dla tych drugich. Pracownicy RIF uzyskali ogólną ocenę 3,3 w porównaniu do 3,2 PARP (skala od 1 – bardzo nisko, do 5 – bardzo wysoko), otrzymując lepsze noty za szybkość reagowania na prośby i pytania (3,35 do 3,17), dostępność i możliwość kontaktu (np. telefonicznego) (3,28 do 2,94) oraz udzielanie precyzyjnych informacji o „losach wniosku” (3,26 do 3,19). Pracownicy PARP byli jednak lepiej oceniani za indywidualne podejście do wnioskodawcy (3,33 do 3,31) oraz jakość bieżących porad i instrukcji (3,33 do 3,28).

Pracownicy RIF uzyskali mniej ocen negatywnych względem pracowników PARP w takich aspektach jak dostępność i możliwość kontaktu z pracownikami, szybkość reagowania na prośby i pytania, wiedza na temat „losów wniosku”.

Porównanie umiejętności zindywidualizowanego podejścia do wnioskodawcy oraz jakości bieżących porad udzielanych przez pracowników obu instytucji nie wykazuje przewagi żadnej z nich (Wykres 27).

### Wykres 27 Porównanie ocen pracowników PARP i RIF dokonanych według kryterium jakości obsługi wnioskodawców

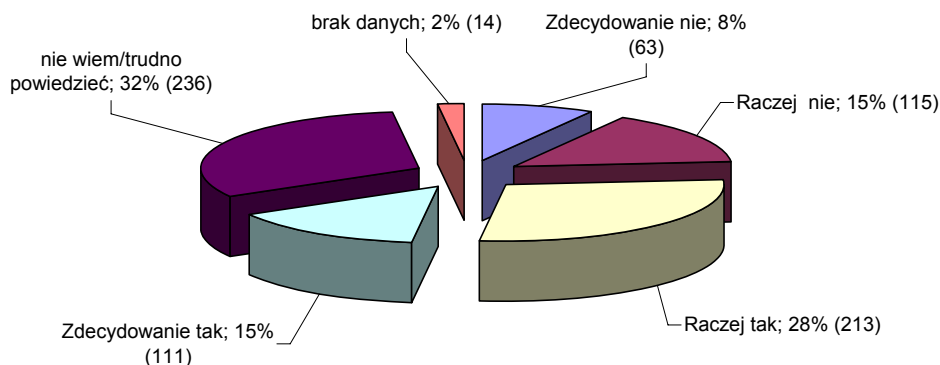


Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

## 5. Ocena systemu akredytacji

Istotnym elementem niniejszego projektu badawczego było poznanie opinii przedsiębiorców odnośnie systemu akredytacji wykonawców usług doradczych. Badani, pytani o zasadność i potrzebę istnienia akredytowanych wykonawców, częściej deklarowali przydatność tego systemu (łącznie 43% wskazań „raczej tak” i „zdecydowanie tak”) niż jego wady (łącznie 23% wskazań „raczej nie” i „zdecydowanie nie”). Przyjmując skalę od 1 (zdecydowanie nie) do 4 (zdecydowanie tak) akredytacja otrzymała ocenę 2,74, którą można uznać za zadowalającą. Warto zauważyć, że system akredytacji lepiej ocenili beneficjenci (ocena 2,84), niż nie-beneficjenci (ocena 2,4). Należy jednak zwrócić uwagę na bardzo duży odsetek (32%) respondentów, którzy nie potrafili zająć żadnego stanowiska w tej kwestii. (Wykres 28).

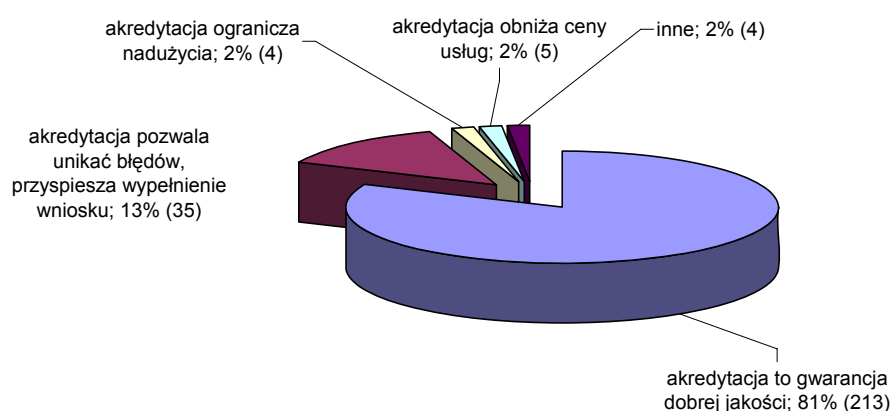
**Wykres 28** Potrzeba istnienia systemu akredytacji w Działaniu 2.1, N=752



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Jeśli chodzi o zalety systemu akredytacji przedsiębiorcy wskazywali głównie na kwestie „publicznego zaufania” oraz oczekiwanie „dobrej jakości” – 81% odpowiedzi. Ponadto w opinii 13% badanych przedsiębiorców, akredytacja pozwala uniknąć błędów i przyspieszyć wypełnienie wniosku (13%) (Wykres 29).

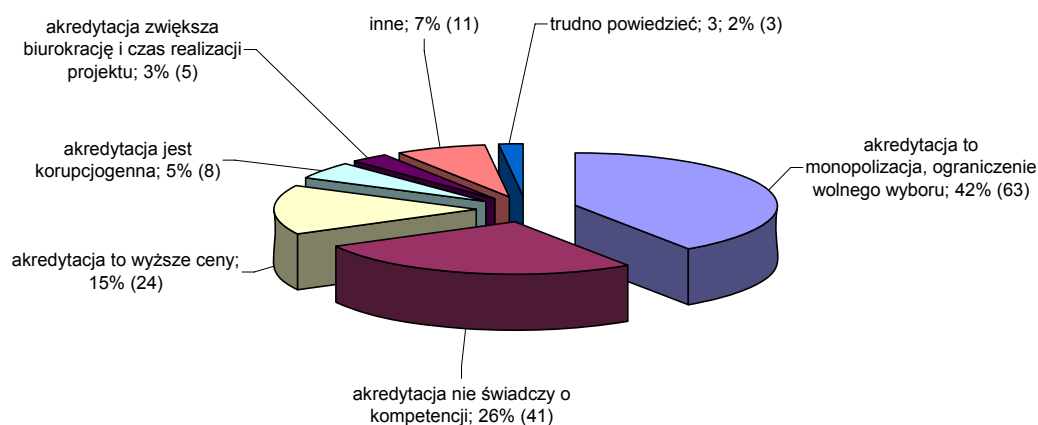
**Wykres 29** Zalety systemu akredytowanych wykonawców usług doradczych, N=261



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Proszeni o wskazanie istotnych wad systemu akredytacji przedsiębiorcy odwoływali się najczęściej do ograniczenia wolności wyboru (42% odpowiedzi); wątpliwych kompetencji firm akredytowanych (26%) oraz zawyżania cen usług (15%) (Wykres 30).

**Wykres 30 Wady systemu akredytowanych wykonawców usług doradczych, N=155**

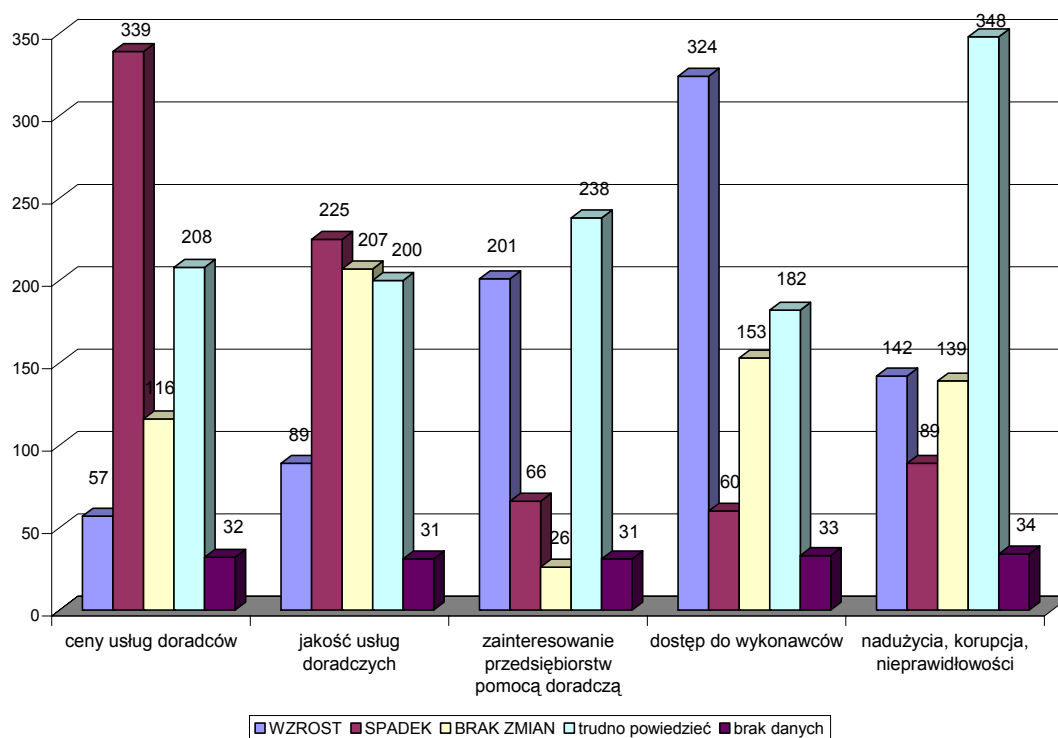


Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Badanych przedsiębiorców poproszono także o skomentowanie skutków ewentualnej rezygnacji PARP z systemu akredytacji i wpływu tej decyzji na jakość usług doradczych. Zdaniem 45% respondentów mogłoby to doprowadzić do spadku cen usług doradczych (spadku cen oczekuje 47% firm beneficjentów i 39% firm nie-beneficjentów, jednocześnie 7% beneficjentów i 9% nie-beneficjentów oczekiwałoby wzrostu cen), zwiększenia dostępności wykonawców (43% wskazań ogółu – wzrostu dostępności oczekiwałoby 45% beneficjentów i 38% nie-beneficjentów, jednocześnie po 8% firm spodziewa się spadku dostępności) oraz zwiększenia zainteresowania przedsiębiorców pomocą publiczną (27% wskazań ogółu, 25% beneficjentów oczekuje wzrostu oraz 32% nie-beneficjentów). Jednocześnie zdaniem 30% jakość usług doradczych może się nieco obniżyć (choć 12% uważa że jakość wzrośnie, a 28% respondentów jest zdania, że nie zmieni się). Spadku jakości usług spodziewa się 33% firm beneficjentów i 20% firm nie-beneficjentów. Beneficjenci rzadziej (11%) niż nie-beneficjenci (13%) spodziewają się wzrostu jakości

usług. Największą trudność sprawiła respondentom ocena, jak rezygnacja z akredytacji wpłynie na korupcję, nadużycia i nieprawidłowości. 46% ogółu nie ma w tej sprawie wyrobionego zdania, 18% uważa, że nic się nie zmieni, 12% oczekuje spadku korupcji dzięki rezygnacji z akredytacji, ale 18% uważa, że korupcja się zwiększy. Wzrostu korupcji oczekuje również 20% firm beneficjentów i 15% nie-beneficjentów, spadku 10% beneficjentów i 16% nie-beneficjentów. Firmy beneficjenci postrzegają zatem system akredytacji, jako mniej korupcjogenny (Wykres 31).

**Wykres 31 Skutki rezygnacji z systemu akredytacji, N=752**



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

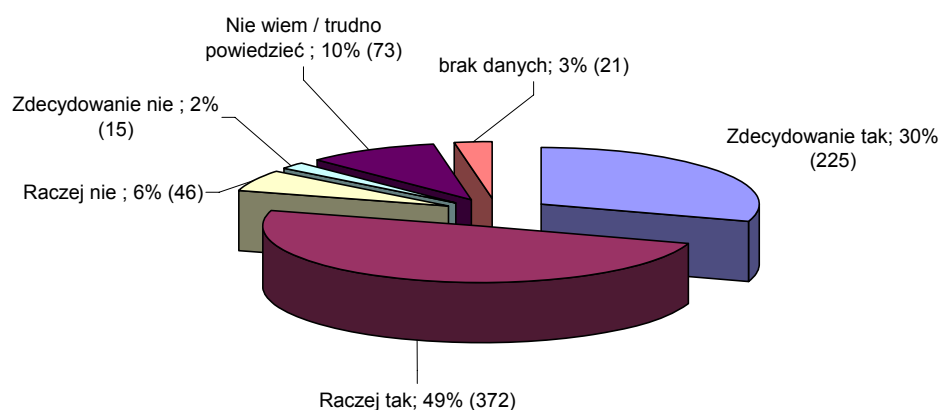
## 6. Ocena atrakcyjności programu

Zauważalną cechą dotacji na usługi doradcze jest jej ścisły, postrzegany przez wielu beneficjentów, związek z projektami o charakterze inwestycyjnym. Dla przedsiębiorstw, które uzyskały dofinansowanie na doradztwo, ale zrezygnowały z podpisania umowy lub ją rozwiązały, głównymi powodami wycofania z Działania 2.1 było nie uzyskanie dofinansowania inwestycji w Działaniu 2.3 SPO WKP. Wskazywać to może na fakt, iż dotacje na działalność doradczą traktowane są często przez małe i średnie przedsiębiorstwa

jako dodatkowy element - uzupełnienie projektu inwestycyjnego - a nie jako niezależna inwestycja. Przedsiębiorcy pytani o tę kwestię wskazywali, iż przyczyną rezygnacji z ubiegania się o wsparcie z Działania 2.1 było „odrzućenie wniosku złożonego w Działaniu 2.3, a ściślej związanego z wnioskiem na który przyznano wsparcie”, „brak dofinansowania z Działania 2.3 SPO-WKP”. „Planowane usługi doradcze miały być bezpośrednio związane z planowaną inwestycją”, etc.

Poproszeni o komentarz i subiektywną ocenę atrakcyjności dotacji na doradztwo, przedsiębiorcy przyznawali, iż (80% wskazań łącznie) przyczynia się ona do wzrostu konkurencyjności przedsiębiorstw (30% wskazało, że zdecydowanie się przyczynia), a tylko 8% było innego zdania (Wykres 32).

**Wykres 32 Wpływ usług doradczych Działania 2.1 na wzrost konkurencyjności przedsiębiorstw, N=752**



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

Szczegółowe opinie na temat wpływu skorzystania z dotacji z Działania 2.1 SPO-WKP na wzrost konkurencyjności przedsiębiorstwa w ciągu najbliższych 12 miesięcy przedstawiano na Wykresie 33.

Pozytywnego (w dużym i bardzo dużym stopniu) wpływu dotacji na poprawę zarządzania przedsiębiorstwem spodziewa się 73% beneficjentów, a dalsze 16% oczekuje

wpływu umiarkowanego. Tylko 8% przedsiębiorców uważa, że wpływ dotacji na poprawę zarządzania firmą będzie niewielki lub żaden.

Dostosowania firmy do wymogów prawa UE dzięki dotacji oczekuje 56% beneficjentów (wpływ duży i bardzo duży), dalsze 23% spodziewa się wpływu umiarkowanego. 15% przedsiębiorców ocenia wpływ Działania 2.1 na ten aspekt konkurencyjności przedsiębiorstwa, jako mały lub nie dostrzega go w ogóle.

50% beneficjentów spodziewa się wzrostu innowacyjności firmy, dzięki uzyskaniu dotacji na doradztwo. Wzrostu w stopniu umiarkowanym oczekuje dalsze 28% przedsiębiorców. Brak wpływu dotacji, lub wpływ w niewielkim stopniu na podniesienie innowacyjności firmy dostrzegało 19% beneficjentów.

Wzrostu produkcji i/lub świadczonych usług w ciągu 12 miesięcy od zakończenia projektu oczekuje 29% beneficjentów, dla 35% spodziewany wzrost będzie jedynie „umiarkowany”. 28% badanych uważa, że w ich firmach pod wpływem dotacji nie nastąpi wzrost produkcji / świadczonych usług, lub, że będzie on niewielki.

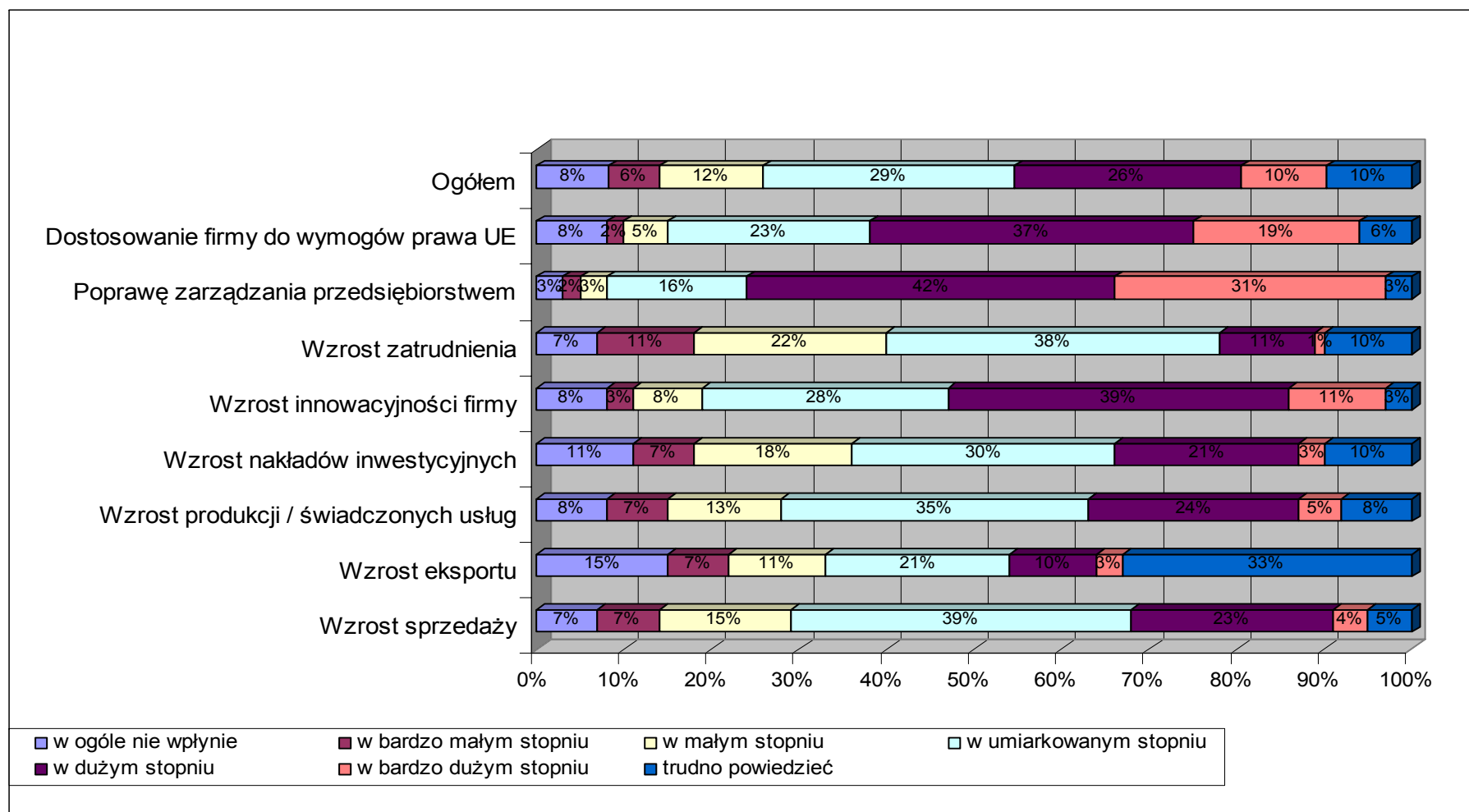
39% przedsiębiorców upatruje w dotacji umiarkowanego wpływu na wzrost sprzedaży, 27% ocenia wpływ Działania 2.1 jako bardzo duży lub duży. Niemal 30% przedsiębiorców stwierdziło, że wzrost sprzedaży po otrzymaniu dotacji zwiększy się jedynie w stopniu małym, bardzo małym lub nie zwiększy się w ogóle.

Wzrost nakładów inwestycyjnych w firmach, które dostały dotację przewiduje tylko 24% respondentów, a 30% przewiduje wzrost jedynie umiarkowany. Zdaniem aż 36% przedsiębiorców nakłady inwestycyjne dzięki dotacji nie zwiększą się, lub zwiększą się tylko w minimalnym stopniu.

Jedynie 13% beneficjentów dostrzega duży lub bardzo duży wpływ Działania 2.1 SPO-WKP na wzrost eksportu, natomiast 21% oczekuje wpływu umiarkowanego. 15% badanych deklaroowało, że usługi doradcze w ogóle nie wpłyną na wzrost eksportu. Warto również podkreślić, że aż 33% badanych nie potrafiło ocenić wpływu Działania 2.1 na ten aspekt konkurencyjności przedsiębiorstwa.

Wzrost zatrudnienia w firmie po 12 miesiącach od zakończenia projektu w stopniu bardzo dużym lub dużym oczekiwało jedynie 12% beneficjentów. Zdaniem 38% przedsiębiorców wpływ Działania 2.1 na ten aspekt będzie jedynie umiarkowany. Dla 33% wpływ będzie mały lub bardzo mały, a 7% beneficjentów deklaroowało, że wsparcie w ogóle nie wpłynie na wzrost zatrudnienia w ich firmie. (Wykres 33, dane liczbowe Załącznik 1 Tabela 6).

Wykres 33 Ocena wpływu skorzystania z Działania 2.1 na wzrost konkurencyjności przedsiębiorstwa



Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

## Załącznik 1

**Tabela 2. Ocena jakości informacji zamieszczonych na stronie internetowej PARP**

Czy informacje na stronie PARP odnośnie Działania 2.1 są:	Zdecydowanie nie	Raczej nie	Raczej tak	Zdecydowanie tak	nie wiem/trudno powiedzieć	brak danych
Kompletne	16	49	260	65	30	5
jednoznaczne	31	113	200	33	32	16
Aktualne	5	31	251	91	32	15
Przejrzyste	36	107	199	39	28	16
Użyteczne	6	28	254	94	26	17
Ocena ogółem	94	328	1164	322	148	69

**Tabela 3. Ocena stopnia zrozumienia wzorów dokumentów i procedur przez wnioskodawców Działania 2.1**

Czy rozumiałe były:	Zdecydowanie nie	Raczej nie	Raczej tak	Zdecydowanie tak	nie wiem/trudno powiedzieć	brak danych
Wzór wniosku	33	108	451	95	52	13
Wzór umowy	16	53	466	137	63	17
Zasady składania wniosku do RIF	32	63	432	152	56	17
Zasady rozliczenia umowy Z PARP	31	70	428	88	112	23
Ocena ogółem	112	294	1777	472	283	70

**Tabela 4. Ocena obsługi ze strony pracowników PARP**

	Bardzo nisko	Raczej nisko	Umiarkowanie	Raczej wysoko	Bardzo wysoko	nie wiem/trudno powiedzieć	brak danych
Indywidualne podejście do wnioskodawcy	15	21	101	89	22	23	45
Udzielanie precyzyjnych informacji „o losach wniosku”	16	36	104	59	28	27	46
Jakość bieżących porad / instrukcji	14	29	86	88	25	26	48
Dostępność i możliwość kontaktu (np. telefonicznego)	48	48	61	77	26	14	42
Szybkość reagowania na prośby / pytania	20	43	86	70	27	27	43
Ocena ogółem	113	177	438	383	128	117	224

**Tabela 5. Ocena obsługi wnioskodawców ze strony pracowników RIF**

	Bardzo nisko	Raczej nisko	Umiarkowanie	Raczej wysoko	Bardzo wysoko	nie wiem/trudno powiedzieć	Brak danych
Indywidualne podejście do wnioskodawcy	45	61	242	227	61	66	50
Udzielanie precyzyjnych informacji „o losach wniosku”	43	86	227	211	61	69	55
Jakość bieżących porad / instrukcji	40	73	239	205	60	75	60
Dostępność i możliwość kontaktu (np. telefonicznego)	60	95	183	232	84	48	50
Szybkość reagowania na prośby / pytania	39	79	204	214	78	83	55

Źródło: Badanie ocen i opinii wnioskodawców Działania 2.1 SPO-WKP

**Tabela 6. Ocena stopnia wpływu skorzystania z Działania 2.1 na wzrost konkurencyjności przedsiębiorstwa**

	Stopień wpływu						
	w ogóle nie wpływie	w bardzo małym stopniu	w małym stopniu	w umiarkowanym stopniu	w dużym stopniu	w bardzo dużym stopniu	trudno powiedzieć
1. Wzrost sprzedaży	29	30	65	164	95	15	22
2. Wzrost eksportu	61	27	44	84	41	11	131
3. Wzrost produkcji / świadczonych usług	31	29	53	144	99	21	31
4. Wzrost nakładów inwestycyjnych	46	29	71	124	85	13	41
5. Wzrost innowacyjności firmy	32	14	32	116	163	49	13
6. Wzrost zatrudnienia	31	43	90	157	45	6	44
7. Poprawę zarządzania przedsiębiorstwem	13	9	13	66	180	131	13
8. Dostosowanie firmy do wymogów prawa UE	32	9	23	98	154	78	25
Ogółem	275	190	391	953	862	324	320