

**EWALUACJA „WPŁYW BAZY USŁUG
ROZWOJOWYCH NA JAKOŚĆ I RYNEK USŁUG
ROZWOJOWYCH ORAZ OCENA
PODMIOTOWYCH SYSTEMÓW
FINANSOWANIA – ETAP II”**

Raport końcowy



Warszawa

kwiecień 2020



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykonawca:

Danae Sp. z o.o.

ul. Bora-Komorowskiego 19B

80-377 Gdańsk

NIP 8212640180

REGON 147073210

Zamawiający:

Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

ul. Pańska 81/83

00-834 Warszawa

Spis treści

1. Wprowadzenie	6
2. Streszczenie.....	11
3. Summary	21
5. Metodologia.....	31
6. Wyniki badania.....	37
5.1. <i>Analiza struktury usług, usługodawców i klientów wpisanych do BUR.....</i>	37
Usługodawcy – motywacje i bariery związane z rejestracją w BUR.....	46
5.2. <i>Dostosowanie oferty BUR do potrzeb gospodarki</i>	50
Potrzeby gospodarki	50
Ewaluacja struktury usług i struktury beneficjentów BUR	61
5.3. <i>Praktyka korzystania z BUR i PSF z perspektywy pracowników i przedsiębiorstw</i>	73
Sposoby dystrybucji wiedzy o BUR i PSF	73
Sposób wyboru usługi rozwojowej i czynniki na niego wpływające	81
Adekwatność oferty BUR do potrzeb użytkowników	88
Role poszczególnych interesariuszy w procesie dystrybucji wsparcia poprzez BUR i PSF i ich ewolucja	94
5.4. <i>Jakość usług rozwojowych oferowanych w BUR.....</i>	96
Ocena jakości usług rozwojowych dostępnych w BUR.....	97
Wpływ skorzystania z dofinansowanych usług rozwojowych na funkcjonowanie przedsiębiorstw oraz ich pracowników	103
Kryteria jakościowe BUR i ich wpływ na funkcjonowanie podmiotów świadczących usługi rozwojowe	107
Oferta usług rozwojowych dostępnych w BUR a rynek komercyjny.....	109
Ceny usług rozwojowych dostępnych w BUR.....	111
System ocen usług rozwojowych w BUR	116
5.5. <i>BUR i PSF z perspektywy Operatorów wsparcia</i>	119

Funkcjonowanie Operatorów	119
5.6. Wsparcie osób indywidualnych.....	138
Analiza zastosowanych rozwiązań organizacyjnych (modele dystrybucji wsparcia z PSF skierowanego do osób indywidualnych)	138
Wyniki badania wśród osób indywidualnych, które skorzystały ze wsparcia z PSF	145
5.7. Wnioski dotyczące funkcjonowania BUR i PSF w poszczególnych województwach i modelach dystrybucji środków.....	158
Wpływ modeli na dostępność wsparcia	161
Odzwierciedlenie różnic pomiędzy poszczególnymi PSF w wynikach badań.....	162
5.8. Koszty funkcjonowania PSF.....	166
5.9. Podsumowanie (syntetyczne odpowiedzi na pytania ewaluacyjne).....	170
7. REKOMENDACJE (tabela)	185
8. Spis ilustracji	196

Wykaz skrótów

BKL	–	Bilans Kapitału Ludzkiego
BUR	–	Baza Usług Rozwojowych
CATI	–	Wywiad telefoniczny wspomagany komputerowo (ang. Computer Assisted Telephone Interview)
CAWI	–	Ankieta internetowa (ang. Computer Assisted Web Interview)
EFS	–	Europejski Fundusz Społeczny
Mini-FGI	–	Zogniskowane wywiady grupowe odbywające się w grupie 4-6 osób
GUS	–	Główny Urząd Statystyczny
IDI	–	Pogłębiony wywiad indywidualny
IP	–	Instytucja Pośrednicząca
IP RPO	–	Instytucja Pośrednicząca Regionalnego Programu Operacyjnego
IZ RPO	–	Instytucja Zarządzająca Regionalnym Programem Operacyjnym
MŚP	–	Mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa
PARP	–	Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości
PO WER	–	Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020
PSF	–	Podmiotowy System Finansowania
RPO	–	Regionalny Program Operacyjny

1. Wprowadzenie

Wspieranie adaptacyjności przedsiębiorstw i pracowników do zmieniających się warunków pracy w perspektywie finansowej 2014-2020 odbywa się na zasadach **modelu popytowego**.

W odróżnieniu od swojego poprzednika (modelu podażowego) opiera się on na **samodzielnym wyborze usługi rozwojowej**¹ przez usługobiorców, a także zakłada, że będą oni partycypować w kosztach usług, z których skorzystali. Ma to na celu skłonienie przedsiębiorców i pracowników do podejmowania świadomych decyzji edukacyjnych².

Spójność podejmowanych w poszczególnych regionach działań związanych z dystrybucją środków w ramach modelu popytowego ma zapewnić Baza Usług Rozwojowych (BUR). Jest to bezpłatna i ogólnodostępna wyszukiwarka ofert usług rozwojowych, które są świadczone w ramach dofinansowania ze środków unijnych. Za pośrednictwem BUR można również dystrybuować usługi na zasadach komercyjnych. Portal zapewnia internetową obsługę przedsiębiorców korzystających z usług (umożliwia wyszukiwanie usług, zapisanie się na usługę oraz jej ocenę). Podmioty świadczące usługi chcące zarejestrować się w Bazie przechodzą przez system weryfikacji oparty o kryteria wiarygodności i potencjału merytorycznego oraz organizacyjnego do świadczenia usług. Firmy, które planują oferować usługi objęte dofinansowaniem muszą spełniać też szereg kryteriów dodatkowych dotyczących: potencjału technicznego, ekonomicznego, kadrowego, etyki zawodowej oraz posiadać formalne potwierdzenie posiadania systemu zapewnienia jakości usług (certyfikat lub akredytacja)³. Zgodnie z założeniami przedstawionymi w Umowie Partnerstwa na lata 2014 - 2020 BUR ma stanowić centralny element systemu zapewniania jakości usług rozwojowych w Polsce.

¹Usługa rozwojowa - usługa mająca na celu nabycie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy, w tym przygotowująca do uzyskania kwalifikacji lub pozwalająca na jego rozwój. Do usług rozwojowych należy zaliczyć: szkolenie, studia podyplomowe, e-learning, egzamin oraz usługę o charakterze zawodowym.

² Programowanie perspektywy finansowej 2014-2020 - Umowa Partnerstwa, s. 137. [dostęp: 12.04.2020] Dostępna w Internecie:

<https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/umowa-partnerstwa/>

³ <https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/informacje-o-portalu/regulamin>

Dystrybucja funduszy, które są przeznaczone na wsparcie rozwoju przedsiębiorców i pracowników ze środków unijnych została określona w ramach Regionalnych Programów Operacyjnych (RPO) i została nazwana **Podmiotowym Systemem Finansowania (PSF)**. Podmiotowe Systemy Finansowania zostały utworzone w 14 regionach (nie ma ich w województwie pomorskim oraz mazowieckim). Na dofinansowanie usług rozwojowych w ten sposób przeznaczonych zostanie w latach 2014-2021 niemal 400 mln euro.

Obsługa odbiorców wsparcia należy do **Operatorów Regionalnych RPO** (dalej: operator). Operatorzy wybierani są przez Instytucje Zarządzające Regionalnymi Programami Operacyjnymi (IZ RPO). Zadanie to może być powierzone jednostce organizacyjnej Urzędu Marszałkowskiego (tak się stało w województwie podlaskim), bądź wyłonionemu w drodze konkursu zewnętrznego podmiotowi lub kilku podmiotom.

W ramach PSF wsparcie przedsiębiorców jest dystrybuowane w oparciu o trzy rozwiązania:

- ⇒ Refundacja wydatków – w tym modelu odbiorca wsparcia sam płaci za usługę, a po jej zakończeniu otrzymuje zwrot części kosztów.
- ⇒ System bonowy – polega na przekazywaniu odbiorcom wsparcia bonów o określonej wartości i dacie ważności. Sam bon może mieć zarówno formę elektroniczną, jak i papierową.
- ⇒ System kont przedpłaconych – pozwala uczestnikom na wnoszenie wkładu własnego i kwoty podatku VAT, bez konieczności angażowania środków własnych w wartości równiej pełnym kosztom usługi. Przedsiębiorcy podpisują umowę o dofinansowanie z operatorem. Po dokonaniu wyboru usługi, operator wylicza wartość wkładu własnego, który następnie przedsiębiorca przekazuje na wspomniane konto przedpłacone.

W przypadku wsparcia osób indywidualnych funkcjonują te same modele, bądź ich kompilacje. Wsparcie dla osób indywidualnych jest świadczone w 3 województwach: podlaskim, małopolskim i podkarpackim.

Niniejszy raport zawiera podsumowanie wyników badania ewaluacyjnego pod nazwą „Wpływ Bazy Usług Rozwojowych na jakość i rynek usług rozwojowych oraz ocena Podmiotowych Systemów Finansowania – etap II”. Badanie zostało zrealizowane na zlecenie

Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości w okresie 3.09.2019 – 10.02.2020 przez firmę Danae Sp. z o.o.

Pierwsze badanie ewaluacyjne (etap I) dotyczące funkcjonowania Bazy Usług Rozwojowych oraz Podmiotowych Systemów Finansowania zrealizowano w drugiej połowie 2017 roku. Pozwoliło ono wskazać szereg wniosków i rekomendacji dotyczących początkowego okresu funkcjonowania BUR oraz wdrażania PSF w skali kraju i na poziomie poszczególnych województw. Należy mieć na uwadze, że badanie odbyło się w momencie, w którym BUR oraz PSF funkcjonowały stosunkowo krótko, widoczne było też relatywnie duże zróżnicowanie w poziomie zaawansowania wdrażania PSF w różnych województwach. W przypadku badania ewaluacyjnego, którego wyniki zawiera niniejszy raport, analizie poddany został znacznie większy materiał badawczy, obejmujący około 4 lat funkcjonowania całego systemu BUR-PSF. O ile więc o badaniu z roku 2017 można mówić w kontekście analizy początkowego stadium wdrażania systemu, o tyle w bieżący projekt dotyczy formy „dojrzałej”, poddanej ewaluacji na półmetku (*mid-term*) realizacji perspektywy wykorzystania EFS na lata 2014-2020 w Polsce.

Głównym celem badania była ocena - zarówno na poziomie krajowym (BUR), jak i regionalnym (PSF) - funkcjonującego modelu wsparcia EFS dedykowanego przedsiębiorcom i pracownikom.

A zatem w obszarze zainteresowań badawczych mieściły się następujące zagadnienia:

- ⇒ funkcjonowanie BUR, zwłaszcza w kontekście wpływu przyjętych rozwiązań na kształtowanie się struktury usług (dopasowania do potrzeb klientów) oraz na ich jakość;
- ⇒ funkcjonowanie PSF, zwłaszcza w kontekście ewentualnych różnic efektywności, skuteczności i użyteczności (systemu PSF) mogących być konsekwencją przyjętych (na poziomie poszczególnych PSF) modeli dystrybucji środków, kryteriów wyboru Operatorów oraz innych rozwiązań.

Aby osiągnąć przedstawione powyżej cele sformułowano następujące pytania badawcze:

1. Jaka jest i jak kształtowała się struktura usług, usługodawców i klientów wpisanych do BUR? Jakie trendy w tym zakresie można zidentyfikować i jak należy je oceniać w kontekście realizacji celów EFS i POWER?
2. Czy na podstawie struktury usług rozwojowych w BUR można ocenić ich dopasowanie do potrzeb gospodarki krajowej oraz potrzeb gospodarki poszczególnych regionów wdrażających PSF? A jeżeli tak, to jak można ocenić strukturę usług w kontekście tych potrzeb? Jakie są różnice struktury klientów (przedsiębiorców i klientów indywidualnych) w odniesieniu do struktury populacji generalnej, z czego wynikają te różnice?
3. Jak kształtują się koszty funkcjonowania PSF (np. czy występują różnice pomiędzy modelami oraz województwami, z czego wynikają te różnice)?
4. Czy obowiązujące zasady dotyczące wpisania usługodawcy do BUR sprzyjają podnoszeniu standardu świadczenia usług rozwojowych?
5. Jak Operatorzy i usługodawcy oceniają BUR/PSF (założenia, warunki udziału i realizacji projektów objętych dofinansowaniem)?
6. Czy obecność w BUR/PSF wpływa na zmianę strategii usługodawców, np. sprzedażowej, cenowej itp.?
7. Jak przedsiębiorcy, pracownicy i klienci indywidualni, usługodawcy oceniają współpracę z Operatorami? Jakie są mocne i słabe strony współpracy, jakie czynniki wpływają na ewentualne zróżnicowanie ocen współpracy z Operatorami?
8. Jak kształtuje się dostępność usług rozwojowych z perspektywy potrzeb zgłaszanych przez przedsiębiorców i pracowników oraz klientów indywidualnych? Jeżeli występuje deprivacja to w jakich obszarach i jakie są jej przyczyny i co należy zrobić, aby zmniejszyć poziom niedopasowania do potrzeb?
9. W jaki sposób przedsiębiorcy, pracownicy i klienci indywidualni dowiadują się o BUR/PSF? Jaka jest rola Operatorów w dystrybucji informacji na temat BUR/PSF? w jaki sposób Operatorzy docierają z ofertą do usługodawców i usługobiorców? Czy występują trudności w docieraniu z informacją nt. BUR/PSF do potencjalnych klientów? Jeżeli tak, to na czym one polegają?

10. W jaki sposób przedsiębiorcy, pracownicy i klienci indywidualni dokonują wyboru usługi rozwojowej? (np. BUR jako narzędzie podstawowe, BUR jako narzędzie wspomagające lub BUR jako jedynie narzędzie formalne – niezbędne skorzystanie z Bazy do zawarcia transakcji współfinansowanej z PSF; funkcjonowanie giełdy ogłoszeń, indywidualizacja usług rozwojowych, korzystanie z systemu ocen itp.)?
11. Jak wygląda współpraca przedsiębiorców, pracowników i klientów indywidualnych z usługodawcą (np. kwestia ewentualnego przejmowania przez usługodawcę spraw związanych z rozliczaniem projektu przez przedsiębiorcę, pracownika lub klienta indywidualnego)?
12. Jak przedsiębiorcy, pracownicy i klienci indywidualni oceniają jakość usług rozwojowych oferowanych za pośrednictwem BUR? Czy jakość usług dostępnych w Bazie różni się od jakości usług dostępnych na rynku komercyjnym (poza Bazą)? Czy korzystanie z BUR prowadzi do uzyskania kwalifikacji/kompetencji zgodnych z wytycznymi Wspólnej Listy Wskaźników Kluczowych (WLKW)? Jak przedsiębiorcy i pracownicy oceniają ceny usług rozwojowych znajdujących się w BUR? Czy bez finansowania z EFS przedsiębiorcy i osoby fizyczne również skorzystaliby z BUR? Czy bez finansowania z EFS przedsiębiorcy i osoby fizyczne skorzystaliby z podobnej usługi rozwojowej na zasadach komercyjnych?
13. Czy usługi rozwojowe oferowane za pośrednictwem BUR przyczyniają się do rozwoju przedsiębiorstw (podnoszenia ich konkurencyjności)? Jeśli tak to w jakim zakresie? Czy usługi rozwojowe, z których skorzystali pracownicy wyposażyły ich w wiedzę i umiejętności wykorzystywane w codziennej pracy?
14. O jakie obszary warto uzupełnić BUR/PSF, w jakich obszarach BUR/PSF może sprawdzić się najlepiej? (np. BUR/PSF jako narzędzie wykorzystywane na potrzeby rozwoju szeroko rozumianego kształcenia ustawicznego, wspierania rozwoju przedsiębiorstw społecznych, itp.)
15. Jak należy ocenić poszczególne modele dystrybucji środków?

2. Streszczenie

ANALIZA STRUKTURY USŁUG, USŁUGODAWCÓW I KLIENTÓW WPISANYCH DO BUR

W momencie badania⁴ w Bazie Usług Rozwojowych zarejestrowanych było 4619 podmiotów świadczących usługi rozwojowe, z czego 2834 (61%) opublikowało w BUR jakąkolwiek usługę. Liczba zarejestrowanych w BUR usługodawców mających siedzibę w poszczególnych województwach była mocno zróżnicowana. Najwięcej podmiotów było w województwie śląskim (17%), mazowieckim (13%)⁵ oraz małopolskim (11%). Pierwsze podmioty świadczące usługi rozwojowe dokonały rejestracji pod koniec 2015 roku. Od tamtej pory zaobserwować można było średnio 20% kwartalny przyrost zarejestrowanych w bazie usługodawców (przy czym w ostatnich kwartałach przyrost ten był już mniej dynamiczny). Najbardziej intensywny przyrost liczby podmiotów można było obserwować wraz z uruchamianiem dystrybucji wsparcia z PSF w poszczególnych województwach⁶.

Analogiczna sytuacja miała miejsce jeśli chodzi o publikowane w BUR usługi rozwojowe. Od rozpoczęcia funkcjonowania BUR opublikowano 335 352 usługi rozwojowe. Należy mieć na uwadze, że na liczbę tę składają się w ponad 50% te same usługi świadczone w różnych terminach⁷. Dokonując oceny liczby usług rozwojowych należy mieć także świadomość, że tylko niektóre z opublikowanych usług są ostatecznie realizowane. Licząc od początku funkcjonowania BUR, spośród wszystkich opublikowanych usług faktycznie zrealizowano około 20% (66 794), natomiast zrealizowanych unikalnych usług było 48 369, co stanowi 32% ogółu usług unikalnych.

⁴ Dane na dzień 4.10.2019 r.

⁵ Należy przy tym pamiętać, że mieszkańcy tego województwa nie mają możliwości skorzystania z usług dofinansowanych (w RPO WM 2014-2020 nie zaplanowano działań związanych z PSF), ale mieszkańcy innych województw mają możliwość skorzystania z usługi, która odbywa się na terenie województwa mazowieckiego.

⁶ Dystrybucja środków w ramach PSF ruszyła od I kwartału 2016 roku (projekt: *Kierunek Kariera* w województwie małopolskim), w większości województw dystrybucja ta rozpoczęła się w II i III kwartale 2017 roku.

⁷ W związku z powyższym, na potrzeby oceny faktycznej dostępności usług rozwojowych poszczególnego typu zdecydowano się na uwzględnianie tylko unikatowych merytorycznie usług rozwojowych (146 971 usług).

Jeśli chodzi o tematykę opublikowanych w BUR unikatowych usług rozwojowych dominują kategorie⁸ zarządzanie i organizacja (29 308) oraz kategoria usługi (28 337)⁹. 4 kolejne kategorie usług rozwojowych są do siebie zbliżone pod względem liczby publikacji, a są to: medycyna i uroda, języki, rozwój osobisty oraz informatyka i telekomunikacja. Jeśli chodzi o tematykę usług zrealizowanych¹⁰ to ich struktura tematyczna jest zbliżona, najczęściej wybierane kategorie to usługi, zarządzanie i organizacja oraz medycyna i uroda.

Łączna liczba zapisów wyniosła 301 797, a z usług skorzystało 161 825 osób (część uczestników skorzystało z więcej niż jednej usługi) - 144 701 pracowników zgłoszonych przez pracodawców oraz 17 313 pracowników zarejestrowanych indywidualnie. Wśród pracowników korzystających ze wsparcia z PSF dla przedsiębiorstw 80% stanowiły osoby reprezentujące mikroprzedsiębiorstwa. Ze wsparcia skorzystała zbliżona liczba kobiet i mężczyzn.

DOSTOSOWANIA OFERTY BUR DO POTRZEB GOSPODARKI

W rozdziale tym zestawiono potrzeby gospodarcze, wskazywane w dokumentach strategicznych regulujących funkcjonowanie PSF i BUR, z dostępnymi danymi dotyczącymi aspektów funkcjonowania przedsiębiorstw, związanych z tematyką badania. Jeśli chodzi o dokumenty strategiczne, głównym punktem odniesienia był dokument Programowanie perspektywy finansowej 2014 -2020: Umowa Partnerstwa, zawarta pomiędzy Unią Europejską a Polską. Analizie poddano dane dotyczące potrzeb rozwojowych w odniesieniu do innych determinantów stabilności i rozwoju przedsiębiorstw, problematykę

⁸ Na potrzeby usystematyzowania usług rozwojowych dostępnych w BUR pod względem tematycznym stworzono katalog kategorii głównych (bardziej ogólnych) oraz występujących w ich ramach podkategorii (szczegółowych). Usługodawca publikując usługę w BUR miał możliwość wskazania kategorii i podkategorii tematycznych, co pozwala użytkownikom wyszukiwać usługi związane z interesującymi ich tematami.

⁹ Kategoria „usługi” jest zbiorczą kategorią, do której zaliczają się podkategorie takie jak: marketing, sprzedaż, edukacja, transport i logistyka, obsługa maszyn i urządzeń, motoryzacja, turystyka i hotelarstwo, artystyczne, doskonalenie technik jazdy, public relations.

¹⁰ Jako usługę zrealizowaną należy rozumieć usługę, która się odbyła i wzięt w niej udział minimum jeden zarejestrowany uczestnik.

niedopasowania kompetencyjnego oraz tematykę nakładów przedsiębiorstw na inwestycje oraz badania i rozwój¹¹.

Ze względu na fakt, że temat ten ma charakter wielowymiarowy, na potrzeby badania do oceny dostosowania struktury dostępnych w BUR usług rozwojowych do potrzeb gospodarki, zaproponowano następujące kryteria: przynależność usługi do poszukiwanych specjalizacji: zdrowia, technologii teleinformatycznych, techniki, przemysłu i budownictwa; kształtowanie konkretnych kwalifikacji technicznych i specjalistycznych; przynależność usługi do specjalizacji lub kształtowanie typów kompetencji wyszczególnionych w dokumentach strategicznych, w tym: języków obcych, inteligentnych specjalizacji, ekologii, kompetencji TIK; popyt na usługę mierzony stosunkiem usług zgłoszonych w BUR do usług zrealizowanych. W świetle tych kryteriów ogólna **ocena struktury usług w BUR wypada pozytywnie: odpowiadają one albo wizji rozwoju gospodarczego wpisanej w politykę regionalną albo też – zainteresowaniom i potrzebom samych przedsiębiorców i pracowników.**

Analiza struktury usług w BUR pokazuje jednak, że wizje rozwojowe projektantów polityk strategicznych (takich jak regionalne programy operacyjne) i przedsiębiorców w znacznej mierze się rozmiągają: przedsiębiorcy często sięgają po usługi niezwiązane bezpośrednio z celami strategicznymi. Odsetek usług zrealizowanych, który można bez wahania uznać za zgodny z wizją działania PSF wpisaną w dokumenty regulujące jego działanie, wynosi 44%. Pozostałym usługom zrealizowanym trudniej przypisać taką cechę. Widoczny popyt na usługi nieobecne w dokumentach strategicznych, a kształtujące umiejętności z zakresu kosmetyki lub kompetencje miękkie albo też sprzyjające rozwojowi osobistemu pokazuje, że ważną funkcją BUR z perspektywy użytkowników było zaspokajanie doraźnych celów związanych z funkcjonowaniem przedsiębiorstw a także indywidualnych motywacji pracowników.

¹¹ W przypadku wspomnianej analizy stosowano pewne uproszczenia, gdyż ze względu na złożoność badanych zagadnień przygotowanie kompleksowej analizy wymagałoby realizacji odrębnego badania. Wykonana analiza miała na celu przede wszystkim zidentyfikowanie tendencji i trendów stanowiących kontekst dla głównego tematu badania.

PRAKTYKA KORZYSTANIA Z BUR I PSF Z PERSPEKTYWY PRACOWNIKÓW

I PRZEDSIĘBIORSTW

W badaniu skoncentrowano się na etapie poszukiwania oraz wyboru usługi rozwojowej. Jednym z bardziej interesujących wniosków dotyczących tych aspektów był fakt wzrostu znaczenia instytucji świadczących usługi rozwojowe, w promocji BUR oraz PSF. Wielu usługodawców włącza informacje dotyczące bycia zarejestrowanym w BUR oraz możliwości świadczenia dofinansowanych usług rozwojowych do swoich materiałów promocyjnych. Zważywszy na fakt, że większość instytucji aktywnie poszukuje klientów na świadczone przez siebie dofinansowane usługi rozwojowe stają się oni naturalnymi ambasadorami BUR i PSF.

BUR stało się istotnym źródłem wiedzy na temat usług rozwojowych dla osób zainteresowanych skorzystaniem z nich. Blisko połowa badanych, którzy przed skorzystaniem z usług rozwojowych samodzielnie poszukiwała informacji o potencjalnych usługach¹² robiło to m.in. za pośrednictwem BUR. Nieco rzadziej korzystano ze stron internetowych instytucji szkoleniowych (38%) oraz ogólnie z wyszukiwarki internetowej (35%).

92% pracowników, którzy wzięli udział w badaniu uważa, że prezentowane w bazie informacje są wystarczające do podjęcia decyzji przy wyborze usługi. Pozytywnie oceniane są aspekty takie jak kompletność opisu usług, kompletność opisu instytucji świadczących usługi, czy też aktualność informacji. Wśród informacji, które są kluczowe na etapie wyboru usługi wymieniano najczęściej: wiedzę i umiejętności jakie można uzyskać dzięki skorzystaniu z usługi oraz zakres merytoryczny usługi. Informacje zawarte w systemie ocen w BUR na etapie wyboru usługi uwzględnia około połowa badanych użytkowników. **Pracownicy, którzy skorzystali z BUR w zdecydowanej większości pozytywnie oceniają BUR, jeśli chodzi o dostępność usług rozwojowych dostosowanych do potrzeb ich firmy (aż 86% odpowiedzi pozytywnych).**

Sytuacje, w których poszukiwanej usługi nie ma w BUR zdarzają się. W takich przypadkach zainteresowani mogą liczyć na pomoc Operatora, który stara się znaleźć w BUR usługę o zbliżonej tematyce, rekomenduje skorzystanie z giełdy usług lub poszukuje usługodawcy

¹² W sumie 54% osób korzystających z dofinansowania w ramach PSF samodzielnie poszukiwała informacji o usługach rozwojowych, z których mogliby skorzystać.

poza BUR i stara się nakłonić go do rejestracji w bazie. Giełda usług wciąż jest stosunkowo mało znana – słyszało o niej nieco ponad 10% osób korzystających z usług rozwojowych dostępnych w BUR (dotyczy to zarówno pracowników przedsiębiorstw jak i klientów indywidualnych).

JAKOŚĆ USŁUG ROZWOJOWYCH

Osoby, które bezpośrednio korzystały z usług rozwojowych dofinansowanych z PSF w zdecydowanej większości pozytywnie oceniają ich jakość. Zdaniem osób, które w ostatnim czasie korzystały zarówno z usług rozwojowych dostępnych w BUR jak i z usług dostępnych na rynku komercyjnym, jakość obydwu typów usług jest zbliżona, przy czym więcej osób było przekonanych, że w przypadku usług komercyjnych różnorodność oferty usługowej oraz poziom dopasowania usługi do potrzeb klienta są wyższe. W kontekście różnic pomiędzy usługami oferowanymi w BUR oraz na rynku komercyjnym podnoszono również zagadnienie cen. Zdaniem uczestników badania ceny usług w BUR są niejednokrotnie wyższe niż analogicznych usług dostępnych bez dofinansowania. Interpretacja takiego stanu rzeczy przez różne grupy interesariuszy BUR oraz PSF nie jest jednakowa. Zdaniem usługodawców jest to związane z większym nakładem zasobów czasu i pracy jaki należy poświęcić na obsługę dofinansowanych usług rozwojowych. Operatorzy PSF skłaniają się bardziej w stronę hipotezy o wykorzystywaniu dofinansowania do zwiększania zysku przez usługodawców. Niezależnie jednak od skali zjawiska, jak i jego rzeczywistych przyczyn cena dla odbiorcy końcowego (ostatecznego beneficjenta) jest niższa niż w sytuacji, gdyby korzystał on z usługi poza PSF. Stąd też przedsiębiorcy biorący udział w badaniu nie zwracali uwagi na ewentualne podnoszenie cen przez usługodawców.

Pracownicy przedsiębiorstw, którzy skorzystali ze wsparcia w ramach PSF deklarowali, że dzięki usługom, z których skorzystali **podnieśli swoją wiedzę i kompetencje, ale również nastąpił u nich wzrost pewności siebie, wzrost atrakcyjności na rynku pracy, ale również wzrost motywacji i zaangażowania w wykonywaną pracę**. Odpowiedzi te sugerują, że dofinansowane usługi rozwojowe mogą przynosić zarówno indywidualne korzyści osobom, które bezpośrednio w nich uczestniczą jak i przyczyniać się do rozwoju kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, co ma wpływ również na pozostałe wymiary funkcjonowania firm (w tym wyniki finansowe). Warto podkreślić, że zdaniem osób, które skorzystały

z dofinansowanych usług rozwojowych prowadziły one do pozyskania wiedzy i umiejętności, które są wykorzystywane w codziennej pracy. Odpowiedzi takiej udzieliło 87% pracowników przedsiębiorstw.

Znaczna część osób, które skorzystały z dofinansowanych usług rozwojowych nie sięgnęłyby po te usługi, gdyby nie były one dofinansowane. **Bez dofinansowania, z usług nie skorzystałoby 43% pracowników przedsiębiorstw** (17% zaznaczyło odpowiedź nie wiem/trudno powiedzieć). Najczęściej podawaną przyczyną jest brak środków finansowych (65%), 1/4 respondentów jako przyczynę podała natomiast fakt, że skorzystanie z usługi nie było dla nich na tyle ważne, żeby wydawać na nią własne pieniądze¹³.

Wyniki przeprowadzonych badań sugerują, że powiązanie systemu ocen usług rozwojowych ze wskaźnikami Operatorów¹⁴ utrudnia ocenę rzetelności i bezstronności funkcjonowania systemu ocen, gdyż stwarza systemowe warunki do nadużyć. Oceny usług mogą być zawyżane (wyniki badania nie pozwalają określić skali zjawiska), bo jedynie określona wartość oceny pozwala na pozytywne rozliczenie zrealizowanej usługi. Może mieć to duże znaczenie w przyszłości, jeśli chodzi o monitoring poziomu jakości usług rozwojowych świadczonych w ramach systemu BUR i PSF. Ale już obecnie można mieć wątpliwości czy kierowanie się podczas wyboru usługodawcy, przez potencjalnych beneficjentów ostatecznych oceną poszczególnych usług nie jest bezzasadne, skoro usługi (*en masse*) charakteryzują się pozytywnymi ocenami (zmienna, które miała różnicować i ułatwiać wybór nie spełnia swojej funkcji).

¹³ Ogólny wydzźwięk badania skłania jednak do wniosku, że wynik ten świadczy nie tyle o braku chęci do podnoszenia kwalifikacji, ale raczej o ułatwieniu decyzji i zwiększeniu zakresu wyboru w sytuacji ograniczonych zasobów finansowych.

¹⁴ Liczba mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw, które zrealizowały swój cel rozwojowy dzięki udziałowi w programie. Do pomiaru wskaźnika przedsiębiorca wliczany jest tylko raz, po wyliczeniu uśrednionego poziomu oceny wszystkich usług rozwojowych, z których skorzystał w projekcie – o ile uśredniony poziom oceny usług wynosi od 4 do 5.

BUR/PSF Z PERSPEKTYWY OPERATORÓW PSF

Wyniki badania pokazują, że Operatorzy w większości pozytywnie oceniają modele dystrybucji środków z PSF, w ramach których są odpowiedzialni za dystrybucję wsparcia.

Należy mieć na uwadze, że sposób funkcjonowania Operatorów w poszczególnych modelach dystrybucji środków jest zróżnicowany. Różnice występują również między Operatorami obsługującymi wsparcie z PSF dla przedsiębiorstw oraz tymi obsługującymi wsparcie dla osób indywidualnych.

W trakcie badania Operatorzy wskazali kilka obszarów, które sprawiają w ich działalności najwięcej problemów. Zaliczyć do nich można głównie kwestie współpracy z podmiotami świadczącymi usługi rozwojowe. Głównym problemem są różnice w cenach usług rozwojowych oferowanych z dofinansowaniem oraz analogicznych komercyjnych. Zmusza to Operatorów do większej aktywności w zakresie weryfikacji i kontroli takich sytuacji. Kolejną uciążliwością, o której wspominali Operatorzy jest kwestia rozliczania usługi oraz wypełniania kart przez Usługobiorców, którzy nie stosują się do wymogów BUR w tym zakresie. Także to dodatkowo obciąża czasowo i wymaga większej aktywności ze strony Operatorów.

Kolejny element, na który zwracają uwagę Operatorzy to problemy z monitoringiem usług np. w przypadku świadczenia takich poza terytorium Polski Operatorzy podkreślają, że nie mają wystarczających środków finansowych i kadrowych do kontroli takich szkoleń. Należy jednocześnie zaznaczyć, że w skali wszystkich realizowanych poprzez BUR i dofinansowywanych z PSF, opisane powyżej przypadki mają charakter sporadyczny.

Warto zwrócić uwagę, że znaczna część Operatorów deklaruje, że obsługa PSF pochłania więcej środków, niż pierwotnie zakładali. Jak sami wskazują, może to wynikać z większej liczby firm, które wysyłają na usługi mniejszą liczbę pracowników: pochłania to większe koszty organizacyjne i finansowe z uwagi na konieczność obsługi formalnej większej liczby firm. Drugą potencjalną przyczyną jest konieczność wsparcia przedsiębiorców na każdym etapie ubiegania się o dofinansowanie: BUR z uwagi na niską intuicyjność i trudności techniczne (np. z wyszukiwaniem usług rozwojowych) sprawia, że zdaniem Operatorów, niektórzy Usługobiorcy nie radzą sobie z jej obsługą na własną rękę. Należy zwrócić też uwagę na to, że przedsiębiorcy chętnie korzystają z takiej kompleksowej obsługi – dzięki niej

nie muszą samodzielnie wykonywać czynności związanych z formalnym i technicznym korzystaniem ze wsparcia.

WSPARCIE PSF SKIEROWANE DO OSÓB INDYWIDUALNYCH

Wsparcie z PSF skierowane do osób indywidualnych jest dostępne w trzech województwach: małopolskim, podlaskim i podkarpackim. Województwa te różnią się między sobą, jeśli chodzi o zasady udzielania wsparcia, takie jak typ wspieranych usług rozwojowych, czy też preferencyjne grupy odbiorców. Różnice występują również jeśli chodzi o sposób rozliczania dofinansowania. O ile w województwie małopolskim obowiązuje model bonowy, co do koncepcji niemal identyczny co w przypadku wsparcia z PSF skierowanego do przedsiębiorstw, to w przypadku pozostałych dwóch województw można mówić o funkcjonowaniu rozwiązań hybrydowych zawierających elementy systemów bonowego i refundacyjnego. W województwie podlaskim dofinansowanie udzielane jest poprzez system bonowy funkcjonujący na zasadach zaliczkowo-refundacyjnych. W województwie podkarpackim sposób rozliczenia dofinansowania jest uzależniony od podregionu – w dwóch spośród czterech podregionów funkcjonuje klasyczny system zaliczkowo-refundacyjny natomiast w pozostałych dwóch uczestnik ma możliwość wyboru ścieżki uzyskania dofinansowania (opcje do wyboru to: prefinansowanie, refinansowanie, bon szkoleniowy).

Wyniki badań na próbie osób, które skorzystały ze wsparcia z PSF skierowanego dla osób indywidualnych pokazują, że grupa ta w niektórych aspektach różni się od pracowników skierowanych do skorzystania z usług rozwojowych przez pracodawców. Klienci indywidualni wysoko oceniali zarówno aspekty organizacyjne usług rozwojowych jak i merytoryczne (jakość). Grupa pozytywnie oceniała BUR również jako źródło wiedzy o usługach rozwojowych. Wyższa niż w przypadku pracowników przedsiębiorstw było znaczenie informacji na temat lokalizacji usługi, co wskazuje na mniejszą mobilność tej grupy. Klienci indywidualni, posiadający doświadczenie w korzystaniu z usług w ramach PSF, jak i komercyjnych, w kilku aspektach lepiej oceniali usługi dofinansowane. Były to m.in. przejrzystość procedur związanych z przestrzeganiem prawa klienta oraz jakość realizowanej usługi. Może to prowadzić do wniosku, że zasady BUR i PSF wspomagają niwelowanie dysproporcji jaka zachodzi w relacji między klientem, będącym osobą prywatną a firmą-

usługodawcą. Wspólny dla obydwu grup był natomiast ogólny wysoki poziom zadowolenia z usług rozwojowych, z których skorzystali.

Skorzystanie z dofinansowanych usług rozwojowych przyniosło w przypadku klientów indywidualnych efekty takie jak: wzrost wiedzy i umiejętności (66% wskazań), wzrost pewności siebie (52%) oraz wzrost atrakcyjności na rynku pracy (36%). Warto zauważyć, że **tylko 25% respondentów zadeklarowało, że skorzystałoby z tych samych usług rozwojowych gdyby nie były one dofinansowane (główną przyczyną byłby brak wystarczających środków finansowych)**. Wyniki te prowadzą do wniosku, że możliwość skorzystania z dofinansowanych usług rozwojowych zwiększa poziom upodmiotowienia pracowników na rynku pracy, potencjalnie może zwiększać też ich poczucie sprawczości.

Osoby, które skorzystały ze wsparcia z PSF dla osób indywidualnych w większości pozytywnie oceniają sposoby dystrybucji środków w ich województwach. Zdaniem 2/3 respondentów aplikowanie o dofinansowanie jest łatwe. Interpretując te wyniki warto mieć na uwadze, że w przypadku 1/3 klientów indywidualnych to usługodawca był odpowiedzialny za kwestie formalne związane z uzyskaniem dofinansowania. Warto przywołać tu również wyniki badania na próbie Operatorów wskazujące, że w przypadku wsparcia kierowanego do osób indywidualnych świadomość zainteresowanych na temat koniecznych do uzyskania dofinansowania formalności jest często dość niska.

WNIOSKI DOTYCZĄCE FUNKCJONOWANIA BUR I PSF W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH I MODELACH DYSTRYBUCJI ŚRODKÓW

Wyniki przeprowadzonych badań nie dają podstaw do oceny, który ze stosowanych modeli dystrybucji wsparcia w ramach PSF jest jednoznacznie bardziej efektywny. Nie widać istotnych różnic jeśli chodzi o ocenę jakości usług rozwojowych rozliczanych w ramach poszczególnych modeli. Interesariusze wsparcia podkreślają, że zasadniczym problemem modeli dystrybucji wsparcia nie są ich poszczególne wady i zalety, a sam fakt zróżnicowania. Brak jednolitości na poziomie kraju, a także na poziomie pojedynczych województw jest uciążliwy dla podmiotów zaangażowanych w system BUR/PSF. W związku z tym, należy rozważyć ujednoczenie modelu dystrybucji środków w kolejnej perspektywie finansowej. Co istotne, zaproponowanie konkretnego modelu (albo hybrydy kilku rozwiązań) powinno być poprzedzone szczegółową analizą CBA (ang. cost-benefit analysis), poszczególnych modeli z uwzględnieniem różnic pojawiających się pomiędzy poszczególnymi konkursami w ramach danego modelu.

WNIOSKI I REKOMENDACJE

Zgromadzone w trakcie ewaluacji wnioski pozwalają na rekomendowanie kontynuowania funkcjonowania Bazy Usług Rozwojowych oraz Podmiotowych Systemów Finansowania w perspektywie finansowej 2021-2027. Do rozważenia pozostaje kształt samego systemu. Biorąc pod uwagę to, że popyt na konkretne usługi rozwojowe różni się z wizjami rozwojowymi projektantów polityk strategicznych, można np. wzmocnić dystrybucję określonych typów usług. W przypadku decyzji o wzmocnieniu określonego typu usług można to zrobić poprzez podniesienie progu ich finansowania, przy jednoczesnym zachowaniu popytowego modelu wyboru usług przez potencjalnych beneficjentów. Samo zaś określenie szczególnie pożądanых usług może się odbywać na poziomie centralnym (np. stworzenie katalogu usług powiązanych z SOR) lub regionalnym (wzmocnienie usług np. wpisujących się w RIS).

Z uwagi na wysoką dywersyfikację funkcjonujących modeli wsparcia i wynikających z tego problemów dla poszczególnych interesariuszy, warto zastanowić się nad ujednoczeniem systemu przynajmniej w kluczowych aspektach (zbieranie danych kosztowych, ujednoczenie dokumentacji, zasady kontroli realizowanych usług rozwojowych).

3. Summary

ANALYSIS OF THE STRUCTURE OF SERVICES, SERVICE PROVIDERS AND CLIENTS REGISTERED IN BUR (POL. BUR – BAZA USŁUG ROZWOJOWYCH, ENG. DDS – DATABASE OF DEVELOPMENT SERVICES)

At the time of the study¹⁵, 4619 entities providing development services were registered in the BUR (Baza Usług Rozwojowych – Database of Development Services), of which 2834 (61%) published any service in the BUR. The number of service providers registered in the BUR, based in particular voivodships, varied greatly. The largest number of entities was in Śląskie (17%), Mazowieckie (13%)¹⁶ and Małopolskie (11%). The first entities providing development services were registered at the end of 2015. Since then, an average 20% quarterly increase in the number of registered service providers could be observed (however, in recent quarters this increase was already less dynamic). The most intensive increase in the number of entities could be observed when the distribution of support from PSF was launched in individual voivodeships¹⁷.

A similar situation occurred with regard to development services published in the BUR. Since the beginning of the BUR 335 352 development services have been published. It should be noted that this figure comprises more than 50% of the same services provided at different dates¹⁸. When assessing the number of development services, it is also important to be aware that only some of the published services are ultimately delivered. Starting from the beginning of the BUR, about 20% (66,794) of all published services were actually provided,

¹⁵ Data up to 4.10.2019.

¹⁶ It should be remembered that the inhabitants of this voivodeship do not have the possibility to use the subsidized services (in ROP MR 2014-2020 no activities related to PSF are planned), but the inhabitants of other voivodeships have the possibility to use the service, which takes place in the Mazowieckie Voivodeship.

¹⁷ The distribution of funds under the PSF started in the first quarter of 2016 (project: Career direction in the Małopolskie Voivodeship), in most voivodeships this distribution started in the second and third quarter of 2017.

¹⁸ In view of the above, for the purpose of assessing the actual availability of development services of a particular type, it was decided to take into account only development services that are unique in terms of their content (146 971 services).

whereas 48,369 unique services were provided, which accounts for 32% of all unique services.

As regards the subject matter of the unique development services published in the BUR, the following categories dominate¹⁹ management and organisation (29 308) and also service (28 337)²⁰. 4 further categories of development services are similar in terms of the number of publications: medicine and beauty, languages, personal development and IT and telecommunications. As far as the subject matter of delivered services is concerned²¹, their thematic structure is similar, the most frequently selected categories are services, management and organisation and medicine and beauty.

The total number of registrations amounted to 301 797, and 161 825 persons benefited from the services (some participants used more than one service) - 144 701 employees reported by employers and 17 313 employees registered individually. Among the employees benefiting from PSF support for enterprises, 80% were people representing microenterprises. A similar number of women and men benefited from the support.

¹⁹ In order to systematise the development services available in the BUR in thematic terms, a catalogue of main (more general) categories and their subcategories (detailed) has been created. By publishing the service in the BUR, the service provider had the possibility to indicate the categories and subcategories of topics, which allows users to search for services related to the topics of their interest.

²⁰ The "services" category is a collective category which includes subcategories such as: marketing, sales, education, transport and logistics, machinery and equipment service, automotive, tourism and hospitality, arts, driving technique improvement, public relations.

²¹ A completed service is to be understood as a service that has taken place and at least one registered participant has taken part in it.

ADAPTING THE BUR OFFER TO THE NEEDS OF THE ECONOMY

This chapter compares the economic needs identified in the strategic documents governing the operation of the PSF and the BUR with available data on business aspects of the research topics. As far as the strategic documents are concerned, the main point of reference was the Programming of the Financial Perspective 2014-2020: Partnership Agreement, concluded between the European Union and Poland. The analysis included data on development needs in relation to other determinants of enterprise stability and development, the issue of competence mismatch and the subject of enterprise investment and R&D expenditures²².

Due to the fact that the subject is of a multidimensional nature, the following criteria were proposed for the purpose of the study to assess the adjustment of the structure of development services available in the BUR to the needs of the economy: service affiliation to the sought-after specialisations: health, ICT, technology, industry and construction; shaping specific technical and specialist qualifications; service affiliation to a specialisation or shaping the types of competences listed in the strategic documents, including: foreign languages, smart specialisations, ecology, ICT competences; demand for a service measured by the ratio of services reported in the BUR to the completed services. In the light of these criteria, the **overall assessment of the structure of services in the BUR is positive: they correspond either to the vision of economic development embedded in the regional policy or - to the interests and needs of entrepreneurs and employees themselves.**

However, the analysis of the service structure in the BUR shows that the development visions of strategic policy designers (such as regional operational programmes) and entrepreneurs are largely divergent: entrepreneurs often use services not directly related to strategic objectives. The percentage of services provided, which can be without hesitation considered to be in line with the vision of the PSF's operation as set out in the documents regulating its operation, is 44%. The remaining completed services are more difficult to attribute such a feature. The visible demand for services absent in the strategic

²² Some simplifications were applied in the case of this analysis, as due to the complexity of the issues under examination, the preparation of a comprehensive analysis would require a separate study. The performed analysis was primarily aimed at identifying trends and trends that constitute the context for the main subject of the study.

documents and shaping cosmetics skills or soft or personal development skills shows that an important function of BUR from the perspective of users was to meet ad hoc objectives related to the functioning of enterprises and individual motivation of employees.

PRACTICE OF USING BUR AND PSF FROM THE PERSPECTIVE OF EMPLOYEES AND COMPANIES

The study focused on the search and selection of the development service. One of the more interesting conclusions concerning these aspects was the fact that the importance of institutions providing development services has increased in the promotion of BUR and PSF. Many service providers include information about being registered in the BUR and the possibility of providing development services in their promotional materials. Given the fact that most institutions actively seek clients for their funded development services, they become natural ambassadors for BUR and PSF.

BUR has become an important source of knowledge about development services for those interested in using them. Nearly a half of the respondents, who before using the development services, looked for information about potential services on their own²³, did so, among others, through the BUR. The websites of training institutions were used slightly less frequently (38%) and the Internet search engine in general (35%).

92% of the employees who took part in the survey believe that the information presented in the database is sufficient to make a decision when choosing a service. Aspects such as the completeness of the service description, the completeness of the service provider's description or the timeliness of the information are positively evaluated. Among the information that is crucial at the stage of service selection the most frequently mentioned were: knowledge and skills that can be obtained by using the service and the substantive scope of the service. The information included in the evaluation system in the BUR at the stage of service selection is included by about half of the surveyed users. **Employees who used the BUR in the vast majority of cases positively evaluate the BUR in terms of**

²³ In total, 54% of the persons benefiting from the PSF co-financing looked for information about development services they could use on their own.

availability of development services tailored to the needs of their company (as many as 86% of positive answers).

Situations where the service sought is not in the BUR happen. In such cases, the interested parties can count on the assistance of the Operator who tries to find a service of similar subject matter in the BUR, recommends using the service exchange or is looking for a service provider outside the BUR and tries to persuade him to register in the database. The service exchange is still relatively little known - slightly more than 10% of people using development services available in the BUR have heard about it (this applies both to corporate employees and individual customers).

QUALITY OF DEVELOPMENT SERVICES

The vast majority of people who directly used the development services subsidised from the PSF positively assess their quality. In the opinion of people who have recently used both development services available in BUR and commercial market, the quality of both types of services is similar, with more people convinced that in the case of commercial services, the diversity of the service offer and the level of service matching to the client's needs are higher. The issue of prices was also raised in the context of the differences between the services offered in the BUR and those available on the commercial market. According to the respondents, the prices of services in BUR are often higher than those of similar services available without co-financing. The interpretation of this state of affairs by different groups of BUR and PSF stakeholders is not the same. In the opinion of the service providers, it is connected with a greater amount of time and work that should be spent on servicing co-financed development services. PSF operators are more inclined towards the hypothesis of using the funding to increase profits by the service providers. However, regardless of the scale of the phenomenon and its real causes, the price for the end user (final beneficiary) is lower than if he would use the service outside the PSF. Therefore, the entrepreneurs participating in the survey did not pay attention to possible price increases by service providers.

Employees of enterprises that benefited from support under the PSF declared that thanks to the services they used, they **increased their knowledge and competences, but also increased their self-confidence, increased attractiveness on the labour market and**

increased motivation and involvement in their work. These answers suggest that the subsidised development services may bring both individual benefits to people who directly participate in them and contribute to the development of human capital in enterprises, which also has an impact on other dimensions of the functioning of companies (including financial results). It is worth noting that, in the opinion of people who have benefited from the subsidised development services, they have led to the acquisition of knowledge and skills that are used in everyday work. Such an answer was provided by 87% of the enterprise employees.

A significant proportion of people who have benefited from subsidised development services would not have reached for these services if they had not been subsidised. Without co-financing, 43% of employees of enterprises would not have used the services (17% indicated the answer I don't know / difficult to say). The most frequently cited reason is lack of funds (65%), while 1/4 of respondents gave as the reason that using the service was not important enough for them to spend their own money on it²⁴.

The results of the research suggest that linking the evaluation system for development services to the Operators' indicators²⁵ makes it difficult to assess the reliability and impartiality of the evaluation system as it creates systemic conditions for abuse. Service evaluations may be overestimated (the results of the survey do not allow to determine the scale of the phenomenon), because only a certain value of evaluation allows for a positive settlement of the service provided. This may be of great importance in the future when it comes to monitoring the quality level of development services provided under the BUR and PSF system. However, it is already possible to have doubts whether the assessment of individual services by potential final beneficiaries is not unjustified when selecting a service

²⁴ However, the general thrust of the study leads to the conclusion that this result shows not so much a lack of willingness to improve one's qualifications, but rather to facilitate decisions and increase choice in a situation of limited financial resources.

²⁵ Number of micro, small and medium-sized enterprises that have achieved their development goal through participation in the programme. The entrepreneur is included in the measurement of the indicator only once, after calculating the average level of evaluation of all development services used in the project - if the average level of evaluation of services is between 4 and 5.

provider, since services (en masse) are characterised by positive assessments (a variable which was supposed to differentiate and facilitate the selection does not fulfil its function).

BUR/PSF FROM THE PERSPECTIVE OF PSF OPERATORS

The results of the survey show that the majority of Operators positively assess the distribution models of funds from the PSF, under which they are responsible for the distribution of support. It should be noted that the manner in which the Operators operate in different models of fund distribution varies. There are also differences between Operators handling support from PSF for enterprises and those handling support for individuals.

In the course of the survey, the Operators identified several areas that cause most problems in their operations. These include mainly issues of cooperation with development service providers. The main problem is the difference in prices of development services offered with funding and similar commercial ones. This forces the Operators to be more active in verifying and controlling such situations. Another nuisance mentioned by the Operators is the issue of settling the service and filling in the cards by the Customers who do not comply with the BUR requirements in this respect. This is also an additional burden in time and requires more activity on the part of the Operators.

Another element that Operators point out are problems with monitoring services, e.g. in the case of providing such services outside the territory of Poland. Operators emphasise that they do not have sufficient financial and human resources to control such trainings. At the same time, it should be noted that in the scale of all the cases implemented through the BUR and co-financed from the PSF, the cases described above are occasional.

It is worth noting that a significant part of the Operators declare that servicing the PSF consumes more funds than originally assumed. As they themselves point out, this may result from a larger number of companies which send fewer employees to the services: it consumes higher organisational and financial costs due to the need to provide formal services to a larger number of companies. The second potential reason is the need to support entrepreneurs at every stage of applying for co-financing: BUR due to low intuitiveness and technical difficulties (e.g. with searching for development services) makes some Service Recipients, in the opinion of the Operators, do not manage to service it on their own. It should also be noted that entrepreneurs willingly use such a comprehensive

service - thanks to it they do not have to carry out activities related to formal and technical use of support on their own.

PSF SUPPORT FOR INDIVIDUALS

Support from PSF for individuals is available in three voivodeships: Małopolskie, Podlaskie and Podkarpackie. These voivodeships differ in terms of the rules of granting support, such as the type of development services supported or preferential groups of recipients. There are also differences as regards the method of accounting for co-financing. While in the Małopolskie Voivodeship there is a voucher model, which is almost identical in concept to the support from the PSF addressed to enterprises, in the case of the other two voivodeships we can talk about the functioning of hybrid solutions containing elements of voucher and reimbursement systems. In Podlaskie Voivodeship, the funding is granted through the voucher system operating on the principles of advance payments and refunds. In Podkarpackie voivodeship the way of settlement of the funding depends on the subregion - in two out of four subregions there is a classic advance payment and reimbursement system, while in the other two participants can choose the path of obtaining funding (options to choose from are: pre-financing, refinancing, training voucher).

The results of the research on the sample of people who have benefited from the PSF support addressed to individuals show that this group differs in some aspects from employees addressed to the development services by employers. Individual clients highly valued both the organisational aspects of development services as well as the substantive aspects (quality). The group positively assessed BUR also as a source of knowledge about development services. The importance of information on service location was higher than in the case of employees of enterprises, which indicates lower mobility of this group. Individual clients, having experience in the use of services under the PSF, as well as commercial ones, in a few aspects better evaluated the subsidised services. These were, among others, the transparency of procedures related to compliance with the client's law and the quality of the service provided. This may lead to the conclusion that the rules of BUR and PSF help to eliminate the disproportion between the client, being a private person, and the service provider company. What both groups had in common was the overall high level of satisfaction with the development services they used.

In the case of individual clients, the use of co-financed development services resulted in such effects as: increased knowledge and skills (66% of indications), increased self-confidence (52%) and increased attractiveness on the labour market (36%). It is worth noting that **only 25% of the respondents declared that they would use the same development services if they were not subsidized (the main reason would be lack of sufficient financial resources)**. These results lead to the conclusion that the possibility of using co-financed development services increases the level of employees' empowerment on the labour market, and may potentially increase their sense of causality.

Persons who have benefited from PSF support for individuals in the majority of cases positively assess the ways of distribution of funds in their voivodeships. In the opinion of 2/3 of the respondents applying for co-financing is easy. While interpreting these results it is worth to bear in mind that in the case of 1/3 of individual clients it was the service provider that was responsible for formal issues related to obtaining the grant. It is also worth mentioning here the results of the survey on the sample of Operators indicating that in the case of support addressed to individuals, the awareness of the interested parties about the formalities necessary to obtain co-financing is often quite low.

CONCLUSIONS CONCERNING THE FUNCTIONING OF BUR AND PSF IN PARTICULAR VOIVODSHIPS AND MODELS OF FUND DISTRIBUTION

The results of the conducted research do not give a basis to assess which of the applied models of distribution of support under the PSF is clearly more effective. There are no significant differences in the assessment of the quality of development services accounted for under individual models. Support stakeholders stress that the main problem of support distribution models is not their individual advantages and disadvantages, but the very fact of differentiation. Lack of uniformity at the national level, as well as at the level of individual voivodeships is burdensome for entities involved in the BUR/PSF system. Therefore, the unification of the model of fund distribution should be considered in the next financial perspective. What is important, proposing a specific model (or a hybrid of several solutions) should be preceded by a detailed CBA (cost-benefit analysis) of individual models, taking into account the differences arising between individual competitions within a given model.

CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

The conclusions gathered in the course of the evaluation make it possible to recommend continuing the functioning of the BUR (Eng. Database of Development Services) and PSF (Eng. Entity Financing Systems) in the financial perspective 2021-2027. The shape of the system itself remains to be reconsidered. Taking into account the fact that the demand for specific development services does not match the development visions of strategic policy makers, it is possible, for example, to strengthen the distribution of specific types of services. In the case of a decision to strengthen a particular type of services, this can be done by raising the threshold for their financing, while maintaining the demand-driven model of service selection by potential beneficiaries. The identification of particularly desirable services may be done at the central level (e.g. creation of a catalogue of services related to SOR) or at the regional level (strengthening of services, e.g. those included in RIS).

Due to the high diversification of the existing support models and the resulting problems for individual stakeholders, it is worth considering the unification of the system at least in key aspects (collection of cost data, unification of documentation, principles of control of the implemented development services).

5. Metodologia

Przedmiotem zrealizowanego badania była ocena funkcjonującego modelu wsparcia EFS dedykowanego przedsiębiorcom i pracownikom, zarówno na poziomie krajowym (BUR), jak i regionalnym (PSF). Przyjęta metodologia wynika ze specyfiki prowadzenia ewaluacji on-going opartej na regułach rygorystycznej ewaluacji wpływu²⁶. Do zebrania danych wykorzystano szereg technik ilościowych i jakościowych (patrz: Rysunek 1).

Niniejsze badanie koncentrowało się na dwóch elementach:

- [A] ewaluacji funkcjonowania **Bazy Usług Rozwojowych** i jej wpływu na jakość i dostępność usług rozwojowych dla przedsiębiorców i pracowników;
- [B] opisie funkcjonowania **Podmiotowych Systemów Finansowania** i ich oddziaływania na dostęp usług rozwojowych dla przedsiębiorców i pracowników.

Zgodnie z przyjętą koncepcją realizacja badania została podzielona na dwie części – wstępną oraz właściwą. W ramach tych dwóch części zawierają się cztery etapy badania: strukturyzacja badania (etap I), realizacja terenowa badania (etap II), analiza i wnioskowanie (etap III) oraz wsparcie Zamawiającego (etap IV).

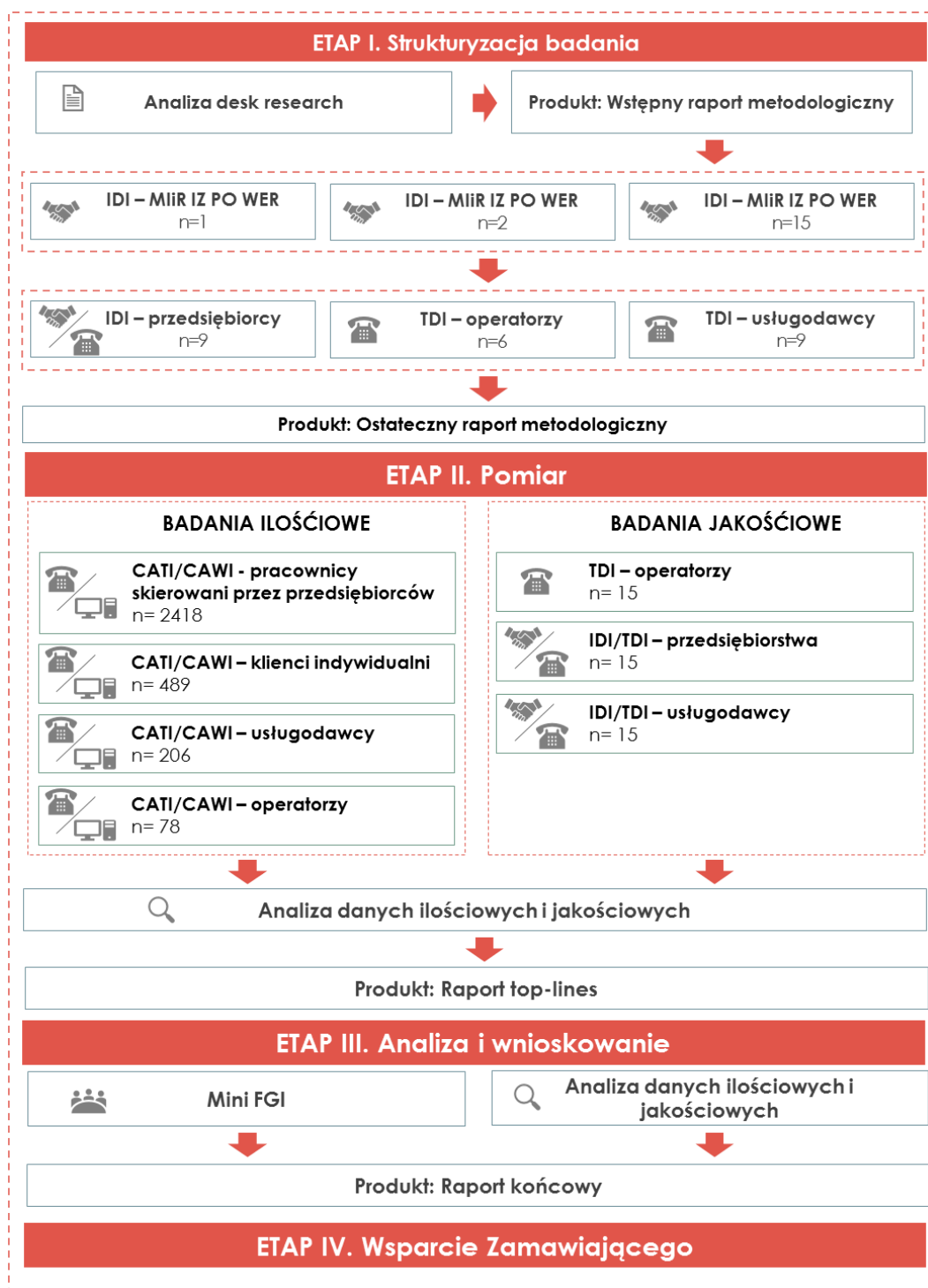
Na I etapie dokonano wstępnej analizy danych zastanych. Na tej podstawie przygotowano propozycję koncepcji badania. Kolejnym działaniem w ramach części wstępnej badania były wywiady IDI z poszczególnymi interesariuszami BUR oraz PSF. Wnioski ze zrealizowanych badań pozwoliły uzupełnić i pogłębić wiedzę na temat obecnego statusu wdrażania BUR i PSF zarówno na poziomie krajowym, jak i regionalnym. Zgromadzone dane umożliwiły także weryfikację projektu metodologii badawczej oraz stworzenie narzędzi badawczych do badań jakościowych i ilościowych w części właściwej projektu.

Na kolejnym etapie przeprowadzone zostały zaplanowane badania jakościowe i ilościowe. Zgromadzone dane zostały poddane procesowi kodowania i analizy.

²⁶ rigorous evaluation związana jest z paradygmatem zarządzania publicznego opartego na dowodach (evidence-based policy), w którym akcentuje się potrzebę oparcia procesów decyzyjnych na wiarygodnych danych, pozyskiwanych w sposób zgodny ze standardami naukowymi.

Trzeci etap procesu badawczego koncentrował się na próbie odpowiedzenia na wszystkie pytania badawcze oraz wypracowaniu rekomendacji. W celu uwzględnienia szerszego kontekstu oraz perspektywy różnych interesariuszy (w tym adresatów rekomendacji) przeprowadzone zostały mini-FGI z osobami posiadającymi wiedzę na temat działania PSF. Takie rozwiązanie pozwoliło na weryfikację hipotez badawczych oraz skomentowanie uzyskanych wyników. Wyniki badania zawarte w raporcie końcowym wraz z rekomendacjami z ewaluacji zostały poddane konsultacjom z głównymi i pośrednimi odbiorcami ewaluacji (etap IV).

Rysunek 1 Metody i techniki badawcze zastosowane w ewaluacji.



Próba do badania jakościowego została skonstruowana w taki sposób, żeby zapewnić odpowiednią reprezentację każdego z 3 głównych modeli dystrybucji środków w ramach PSF²⁷. W przypadku modeli kont przedpłaconych (funkcjonującego wyłącznie w województwie śląskim) oraz modelu bonowego (województwa: łódzkie, małopolskie, lubuskie) badaniami objęte zostały podmioty z każdego województwa, w którym te modele funkcjonują. Jeśli chodzi o model refundacyjny obowiązujący w aż 10 województwach, zdecydowano się na skoncentrowanie badań jakościowych na 3 województwach, w których przyjęto specyficzne rozwiązania – swego rodzaju warianty w ramach ogólnego modelu refundacyjnego. Szczegółowy dobór próby w ramach województw i rodzaju systemu prezentuje Tabela 1.

²⁷ W ramach dystrybucji środków dla klientów kierowanych do skorzystania z usługi przez swoich pracodawców.

Tabela 1. Rozkład próby badawczej w badaniach jakościowych.

Województwo	Rodzaj systemu	CW*	CW*	CW*	CW*	CWł**	CWł**	CWł**
		Urzędy Marszałkowskie	Przedsiębiorstwa	Operatorzy	Usługodawcy	Operatorzy	Przedsiębiorstwa	Usługodawcy
		IDI	IDI/TDI	TDI	TDI	TDI	IDI/TDI	IDI/TDI
Dolnośląskie	refundacja	1				1		
Wielkopolskie	refundacja	1				1		
Lubelskie	refundacja	1				1		
Łódzkie	bony	1	1	1	1	1	2	1
Małopolskie	bony	1	1	1	1	1	2	2
Podkarpackie	refundacja	1	1	1	1	1	2	1
Podlaskie	refundacja	1	1		1	1	2	2
Śląskie	konto przedpłacone	2	3	2	3	2	6	5
Świętokrzyskie	refundacja	1				1		
warmińsko-mazurskie	refundacja	1	1	1	1	1	2	2
Zachodniopomorskie	refundacja	1				1		
kujawsko-pomorskie	refundacja	1				1		
Opolskie	refundacja	1				1		
Lubuskie	bony	1	1		1	1	2	2
	SUMA	15	9	6	9	15	18	15

* CW – część wstępna

** CWł – część właściwa

Spośród 85 funkcjonujących w poszczególnych województwach Operatorów, w badaniu ilościowym wzięło udział 78.

Badanie zostało zrealizowane także na próbie usługodawców zarejestrowanych w BUR świadczących usługi dofinansowane, którzy zrealizowali przynajmniej 1 usługę finansowaną z PSF w ciągu ostatnich 18 miesięcy. Wzięło w nim udział 206 przedstawicieli firm, przy zachowaniu proporcjonalnego udziału względem tego, w ramach jakiego modelu środków realizowali usługi. Jeśli podmiot miał doświadczenie w realizacji usług w ramach więcej niż jednego modelu dystrybucji środków, został włączony do tej kategorii, w ramach której zrealizował więcej usług.

W związku ze zgromadzeniem większej niż zakładana liczby wywiadów, wyniki zostały przeważone ze względu na model dystrybucji środków, tak aby odzwierciedlać proporcje w populacji.

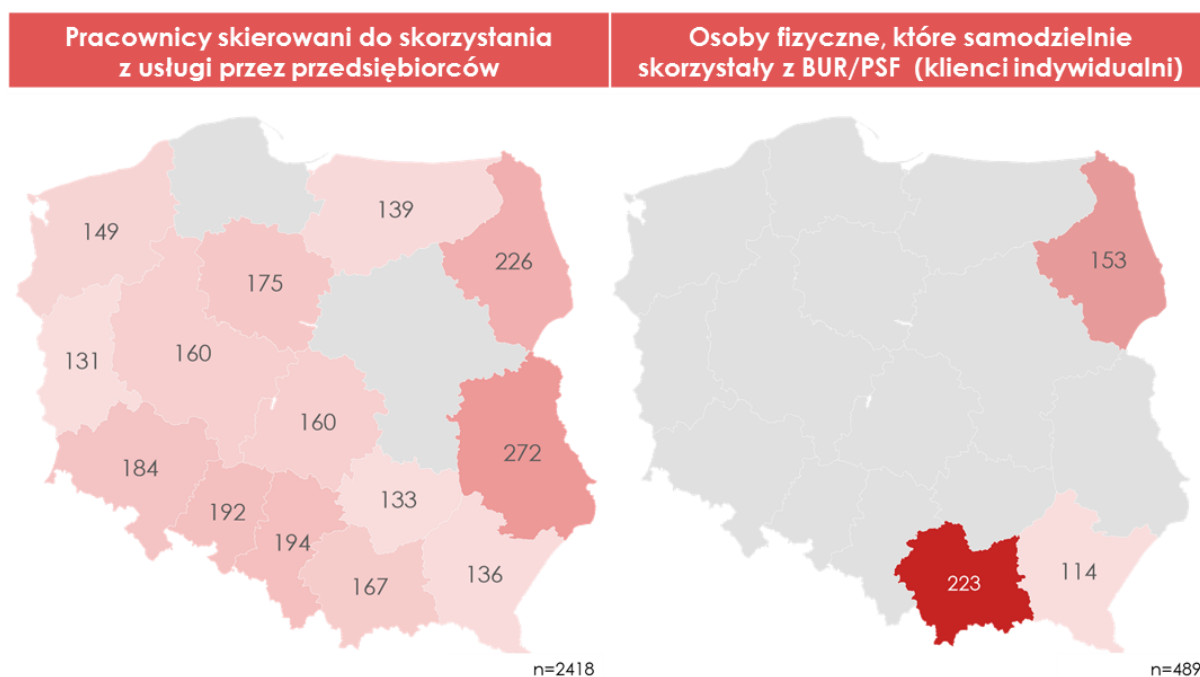
Tabela 2. Podział próby badania ilościowego wśród usługodawców wg modelu dystrybucji środków (tylko podmioty, które zrealizowały usługi dofinansowane w ciągu 18 miesięcy poprzedzających realizację badania)

Model dystrybucji środków	Populacja*	Liczba zrealizowanych wywiadów (nieważona)
ogółem	1627	206
refundacja	852	112
bony	510	56
konta przedpłacone	265	38

Badaniem ilościowym zostali objęci również pracownicy MŚP, którzy skorzystali z usług rozwojowych w ciągu 18 miesięcy poprzedzających badanie. W metodologii uwzględniono fakt, że część pracowników została skierowana do skorzystania z usługi przez swoich pracodawców, natomiast część skorzystała z BUR i PSF samodzielnie. Wśród osób, które zostały skierowane na szkolenie przez swoich pracodawców do badania przystąpiło łącznie 2418 osób. Pierwotnie zakładano reprezentację równoliczną w ramach każdego województwa (n=120), z zachowaniem proporcji ze względu na płeć pracowników. W związku z zebraniem większej niż zakładana liczby ankiet, na dane zostały nałożone wagi stratyfikacyjne. Z kolei klienci indywidualni zostali zbadani w każdym z trzech województw, w których istnieje możliwość skorzystania z PSF samodzielnie. W tym przypadku założono przeprowadzenie badania z min. 100 osobami w ramach regionu. Także i w tej próbie realizowano większą niż zakładana liczbę wywiadów, stąd na dane nałożono wagi stratyfikacyjne ze względu na płeć²⁸.

²⁸ W związku z wysokim poziomem *response rate* w badaniu CAWI oraz po zrealizowanym monicie CATI, zebrano wyższą liczbę ankiet niż wstępnie zakładano.

Mapa 1. Rozkład próby pracowników ze względu na region.



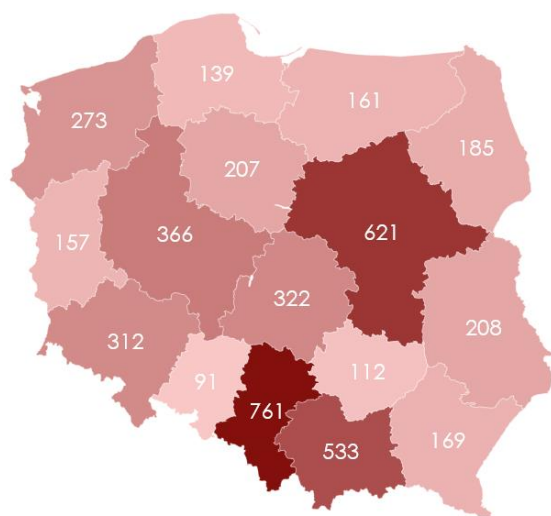
W kolejnych rozdziałach przedstawione zostały wykresy z wynikami badań ilościowych. Na niektórych z nich suma odpowiedzi może przekraczać 100% ze względu na zaokrąglenia, a w przypadku pytań, w których respondent mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź, suma odpowiedzi będzie wyższa niż 100%.

6. Wyniki badania

6.1. Analiza struktury usług, usługodawców i klientów wpisanych do BUR

W momencie analizy w Bazie Usług Rozwojowych zarejestrowanych było 4619 podmiotów świadczących usługi rozwojowe, z czego 2834 (61%) opublikowało w BUR jakąkolwiek usługę. Najwięcej podmiotów było w województwie śląskim (17%), mazowieckim (13%) oraz małopolskim (11%).

Rysunek 2 Liczba usługodawców w podziale na województwa



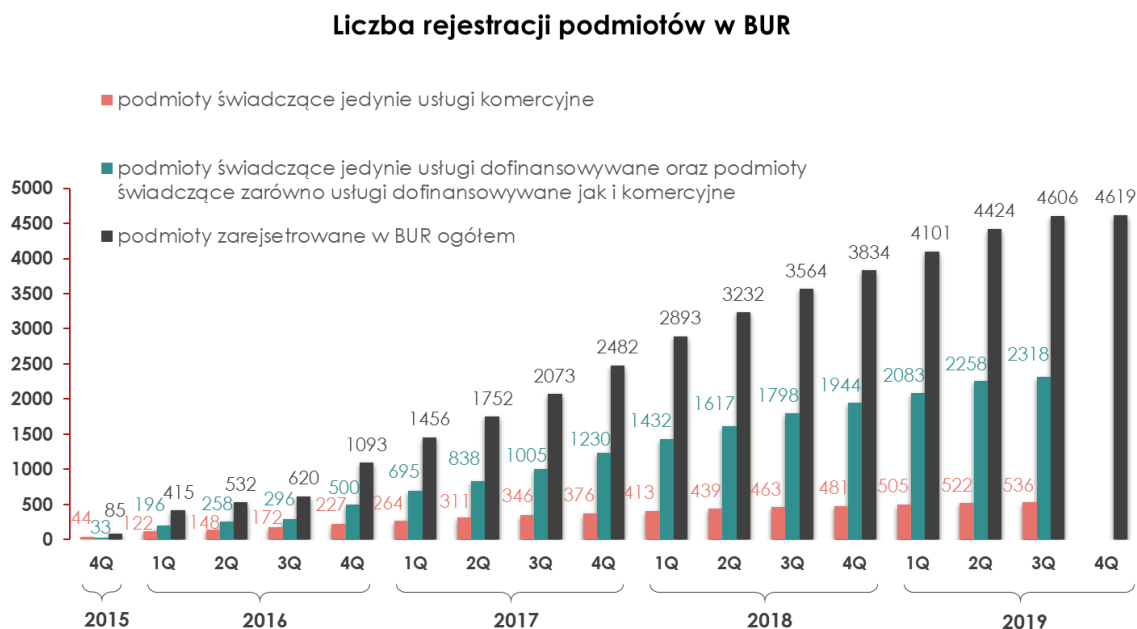
Źródło: opracowanie własne na podstawie BUR

Pierwsze rejestracje miały miejsce w 4 kwartale 2015 r. Liczba zarejestrowanych podmiotów w pierwszym kwartale 2016 roku w porównaniu do czwartego kwartału 2015 roku wzrosła o 388% (z 85 do 415 podmiotów). Wspomniana zmiana była spodziewanym wynikiem dynamizowania działań związanych z PSF (m.in. uruchomienie konkursów, akcje informacyjne). Średni (kwartał do kwartału) przyrost liczby zarejestrowanych podmiotów świadczących usługi w BUR wynosi 20%. (lata 2015-2019).

Struktura usługodawców pokazuje, że Baza jest przede wszystkim traktowana, jako narzędzie sprzedaży usług, które mogą uzyskać dofinansowanie ze środków EFS, natomiast w znacznie mniejszym stopniu, jako platforma, które może być użyteczna wyłącznie do lokowania na rynku usług o czysto komercyjnym charakterze ich finansowania. Dynamicznemu przyrostowi podmiotów oferujących usługi dofinansowane (w tym podmiotów, które jednocześnie oferują usługi dofinansowywane i komercyjne) nie towarzyszy równie dynamiczny przyrost liczby usługodawców, którzy skupiają się wyłącznie na sprzedaży usług komercyjnych. Pod koniec roku 2016 21% usługodawców oferowało wyłącznie usługi komercyjne, 46% wyłącznie usługi dofinansowane, a 33% zarówno jeden, jak i drugi typ usługi. Natomiast w III kwartale 2019 r. udział pierwszego z wymienionych typów usługodawców zmniejszył się do 12%, przy jednoczesnym wzroście odsetka podmiotów oferujących wyłącznie usługi dofinansowane (do 50%) i oferujących oba typy usług (do 38%). Obecnie tak kształtująca się

struktura może wydawać się oczywista (czy wręcz pożądana), niemniej w przyszłości, jeżeli doszłoby do ograniczenia dofinansowania ze środków publicznych, narzędzie może nie być na tyle atrakcyjne, aby utrzymać liczną grupę usługodawców.

Wykres 1 Zmiana liczby usługodawców zarejestrowanych w BUR w czasie



Źródło: opracowanie własne na podstawie BUR

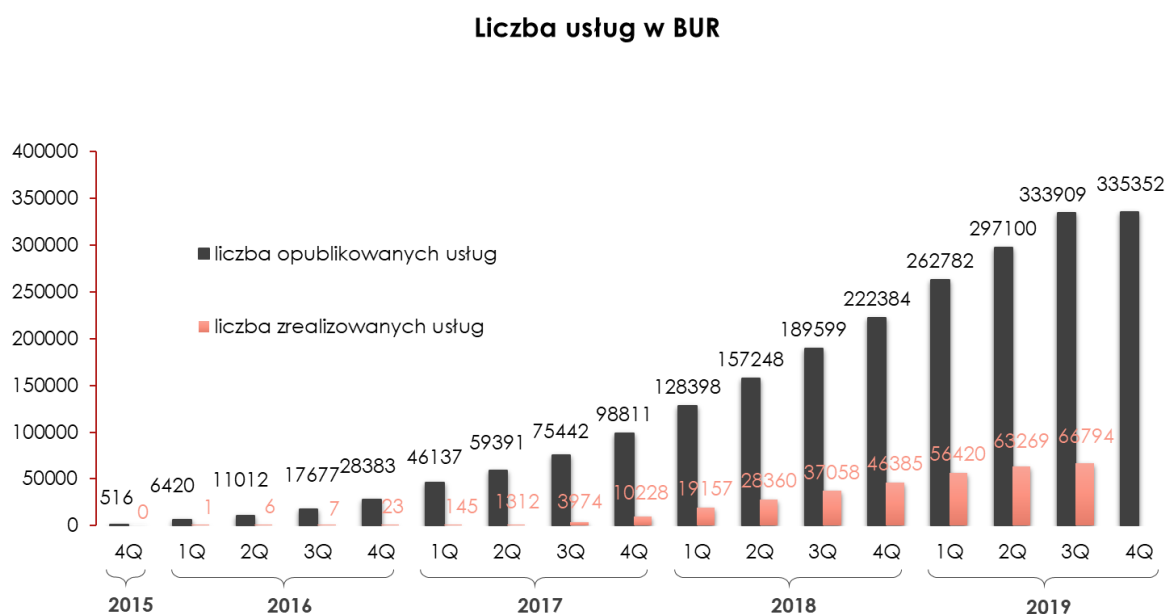
Liczba usług rozwojowych, które zostały opublikowane w BUR od momentu jej powstania do dnia 4.10.2019 r. wyniosła 335 352. Warto zaznaczyć, że znaczna część (56%) opublikowanych usług stanowiły te same usługi świadczone w różnych terminach. W związku z powyższym na potrzeby oceny faktycznej dostępności usług rozwojowych poszczególnego typu zdecydowano się na uwzględnianie tylko unikatowych merytorycznie usług rozwojowych²⁹.

²⁹ W procesie selekcji unikatowych usług rozwojowych kierowano się kryterium nazwy usługi, podmiotu, który opublikował usługę, kosztu uczestnika brutto oraz czasu trwania usługi. Przyjęto założenie, że usługi o identycznej nazwie, realizowane przez ten sam podmiot, o jednakowym koszcie uczestnika brutto oraz czasie trwania jednak przypisane do różnych terminów nie różnią się pod względem merytorycznym, a stanowią jedną unikatową usługę, z której przedsiębiorca lub pracownik mogą skorzystać w różnych terminach. Należy mieć świadomość, że przyjęta metoda może być do pewnego stopnia niedoskonała, jednak sposób agregowania danych w BUR nie pozwala na wyodrębnienie merytorycznie unikatowych usług, które byłyby w 100% precyzyjne.

Poniżej przedstawiony został wzrost liczby opublikowanych usług w BUR. Pierwsze usługi zostały opublikowane w czwartym kwartale 2015 roku (516 usług). Liczba zarejestrowanych usług w pierwszym kwartale 2016 roku w porównaniu do czwartego kwartału 2015 roku wzrosła o 1144% (efekt niskiej bazy). Jest to najwyższy wzrost zanotowany od momentu powstania BUR. W kolejnych kwartałach dynamika zmian nadal utrzymywała się poziomie dodatnim, jednak wyraźnie klaruje się trend malejący (+72% liczby usług w drugim kwartale w porównaniu do pierwszego kwartału 2016 roku do +8% w trzecim kwartale w porównaniu do drugiego kwartału 2019 roku), co jest jednak zjawiskiem naturalnym.

W pierwszym roku od powstania BUR odsetek zrealizowanych³⁰ usług wynosił mniej niż 1% opublikowanych usług. W trzecim kwartale 2019 (od początku istnienia BUR) odsetek usług zrealizowanych wyniósł 20% wszystkich opublikowanych usług.

Wykres 2 Zmiana liczby usług opublikowanych oraz zrealizowanych w BUR w czasie



Źródło: opracowanie własne na podstawie BUR

Na dzień pobrania danych w BUR znajdowało się 146 971 unikatowych usług rozwojowych. Większość podmiotów świadczących usługi rozwojowe (58%) do momentu wykonywania

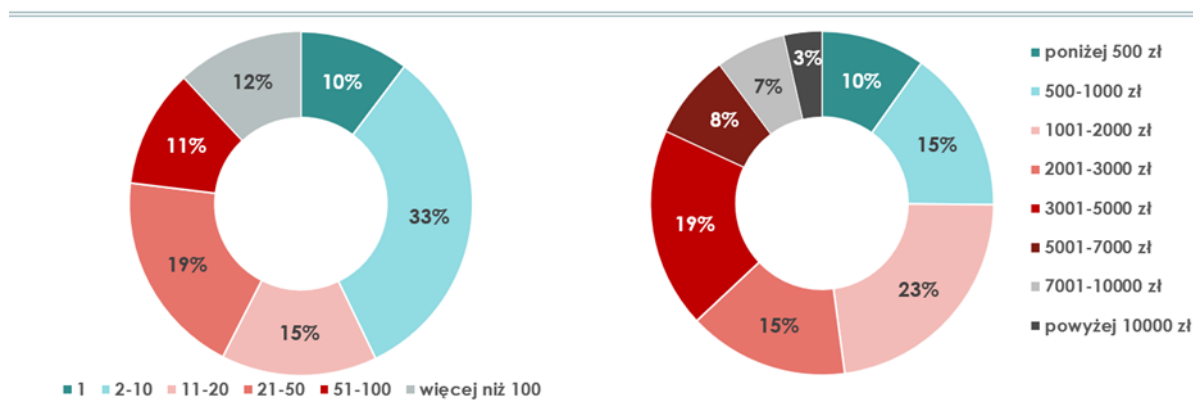
³⁰ Jako usługą zrealizowaną rozumiana jest usługa, na którą zarejestrował się min. 1 osoba i usługa się odbyła.

analizy opublikowało w BUR nie więcej niż 20 unikatowych usług rozwojowych, natomiast 12% Usługodawców opublikowało powyżej 100 unikatowych usług rozwojowych.

Wykres 3 Liczba usług publikowanych przez pojedynczego usługodawcę oraz ceny usług

Liczba unikatowych usług rozwojowych opublikowanych w BUR przez pojedynczą instytucję świadczącą usługi rozwojowe

Ceny aktualnych unikatowych usług rozwojowych zarejestrowanych w BUR



Źródło: opracowanie własne na podstawie BUR.

Dane na wykresie nie zawsze sumują się do 100% ze względu na zaokrąglenia.

Zestawienie cen brutto unikatowych usług rozwojowych dostępnych w BUR pokazuje, że przedsiębiorcy i pracownicy mają szeroki wybór usług mieszczących się w zróżnicowanych przedziałach cenowych. Warto zauważyć, że liczba najtańszych usług (o wartości poniżej 500 zł brutto/uczestnika), jak i najdroższych (powyżej 7000 zł brutto/uczestnika) jest stosunkowo niewielka (po 10%). Szersze informacje na temat cen usług rozwojowych znajdują się w raporcie „Badanie cen rynkowych usług rozwojowych”³¹.

Analiza tematyki usług rozwojowych została oparta na kategoriach głównych³² oraz podkategoriach przypisanych konkretnym usługom. Pod względem liczebności dominowały usługi z zakresu zarządzania i organizacji (29 308 usług – 20% unikatowych usług). W dalszej

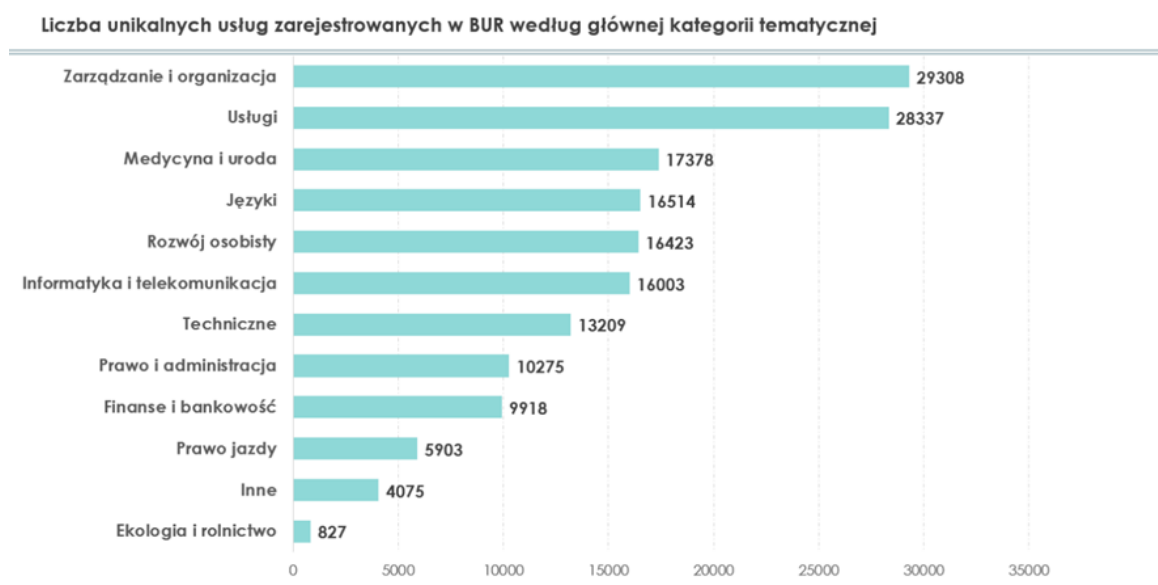
³¹ „Badanie cen rynkowych usług rozwojowych” zostało zrealizowane na zlecenie PARP przez agencję Danae Sp. z o.o. w okresie wrzesień 2019 – marzec 2020.

³² Na potrzeby usystematyzowania usług rozwojowych dostępnych w BUR pod względem tematycznym stworzono katalog kategorii głównych (bardziej ogólnych) oraz występujących ich ramach podkategorii (szczegółowych). Usługodawca publikując usługę w BUR miał możliwość wskazania kategorii i podkategorii tematycznych, co pozwala użytkownikom wyszukiwać usługi związane z interesującymi ich tematami.

kolejności znalazły się następujące kategorie: usługi, medycyna i uroda, języki, rozwój osobisty, informatyka i telekomunikacja, usługi techniczne oraz prawo i administracja.

Najliczniejszymi podkategoriami usług okazały się być organizacja (7951 usług), umiejętności osobiste – rozwój osobisty (7734), język angielski (5978) oraz zarządzanie zasobami ludzkimi (5904).

Wykres 4 Usługi opublikowane w BUR wg kategorii tematycznej funkcjonującej w Bazie



Źródło: opracowanie własne na podstawie BUR (dane na dzień 4.10.2019)

USŁUGI ZREALIZOWANE³³

Do dnia 4 października 2019 r zrealizowanych zostało 66 794 usług rozwojowych (20% opublikowanych usług). Łączna liczba zapisów wyniosła 301 797, a z usług skorzystało 161 825 uczestników (część ukończyło więcej niż jedną usługę³⁴).

Zrealizowanych unikatowych usług jest 48 370, co stanowi 33% usług unikatowych.

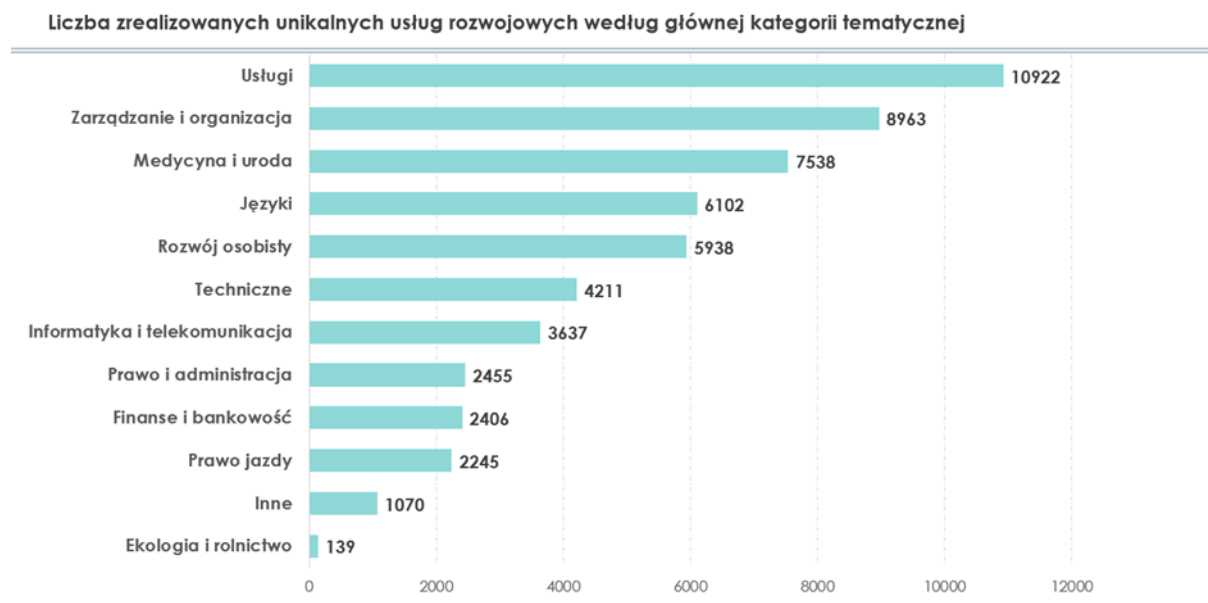
Najwięcej z nich zalicza się do kategorii usługi (10 922 usługi) oraz zarządzanie i organizacja (8 963 usługi).

³³ Usługa zrealizowana oznacza usługę, która odbyła się z min. 1 zarejestrowanym na nią uczestnikiem.

³⁴ Wśród wszystkich uczestników szkoleń jest 144 633 osób.

Jeśli chodzi o podkategorie i kategorie tematyczne zrealizowanych unikatowych usług rozwojowych to pod względem liczby dominowały podkategorie: umiejętności osobiste (2925 zrealizowane usługi, kategoria rozwój osobisty), język angielski (1938, kategoria języki), organizacja (1765, kategoria zarządzanie i organizacja), uroda (1706, kategoria medycyna i uroda) oraz marketing (1482, kategoria usługi)

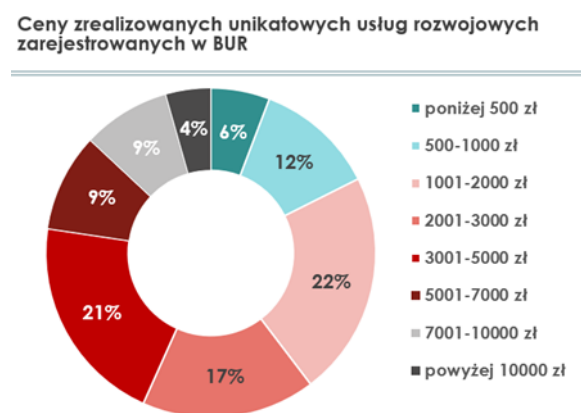
Wykres 5 Usługi zrealizowane poprzez BUR wg kategorii tematycznej



Źródło: opracowanie własne na podstawie BUR (dane na dzień 4.10.2019)

Struktura unikatowych usług rozwojowych opublikowanych w BUR jest zbliżona do struktury usług, które zostały zrealizowane. Zrealizowanych zostało od 17% (kategoria ekologia i rolnictwo) do 43% (kategoria medycyna i uroda) unikatowych usług rozwojowych.

Wykres 6 Usługi zrealizowane poprzez BUR wg kategorii tematycznej



Źródło: opracowanie własne na podstawie BUR, Dane dotyczą zrealizowanych unikatowych usług rozwojowych opublikowanych w BUR (stan na dzień 4.10.2019)

Dane na wykresie nie zawsze sumują się do 100% ze względu na zaokrąglenia.

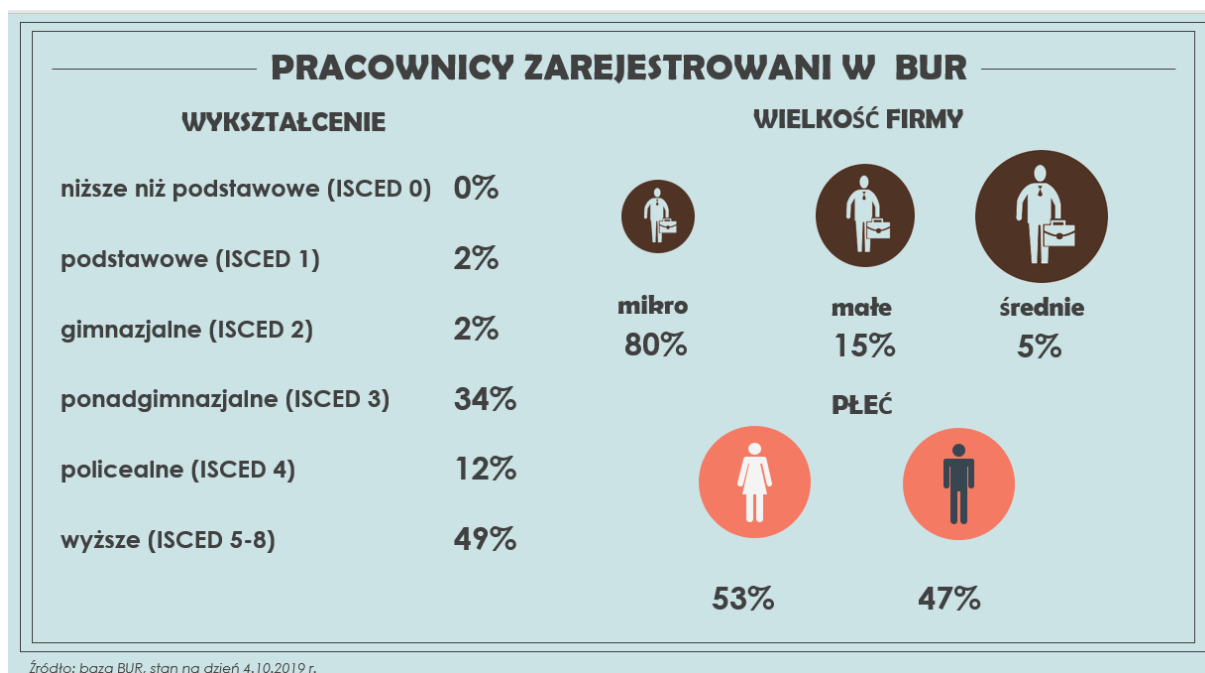
Rozkład cen brutto usług, które zostały zrealizowane jest bardzo zbliżony do struktury cenowej usług oferowanych w BUR. Może to oznaczać, że usługodawcy poprawnie dostosowali swoją ofertę usług rozwojowych pod względem cen do potrzeb i możliwości przedsiębiorców.

POZIOM UCZESTNICTWA w BUR

Osoby, które ukończyły usługę rozwojową wybraną za pomocą BUR, można podzielić ze względu na typ wsparcia, z którego skorzystały – wsparcie dla przedsiębiorstw i ich pracowników oraz wsparcie dla osób indywidualnych. Tych pierwszych jest ponad ośmiokrotnie więcej od rejestracji indywidualnych (144 701 pracowników zgłoszonych przez pracodawców oraz 17 313 pracowników zarejestrowanych indywidualnie).

Wśród pracowników ogółem prawie połowę stanowią osoby z wykształceniem wyższym. Osób z wykształceniem ponadgimnazjalnym (w tym średnim) jest 35%, a policealnym 12%. Najliczniej reprezentowane są przedsiębiorstwa mikro (80%), a następnie firmy małe (15%) oraz średnie (5%). Dysproporcja kobiet i mężczyzn, którzy ukończyli usługę jest niewielka i wynosi 6 punktów procentowych. Osoby powyżej 50 roku życia stanowią 16% pracowników.

Rysunek 3 Pracownicy korzystający z usług rozwojowych poprzez BUR wg poszczególnych cech (zestawienie dotyczy osób skierowanych do udziału w usługach rozwojowych przez pracodawcę)



W przypadku osób rejestrujących się indywidualnie najliczniejszą grupę pod względem wykształcenia stanowią osoby z wykształceniem ponadgimnazjalnym (44%), a osoby z wykształceniem wyższym stanowią 29%. Osób z wykształceniem policealnym jest 14%, gimnazjalnym 9%, podstawowym 4%, a niżej niż podstawowym 0,1%.

Jeśli chodzi o miejsce zamieszkania użytkowników indywidualnych przeważali mieszkańcy województwa podlaskiego (44%) oraz małopolskiego (30%) i wynika to z faktu, że dotychczas wdrażanie działań (via BUR) adresowanych do klientów indywidualnych było obecne jedynie w tych województwach. W roku 2019 tego typu wsparcie uruchomiono dodatkowo w województwie podkarpackim, natomiast w województwie wielkopolskim wybrano operatorów, którzy będą realizować PSF dla uczestników indywidualnych. Projekty rozpoczną się w 2020 r. Osoby w wieku 50+ stanowiły 20% uczestników indywidualnych.

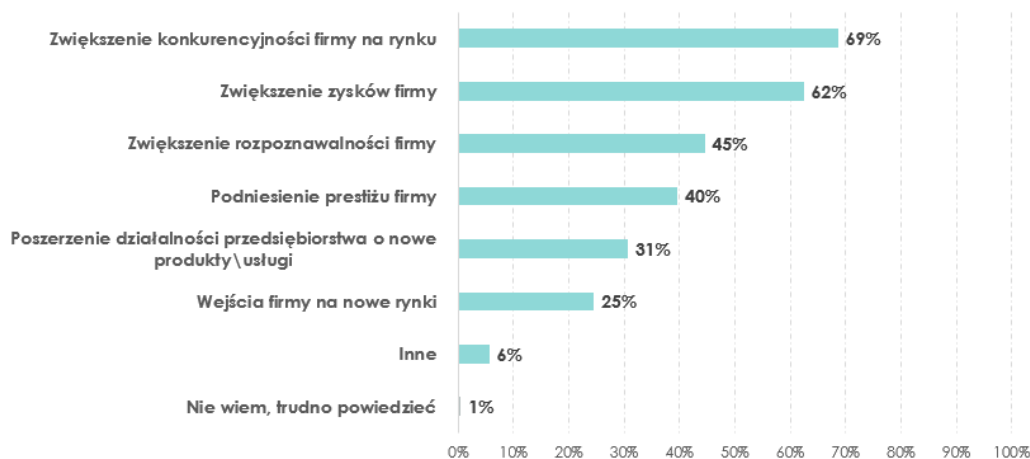
USŁUGODAWCY – MOTYWACJE I BARIERY ZWIĄZANE Z REJESTRACJĄ W BUR

To czy określone usługi rozwojowe zostaną włączone do oferty BUR jest ostatecznie uzależnione od woli usługodawców – od tego czy będą zainteresowani opublikowaniem usług w BUR i czy będą gotowi poświęcić czas i środki niezbędne na zarejestrowanie swojego podmiotu w BUR. W niniejszym rozdziale przedstawione zostaną pozyskane w trakcie badania informacje dotyczące motywacji i oczekiwań usługodawców związanych z rejestracją w BUR oraz wpływu obecności w BUR na funkcjonowanie firmy.

Usługodawcy rejestrując ofertę firmę w BUR oczekiwali przede wszystkim zwiększenia konkurencyjności firmy na rynku oraz zwiększenia zysków firmy.

Wykres 7 Oczekiwania usługodawców związane z rejestracją w BUR (pytanie wielokrotnego wyboru)

P2. Jakich korzyści spodziewaliście się Państwo podejmując decyzję o zarejestrowaniu firmy w Bazie Usług Rozwojowych?

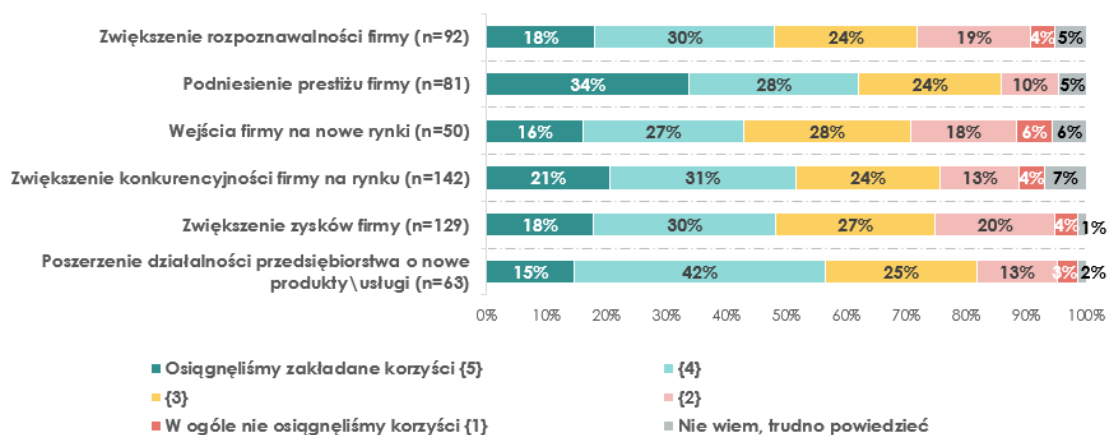


Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, n=206.

Warto zaznaczyć, że około połowie przypadków wspomniane wyżej oczekiwania zostały spełnione.

Wykres 8 Poziom osiągnięcia oczekiwań usługodawców związanych z rejestracją w BUR

P3. Czy osiągnęliście Państwo spodziewane korzyści? Proszę udzielić odpowiedzi na skali 1-5, gdzie 1 oznacza, że nie osiągnęliście Państwo korzyści w ogóle, natomiast 5 oznacza, że osiągnęliście je Państwo zakładanym stopniu.

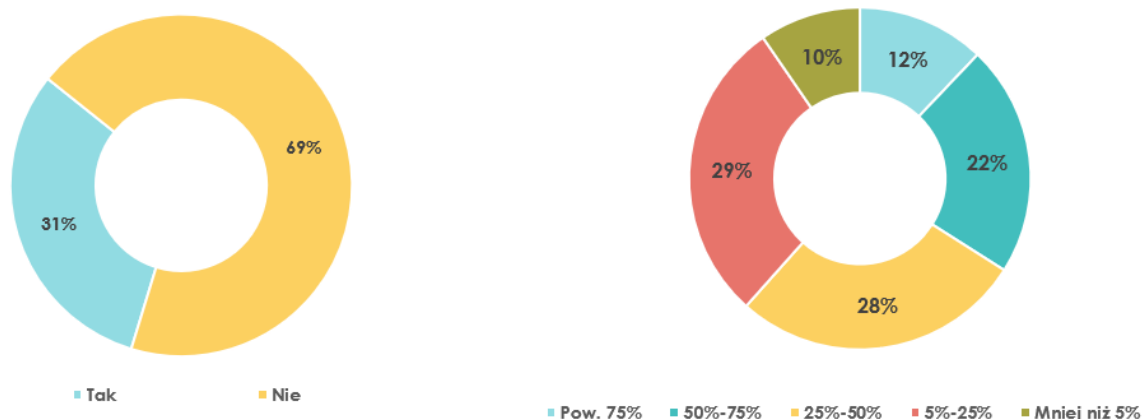


Podmioty, które podejmują decyzję o zarejestrowaniu się w BUR korzystają z niej dość intensywnie – wiele z nich publikuje w Bazie znaczną część oferowanych przez siebie usług. 31% badanych usługodawców opublikowało wszystkie swoje usługi w BUR. Wśród tych,

którzy opublikowali w BUR tylko część usług niemal 2/3 opublikowało więcej niż 25% wszystkich oferowanych usług.

Wykres 9 Proporcje usług opublikowanych w BUR w stosunku do wszystkich usług oferowanych przez usługodawców

P7. Czy wszystkie usługi rozwojowe, które oferujecie Państwo w ramach swojej działalności zostały zarejestrowane w BUR? P8. Jaki odsetek Państwa usług nie został zarejestrowany?



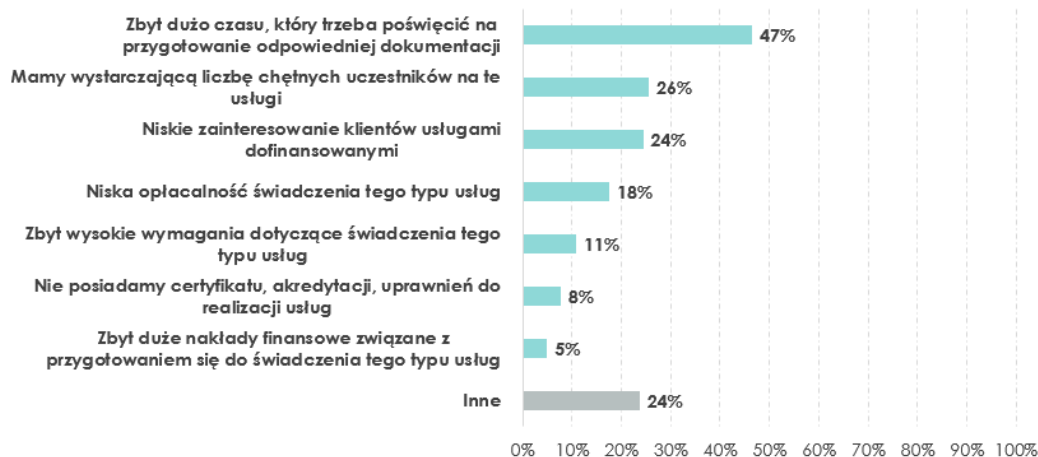
Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, n=206.

Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe, które zarejestrowały część swoich usług w BUR, n=143.

Rezygnacja z publikowania usługi w BUR wynika najczęściej ze zbyt dużej ilości czasu, który trzeba poświęcić na przygotowanie odpowiedniej dokumentacji (47%). W dalszej kolejności wymieniane są: wystarczająca liczba chętnych na usługi bez dofinansowania (26%) oraz niskie zainteresowanie usługami dofinansowanymi (24%).

Wykres 10 Bariery zniechęcające usługodawców do publikowania usług rozwojowych w BUR
(pytanie wielokrotnego wyboru)

P9. Z jakich powodów nie zarejestrowaliście Państwo części usług w bazie?

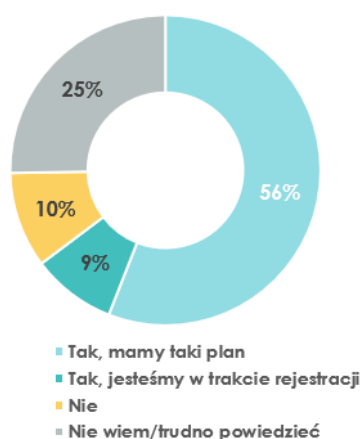


Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe, które zarejestrowały część swoich usług w BUR, n=143.

2/3 usługodawców, którzy wzięli udział w badaniu planuje opublikować w BUR kolejne usługi w najbliższym czasie. Warto tu zauważyć, że wśród pozostałych usługodawców tylko 10% jednoznacznie odpowiedziało negatywnie, a aż 25% jest niezdecydowanych.

Wykres 11 Plany usługodawców związane z rejestracją w BUR nowych usług rozwojowych

P10. Czy panujecie Państwo w ciągu najbliższych 6 miesięcy zarejestrować nowe usługi rozwojowe w BUR?



Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, n=206.

6.2. Dostosowanie oferty BUR do potrzeb gospodarki

Celem rozdziału jest ocena dopasowania usług rozwojowych dostępnych w BUR do potrzeb gospodarki krajowej oraz potrzeb gospodarki poszczególnych regionów wdrażających PSF. Opisujemy w nim również główne wymiary zróżnicowania klientów tych usług. **Ze względu na ograniczenia metodologiczne – wynikające choćby z faktu, że klasyfikacja dziedzin gospodarki wykorzystywana w badaniach krajowych nie pozwala na trafny opis głównych kategorii usług w BUR – wniosków z tego rozdziału nie należy traktować jako ostatecznej diagnozy, ale jako listę przesłanek za większą lub mniejszą zgodnością pomiędzy potrzebami gospodarczymi a ofertą BUR.**

POTRZEBY GOSPODARKI

W badaniu poruszono wyłącznie zagadnienia tych potrzeb gospodarki, na które system PSF oraz BUR ma za zadanie odpowiedzieć w latach 2014-2020. Termin ten obejmuje więc potrzeby przedsiębiorców, a także czynniki podażowe wspierające zwiększenie zatrudnienia. Omówiono je z dwóch perspektyw, uwzględniając diagnozy, stanowiące podstawę wprowadzenia ewaluowanego systemu wsparcia, a także późniejsze dane ekonomiczne. Starano się więc odpowiedzieć na pytanie, na jakie potrzeby miał odpowiadać, a także – czy były one aktualne w późniejszych latach.

PERSPEKTYWA WEWNĘTRZNA: POTRZEBY GOSPODARCZE WSKAZYWANE

W DOKUMENTACH STRATEGICZNYCH REGULUJĄCYCH FUNKCJONOWANIE PSF I BUR

Kluczowym dokumentem strategicznym diagnozującym stan polskiej gospodarki, a także określającym główne cele rozwojowe na lata 2014-2020 jest *Programowanie perspektywy finansowej 2014 -2020: Umowa Partnerstwa*, zawarta pomiędzy Unią Europejską a Polską. Wsparcie usług rozwojowych dla przedsiębiorstw, ich pracowników oraz osób poszukujących pracy sprzyja realizacji trzech spośród zdefiniowanych w niej celów. *Umowa* zakłada bowiem:

- ⇒ wzmocnienie konkurencyjności MŚP, postrzeganych jako "zdolne do bardziej elastycznego funkcjonowania i przedstawiania zindywidualizowanej oferty", a także kluczowe „w procesie wyłaniania inteligentnych specjalizacji”³⁵;
- ⇒ promowanie trwałego i wysokiej jakości zatrudnienia, któremu sprzyjać ma m. in. edukacja, w tym edukacja przez całe życie zapewniająca większą adaptacyjność pracowników i osób poszukujących pracy³⁶;
- ⇒ inwestowanie w kształcenie, szkolenie oraz szkolenie zawodowe na rzecz zdobywania umiejętności i uczenia się przez całe życie³⁷.

Wspomniane cele zostały sformułowane w oparciu o diagnozę niepełnego wykorzystania zasobów rynku pracy (w tym: niższej niż średnia unijna aktywności zawodowej Polaków, niekorzystnych trendów demograficznych wymagających zwiększenia wydajności pracy oraz aktywności zawodowej kobiet, osób młodych osób w wieku przedemerytalnym)³⁸.

W *Umowie Partnerstwa* zwraca się również uwagę na niedostosowany do potrzeb rynku pracy system kształcenia oraz na równie niedopasowane do niego kompetencje kadr, a także niewystarczające kompetencje cyfrowe³⁹.

Regionem wymagającym szczególnej uwagi jest Polska Wschodnia, a zwłaszcza województwa lubelskie, podkarpackie, podlaskie, świętokrzyskie i warmińsko-mazurskie. Jak głosi diagnoza zawarta w *Umowie*: „W Polsce Wschodniej występuje koncentracja negatywnych zjawisk społeczno-gospodarczych, takich jak, słabość gospodarcza ośrodków miejskich, niska produktywność będąca wynikiem między innymi tradycyjnej struktury gospodarki, a także niskiego poziomu innowacyjności przedsiębiorstw i ośrodków badawczo-rozwojowych, oraz niska dostępność terytorialna (układ komunikacyjny – drogi i koleje). Zjawiskiem negatywnie wpływającym na pozycję rozwojową makroregionu jest utrzymujące

³⁵ Programowanie perspektywy finansowej 2014 -2020: Umowa Partnerstwa; str. 104.

³⁶ Tamże, str. 135.

³⁷ Tamże str, 149.

³⁸ Tamże, str. 40-41.

³⁹ Tamże, str. 42-43, 51.

się ujemne saldo migracji, będące efektem między innymi mało atrakcyjnych, regionalnych rynków pracy”⁴⁰.

Cele strategiczne zawarte w Regionalnych Programach Operacyjnych dla poszczególnych województw są zgodne z *Umową partnerstwa*. W dokumentach tych dostrzega się potrzebę zapewnienia szerokiego dostępu do kształcenia ustawicznego dorosłym mieszkańcom regionów zarówno ze względu na niedostosowanie kompetencji wielu z nich do potrzeb pracodawców, jak i konieczność podniesienia adaptacyjności przedsiębiorstw w regionie. Kształcenie ustawiczne w polityce rozwojowej uważa się przy tym za stały raczej niż doraźny element wsparcia gospodarki, w której kompetencje stanowią główny zasób produkcyjny, wymagają stałej rewizji i aktualizacji. W dokumentach tych dostrzega się także znaczenie MŚP dla rozwoju gospodarczego i ich potencjał dla rozwiązywania problemów bezrobocia strukturalnego (np. w woj. dolnośląskim czy podlaskim). Inwestycje w kadry mają zaś sprzyjać przede wszystkim zwiększeniu konkurencyjności MŚP, a w perspektywie ogólnokrajowej – większej wydajności pracy. W dokumentach regionalnych znajdowały się też wskazania związane z rozwojem określonych kompetencji, np. językowych (w woj. śląskim, podkarpackim czy podlaskim) oraz TIK (w większości województw).

W jaki sposób PSF miał odpowiedzieć na te wyzwania? W poszukiwaniu odpowiedzi warto przyrzeć się preferowanym grupom adresatów wsparcia w ramach systemu określonym w SzOOP dla poszczególnych województw. W programach funkcjonujących w poszczególnych województwach przyjęto preferencyjne zasady finansowania m.in. dla: pracowników wybierających kursy kończące się zdobyciem kwalifikacji lub walidujących kwalifikacje, które zdobyli w poprzednich programach, pracowników z najniższymi kwalifikacjami, pracowników powyżej 50 roku życia, pracowników przedsiębiorstw w branżach regionalnych inteligentnych specjalizacji oraz specjalizacji regionów, pracowników przedsiębiorstw wysokiego wzrostu, osób w szczególnie trudnej sytuacji na rynku pracy.

Lista ta pokazuje, że na poziomie rozwiązań instytucjonalnych program był skierowany przede wszystkim do grup o strategicznym znaczeniu z punktu widzenia diagnozy

⁴⁰ Tamże, str. 51.

gospodarczej: odpowiadał więc na wcześniej zdefiniowane potrzeby gospodarki. Warto jednak zauważyć, że pomimo podkreślanej w dokumentach strategicznych trudnej sytuacji osób

z niepełnosprawnością i kobiet, preferencje dla osób z niepełnosprawnością w ramach PSF sformułowało wprost jedynie województwo małopolskie i dolnośląskie, a w żadnym z regionów nie wprowadzono sprofilowanego wsparcia kobiet. Wynika to bezpośrednio z zapisów w Wytycznych ds. adaptacyjności, w których grupy te nie zostały wymienione jako preferencyjne do wsparcia w ramach PSF.

PERSPEKTYWA ZEWNĘTRZNA: POTRZEBY ROZWOJOWE A INNE DETERMINANTY STABILNOŚCI I ROZWOJU PRZEDSIĘBIORSTW

Czy przedsiębiorcy podobnie określają swoje potrzeby rozwojowe jak projektanci publicznych polityk wsparcia? Badania wskazują, że w porównaniu z innymi trudnościami, z jakimi borykają się przedsiębiorcy w Polsce, brak odpowiednio wykwalifikowanych pracowników nie jest problemem największym, wskazuje na niego jednak około 1/5 .

Raport PARP na temat sektora MŚP z 2019 pokazuje, że dokonywana przez przedsiębiorców ocena koniunktury gospodarczej oraz koniunktury w branży zależy przede wszystkim od czynników takich jak ceny towarów i materiałów czy dostępność kredytów. Prognozy pracodawców dotyczące koniunktury w przyszłości kształtuje zaś raczej ich opinia na temat kosztów pracy niż dostępności wykwalifikowanych pracowników. Na relatywnie niższe znaczenie tego ostatniego czynnika dodatkowo wpłynąć mógł fakt, że przedsiębiorcy w latach 2015-2019 oceniali dostępność wykwalifikowanych pracowników pozytywnie⁴¹.

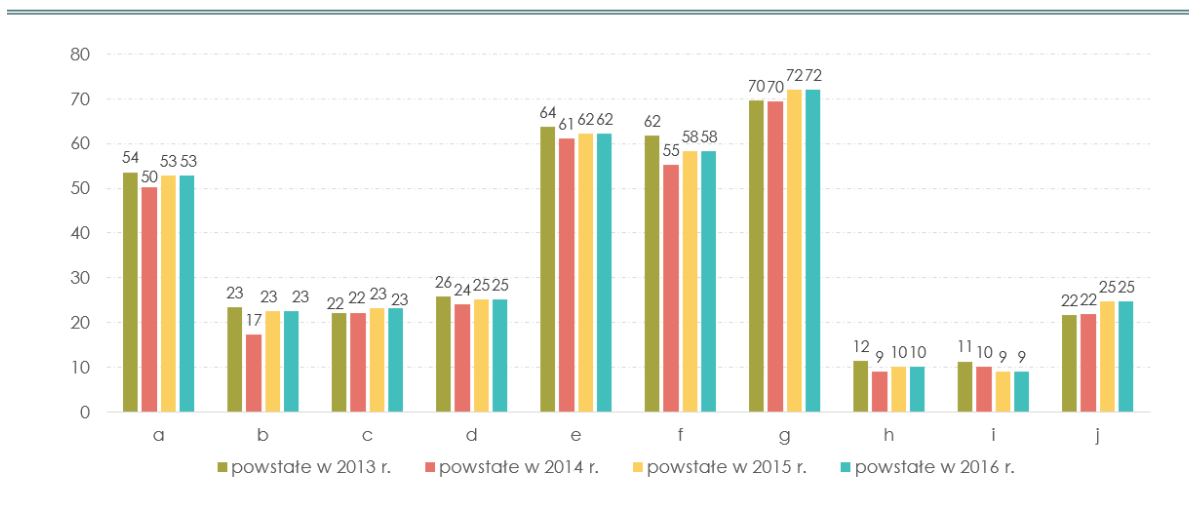
Badania GUS z 2018 wśród młodych przedsiębiorstw (powstałych w ciągu 5 lat od momentu przeprowadzenia badania) również pokazują, że dostępność wykwalifikowanych pracowników nie znajduje się wśród największych problemów przedsiębiorców. Większość trudności podażowych wymienionych przez badanych wiąże się z wysokimi w ocenie

⁴¹ *Raport o stanie sektora małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce*, PARP, Warszawa 2019, str. 95.

przedsiębiorców kosztami pracy, obciążeniami podatkowymi oraz niestabilnością prawa. Problemem zgłaszanym przez ponad połowę firm uwzględnionych w badaniu są także niedostateczne środki finansowe. Brak wykwalifikowanej siły roboczej sygnalizowany jest rzadziej, dotyczy jednak ponad jednej piątej młodych firm⁴².

Wykres 12 Trudności podażowe młodych przedsiębiorstw

Trudności podażowe młodych przedsiębiorstw niefinansowych (% wskazań na daną trudność)



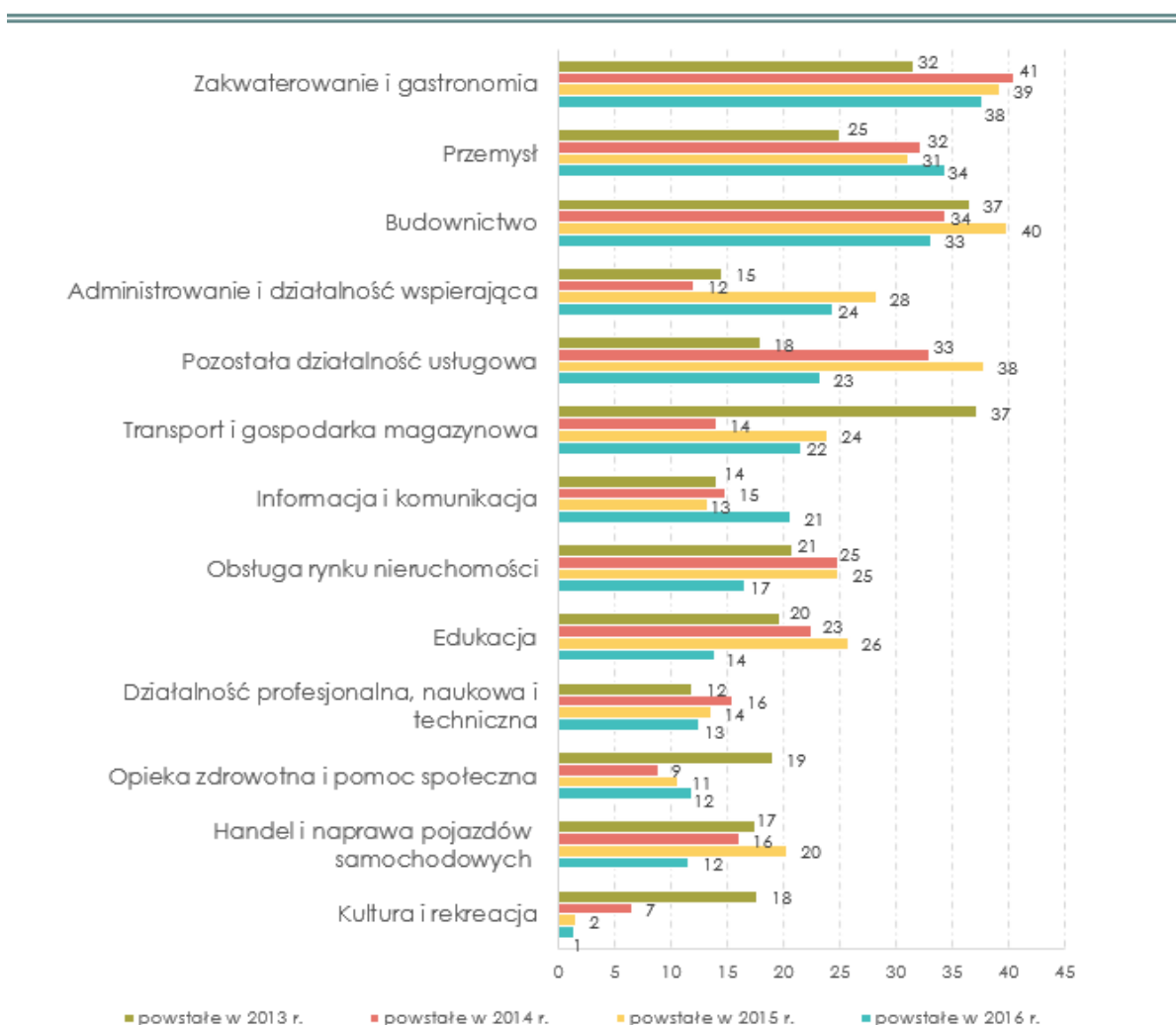
Źródło: GUS

- a – niedostateczne środki finansowe
- b – ograniczony dostęp do kredytów
- c – ograniczony dostęp do dotacji i pożyczek pozabankowych
- d – trudności w ściąganiu należności
- e – wysokie obciążenia na rzecz budżetu
- f – niejasne, niespójne, niestabilne przepisy prawne
- g – wysokie pozapłacowe koszty pracy
- h – niedobór surowców
- i – niedostateczna technologia
- j – brak wykwalifikowanej siły roboczej

⁴² Przedsiębiorstwa niefinansowe powstałe w latach 2013-2017, GUS, Warszawa 2019.

Wykres 13 Trudności przedsiębiorstw ze znalezieniem wykwalifikowanych pracowników

Odsetek młodych przedsiębiorstw niefinansowych deklarujących trudności ze znalezieniem wykwalifikowanych pracowników według branż*



*Uwzględniono wyłącznie przedsiębiorstwa niefinansowe powstałe w latach 2013-2016 i aktywne co najmniej do końca roku 2018 r. i liczące powyżej 9 pracujących. Źródło: GUS, Przedsiębiorstwa niefinansowe powstałe w latach 2013-2017

Trudności ze znalezieniem odpowiednio wykwalifikowanych pracowników występują w różnej skali w zależności od branży. Częściej wskazują na nie przedsiębiorstwa w branżach zakwaterowania i gastronomii, przemysłu i budownictwa, problem ten rzadziej występuje w działalności naukowej i technicznej oraz informacji i komunikacji. Prawidłowości dotyczące zróżnicowania dziedzinowego potwierdzają również obserwacje badanych na temat niedopasowania kompetencyjnego.

PERSPEKTYWA ZEWNĘTRZNA: PROBLEM NIEDOPASOWANIA KOMPETENCYJNEGO

Kiedy pracownikom brak poszukiwanych kompetencji lub mają oni inne kompetencje niż te, których oczekują pracodawcy, można mówić o problemie niedopasowania kompetencyjnego. Badania pokazują, że problem ten dotknął również polskiej gospodarki. Opublikowany przez PARP w 2015 bilans podaży i popytu na pracowników oparty o zestawienie deklaracji pracodawców i bezrobotnych dotyczących, odpowiednio, stanowisk, na które prowadzi się rekrutację i zawodów, w jakich bezrobotni szukają pracy, pokazał, że w przypadku Polski mamy do czynienia z „relatywną nadpodażą bezrobotnych w kategorii prac prostych”, wskazującą na brak konkretnych kwalifikacji” i stanowiącą „główną przyczynę trudności ze znalezieniem pracy”⁴³. Nadpodaż zarejestrowano również w sektorze tzw. „różowych kołnierzyków”, a więc prac biurowych niższego szczebla wykonywanych przeważnie przez kobiety. Autorzy zaznaczyli, że „największy niedobór rąk i głów do pracy dotyczy specjalistów, robotników wykwalifikowanych, Operatorów/monterów oraz specjalistów”⁴⁴. Jednocześnie, choć „w ogólnym zarysie wymagania kompetencyjne pracodawców i samooceny bezrobotnych mają podobną strukturę”⁴⁵, to jednak „niezależnie od zawodu pracodawcy bardzo silnie akcentują zapotrzebowanie na kompetencje interpersonalne i samoorganizacyjne – tutaj oczekiwać można największych niedoborów po stronie szukających pracy”⁴⁶.

Badanie przeprowadzone przez PARP dwa lata później pogłębiło ten obraz o kwestię przydatności kompetencji zdobytych w instytucjach edukacyjnych, pokazując, że zgodność wykonywanej pracy z wykształceniem rośnie wraz z wykształceniem, a także zmienia się w zależności od dziedziny, przy czym najwyższą zgodność odnotowano w dziedzinach zdrowia i opieki społecznej, technologii teleinformatycznych oraz techniki, przemysłu

⁴³ (Nie)wykorzystany potencjał Szanse i bariery na polskim rynku pracy. Raport podsumowujący V edycję badań BKL z 2014 roku, red. Jarosław Górniak, PARP, Kraków 2015, str. 29.

⁴⁴ Tamże, str. 29.

⁴⁵ Tamże, str. 34.

⁴⁶ Tamże, str. 37

i budownictwa⁴⁷. Zgodność pracy z wykształceniem jest też wyższa w starszych kohortach wiekowych, a więc wśród pracowników, których kariera toczyła się w znacznej mierze w innych warunkach gospodarczych niż obecne. Jak piszą autorzy, „W zależności od grupy wiekowej zgodność tę deklaruje między 65% (18-35 lat) a 85% (55-70 lat) badanych osób posiadających wyższe wykształcenie. w pozostałych grupach wyróżnionych ze względu na poziom wykształcenia wyniki wahają się między 39% a 64% (w zależności od wieku).”⁴⁸ Wyniki te pokazują, że zdobywanie nowych kwalifikacji w trakcie kariery staje się regułą (raczej niż wyjątkiem) na rynku pracy.

Analiza samooceny kompetencyjnej pracujących pokazała, że osoby młodsze przeciętnie wyżej oceniają swoje kompetencje. Różnica samoocen jest widoczna zwłaszcza w dziedzinie obsługi elektroniki osobistej (komputera, tabletu, smartfonu), sprawności fizycznej czy współpracy z osobami różnych narodowości. Bez względu na wiek badani wyżej oceniali swoje kompetencje miękkie (związane zwłaszcza z komunikacją i organizacją pracy) niż wiedzę z dziedzin ścisłych, technicznych czy administracji⁴⁹.

Z punktu widzenia problematyki niniejszej ewaluacji – a więc wsparcia przedsiębiorczości poprzez wiedzę i umiejętności – szczególnie ważnym wnioskiem z cytowanych badań wydaje się zapotrzebowanie na konkretne kwalifikacje (wskazywane przez pracodawców i plasujące się relatywnie nisko w samoocenach kompetencyjnych), zwłaszcza w dziedzinach wymagających wiedzy specjalistycznej lub technicznej, a także na kompetencje interpersonalne i samoorganizacyjne

PERSPEKTYWA ZEWNĘTRZNA: ZRÓŻNICOWANIE REGIONALNE

Przegląd danych z późniejszych lat pokazuje, że od czasu opracowania *Umowy partnerstwa* główne wymiary zróżnicowania regionalnego nie zmieniły się. Województwa wymienione tam jako rozwijające się wolniej (lubelskie, podkarpackie, podlaskie, świętokrzyskie i warmińsko-mazurskie) nadal wybijają się *in minus* na tle całej Polski z punktu widzenia liczby przedsiębiorstw, zatrudnienia i wynagrodzeń w tym sektorze. Warto zauważyć, że

⁴⁷ *Bilans Kapitału Ludzkiego 2017. Raport z badania ludności w wieku 18-70 lat*, PARP 2017., str. 35

⁴⁸ Tamże, str. 34.

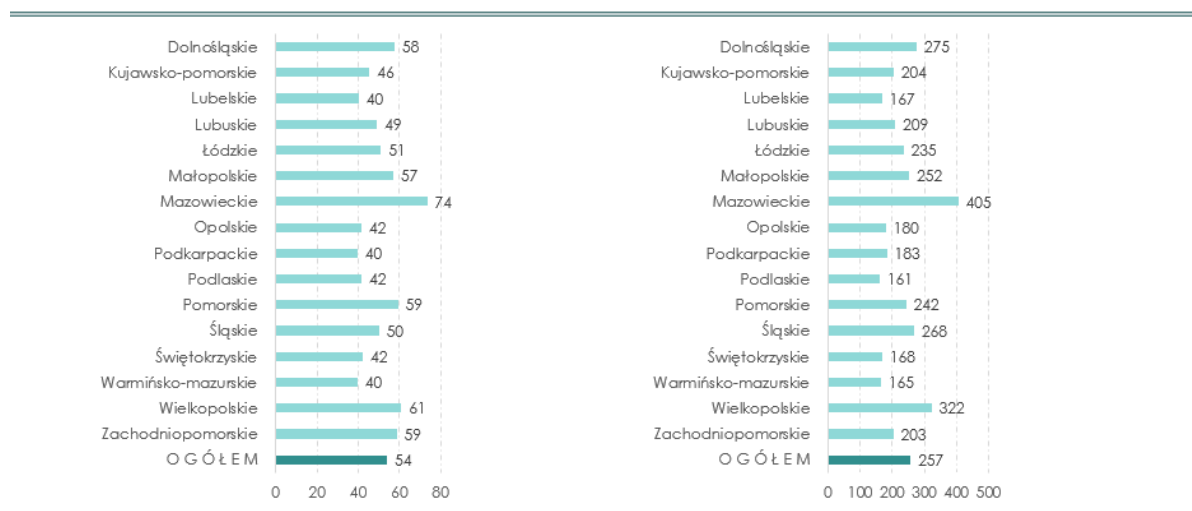
⁴⁹ Tamże, str. 40.

w województwach wyróżniających się wyższymi liczbami przedsiębiorstw i pracujących, a także przeciętnie wyższymi zarobkami, również koszty prowadzenia działalności gospodarczej okazują się wyższe. Prawidłowość ta wskazuje, że rozwój przedsiębiorczości najpewniej nie dokonuje się więc poprzez obniżanie kosztów działalności. Prawdopodobną barierą rozwojową w przypadku województw o mniejszych wskaźnikach przedsiębiorczości jest zatem zwiększenie nakładów i przejście do bardziej kosztochłonnego, ale też wydajniejszego ekonomicznie, sposobu produkcji lub branży. Warto przy tym odnotować, że w województwach o niższych wskaźnikach przedsiębiorczości stosunkowo mniej przedsiębiorstw działa w branżach informacji i komunikacji, działalności profesjonalnej, naukowej i technicznej, administracji i działalności wspierającej. W każdej z tych dziedzin koszty pracy stanowią istotną pozycję w budżecie przedsiębiorstwa, ponieważ praca w nich wymaga wysokich kwalifikacji.

Wykres 14 Dane dotyczące liczby przedsiębiorstw oraz liczby pracujących w przedsiębiorstwach

Liczba przedsiębiorstw niefinansowych na 1000 ludności w 2017 r.

Liczba pracujących w przedsiębiorstwach niefinansowych na 1000 ludności w 2017 r.

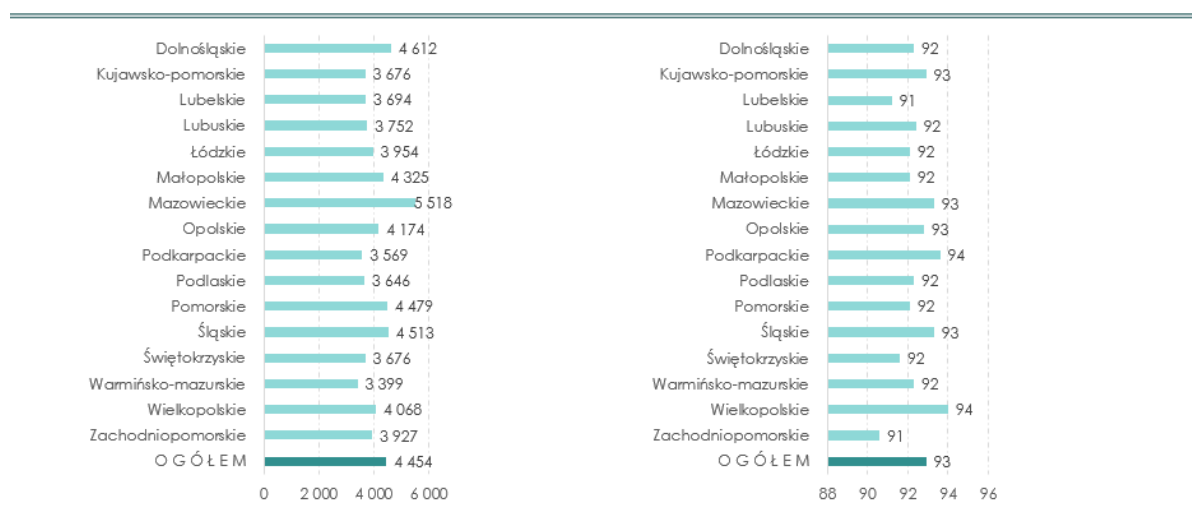


Źródło: GUS, Wyniki finansowe podmiotów gospodarczych I-XII 2018

Wykres 15 Wynagrodzenia oraz koszty w przedsiębiorstwach

Miesięczne wynagrodzenie brutto w przedsiębiorstwach niefinansowych na jednego pracującego w 2017 r.

Wskaźnik poziomu kosztów w przedsiębiorstwach niefinansowych w 2017 r.



Źródło: GUS, Wyniki finansowe podmiotów gospodarczych I-XII 2018

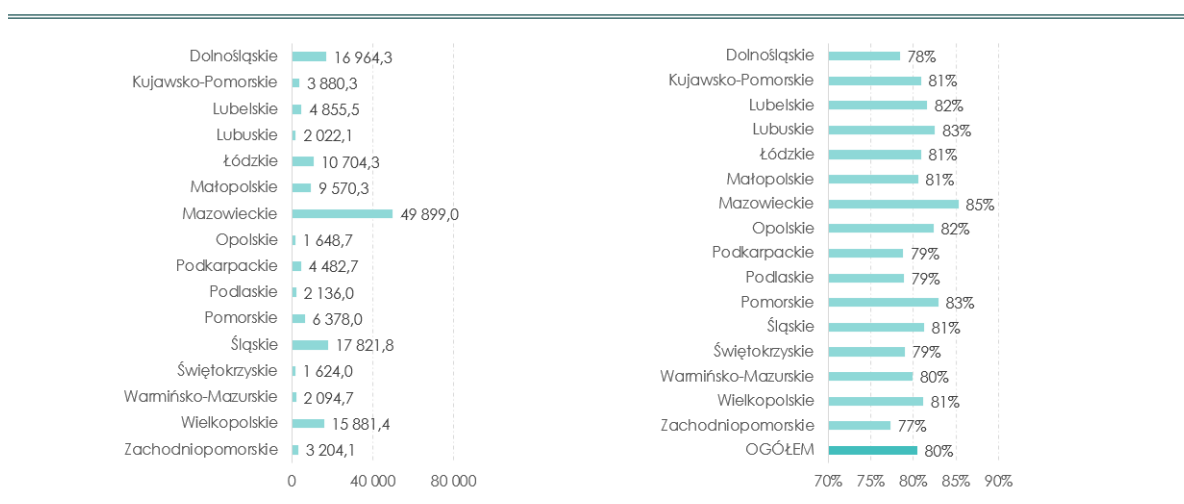
PERSPEKTYWA ZEWNĘTRZNA: NAKŁADY INWESTYCYJNE

Z punktu widzenia nakładów inwestycyjnych w przedsiębiorstwach zarysowane wcześniej różnice regionalne, choć nadal czytelne, nie mają takiego znaczenia jak różnice pomiędzy województwem mazowieckim a resztą kraju. Inwestycje w mazowieckim są mniej więcej równe sumie inwestycji w trzech kolejnych województwach o najwyższym poziomie inwestycji w przedsiębiorstwach: śląskim, dolnośląskim i wielkopolskim. Warto zauważyć, że różnice w nakładach inwestycyjnych nie przekładają się na podobne kontrasty w wysokości zysku netto: Mazowsze nadal prowadzi, tracąc jednak przewagę, co może wynikać z faktu, że nakłady inwestycyjne nie dają natychmiastowych zwrotów, a także – są kosztem dla przedsiębiorstwa. Różnica pomiędzy tym regionem a resztą kraju pokazuje w każdym razie, że z punktu widzenia wsparcia rozwojowego priorytetowe znaczenie powinny mieć inne województwa.

Wykres 16 Nakłady inwestycyjne oraz liczba jednostek z zyskiem netto

Nakłady inwestycyjne w 2018 r. w mln zł w przedsiębiorstwach z co najmniej 9 pracującymi

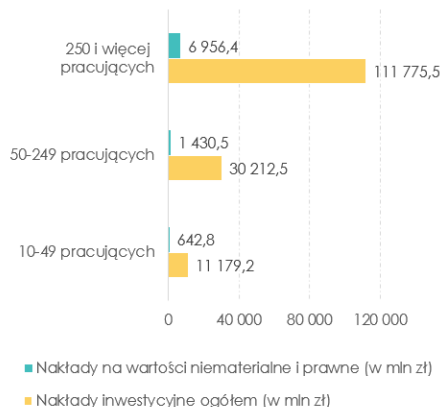
Liczba jednostek z zyskiem netto w 2018 r. w przedsiębiorstwach z co najmniej 9 pracującymi



Źródło: GUS, Wyniki finansowe podmiotów gospodarczych I-XII 2018.

Wykres 17 Nakłady inwestycyjne wg wielkości przedsiębiorstwa

Nakłady inwestycyjne według wielkości przedsiębiorstwa w 2018 r.



Łączne nakłady inwestycyjne są najwyższe w największych przedsiębiorstwach, proporcjonalna przewaga firm zatrudniających co najmniej 250 osób rośnie jeszcze w przypadku nakładów na wartości niematerialne i prawne. Różnice te utrzymują się również, jeśli podać średnią wartość inwestycji na pracownika w klasie wielkości przedsiębiorstw. Według danych GUS z 2018 roku, średnia wartość inwestycji na pracownika w przedsiębiorstwach średnich (50-249 pracujących) wynosi 49% analogicznej wartości dla przedsiębiorstw dużych (250 pracujących i więcej), a w przypadku przedsiębiorstw małych (10-49 pracujących) – tylko 34% tej wartości. Analogiczne odsetki w przypadku nakładów na wartości niematerialne wynoszą: 37% i 31%.

EWALUACJA STRUKTURY USŁUG I STRUKTURY BENEFICJENTÓW BUR

KRYTERIA OCENY

W ewaluacji struktury usług przyjęto cztery kryteria. Dwa z nich odnoszą się bezpośrednio do wyników badań, jedno do dokumentów strategicznych (pośrednio zaś do ekspertyz, na których zostały oparte), a jedno stanowi kryterium popytowe (przyjęto, że zainteresowanie pracodawców i pracowników usługą stanowi przesłankę za jej przydatnością dla gospodarki). Wśród kryteriów oceny usług uwzględniono:

- ⇒ Przynależność usługi do poszukiwanych specjalizacji: zdrowia, technologii teleinformatycznych, techniki, przemysłu i budownictwa;
- ⇒ Kształtowanie konkretnych kwalifikacji technicznych i specjalistycznych;
- ⇒ Przynależność usługi do specjalizacji lub kształtowanie typów kompetencji wyszczególnionych w dokumentach strategicznych, w tym: języków obcych, inteligentnych specjalizacji, ekologii, kompetencji TIK;
- ⇒ Popyt na usługę mierzony stosunkiem usług zgłoszonych w BUR do usług zrealizowanych.

Kryteria nie tworzą skali – założono, że usługa z dużym prawdopodobieństwem odpowiada na potrzeby gospodarki, jeśli spełnia którekolwiek z nich. Dlatego też w analizie skupiono się na poszukiwaniu usług, które nie spełniają żadnego z kryteriów. Im mniej takich usług, tym większa trafność oferty w BUR. Zwrócono uwagę jednak również na usługi, które spełniają jedynie kryterium popytowe – a więc cieszą się zainteresowaniem pracodawców, pomimo że badania nie wskazują na ich znaczenie strategiczne.

W ocenie struktury beneficjentów BUR bierzemy pod uwagę:

- ⇒ Uczestnictwo grup narażonych na marginalizację na rynku pracy: osób starszych, kobiet, osób z niepełnosprawnością;
- ⇒ Uczestnictwo osób o najniższych kwalifikacjach.

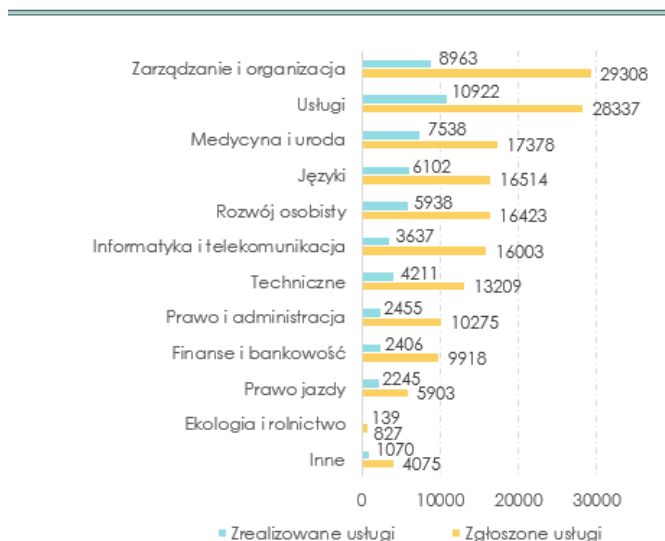
Przyjęte kryteria oceny mają charakter przybliżony. Należy je traktować jako uprawdopodobnienie zgodności z potrzebami gospodarczymi, a nie jej dowód.

STRUKTURA USŁUG

Największy popyt na usługi rozwojowe odnotowano w kategorii zarządzanie i organizacja, usługi, a także zdrowia i urody, najmniejszym – usługi związane z ekologią i rolnictwem. Warto zauważyć, że ani podaż usług ani popyt nie odzwierciedlają w pełni celów rozwojowych zawartych w dokumentach strategicznych. Spośród krajowych inteligentnych specjalizacji (KIS) najwyżej plasuje się kategoria medycyna i uroda. Warto jednak zauważyć, że około trzy piąte spośród usług zrealizowanych w tej kategorii stanowią usługi związane ze stylem życia i urodą, a więc nie należące do KIS.

Wykres 18 Usługi w BUR wg kategorii

Usługi zgłoszone i zrealizowane według dziedzin



Źródło: BUR

Kategorie wymieniane jako istotne w dokumentach strategicznych plasują się w środku listy (np. języki, informatyka i telekomunikacja) lub na jej końcu (ekologia i rolnictwo). Również konkretne kwalifikacje: techniczne, administracyjne lub związane z kierowaniem pojazdami pod względem liczebności znajdują się niżej niż szkolenia związane z zarządzaniem i sprzedażą. Warto również odnotować, że wśród usług rozwojowych należących do kategorii zarządzania i organizacji oraz usług zdecydowanie dominują te związane z umiejętnościami miękkimi niż konkretnymi (np. logistyką, obsługą maszyn czy aplikacji), przy czym należy podkreślić, że zapotrzebowanie na doskonalenie umiejętności miękkich u pracowników również jest artykułowane przez przedsiębiorstwa.

Tabela 3 Usługi rozwojowe w BUR według kategorii i podkategorii

Kategoria	Podkategoria	Unikatowe*	Zrealizowane	Kategoria	Podkategoria	Unikatowe*	Zrealizowane
Ekologia	Edukacja ekologiczna	52	10	Prawo jazdy	Kurs na egzaminatora prawa jazdy	1	0
Ekologia	Ochrona środowiska	455	41	Prawo jazdy	Kurs na instruktora prawa jazdy	11	1
Ekologia	Rolnictwo	29	4	Prawo jazdy	Kurs prawa jazdy kat. A	110	49

Kategoria	Podkategoria	Unikatowe*	Zrealizowane	Kategoria	Podkategoria	Unikatowe*	Zrealizowane
Finanse i bankowość	Audyt	145	34	Prawo jazdy	Kurs prawa jazdy kat. A1	3	1
Finanse i bankowość	Bankowość	586	190	Prawo jazdy	Kurs prawa jazdy kat. A2	10	4
Finanse i bankowość	Ekonomia	197	41	Prawo jazdy	Kurs prawa jazdy kat. B	142	37
Finanse i bankowość	Finanse osobiste	77	17	Prawo jazdy	Kurs prawa jazdy kat. B+E	41	8
Finanse i bankowość	Inwestycje	226	63	Prawo jazdy	Kurs prawa jazdy kat. C	458	119
Finanse i bankowość	Podatki	2407	498	Prawo jazdy	Kurs prawa jazdy kat. C+E	480	143
Finanse i bankowość	Rachunkowość/księgowość	3390	598	Prawo jazdy	Kurs prawa jazdy kat. C1	2	0
Finanse i bankowość	Ubezpieczenia	125	28	Prawo jazdy	Kurs prawa jazdy kat. C1+E	3	0
Finanse i bankowość	Windykacja	193	23	Prawo jazdy	Kurs prawa jazdy kat. D	362	82
Informatyka i telekomunikacja	Administracja IT	2379	145	R.O.	Psychologia	657	105
Informatyka i telekomunikacja	Aplikacje biznesowe	376	127	R.O.	Umiejętności osobiste	9502	2925
Informatyka i telekomunikacja	Bezpieczeństwo IT	495	67	Techniczne	Automatyka i robotyka	274	52
Informatyka i telekomunikacja	Internet	574	219	Techniczne	Budownictwo	548	149
Informatyka i telekomunikacja	Obsługa komputera	2157	348	Techniczne	Chemia	48	4
Informatyka i telekomunikacja	Programowanie	2523	207	Techniczne	Elektronika i elektrotechnika	211	52
Informatyka i telekomunikacja	Projektowanie graficzne	914	160	Techniczne	Energetyka	691	103
Informatyka i telekomunikacja	Systemy komputerowe	470	156	Techniczne	Gazownictwo	53	12
Informatyka i telekomunikacja	Telekomunikacja	203	82	Techniczne	Geodezja i kartografia	72	33
Języki	Angielski	5978	1938	Techniczne	Hydraulika	65	18
Języki	Francuski	186	27	Techniczne	Inżynieria i metrologia	289	58
Języki	Hiszpański	339	82	Techniczne	Mechanika i mechatronika	239	56
Języki	Języki azjatyckie	21	3	Techniczne	Metalurgia i spawalnictwo	750	161
Języki	Języki europejskie	297	88	Techniczne	Papiernictwo i poligrafia	24	10
Języki	Niemiecki	1214	339	Techniczne	Włókiennictwo	8	5
Języki	Pozostałe języki	34	3	Techniczne	Zawodowe	2774	838
Języki	Rosyjski	181	18	Usługi	Artystyczne	468	146

Kategoria	Podkategoria	Unikatowe*	Zrealizowane	Kategoria	Podkategoria	Unikatowe*	Zrealizowane
Języki	Włoski	192	29	Usługi	Doskonalenie technik jazdy	200	68
Medycyna i uroda	Farmacja	79	22	Usługi	Edukacja	2799	349
Medycyna i uroda	Logopeda	82	23	Usługi	Marketing	3659	1482
Medycyna i uroda	Medycyna	1967	720	Usługi	Motoryzacja	707	250
Medycyna i uroda	Optyka	3	0	Usługi	Obsługa maszyn i urządzeń	1317	297
Medycyna i uroda	Stomatologia	624	288	Usługi	Public relations	120	32
Medycyna i uroda	Styl życia	398	130	Usługi	Sprzedaż	3775	1364
Medycyna i uroda	Uroda	4141	1706	Usługi	Transport i logistyka	1497	315
Medycyna i uroda	Weterynaria	52	23	Usługi	Turystyka i hotelarstwo	520	208
Medycyna i uroda	Zdrowie publiczne	177	26	Zarządzanie i organizacja	Logistyka	397	72
Prawo i administracja	Administracja publiczna	938	3	Zarządzanie i organizacja	Organizacja	7951	1765
Prawo i administracja	Ochrona informacji niejawnych	254	61	Zarządzanie i organizacja	Zarządzanie zasobami ludzkimi	5904	1205
Prawo i administracja	Organizacje pozarządowe (NGO)	44	0	Inne	Fizyka techniczna	4	2
Prawo i administracja	Pomoc społeczna	198	0	Inne	Kursy specjalistyczne	52	12
Prawo i administracja	Prawo administracyjne	319	40	Inne	Kwalifikacja wstępna	493	130
Prawo i administracja	Prawo budowlane	222	17	Inne	Szkolenia okresowe	22	5
Prawo i administracja	Prawo handlowe	75	15				
Prawo i administracja	Prawo ogólne	129	43				
Prawo i administracja	Prawo pozostałe	1216	215				
Prawo i administracja	Prawo pracy	1800	191				
Prawo i administracja	Prawo Unii Europejskiej	764	165				
Prawo i administracja	Służby mundurowe	22	2				
Prawo i administracja	Zamówienia publiczne	328	26				

*Usługi unikatowe – liczone na podstawie zgłoszonego typu usługi, a nie liczby jej edycji (np. dwutygodniowe szkolenie X, które realizowane było co miesiąc przez kwartał, będzie stanowiło tylko 1 usługę pojedynczą, a 3 usługi zrealizowane)

**R.O. – rozwój osobisty

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych w BUR.

Dostępność usług rozwojowych rozważana z punktu widzenia miejsca ich lokalizacji nie sprzyja transformacji gospodarczej regionów rozwijających się gorzej. Zwraca uwagę zwłaszcza wielokrotnie wyższa podaż usług związanych z informatyką lub telekomunikacją na Mazowszu w porównaniu z innymi regionami. Warto również odnotować, że województwa opisane wcześniej jako rozwijające się w wolniejszym tempie oferują przeciętnie mniej usług rozwojowych, przy czym różnica ta jest szczególnie duża w branżach telekomunikacyjnej i informatycznej oraz wsparcia finansów i bankowości, prawa i administracji czy zarządzania i organizacji. Sądząc z poniższych danych, regiony rozwijające się szybciej mają lepsze zaplecze rozwojowe (łatwiejsza dostępność usług w tej dziedzinie), a zwłaszcza zaplecze związane z dynamicznymi dziedzinami technologii i wsparcia dla biznesu. Ich przewaga polega więc nie tylko na już osiągniętych rezultatach, ale i większym potencjale wzrostu. Analizując wyniki, które prezentuje w Tabeli 4, należy pamiętać, że mieszkańcom województw mazowieckiego i pomorskiego nie oferowano wsparcia w ramach PSF – można było jednak realizować usługi w tych regionach.

Tabela 4 Dostępność usług w BUR świadczonych w województwach*

Województwo	Ekologia i rolnictwo	Informatyka i telekomunikacja	Prawo i administracja	Finanse i bankowość	Zarządzanie i organizacja	Techniczne	Rozwój osobisty	Języki	Prawo jazdy	Usługi	Medycyna i uroda
dolnośląskie	346	2447	2025	2354	6508	2066	3554	1180	699	4550	3510
kujawsko-pomorskie	11	631	388	718	1894	809	1244	825	235	2030	1020
lubelskie	13	1485	809	763	3071	548	1614	417	197	2371	885
lubuskie	58	569	388	387	1310	324	842	335	155	1117	1350
łódzkie	30	3540	2065	1060	5586	1633	5263	1099	635	4955	965
małopolskie	223	4211	2594	2450	7144	2772	2974	4069	5394	8291	1801
mazowieckie	238	22058	5817	7337	13029	1883	4633	162	12	5539	4819
opolskie	63	380	204	178	893	543	573	14	77	840	239
podkarpackie	35	1365	428	425	1531	871	1213	274	1724	2644	792
podlaskie	56	2327	509	549	1686	1423	942	4094	832	4057	764
pomorskie	28	965	893	1269	3542	666	1573	71	2	1677	916
śląskie	511	3964	4074	5778	11911	9161	5928	4172	1123	9757	7835
świętokrzyskie	59	691	347	272	1393	881	923	345	685	2061	1310
warmińsko-mazurskie	47	1333	1632	1081	2966	1340	1706	940	635	3896	1734
wielkopolskie	68	1886	2465	2233	6095	1813	3743	1354	511	6136	2629
zachodniopomorskie	51	1284	824	1029	3378	912	1792	2540	426	2774	2247

*Uwaga, usługi dostępne w BUR przedstawiono w podziale na dziedziny i miejsce realizacji (a nie miejsce, w którym można ubiegać się o dofinansowanie. Pominięto usługi z kategorii „inne” oraz usługi bez podanego miejsca realizacji. Wysokie liczebności wynikają z faktu, że jedna usługa może być przyporządkowana do więcej niż jednej kategorii. Tabela nie prezentuje usług pojedynczych, ale wszystkie dostępne (a więc np. szkolenie powtarzane w kolejnych trzech miesiącach liczy się jako 3 usługi).

STRUKTURA BENEFICJENTÓW

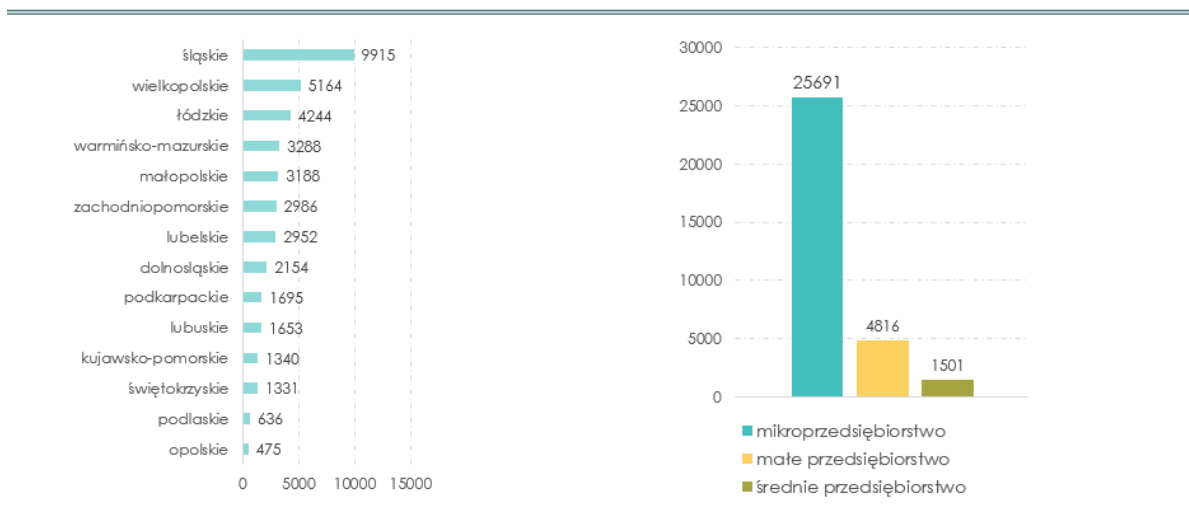
W usługach rozwojowych w ramach PSF od 2014 roku wzięło udział łącznie 41021 przedsiębiorstw. Wśród beneficjentów dominowały mikroprzedsiębiorstwa, stanowiąc średnio 80% odbiorców. Udział małych przedsiębiorstw wynosił w całym kraju 15%, a średnich – 5%.

Zróżnicowanie regionalne dotyczy w większej mierze liczby przedsiębiorstw uczestniczących w szkoleniach niż ich struktury. Na tle całej Polski wyróżnia się zwłaszcza województwo śląskie, w którym blisko 10 tysięcy firm skorzystało z usług w BUR. Dla porównania w województwach podlaskim i opolskim liczba ta nie przekroczyła tysiąca. O ile jednak na Podlasiu niska liczba firm nie przełożyła się na niską liczbę osób korzystających ze wsparcia, o tyle w Opolskiem obie liczby są niskie. Wynika to z wysokiego udziału odbiorców indywidualnych wśród korzystających z usług rozwojowych w pierwszym z regionów.

Wykres 19 Przedsiębiorstwa, które skorzystały z PSF

Przedsiębiorstwa, które skorzystały z co najmniej jednej usługi rozwojowej w ramach PSF, w podziale na województwa

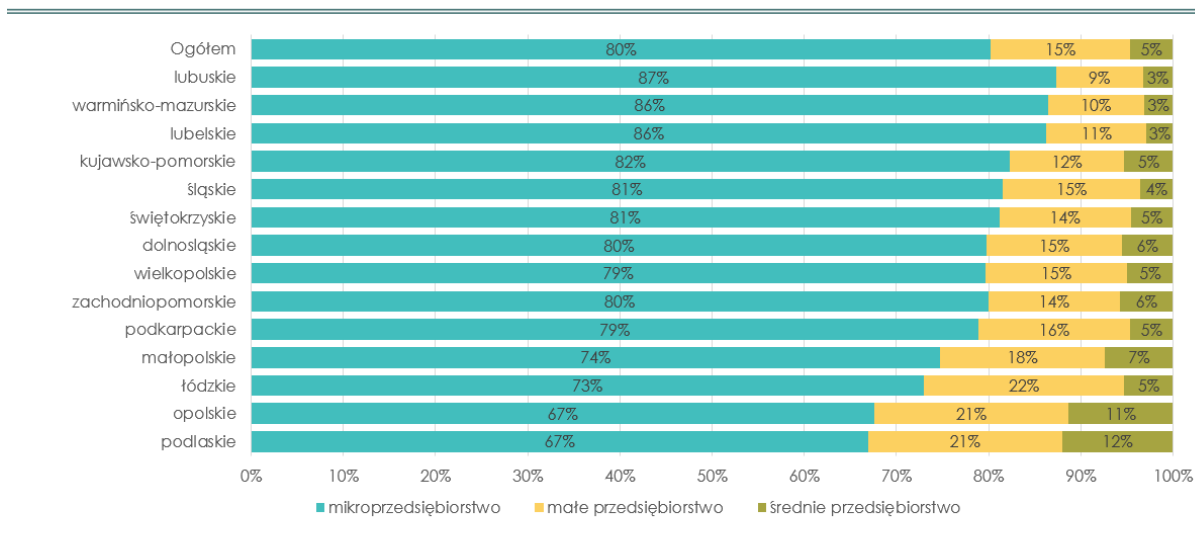
Wielkość przedsiębiorstw, które skorzystały z co najmniej jednej usługi rozwojowej w ramach PSF



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BUR.

Wykres 20 Przedsiębiorstwa, które skorzystały z PSF wg wielkości i województw

Udział małych, średnich i mikroprzedsiębiorstw wśród beneficjentów PSF w podziale na województwa

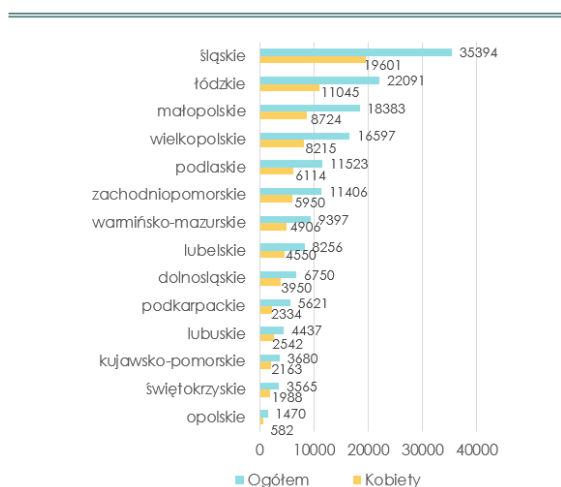


Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BUR.

Liczba osób, które skorzystały z usług rozwojowych w ramach PSF wyniosła ponad 160 tysięcy. Najwięcej zarejestrowano ich w województwach śląskim, łódzkim, małopolskim i wielkopolskim, najmniej – w lubuskim, kujawsko-pomorskim, świętokrzyskim i opolskim. w trzech województwach, w których z PSF mogli skorzystać nie tylko przedsiębiorcy i pracownicy, ale również odbiorcy indywidualni, udział tych ostatnich wśród odbiorców wsparcia wahał się od 19% na Podkarpaciu, przez 28% w Małopolsce, po 65% na Podlasiu. łącznie jednak odbiorcy indywidualni stanowili niecałe 9% odbiorców wsparcia.

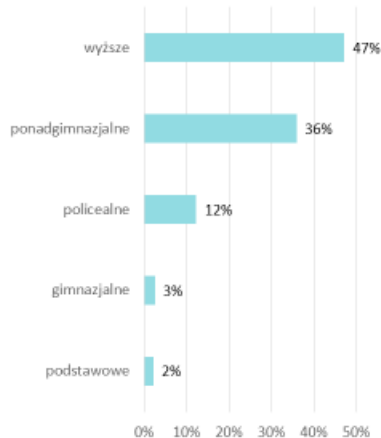
Ze wsparcia podobnie często korzystali mężczyźni i kobiety – udział kobiet wśród odbiorców był nieco wyższy i wyniósł 52%. Tylko w województwach opolskim i podkarpackim szala wyraźniej przechylała się na korzyść mężczyzn, stanowiących około 3/5 odbiorców wsparcia. Bez względu na województwo, osoby z wykształceniem wyższym znajdowały się wśród korzystających z usług rozwojowych najczęściej – ich średni udział w tej grupie wyniósł 47%, a w województwach kujawsko-pomorskim i świętokrzyskim przekroczył 60%. Dysproporcja ta pogłębia się jeszcze w porównaniu ze strukturą wykształcenia populacji w wieku produkcyjnym, w której osoby po studiach (choćby licencjackich) stanowią około 1/3.

Wykres 21 Korzystający z PSF

Korzystający z usług rozwojowych
w ramach PSF według województw

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BUR.

Wykres 22 Wykształcenie osób korzystających z PSF

Wykształcenie korzystających z usług
rozwojowych* (%)Osoby z wykształceniem co najwyżej gimnazjalnym** lub
wyższym korzystające z usług rozwojowych według
województw (%)

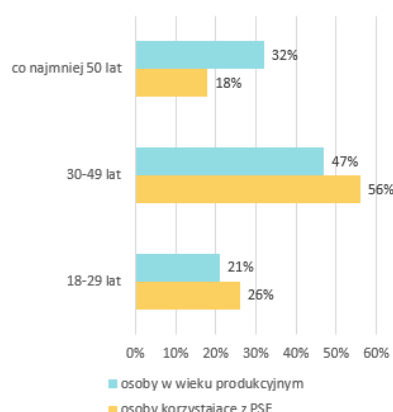
Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BUR. *Pominięto braki danych. Wykształcenie niepełne podstawowe zostało włączone do podstawowego.
**Wykształcenie co najwyżej gimnazjalne obejmuje wykształcenie podstawowe (pełne lub niepełne) i gimnazjalne (pełne lub niepełne).

Największą grupą korzystających z usług rozwojowych w ramach PSF były osoby pomiędzy 30 a 49 rokiem życia. Zważywszy jednak na fakt, że taka kohorta wiekowa jest stosunkowo liczna (choćby dlatego, że obejmuje aż dwie dekady), jej przewagę należy rozpatrywać na tle danych demograficznych dla całej Polski. Jeśli zestawimy strukturę wieku osób

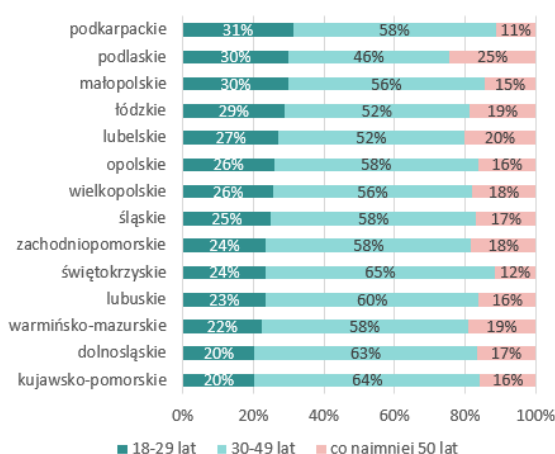
korzystających z systemu ze strukturą populacji w wieku produkcyjnym, okaże się, że z systemu skorzystało przeciętnie więcej osób między 18 a 49 rokiem życia, a mniej osób po 50 roku życia – mimo iż ta ostatnia kohorta w części województw stanowiła grupę dofinansowywaną na zasadach preferencyjnych.

Wykres 23 Korzystający z usług rozwojowych wg wieku

Wiek korzystających z usług rozwojowych w porównaniu ze strukturą populacji w wieku produkcyjnym*



Wiek korzystających z usług rozwojowych według województw*



* Pominięto braki danych. Przyjęto, że osoby w wieku produkcyjnym pow. 50 r.ż. to, bez względu na płeć, osoby w wieku 50-65 lat. Źródło: Dane na temat populacji w wieku produkcyjnym: GUS, czerwiec 2019; pozostałe dane w opracowaniu własnym na podstawie danych BUR.

OCENA

Oparcie PSF na gruntowanych badaniach, zastosowanie podejścia popytowego, a także względna elastyczność systemu sprzyjająca dopasowywaniu usługi do potrzeb przedsiębiorców sprawiają, że trudno znaleźć w BUR takie usługi, które byłyby jednocześnie pozbawione większego znaczenia strategicznego (a więc nie należały do poszukiwanych specjalizacji, nie kształtowały konkretnych kwalifikacji technicznych i specjalistycznych ani poszukiwanych kompetencji) i nie cieszyły się najmniejszym zainteresowaniem pracodawców. Zdecydowana większość usług spełnia co najmniej jedno z przyjętych kryteriów dopasowania do potrzeb gospodarczych. Dlatego też ogólna ocena struktury usług w BUR powinna być pozytywna: odpowiadają one albo wizji rozwoju gospodarczego wpisanej w politykę regionalną albo też – zainteresowaniom i potrzebom samych przedsiębiorców i pracowników.

Analiza struktury usług w BUR pokazuje jednak, że wizje rozwojowe projektantów polityk strategicznych i przedsiębiorców w znacznej mierze się rozmiągają: przedsiębiorcy często sięgają po usługi niezwiązane bezpośrednio z celami strategicznymi. Odsetek usług zrealizowanych, który można bez wahania uznać za zgodny z wizją działania PSF wpisaną w dokumenty regulujące jego działanie, wynosi 44%. Pozostałym usługom zrealizowanym trudniej przypisać taką cechę. Widoczny popyt na usługi nieobecne w dokumentach strategicznych, a kształtujące umiejętności z zakresu kosmetyki lub kompetencje miękkie albo też sprzyjające rozwojowi osobistemu pokazuje, że ważną funkcją BUR z perspektywy użytkowników było nie tyle kształtowanie gospodarki jako całości, ile zaspokajanie bardziej doraźnych celów związanych z funkcjonowaniem przedsiębiorstw.

Do nielicznych usług zgłoszonych w BUR, które należy w świetle przyjętych kryteriów ocenić negatywnie, należą: kursy związane z rozwojem organizacji pozarządowych, pomocą społeczną, rzadko używanymi w działalności gospodarczej w Polsce językami, administracją publiczną, kompetencjami chemicznymi, a także - kursy na egzaminatorów i instruktorów prawa jazdy. Na te usługi brakowało popytu, a jednocześnie cele strategiczne nie uzasadniały ich obecności w BUR. Warto jednak odnotować, że wiele z tych usług była w ogóle nie przeznaczona dla przedsiębiorców, ale związana pracą w instytucjach publicznych lub samorządowych. Niemniej, ich obecność w BUR nie wydaje się szkodzić tej bazie jako całości.

Ocena PSF z perspektywy struktury uczestników szkoleń jest mniej jednoznaczna.

W szczególności warto zwrócić uwagę, że głównymi beneficjentami szkoleń były osoby z wyższym wykształceniem. Nie ma sensu kwestionować znaczenia szkoleń dla tej grupy odbiorców – w końcu również względnie wysokie kompetencje wymagają aktualizacji lub rozwoju. Warto jednak zwrócić uwagę na fakt, że ta grupa odbiorców jest przeciętnie w lepszej sytuacji na rynku pracy. Relatywnie niski udział osób o najniższych kwalifikacjach w szkoleniach należy więc uznać za słabość PSF.

Pomimo braku preferencji dla kobiet – grupy częściej narażonej na marginalizację na rynku pracy – były one beneficjentkami systemu nie rzadziej niż mężczyźni. Nie ma więc potrzeby zmieniać PSF w tym zakresie.

Z punktu widzenia przedsiębiorstw korzystających ze wsparcia w ramach PSF system należy uznać za dopasowany do potrzeb gospodarczych, ponieważ zarówno z założenia, jak i

w praktyce oferuje on wsparcie przede wszystkim mikro-, małym- i średnim przedsiębiorstwom, dla których inwestycje w kompetencje pracowników są przeciętnie większym kosztem i wyzwaniem organizacyjnym.

6.3. Praktyka korzystania z BUR i PSF z perspektywy pracowników i przedsiębiorstw

SPOSOBY DYSTRYBUCJI WIEDZY O BUR I PSF

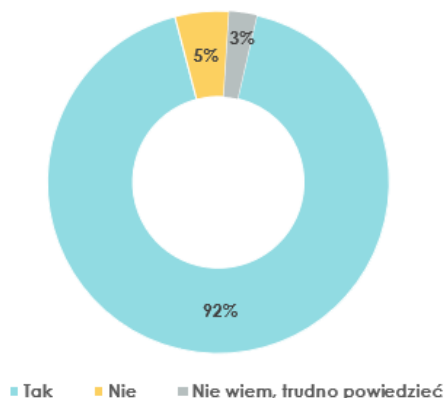
Jednym z podstawowych wyzwań związanych z systemem BUR i PSF była w początkowym etapie jego wdrażania kwestia zbudowania świadomości o jego istnieniu i zasadach działania wśród grup docelowych. W tym celu realizowano szereg akcji informacyjno-promocyjnych w tym zakresie zarówno na poziomie ogólnokrajowym, jak i regionalnym. Ewaluacja z 2017 roku pokazała, że rozpoznawalność BUR oraz PSF wśród przedsiębiorców oraz pracowników, którzy nie korzystali wcześniej ze wsparcia z PSF była w tamtym okresie relatywnie niewielka (w granicach kilkunastu procent), przy czym należy mieć na uwadze, że system był wtedy w początkowym etapie wdrażania. Fakt ten determinował w pewnym stopniu zakres i charakter działań realizowanych przez poszczególne typy podmiotów zaangażowanych we wdrażanie systemu BUR/PSF. W bieżącym badaniu ewaluacyjnym skoncentrowano się na uchwyceniu ewentualnych zmian, jakie zaszły, jeśli chodzi o szeroko rozumiane działania informacyjno-promocyjne związane z BUR oraz PSF.

Prowadzenie działań informacyjno-promocyjnych związanych z możliwością skorzystania z PSF w znacznej mierze realizowane jest przez Operatorów wsparcia. Wynika to między innymi z faktu, że jest to jedno z zadań przypisanych Operatorom zapisanych w dokumentacji konkursowej. Ponadto Operatorzy są bezpośrednio zainteresowani pozyskaniem odpowiedniej liczby firm i osób indywidualnych, aby być w stanie zrealizować wskaźniki (liczby przedsiębiorstw/osób indywidualnych, którym udzielono wsparcia).

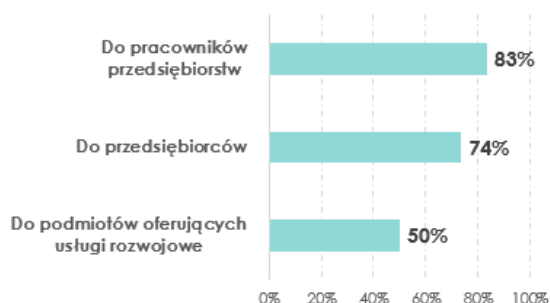
92% Operatorów deklaruje, że prowadzi działania informacyjno-promocyjne. Zwykle są one skierowane do pracowników przedsiębiorstw (83%), do przedsiębiorców (74%), rzadziej do podmiotów świadczących usługi rozwojowe (50%).

Wykres 24 Działania informacyjno-promocyjne prowadzone przez Operatorów PSF (P11. pytanie wielokrotnego wyboru)

P10. Czy prowadzicie Państwo działania informacyjne dotyczące możliwości udziału w projekcie nazwa projektu?



P11. Do jakiej grupy odbiorców kierują Państwo działania informacyjno - promocyjne?



Źródło: Operatorzy PSF, n=78.

Źródło: Operatorzy PSF, którzy kierują działania informacyjno - promocyjne do przedsiębiorców, n=72.

Operatorzy starają się docierać do klientów przede wszystkim poprzez informacje na własnej stronie internetowej (90%), ulotki, plakaty i materiały promocyjne (86%) oraz spotkania osobiste z klientami w siedzibie instytucji (85%).

Indywidualne rozmowy z Operatorami wsparcia wyraźnie pokazały zmiany jakie zaszyły w działaniach informacyjno-promocyjnych od początku istnienia projektów, a mianowicie przestały być one priorytetem w codziennej działalności tych instytucji. W opinii części Operatorów wiedza i świadomość istnienia wsparcia wśród przedsiębiorców i pracowników w ich regionach jest na tyle duża, że potrzeba ich informowania straciła na znaczeniu i nie ma już tak dużego wpływu na zainteresowanie projektem. Dodatkowo właściciele firm wzajemnie informują się o możliwości dofinansowania usług rozwojowych dla siebie i swoich pracowników.

„Moderator: jeśli chodzi o państwa działania informacyjno-promocyjne, czy prowadzą państwo takie działania? Jeśli tak, to jak one wyglądają?”

Respondent: oczywiście są informacje na naszej stronie, są plakaty, są ulotki, więc raczej w ten sposób staramy się informować. Oczywiście każdego informujemy, jak zadzwoni do nas nawet z innego regionu, to też staramy się mu pomóc w znaczeniu, jak ma odnaleźć tego właściwego Operatora czy co ma dalej robić, czynić. Oczywiście

osoby, które do nas przychodzą, też są informowane w tym zakresie. Ale tak jak mówię: raczej mamy bardzo dużo chętnych, więc tak dużo różnych promocyjnych poczynań nie musimy przeprowadzać. Oczywiście robimy, bo no też nam zależy, żeby była cały czas ta informacja, ale pocztą pantoflową, można powiedzieć, że się tak rozniosło, że nie ma problemu w uzyskaniu chętnych.”

(Operator)

Prócz intensywności działań informacyjno-promocyjnych zmianie uległy także grupy odbiorców do jakich Operatorzy kierują komunikaty. Podkreślają, że w znacznie mniejszym stopniu niż na początku projektu są to Usługodawcy: w tamtym czasie w Bazie Usług Rozwojowych była niewystarczająca liczba usług, aby Operatorzy mieli możliwość swobodnego prowadzenia projektu. W celu poszerzenia oferty BUR namawiali Usługodawców do rejestracji w bazie, informowali o procedurach oraz związanych z tym kryteriach jakościowych, a także podkreślali korzyści jakie Usługodawcy mogą czerpać ze świadczenia dofinansowanych usług rozwojowych.

Kolejną zmianą jest nakierowanie działań informacyjno-promocyjnych na konkretne, wąskie grupy odbiorców wsparcia np. na osoby powyżej 50 roku życia. Wynika to bezpośrednio ze wskaźników jakie Operatorzy mają do osiągnięcia w regionach: liczba osób powyżej 50 roku życia. Jak sami twierdzą jest to grupa odbiorców najmniej zmotywowana do korzystania z usług rozwojowych, stąd działania promocyjne skierowane tylko do nich. Przykładem może być nawiązywanie współpracy z lokalnymi kołami gospodyń wiejskich.

Ciekawe jest, że niektórzy Operatorzy wskazują na zmianę charakteru działań z informujących o BUR oraz PSF na bardziej ogólne promujące generalne korzyści płynące z podnoszenia kwalifikacji. Ich zdaniem na tym etapie, aby realizować wskaźniki oraz pozyskiwać nowych przedsiębiorców istotne jest nie tylko informowanie o BUR i PSF (gdyż to przedsiębiorcy już wiedzą), ale promowanie idei rozwoju w ogóle. Ich celem jest zmotywowanie do korzystania nie tylko otwartych na szkolenia przedsiębiorców, którym brakuje jedynie wiedzy o systemie, ale także tych którzy mimo wiedzy nie planują ubiegać się o dofinansowanie.

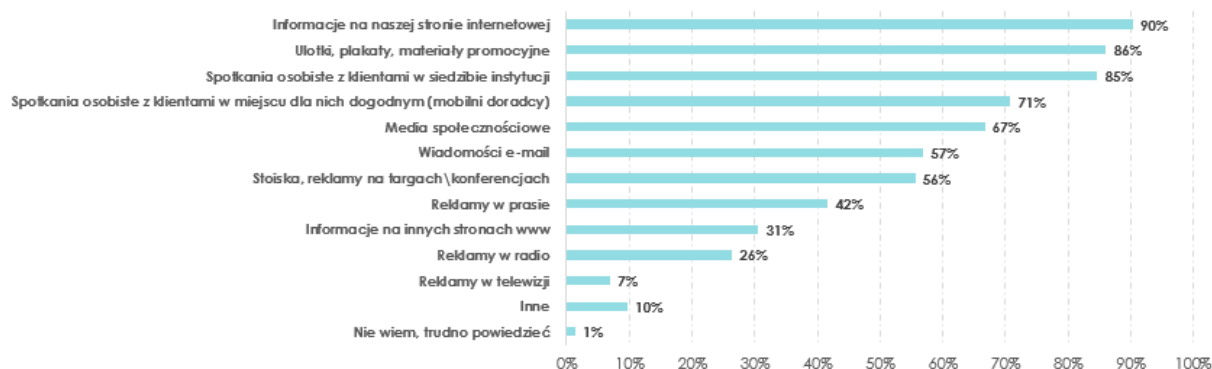
„Wydaje mi się, że te działania takie informacyjno-promocyjne, one zawsze są potrzebne, bo na pewno z tą informacją nie dotarliśmy do wszystkich przedsiębiorców z terenu województwa. Bo jednak taki mikroprzedsiębiorca, który gdzieś tam, albo nikogo nie zatrudnia, albo zatrudnia kilka osób, on raczej nie jest zainteresowany tym, żeby poszukiwać takich informacji. z tą informacją trzeba dotrzeć do niego, więc tutaj jakby te działania takie informacyjno-promocyjne na pewno są potrzebne. Według mnie, w tym momencie potrzeba nam też bardziej takich działań upowszechniających jakby samą ideę szkoleń, żeby przekonać tych przedsiębiorców, że warto szkolić tych pracowników. Bo często jakby, to jest taka sytuacja, że to i my, i partner widzimy, że mówiąc o tym projekcie, zwracając uwagę, przedsiębiorca nie jest zainteresowany, bo albo boi się, że jeśli wyszkoli tego pracownika, to on później od niego odejdzie, bo znajdzie sobie lepiej płatną pracę. Boi się, że będzie musiał mu zapłacić, bo będzie miał wyższe kwalifikacje. Boi się również, że jakby na ten moment szkolenia, jeżeli to jest mikrofirma, szczególnie to się zdarza, że nie będzie miał kto realizować zleceń, które ten przedsiębiorca ma. Więc tutaj na pewno jakby też jest jeszcze bardzo dużo pracy, żeby tych przedsiębiorców przekonać do tego, że warto jakby tutaj szkolić w ogóle pracowników i myślę, że to jest takie najważniejsze zadanie dla nas i dla partnera.”

(Operator)

Warto także wspomnieć w tym miejscu, że jedną z przyczyn dla których Operatorzy ograniczyli działania informacyjno-promocyjne jest wsparcie, jakie w tym zakresie otrzymują od Usługodawców, którzy aktywnie angażują się w pozyskiwanie odbiorców usług dofinansowanych (mimowolnie stając się „ambasadorami” BUR oraz PSF). O roli Usługodawców w procesie dystrybucji wsparcia PSF więcej informacji pojawi się w kolejnych rozdziałach.

Wykres 25 Działania informacyjno-promocyjne prowadzone przez Operatorów PSF- narzędzia promocji (pytanie wielokrotnego wyboru)

P12. Jak docierają Państwo z ofertą do podmiotów i osób, które mogą skorzystać z usług rozwojowych?

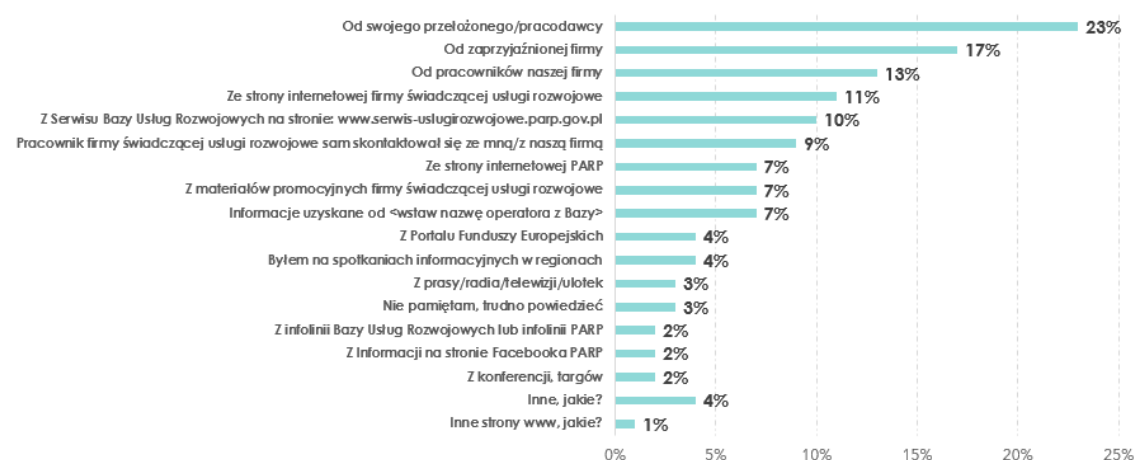


Źródło: Operatorzy PSF, którzy kierują działania informacyjno – promocyjne do przedsiębiorców, n=72.

Pracownicy, którzy skorzystali z usług rozwojowych o takiej możliwości dowiadywali się najczęściej od swojego przełożonego/pracodawcy (23%), od zaprzyjaźnionej firmy (17%), od pracowników własnej firmy (13%). 11% pracowników pozyskała taką informację ze strony internetowej usługodawcy, a w 9% źródłem informacji był bezpośredni kontakt ze strony pracownika usługodawcy. Co 10 pracownik informację o możliwości ubiegania się o dofinansowanie usług rozwojowych dla pracowników pozyskał z BUR.

Wykres 26 Źródła informacji możliwości skorzystania z dofinansowanych usług rozwojowych – pracownicy (pytanie wielokrotnego wyboru)

P2. Skąd dowiedział(a) się Pan(i) o możliwości ubiegania się o dofinansowanie usług rozwojowych dla pracowników?

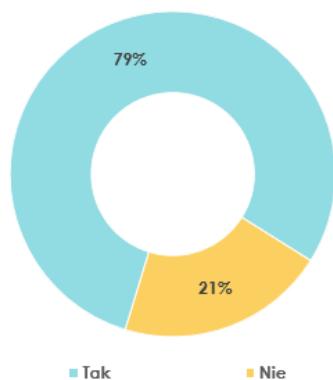


Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, n=2418.

Wyniki badania prowadzą do wniosku, że istotną rolę w rozpowszechnianiu informacji o możliwości otrzymania wsparcia z PSF pełnią zarejestrowane w BUR podmioty świadczące dofinansowane usługi rozwojowe.

Wykres 27 Aktywność usługodawców w zakresie pozyskiwania klientów na usługi dofinansowane z PSF

P13. Czy aktywnie poszukujecie Państwo klientów oferując im usługi rozwojowe objęte dofinansowaniem?

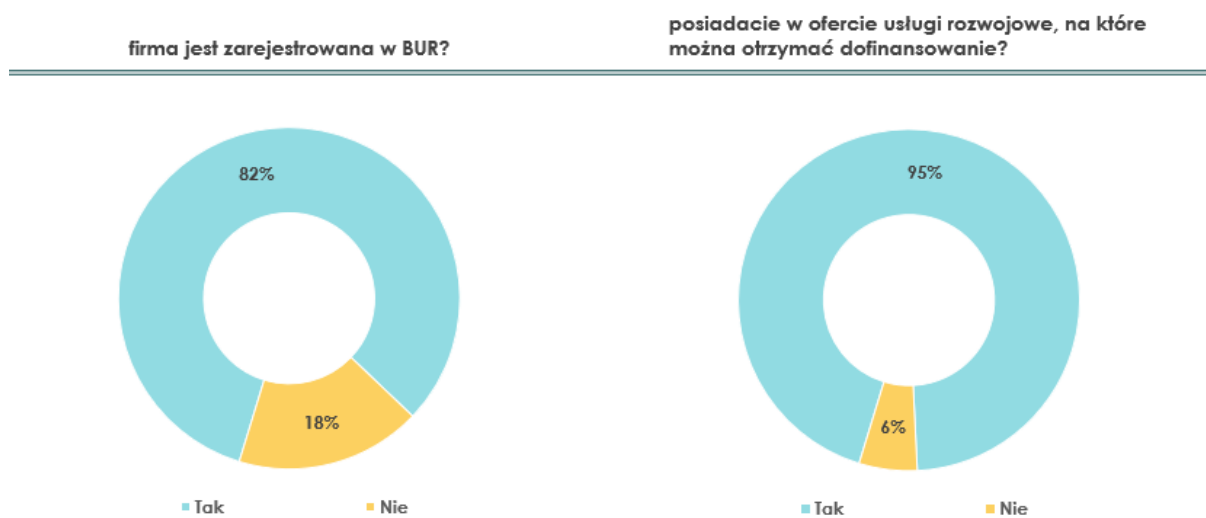


Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, n=206.

Podmioty te aktywnie poszukują klientów na świadczone przez siebie usługi, które mogą być objęte dofinansowaniem (działania takie deklaruje 79% usługodawców, którzy wzięli udział w badaniu). Ponadto w zdecydowanej większości przypadków informacje o tym, że firma jest zarejestrowana w BUR oraz posiada w ofercie usługi rozwojowe, na które można otrzymać dofinansowanie są zamieszczane w materiałach reklamowych usługodawców. Tym samym działania i materiały komunikacyjne podmiotów świadczących usługi rozwojowe przyczyniają się pośrednio do rozpowszechniania wiedzy na temat BUR i PSF.

Wykres 28 Wykorzystywanie informacji o rejestracji w BUR i oferowaniu dofinansowanych usług w materiałach promocyjnych usługodawców

P12. Czy w akcjach reklamujących Państwa ofertę komunikujecie, że:



Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, n=206.

Jak już wspomniano w poprzednim rozdziale Usługodawcy aktywnie uczestniczą w pozyskiwaniu odbiorców wsparcia, jak i informowaniu ich o takiej możliwości. Firmy szkoleniowe korzystają zarówno z baz stałych Klientów, których informują o dofinansowaniu i niższej cenie usługi, jak i z materiałów promocyjnych firmy (strona internetowa, ulotki, spotkania, kanały social media), które mają na celu pozyskiwanie nowych użytkowników usług.

„Ja ogólnie w firmie zajmuję się różnymi rzeczami, między innymi pozyskiwaniem dofinansowań z Bazy Usług Rozwojowych, więc i wprowadzam tam te usługi i staram się osobom zainteresowanym podpowiedzieć, na czym to polega i też jak ktoś potrzebuje pomocy, to jestem w stanie też za tą osobę to wszystko zrobić, czyli całą ten wniosek napisać i później całą tą procedurę przejść. Jeżeli chodzi o Bazę Usług Rozwojowych to ta strona dla wielu osób jest nieczytelna po prostu, więc my, jeżeli chodzi o naszą firmę to proponujemy podpowiedzieć i żeby ktoś skorzystał ze szkolenia, które my prowadzimy. Ogólnie zajmuję się też obsługą klienta.”
(Usługodawca)

Na zainteresowanie zasługuje opinia Operatorów odnośnie roli Usługodawców w tym procesie. Z jednej strony podkreślają oni, że aktywna postawa firm szkoleniowych w zakresie pozyskiwania odbiorców usług dofinansowanych stanowi to dla nich ogromne wsparcie i pozwala ograniczyć zasoby i energię na działania informacyjno-promocyjne. Część Operatorów zwraca jednak uwagę na możliwe skutki uboczne i niepożądane działania wykonywane przez Usługobiorców w celu pozyskania klientów usług. Po pierwsze zdarza się, że firmy szkoleniowe nie informują przedsiębiorców o możliwości wyboru szkoleń z Bazy Usług Rozwojowych, a co za tym idzie zawężają możliwy wybór tylko do jednej usługi: tej którą mają w ofercie. Budzi to niepokój Operatorów z uwagi na zadowolenie przedsiębiorców, którzy w bazie mieliby szansę wybrać szkolenie w większym stopniu odpowiadające na ich potrzeby i oczekiwania.

„To jest kwestia niedoinformowania też przez firmy szkoleniowe, bo oni wiedzą, że coś takiego jest, ale nie wiedzą, że w międzyczasie trzeba przejść przez Operatora (...) Po prostu też firmy szkoleniowe, które zajmują się tymi przedsiębiorstwami, nie informują ich o tym, że jest możliwość wybierania różnych szkoleń, że na przykład, często mamy informację, że firmy szkoleniowe w ogóle nie mówią przedsiębiorcom o Bazie Usług Rozwojowych, także oni przychodzą czasem do nas na podpisanie umowy i dowiadują się od nas, że mogą wybierać sobie różne szkolenia w różnych firmach szkoleniowych i to jest też kwestia tego, że firmy szkoleniowe nie informują przedsiębiorców, tylko rekrutują przedsiębiorców na swoje szkolenia.”

(Operator)

„To zależy, to jest w zależności też od firmy szkoleniowej, bo nie ma co też uogólniać. Niektóre firmy szkoleniowe działają naprawdę tak, że informują tych przedsiębiorców, oni wiedzą, o co chodzi, wiedzą kim jest Operator, że to też u nas trzeba się pojawić, że będzie raport, że ten Operator naprawdę też ma wpływ na to, na jakie szkolenie przedsiębiorca pójdzie.”

(Operator)

SPOSÓB WYBORU USŁUGI ROZWOJOWEJ I CZYNNIKI NA NIEGO WPLYWAJĄCE

54% osób, które skorzystały z dofinansowanych usług rozwojowych wcześniej samodzielnie poszukiwało informacji o usłudze, z której chcieliby skorzystać. Warto podkreślić, że najwięcej pracowników zadeklarowało, że informacji tych poszukiwali właśnie w BUR (47%), nieco rzadziej wskazywano na strony instytucji szkoleniowych (38%) oraz ogólnie na wyszukiwarkę internetową (35%).

Rozkład odpowiedzi w powyższym pytaniu może być związany z samym kształtem polityki rozwoju zasobów ludzkich w firmach korzystających ze wsparcia. Podmiotowy System Finansowania zakłada, że bezpośredni odbiorca wsparcia dofinansowania to przedsiębiorstwo. Fakt, że 28% pracowników nie poszukiwało informacji o usługach samodzielnie może wynikać z tego, że całość działań i decyzji związanych ze skorzystaniem ze wsparcia podejmuje przedsiębiorca. Pracownik dostaje jedynie informację o temacie, dacie oraz godzinie szkolenia.

Z drugiej strony tak duży odzew ze strony pracowników deklarujących, że samodzielnie poszukiwali informacji o usłudze może wskazywać na popularność modelu polegającego na włączaniu pracownika w podejmowanie decyzji o wyborze usług szkoleniowych lub wręcz przekazywaniu mu inicjatywy.

„Respondent: pracownicy sami przychodzą i mówią z jakich szkoleń chcieliby skorzystać, co by im ułatwiło pracę.

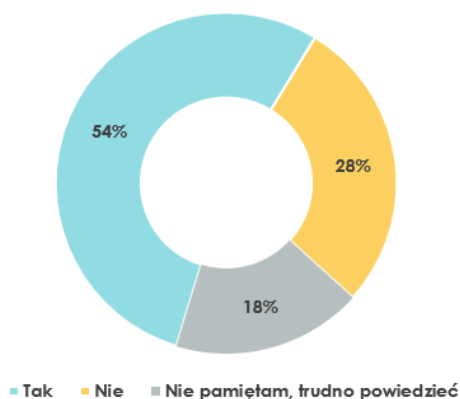
Moderator: a prowadzicie ankiety pracownicze?

Respondent: tak.”

(Przedsiębiorca)

Wykres 29 Samodzielne poszukiwanie informacji na temat usług rozwojowych przez pracowników przed podjęciem decyzji o wyborze usługi

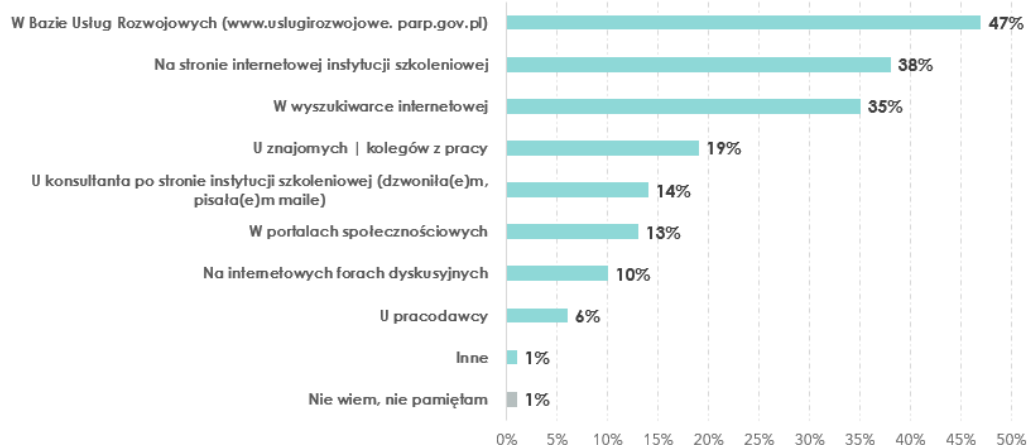
P3. Czy przed podjęciem szkolenia/kursu samodzielnie poszukiwał(a) Pan(i) informacji na temat usługi z której miał(a) Pan(i) skorzystać?



Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, n=2418.

Wykres 30 Źródła wiedzy, w której pracownicy poszukiwali informacji o usługach rozwojowych (pytanie wielokrotnego wyboru)

P5. Gdzie poszukiwał(a) Pan(i) informacji na ten usługi rozwojowej, z której chciał/a Pan/i skorzystać?



Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, które przed podjęciem usługi rozwojowej samodzielnie poszukiwały informacji na jej temat, n=1316.

Wśród najistotniejszych informacji poszukiwanych na etapie wyboru usługi rozwojowej wyraźnie wyróżniają się te, które pozwalają stwierdzić jaką konkretną wartość może przynieść uczestnikowi skorzystanie z usługi – jaką wiedzę i umiejętności można pozyskać (65% wskazań) oraz jakie jest zakres merytorycznych usługi (54%).

Także indywidualne wywiady z pracodawcami potwierdzają, że wiedza i umiejętności jakie można zdobyć dzięki skorzystaniu z usługi, czyli jej efekty, są dla nich jednym z najważniejszych kryteriów wyboru usługi. Pomaga im to wyobrazić sobie bezpośredni wpływ szkolenia na codzienne funkcjonowanie ich firmy, a także wymierne rezultaty dla przedsiębiorstwa np. dodatkowe przychody.

W trakcie rozmów z przedsiębiorcami pojawiały się także inne informacje o usługach, które z ich perspektywy były bardzo ważne przy podejmowaniu decyzji o skorzystaniu z nich. Należy do nich m.in. informacja o możliwości dopasowania szkolenia do potrzeb firmy. Właściciele firm cenią sobie elastyczność usług pod względem zakresu materiału oraz lokalizacji, a także wychodzenie Usługodawców z inicjatywą uwzględnienia specyfiki firmy (branży, typu pracowników, doświadczenia) w scenariuszu szkolenia.

„W większości te usługi, które były realizowane w ramach BUR-u, to były takie bardziej szyte na miarę (...) my rozmawialiśmy, czy w tej sytuacji dodać coś więcej do tego szkolenia, czy może mniej i czy może trochę za dużo, ile godzin, bo to też było dla nich istotne, czy to szkolenie będzie trwało 6 godzin, czy może tylko 4 godziny, czy może 18 godzin, bo różne są oferty.”

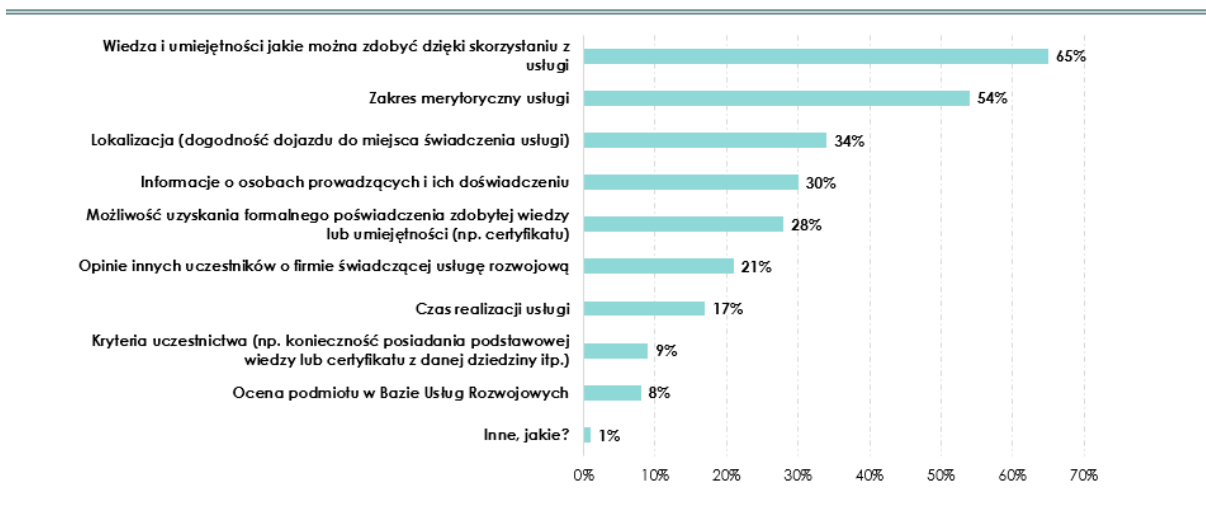
(Przedsiębiorca)

Także rekomendacje innych przedsiębiorców dotyczące efektów szkoleń jakie udało się uzyskać w długoterminowej perspektywie stanowią zachętę do skorzystania z usługi. Jak podkreślają przedstawiciele przedsiębiorstw to właśnie opinie innych pracodawców, a nie pracowników są dla nich najbardziej wiarygodne.

W tym miejscu nie można także pominąć kwestii ceny: informacje o niej także pojawiają się w wywiadach jakościowych jako poszukiwane przez przedsiębiorców i mające duży wpływ na podjęcie decyzji o skorzystaniu z usługi rozwojowej.

Wykres 31 Rodzaj informacji, które są najistotniejsze na etapie poszukiwania i wyboru usługi rozwojowej przez pracownika (pytanie wielokrotnego wyboru)

P4. Jakie informacje dotyczące usługi były dla Pana(i) najistotniejsze kiedy poszukiwał/a Pan/i informacji o usługach rozwojowych, z których zamierzał/a Pan/i skorzystać?

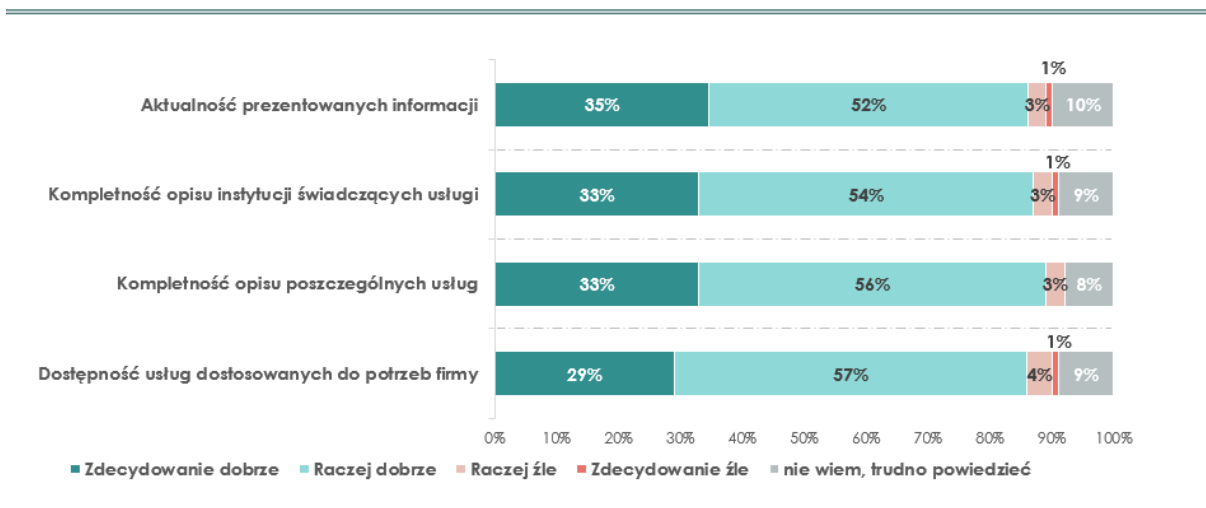


Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, które przed podjęciem usługi rozwojowej samodzielnie poszukiwały informacji na jej temat, n=1316.

Pracownicy, którzy skorzystali w dofinansowanych usług rozwojowych w zdecydowanej większości pozytywnie oceniają BUR pod względem aspektów takich jak kompletność opisu usług rozwojowych oraz podmiotów je świadczących, aktualność informacji, czy też dostępność usług dostosowanych do potrzeb firmy.

Wykres 32 Ocena poszczególnych aspektów funkcjonowania BUR

P13. Jak ocenia Pan(i) poszczególne elementy Bazy Usług Rozwojowych?

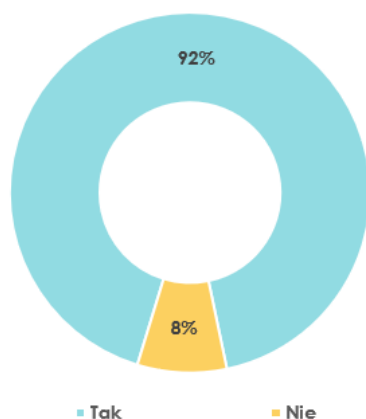


Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, n=2418.

Co istotne aż 92% badanych pracowników, którzy skorzystali z dofinansowanych usług rozwojowych uważa, że informacje zawarte w BUR są wystarczające do podjęcia decyzji o skorzystaniu z usługi rozwojowej.

Wykres 33 Ocena przydatności informacji o usługach rozwojowych w Bur w kontekście podjęcia decyzji o skorzystaniu z usługi

P14. Czy prezentowane w Bazie Usług Rozwojowych informacje są wystarczające do podjęcia decyzji o skorzystaniu z usługi rozwojowej?



Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, n=2418.

Dodatkowym czynnikiem, który osoba poszukująca usługi rozwojowej może wziąć pod uwagę dokonując wyboru usługi jest dostępna w BUR ocena podmiotu świadczącego tę usługę Systemie Oceny Usług. Oceną tą posłużyło się przy wyborze usługi 48% biorących udział w badaniu pracowników, którzy skorzystali z dofinansowanych usług rozwojowych.

Także indywidualne rozmowy z Przedsiębiorcami potwierdzają wagę ocen w BUR. Jak sami twierdzą w codziennej pracy często podejmując decyzje kierują się opiniami innych użytkowników. Część z nich jednak podkreśla, że zestaw pytań w Systemie Oceny Usługi jest niewystarczający i nie porusza najważniejszych dla nich tematów, głównie długoterminowych efektów i wpływu na firmę. Zwracają także uwagę na brak możliwości wyrażenia opinii za pomocą komentarza, który byłby ogólnodostępny: ich zdaniem wypowiedzi innych Usługobiorców odnośnie usług pomogłyby im w ocenie czy szkolenie faktycznie będzie odpowiadało na ich potrzeby. Powyższe opinie sugerują, że znajomość poszczególnych funkcjonalności BUR jest wśród niektórych użytkowników ograniczona, gdyż w bazie istnieje możliwość pozostawiania widocznego komentarza.

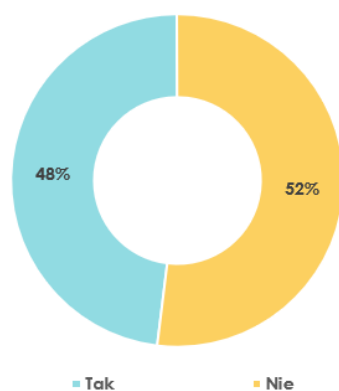
Pojedyncze wypowiedzi przedsiębiorców wskazują na brak zaufania do systemu z uwagi na własne doświadczenia w trakcie ubiegania się o wsparcie: zostali poproszeni o ocenę pozytywną (minimum 4) bez której nie otrzymają refundacji. Przyczyną takiej sytuacji może być obawa niektórych Operatorów związana z nieosiągnięciem założonych wskaźników, do których kwalifikują się jedynie usługi rozwojowe ocenione na minimum 4. Potwierdzać to mogą wypowiedzi Operatorów, którzy oceniają zależność między wskaźnikami a Systemem Ocen Usług jako niesprawiedliwe. Ich zdaniem nie powinni odpowiadać za coś, na co nie mają realnego wpływu.

„Nie kieruję się opiniami absolutnie, tymi gwiazdkami, które Operatorzy dostają. Bo to z kolei jest kolejny absurd. Jeśli ja bym oceniła Operatora, że szkolenie było np. na 3, to w tym momencie nie mam dofinansowania. Bo ocena, dla której jest dofinansowanie, to jest minimum 4. Więc jeśli moi pracownicy dostaliby dostęp, do BUR i oceniliby, że to szkolenie było na 3. Wie pani, ludzie zawsze mogą być niezadowoleni, bo pracodawca im kazał. i oni wystawią trójkę takiej firmie, to my nie dostaniemy dofinansowania. i to jest kolejny absurd, malowanie trawy na zielono. Dlatego na te oceny nie można patrzeć. Nie można kierować się, że to będzie wysoka jakość.”

(Przedsiębiorca)

Wykres 34 Korzystanie z ocen w BUR n etapie wyboru usługi

P16. Czy dokonując wyboru usługi rozwojowej brał(a) Pan(i) pod uwagę ocenę usługi/podmiotu w Systemie Ocen Usług w BUR?

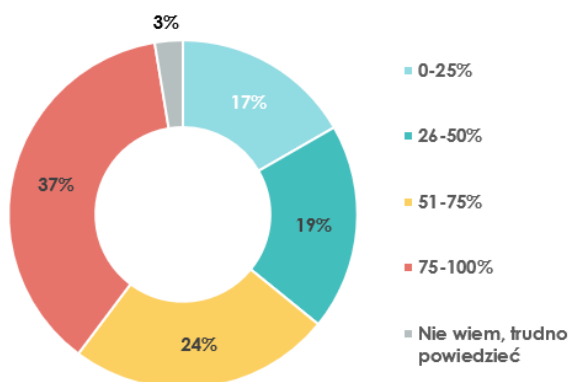


Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, n=2418.

Analizując przedstawione powyżej informacje warto mieć na uwadze fakt, że w niektórych przypadkach przedsiębiorcy i pracownicy nie poszukują samodzielnie usługi rozwojowej, z której mogliby skorzystać. Mowa tu przede wszystkim o wspomnianych wcześniej sytuacjach, w których usługodawcy aktywnie rekrutują uczestników oferowanych przez siebie dofinansowanych usług rozwojowych. Hipotezę tę wydają się potwierdzać wyniki badania wśród Operatorów pokazujące, że część osób zainteresowanych uzyskaniem dofinansowania na usługę rozwojową, wie o konieczności wybrania usługi z oferty BUR.

Wykres 35 Ocena świadomości konieczności skorzystania z BUR przez osoby zainteresowane uzyskaniem dofinansowania zgłaszające się do Operatorów

P13. Proszę oszacować, jaki odsetek zgłaszających się do Państwa klientów, zainteresowanych uzyskaniem dofinansowania na usługę rozwojową, wie o konieczności wybrania usługi z oferty BUR?



Źródło: Operatorzy PSF, n=78.

ADEKWATNOŚĆ OFERTY BUR DO POTRZEB UŻYTKOWNIKÓW

OCENA DOSTĘPNOŚCI W BUR USŁUG DOSTOSOWANYCH DO POTRZEB PRZEDSIĘBIORSTW I PRACOWNIKÓW

Jak pokazują analizy BUR od czasu poprzedniej ewaluacji zarówno liczba zarejestrowanych w BUR podmiotów świadczących usługi rozwojowe jak i dostępnych usług systematycznie rośnie.

Pracownicy, którzy skorzystali z BUR w zdecydowanej większości pozytywnie oceniają BUR, jeśli chodzi o dostępność usług rozwojowych dostosowanych do potrzeb ich firmy (aż 86% odpowiedzi pozytywnych).

Potwierdzają to także indywidualne wywiady z Przedsiębiorcami: pozytywnie oceniają oni zawartość BUR pod względem różnorodności i ilości usług rozwojowych, które potencjalnie odpowiadają na potrzeby ich firmy.

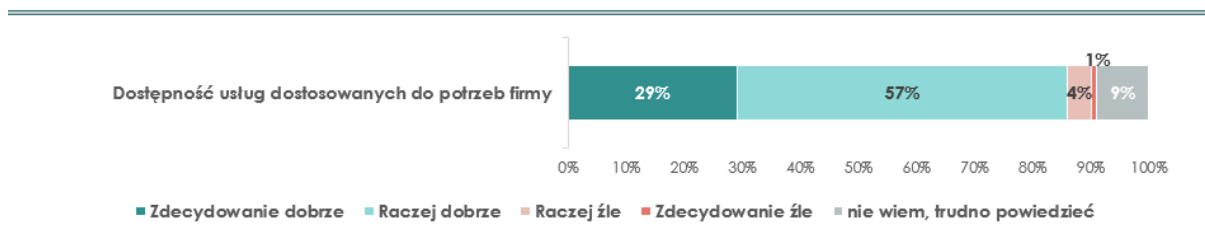
„To jest dobre miejsce, właśnie w którym, zebrane są takie możliwości i można samemu, szukanie tego w Internecie jest dość trudne, a tutaj wystarczy wpisać, nie wiem „język angielski”, „język niemiecki” i wyskakują, w danych województwie, czy tam mieście, dane szkoły, konkretne kursy, czy to jest kurs, tylko doszkalający, czy tylko podstawowy, no, to jest taki, dobry zbiór, w którym łatwo, łatwiej na pewno, niż samemu, jest znaleźć to, co nas faktycznie interesuje.”

(Przedsiębiorca)

Opinie odnośnie do braku szkoleń dostosowanych do oczekiwań przedsiębiorców dotyczyły głównie usług medycznych oraz wysoko specjalistycznych np. z zakresu informatyki. Warto jednak zaznaczyć, że problem z dostępnością tych drugich w opinii Operatorów jest bardziej ogólny i występuje także na rynku komercyjnym.

Wykres 36 Ocena dostępności w BUR usług dostosowanych do potrzeb firmy - pracownicy

P13. Jak ocenia Pan(i) poszczególne elementy Bazy Usług Rozwojowych?



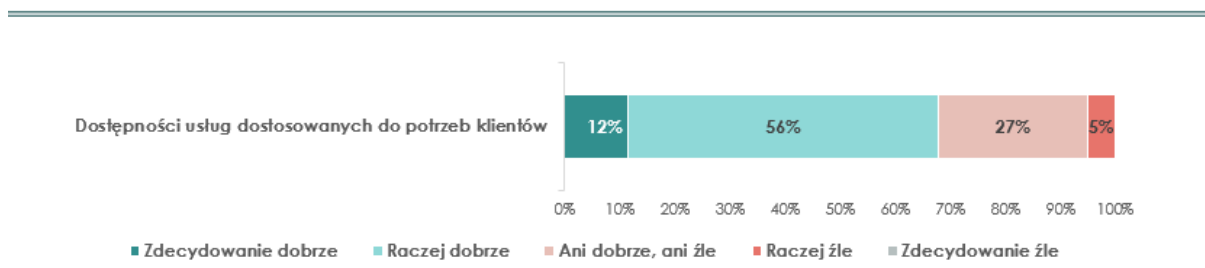
Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, n=2418.

Nieco bardziej sceptyczni są pod tym względem Operatorzy, przy czym wciąż ponad 2/3 z biorących udział w badaniu Operatorów ocenia dostępność usług dostosowanych do potrzeb klientów jako dobrą lub bardzo dobrą.

Może to wynikać z ich specyficznej roli w procesie dystrybucji środków z PSF. Jak pokazują wywiady jakościowe Operatorzy często angażują się w pomoc przedsiębiorcy w wyszukaniu usługi rozwojowej spełniającej jego oczekiwania. Mają więc szerszą perspektywę związaną z oceną dostępności przez samych przedsiębiorców. Pracownicy przedsiębiorstw nie zawsze mają wiedzę na temat etapu poszukiwania usługi przez ich pracodawcę z uwagi na inną rolę w systemie wsparcia.

Wykres 37 Ocena dostępności w BUR usług dostosowanych do potrzeb firmy - Operatorzy

P14. Jak ogólnie oceniacie Państwo funkcjonowanie Bazy Usług Rozwojowych pod względem:



Źródło: Operatorzy PSF, n=78.

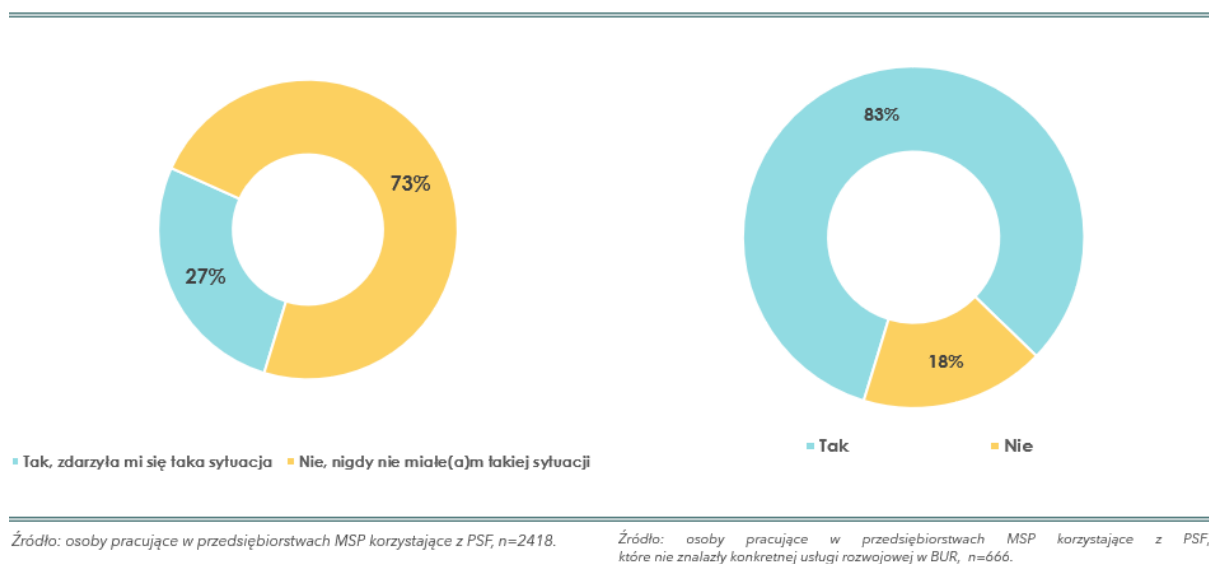
WZORCE POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU BRAKU POSZUKIWANYCH USŁUG W BUR

Pomimo stosunkowo pozytywnych ocen zakresu oferty BUR, zdarzają się sytuacje, w których usługi poszukiwanej przez konkretnego przedsiębiorcę, pracownika lub osobę indywidualną nie ma w BUR. Z sytuacją taką zetknięto się 27% biorących udział w badaniu pracowników, którzy korzystali z usług rozwojowych w ramach PSF. W większości przypadków (83%) nie była to kwestia braku poszukiwanych usług rozwojowych na rynku w ogóle, a jedynie braku

ich w BUR. Sytuacja nieznaledzenia poszukiwanej usługi rozwojowej w BUR była częściej zgłaszana przez respondentów z województw śląskiego, warmińsko-mazurskiego oraz zachodniopomorskiego (35-37%), natomiast rzadziej przez tych z województw lubelskiego, opolskiego, podlaskiego i dolnośląskiego (18-21%). Interpretując powyższe wyniki należy mieć na uwadze, że zagadnienie to jest wieloaspektowe – fakt, że respondent poszukiwał konkretnej usługi w BUR i jej nie znalazł może wynikać również z wyższej aktywności respondenta w tym zakresie, niekoniecznie zaś jednoznacznie oznacza bardziej ograniczoną ofertę usług w BUR w danym regionie.

Wykres 38 Sytuacje braku poszukiwanych usług rozwojowych w BUR – pracownicy

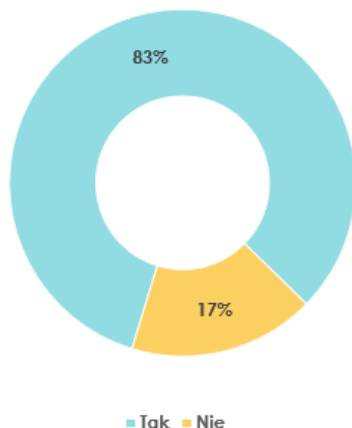
P17. Czy zdarzyła się Panu(i) sytuacja, w której poszukiwał Pan(i) konkretnej usługi rozwojowej w Bazie Usług Rozwojowych i jej Pan(i) nie znalazł(a)? P19. Czy odnalazł(a) Pan(i) tę usługę poza Bazą Usług Rozwojowych?



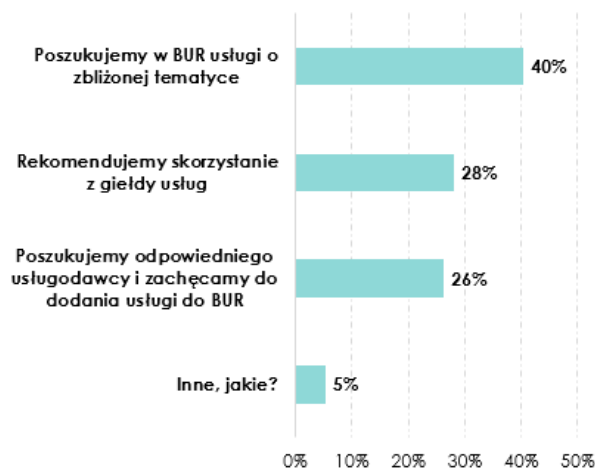
Ze względu na pełnioną funkcję i zakres przypisanych obowiązków istotną rolę w takich sytuacjach odgrywają Operatorzy. Aż 89% procent z nich potwierdza, że zdarzają się sytuacje, w których przedsiębiorcy/pracownicy poszukują usługi rozwojowej, której nie ma w BUR; 83% deklaruje, że wspiera wtedy podmioty lub osoby indywidualne w znalezieniu właściwej usługi. Najczęściej wsparcie to przybiera formę poszukiwania w BUR usługi o zbliżonej tematyce (40%), a w dalszej kolejności rekomendowane jest skorzystanie z giełdy usług (28%) oraz podejmowane są próby znalezienia właściwego usługodawcy poza BUR i zachęcenie go do dodania usługi do BUR.

Wykres 39 Wsparcie udzielane przez Operatorów w przypadku braku poszukiwanej usługi w BUR (P17. pytanie wielokrotnego wyboru)

P16. Czy wspierają Państwo przedsiębiorców/pracowników w poszukiwaniu usługi, której nie ma w BUR?



P17. W jaki sposób wspierają Państwo przedsiębiorców poszukiwaniu odpowiedniej usługi, której nie ma w BUR?



Źródło: Operatorzy PSF, którzy przyznali, że zdarzają się sytuacje, kiedy przedsiębiorcy/pracownicy poszukują usługi rozwojowej, której nie ma w BUR, n=69.

Źródło: Operatorzy PSF, którzy wspierają przedsiębiorców/pracowników w poszukiwaniu usługi, której nie ma w BUR, n=57

GIEŁDA USŁUG

Giełda usług jest funkcjonalnością BUR stworzoną z myślą o omawianych sytuacjach braku usług zgodnych z potrzebami zainteresowanych przedsiębiorców, pracowników lub klientów indywidualnych. Jak pokazują wyniki badania narzędzie to jest wciąż stosunkowo mało znane i rzadko stosowane. O Giełdzie słyszała połowa usługodawców biorących udział z badaniu, przy czym aktywnie korzystało z niej tylko 8% z nich.

Wykres 40 Znajomość giełdy usług wśród usługodawców.

P15. Czy słyszeliście Państwo o Giełdzie usług w Bazie Usług Rozwojowych?

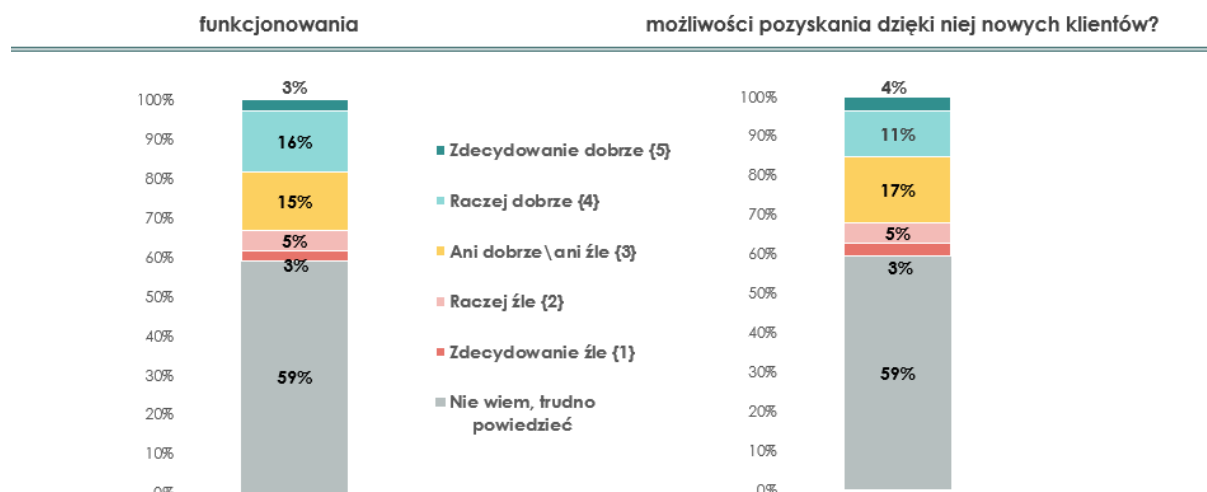


Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, n=206.

Nawet w przypadku usługodawców, którzy słyszeli o giełdzie usług wiedza na jej temat jest wydaje się być raczej pobieżna - w większości (59%) nie mają oni wyrobionego zdania na temat użyteczności i funkcjonalności tego narzędzia.

Wykres 41 Ocena funkcjonowania giełdy usług przez usługodawców

P18. Jak oceniacie Państwo Giełdę usług pod względem:



Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, które znają Giełdę usług, n=105.

Jeszcze niższa niż w przypadku Usługodawców jest znajomość giełdy usług wśród pracowników, którzy skorzystali z usług rozwojowych w ramach PSF. Słyszało o niej tylko 12% uczestników badania z tej grupy, natomiast 18% spośród tych, którzy słyszeli o giełdzie usług deklaruje, że korzystało z tej funkcjonalności.

Brak wiedzy odnośnie do Giełdy Usług wśród Pracowników może być uzasadniony tym, że to głównie pracodawcy zaangażowani są w formalności związane z wyborem usługi rozwojowej, w tym w poszukiwaniu jej za pomocą Giełdy Usług. W trakcie wywiadów jakościowych pracodawcy byli podzieleni w zakresie wiedzy o tej funkcjonalności. Warto dodać, że po zapoznaniu się w trakcie wywiadu z jej definicją, część z nich potwierdziła, że słyszała o Giełdzie Usług lub korzystała z niej, jednak w ich percepcji funkcjonowała ona jako *usługa szyta na miarę*.

Jednak nie tylko Giełda Usług jest dla Usługobiorców rozwiązaniem w przypadku braku szkolenia odpowiadającego na ich potrzeby i oczekiwania. Zarówno Operatorzy jak i Przedsiębiorcy wskazują na bezpośredni kontakt z Usługodawcami w celu przekonania ich do wpisania danej usługi do BUR lub zarejestrowania swojej firmy w bazie. Wywiady nie

wskazały jednoznacznie przyczyny takich działań. Część Operatorów wskazuje na ogólne problemy z intuicyjnością bazy i niechęcią Pracodawców do korzystania z niej poza niezbędnym minimum. Z drugiej strony także część Operatorów miała nikłą wiedzę o istnieniu Giełdy.

„Zamów usługę szytą na miarę. Aha! Dobra, już rozumiem. Że można się dogadać z firmą, że mają nam taką zrobić, już widzę. No to tak, to my mamy szkolenia zamknięte z tymi firmami, z którymi już współpracujemy. To oni nam po prostu robią szkolenie zamknięte. Ale nie pisaliśmy. Ale ogłoszenia nie dawałam takiego. Dawałam, ale nie na tę giełdę. Dzwoniłam do firmy, mówiłam, że potrzebuję takie szkolenie z takiego zakresu i mi firma szkoleniowa robiła takie szkolenie.”

(Przedsiębiorca)

Promowanie tej opcji i propagowanie wiedzy o niej z uwagi na potrzeby Pracodawców jest jednak bardzo ważne. Indywidualizowanie usług i dostosowywanie ich do potrzeb firmy jest dla nich istotnym kryterium ich wyboru. Świadomość Giełdy Usług mogłaby więc mieć wpływ na zadowolenie Usługobiorców z bazy i całości procesu ubiegania się o wsparcie.

„Moderator: korzystała pani kiedykolwiek z Giełdy Usług w BUR?”

Respondent: nie, nie korzystałam. w ogóle nie wiedziałam, że to jest, bardzo się cieszę, że mi pani o tym powiedziała.

Moderator: ale ocenia pani pozytywnie taką możliwość?”

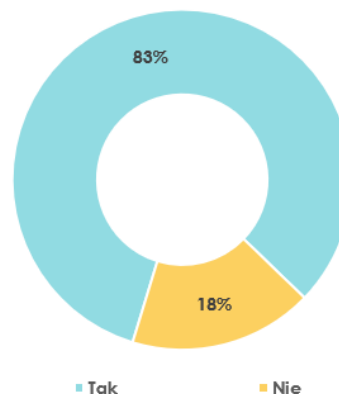
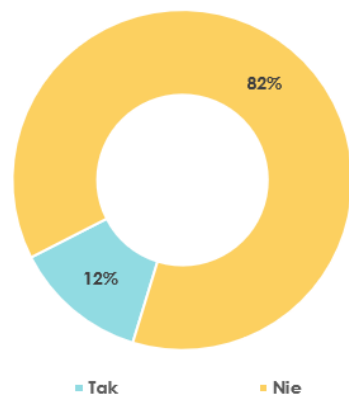
Respondent: tak, bardzo, pewnie, bo już tu wspominałam np., że mieliśmy taką sytuację, że chcieliśmy mieć takie szkolenie dedykowane dla nas, gdybym wiedziała o giełdzie, z pewnością bym skorzystała.”

(Przedsiębiorca)

Wykres 42 Znajomość giełdy usług wśród pracowników

P20. Czy słyszał/a Pan/i funkcjonalności BUR o nazwie „giełda usług”?

P21. Czy kiedykolwiek korzystał/a Pan/i funkcjonalności BUR o nazwie „giełda usług”?



Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, n=2418.

Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, które słyszały o „giełdzie usług” dostępnej w BUR, n=284.

ROLE POSZCZEGÓLNYCH INTERESARIUSZY W PROCESIE DYSTRYBUCJI WSPARCIA POPRZEC BUR I PSF I ICH EWOLUCJA

W badaniu ewaluacyjnym z 2017 roku zarysowano modelowe ścieżki użytkownika, jeśli chodzi o korzystanie ze wsparcia poprzez system BUR i PSF. Schematy te oparte były przede wszystkim na logice procesu wynikającej z dokumentów obowiązujących w tym zakresie na poziomie ogólnokrajowym oraz regionalnym (w ramach poszczególnych PSF), a także na informacjach pozyskanych w badaniu. Badania przeprowadzone w ramach bieżącej ewaluacji sugerują, że w ramach systemu wykształciły i utrwaliły się wzorce, które w pewnym stopniu odbiegają od wspomnianych wcześniej modelowych ścieżek użytkownika. Mowa tu przede wszystkim o sygnalizowanej już wcześniej aktywnej postawie Usługodawców w zakresie sprzedaży dofinansowanych usług rozwojowych. 78% Usługodawców biorących udział w badaniu deklaruje, że wspiera swoich klientów w kwestiach formalnych związanych z usługami dofinansowanymi.

Rozmowy z Usługodawcami potwierdzają ich zaangażowanie we wsparcie Usługobiorców w ramach PSF. Ich aktywność rozpoczyna się już od momentu informowania przedsiębiorców o możliwości skorzystania z usług dofinansowanych, a także wskazywania im dalszych kroków w celu wypełnienia formalności. Często również razem z Usługobiorcami wypełniają oni dokumenty oraz zakładają konto w BUR. Działania te, jak podkreślają, mają na celu

pozyskanie nowych Klientów na ich usługi rozwojowe, a wykorzystywanie informacji o możliwości dofinansowania traktują jako dodatkowy argument w procesie sprzedaży.

Jak już wspomniano wcześniej Operatorzy mają niejednoznaczny stosunek do tych działań. Z jednej strony doceniają zaangażowanie firm szkoleniowych, ponieważ odciąża ich to z części obowiązków względem obsługi przedsiębiorców. Z drugiej jednak strony wspominają o wielu przykładach działań ze strony Usługodawców, które budzą ich niepokój.

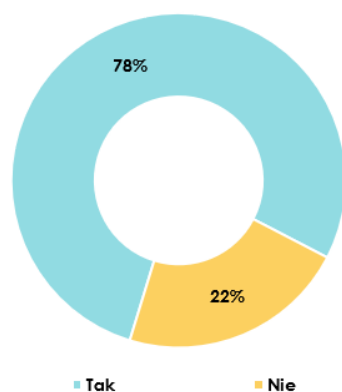
Po pierwsze - nieinformowanie pracodawców o możliwości wyboru szkoleń w BUR: przedstawiają bazę jako narzędzie pozyskania zaproponowanego przez nich szkolenia, a nie miejsce wyboru różnych usług rozwojowych. Zdaniem Operatorów może mieć to negatywne konsekwencje w przyszłości: platforma nie utrwali się w świadomości potencjalnych odbiorców na tyle, aby mogła efektywnie funkcjonować po zakończeniu finansowania. Dodatkowo ogranicza potencjał bazy do oferowania usług dopasowanych do potrzeb odbiorców.

Po drugie - firmy szkoleniowe wyręczają przedsiębiorcę również tam, gdzie zdaniem Operatorów nie powinni np. podpisują się za nich, w ich imieniu kontaktują z Operatorami, obsługują konta w BUR (zarówno konto pracodawcy jak i maile pracowników), a finalnie wypełniają ankietę w Systemie Oceny Usług co może zaburzać jego wiarygodność.

Operatorzy zapytani o środki zapobiegawcze w takiej sytuacji wspominają o formalnym włączeniu Usługodawców w proces wsparcia przedsiębiorców, co uczyni ich za niego współodpowiedzialnymi i uwrażliwi ich na zasady oraz założenia PSF oraz BUR.

Wykres 43 Wsparcie w kwestiach formalnych związanych usługami dofinansowanymi udzielane klientom przez usługodawców.

P14. Czy świadczy Państwo pomoc swoim klientom w kwestiach formalnych związanych z usługami dofinansowanymi (ubieganie się o dofinansowanie, rozliczanie usług)?



Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, n=206.

6.4. Jakość usług rozwojowych oferowanych w BUR

Zapewnienie odpowiedniej jakości usług rozwojowych dofinansowywanych w ramach PSF było jednym z priorytetów na etapie tworzenia funkcjonującego obecnie popytowego modelu dystrybucji wsparcia. Zdecydowano się na szereg rozwiązań organizacyjnych i formalnych mających określić standardy, jeśli chodzi o:

- ⇒ profesjonalizm podmiotów świadczących usługi rozwojowe;
- ⇒ sposób opisu i prezentacji usług rozwojowych w BUR;
- ⇒ sposób realizacji usług rozwojowych.

Temat jakości usług rozwojowych był analizowany w badaniu ewaluacyjnym z 2017 roku. Starano się wtedy również pozyskać informacje dotyczące bardziej subiektywnej percepcji jakości usług rozwojowych wśród interesariuszy całego systemu, ze szczególnym uwzględnieniem podstawowych grup docelowych wsparcia, czyli przedsiębiorstw oraz ich pracowników. Jako kluczowe aspekty z punktu widzenia jakości usług rozwojowych wskazywano wtedy przede wszystkim dopasowanie do usług przedsiębiorstwa – to, czy przedsiębiorstwa mogą otrzymać usługę dopasowaną do potrzeb i specyfiki firmy oraz czy zostanie ona zrealizowana na wysokim poziomie (kompetencje i doświadczenie trenerów), co ostatecznie przełoży się ma na codzienne funkcjonowanie i wyniki firmy.

Projektując metodologię bieżącego badania ewaluacyjnego postanowiono przyrzeć się bliżej perspektywie pracowników przedsiębiorstw, które skorzystały ze wsparcia w ramach PSF – w tej grupie respondentów zrealizowano badanie ilościowe pozwalające na oszacowanie skali analizowanych zjawisk. Natomiast w przypadku grupy przedsiębiorstw (przedsiębiorców oraz przedstawicieli przedsiębiorstw w przypadku większych firm) zdecydowano się na badanie jakościowe (IDI – indywidualne wywiady pogłębione), które pozwala pogłębić i lepiej zrozumieć analizowane zagadnienia, aczkolwiek nie daje możliwość uchwycenia ich ilościowych aspektów. Powyższe różnice metodologiczne należy mieć na uwadze porównując wyniki poprzedniej i bieżącej ewaluacji.

W przypadku wsparcia z PSF kierowanego do przedsiębiorstw i pracowników analizowanego w niniejszej części raportu perspektywa (np. cele, oczekiwania i ocena) pracodawcy kierującego swoich pracowników do udziału w usłudze szkoleniowej może być inna od perspektywy pracownika. Warto przy tym przypomnieć, że w przypadku jednoosobowych działalności gospodarczych i mniejszych przedsiębiorstw właściciel firmy zwykle w praktyce ubiegał się o dofinansowanie dla samego siebie. Tym samym w próbie „pracowników” znajdują się również przedsiębiorcy z opisanej powyżej grupy (bardziej właściwym określeniem jest więc uczestnicy usług rozwojowych dofinansowanych w ramach wsparcia z PSF skierowanego do przedsiębiorstw).

OCENA JAKOŚCI USŁUG ROZWOJOWYCH DOSTĘPNYCH W BUR

Osoby, które skorzystały w usług rozwojowych wspartych w ramach PSF w zdecydowanej większości pozytywnie oceniły ich poziom. Pozytywnie oceniono zarówno aspekty merytoryczne (takie jak: kompetencje i umiejętność przekazania wiedzy przez trenera świadczącego usługę, dostosowanie programu usługi do potrzeb i oczekiwań uczestników), jak i techniczno-organizacyjne (m.in. lokalizacja, materiały szkoleniowe, techniki nauczania). Co ciekawe w tej grupie badanych dobrze oceniono też szybkość załatwienia formalności związanych ze skorzystaniem z usługi (aż 74% odpowiedzi pozytywnych). Warto mieć na uwadze, że z formalnego punktu widzenia załatwienie formalności jest zadaniem przedsiębiorcy, który kieruje pracownika do udziału w usłudze, stąd pracownicy oceniając ten aspekt nie zawsze mogą być świadomi jego czaso- i pracochłonności (z drugiej strony, jak już wspomniano część respondentów to mikro przedsiębiorcy, którzy ubiegali się o wsparcie

dla siebie, wiadomo również, że w niektórych przypadkach pracownicy uczestniczą w załatwianiu formalności).

Wywiady jakościowe potwierdzają, że także przedsiębiorcy oceniają pozytywnie jakość usług rozwojowych. Jeden z najważniejszych aspektów, o których wspominają to dostosowanie programu usług do potrzeb przedsiębiorstwa.

„Podam pani może na przykładzie, zacznę o tym angielskim, bo to był dobry przykład. interesowało nas szkolenie z języka angielskiego, znaleźliśmy je w bazie, okazało się, że robi je ta firma. Problem był taki, że to szkolenie było otwarte, a my chcieliśmy nauczyć ich ścisłego języka technologicznego pod naszą branżę, pod nasz produkt, no wiadomo, szkolenie otwarte, nie mogliśmy sobie na to pozwolić. w związku z czym wystosowaliśmy telefon do firmy.”

(Przedsiębiorca)

Dostosowanie usług do potrzeb przedsiębiorcy ma również inny aspekt. W wywiadach z przedsiębiorcami pojawia się kryterium proporcji praktycznych zajęć do teorii. Uczestnicy wywiadów mówili, że preferują szkolenia z dużą ilością praktyki oraz warsztatów, aby ich pracownicy w trakcie trwania usługi zdobywali nie tylko wiedzę, ale także umiejętności, które z łatwością będą mogli przełożyć na codzienną pracę.

„My akurat w fizjoterapii zwracamy uwagę, żeby było dużo godzin praktycznych, no i żeby dobra opinia była na rynku, ale to już jest pocztą pantoflową, terapeuci wiedzą, która firma jest dobra po prostu. Chodzi o to, żeby ten fizjoterapeuta, który odbędzie szkolenia, to po wyjściu z tego szkolenia mógł podejść do pacjenta i wykonać coś, a nie, że się będzie jeszcze uczyć, czyli żeby był wystarczająco wyszkolony, wystarczająca ilość godzin praktycznych, żeby mógł zacząć tą terapię bezpośrednio na pacjentach.”

(Przedsiębiorca)

Należy zauważyć, że profilowanie usług zgodnie z potrzebami przedsiębiorców może być jednym z ważniejszych elementów systemu wsparcia przedsiębiorców, zwłaszcza w kontekście możliwości skorzystania z nich przez mniejsze przedsiębiorstwa. Jak piszą

autorzy Monitoringu Branżowego⁵⁰ mniejsze podmioty najczęściej korzystają ze szkoleń otwartych i choć oczywiście racjonalizują to poprzez podkreślanie różnorodności tematów takich szkoleń, możliwość nawiązywania kontaktów czy dzielenia się doświadczeniem z przedstawicielami innych firm, to szkolenia otwarte cieszą się popularnością z powodu niższego kosztu, a co za tym idzie możliwości skorzystania z nich przez więcej niż jednego pracownika. Natomiast, wraz ze zwiększaniem się liczby pracujących spada popularność szkoleń otwartych na rzecz szkoleń zamkniętych. *Termin zajęć jest wtedy ustalany zgodnie z życzeniem klienta, podobnie jak szczegółowy zakres tematyczny, dopasowany do bieżących potrzeb zamawiającego szkolenie*⁵¹. Widać zatem wyraźnie, że PSF otworzył dla mniejszych przedsiębiorstw obszar wcześniej cechujący się dla nich ograniczoną dostępnością.

Minusem systemu, jaki ujawnia się w rozmowach z przedstawicielami przedsiębiorstw, jest „biurokracja” - głównie konieczność załatwienia formalności związanych z uzyskaniem wsparcia. Procedury oceniane są jako długie i uciążliwe głównie z powodu ich wieloetapowości oraz konieczności kilkukrotnego powtarzania części kroków np. uzupełnianie danych w systemie BUR, a także w systemach Operatorów. Część przedsiębiorców podkreślała, że w przypadku usług rozwojowych które oceniają jako tanie, nie warto ubiegać się o wsparcie z uwagi na konieczność poświęcenia zbyt dużej ilości czasu.

„Gdyby nie było dofinansowań i miałabym wybrać szkolenie komercyjne bądź z bazy, wybrałabym komercyjne z powodu mniejszej papierologii, uproszczonego systemu. Aczkolwiek w związku z tym, że te dofinansowania są, jest to duży zwrot dla firmy, no oczywiście w zależności od tego, jakie to jest szkolenie, ale jest to zwrot finansowy. Uważam, że no trudno, trzeba się po prostu pochylić nad tą papierologią i tym dosyć skomplikowanym systemem, ale warto, żeby przynieść firmie zysk.”

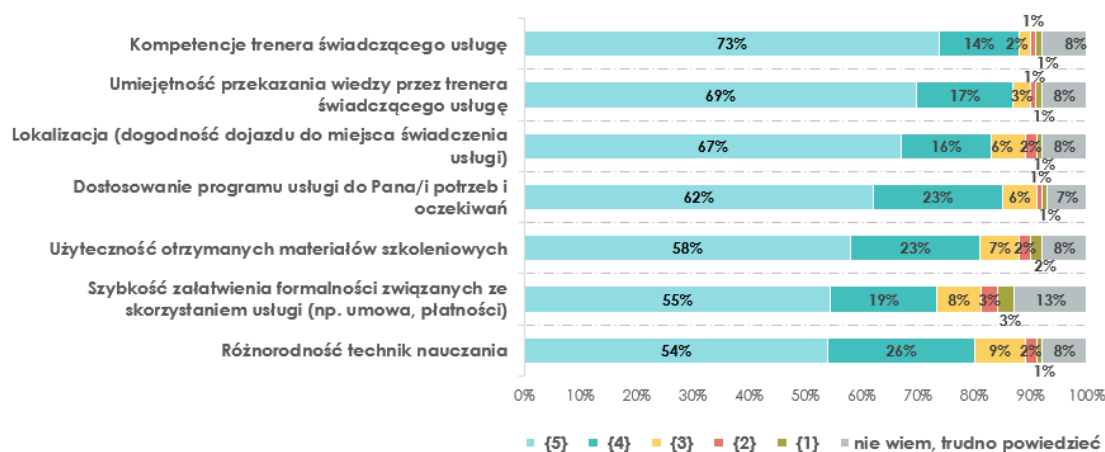
(Przedsiębiorca)

⁵⁰ Monitoring Branżowy, Analizy Sektorowe, Rynek Usług Szkoleniowych (PKD 85.59), PKO Bank Polski, Warszawa, marzec 2016 r.

⁵¹ Tamże.

Wykres 44. Ocena elementów usługi rozwojowej przez osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF.

P6. Jak ocenia Pan/Pani poszczególne elementy usługi w skali 1-5, gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 to ocena najwyższa?



Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, n=2418.

Osoby, które skorzystały z usług rozwojowych bardzo wysoko oceniają użyteczność pozyskanych dzięki nim wiedzy, kompetencji i umiejętności. Aż 86% respondentów deklaruje, że wykorzystuje je praktycznie w codziennej pracy.

Jak wspomniano wyżej, kwestia użyteczności pozyskanej wiedzy oraz umiejętność przełożenia jej na codzienną pracę to kluczowy aspekt wyboru i oceny usług rozwojowych przez przedsiębiorców. Istotne jest dla nich w jaki sposób pracownicy wykorzystują w praktyce pozyskaną wiedzę oraz w jaki sposób wpłynie to na całe przedsiębiorstwo np. w kontekście poprawy wyników finansowych.

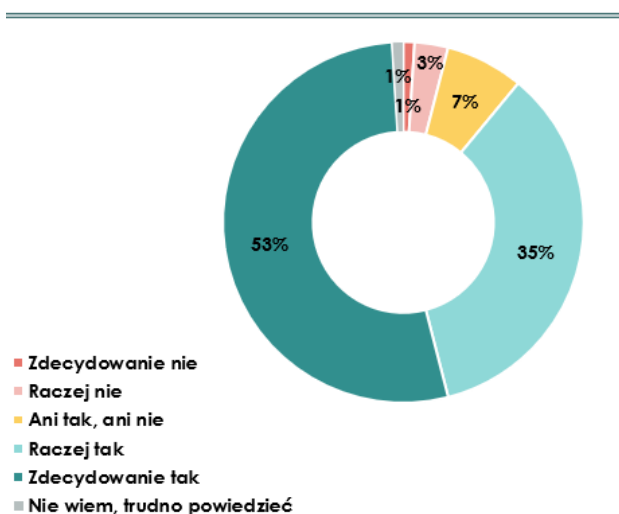
„Na tę chwilę jesteśmy zadowoleni z dziewięćdziesięciu dziewięciu procent szkoleń, z jakich korzystaliśmy i widzimy, że mają one wpływ na naszą pracę, na jakość tej pracy, no i na kompetencje pracowników. i co za tym idzie, całą lawinę, która się za tym ciągnie.”

(Przedsiębiorstwo)

Pozytywny wpływ korzystania z dofinansowanych usług widać także w odpowiedziach pracowników. Połowa badanych silnie podkreśla, że wykorzystuje zdobytą wiedzę w codziennej pracy, a 35% jest zdania, że raczej ją wykorzystuje (w przypadku tej grupy prawdopodobnie mamy do czynienia z częściowym wykorzystywaniem nowej wiedzy w codziennej pracy).

Wykres 45. Wykorzystywanie przez osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF wiedzy nabytej w trakcie usługi rozwojowej podczas codziennej pracy.

P9. Czy wiedza/umiejętności/kompetencje, które uzyskał Pan(i) w trakcie <wstaw nazwę usługi> są przez Pana(i) wykorzystywane praktycznie w codziennej pracy?



Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, n=2418.

O wysokim poziomie satysfakcji uczestników usług rozwojowych świadczy również fakt, że zdecydowana większość z nich poleciłaby skorzystanie z tej samej usługi swoim znajomym - średnia 8,63 dla 10 punktowej skali, gdzie 10 oznacza zdecydowanie polecił(a)bym. Na odpowiedzi na wspomniane wyżej pytanie obliczono tzw. wskaźnik NPS stosowany w badaniach marketingowych do oceny lojalności klientów⁵² - jego wartość wyniosła 50, co należy ocenić jako wysoki wynik. Warto zauważyć, że wskaźnik ten przyjmuje dość restrykcyjne założenia, jeśli chodzi o identyfikowanie osób, które są faktycznymi „promotorami” danego produktu, usługi lub innego analizowanego zagadnienia, zaliczając do

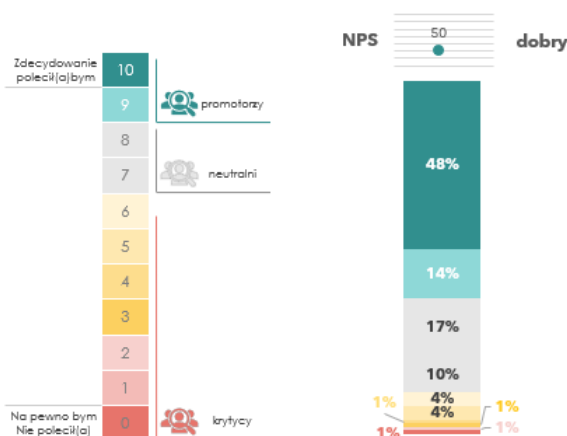
⁵² NPS – Net Promoter Score. Wskaźniki służący do oceny lojalności klientów danej firmy czy instytucji. Oblicza się go bazując na pytaniu opartym na skali od 0 do 10 odejmując liczbę promotorów (osób, które zaznaczyły odpowiedzi 9 lub 10) od liczby krytyków (osób, które zaznaczyły odpowiedzi od 0 do 6). Wskaźnik może przyjąć wartości od -100 do 100.

nich wyłącznie osoby, które zaznaczyły odpowiedzi 9 i 10 na skali od 0 do 10, czyli wyłącznie osoby najbardziej zadowolone. W grupie tej znalazło się aż 62% osób, które skorzystały z usług rozwojowych dofinansowanych w ramach PSF.

Chęć polecenia usług rozwojowych ma szczególne znaczenie w środowisku przedsiębiorców: podkreślają oni, że często kierują się opiniami innych podejmując decyzje biznesowe, a najcenniejsze dla nich są opinie innych przedsiębiorców. Także Operatorzy wskazują, że tzw. „poczta pantoflowa” to ważny element rozprzestrzeniania się wiedzy o systemach.

Wykres 46 Wskaźnik NPS dotyczący polecenia usług rozwojowych z których skorzystały osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF

P10. Czy polecił(a)by Pani skorzystanie z usługi znajomym? Do oceny proszę użyć skali od 0 do 10, gdzie 0 to zdecydowanie nie polecił(a)bym a 10 zdecydowanie polecił(a)bym.



Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, n=2418.

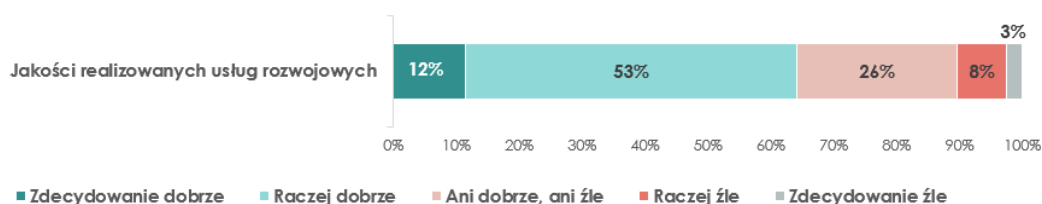
Należy również zauważyć, że wysoka jakość usług uwidoczniła się także w pytaniu o przyczyny nieskorzystania z usług w sytuacji, jeśli te nie byłyby dofinansowane. Mniej niż jeden na dziesięciu respondentów stwierdził, że nie zakupiłby takiej usługi, bo ta nie była warta swojej ceny.

Także Operatorzy wysoko oceniają jakość realizowanych usług rozwojowych (65% ocen pozytywnych, w tym 12% zdecydowanie pozytywnych). Przeciwnego zdania był jeden na dziesięciu ankietowanych Operatorów. Przy czym wewnątrz grupy odnotowano różnice w zależności od typu obsługiwanych klientów. Lepiej jakość usług oceniali badani zajmujący się obsługą klientów indywidualnych niż klientów instytucjonalnych (przedsiębiorców) – odpowiednio 88% i 54% korzystnych ocen. Należy dodać, że ten względnie niski poziom ocen pozytywnych wśród Operatorów obsługujących przedsiębiorców tylko częściowo przełożył

się na wzrost ocen negatywnych (13% wobec 4% wśród obsługujących klientów indywidualnych). Odnotowane różnice mogą być konsekwencją tego, że przedsiębiorcy częściej komunikują Operatorom ewentualne trudności współpracy z Usługodawcami, być może mają też wyższe oczekiwania co do jakości usług, czemu również dają wyraz w kontaktach z Operatorami.

Wykres 47. Ocena aspektów funkcjonowania Bazy Usług Rozwojowych według osób pracujących w przedsiębiorstwach MSP korzystających z PSF.

P14. Jak ogólnie oceniacie Państwo funkcjonowanie Bazy Usług Rozwojowych pod względem:



Źródło: Operatorzy PSF, n=78.

WPLYW SKORZYSTANIA Z DOFINANSOWANYCH USŁUG ROZWOJOWYCH NA FUNKCJONOWANIE PRZEDSIĘBIORSTW ORAZ ICH PRACOWNIKÓW

Skorzystanie z usług rozwojowych pozwoliło pracownikom osiągnąć wymierne korzyści związane ze sferą życia zawodowego. Wśród najczęściej wskazywanych odpowiedzi znalazły się wzrost wiedzy i umiejętności (73%), wzrost pewności siebie (43%), wzrost atrakcyjności na rynku pracy (31%) oraz wzrost aktywności i zaangażowania w wykonywaną pracę (30%). Rzadziej wiązało się to wzrostem poziomu wynagrodzenia, czy też zmianą zakresu obowiązków.

Pracownicy podkreślali indywidualne korzyści, które mogą wykorzystać niezależnie od tego czy będą wiązać swoją przyszłość z obecnym pracodawcą. Z drugiej strony prawie 1/3 respondentów deklaruje, że dzięki skorzystaniu z usługi rozwojowej ich zaangażowanie w wykonywaną pracę wzrosło. Skłania to do wniosku, że z punktu widzenia pracodawcy delegowanie pracowników na usługi rozwojowe sprzyja budowaniu wizerunku firmy inwestującej w pracowników i dającej perspektywy rozwoju. Uzyskiwane korzyści w pewnym zakresie różniły się w zależności od wieku pracownika (uczestnika szkoleń). Osoby najmłodsze (18-29 lat) wyraźnie częściej niż pozostałe deklarowały wzrost wynagrodzenia

(19%, wobec 3-11% w pozostałych kohortach). Z kolei wśród pracowników w wieku dojrzałym (50 lat i więcej) częściej, niż wśród ogółu badanych, akcentowano wzrost wiedzy i umiejętności (82%, wobec 69-74% w innych grupach wiekowych)

Jak pokazują wywiady jakościowe wzrost wiedzy i umiejętności to dla przedsiębiorców ważny cel korzystania z usług rozwojowych oraz wysyłania na nie swoich pracowników.

Główną motywacją skorzystania jest możliwość uzyskania dofinansowania, ale część z nich podkreśla, że traktują usługi szkoleniowe w firmach jako dodatkowy czynnik motywujący pracowników⁵³ oraz benefit pozafinansowy. Pomaga im to utrzymać i zadowolić stałych pracowników, a także pozyskać nowych informując o szkoleniach już na etapie rozmów kwalifikacyjnych.

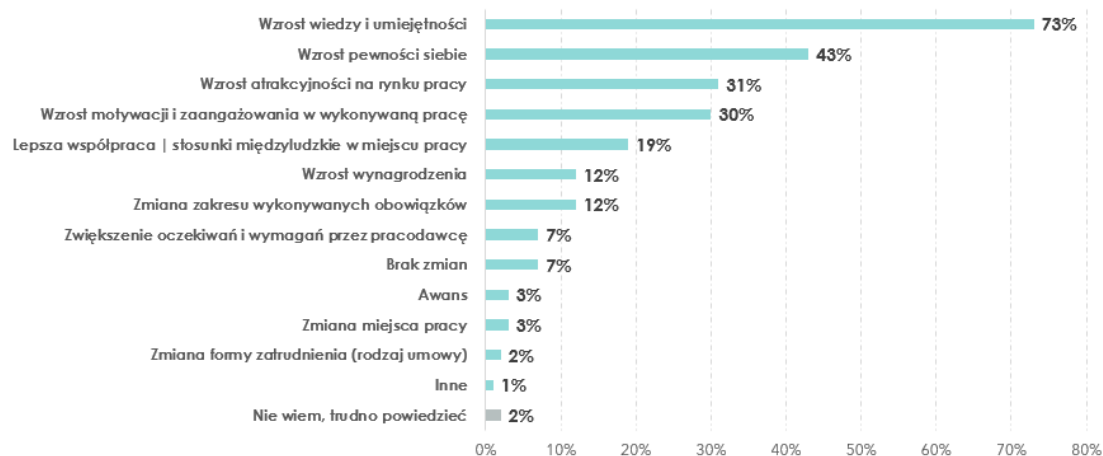
„Firmy mają ogólny problem z pracownikami, więc takimi szkoleniami też ich mogą przyciągnąć, informując, że takie szkolenia organizują. To też jest jakaś wartość dodana, że pracodawca na takie szkolenia wysyła. A za 20% ceny to też robi różnicę. Bo jak kosztuje 2 tysiące to za 400 złotych może się wyszkolić, a wtedy można kilka razy w roku jechać na różne”

(Przedsiębiorstwo)

⁵³ Jak pokazują wyniki badania ta motywacyjna funkcja częściowo działa. 30% ankietowanych pracowników było zdania, że jedną z konsekwencji udziału w szkoleniach był wzrost motywacji i zaangażowania w wykonywaną pracę.

Wykres 48. Zmiany w życiu zawodowym jakie zaszły wśród osób pracujących w przedsiębiorstwach MSP korzystających z PSF po skorzystaniu z usługi rozwojowej (pytanie wielokrotnego wyboru)

P11. Czy w związku ze skorzystaniem z usługi <wstaw nazwę usługi z bazy> zaszła w Pana/i życiu zawodowym któraś z wymienionych poniżej sytuacji? Proszę wskazać wszystkie zmiany, które Pana/i zdaniem mogły mieć związek z tym, że skorzystał/a Pan/i z tej usługi



Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, n=2418.

FAKTYCZNA ROLA PSF W ROZWOJU KADR W PRZEDSIĘBIORSTWACH

Tylko 40% pracowników, którzy skorzystali z dofinansowanych usług rozwojowych w ramach PSF uważa, że skorzystałoby z tych samych usług również, gdyby nie były one dofinansowane. Główną barierą byłby zbyt wysoki koszt usługi.

Również w tym aspekcie wywiady jakościowe z przedsiębiorcami potwierdzają wyniki ilościowych wywiadów z pracownikami. Możliwość dofinansowania usług rozwojowych była najważniejszym kryterium wyboru szkoleń w BUR. Warto jednak dodać, że możliwość ta pojawiała się w bardzo różnym kontekście i w odniesieniu do różnych strategii odnośnie do wpisywania wsparcia w funkcjonowanie przedsiębiorstwa. Możemy wyróżnić trzy podejścia:

- ⇒ **Pierwsze dotyczy firm, które mają szczegółowo zaplanowany rozwój zasobów ludzkich, kalendarz szkoleń oraz potrzeby przedsiębiorstwa w tym zakresie. w tym przypadku dofinansowanie traktowane jest jako dodatkowy benefit i możliwość ograniczenia kosztów usług rozwojowych w firmie, jednak bez niego szkolenia również zostałyby przeprowadzone.**

„Po prostu jeżeli jest taka możliwość skorzystania z tego, a i tak się wysyła osoby na szkolenia, to uważam, że warto z tego skorzystać, skoro są środki pieniężne na ten cel”

(Przedsiębiorstwo)

- ⇒ **Kolejne podejście dotyczy grupy respondentów, którzy mieli zaplanowane usługi rozwojowe dla swoich pracowników, a dzięki dofinansowaniu mogą wysłać na nie więcej osób, lub zwiększyć ilość szkoleń. Podkreślają także, że dzięki temu w większym stopniu pozwalają dojść do głosu swoim pracownikom oraz są bardziej otwarci na ich oczekiwania i inicjatywę.**

„Była decyzja podjęta taka, że jest szkolenie przeprowadzane dla wszystkich pracowników, ale jeżeli uda nam się uzyskać dofinansowanie, czyli jakieś wsparcie w finansowaniu tego kursu dla wszystkich. A że ten temat był dla nas ważny, to w tym momencie ten temat był zgłoszony do tego, żeby szukać takiego szkolenia przez bazę usług rozwojowych. Natomiast pozostałe szkolenia, dzięki temu, że się udało to zrealizować przez bazę usług, czyli nie ponieśliśmy wszystkich kosztów sami, inne szkolenia nie wypadły z planu. Po prostu te mniejsze, na mniejszą skalę, dla mniejszej ilości osób”

(Przedsiębiorstwo)

- ⇒ **Ostatnia grupa przedsiębiorców to pracodawcy, którzy bez dofinansowania w ogóle nie skorzystaliby z usług rozwojowych z uwagi na brak możliwości ich sfinansowania w 100%.**

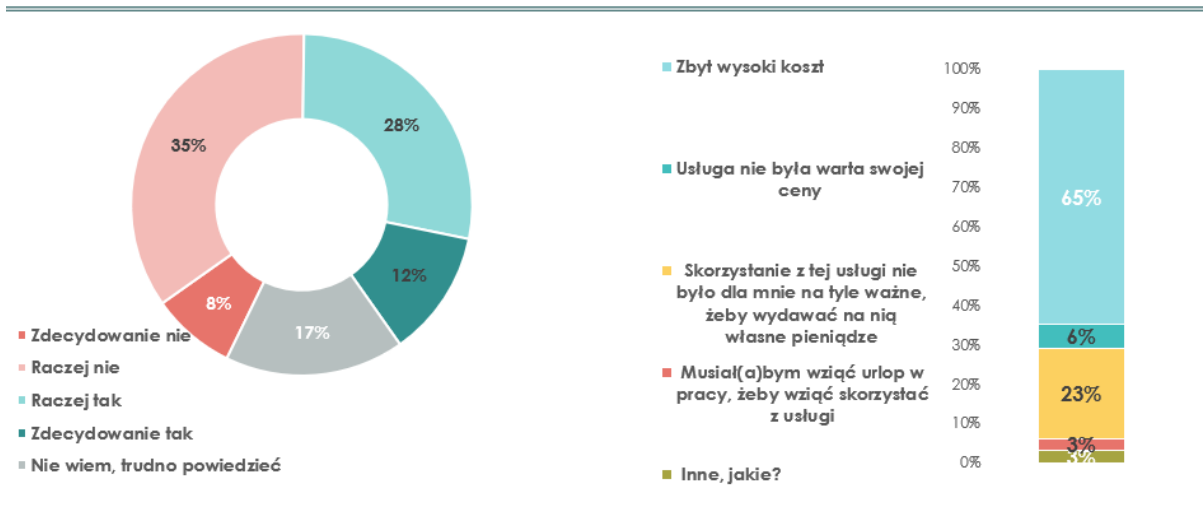
„Dlatego wybrałyśmy tutaj szkolenia przez Bazę Usług Rozwojowych. Bo na początku przedsiębiorstwa ciężko jest od razu tak zaszaleć z dużymi kwotami na szkolenia, a tutaj ta dotacja jednak naprawdę była zbawienna dla nas (...)75 czy 80% miałyśmy dotacji i resztę dopłacałyśmy same. i to właśnie nie ukrywam, że dopłacić taką małą część to już naprawdę nie było problemu. A całość 100% byłoby ciężko sfinansować tak od razu.”

(Przedsiębiorstwo)

Wykres 49. Chęć skorzystania z niedofinansowanej usługi rozwojowej wśród osób pracujących w przedsiębiorstwach MSP korzystających z PSF

P7. Czy zdecydował(a)by się Pan(i) na skorzystanie z usługi, gdyby nie była ona dofinansowana?

P8. Dlaczego nie?



Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, n=2418.

Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, które nie zdecydowałyby się skorzystać z usługi rozwojowej gdyby nie była ona dofinansowana, n=1028.

KRYTERIA JAKOŚCIOWE BUR I ICH WPŁYW NA FUNKCJONOWANIE PODMIOTÓW ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI ROZWOJOWE

W poprzednim badaniu ewaluacyjnym (2017) zagadnienie tzw. kryteriów jakościowych zostało przeanalizowane szczegółowo. Niektóre z kryteriów budziły kontrowersje ze strony interesariuszy BUR i PSF (np. konieczność posiadania certyfikatu przez instytucje świadczące usługi rozwojowe chcące zarejestrować się w BUR i świadczyć usługi dofinansowane z PSF). W bieżącej ewaluacji zagadnieniu kryteriów jakościowych poświęcono nieco mniej miejsca - skoncentrowano się na obserwacji efektów rozwiązań przyjętych w początkowych etapach funkcjonowania systemu BUR oraz PSF.

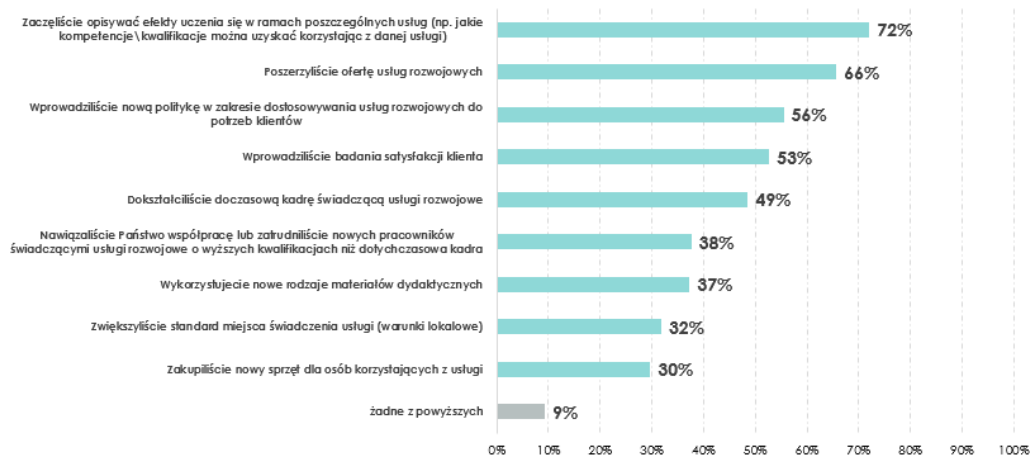
Należy mieć na uwadze, że kryteria te nie stanowią celu samego w sobie, a ich wprowadzenie miało na celu zapewnienie wysokiej jakości usług rozwojowych, które znajdują się w ofercie BUR i będą mogły być objęte dofinansowaniem ze środków publicznych w ramach PSF.

Rejestracja podmiotu w BUR i rozpoczęcie publikowania usług w Bazie doprowadziła do szeregu zmian w funkcjonowaniu Usługodawców. Aż 72% Usługodawców deklaruje, że zaczęło opisywać efekty uczenia się w ramach poszczególnych usług (np. jakie kompetencje/kwalifikacje można uzyskać korzystając z danej usługi). 66% Usługodawców

deklaruje, że poszerzyło ofertę usług rozwojowych. 56% wprowadziło nową politykę w zakresie dostosowywania oferty do potrzeb klientów, zaś 53% wprowadziło badania satysfakcji klientów.

Wykres 50. Skutki wpisania firmy do Bazy Usług Rozwojowych (pytanie wielokrotnego wyboru)

P6. Czy w związku z wpisaniem firmy do Bazy Usług Rozwojowych:



Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, n=206.

Na deklaracje te należy spojrzeć w kontekście badania na pracownikach, którego wyniki pokazują, że wiedza i umiejętności jakie można zdobyć dzięki skorzystaniu z usługi (63% wskazań) oraz zakres merytoryczny usługi (48%) są najistotniejszymi informacjami poszukiwanymi na etapie podejmowania decyzji o skorzystaniu z usługi.

Potwierdzają to wywiady indywidualne z pracodawcami: informacje o efektach nauki, a także bezpośrednim wpływie na funkcjonowanie przedsiębiorstwa stanowią jeden z najważniejszych kryteriów wyboru usługi.

Powyższe wyniki pozwalają stwierdzić, że kryteria jakościowe zainicjowały zmiany w funkcjonowaniu Usługodawców, które odpowiadają na oczekiwania ich potencjalnych klientów zainteresowanych skorzystaniem z usług rozwojowych.

OFERTA USŁUG ROZWOJOWYCH DOSTĘPNYCH W BUR A RYNEK KOMERCYJNY

Wprowadzenie wsparcia w ramach PSF bez wątpienia wpłynęło w rynek usług rozwojowych jako taki. Możliwość uzyskania dofinansowania uczyniła usługi rozwojowe bardziej dostępnymi dla przedsiębiorstw i ich pracowników. Z kolei możliwość świadczenia usług, na które klient może otrzymać dofinansowanie stała się dodatkowym elementem rynkowej konkurencji pomiędzy podmiotami świadczącymi usługi rozwojowe. Jak pokazano w jednym z poprzednich rozdziałów podmioty świadczące usługi rozwojowe wpisane do BUR często publikują w niej wszystkie lub znaczną część usług ze swojej oferty. Na rynku dostępne są więc usługi o tym samym lub bardzo zbliżonym zakresie, które są opublikowane i dostępne w BUR z możliwością uzyskania dofinansowania z PSF oraz te dostępne w standardowej ofercie firm. Celem niniejszego rozdziału będzie próba identyfikacji ewentualnych różnic pomiędzy wskazanymi wyżej typami usług.

PERSPEKTYWA OSÓB KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG ROZWOJOWYCH

W przypadku grupy pracowników, którzy uczestniczyli w usługach rozwojowych o opinię zapytano osoby, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystały z usług rozwojowych, które nie były dofinansowane ze środków publicznych (osoby takie stanowiły 30% badanych). W niemal każdym z badanych aspektów większość respondentów nie widziała różnic pomiędzy komercyjnymi usługami rozwojowymi, a tymi dofinansowanymi ze środków unijnych. Wyjątkiem była różnorodność oferty usługowej (trzykrotnie więcej osób uważa, że pod tym względem komercyjne usługi rozwojowe wypadają lepiej) oraz dopasowanie usługi do potrzeb klienta (dwukrotnie więcej wskazań na rzecz usług komercyjnych). W przypadku pozostałych analizowanych aspektów odsetek osób przekonanych o wyższości każdego z typów usług był zbliżony. W przypadku oceny jakości realizowanej usługi oraz poziomu kompetencji kadry świadczącej usługę rozwojową nieznacznie wyższy był odsetek uczestników, którzy uważali, że usługi komercyjne są lepsze niż dofinansowane.

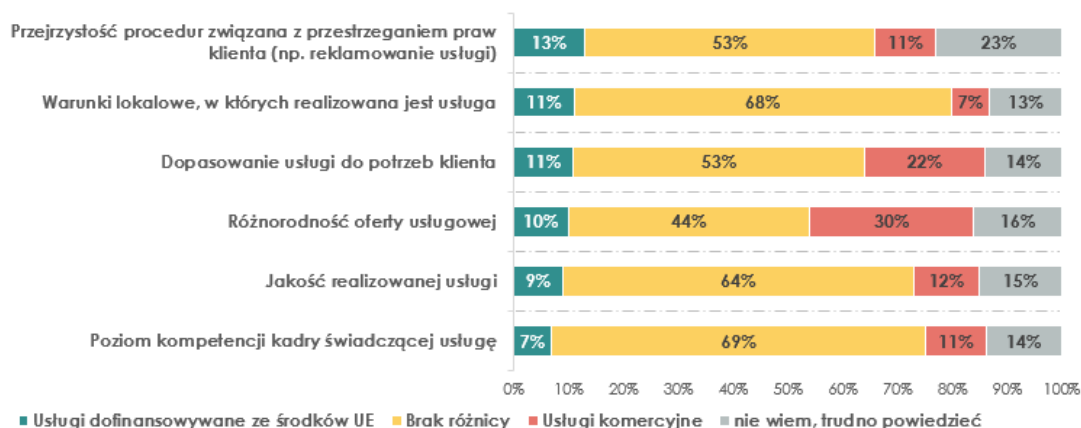
Wywiady indywidualne z pracodawcami potwierdzają poniższe wyniki badania ilościowego. Jest jednak dodatkowa różnica, którą wskazują, a która nie pojawia się na poniższym wykresie: kwestia czasu trwania procesu związanego z uczestnictwem w usłudze dofinansowanej oraz związany z tym poziom formalności. Przedsiębiorcy skarżą się na zbyt dużą ilość formalności koniecznych do załatwienia przed rozpoczęciem usługi, a także zbyt

długi czas trwania całego procesu. Pod tym względem usługi komercyjne oceniają zdecydowanie lepiej. Część przedstawicieli firm mówiła w tym kontekście o braku opłacalności realizowania dofinansowania na usługi tanie: konieczność zaangażowania dużych nakładów czasu sprawia, że w ich odczuciu bardziej opłaca się korzystać z usług relatywnie drogie. Dodatkowo związane z tym zagrożenia dostrzegają Instytucje Zarządzające oraz Operatorzy wsparcia: w związku z natłokiem procedur i formalności mikro przedsiębiorstwa nieposiadające struktur odpowiedzialnych za rozwój zasobów ludzkich są w gorszej sytuacji i trudniej im uzyskać wsparcie.

Warto w tym miejscu także wspomnieć, że powyższe niedogodności przedsiębiorcy niwelują oddając się pod opiekę Usługodawców, którzy za nich oraz w ich imieniu załatwiają wszystkie formalności. W zamian oczekują wyboru ich usługi rozwojowej. Usługobiorcy bardzo cenią sobie taką kooperację, a część z nich podkreśla, że w przeciwnym razie nie skorzystałaby z dofinansowania.

Wykres 51. Ocena aspektów, dotyczących usług niedofinansowanych oraz dofinansowanych ze środków UE, przez osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF

P25. Czy Pana(i) zdaniem występuje jakaś różnica pomiędzy usługami rozwojowymi komercyjnymi, a usługami rozwojowymi dofinansowanymi ze środków unijnych? Proszę powiedzieć, które usługi lepiej Pan(i) ocenia w następujących aspektach:



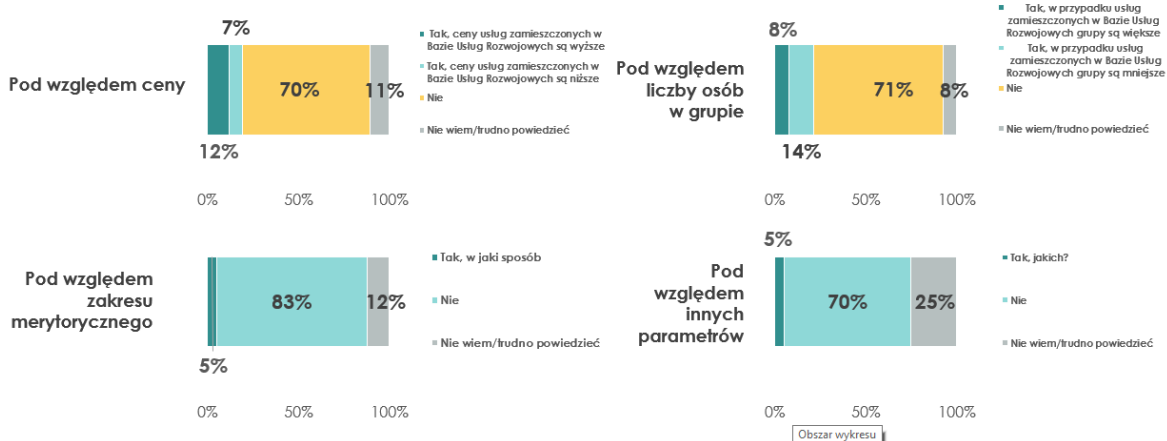
Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystały z niedofinansowywanej ze środków publicznych usługi rozwojowej n=740.

PERSPEKTYWA USŁUGODAWCÓW

O różnice pomiędzy usługami oferowanymi w BUR oraz tymi ze standardowej oferty komercyjnej w badaniu ilościowym zapytano również samych usługodawców. W każdym z analizowanych aspektów zdecydowana większość usługodawców deklaruje, że nie ma różnic pomiędzy obydwooma rodzajami usług. Jednak około 1/5 usługodawców przyznało, że różnice występują pod względem ceny oraz liczby osób w grupie (zagadnienie różnic cenowych omówione zostanie z kolejnym rozdziałem raportu). 14% usługodawców przyznaje, że w przypadku usług rozwojowych oferowanych w BUR grupy są większe niż w przypadku usług komercyjnych, 8% respondentów deklaruje, że jest odwrotnie.

Wykres 52. Różnice pomiędzy usługami oferowanymi w Bazie Usług Rozwojowych a analogicznymi w ofercie komercyjnej.

P11. Czy usługi, które oferujecie Państwo w Bazie Usług Rozwojowych różnią się w jakiś sposób od analogicznych usług z Państwa oferty komercyjnej?



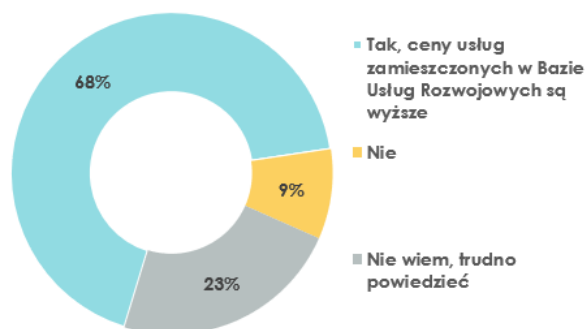
Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, n=206.

CENY USŁUG ROZWOJOWYCH DOSTĘPNYCH W BUR

Przekonanie o tym, że dostępność dofinansowania wpłynęła na strukturę cen na rynku usług rozwojowych było w trakcie badania artykułowane przez różne grupy interesariuszy związanych z BUR oraz PSF. Grupą najwyraźniej wyrażającą swoją opinię byli Operatorzy - 68% tych, którzy wzięli udział w badaniu uważa, że ceny w BUR są wyższe niż na rynku komercyjnym.

Wykres 53. Istnienie różnicy w usługach rozwojowych oferowanych w Bazie Usług Rozwojowych i na rynku komercyjnym pod względem ceny według Operatorów PSF.

P18. Czy Pana(i) zdaniem usługi oferowane w Bazie Usług Rozwojowych różnią się pod względem ceny od analogicznych usług oferowanych na rynku komercyjnie?



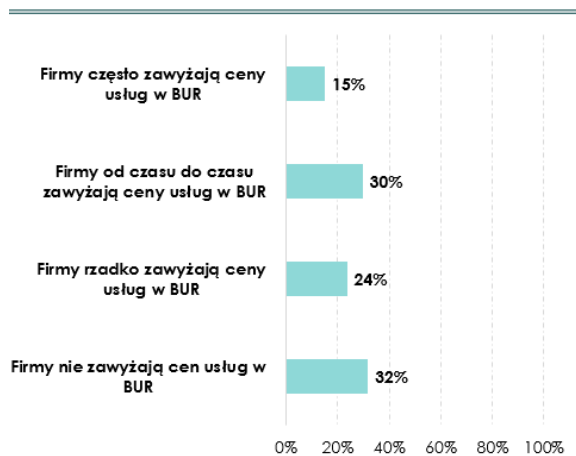
Źródło: Operatorzy PSF, n=78.

Również Usługodawcy deklarowali, że ceny w BUR są wyższe od cen na rynku komercyjnym. Przy czym, jeżeli pytanie dotyczyło bezpośrednio działania samych badanych, to 12% z nich twierdziło, że ceny oferowanych przez nich usług (via BUR) są wyższe od cen tych usług dostępnych na rynku komercyjnym. Jednocześnie jednak inny obraz uzyskaliśmy prosząc respondentów o to, aby opisali ogólną tendencję na „rynku” BUR. Ponad 2/3 usługodawców biorących udział w badaniu uważa, że firmy świadczące usługi rozwojowe sprzedają w BUR usługi powyżej ceny rynkowej dla rynku komercyjnego, choć ocena skali tego zjawiska jest zróżnicowana – 15% często, 30% od czasu do czasu, 24% rzadko. Może to oznaczać, że rzeczywista skala zjawiska jest większa niż wynikałoby to z odpowiedzi na pytanie dotyczące zachowania respondenta. Nie dysponując jednakże bardziej szczegółowymi danymi, które pozwoliłoby na wyjaśnienie odnotowanej rozbieżności możemy przyjąć, że mamy w tym przypadku do czynienia z różnymi typami projekcji⁵⁴, które pozwalają przypuszczać, że podnoszenie cen nie jest zjawiskiem rzadkim, ale wcale nie musi oznaczać, że przybiera masową formę.

⁵⁴ Badani mogli przypisywać innym własne (ukryte) zachowania, jak również przypisywać im zachowania, których sami nie posiadają.

Wykres 54. Zawyżanie cen usług oferowanych w Bazie Usług Rozwojowych.

P22. Niektórzy mówią, że firmy szkoleniowe sprzedają w BUR usługi powyżej ceny, za którą usługę można kupić na rynku komercyjnym, a jak Pan(i) sądzi?



Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, n=206.

Wyjaśniając przyczynę różnic cenowych badani odwoływali się do racjonalnych i mających ekonomiczne (też psychologiczne) uzasadnienie przesłanek. Podkreślali, że nakłady pracy i czasu związane z rejestracją, a następnie obsługą dofinansowanych usług są rekompensowane pod postacią wyższej ceny. Zwracano również uwagę na to, że sama logika dofinansowania daje możliwość takiego działania. Sytuacja *win – win*, gdzie z jednej strony mamy usługodawcę, który zarabia dodatkowe pieniądze, z drugiej zaś mamy przedsiębiorcę, który pomimo wyższej ceny nominalnej i tak płaci (dzięki dofinansowaniu) mniej, niż w sytuacji, gdyby analogiczną usługę nabywał na rynku komercyjnym.

Jak zauważył jeden z przedstawicieli Operatorów takie zachowanie usługodawców można (z ich perspektywy) zinterpretować jako w gruncie rzeczy rynkowe i stanowiące efekt popytowego modelu dystrybucji wsparcia. Usługodawcy kierują się przede wszystkim własnym interesem gospodarczym oferują więc usługi za cenę, która pozwoli im maksymalizować zysk i jednocześnie pozyskiwać klientów. Skoro klienci są gotowi zapłacić określoną cenę za skorzystanie z usługi z jakiego powodu usługodawca miałby wycenić tę usługę taniej? Wprowadzenie PSF (mające niewątpliwie charakter publicznej ingerencji w wolny rynek) sprawiło, że rynek się dostosował do nowych warunków. Należy jednocześnie zaznaczyć, że była to obserwacja dotycząca ogólnego wpływu dostępności znacznych środków z PSF na dofinansowanie usług rozwojowych na rynek, zaś sam fakt ewentualnego podnoszenia cen dofinansowanych usług rozwojowych jest przez

zdecydowaną większość Operatorów oceniany negatywnie (o czym będzie mowa w dalszej części rozdziału).

Kilku Operatorów w trakcie badań jakościowych zwróciło uwagę, na to, że kwestia zawyżania cen to tylko jedna strona medalu. Ich zdaniem część Usługodawców przeprowadza „zawyżone” cenowo usługi z uczestnikami „widmo” lub z zaprzyjaźnionymi przedsiębiorcami, którzy także czerpią z tego korzyści w postaci prezentów od Usługodawcy lub benefitów finansowych. Dodatkowo utrudniają możliwość ich kontroli: oferują usługi zdalnie, często zmieniają ich miejsce, mają w ofercie dużą liczbę terminów i lokalizacji. Opisane działania mają co prawda charakter incydentalny, ale w przypadku nasilenia się zjawiska, konieczne będzie pogłębienie tematu i uszczelnienie systemu ograniczające występowanie tego typu procederów.

Rozważając przyczyny różnic w cenach usług z możliwością dofinansowania w BUR oraz niedofinansowanych nie można nie wymienić czynnika związanego z aktywnością Usługobiorców na polu obsługi Przedsiębiorców. Jak już wspomniano wcześniej mocno angażują się oni we wsparcie Usługobiorców na każdym etapie ubiegania się przez nich o dofinansowanie. w trakcie badań jakościowych wspominali, że jest to jedna z przyczyn różnic w cenach: w cenę usługi wliczają koszty czasu jaki poświęcili na udzielenie pomocy.

Część Operatorów była zgodna, że działania firm świadczących usługi rozwojowe są dla nich wsparciem w zakresie wydatkowania środków i odciążają ich w konieczności pozyskiwania i obsługi przedsiębiorców. Ich zdaniem jednak poziom różnic jest często na tyle duży, że powyższy czynnik ma marginalne znaczenie i nie tłumaczy wyższych cen. Jak podkreślają zarówno Operatorzy, przedstawiciele IZ RPO oraz Usługobiorcy w tych przypadkach wynika to tylko z chęci zysku.

Do powyższego zjawiska poszczególni odbiorcy wsparcia nastawieni są w różny sposób. z perspektywy Usługobiorców nie ma to dużego znaczenia. W wywiadach jakościowych przedsiębiorcy zwykle nie mieli przemyśleń odnośnie do różnic w cenach i, jak sami podkreślają, nie porównywali ich w trakcie wyboru usług rozwojowych. Dodatkowo trzeba zaznaczyć, że wsparcie udzielane im przez Usługodawców jest przez nich odbierane bardzo pozytywnie, niektórzy wspominają nawet, że w przeciwnym razie nie skorzystaliby z niego z uwagi na brak czasu na załatwienie niezbędnych do tego formalności. Drugą kwestią jest

utożsamianie przez odbiorców wkładu własnego z ceną usług: z ich perspektywy wartością, która ma znaczenie jest wkład własny, czyli pieniądze które sami docelowo muszą przeznaczyć na uczestnictwo np. w szkoleniu. Nawet przy założeniu różnic w cenach usług z perspektywy Usługobiorcy nie ma to znaczenia, bo wkład własny będzie najprawdopodobniej niższy niż ich cena rynkowa.

„Usługi dofinansowane się różnią. Tak naprawdę to zależy od tego, kto te usługi wykonuje. Bo my, w tej chwili nasze szkolenia, tak jak powiedziałem, około 10% w tej chwili jesteśmy normalnie na rynku komercyjnym. One są prowadzone przez tych samych trenerów. Świadczone są na tych samych zasadach [co niedofinansowane] i zgodnie z regulaminem BUR-u. Wszystko tak, jak być powinno. Natomiast czy się różnią? Według mnie tak. Krótko mówiąc, obserwujemy to na rynku, że z reguły te usługi tutaj finansowane – nie mówię, że zawsze, ale z reguły – one odbiegają ceną od szkoleń komercyjnych.

Moderator: A dlaczego tak się dzieje?

No bo jest dofinansowanie. Powiem tak: za tę samą usługę z dofinansowaniem klient zapłaci i tak mniej niż tego dofinansowania by nie miał. Więc dla niego to jest sytuacja i tak lepsza. Ma za to zapłacić, nie wiem... w procentach, jeżeli płaci, dajmy na to 25% i to jest, dajmy na to, 1000. A z wolnego rynku, jeżeli by zapłacił za całą usługę, powiedzmy, 2000 złotych, to on jest o ten 1000 złotych do przodu, prawda. Natomiast w procentach to można powiedzieć, że dofinansowanie jest 25%, a tutaj musi zapłacić całość, więc jakby proporcja jest inna.”

(Usługodawca)

Z kolei Operatorzy widzą kwestię różnic w cenach negatywnie. Ich zdaniem problem nie jest marginalny, a zidentyfikowane różnice są duże i częste. Nie da się ich także wytłumaczyć zwiększonym zaangażowaniem Usługodawców w pomoc przedsiębiorcy. Zdaniem Operatorów negatywnie wpływa to na efektywne wydatkowanie środków, rodzi także niezadowolenie firm szkoleniowych, które nie różnicują cen swoich usług niezależnie od możliwości ich dofinansowania.

W trakcie wywiadów z Operatorami pojawiały się różne strategie radzenia sobie z różnicami w cenach. Część z nich podkreślała brak narzędzi wpływu na Usługodawców w sytuacji zdiagnozowania różnic. Inni natomiast odwoływali się do zasady wydatkowania środków publicznych w sposób efektywny i odmawiali udzielenia wsparcia. Niezależnie od podejścia Operatora do powyższej kwestii zwracali oni uwagę na brak wystarczających środków/narzędzi do porównywania cen: w ich opinii wymaga to większych nakładów czasowych, regulacyjnych oraz kadrowych.

„My nie możemy nic zrobić. Nie możemy zakazać takiej osobie. Jeżeli przedsiębiorca chce iść na takie szkolenie, jeżeli on uważa, że jest to mu potrzebne, jeżeli on wszystko spełnia, jeżeli wszystko jest w porządku, są dokumenty, jest faktura, jest przelew, no to my nie mamy możliwości nieudzielenia takiej osobie pomocy, chociaż byśmy wiedzieli, że to jest w pewnym sensie wyłudzenie. Po prostu on z punktu takiego typowo regulaminowego umowy, no spełnia wszystkie warunki. Tak samo jest przy rekrutacji. My wiemy, że ktoś no próbuje pewne rzeczy wymusić na nas, my nie możemy powiedzieć, że „nie, nie przyznamy”, bo nie mamy żadnej podstawy. Nasze domniemanie, że jest podejrzany, nie wystarczy.”

(Operator)

SYSTEM OCEN USŁUG ROZWOJOWYCH W BUR

System oceny usług rozwojowych w BUR jest w założeniach istotnym elementem wspierającym zapewnienie wysokiej jakości usług rozwojowych oferowanych w BUR i wspieranych poprzez PSF. Zasady regulujące możliwość zarejestrowania podmiotu w BUR i świadczenia dofinansowanych usług rozwojowych pozwalają przede wszystkim zagwarantować, że usługi rozwojowe w BUR są świadczone przez profesjonalne i wiarygodne podmioty, wystandaryzowany sposób prezentacji oferty zapewnia użytkownikom możliwość uzyskania wszystkich informacji niezbędnych do wyboru usługi. System ocen ma natomiast dostarczać użytkownikom BUR informacji o faktycznej jakości usług realizowanych przez podmioty zarejestrowane w bazie. Jego istotnymi cechami są powszechność i transparentność. Każda dofinansowana z PSF usługa rozwojowa musi zostać oceniona w BUR, aby mogła zostać rozliczona, a średnia z ocen wystawionych przez osoby korzystające

z usług danego podmiotu jest widoczna w jego profilu w BUR. Tym samym osoba poszukująca w BUR usługi rozwojowej ma możliwość posiłkowania się przy wyborze ocenami osób, które wcześniej skorzystały z usług danego podmiotu. Tak pomyślany system powinien promować podmioty świadczące usługi rozwojowe wysokiej jakości i „eliminować” (w rozumieniu zasad rynkowej konkurencji) te, których usługi są przez klientów oceniane nisko (niska ocena podmiotu w BUR zmniejsza prawdopodobieństwo pozyskania kolejnych klientów).

Mechanizmem, który budzi kontrowersje w zakresie funkcjonowania systemu ocen w BUR jest jego powiązanie ze wskaźnikami określonymi dla Operatorów PSF – do wskaźników dotyczących liczby zrealizowanych usług rozwojowych zaliczane są tylko usługi, które zostały ocenione na 4 lub 5 w pięciostopniowej skali. W toku badania pojawiły się głosy, że mechanizm taki sprawia, że system ocen BUR nie jest do końca wiarygodny, gdyż zachodzi podejrzenie, że Operatorzy starają się wpływać na przedsiębiorców, aby wystawiali wysokie oceny (warto zauważyć, że głosy takie pojawiały się już w trakcie poprzedniego badania ewaluacyjnego w 2017 roku).

„Nie kieruję się opiniami absolutnie, tymi gwiazdkami, które Operatorzy dostają. Bo to z kolei jest kolejny absurd. Jeśli ja bym oceniła usługodawcę, że szkolenie było np. na 3, to w tym momencie nie mam dofinansowania. Bo ocena, dla której jest dofinansowanie, to jest minimum 4”

(Przedsiębiorca)

Wyniki badania nie pozwalają na jednoznaczne potwierdzenie tych podejrzeń. Analiza ocen przyznanych zrealizowanym usługom w BUR potwierdza, że około 97% usług oceniono na 4 lub 5. Nie widać tu wyraźnych rozbieżności z wynikami zrealizowanego badania ewaluacyjnego – pokazują one, że pracownicy oraz przedsiębiorcy, którzy skorzystali z dofinansowanych usług w zdecydowanej większości pozytywnie oceniają jakość usług rozwojowych, w których uczestniczyli. Warto mieć przy tym na uwadze, że ocenę podmiotu/usługi w BUR brało pod uwagę około 48% biorących udział w badaniu osób, które skorzystały z dofinansowanych usług rozwojowych.

Istotnym wnioskiem wynikającym z przedstawionych powyżej danych jest to, że w chwili obecnej system ocen w bardzo niewielkim stopniu różnicuje podmioty zarejestrowane w bazie (co jest naturalną konsekwencją faktu, że prawie wszystkie usługi są oceniane na 4 lub 5). Oczywiście nie jest to sytuacją z definicji negatywną – z pewnością pożądanym byłoby stan, w którym wysoka jakość usług dostępnych w BUR byłaby tak powszechna. Warto jednak przy okazji przeprowadzania ewaluacji zweryfikować czy obecnie funkcjonujące rozwiązania w wystarczającym stopniu wspierają wiarygodność opracowanego systemu ocen.

Wyniki przeprowadzonych badań sugerują, że powiązanie systemu ocen ze wskaźnikami Operatorów utrudnia ocenę rzetelności i bezstronności funkcjonowania systemu ocen, gdyż stwarza systemowe warunki do tego, żeby opisane wcześniej zachowania ze strony Operatorów miały miejsce (nawet jeśli nie sposób teraz jednoznacznie stwierdzić, czy mają miejsce obecnie). Może mieć to duże znaczenie w przyszłości, jeśli chodzi o monitoring poziomu usług rozwojowych świadczonych w ramach systemu BUR i PSF.

Dodatkowo w sytuacji, w której Usługodawcy przejmują na siebie wszystkie formalności związane z pozyskaniem wsparcia, w tym obsługą konta mailowego oraz konta w BUR, nie ma pewności kto wypełnia ankietę oceniającą. Wskazówką może być fakt, że część przedsiębiorców w trakcie wywiadów jakościowych nie przypominała sobie momentu oceny usługi w BUR.

„Firmy szkoleniowe oceniają zakładając konta indywidualnych uczestników i oceniają szkolenia

Moderator: i zawyżają, tak?

Tak.

Moderator: czy można by temu jakoś przeciwdziałać?

Wie pani co, może to i dobrze, bo ci uczestnicy jak wypełniają te ankiety, tak na szybko, to wpisują byle co i wpisują dwójki, jedynki i się potem okazuje, że nie można refundować w ogóle.”

(FGI, łódzkie)

„W naszym przypadku tak naprawdę usługodawcy czasem robią wszystko za firmy, łącznie z zakładaniem kont w BUR-ze i robienia za nich ankiet i z ocenianiem.”

|| (FGI, małopolskie)

6.5. BUR i PSF z perspektywy Operatorów wsparcia

W chwili przeprowadzania badania funkcję Operatorów Podmiotowych Systemów Finansowania pełniło 85 instytucji (stan na październik 2019 roku). Należy mieć świadomość, że jest to grupa podmiotów zróżnicowana m.in. pod względem:

- ⇒ rodzaju obsługiwanej pomocy: przedsiębiorstw lub osób indywidualnych (dotyczy wyłącznie województw: małopolskiego, podlaskiego oraz podkarpackiego);
- ⇒ rodzaju instytucji: instytucje publiczne (np. JST, WUP) oraz prywatne (np. IOB).

Zróżnicowanie to w naturalny sposób znajduje odzwierciedlenie w poszczególnych aspektach funkcjonowania Operatorów, niesie również określone konsekwencje, jeśli chodzi o ogólne funkcjonowanie systemu dystrybucji środków z PSF w poszczególnych regionach.

W ramach bieżącej ewaluacji grupa Operatorów została objęta zarówno badaniem ilościowym jak i jakościowym. Badanie ilościowe (ankieta CAWI) było realizowane na próbie pełnej, przy czym ankietę wypełniło 78 Operatorów (92%). W grupie tej znalazły się 54 podmioty obsługujące wsparcie dla przedsiębiorstw oraz 24 podmioty obsługujące wsparcie dla osób indywidualnych. Dodatkowo w ramach badania jakościowego z przedstawicielami Operatorów przeprowadzono łącznie 21 wywiadów pogłębionych (IDI). Reprezentanci Operatorów brali udział również w mini-FGI, podczas których omawiano wstępne wyniki badania w celu sformułowania rekomendacji.

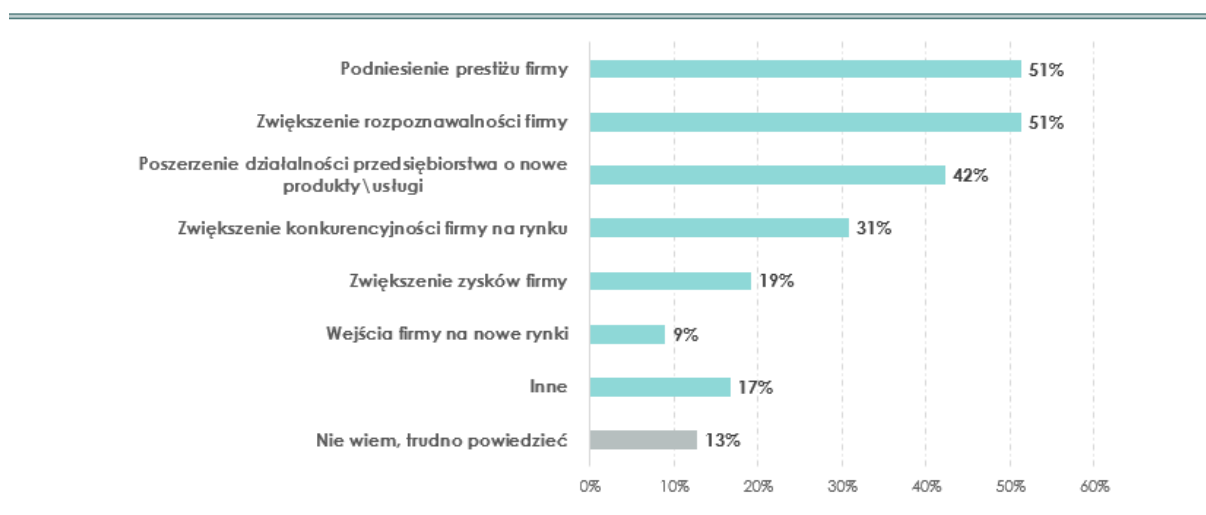
FUNKCJONOWANIE OPERATORÓW

Operatorzy PSF podejmując decyzję o ubieganiu się o tę funkcję zwykle spodziewali się podniesienia prestiżu firmy (51%) oraz zwiększenia jej rozpoznawalności (51%). Dość częstą motywacją była również chęć poszerzenia działalności przedsiębiorstwa o nowe produkty czy usługi (42%). Prawie 1/3 Operatorów biorących udział w badaniu liczyło natomiast na zwiększenie konkurencyjności swojego podmiotu na rynku. Widoczne jest wyraźne zróżnicowanie, jeśli chodzi o oczekiwania Operatorów będących podmiotami publicznymi oraz prywatnymi. W przypadku podmiotów obsługujących wsparcie dla przedsiębiorstw wyraźnie więcej liczyło na poszerzenie działalności, zwiększenia konkurencyjności oraz

zysków firmy. Większość biorących udział w badaniu Operatorów obsługujących wsparcie dla osób indywidualnych stanowiły instytucje publiczne, które z natury rzeczy funkcjonują na innych zasadach i mają inne cele niż instytucje prywatne.

Wykres 55 Korzyści jakich spodziewali się Operatorzy decydując się na ubieganie się o tę funkcję (pytanie wielokrotnego wyboru)

P1. Jakich korzyści spodziewaliście się Państwo podejmując decyzję o starcie w konkursie?



Źródło: Operatorzy PSF, n=78.

Oczekiwania te w większości przypadków zostały spełnione. Najtrudniejsze do zrealizowania okazało się zwiększenie zysków podmiotu, które udało osiągnąć nieco ponad 1/3 Operatorów. W trakcie wywiadów jakościowych z Operatorami mówili oni o dwóch czynnikach skutkujących trudnościami w zwiększeniu zysku: większe niż przewidywali zainteresowanie projektem, któremu jednocześnie towarzyszyła mniejsza (od przewidywanej) liczba pracowników z jednego przedsiębiorstwa, która brała udział w usługach rozwojowych. W efekcie, aby osiągnąć wskaźniki związane z liczbą wspartych przedsiębiorstw, Operatorzy musieli ponieść większe koszty m.in. kadrowe, finansowe oraz organizacyjne.

Rozpoczęcie działalności w charakterze Operatora wsparcia z PSF wiąże się z koniecznością wprowadzenia zmian w różnych aspektach funkcjonowania organizacji. Zmiany te dotyczą zarówno zasobów ludzkich jak i kwestii infrastruktury i administracji. Respondenci przyznawali najczęściej, że w ramach projektu obsługi PSF zatrudnili nowych pracowników (74%) oraz dokształcili dotychczasową kadrę (71%). Ponad połowa Operatorów zdecydowała się rozszerzyć swoją sieć punktów obsługi o kolejne placówki (59%). Nieco rzadziej na

potrzeby obsługi PSF tworzono nowe aplikacje czy systemy on-line do obsługi klientów (42%). W nieco ponad 1/3 przypadków rozpoczęcie działalności w charakterze Operatora PSF wymagało zmian w godzinach funkcjonowania instytucji.

Konieczność otworzenia nowego punktu obsługi była bardziej powszechna wśród Operatorów obsługujących wsparcie dla osób indywidualnych (dotyczyło to zdecydowanej większości z nich).

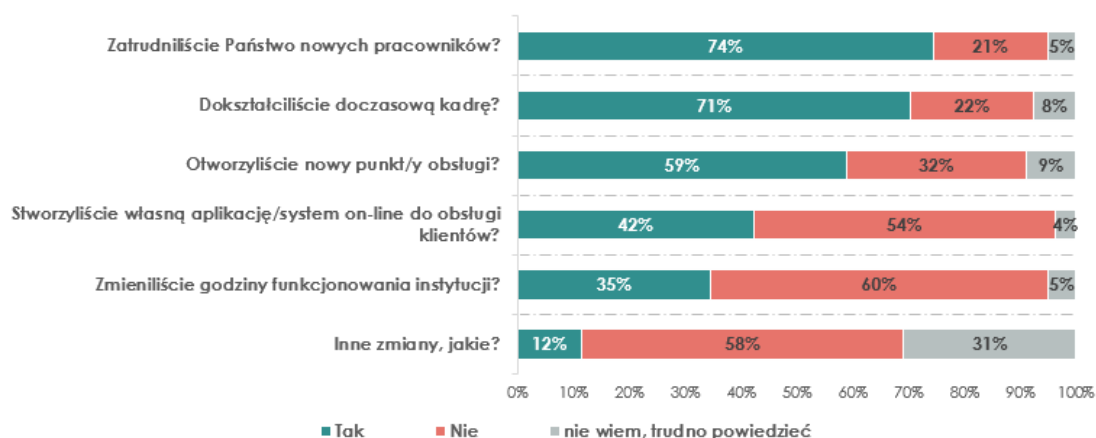
Warto także dodać w tym miejscu informację o różnicach w doświadczeniu jakie posiadali poszczególni Operatorzy. Zdaniem Instytucji Zarządzających, a także samych Operatorów, mogło mieć ono wpływ na ich funkcjonowanie, a także poziom efektywności wykonywanych zadań i konieczność wprowadzania zmian w funkcjonowaniu instytucji. Zdaniem uczestników wywiadów jakościowych niektórzy Operatorzy przed rozpoczęciem projektu posiadali wcześniejsze doświadczenia w obsłudze przedsiębiorstw w ramach środków unijnych. Miało to duży wpływ na wiele obszarów w ramach realizowania PSF. Po pierwsze Operatorzy mieli bazy przedsiębiorstw w swoim regionie, które wykorzystywali w działaniach informacyjno-promocyjnych. Dodatkowo wcześniejsze kontakty z firmami sprawiły, że przedsiębiorcy znali te instytucje i często sami zgłaszali się z pytaniem o możliwe wsparcie ich działań. Kolejna kwestia to kompetencje i know-how kadry: wśród Operatorów mających doświadczenie we wcześniejszych, podobnych projektach istnieje przekonanie, że pomogło im to w oszacowaniu ryzyka związanego z udziałem w konkursie, a na dalszym etapie w osiągnięciu założonych wskaźników.

Nasze stowarzyszenie od 25 lat wspiera przedsiębiorczość na terenie województwa śląskiego, na terenie subregionu południowego, zwłaszcza województwa śląskiego. Realizujemy różne projekty, bo prowadzimy i lokalny punkt informacyjny funduszy europejskich, prowadzimy ośrodek wspierania ekonomii społecznej. Poprzednio prowadziliśmy regionalny ośrodek europejskiego funduszu społecznego. Generalnie realizujemy projekty na rzecz rozwoju przedsiębiorczości. W tym projekty związane np. z udzielaniem preferencyjnych pożyczek na rzecz osób startujących z działalnością gospodarczą. Również ze środków unijnych. Te doświadczenie związane z realizacją projektów unijnych jest bardzo duże.

Operator

Wykres 56 Zmiany wprowadzone przez Operatorów w związku z obsługą PSF

P3. Czy w związku z obsługą Podmiotowego Systemu Finansowania w ramach projektu...

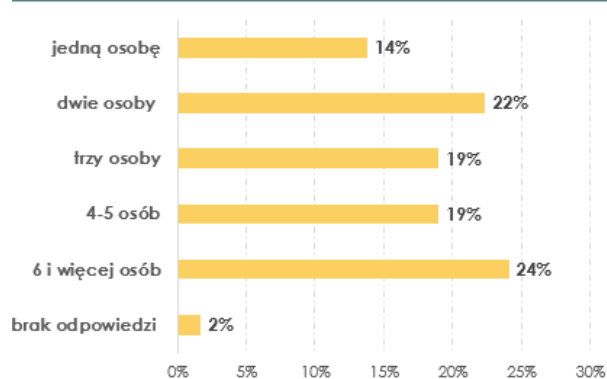


Źródło: Operatorzy PSF, n=78.

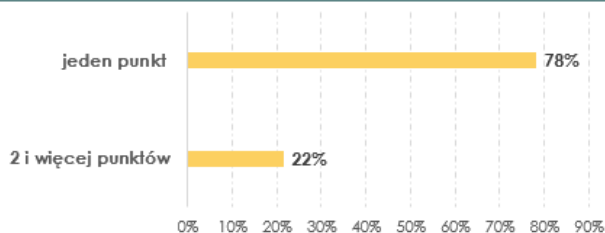
W przypadku wystąpienia konieczności otwarcia nowych punktów obsługi z decydowanie najczęściej wystarczające było otwarcie jednego punktu obsługi. Jeżeli chodzi o zwiększanie zasobów kadrowych skierowanych do obsługi PSF to liczba nowych pracowników była zróżnicowana, choć w blisko 3/4 przypadków nie przekraczała 5 osób.

Wykres 57 Zmiany wprowadzone przez Operatorów w związku z obsługą PSF - liczba zatrudnionych pracowników oraz nowych punktów obsługi

P4. Ilu nowych pracowników do obsługi Podmiotowego Systemu Finansowania zatrudniłiście Państwo?



P5. Ile nowych punktów obsługi otworzyliście Państwo?



Źródło: Operatorzy PSF, którzy zatrudnili nowych pracowników w związku z obsługą PSF, n=58.

Źródło: Operatorzy PSF, którzy otworzyli nowe punkty obsługi w związku z obsługą PSF, n=46.

Tak samo jak w przypadku liczby osób odpowiedzialnych za bezpośredni kontakt z klientami w ramach obsługi PSF, tak liczba osób zajmujących się na obsługą bieżących spraw w ramach projektu, wśród Operatorów zwykle nie przekraczała 3 osób (odpowiednio 45% i 27%). W przypadku liczby osób oddelegowanych do obsługi PSF widoczne jest nieco większe zróżnicowanie, a Operatorzy nierzadko decydowali się kierować do tych zadań nawet powyżej 10 osób (17%). Odpowiedzialnością za kontakt z klientami w ramach obsługi PSF obciążano najczęściej dużo mniejszą liczbę osób, co prowadzić może do wniosku, że osoby zatrudnione do pracy w ramach obsługi PSF przede wszystkim zajmować się mają częścią formalną projektu niż obsługą bieżącą klientów.

To prowadzi do powtórzenia wniosku z wcześniejszych części raportu o zaangażowaniu Usługobiorców w obsługę przedsiębiorstw w ramach ubiegania się o wsparcie. Dla przypomnienia aż 78% Usługodawców wspiera swoich klientów w trakcie ubiegania się o dofinansowanie. Jak przypuszczają sami Operatorzy może mieć to wpływ na zmniejszenie ilości pracy po ich stronie, a co za tym idzie ilości osób zaangażowanych w bieżącą obsługę klientów.

Z drugiej strony jako kolejną przyczynę generującą wyższe niż zakładane koszty obsługi projektu Operatorzy wskazują konieczność wsparcia przedsiębiorców w obsłudze Bazy Usług Rozwojowych, czego nie zakładali na etapie startu w konkursach. Powyższa konieczność w ich opinii wynika z niskiej intuicyjności BUR: przedsiębiorcy nie radzą sobie z rejestracją na platformie, wyszukiwaniem usług oraz ich oceną i rozliczeniem. W związku z tymi problemami Operatorzy wsparcia poświęcają więcej czasu i potrzebują większych zasobów kadrowych i finansowych do bezpośredniej obsługi przedsiębiorców niż zakładali.

Tak naprawdę my musimy trochę tego przedsiębiorcę za rękę prowadzić, bo zdarzały się takie sytuacje, że jak był nadmiar tej pracy, bardzo dużo umów, i ktoś jakby od początku do końca nie zrobił z przedsiębiorcą, nie przeszedł nawet jakby tutaj zapisywania na usługę, procesu zapisywania na usługę w Bazie Usług Rozwojowych, to zdarzało się, że przedsiębiorca po prośbie się nie zapisał przez bazę usług rozwojowych, bo on nie wiedział o tym. Czy on został poinformowany teoretycznie, że ma się zapisać, ale jakby nie zawsze przedsiębiorca to zrozumie, nie zawsze on w tej

firmie się tym zajmuje, a najczęściej on tutaj przychodzi do nas umowę podpisać, więc to też jakby trzeba bardzo dużo czasu poświęcić na tego typu działania.

(Operator)

Z uwagi na to, że ta baza usług rozwojowych, cała ta oferta i zarejestrowanie się są dosyć trudne to ten etap formularza, przygotowania dokumentów to jest taki etap, gdzie największe zaangażowanie jest po stronie Operatora.

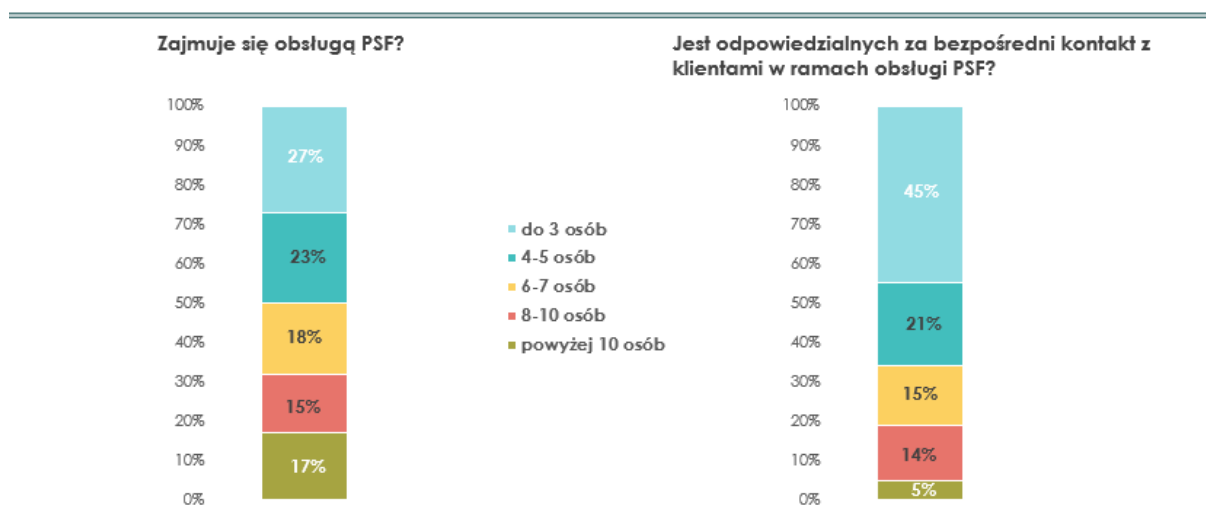
(Operator)

Liczba osób oddelegowanych do obsługi PSF oraz odpowiedzialnych za bezpośredni kontakt z klientami jest wśród Operatorów dość mocno zróżnicowana, przy czym w przypadku Operatorów obsługujących wsparcie skierowanych do osób indywidualnych jest to zwykle mniej osób.

Wpływ może mieć także kształt modelu dystrybucji środków w danym województwie. Przykładem mogą być nabory elektroniczne, które mimo wyższych kosztów początkowych (konieczność zaprojektowania platformy) zmniejszają czas i kadrę potrzebną do przyjmowania wniosków od przedsiębiorców.

Wykres 58 Liczba osób oddelegowanych do obsługi PSF i bezpośredniego kontaktu z klientami

P7. Ile osób w Państwa instytucji:

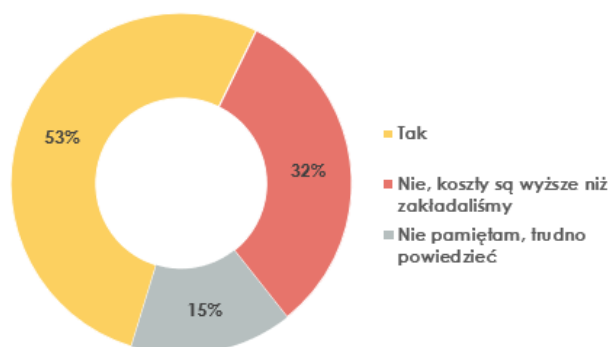


Źródło: Operatorzy PSF, n=78.

Co trzeci Operator przyznaje, że koszty jakie ponosi w związku z obsługą PSF są wyższe niż te które pierwotnie zakładał. Również w tym przypadku widoczna jest różnica związana z typem instytucji. Operatorzy obsługujący wsparcie dla przedsiębiorstw wyraźnie częściej deklarują, że koszty są wyższe.

Wykres 59 Ocena faktycznych kosztów obsługi PSF w stosunku do pierwotnych założeń

P8. Czy obsługa PSF pochłania w Państwa instytucji takie koszty, jakie Państwo zakładaliście?



Źródło: Operatorzy PSF, n=78.

Wśród najczęściej wskazywanych powodów przekraczania założonych kosztów wymieniano: konieczności zatrudnienia większej niż zakładano liczby dodatkowych pracowników, niedoszacowanie czasu przewidzianego na różne aspekty obsługi PSF (np. weryfikacja kart usług, bieżąca obsługa klientów), koszty monitoringów.

Operatorzy zostali również poproszeni o ocenę współpracy z pozostałymi interesariuszami BUR/PSF. Najlepiej oceniane są relacje z instytucjami Zarządzającymi (aż 85% odpowiedzi pozytywnych). Kontakty z pozostałymi interesariuszami oceniono nieznacznie gorzej. Warto zauważyć, że w przypadku Operatorów obsługujących wsparcie dla przedsiębiorstw gorzej oceniano relacje z innymi Operatorami oraz z podmiotami świadczącymi usługi rozwojowe.

Wywiady jakościowe z Operatorami potwierdzają, że nie zawsze pozytywnie oceniają oni współpracę z Usługodawcami, i to właśnie z nimi komunikacja oraz relacje są najbardziej problematyczne. Poniżej wymienione zostaną wątpliwości, a także obawy Operatorów związane ze współpracą z firmami oferującymi dofinansowane usługi rozwojowe w BUR.

Pierwszą, a także w ocenie Operatorów najpoważniejszą kwestią, są różnice w cenach usług oferowanych z dofinansowaniem oraz komercyjnie (zarówno w BUR jak i na rynku). Rodzi to konflikt interesów: Operatorzy są odpowiedzialni za efektywne wydatkowanie środków, a Usługodawcy kierują się maksymalizacją zysku firmy. Kolejną kwestią prócz wzrostu cen są porozumienia między Usługodawcami oraz Usługobiorcami⁵⁵.

Mam na myśli nagły absolutnie absurdalny, kompletnie szalony wzrost cen szkoleń. Szczególnie na przykład szkoleń miękkich, których ceny za godzinę na uczestnika zdrożały w sposób absolutnie absurdalny pod sufit. Patologie związane z tym, że niektórzy, oczywiście podkreślam, że to nie dotyczy wszystkich firm szkoleniowych. To dotyczy jakiegoś niewielkiego procenta, ale bardzo aktywnych firm szkoleniowych, które w kwocie dofinansowania ujmowały podział środków między sobą a przedsiębiorcami, więc śrubowanie cen albo jakieś takie prezenty. To przedsiębiorcy czasami się zgadywali i jako Operator mamy kilka spraw w sądzie związanych z próbami wyłudzenia środków, czyli zgłaszania osób w ogóle w firmach niezatrudnionych, tworzenie fikcyjnych firm po to, żeby, nie wiem, zatrudnić studentów na umowy zlecenia, płacić im za siedzenie na szkoleniu w razie kontroli i składaniu wniosków po 100 tysięcy u każdego z Operatorów.

(Operator)

Szkolenie jest często dużo droższe niż można by było je przeprowadzić bez środków unijnych. Są ceny podwyższone tylko dlatego, że jest możliwość otrzymania dofinansowania. Godzina potrafi kosztować 600 zł. Przedsiębiorca, który wykazuje dochody na poziomie prawie zera, wysłał trzech pracowników za 20 tysięcy na szkolenie - przyzna pani, że to jest trochę podejrzane. Skąd ma tyle pieniędzy. Chociażby na to, żeby dać tym pracownikom możliwość takiego szkolenia, a jest to trochę. Często jest tak, że ci pracownicy pracują na umowę zlecenie, a firma zostaje

⁵⁵ Kwestia różnic w cenach usług rozwojowych została poruszona w raporcie: „Badanie cen rynkowych usług rozwojowych” (marzec 2020). W raporcie uwzględniono również proponowane rekomendacje mające przeciwdziałać nadużyciom w tym zakresie.

otwarta tuż przed naszym naborem na przykład. Więc to też jest takie podejrzane. Często jest tak, że jak prosimy, bo mamy obowiązek kontroli na dokumentach- pojawia się taki problem, że dane przedsiębiorstwo nie ma możliwości uzyskania certyfikatu od tej osoby, bo ta osoba już nie pracuje. Wysłało przedsiębiorstwo tę osobę na szkolenie za tyle pieniędzy, po czym się okazuje, że po tym szkoleniu ta osoba już nie pracuje. Ciężko już jest uzyskać certyfikat od takiej osoby, bo już jest gdzieś tam daleko.

(Operator)

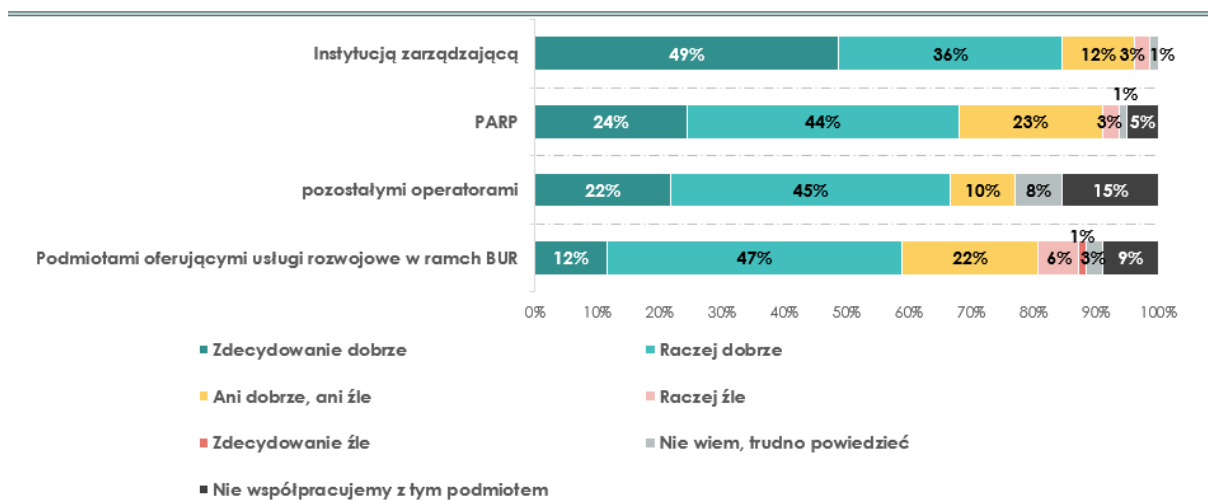
Kolejną uciążliwością, o której wspominali Operatorzy jest kwestia rozliczania usługi oraz wypełniania kart przez Usługobiorców, którzy nie stosują się do wymogów BUR w tym zakresie. Mimo upomnień nie zawsze udaje się osiągnąć efekt, co przekłada się na utratę środków oraz kłopoty dla przedsiębiorcy (wydłużenie rozliczenia a w najgorszej sytuacji brak refundacji). Dodatkowo jest to obciążające czasowo i wymaga większej aktywności ze strony Operatorów wsparcia.

Natomiast my staramy się po prostu trochę stać na straży i mamy ten moment, żeby nie po fakcie wyjaśniać, dlaczego z tej karty to wynika, tylko jeszcze przed pójściem na usługę zweryfikować rzeczywistość, ponaprawiać. Tak, żeby klient idąc na usługę nie miał później problemów, że na etapie rozliczania nam się nie zgadzają godziny czy jakieś tam zapisy. Natomiast to dla nas przysparza bardzo dużo pracy. Ale też nie spodziewaliśmy się, że firmy szkoleniowe sobie tak podchodzą, nie przejmują się tymi wpisami w kartach. Trudno nam stwierdzić z czego to wynika. Są firmy takie, które się po prostu stosują do regulaminu i nie mają z tym problemu. Naprawdę mają bardzo dobrze wypełnione te karty. Natomiast część zdarza się, że to jest ewidentnie na kolanie pisane i kompletnie kopiuj, wklej i to jeszcze z trzech różnych usług, gdzie mówimy o fryzjerstwie, a w treści jest naprawa tokarki. Czyli kompletny jakiś bałagan.

(Operator)

Wykres 60 Ocena relacji Operatorów z pozostałymi interesariuszami systemu BUR/PSF

P22. Proszę ocenić jakość współpracy w ramach projektu z:

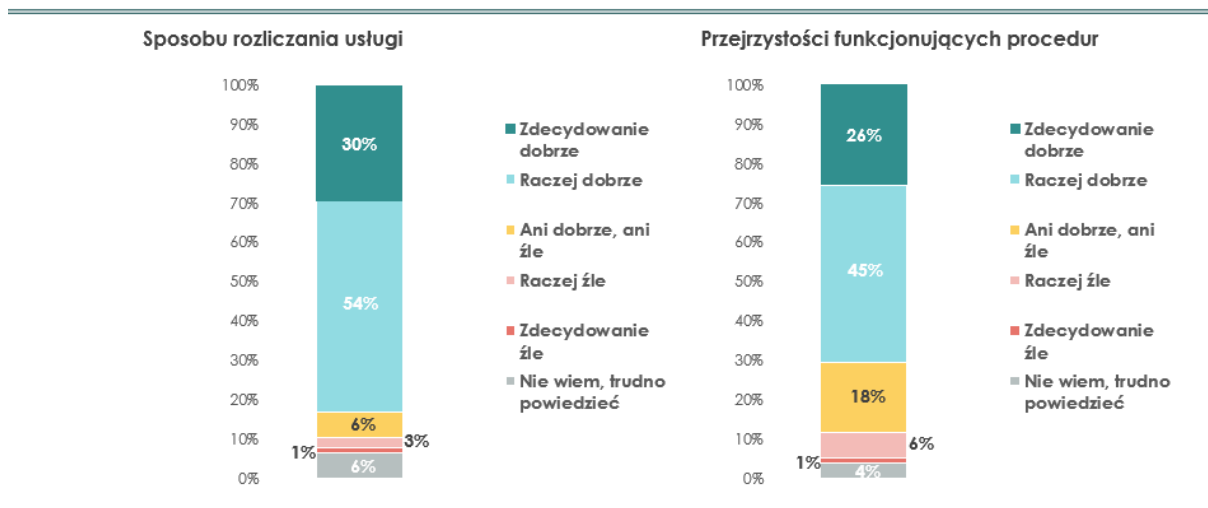


Źródło: Operatorzy PSF, n=78.

Operatorzy pozytywnie oceniają zasady działania PSF, w ramach których funkcjonują zarówno, jeśli chodzi o sposób rozliczania usługi jak i przejrzystość procedur.

Wykres 61 Ocena sposobu przyznawania dofinansowania- Operatorzy

P23. Jak ocenia Pan(i) sposób przyznawania dofinansowania na usługi rozwojowe w ramach Podmiotowych Systemów Finansowania w zakresie:



Źródło: Operatorzy PSF, n=78.

Mimo tych pozytywnych ocen ponad 1/3 Operatorów dostrzega potrzebę wprowadzenia zmian w sposobie przyznawania środków na doskonalenie pracowników. Postulowane zmiany dotyczyły przede wszystkim takich aspektów funkcjonowania BUR i PSF jak: ceny dofinansowywanych usług (eliminacja nadużyć), zapewnienie i kontrola jakości usług rozwojowych oferowanych w BUR (w tym stosunek jakości do ceny) oraz konkretne rozwiązania w zakresie sposobu dystrybucji środków.

Jak już wspomniano wyżej, różnice w cenach usług dofinansowanych oraz analogicznych komercyjnych są dla Operatorów wsparcia największym problemem w zakresie obsługi systemu. Mimo, że nie ponoszą oni bezpośredniej odpowiedzialności finansowej za powyższe różnice, to jednak mają poczucie, że nieuzasadnione różnice w cenach są barierą dla efektywnego wydatkowania środków PSF, co do którego są zobowiązani. W odniesieniu do dysproporcji cenowych mają oni różne strategie radzenia sobie z tym problemem.

Jedną z nich jest odwoływanie się właśnie do zasady efektywnego wydatkowania środków publicznych i odmowa zakwalifikowania wybranej przez przedsiębiorcę usługi rozwojowej do wsparcia. W tym celu kontaktują się z Usługodawcą z prośbą o uargumentowanie różnic w cenach, jeśli wyjaśnienie będzie w ich odczuciu niewystarczające, odmawiają wsparcia.

Inni Operatorzy w celu wyjaśnienia potencjalnego nadużycia cenowego kontaktują się nie z Usługodawcą, a z Przedsiębiorcą z prośbą o wyjaśnienie powodów wyboru usługi droższej niż inne analogiczne w BUR.

Piszemy pismo do firmy aplikującej o środki, że nie wyrażamy zgody na taką kwotę za godzinę szkolenia, proponujemy swoją stawkę, i jeżeli się zgadzają, a zawsze się zgadzają, to wtedy, że tak powiem mniejszą kwotę akceptujemy. No bo nas też instytucja zarządzająca kontroluje, wprowadzie cały czas mówią, że ostateczne zdanie należy do nas (...).

(Operator)

My się z usługodawcami w ogóle nie kontaktujemy, ponieważ oni nie są dla nas stroną. To my się kontaktujemy z przedsiębiorcami i pytamy. Nasze zasadnicze pytanie, zanim właściwie się przyczepimy do kosztu, czy go rozliczymy, czy nie, jest

takie: dlaczego wybrali usługę, płacąc tyle pieniędzy, gdzie można znaleźć te usługi dużo, dużo taniej w bazie. i podajemy przykłady. Bo to, że ktoś sobie wystawia taką usługę, to dla mnie nic nie znaczy. Ale dlaczego przedsiębiorca taką usługę wybrał?

(Operator)

Część Operatorów wskazuje jednak, że w sytuacji różnic w cenach, nawet rażących, nie są przekonani co powinni robić. Uważają także, że brakuje im narzędzi oraz wystarczających kompetencji do właściwej oceny różnic w cenach.

Z pozycji Operatora jest to bardzo ciężka sytuacja, bo my tak naprawdę nie jesteśmy w stanie, jeśli chodzi o te ceny też jakoś na to wpłynąć. Te ceny są zawyżone i naprawdę, jeśli chodzi o cenę takich szkoleń typowo miękkich, mamy często problem, decydując się czy możemy na takie szkolenie po prostu puścić w takiej cenie. Bo są takie też szkolenia, które ciężko jest nam się odnieść, co do ceny, bo firmy szkoleniowe przedstawiają nam różne powody, dlaczego ta cena jest taka zawyżona, także tak naprawdę my chyba mamy z tymi usługami największy problem. Na nas jest nałożony taki obowiązek, ale my też za bardzo nie wiemy czasem, do czego mamy się odnieść, a ceny są naprawdę zawyżone, jeśli chodzi o te usługi.

(Operator)

Kolejnym problemem są kwestie związane z monitoringiem i kontrolą przeprowadzanych usług rozwojowych. Operatorzy wskazują na organizacje szkoleń zagranicznych, które z uwagi na koszty finansowe i organizacyjne nie dają możliwości przeprowadzenia kontroli.

System nie przewidział kreatywności przedsiębiorców, którzy na przykład organizowali szkolenia za granicą. Jest dostępność, można w BUR dopuścić organizację szkolenia za granicą. Pytanie, jak Operator ma skontrolować szkolenie, które się odbywa 1500 kilometrów od Polski? Tak. BUR przyjmie każdy rodzaj szkolenia niemalże, więc jeśli firma jest tylko akredytowana, zaakceptowana i umiejscawia w bazie szkolenia, to również takie szkolenia ma możliwość umiejscowić. Przedsiębiorca się zapisać. A my jako Operatorzy nie mamy szans organizacyjnych i finansowych, aby wysłać kontrolę na szkolenie, mówię, 1000 kilometrów od Polski.

(Operator)

Drugi pojawiający się w trakcie monitoringu problem to organizowanie szkoleń praktycznych w miejscu pracy. W opinii Operatorów nie są oni w stanie ocenić, czy trwa usługa, czy pracownicy wykonują swoje standardowe, codzienne obowiązki.

Szkolenia praktyczne np. mają to do siebie, że jak jedziemy to my nie wiemy, czy spawacze spawają, bo mają taką pracę, czy są na szkoleniu. Naszym zdaniem są po prostu w pracy, a nie na żadnym szkoleniu.

(Operator)

W trakcie wywiadów jakościowych z Operatorami wsparcia pojawił się także problem Operatorów, którzy w danym województwie świadczą także usługi rozwojowe (jako ta sama firma lub firma powiązana kapitałowo/osobowo). Zwracają oni uwagę na konflikt interesów jaki powstaje w takiej sytuacji: Operator, którego zadaniem jest między innymi dbałość o jakość i efektywność wydatkowania środków ma możliwość dokonywania monitoringu na powiązanych firmach szkoleniowych. Daje to pole do nadużyć w zakresie pełnienia obowiązków Operatora, a także świadczenia usług rozwojowych zgodnych z celami i założeniami BUR i PSF.

My mamy na ten moment co najmniej dwóch operatorów, którzy są równocześnie PŚUR-ami, czyli funkcjonują w Bazie Usług Rozwojowych, no i świadczą usługi, a oprócz tego jeszcze są naszymi MŚP, czyli 3 role pełnią równocześnie, z tych samych pieniędzy. Problem to jest z wielu względów, chociażby tak, jak pani tłumaczyłam, że jeżeli my kontrolujemy te podmioty, czyli kontrolujemy tak naprawdę innego operatora, widzimy jakieś nieprawidłowości, a potem konfrontujemy z nimi, nie wiem, w ministerstwie, czy w IZ-tce, to są bardzo takie niekomfortowe sytuacje. Poza tym to są podmioty działające komercyjnie na rynku, które tak naprawdę mają cel zarobkowy, a nie tak jak na przykład my, jako instytucja otoczenia biznesu, ale jednakowoż publiczna, no my mamy zupełnie inne cele, które nam przyświecają (...)
Co więcej, te podmioty pozyskują wiedzę na temat audytów, na temat standardów, na temat planowanych czasami kontroli takich niezapowiedzianych. Bo wiadomo, że mają kontakt i z PARP-em, i równocześnie wiedzą, jak się przygotować do kontroli, będąc tym PŚUR-em.

(Operator)

Na powyższą kwestię zwracają uwagę także Usługodawcy, którzy uznają łączenie tych dwóch ról za konflikt interesów i stanowczo sprzeciwiają się takiej sytuacji.

Jeśli chodzi o operatorów, myślę, że oni nie są odpowiednio weryfikowani. Wiem, że się zdarzały sytuacje, że operator, będąc operatorem, był również usługodawcą. I tutaj tak trochę konflikt interesów po prostu występował.

(Usługodawca)

Zdaniem zarówno Operatorów jak i Usługodawców w każdym województwie powinny istnieć regulacje uniemożliwiające pełnienie roli Operatora oraz Usługodawcy przez jedną firmę, jak i firmy posiadające jakiegokolwiek powiązania osobowe lub kapitałowe.

Ostatnia kwestia, która pojawiała się w trakcie wywiadów jakościowych z Operatorami to brak spójności systemu BUR z rozwiązaniami w poszczególnych regionach. Powoduje to konieczność przepisywania danych uczestników kilka razy w różnych miejscach z uwagi na brak możliwości ich eksportu z BUR. Na ten problem zwracają także uwagę Przedsiębiorcy, którzy w celu dopełnienia formalności muszą podawać te same dane zarówno w bazie, jak i w dokumentach i systemach Operatorów.

Problemem jest to, że jest baza, do której zapisują się wszyscy uczestnicy, zapisują się wszystkie firmy, każdy uczestnik podaje swój adres, numer telefonu, podaje swój pesel, podaje adres zamieszkania, czyli wszystkie te dane, które są w formularzach zgłaszanych do nas w formie papierowej, przedsiębiorca podaje wszystkie dane dotyczące firmy i nie ma możliwości wyeksportowania z tej bazy tych danych do SL-a, gdzie my musimy jeszcze raz po wprowadzeniu tych wszystkich danych ludzi brać każdą teczkę w rękę i wklepywać ją fizycznie do SL-a. To jest największy problem jaki jest. Bo to jest potrójna robota. Raz zapisujemy się z tymi ludźmi, wpisujemy wszystko, drugi raz sprawdzamy to wszystko w wersji papierowej i trzeci raz musimy to jeszcze raz wklepać w wersji elektronicznej, tylko do innego systemu. i to jest najgorsze. To nie jest kompatybilne w ogóle.

(Operator)

Operatorzy w ramach rozwiązania powyższych problemów oczekują wsparcia ze strony PARP. W ich opinii postawa PARP w odniesieniu do zgłaszanych nadużyć nie jest wystarczająco aktywna: zarówno nadużyć cenowych jak i wynikających z monitoringu np. zbyt duża grupa uczestników, zmienione godziny lub lokalizacja usługi. W ich opinii PARP nie reaguje na takie zgłoszenia mimo informowania jej o takich sytuacjach. Jako rozwiązanie wskazują potrzebę większej aktywności w tym zakresie lub przekazanie im narzędzi np. blokowania Usługodawców na określony czas. Kolejną oczekiwaną kwestią jest taryfikator: Operatorzy oczekują, że powstanie spis cen rynkowych, który da im możliwość oceny, które usługi rozwojowe oferowane są w zbyt wysokich cenach. W odpowiedzi na problem zróżnicowania cen usług rozwojowych, PARP zlecił analizę BUR w tym zakresie oraz realizację badania cen rynkowych usług rozwojowych. W tym momencie konsultowane są zaproponowane w raporcie z tego badania rekomendacje⁵⁶.

Mamy nadzieję, że zostanie wprowadzony taryfikator o którym PARP wspomina, no i nie ukrywam, mamy swój taryfikator, bo Operator ma prawo decydować, bo musimy weryfikować, aby usługi były efektywne, racjonalne i że tak powiem dostosowane do cen rynkowych, więc jeżeli widzimy, że nie wiem, zgłaszanych jest 15 osób na 1 szkolenie, szkolenie jest szkoleniem miękkim z motywowania pracowników i cena za godzinę szkolenia na pracownika wychodzi 200 zł netto, czyli razy 15 uczestników, rozumie pani jaka jest stawka godzinowa trenera? Czyli dzienna to już w ogóle wychodzi grube tysiące.

(Operator)

Ale jeśli ktoś nie spełnia standardów pewnych usług lub też prowadzi do nadużyć jakichś takich już definitywnych, to powinien być jakiś taki zapis, że w przypadku konkretnych nadużyć jest automatycznie wyrzucany z Bazy Usług Rozwojowych i na przykład zakaz świadczenia usług przez najbliższych ileś lat. Bo w przypadku takich i takich nadużyć, na przykład przy dwukrotnym czy trzykrotnym, jest taka sama

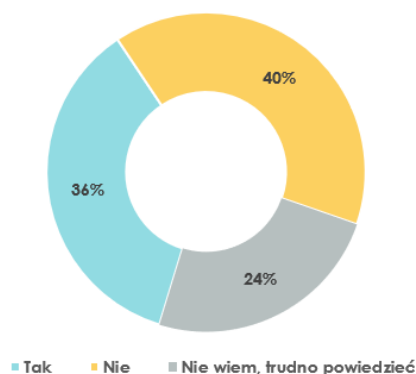
⁵⁶ Badanie cen rynkowych usług rozwojowych (marzec 2020)

sytuacja. To by spowodowało większą dyscyplinę tych firm szkoleniowych. A w chwili obecnej no to niestety wygląda to w ten sposób, że PARP nic z tym nie robi, z tymi nadużyciami, a te firmy czują, że mogą więcej i więcej. Bo w momencie, kiedy im się 1 rzecz upiecze, to one jeszcze bardziej się rozbestwiają.

(Operator)

Wykres 62 Potrzeby wprowadzenia zmian w sposobie przyznawania dofinansowania - Operatorzy

P25. Czy widzi Pan(i) potrzebę wprowadzenia zmiany w sposobie przyznawania środków na doskonalenie pracowników, czy też nie?



Źródło: Operatorzy PSF, n=78.

Część Operatorów wskazuje również, że istnieją bariery, które utrudniają lub nawet uniemożliwiają przedsiębiorcom skorzystanie ze środków w ramach PSF. Należą do nich przede wszystkim: formalności (ilość oraz poziom skomplikowania), ograniczone możliwości finansowe firm – brak możliwości zablokowania środków do momentu otrzymania refundacji, trudności w obsłudze BUR, popyt przewyższający podaż usług, rozwiązania organizacyjne w ramach konkretnych PSF (np. niskie limity wsparcia na firmę).

Wywiady jakościowe potwierdzają istnienie wszystkich powyższych barier w dostępie do środków. Pierwsza z wymienionych, czyli ilość oraz skomplikowanie formalności zdaniem Operatorów, a także samych Pracodawców, są dużym ograniczeniem m.in. z uwagi na brak czasu na ich dopełnienie. Także sama baza zdaniem wszystkich wywiadowanych stron jest mało intuicyjna i pod tym względem utrudnia dostęp do usług rozwojowych.

W tym miejscu należy także wspomnieć o barierach wynikających z przyjętych w poszczególnych województwach modeli dystrybucji środków. Po pierwsze konieczność zamrożenia środków finansowych przez przedsiębiorcę do momentu rozliczenia usługi w przypadku refundacji oceniana jest przez część Operatorów jako problematyczna oraz wykluczająca niektórych mikro przedsiębiorców.

Znaczący, ten system się sprawdza. Nie ukrywam, że mamy też ze strony przedsiębiorców, jeśli jest to szkolenie droższe, taką informację, że faktycznie czasem, jak trzeba ponieść 100% na początku kosztów i czekać na zwrot, to dla nich jest to trochę obciążające, jeśli chodzi o finanse, ale my nie mamy tak naprawdę innego wyboru, jeśli o to chodzi. Tu głównie ze strony przedsiębiorców jest taki, taka informacja, że dla nich czasem jest to po prostu kłopotliwe wydać jakąś większą sumę na raz.

(Operator)

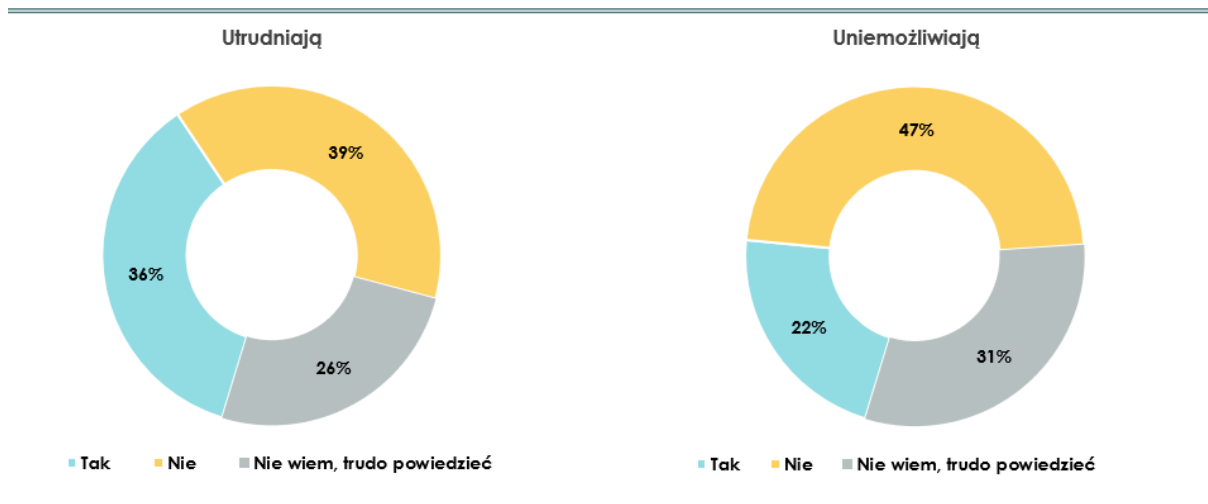
Kolejną kwestią są studia podyplomowe i długie formy wsparcia (np. kursy językowe) w systemach bonowych: Operatorzy tych systemów wskazują na brak chęci ze strony Usługodawców do wydłużonego czasu oczekiwania na środki np. przez kilka miesięcy, a co za tym idzie, mniejszy wybór i dostęp do tego typu usług dla Przedsiębiorców.

Ale w przyszłości na przykład można by się było zastanowić nad systemowym zwiększeniem szansy dofinansowywania studiów podyplomowych. W chwili obecnej jest zapotrzebowanie na coś takiego. Studia podyplomowe są organizowane przez zwykłe uniwersytety, uczelnie wyższe, podmioty, które gdzieś tam funkcjonują w takim obiegu edukacji wyższej. Ale nie tylko, natomiast głównie. Natomiast kwestia rozliczania tych usług, czyli rozliczania po zakończeniu studiów, wprowadzania bonów krótkoterminowych, długoterminowych – powoduje bardzo duże zamieszanie. i nikłe zainteresowanie studiami podyplomowymi.

(Operator)

Wykres 63 Bariery utrudniające i uniemożliwiające przedsiębiorcom korzystanie z PSF

P27. Czy widzi Pan(i) bariery, które: ... przedsiębiorcom skorzystanie ze środków w ramach Podmiotowych Systemów Finansowania?



Źródło: Operatorzy PSF, n=78.

Źródło: Operatorzy PSF, n=78.

WSPÓŁPRACA USŁUGODAWCÓW Z OPERATORAMI

Jak pokazują dane ilościowe Usługodawcy współpracę z Operatorami oceniają ogólnie dobrze, jednak w trakcie wywiadów jakościowych pojawiło się kilka problemów komunikacyjnych.

Po pierwsze Usługodawcy zwracają uwagę na różne zasady działania Operatorów w poszczególnych województwach co znacząco utrudnia im funkcjonowanie i sprawia, że czas konieczny do np. do rozliczenia usługi wydłuża się.

Każdy operator ma swoje zasady. I jest bardzo ciężko. My świadczymy usługi tak naprawdę dla całej Polski – nie ma problemu przecież, żeby, nie wiem, pojechać do województwa małopolskiego z mazowieckiego. Także u każdego operatora są zupełnie inne zasady i to momentami jest bardzo problematyczne. Ponieważ po pierwsze są bardzo wybrakowane informacje na stronach operatorów. Ciężko jest zorientować się nieraz w tych wszystkich regulaminach, bo wszędzie właśnie są podane inne informacje. I ten brak takiego ujednoczenia tej całej struktury jest dosyć uciążliwy. Ponieważ nie ma czegoś takiego, że my na przykład w danym miesiącu prowadzimy szkolenia właśnie w Małopolsce, a w kolejnym miesiącu na Śląsku. Tylko to się cały czas ze sobą przeplata, więc na nowo trzeba odkrywać każdego operatora i to jest bardzo czasochłonne po prostu.

(Usługodawca)

Ja bym zmusił jednak operatorów do korzystania z 1 systemu. Wg mnie tworzenie tych systemów oddzielnie i nie wiadomo, jak długo będzie, ten projekt i globalne dofinansowania, wyłowienia operatorów, nie wiadomo jak długo będzie realizowany. I zasadniczo do niczego innego im się potem nie przyda. Ponieważ każda z instytucji działająca w [nazwa województwa] stworzyła własny system, myślę, że tak samo jest w każdym innym województwie. Mamy tych systemów kilkadziesiąt w całej Polsce, za które ktoś dopłacił. Ale do niczego później nie będą później wykorzystywane. Wydaje mi się, że lepiej było zainwestować te pieniądze w stworzenie systemu rozliczeń identycznego dla wszystkich.

(Usługodawca)

Kolejną kwestią jest otwartość Operatorów i chęć niesienia pomocy. Zdaniem Usługodawców (a także Usługobiorców) niektórzy z nich nie są chętni do udzielania wyczerpujących informacji, a w razie wątpliwości odsyłają do formalnej dokumentacji. Ich zdaniem ten problem wynika z czysto ludzkiego czynnika: w strukturach Operatorów pracują różni ludzie, o różnym poziomie empatii, a także doświadczenia. Także w kontekście wiedzy i kompetencji operatorzy są niejednoznacznie oceniani. Zdaniem podmiotów świadczących usługi rozwojowe niektórzy pracownicy mają niewystarczające przygotowanie do udzielania informacji i wsparcia w razie problemów i wątpliwości w zakresie BUR/PSF.

Usługodawcy wspominają także o działaniach Operatorów w sytuacji ich wątpliwości w zakresie ceny usługi rozwojowej. Zdaniem Usługodawców weryfikacja cen poprzez proszenie ich o udostępnienie materiałów szkoleniowych (w celu sprawdzenia ich adekwatności do kosztów), a także oczekiwanie wskazania czynników wpływających na cenę usługi jest naruszaniem tajemnicy przedsiębiorstwa. Dodatkowo wskazują oni na brak przygotowania Operatorów do rzetelnej oceny ewentualnych nieścisłości cenowych.

Albo przychodzi jakieś pismo dlaczego cena jest taka a nie inna. Już nawet po podpisaniu umowy miałam taką sytuację, ja nawet nie wiem czy to jest zgodne z prawem, bo operator poprosił kursanta o to, żeby przedstawił materiały szkoleniowe,

które otrzymał podczas szkolenia. Tylko że takie materiały są chronione naszymi prawami autorskimi, my sobie wszystkie skrypty opracowujemy sami, więc w ogóle pierwsza sprawa nie wiem z jakiej racji operator nas o to poprosił, nie wiem czy on w ogóle może. To tak jak mówię, takie materiały są dla osób, które korzystają z tego szkolenia a nie dla osób postronnych, więc to było dla mnie takie dziwne troszeczkę ale przygotowaliśmy to, co trzeba było przygotować no i wiadomo wszystko już jest w porządku

(Usługodawca)

6.6. Wsparcie osób indywidualnych

Wsparcie w ramach PSF skierowane do osób indywidualnych funkcjonuje w trzech województwach: małopolskim, podlaskim oraz podkarpackim. W każdym z województw przyjęto odmienne rozwiązania organizacyjne, których zarys zostanie przedstawiony w dalszej części niniejszego rozdziału.

ANALIZA ZASTOSOWANYCH ROZWIĄZAŃ ORGANIZACYJNYCH (MODELE DYSTRYBUCJI WSPARCIA Z PSF SKIEROWANEGO DO OSÓB INDYWIDUALNYCH)

W Tabeli 5 przedstawiono podstawowe informacje dotyczące wsparcia z PSF dla osób indywidualnych dostępnego w województwach małopolskim, podlaskim oraz podkarpackim. Dane mają na celu pokazanie głównych założeń i rozwiązań przyjętych w poszczególnych województwach. Część szczegółów i niuansów została pominięta w celu zwiększenia przejrzystości.

We wszystkich 3 województwach wsparcie jest kierowane do dorosłych osób indywidualnych, przy czym w województwie małopolskim mogą z niego skorzystać wyłącznie osoby pracujące (włączając osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą niezatrudniające pracowników). W przypadku województwa podkarpackiego grupa ta jest wyłączona ze wsparcia. W każdym przypadku na preferencyjne traktowanie mogą liczyć osoby zaliczające się do grup defaworyzowanych – o niskich kwalifikacjach i w wieku powyżej 50 lat (w województwie podlaskim również osoby z obszarów wiejskich).

Również, jeśli chodzi o zakres wsparcia o jakie mogą ubiegać się zainteresowane osoby indywidualne widoczne są istotne różnice. W województwie małopolskim oraz podlaskim wybór konkretnej usługi z BUR musi być poprzedzony skorzystaniem z usługi doradczej, której celem jest zdefiniowanie deficytów i potrzeb rozwojowych uczestnika projektu i wskazanie odpowiadających im rodzajów usług rozwojowych, na które osoba ta może uzyskać dofinansowanie. W województwie podkarpackim wsparciem objęte są wyłącznie usługi rozwojowe pozwalające nabyć kwalifikacje podlegające ocenie zewnętrznej (np. egzamin).

Maksymalne kwoty wsparcia jakie mogą otrzymać uczestnicy projektów wahają się od 5 055 zł w województwie małopolskim po 15 000 zł w województwie podlaskim (dotyczy Poddziałania 3.2.2 – patrz Tabela 5). Procentowa wysokość dofinansowania jest natomiast porównywalna i mieści się w przedziale 85-90% (wyjątkiem jest jeden podregion województwa podkarpackiego, gdzie w przypadku osób niepracujących wysokość dofinansowania wynosi 94,31%). Osoby indywidualne chcące skorzystać ze wsparcia w ramach PSF muszą więc ostatecznie ponieść w formie wkładu własnego maksymalnie kilkanaście procent kosztu wybranych przez siebie usług rozwojowych. Jednak ze względu na różnice w przyjętych rozwiązaniach w zakresie rozliczenia dofinansowania poziom finansowego obciążenia osoby korzystającej z dofinansowanych usług rozwojowych również jest zróżnicowany.

W każdym z analizowanych województw wprowadzono odmienny model dystrybucji środków z PSF. W województwie małopolskim wprowadzono system bonowy, który działa analogicznie systemowi bonowemu funkcjonującemu w przypadku wsparcia dla przedsiębiorstw. Uczestnik projektu otrzymuje określoną liczbę bonów o określonej wartości, którymi może „zapłacić” instytucji świadczącej usługi rozwojowe – samo rozliczenie następuje pomiędzy usługodawcą a Operatorem wsparcia.

Rozwiązanie przyjęte w województwie podlaskim stanowi połączenie modelu bonowego z refundacyjnym. Uczestnik projektu otrzymuje jeden bon na wybraną usługę rozwojową (wartość bonu jest więc ustalana za każdym razem indywidualnie i odpowiada cenie usługi rozwojowej pomniejszonej o wkład własny uczestnika). Uczestnik wpłaca wkład własny na konto Operatora, a następnie Operator wpłaca na konto usługodawcy wkład własny

uczestnika oraz zaliczkę w wysokości 50% wartości bonu przyznanego temu uczestnikowi. Pozostałą część kosztu usługi rozwojowej uczestnik pokrywa z własnych środków, przy czym kwota ta po zrealizowaniu usługi i dopełnieniu wszystkich formalności jest uczestnikowi zwracana przez Operatora.

W województwie podkarpackim model dystrybucji środków jest uzależniony od podregionu i występują dwa rozwiązania. W dwóch podregionach uczestnicy projektów mogą wybrać jeden z trzech sposobów uzyskania dofinansowania (prefinansowanie, refinansowanie oraz bon szkoleniowy). W pozostałych dwóch podregionach dostępny jest jeden sposób finansowania i jest on zbliżony do modelu kont przedpłaconych - uczestnik projektu wpłaca na konto Operatora kwotę wkładu własnego, a ostateczne rozliczenie następuje pomiędzy Operatorem a Usługodawcą (wcześniej zawierana jest umowa trójstronna).

- ⇒ W przypadku wyboru prefinansowania uczestnik podpisując umowę składa weksel in blanco stanowiący zabezpieczenie należytego wykonania umowy, następnie Operator przelewa na konto uczestnika wartość usługi pomniejszoną o wkład własny. Uczestnik wnosi samodzielnie całość kosztów na konto instytucji świadczącej usługę rozwojową. Po skorzystaniu z usługi rozwojowej dostarcza Operatorowi niezbędną do rozliczenia dokumentację.
- ⇒ Refinansowanie usługi – uczestnik podpisuje umowę z Operatorem, a następnie pokrywa całość kosztów usługi rozwojowej. Po spełnieniu wszystkich warunków Operator zwraca uczestnikowi koszt usługi rozwojowej pomniejszony o wysokość wkładu własnego.
- ⇒ Bon szkoleniowy – po zawarciu umowy z Operatorem i wpłaceniu wkładu własnego uczestnik otrzymuje bon szkoleniowy o określonej wartości. Następnie przekazuje bon szkoleniowy usługodawcy, który po realizacji usługi rozwojowej na jego podstawie wystawia fakturę – fakturę tę opłaca Operator.

Tabela 5. Charakterystyka wsparcia osób indywidualnych w poszczególnych województwach

	Małopolskie	Podlaskie	Podkarpackie
PSF dla osób indywidualnych w ramach RPO	Działanie 10.3 „Rozwój kompetencji i umiejętności osób dorosłych” – projekt Kierunek Kariera Kierunek Kariera Zawodowa Działanie 10.2.4 „Kształcenie zawodowe osób dorosłych” – Projekt Kierunek Kariera Zawodowa	Poddziałanie 3.2.1 „Rozwój kompetencji językowych i TIK oraz wsparcie wybranych form kształcenia ustawicznego zgodnie z potrzebami regionalnej gospodarki” Poddziałanie 3.2.2 „Pozaszkolne formy kształcenia dorosłych”	Działanie 9.5 Podnoszenie kompetencji osób dorosłych w formach pozaszkolnych
Data uruchomienia	Kierunek Kariera: 1 stycznia 2016 Kierunek Kariera Zawodowa: 1 maja 2018	I kwartał 2018	1 stycznia 2019
Grupa docelowa	Osoby dorosłe, które: <ul style="list-style-type: none"> • pracują lub prowadzą jednoosobową działalność gospodarczą i nie zatrudniają pracowników albo są rolnikami, którzy nie są osobami bezrobotnymi, opłacają składki w KRUS i poświęcają czas na prowadzenie gospodarstwa rolnego; • mają powyżej 25 lat i wykształcenie co najwyżej na 	Osoby dorosłe zamieszkałe na terenie województwa podlaskiego. Poddziałanie 3.2.1: Osoby w wieku powyżej 25 lat, preferencje dla: <ul style="list-style-type: none"> • osób o niskich kwalifikacjach; • osób w wieku 50+; • osób zamieszkujących na obszarach wiejskich. Poddziałanie 3.2.2:	Osoby dorosłe mieszkające, uczące się lub pracujące na terenie województwa podkarpackiego, z wyłączeniem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą Preferencje dla: <ul style="list-style-type: none"> • osób o niskich kwalifikacjach; • osób w wieku 50+;

	Małopolskie	Podlaskie	Podkarpackie
	<p>poziomie ukończonego liceum lub technikum (łącznie z maturą) lub mają powyżej 50 lat i dowolne wykształcenie;</p> <ul style="list-style-type: none"> ukończyły 18 lat, a jeszcze nie mają 25 lat - posiadają wykształcenie co najwyżej na poziomie ukończonego liceum lub technikum (łącznie ze zdaną maturą) – akcyjnie; są związane z Małopolską (mieszkają tu lub uczą się, lub pracują). 	<p>Osoby w wieku 18 lat i więcej, preferencje dla :</p> <ul style="list-style-type: none"> osób zamieszkujących na obszarach wiejskich. 	
Zakres merytoryczny	<p>Kierunek Kariera:</p> <ul style="list-style-type: none"> bilans kariery (usługa doradcza); szkolenia komputerowe; kursy językowe; kursy prawa jazdy kat. A, B, C i C+E. <p>Kierunek Kariera Zawodowa:</p> <ul style="list-style-type: none"> bilans kariery (usługa doradcza); kwalifikacyjne kursy zawodowe; kursy umiejętności zawodowych; 	<p>Doradztwo zawodowe oraz:</p> <p>Poddziałanie 3.2.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Szkolenia i Kursy w zakresie Technologii Informacyjno-Komunikacyjnych (TIK) Szkolenia i Kursy językowe Studia podyplomowe Kursy Kompetencji Ogólnych <p>Poddziałanie 3.2.2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kwalifikacyjne Kursy Zawodowe (KKZ); 	<ul style="list-style-type: none"> Kwalifikacyjne kursy zawodowe, kursy umiejętności zawodowych, inne kursy niż ww., umożliwiające uzyskanie i uzupełnienie wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych. <p>Uwaga 1: Uzyskane kwalifikacje zawodowe muszą obowiązkowo podlegać ocenie zewnętrznej (egzamin zewnętrzny) o ile Wykonawca nie stanowi wyjątku</p>

	Małopolskie	Podlaskie	Podkarpackie
	<ul style="list-style-type: none"> • kursy umożliwiające uzyskiwanie i uzupełnianie wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych; • szkolenia prowadzące do uzyskania uprawnień do wykonywania zawodów regulowanych; • szkolenia zawodowe; • język obcy zawodowy; • kursy prawa jazdy zawodowe kat. C, C+E wraz z kwalifikacją, D, T; • egzaminy zewnętrzne; • studia podyplomowe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kursy Umiejętności Zawodowych (KUZ); • Pozostałe pozaszkolne formy kształcenia zawodowego. 	<p>jako podmiot uprawniony do nadawania kwalifikacji zawodowych (np. szkoła wyższa, cech).</p> <p>Uwaga 2: ze wsparcia wyłączone są kursy językowe oraz szkolenia i kursy w zakresie Technologii Informatycznych-Komunikacyjnych (TIK).</p>
Limity wsparcia	Kierunek Kariera: 2700 zł (na szkolenia ogólne) oraz 5055 (na szkolenia zawodowe) (337 bonów o wartości 15 zł.)	<p>Poddziałanie 3.2.1: maks. 9 000 zł./os</p> <p>Poddziałanie 3.2.2: maks. 15 000. zł./os</p>	<p>8000 zł./os. – w ramach całego projektu</p> <p>3535 - 3635 zł./os. – w ramach jednego naboru (w zależności od podregionu/Operatora)</p>
Wysokość wkładu własnego	15%	10-12% (w zależności od podregionu)	<p>10-12,85% (w zależności od podregionu)</p> <p>Dodatkowo w jednym z podregionów wkład własny dla osób niepracujących ustalono na 5,69%.</p>

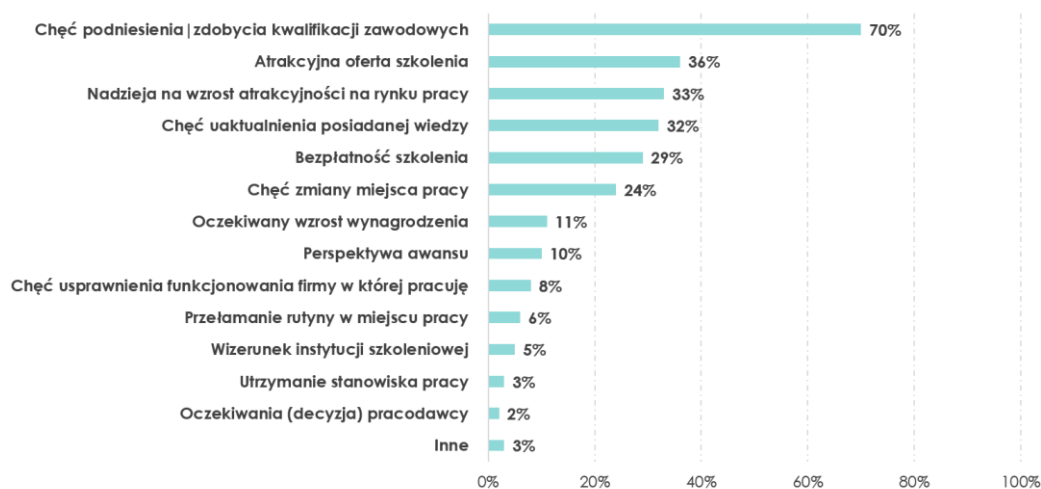
	Małopolskie	Podlaskie	Podkarpackie
Rozwiązania organizacyjne (model dystrybucji środków)	Model bonowy	Model bonowy (oparty o system zaliczkowo – refundacyjny)	Model zaliczkowo-refundacyjny Zależnie od podregionu/Operatora: <ul style="list-style-type: none"> • 2 Operatorów – refundacja • 2 Operatorów – możliwość wyboru ścieżki finansowania spośród: <ul style="list-style-type: none"> ○ prefinansowanie ○ refinansowanie ○ bon szkoleniowy
Rozwiązania administracyjne	Instytucja pośrednicząca: Małopolskie Centrum Przedsiębiorczości	Instytucja Pośrednicząca: WUP w Białymstoku. Województwo podzielono na 3 subregiony, w których środki dystrybuowane są przez Operatorów – jednostki samorządu terytorialnego (Miasto Suwałki, Miasto Łomża, Powiat Sokólski) oraz Partnerów (również głównie JST).	Instytucja Pośrednicząca: WUP w Rzeszowie Województwo podzielono na 4 podregiony, w każdym z nich wsparcie jest dystrybuowane przez Operatorów Operatora wybrano w trybie konkursowym.

WYNIKI BADANIA WŚRÓD OSÓB INDYWIDUALNYCH, KTÓRE SKORZYSTAŁY ZE WSPARCIA Z PSF

Zdecydowanie najczęściej wskazywanym motywem, dla którego klienci indywidualni zdecydowali się skorzystać z usługi rozwojowej była chęć podniesienia i zdobycia kwalifikacji zawodowych (70%). Nieco mniej istotne, jednak wciąż dość często wskazywane okazały się takie aspekty jak atrakcyjna oferta szkolenia (36%) oraz nadzieja na wzrost atrakcyjności na rynku pracy (33%). Warto zauważyć, że motywacje związane z finansami takie jak oczekiwany wzrost wynagrodzenia i perspektywa awansu otrzymały jedynie odpowiednio 11% i 10% wskazań. Sytuacja ta nasuwa wniosek, iż osobom korzystającym z usług rozwojowych bardziej zależy na korzyściach długookresowych związanych z pozycją na rynku pracy niż na dobrach materialnych i możliwym awansie, na które mogą liczyć u swojego pracodawcy zaraz po zakończonym szkoleniu.

Wykres 64. Motywacje klientów indywidualnych do skorzystania z usługi rozwojowej (pytanie wielokrotnego wyboru)

P1. Proszę wskazać trzy najważniejsze powody, które zdecydowały o tym, że skorzystał(a) Pan(i) z usługi ?



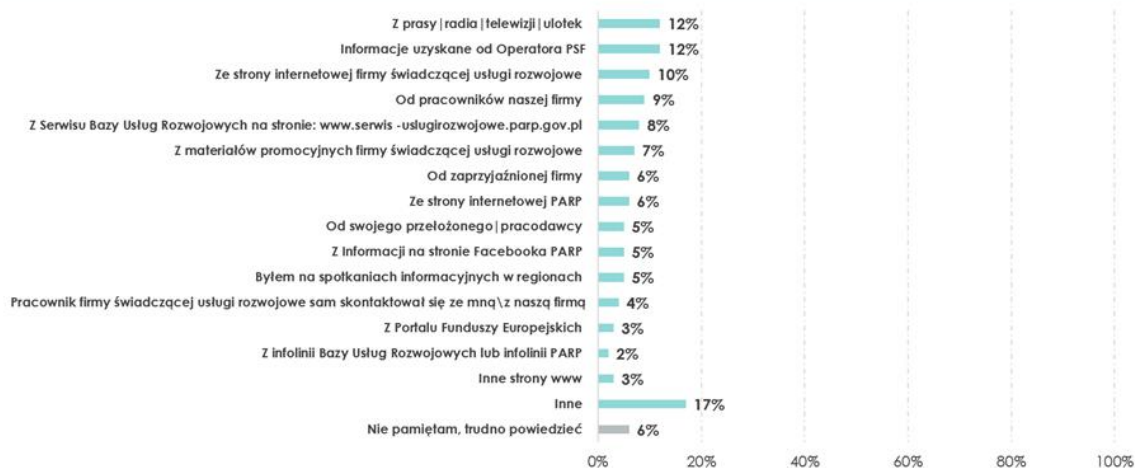
Źródło: klienci indywidualni, n=489.

Klienci indywidualni dowiadywali się o możliwości ubiegania się o dofinansowanie usług rozwojowych dla pracowników najczęściej zasięgając informacji z prasy, radia, telewizji i ulotek (12%) oraz z informacji uzyskanych od Operatora PSF (12%). Na trzecim miejscu pod tym względem znalazły się strony internetowe firmy świadczącej usługi rozwojowe (10%). W widocznej na poniższym wykresie kategorii „inne” znalazły się m.in. odpowiedzi wskazujące na osobę znajomą, członków rodziny czy reklamę. W przypadku tego pytania,

warto zauważyć, że odpowiedzi na nie są bardzo rozproszone. Oznacza to, że informacje o możliwości skorzystania z dofinansowanych usług rozwojowych docierają do osób indywidualnych bardzo zróżnicowanymi kanałami.

Wykres 65. Źródła wiedzy klientów indywidualnych o możliwości dofinansowania usług rozwojowych (pytanie wielokrotnego wyboru)

P2. Skąd dowiedział(a) się Pan(i) o możliwości ubiegania się o dofinansowanie usług rozwojowych dla pracowników?



Źródło: klienci indywidualni, n=489.

Podjęmując decyzję o wyborze szkolenia/kursu w Bazie Usług Rozwojowych klienci indywidualni zwykle samodzielnie poszukiwali informacji na ich temat (63%). Klienci indywidualni wykazują pod tym względem większą aktywność niż pracownicy, którzy zostali oddelegowani do udziału w usługach rozwojowych przez pracodawcę.

Klienci indywidualni poszukując informacji na temat usług rozwojowych, z których zamierzali skorzystać najczęściej zwracali uwagę na wiedzę i umiejętności jakie, dzięki skorzystaniu z danej usługi, mogą pozyskać (53%). Niemal równie istotną informacją była lokalizacja, w jakiej dana usługa miała mieć miejsce, a więc dogodny dojazd był jednym z ważnych czynników skorzystania z usługi (51%). Warto zauważyć, że odpowiedzi związane z opinią byłych uczestników usługi rozwojowej takie jak: „opinie innych uczestników o firmie świadczącej usługę rozwojową” (18%) czy „ocena podmiotu w Bazie Usług Rozwojowych” (6%) były stosunkowo rzadko wskazywane.

Wykres 66. Informacje istotne dla klientów indywidualnych dotyczące usług rozwojowych (pytanie wielokrotnego wyboru)

P4. Jakie informacje dotyczące usługi były dla Pana(i) najistotniejsze kiedy poszukiwał/a Pan/i informacji o usługach rozwojowych, z których zamierzał/a Pan/i skorzystać?

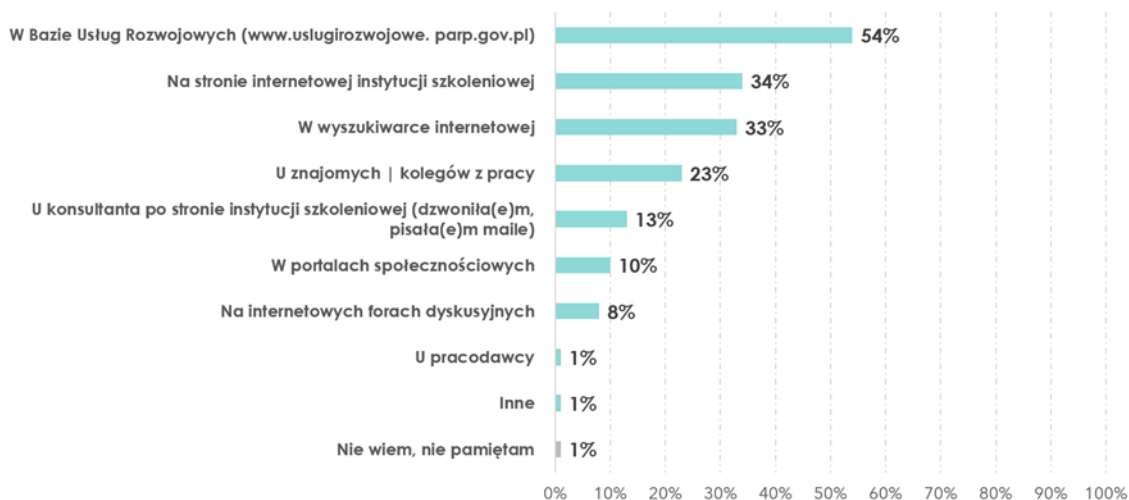


Źródło: klienci indywidualni, którzy przed podjęciem usługi rozwojowej samodzielnie poszukiwali informacji na jej temat, n=305.

W celu odnalezienia interesujących informacji o usłudze rozwojowej klienci indywidualni korzystali przede wszystkim z Bazy Usług Rozwojowych (54%). Około 1/3 respondentów informacji poszukiwało na stronie internetowej instytucji szkoleniowej oraz w wyszukiwarce internetowej. Rzadziej korzystano z informacji pozyskiwanych od znajomych i kolegów/koleżanek z pracy (23% wskazań).

Wykres 67. Źródła wiedzy klientów indywidualnych dotyczące usługi rozwojowej (pytanie wielokrotnego wyboru)

P5. Gdzie poszukiwał(a) Pan(i) informacji na ten usługi rozwojowej, z której chciał/a Pan/i skorzystać?

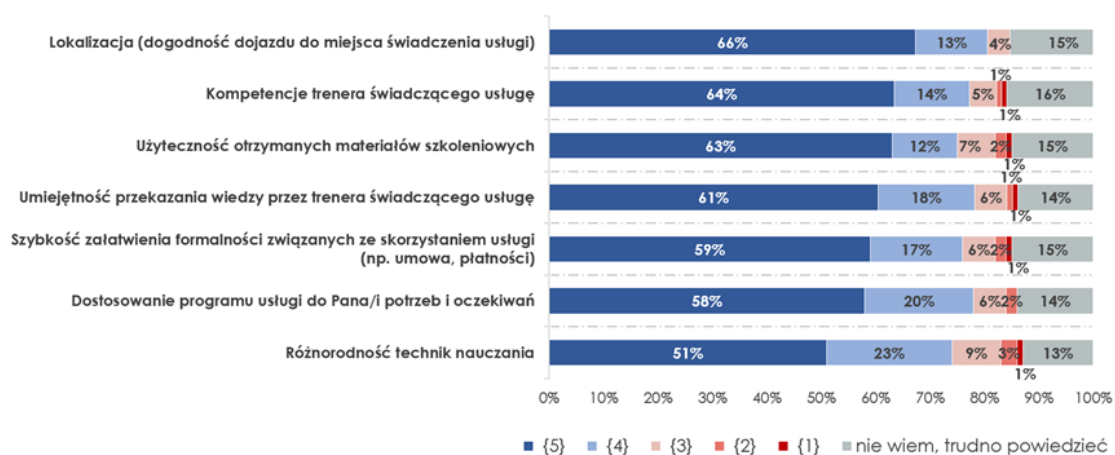


Źródło: klienci indywidualni, którzy przed podjęciem usługi rozwojowej samodzielnie poszukiwali informacji na jej temat, n=305.

Klienci indywidualni wysoko ocenili w zasadzie wszystkie analizowane aspekty realizacji usług rozwojowych, w których uczestniczyli, na co złożyły się zarówno kwestie merytoryczne jak i organizacyjne. Odsetek ocen negatywnych był w zasadzie marginalny.

Wykres 68. Ocena elementów usługi rozwojowej przez klientów indywidualnych.

P6. Jak ocenia Pan/Pani poszczególne elementy usługi w skali 1-5, gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 to ocena najwyższa?

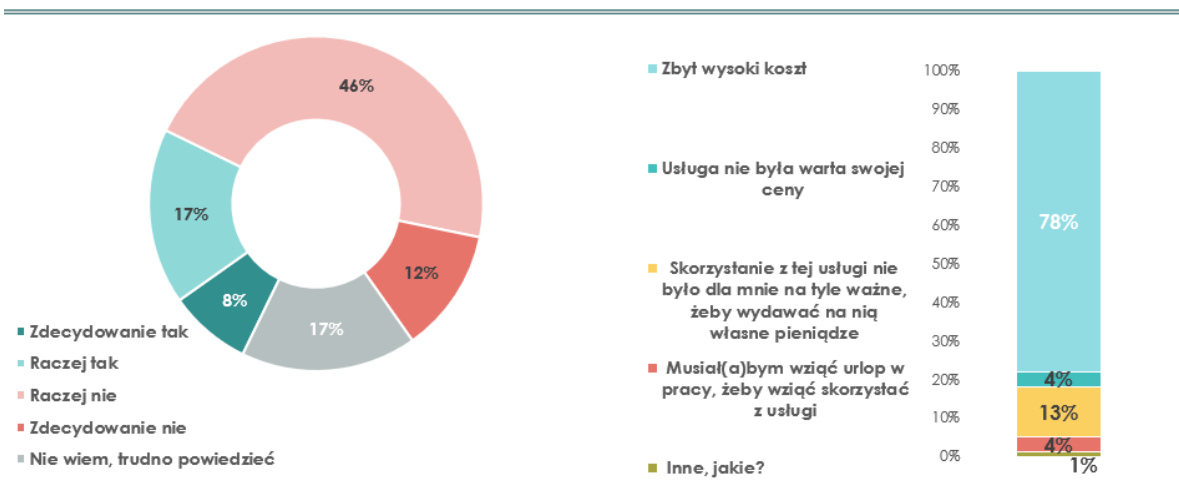


Źródło: klienci indywidualni, n=489.

Ponad połowa klientów indywidualnych nie zdecydowałaby się na skorzystanie z usługi rozwojowej, gdyby nie była ona dofinansowana (58% zagregowanych odpowiedzi negatywnych). Biorąc pod uwagę, że jedynie co 4 osoba odpowiedziała, że i bez dodatkowych pomocy skorzystałaby z usługi (25% zagregowanych odpowiedzi pozytywnych) zauważyć można, jak istotną rolę odgrywa możliwość skorzystania z dofinansowania dla osób poszukujących możliwości rozwoju. Zdecydowanie dominującym powodem najczęstszym powodem, dla którego klienci indywidualni nie skorzystaliby z niedofinansowanej usługi rozwojowej jest zbyt wysoki koszt, jaki trzeba ponieść chcąc z niej skorzystać (78%).

Wykres 69. Chęć skorzystania z niedofinansowanej usługi rozwojowej wśród klientów indywidualnych/ Powody, dla których klienci indywidualni nie skorzystaliby z niedofinansowanej usługi rozwojowej.

P7. Czy zdecydował(a)by się Pan(i) na skorzystanie z usługi, P8. Dlaczego nie? gdyby nie była ona dofinansowana?



Źródło: klienci indywidualni, n=489.

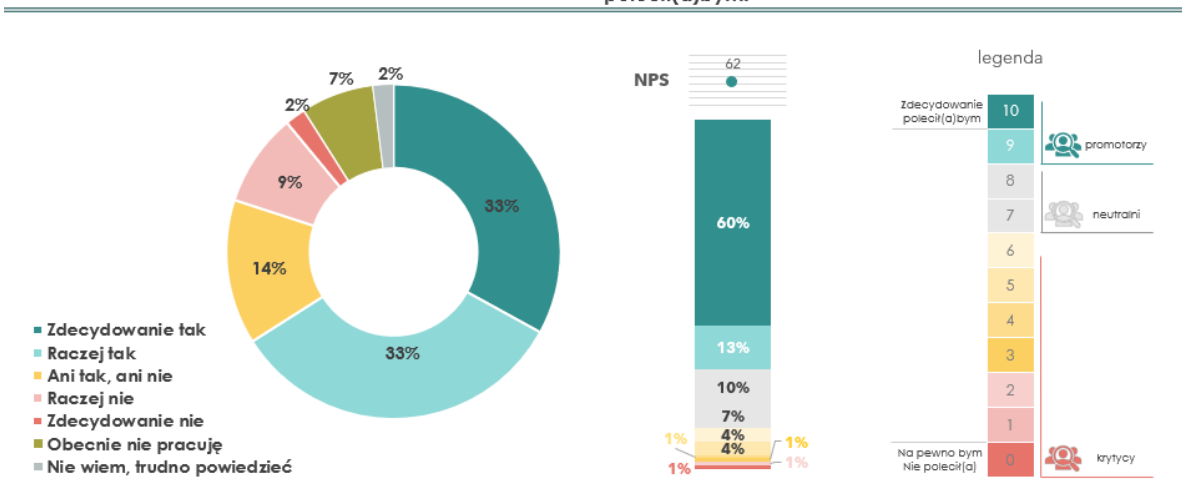
Źródło: klienci indywidualni, którzy nie zdecydowali by się skorzystać z usługi rozwojowej gdyby nie była ona dofinansowana, n=287.

Osoby indywidualne, które skorzystały z dofinansowanych w ramach PSF usług rozwojowych w większości pozytywnie oceniają użyteczności zdobytych wiedzy umiejętności i kompetencji – 66% respondentów deklaruje, że wykorzystuje je praktycznie w codziennej pracy. Na wysoki stopień zadowolenia z usług rozwojowych wśród klientów indywidualnych wskazuje również wysoka skłonność do polecenia ich znajomym. Aż 73% respondentów wskazała odpowiedzi 9 lub 10 na skali 0-10 w odpowiedzi na pytanie „Czy polecił(a)by Pani skorzystanie z usługi znajomym?”. Wskaźnik NPS wyliczony na podstawie tego pytania wynosi 62, co jest bardzo pozytywnym wynikiem.

Wykres 70. Wykorzystywanie przez klientów indywidualnych wiedzy nabytej w trakcie usługi rozwojowej podczas codziennej pracy/ Wskaźnik NPS dotyczący polecenia usług rozwojowych z których skorzystali klienci indywidualni.

P.9. Czy wiedza/umiejętności/kompetencje, które uzyskał Pan(i) w trakcie usługi są przez Pana(ią) wykorzystywane praktycznie w codziennej pracy?

P.10 Czy polecił(a)by Pani skorzystanie z usługi znajomym? Do oceny proszę użyć skali od 0 do 10, gdzie 0 to zdecydowanie nie polecił(a)bym a 10 zdecydowanie polecił(a)bym.

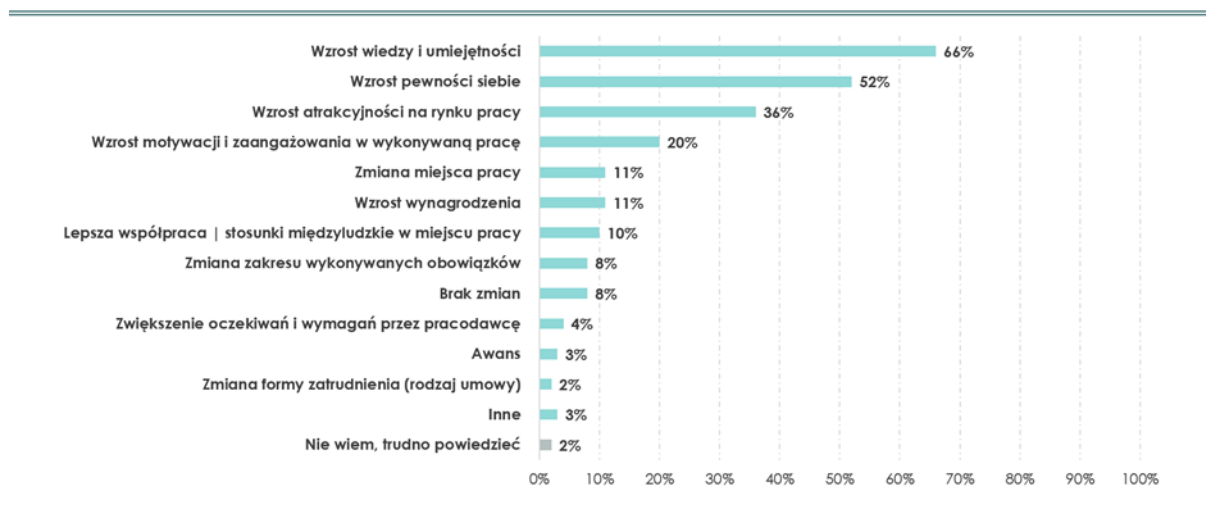


Źródło: klienci indywidualni, n=489.

Najczęściej wymienianymi efektami skorzystania z dofinansowanych usług rozwojowych były w przypadku klientów indywidualnych wzrost wiedzy i umiejętności (66% wskazań), wzrost pewności siebie (52%) oraz wzrost atrakcyjności na rynku pracy (36%). 1/5 respondentów deklaruje, że nastąpił u nich wzrost zaangażowania w wykonywaną pracę. Wyniki te prowadzą do wniosku, że możliwość skorzystania z dofinansowanych usług rozwojowych zwiększa poziom upodmiotowienia pracowników na rynku pracy, potencjalnie może zwiększać też ich poczucie sprawczości.

Wykres 71. Zmiany w życiu zawodowym jakie zaszły wśród klientów indywidualnych po skorzystaniu z usługi rozwojowej (pytanie wielokrotnego wyboru)

P11. Czy w związku ze skorzystaniem z usługi <nazwa usługi z bazy> zaszła w Pana/i życiu zawodowym któraś z wymienionych poniżej sytuacji? Proszę wskazać wszystkie zmiany, które Pana/i zdaniem mogły mieć związek z tym, że skorzystał/a Pan/i z tej usługi



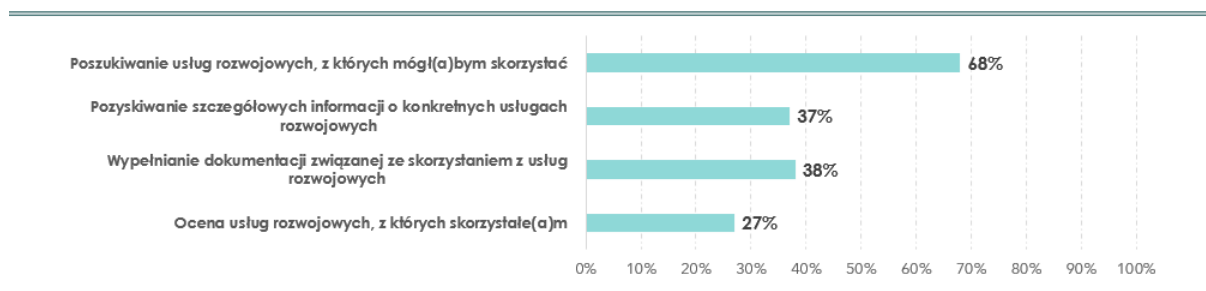
Źródło: klienci indywidualni, n=489.

OCENA BUR

Pracownicy indywidualni najczęściej korzystali z BUR poszukując usług rozwojowych, z których mogliby skorzystać.

Wykres 72. Zakres wykorzystania Bazy Usług Rozwojowych przez klientów indywidualnych (pytanie wielokrotnego wyboru)

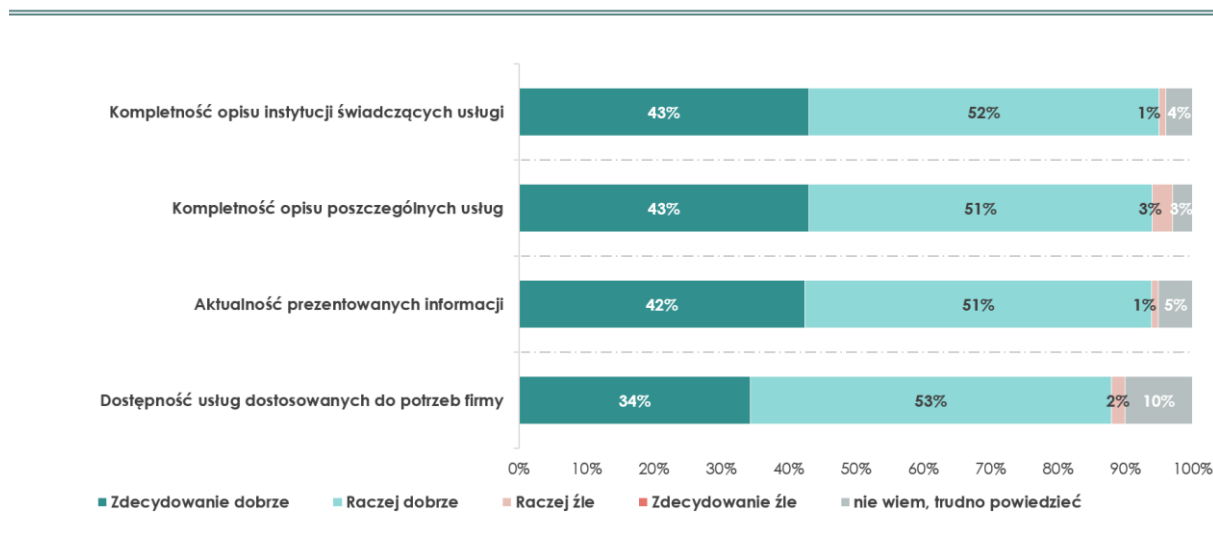
P12. W jakim zakresie korzystał(a) Pan(i) z Bazy Usług Rozwojowych?



Źródło: klienci indywidualni, n=489.

Wykres 73. Ocena elementów Bazy Usług Rozwojowych przez klientów indywidualnych

P13. Jak ocenia Pan(i) poszczególne elementy Bazy Usług Rozwojowych?

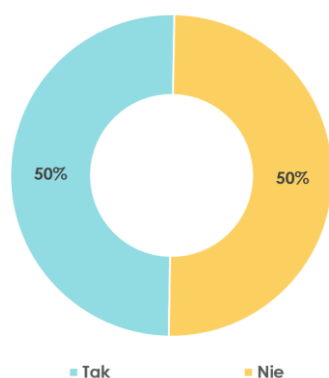


Źródło: klienci indywidualni, n=489.

Klienci indywidualni bardzo wysoko ocenili poszczególne elementy BUR. Aż 96% respondentów uważa, że prezentowane w BUR informacje są wystarczające do podjęcia decyzji o skorzystaniu z danej usługi rozwojowej. Wśród respondentów, według których nie są one wystarczające dominowała opinia, że brakuje większej ilości informacji dotyczących oferowanych szkoleń, wysokości możliwego do otrzymania dofinansowania czy aktualności terminów. Niektórzy z nich zauważyli, że w bazie BUR znajdują się usługi przedawnione.

Wykres 74. Korzystanie z Systemu Ocen Usług przez klientów indywidualnych

P16. Czy dokonując wyboru usługi rozwojowej brał(a) Pan(i) pod uwagę ocenę usługi/podmiotu w Systemie Oceny Usług w BUR?



Źródło: klienci indywidualni, n=489.

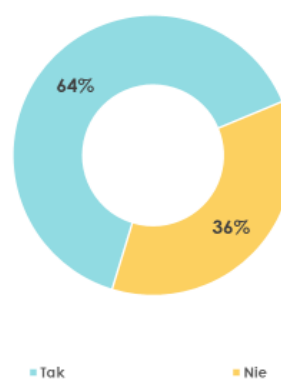
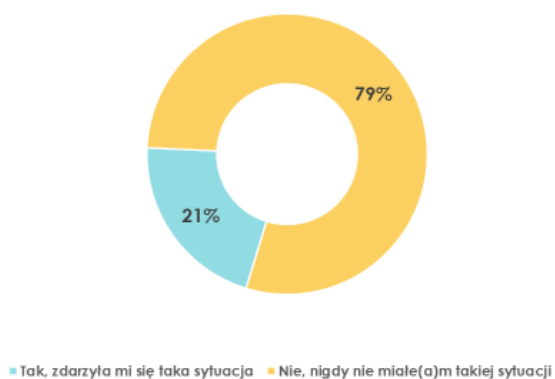
Ocenę usługi/podmiotu w Systemie Oceny Usług w Bazie Usług Rozwojowych podczas wyboru usługi rozwojowej brało pod uwagę 50% biorących udział w badaniu klientów indywidualnych.

Ponad 1/5 biorących udział w badaniu klientów indywidualnych znalazło się w sytuacji, w której poszukiwali usługi rozwojowej w bazie BUR i jej nie odzyskali. w większości tego typu przypadków (64%) odpowiednią usługę udało się odnaleźć poza BUR.

Wykres 75. Klienci indywidualni, którzy nie odnaleźli konkretnej usługi rozwojowej/ Możliwość odnalezienia usługi nie znajdującej się w Bazie Usług Rozwojowych poza nią według klientów indywidualnych

P17. Czy zdarzyła się Panu(i) sytuacja, w której poszukiwał Pan(i) konkretnej usługi rozwojowej w Bazie Usług Rozwojowych i jej Pan(i) nie znalazł(a)?

P19. Czy odnalazł(a) Pan(i) tę usługę poza Bazą Usług Rozwojowych?



Źródło: klienci indywidualni, n=489.

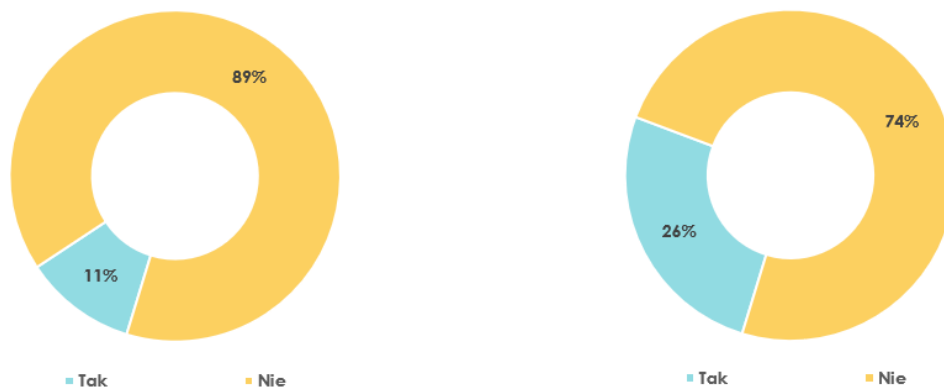
Źródło: klienci indywidualni, którzy nie znaleźli konkretnej usługi rozwojowej w BUR, n=101.

O giełdzie usług słyszało tylko 11% uczestniczących w badaniu klientów indywidualnych, spośród których około 1/4 kiedykolwiek korzystało z niej.

Wykres 76. Znajomość i korzystanie „giełdy usług” w Bazie Usług Rozwojowych wśród klientów indywidualnych

P20. Czy słyszał/a Pan/i funkcjonalności BUR o nazwie „giełda usług”?

P21. Czy kiedykolwiek korzystał/a Pan/i funkcjonalności BUR o nazwie „giełda usług”?



Źródło: klienci indywidualni, n=489.

Źródło: klienci indywidualni, którzy nie słyszeli o „giełdzie usług” dostępnej w BUR, n=60.

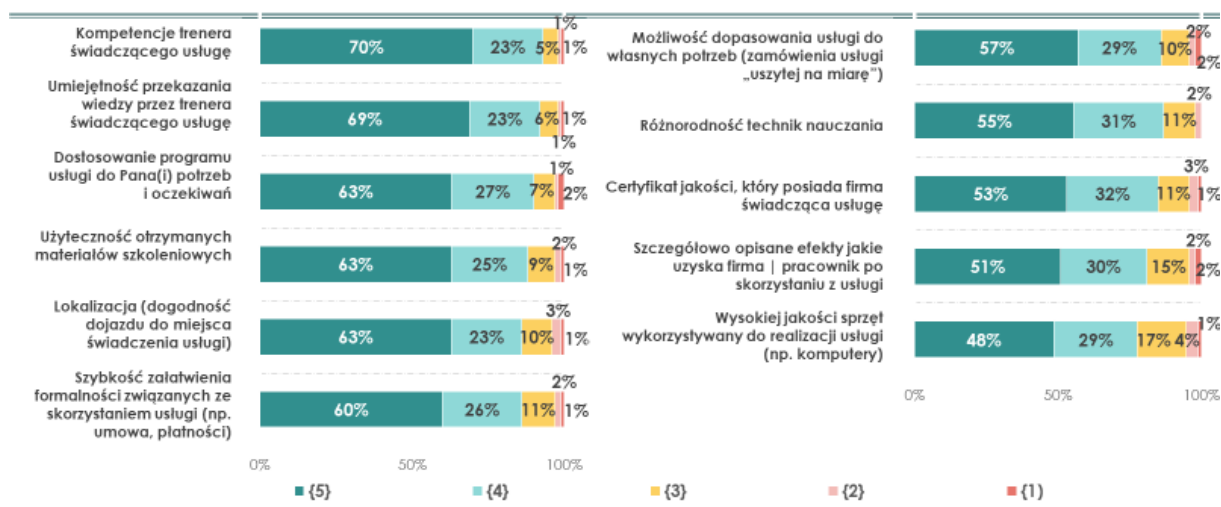
Wśród klientów indywidualnych, które słyszały o „giełdzie usług” jedynie co czwarta osoba z niej korzysta (26%). Mając na uwadze małą liczbę klientów, którzy znają tę funkcjonalność, korzystających z niej wśród wszystkich użytkowników Bazy Usług Wspólnych jest niewielu.

OCENA USŁUGI

Z punktu widzenia klientów indywidualnych o jakości usług rozwojowych decydują przede wszystkim kompetencje prowadzącego, umiejętność przekazania przez niego wiedzy oraz dostosowanie programu usługi do potrzeb i oczekiwań. Warto zauważyć, że zróżnicowanie w ocenie ważności poszczególnych aspektów decydujących o jakości usługi rozwojowej było stosunkowo niewielkie.

Wykres 77. Ocena elementów mogących świadczyć o wysokiej jakości usługi rozwojowej przez klientów indywidualnych

P22. Które elementy Pana(i) zdaniem świadczą o wysokiej jakości usługi rozwojowej? Oceny proszę dokonać na skali 1-5 gdzie 1 oznacza element zupełnie nieświadczący o wysokiej jakości, natomiast 5 element, który zdecydowanie świadczy o wysokiej jakości usługi.



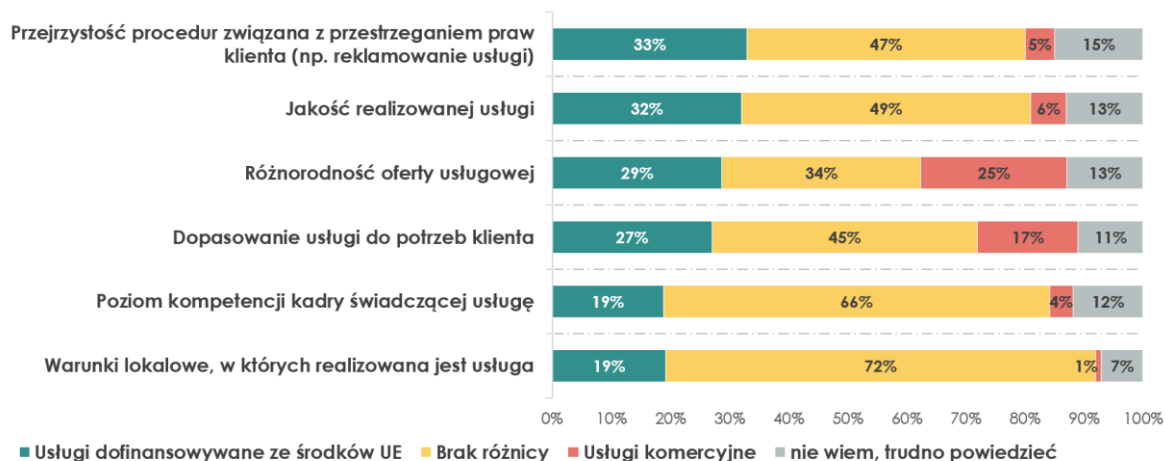
Źródło: klienci indywidualni, n=489.

Wśród niewymienionych wcześniej cech decydujących o jakości pojawiały się: dogodne i elastyczne terminy (19%) czy atmosfera na zajęciach i dobry kontakt z firmą, która je prowadzi (11%).

12 % spośród klientów indywidualnych biorących udział w badaniu korzystało w ciągu ostatnich 12 miesięcy z usługi rozwojowej, która nie była dofinansowana ze środków publicznych. Osoby te zostały poproszone o porównanie wybranych aspektów usług rozwojowych oferowanych w BUR oraz na rynku komercyjnym. Co ciekawe różnice pomiędzy obydwoimi typami usług wskazywane przez klientów indywidualnych były bardziej wyraziste niż w przypadku pracowników instytucjonalnych. Wyraźnie więcej respondentów zadeklarowało, że ich zdaniem przejrzystość procedur związana z przestrzeganiem praw klienta oraz jakość realizowanej usługi jest w przypadku usług dostępnych w BUR wyższa niż w przypadku usług dostępnych na rynku komercyjnym. Analogiczne różnice występują również w przypadku innych analizowanych aspektów. Może to prowadzić do wniosku, że zasady BUR i PSF wspomagają niwelowanie dysproporcji jaka zachodzi w relacji między klientem, będącym osobą prywatną a firmą-usługodawcą (w przypadku wsparcia dla przedsiębiorstw mamy do czynienia z relacją między dwoma firmami, gdzie dysproporcja pozycji jest mniejsza).

Wykres 78. Ocena aspektów, dotyczących usług niedofinansowanych oraz dofinansowanych ze środków UE, przez klientów indywidualnych

P25. Czy Pana(i) zdaniem występuje jakaś różnica pomiędzy usługami rozwojowymi komercyjnymi, a usługami rozwojowymi dofinansowanymi ze środków unijnych? Proszę powiedzieć, które usługi lepiej Pan(i) ocenia w następujących aspektach:



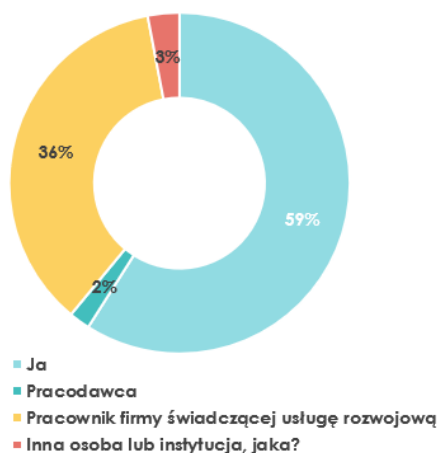
Źródło: klienci indywidualni, którzy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystali z niedofinansowywanej ze środków publicznych usługi rozwojowej n=63.

Klienci indywidualni ogólnie rzecz biorąc pozytywnie oceniają korzystanie z BUR i są skłonni polecić skorzystanie z niej znajomym (wysoki wynik wskaźnika NPS na poziomie 69). Wśród aspektów, które można byłoby poprawić najczęściej wskazywano na potrzebę ułatwienia poruszania się po stronie internetowej i usprawnienie wyszukiwarki usług (31%). Rzadziej wskazywano na takie zmiany jak większa i bardziej aktualna oferta kursów (13%), czy uproszczenie procedur (11%).

Odpowiedzialność za formalności związane z dofinansowaniem usług w bazie BUR zwykle spoczywa na osobie, która zamierza skorzystać ze wsparcia dla osób indywidualnych (59%). Uwagę zwraca fakt, że w 36% przypadków zadania te wykonywał pracownik instytucji świadczącej usługę rozwojową (w przypadku osób korzystających ze wsparcia dla przedsiębiorstw sytuacja taka jest znacznie rzadsza). Ubieganie się o środki na dofinansowanie usług rozwojowych nie sprawia większości klientów indywidualnym trudności. Blisko 2/3 z nich oceniło ten proces jako łatwy.

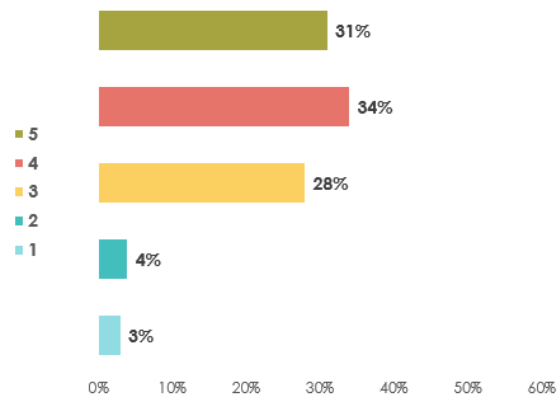
Wykres 79. Odpowiedzialność za formalności związane z dofinansowaniem usług wśród klientów indywidualnych/ Ocena trudności pozyskania środków na dofinansowanie usług rozwojowych przez klientów indywidualnych

P28. Kto w Pana(i) przypadku był odpowiedzialny za załatwienie formalności związanych z dofinansowaniem usługi ?



Źródło: klienci indywidualni, n=489.

P29. Jak ogólnie ocenia Pan(i) poziom trudności ubiegania się o środki na dofinansowanie usług rozwojowych? Proszę dokonać oceny na skali 1-5, gdzie jeden oznacza, że jest on bardzo trudny a 5, że bardzo łatwy.

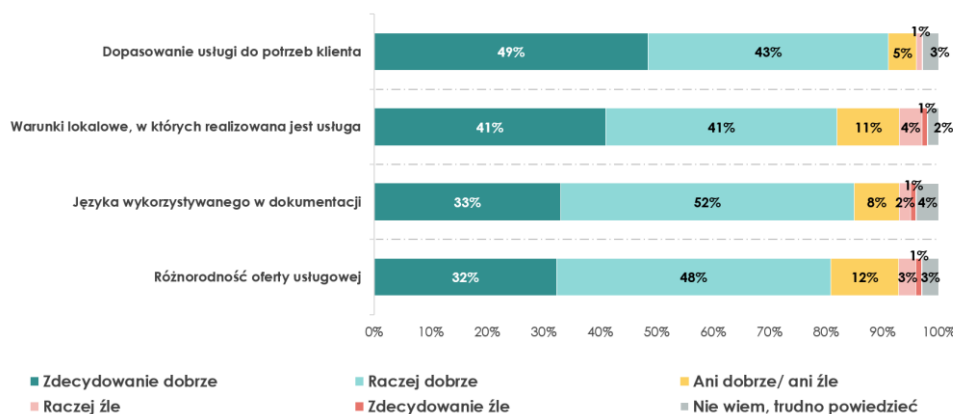


Źródło: klienci indywidualni, n=489.

Pozytywie oceniono również poszczególne aspekty sposobu przyznawania środków w ramach PSF.

Wykres 80. Ocena klientów indywidualnych dotycząca sposobu przyznawania środków w ramach PSF

P30. Jak ocenia Pan(i) sposób przyznawania środków na doskonalenie pracowników w ramach Podmiotowych Systemów Finansowania pod względem:

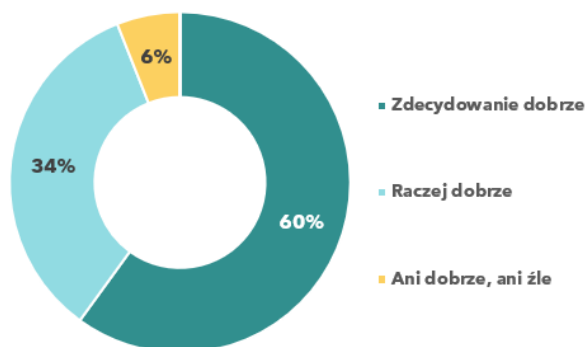


Źródło: klienci indywidualni, n=489.

Klienci indywidualni w zdecydowanej większości pozytywnie oceniają współpracę z Operatorami wsparcia i byliby skłonni polecić współpracę z tym Operatorem znajomym zainteresowanym skorzystaniem z usług rozwojowych.

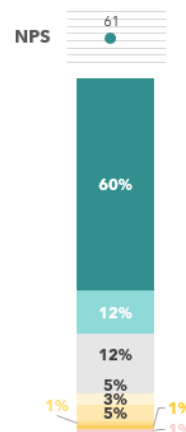
Wykres 81. Ocena współpracy z Operatorem przez klientów indywidualnych/ Wskaźnik NPS dotyczący polecenia współpracy z Operatorem wsparcia przez klientów indywidualnych

P31. Jak ocenia Pan/i współpracę z Operatorem wsparcia?



Źródło: klienci indywidualni, n=489.

P33. Czy poleciał(a)by Pan/i współpracę z operatorem wsparcia znajomym zainteresowanym skorzystaniem z dofinansowanych usług rozwojowych? Do oceny proszę użyć skali od 0 do 10, gdzie 0 to zdecydowanie nie poleciał(a)bym a 10 zdecydowanie poleciał(a)bym.



Źródło: klienci indywidualni, n=489.

6.7. Wnioski dotyczące funkcjonowania BUR i PSF w poszczególnych województwach i modelach dystrybucji środków

W badaniu poszukiwano także odpowiedzi na pytanie, w jaki sposób doświadczenia z różnymi modelami dystrybucji wsparcia wpływają na opinie odnośnie do systemu BUR/PSF. Jak pokazały badania ilościowe w większości przypadków nie ma istotnych różnic w ocenie poszczególnych modeli, a także w opiniach i wskazaniach respondentów mających z nimi doświadczenia. W niektórych obszarach widoczne są jednak pojedyncze aspekty funkcjonowania poszczególnych PSF, które różnicują je między sobą, przy czym zwykle nie są one wyraźnie powiązane z przyjętym modelem dystrybucji wsparcia

Wywiady jakościowe dostarczają wskazówek odnośnie do przyczyn braku różnic. Po pierwsze Operatorzy wsparcia, mimo iż zauważają pewne niedogodności, niechętnie dzielą się swoimi ewentualnymi negatywnymi opiniami odnośnie do modelu w jakim funkcjonują. Wynika to z niechęci do zmian w ramach tego obszaru z uwagi na przekonanie, że przełożą się one na zaburzenie płynnego funkcjonowania systemu BUR/PSF, a także wydatkowania środków. Dodatkowo podkreślają, że zarówno oni jak i Usługobiorcy przyzwyczaili się już do obowiązujących zasad, a mimo słabości poszczególnych modeli, nauczyli się w nich

funkcjonować w taki sposób, aby minimalizować ich negatywny wpływ na system i zadowolenie odbiorców.

Kolejną przyczyną braku różnic może być fakt, że negatywnie oceniane są nie poszczególne modele dystrybucji wsparcia, a raczej brak jednolitości w tym zakresie. Interesariusze wsparcia jako słabość systemu oceniają nie konkretne sposoby dystrybucji środków lub ich elementy, a sam fakt istnienia różnych modeli.

Dodatkowo należy zaznaczyć, że w praktyce modele są dużo bardziej rozdrobnione niż na trzy sposoby rozliczania usług (refundacja, bony, konta przedpłacone). Oznacza to, że funkcjonujące sposoby rozliczania usług różnią się także w ramach pojedynczego modelu.

Poniżej kilka przykładów takich różnic:

- ⇒ nabory: mają różne terminy (także w obrębie jednego województwa), prowadzone są stale lub okresowo;
- ⇒ system: część Operatorów posiada elektroniczne systemy, w których prowadzi nabór, inni dopuszczają tylko formę papierową;
- ⇒ forma płatności: również to w jakiej formie dopuszcza się wpłatę na poczet Usługodawców zależy od Operatora: niektórzy dopuszczają rozliczenia gotówkowe, inni nie;
- ⇒ limity na godzinę usługi: dwa województwa wprowadziły maksymalną kwotę na roboczogodzinę usługi rozwojowej⁵⁷, pozostałe nie mają takich limitów. W każdym z powyższych województw kwota ta jest inna;
- ⇒ dokumentacja: wygląd oraz zawartość dokumentacji oczekiwanej przez poszczególnych Operatorów także się różni, nawet na poziomie jednego województwa;

⁵⁷ W tym miejscu należy także pamiętać, że łączenie limitów na godzinę usługi rozwojowej z systemem bonowym jest błędne, a takie przekonanie wśród różnych grup interesariuszy pojawiało się w trakcie wywiadów bardzo często. Nie wszystkie systemy bonowe posiadają limit na roboczogodzinę usługi. Dodatkowo na etapie projektowania systemów oraz przygotowywania konkursów wszystkie województwa, zgodnie z wytycznymi, posiadały możliwość wprowadzenia limitu na jedną godzinę usługi, niezależnie od funkcjonujących w nich modeli dystrybucji środków.

- ⇒ kryteria: w ramach poszczególnych województw różne są kryteria zakwalifikowania danego przedsiębiorstwa do wsparcia np. w kontekście umów cywilnoprawnych pracowników: nie wszystkie regiony dopuszczają taki stosunek pracy;
- ⇒ strategia radzenia sobie z wątpliwościami odnośnie do ceny usługi: również w tym przypadku każdy Operator postępuje inaczej: część nie weryfikuje cen, kolejni odmawiają wsparcia, a jeszcze inni proszą o wyjaśnienia.

Powyższe wskazania to tylko część różnic, które można zidentyfikować porównując funkcjonowanie poszczególnych Operatorów, nawet w jednym województwie. Z perspektywy Usługobiorców, a także Usługodawców, którzy oferują swoje usługi więcej niż jednym. Każdy operator ma swoje zasady. I jest bardzo ciężko. My świadczymy usługi tak naprawdę dla całej Polski – nie ma problemu przecież, żeby, nie wiem, pojechać do województwa małopolskiego z mazowieckiego. Także u każdego operatora są zupełnie inne zasady i to momentami jest bardzo problematyczne. Ponieważ po pierwsze są bardzo wybrakowane informacje na stronach operatorów. Ciężko jest zorientować się nieraz w tych wszystkich regulaminach, bo wszędzie właśnie są podane inne informacje. I ten brak takiego ujednoczenia tej całej struktury jest dosyć uciążliwy. Ponieważ nie ma czegoś takiego, że my na przykład w danym miesiącu prowadzimy szkolenia właśnie w Małopolsce, a w kolejnym miesiącu na Śląsku. Tylko to się cały czas ze sobą przeplata, więc na nowo trzeba odkrywać każdego operatora i to jest bardzo czasochłonne po prostu.

(Usługodawca)

Chcielibyśmy mieć jednolitą dokumentację, ponieważ nasze dokumenty troszkę się różnią, inne są u nas, inne są w [nazwa Operatora] czy w [nazwa Operatora], one nie są znacząco różne, ale jednak mimo wszystko są troszkę różne i pewnie inaczej też procedujemy te dokumenty.

(Operator)

Czy myśli pani, że jest jakiś potencjał w przyszłości do współpracy między Operatorami?

Jeśli on będzie systemowo narzucony przez IZ-kę, to tak. Natomiast raczej innej opcji nie ma, ponieważ my przynajmniej w obrębie jednego województwa, tak naprawdę troszkę konkurujemy między sobą. Także trudno mówić tutaj o tym, że my będziemy się wzajemnie wspierać. Ale są pewne różnice w regulaminach. Są też preferencje MŚP, komu lepiej się współpracuje z danym operatorem. Natomiast pewne systemowe rozwiązania na pewno powinny być tutaj. Jak chociażby kalendarz naborów, żeby się nie nakładały na siebie nabory u różnych operatorów. Także jak najbardziej taka współpraca mniejszym, lub większym zakresie powinna być.

(Operator)

Wyniki realizowanego badania nie pozwalają na określenie kształtu optymalnego modelu dystrybucji środków. Wskazują jednak, że funkcjonowanie w praktyce kilkudziesięciu wariantów modeli prowadzić może do różnego typu frykcji w funkcjonowaniu systemu BUR i PSF i w rezultacie sprzyjać nieefektywności kosztowej poszczególnych elementów tak złożonego systemu. W związku z tym, należy rozważyć ujednoczenie modelu dystrybucji środków (przynajmniej w pewnym zakresie), w kolejnej perspektywie finansowej. Co istotne, zaproponowanie konkretnego modelu (albo hybrydy kilku rozwiązań) powinno być poprzedzone szczegółową analizą CBA (ang. cost-benefit analysis), poszczególnych modeli. Analiza ta powinna zwracać uwagę na różnice, jakie się pojawiają pomiędzy poszczególnymi konkursami, w ramach poszczególnych modeli dystrybucji.

WPLYW MODELI NA DOSTĘPNOŚĆ WSPARCIA

Mimo zasadniczo dobrych ocen związanych z modelami, dostrzegane są ich słabości, które utrudniają uzyskanie wsparcia lub dostęp do wybranych typów usług rozwojowych.

W przypadku refundacji jest to konieczność „zamrożenia” środków finansowych przez Usługodawcę do momentu ukończenia usługi. Kluczowym walorem wszystkich rozwiązań bonowych i kont przedpłaconych, nie bacząc na ich szczegółowe parametry, jest ograniczenie do minimum (tj. do wysokości obligatoryjnego wkładu własnego) wartości

środków zaangażowanych przez uczestników. Właśnie z ich perspektywy przymus zapłacenia całej kwoty za usługę bywa utrudnieniem, szczególnie dla mikroprzedsiębiorstw.

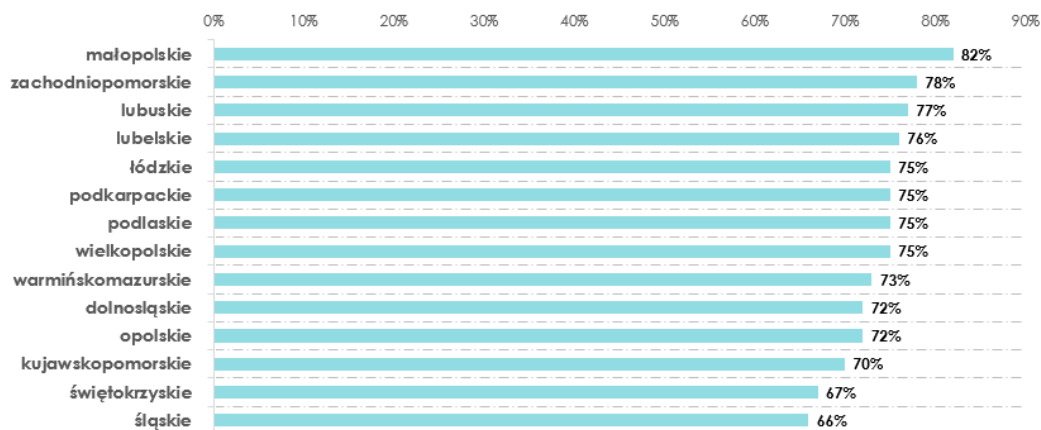
Z kolei bonny oraz konta przedpłacone nie wspierają w swoich założeniach usług długich. Z uwagi na rozliczanie szkolenia dopiero po jego zakończeniu, usługodawcy oferujący długotrwałe usługi mniej chętnie świadczą je w powyższych systemach. Przykładem mogą być szkoły językowe oraz podmioty oferujące studia podyplomowe. Dodatkowo w niektórych regionach przyjęto, że jeden bon stanowił będzie ekwiwalent płatności za godzinę usługi. Skutkiem tego rozwiązania, zdaniem odbiorców wsparcia, jest utrudnienie w skorzystaniu z części usług specjalistycznych przez przedsiębiorstwa o ograniczonych możliwościach finansowych.

ODZWIERCIEDLENIE RÓŻNIC POMIĘDZY POSZCZEGÓLNYMI PSF W WYNIKACH BADAŃ

Szybkość załatwienia formalności związanych ze skorzystaniem z usługi została dobrze oceniona przez znaczną część respondentów (pracowników przedsiębiorstw, którzy korzystali z dofinansowanych z PSF usług rozwojowych) we wszystkich województwach, przy czym widoczne jest tu pewne zróżnicowanie. W pierwszej piątce województw, jeśli chodzi o ocenę szybkości załatwienia formalności znalazły się 3 województwa, których działa bonowy model dystrybucji środków. Tymczasem na końcu zestawienia znalazło się województwo śląskie, w którym funkcjonuje model kont przedpłaconych.

Wykres 82 Ocena szybkości załatwienia formalności związanych z dofinansowaniem wg województw

P6. Jak ocenia Pan/Pani poszczególne elementy usługi w skali 1-5, gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 to ocena najwyższa? Szybkość załatwienia formalności związanych ze skorzystaniem usługi (np. umowa, płatności) – łączny odsetek odpowiedzi 4 i 5

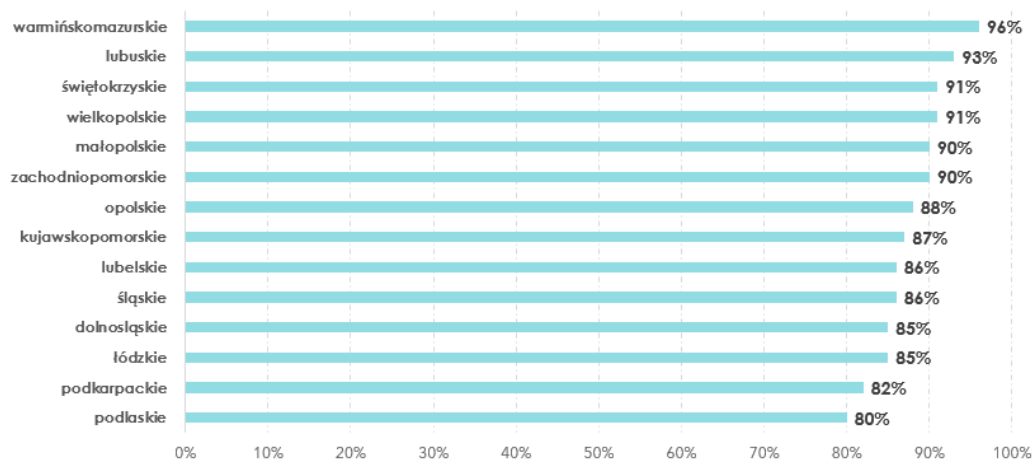


Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, n=2418.

Co ciekawe zróżnicowanie widoczne jest również jeśli chodzi o ocenę użyteczności pozyskanych w trakcie usług rozwojowych wiedzy, umiejętności oraz kompetencji. W tym przypadku nie jest jednak widoczny związek z modelem dystrybucji środków w danym województwie. Należy jednocześnie podkreślić, że w każdym z województw ocena użyteczności jest wysoka, w niektórych zaś bardzo wysoka.

Wykres 83 Ocena użyteczności usług rozwojowych wg województw

P9. Czy wiedza/umiejętności/kompetencje, które uzyskał Pan(i) w trakcie usługi są przez Pana(ią) wykorzystywane praktycznie w codziennej pracy?

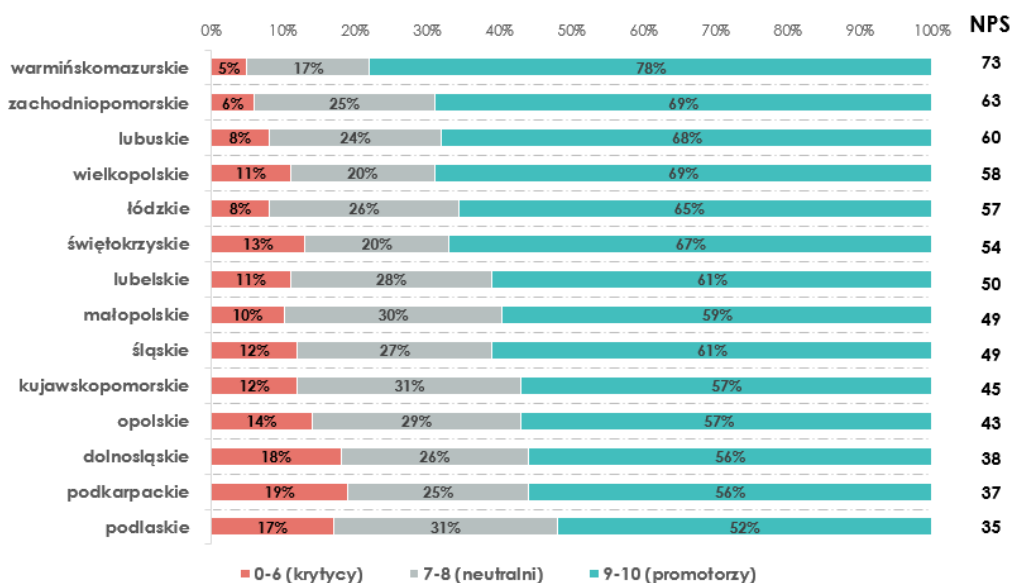


Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MŚP korzystające z PSF, n=2418.

Zróżnicowanie widoczne jest również jeśli chodzi o wskaźnik poleceń (NPS), który jest stosowanym powszechnie miernikiem satysfakcji. Różnice są w tym przypadku dość wyraźne, przy czym badanie nie dostarcza jednoznacznej odpowiedzi na temat ewentualnych przyczyn takiego stanu rzeczy.

Wykres 84 Skłonność do polecenia skorzystania z usług rozwojowych wg województw

P10. Czy polecił(a)by Pani skorzystanie z usługi znajomym? Do oceny proszę użyć skali od 0 do 10, gdzie 0 to zdecydowanie nie polecił(a)bym a 10 zdecydowanie polecił(a)bym.

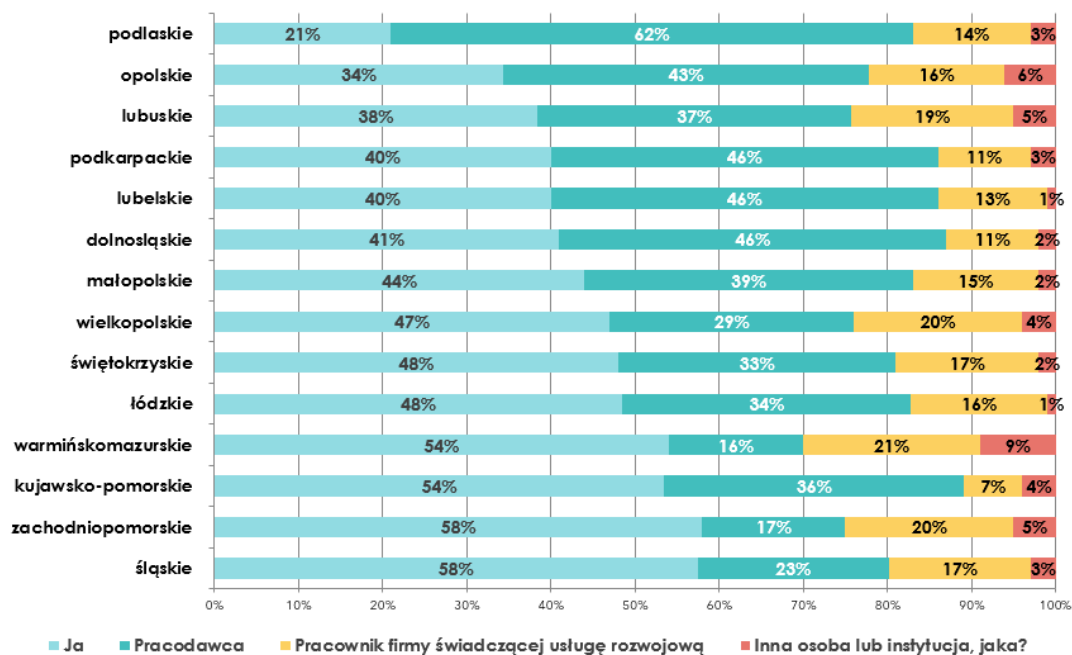


Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, n=2418.

Różnice pomiędzy poszczególnymi województwami zostały zauważone również jeśli chodzi o to kto był odpowiedzialny za formalności związane z dofinansowaniem usługi. Temat ten był analizowany między innymi w kontekście rosnącej roli w tym zakresie Usługodawców. Największe zróżnicowanie dotyczyło odsetka osób, które załatwiały formalności samodzielnie. Dodatkowe analizy wykazały jednak, że wynik w tym przypadku jest skorelowany z odsetkiem respondentów z poszczególnych regionów, którzy są właścicielami firm (osoby takie de facto oddelegowują same siebie do udziału w usługach rozwojowych stąd naturalnie same załatwiają formalności). W województwach podlaskim oraz opolskim udział właścicieli firm wśród respondentów był najmniejszy, zaś w śląskim i zachodniopomorskim największy – znalazło to odzwierciedlenie w odpowiednio najmniejszym i największym odsetku osób samodzielnie załatwiających formalności związane z dofinansowaniem w tych województwach.

Wykres 85 Odpowiedzialność za załatwienie formalności związanych z dofinansowaniem wg województw

P28. Kto w Pana(i) przypadku był odpowiedzialny za załatwienie formalności związanych z dofinansowaniem usługi?

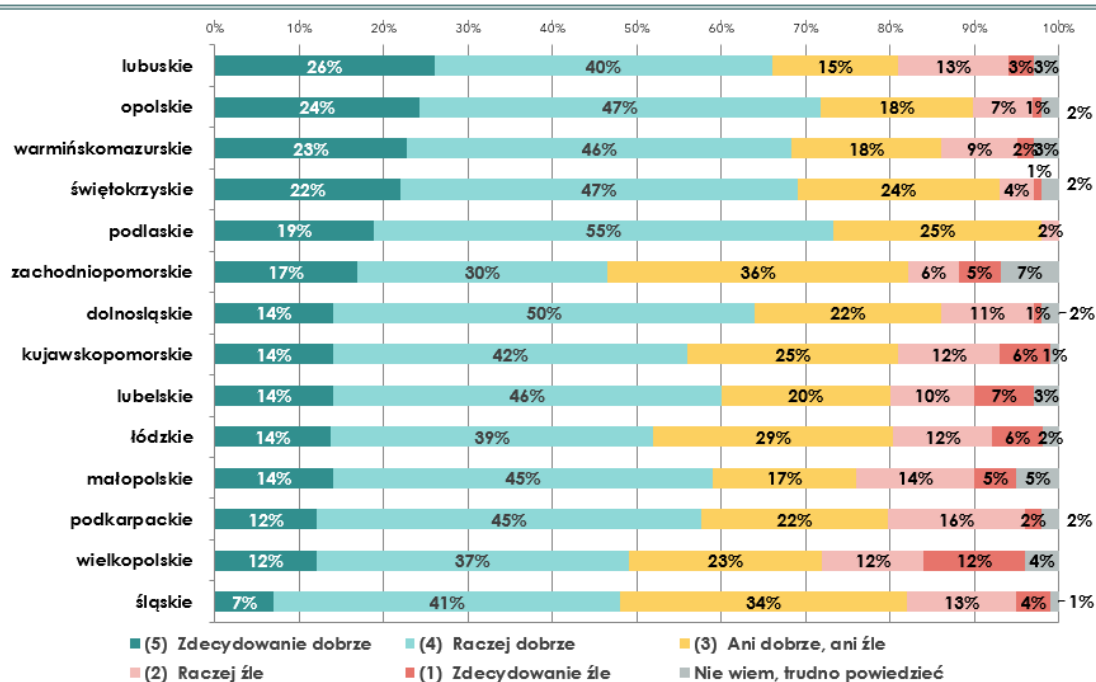


Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MŚP korzystające z PSF, n=2418.

Ocena poziomu trudności ubiegania się o środki dofinansowane z PSF również jest zróżnicowana pomiędzy województwami. Nie jest tu widoczne jednoznaczne powiązanie z modelem dystrybucji środków, choć o łatwości procesu ubiegania się o środki najrzadziej przekonane były osoby z województwa śląskiego (konta przedpłacone), z drugiej strony najwięcej odpowiedzi negatywnych (zsumowanych odpowiedzi trudne oraz bardzo trudne) udzieli respondenci z województw wielkopolskiego, w którym działa model refundacyjny.

Wykres 86 Ocena trudności ubiegania się o dofinansowanie wg województw

P29. Jak ogólnie ocenia Pan(i) poziom trudności ubiegania się o środki na dofinansowanie usług rozwojowych? Proszę dokonać oceny na skali 1-5, gdzie jeden oznacza, że jest on bardzo trudny a 5, że bardzo łatwy.



Źródło: osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF, n=2418.

6.8. Koszty funkcjonowania PSF

Podstawą do analizy kosztów funkcjonowania PSF były dostarczone przez IZ POWER dane dotyczące budżetów projektów, w ramach których Operatorzy wybrani do dystrybucji środków z PSF realizowali swoje zadania⁵⁸.

Jednym z głównych celów analizy była próba zidentyfikowania udziału poszczególnych kategorii kosztów w budżetach PSF ze szczególnym uwzględnieniem relacji wydatków na dofinansowanie usług rozwojowych w stosunku do pozostałych kategorii kosztów. W celu uzyskania porównywalności wyników kategorii kosztów w ramach budżetów poszczególnych PSF zostały zakodowane przy użyciu następujących kategorii⁵⁹:

⇒ Dofinansowanie usług;

⁵⁸ W większości przypadków Operatorzy byli wybierani w trybie konkursowym, stąd dane pochodzą z budżetów przestawionych na potrzeby konkursów, w ramach których wybrano operatorów.

⁵⁹ Zakodowana baza stanowi załącznik do niniejszego raportu

- ⇒ System informatyczny;
- ⇒ Sprzęt informatyczny i telekomunikacyjny oraz jego utrzymanie;
- ⇒ Koszty przygotowania i utrzymania biura;
- ⇒ Zakup/leasing środków transportu;
- ⇒ Wynagrodzenia;
- ⇒ Delegacje/dojazdy;
- ⇒ Inne.

Wyniki analizy przedstawiono w poniższej tabeli.

Zgodnie z przedstawionymi w tabeli danymi kwota przeznaczona w budżetach na dofinansowanie usług stanowi od ok 60% do 100% wartości budżetu projektów. Do informacji tych należy podchodzić z rezerwą, gdyż w przypadku wielu PSF w przekazanych do analizy danych nie wyszczególniono części lub większości kategorii kosztów przyjętych na potrzeby analizy. Może to sugerować, że przekazane dane są niepełne. Ponadto na przyszłość warto rozważyć stworzenie standardów gromadzenia i klasyfikowania danych dotyczących kosztów funkcjonowania PSF, co z pewnością ułatwi analizę tego zagadnienia. Tym, bardziej, że ewentualne ujednoczenie sposobu dystrybucji środków powinno obywać się po przeprowadzeniu szczegółowej analizy kosztowej funkcjonowania poszczególnych modeli.

Tabela 6 Kategorie kosztów w budżetach PSF⁶⁰

Województwo	Sposób wsparcia	Waluta /%	Dofinansowanie usług	System informatyczny	Sprzęt informatyczny i telekomunikacyjny oraz jego utrzymanie	Koszty przygotowania i utrzymania biura	Zakup/leasing środków transportu	Wynagrodzenia	Delegacje/dojazdy	Inne
dolnośląskie	refundacja	zł	34 085 000	372 192	117 399	bd	762 058	21 235 819	469 933	bd
dolnośląskie	refundacja	%	59,75%	0,65%	0,21%	bd	1,34%	37,23%	0,82%	bd
kujawsko-pomorskie	refundacja	zł	20 000 000	bd	bd	1 688 300	bd	bd	115 200	bd
kujawsko-pomorskie	refundacja	%	91,73%	bd	bd	7,74%	bd	bd	0,53%	bd
lubelskie	refundacja	zł	21 160 000	1 599 800	93 227	82 387	bd	3 391 125	137 200	74
lubelskie	refundacja	%	79,73%	6,03%	0,35%	0,31%	bd	12,78%	0,52%	0,28
łódzkie	bony	zł	103 262 400	1 730 359	889 548	45 700	93 849	4 671 930	268 540	449
łódzkie	bony	%	92,69%	1,55%	0,80%	0,04%	0,08%	4,19%	0,24%	0,40
lubuskie	bony	zł	63 950 401	bd	bd	bd	bd	441 000	bd	bd
lubuskie	bony	%	99,32%	bd	bd	bd	bd	0,68%	bd	bd
małopolskie	bony	zł	45 374 931	816 654	58 570	74 069	bd	2 150 560	106 861	bd
małopolskie	bony	%	93,40%	1,68%	0,12%	0,15%	bd	4,43%	0,22%	bd
opolskie	refundacja	zł	23 475 500	bd	bd	bd	bd	bd	bd	bd
opolskie	refundacja	%	100,00%	bd	bd	bd	bd	bd	bd	bd
podlaskie	refundacja	zł	31 834 493	bd	bd	bd	bd	0	bd	bd
podlaskie	refundacja	%	100,00%	bd	bd	bd	bd	0,00%	bd	bd
podkarpackie	refundacja	zł	29 063 095	bd	52 151	129 800	bd	4 126 688	171 634	45
podkarpackie	refundacja	%	86,53%	bd	0,16%	0,39%	bd	12,29%	0,51%	0,14

⁶⁰ Kategoria „bd” (brak danych) oznacza, że dostarczone dane nie zawierały wyszczególnionego kosztu dla tej kategorii.

Województwo	Sposób wsparcia	Waluta /%	Dofinansowanie usług	System informatyczny	Sprzęt informatyczny i telekomunikacyjny oraz jego utrzymanie	Koszty przygotowania i utrzymania biura	Zakup/leasing środków transportu	Wynagrodzenia	Delegacje/dojazdy	Inne
świętokrzyskie	refundacja	zł	20 378 900	30 000	bd	104 800	bd	1 337 840	bd	bd
świętokrzyskie	refundacja	%	93,26%	0,14%	bd	0,48%	bd	6,12%	bd	bd
warmińsko-mazurskie	refundacja	zł	91 120 867	bd	154 723	bd	1 371 000	9 760 739	1 409 032	3 221
warmińsko-mazurskie	refundacja	%	85,03%	bd	0,14%	bd	1,28%	9,11%	1,31%	3,01
wielkopolskie	refundacja	zł	46 848 401	bd	bd	bd	bd	1 281 000	bd	57
wielkopolskie	refundacja	%	97,22%	bd	bd	bd	bd	2,66%	bd	0,12
zachodnio-pomorskie	refundacja	zł	57 243 543	12 606	127 322	51 239	198 200	2 738 600	833 942	bd
zachodnio-pomorskie	refundacja	%	93,53%	0,02%	0,21%	0,08%	0,32%	4,47%	1,36%	bd

6.9. Podsumowanie (syntetyczne odpowiedzi na pytania ewaluacyjne)

1. Jaka jest i jak kształtowała się struktura usług, usługodawców i klientów wpisanych do BUR? Jakie trendy w tym zakresie można zidentyfikować i jak należy je oceniać w kontekście realizacji celów EFS i POWER 2014-2020?

Liczba usług rozwojowych, które zostały opublikowane w BUR od momentu jej powstania do dnia 4.10.2019 r. wyniosła 335 352. Pod względem liczebności dominowały usługi z zakresu zarządzania i organizacji (29 308 usług – 20% unikatowych usług). W dalszej kolejności znalazły się następujące kategorie: usługi, medycyna i uroda, języki, rozwój osobisty, informatyka i telekomunikacja, usługi techniczne oraz prawo i administracja. Warto zaznaczyć, że znaczna część (56%) opublikowanych usług stanowiły te same usługi świadczone w różnych terminach. W związku z powyższym na potrzeby oceny faktycznej dostępności usług rozwojowych poszczególnego typu zdecydowano się na uwzględnianie tylko unikatowych merytorycznie usług rozwojowych. Najliczniejszymi podkategoriami usług okazały się być organizacja (7951 usług), umiejętności osobiste – rozwój osobisty (7734), język angielski (5978) oraz zarządzanie zasobami ludzkimi (5904).

W momencie analizy w Bazie Usług Rozwojowych zarejestrowanych było 4619 podmiotów świadczących usługi rozwojowe, z czego 2834 (61%) opublikowało w BUR jakąkolwiek usługę. Najwięcej podmiotów było w województwie śląskim (17%), mazowieckim (13%) oraz małopolskim (11%). Średni (kwartał do kwartału) przyrost liczby zarejestrowanych podmiotów świadczących usługi w BUR wynosi 20% (lata 2015-2019).

Z usług rozwojowych w ramach PSF od 2014 roku korzystało łącznie 41021 przedsiębiorstw. Wśród beneficjentów dominowały mikroprzedsiębiorstwa, stanowiąc średnio 80% odbiorców. Udział małych przedsiębiorstw wynosił w całym kraju 15%, a średnich – 5%.

Liczba osób, które skorzystały z usług rozwojowych w ramach PSF wyniosła ponad 160 tysięcy. Najwięcej beneficjentów zarejestrowano w województwach śląskim, łódzkim, małopolskim i wielkopolskim, najmniej – w lubuskim, kujawsko-pomorskim, świętokrzyskim i opolskim.

Ze wsparcia podobnie często korzystali mężczyźni i kobiety – udział kobiet wśród odbiorców był nieco wyższy i wyniósł 52%. Największą grupą korzystających z usług rozwojowych w ramach PSF były osoby pomiędzy 30 a 49 rokiem życia (56%).

2. Czy na podstawie struktury usług rozwojowych w BUR można ocenić ich dopasowanie do potrzeb gospodarki krajowej oraz potrzeb gospodarki poszczególnych regionów wdrażających PSF? A jeżeli tak, to jak można ocenić strukturę usług w kontekście tych potrzeb? Jakie są różnice struktury klientów (przedsiębiorców i klientów indywidualnych) w odniesieniu do struktury populacji generalnej, z czego wynikają te różnice?

Zagadnienie potrzeb gospodarki krajowej ma charakter wielowymiarowy, dlatego na potrzeby badania do oceny dostosowania struktury dostępnych w BUR usług rozwojowych do potrzeb gospodarki zaproponowano następujące kryteria:

- ⇒ Przynależność usługi do poszukiwanych specjalizacji: zdrowia, technologii teleinformatycznych, techniki, przemysłu i budownictwa;
- ⇒ Kształtowanie konkretnych kwalifikacji technicznych i specjalistycznych;
- ⇒ Przynależność usługi do specjalizacji lub kształtowanie typów kompetencji wyszczególnionych w dokumentach strategicznych, w tym: języków obcych, inteligentnych specjalizacji, ekologii, kompetencji TIK;
- ⇒ Popyt na usługę mierzony stosunkiem usług zgłoszonych w BUR do usług zrealizowanych.

W świetle tych kryteriów ogólna ocena struktury usług w BUR wypada pozytywnie: odpowiadają one albo wizji rozwoju gospodarczego wpisanej w politykę regionalną albo też – zainteresowaniom i potrzebom samych przedsiębiorców i pracowników.

Analiza struktury usług w BUR pokazuje jednak, że wizje rozwojowe projektantów polityk strategicznych i przedsiębiorców w znacznej mierze się rozmiągają: przedsiębiorcy często sięgają po usługi niezwiązane bezpośrednio z celami strategicznymi. Odsetek usług zrealizowanych, który można bez wahania uznać za zgodny z wizją działania PSF wpisaną w dokumenty regulujące jego działanie, wynosi 44%. Pozostałym usługom zrealizowanym trudniej przypisać taką cechę. Widoczny popyt na usługi nieobecne w dokumentach strategicznych, a kształtujące umiejętności z zakresu kosmetyki lub kompetencje miękkie

albo też sprzyjające rozwojowi osobistemu pokazuje, że ważną funkcją BUR z perspektywy użytkowników było nie tyle kształtowanie gospodarki jako całości, ile zaspokajanie bardziej doraźnych celów związanych z funkcjonowaniem przedsiębiorstw. Kontynuując funkcjonowanie BUR i PSF w kolejnej perspektywie finansowej należy zdecydować czy zasadne jest utrzymanie dotychczasowego systemu finansowania (w pełni otwartego, popytowego) czy należy wzmocnić dystrybucję określonych typów usług (np. związanych z umiejętnościami i kompetencjami wpisującymi się w gospodarkę inteligentną, o silniejszym wymiarze społecznym” (tj. w nowe cele polityki spójności na lata 2021-2027 – CP1, CP4). W przypadku decyzji o wzmacnianiu określonego typu usług można to zrobić poprzez podniesienie progu ich finansowania. Przy czym nawet w przypadku zastosowania preferencji wobec określonego katalogu usług mogą one nadal być dystrybuowane w oparciu o system popytowy.

3. Jak kształtują się koszty funkcjonowania PSF (np. czy występują różnice pomiędzy modelami oraz województwami, z czego wynikają te różnice)?

Do analiz Zamawiający dostarczył wykonawcy dane dotyczące planowanych budżetów Operatorów stworzonych na potrzeby udziału w konkursie na obsługę Podmiotowych Systemów Finansowania. W danych nie zawarto informacji dotyczących Operatorów działających na terenie województwa śląskiego w związku z tym możliwe było tylko wykonanie analizy dotyczącej województw, w których obowiązuje refundacyjny oraz bonowy model dystrybucji środków. Analiza miała na celu przede wszystkim ocenę relacji środków faktycznie przeznaczanych na wsparcie grup docelowych w ramach poszczególnych PSF wobec pozostałych kosztów. Jej wyniki pokazały znaczne zróżnicowanie, jeśli chodzi o udział kosztów innych niż dofinansowanie usług rozwojowych w budżetach projektów, przy czym z wysokim prawdopodobieństwem zakres zgromadzonych danych nie był w pełni porównywalny w związku z czym wyciągnięcie wniosków w tym zakresie rozsądnie będzie odłożyć do momentu wypracowania spójnej metodologii zbierania danych pozwalających na analizy porównawcze. Warto jednocześnie zaznaczyć, że analizowane dane dotyczyły wydatków planowanych. W toku badania wielu Operatorów zadeklarowało, że faktycznie ponoszone przez nich wydatki w związane z obsługą PSF są wyższe niż zakładali, co jest związane m.in. z: koniecznością zatrudnienia większej niż zakładano liczby dodatkowych

pracowników, niedoszacowaniem czasu przewidzianego na różne aspekty obsługi PSF (np. weryfikacja kart usług, bieżąca obsługa klientów, koszty monitoringów).

4. Czy obowiązujące zasady dotyczące wpisania usługodawcy do BUR sprzyjają podnoszeniu standardu świadczenia usług rozwojowych?

Niektóre z zasad BUR pozytywnie wpłynęły na sposób działania usługodawców w zakresie oczekiwań i potrzeb osób zainteresowanych skorzystaniem z usług rozwojowych i poszukujących informacji na ten temat. Aż 72% usługodawców deklaruje, że w związku z wpisem do BUR zaczęło opisywać efekty uczenia się w ramach poszczególnych usług (np. jakie kompetencje/kwalifikacje można uzyskać korzystając z danej usługi). Na deklaracje te należy spojrzeć w kontekście badania na pracownikach, którego wyniki pokazują, że wiedza i umiejętności jakie można zdobyć dzięki skorzystaniu z usługi (63% wskazań) oraz zakres merytoryczny usługi (48%) są najistotniejszymi informacjami poszukiwanymi na etapie podejmowania decyzji o skorzystaniu z usługi. Wpływ zasad BUR widoczny jest bardziej w wynikach badań prowadzonych na próbie klientów indywidualnych korzystających z dofinansowanych usług rozwojowych. W grupie tej wyraźnie częściej niż w przypadku uczestników wsparcia dla przedsiębiorstw zauważano, że usługi dostępne w BUR mają przewagę w stosunku do usług strictly komercyjnych pod względem aspektów takich jak: przejrzystość procedur związana z przestrzeganiem praw klienta, jakość realizowanej usługi, kompetencje trenerów czy warunki lokalowe. Może to prowadzić do wniosku, że zasady BUR i PSF wspomagają niwelowanie dysproporcji jaka zachodzi w relacji między klientem, będącym osobą prywatną a firmą-usługodawcą (w przypadku wsparcia dla przedsiębiorstw mamy do czynienia z relacją między dwoma firmami, gdzie dysproporcja pozycji jest mniejsza).

5. Jak Operatorzy i usługodawcy oceniają BUR/PSF (założenia, warunki udziału i realizacji projektów objętych dofinansowaniem)?

Zarówno Operatorzy jak i Usługodawcy zasadniczo pozytywnie oceniają Bazę Usług Rozwojowych oraz Podmiotowy System Finansowania. Zdecydowana większość Operatorów (84%) oraz podmiotów świadczących usługi rozwojowe (65%) dobrze ocenia system pod względem sposobu rozliczania usługi. Także wywiady jakościowe potwierdzają, że obie strony doceniają zarówno założenia systemu jak i ideę PSF. Wskazują także na korzyści w

kontekście rozwoju przedsiębiorstw w Polsce oraz na dużą popularność projektów, a co za tym idzie brak problemów z płynnym wydatkowaniem lub ubieganiem się o środki.

Część Operatorów wskazuje jednak, że istnieją bariery, które utrudniają (36%) lub nawet uniemożliwiają (22%) przedsiębiorcom skorzystanie ze środków w ramach PSF. Należą do nich przede wszystkim: formalności (ilość oraz poziom skomplikowania), ograniczone możliwości finansowe firm – brak możliwości zablokowania środków do momentu otrzymania refundacji, popyt przewyższający podaż usług, rozwiązania organizacyjne w ramach konkretnych PSF (np. niskie limity wsparcia na firmę), trudności w obsłudze BUR. Ta ostatnia trudność dotyczy głównie technicznej strony BUR związanej z jej niską intuicyjnością oraz problemami z wyszukiwaniem usług rozwojowych.

Ze swojej strony Usługodawcy dodatkowo wskazują na różnice w sposobach dystrybucji środków w poszczególnych województwach: z ich perspektywy brak jednolitości w tym zakresie utrudnia rozliczanie usług rozwojowych z perspektywy podmiotu świadczącego usługi.

Operatorzy zwracają także uwagę na różnice w cenach usług dofinansowanych oraz analogicznych dostępnych komercyjnie. Niezależnie od zasadności tych różnic sytuacja ta rodzi konieczność ich większej aktywności związanej z weryfikacją cen usług oraz kontrolą.

6. Czy obecność w BUR/PSF wpływa na zmianę strategii usługodawców, np. sprzedażowej, cenowej itp.?

Usługodawcy zasadniczo nie przyznają, aby usługi rozwojowe oferowane w BUR różniły się od analogicznych usług z ich oferty komercyjnej pod względem takich parametrów jak cena, zakres merytoryczny oraz wielkość grup szkoleniowych. Jednocześnie odpowiadając na pytanie o zachowania innych Usługodawców 45 % podmiotów świadczących usługi rozwojowe stwierdza, że ceny usług w bazie są przynajmniej od czasu do czasu wyższe niż analogiczne oferowane komercyjnie. Przyznaje to także 70% Operatorów wsparcia. Powyższe dane potwierdzają wywiady indywidualne z Operatorami oraz Usługodawcami: z ich obserwacji wynika, że ceny różnią się na niekorzyść tych publikowanych w Bazie Usług Rozwojowych.

Przyczyną takiego stanu rzeczy może być konieczność zaangażowania większej ilości czasu do obsługi przedsiębiorcy w ramach usług dofinansowanych: 78 % Usługodawców przyznaje, że pomaga przedsiębiorcom w kwestiach formalnych związanych z uzyskaniem wsparcia. Jak sami wskazują może przekładać się to na włączanie poniesionych kosztów w cenę szkoleń⁶¹.

Zdaniem Operatorów powyższe praktyki wynikają jednak z chęci maksymalizacji zysku przez Usługodawców, a poziom różnic w cenach jest w niektórych przypadkach na tyle wysoki, że nie może wynikać z dodatkowych kosztów ponoszonych przez podmioty świadczące usługi rozwojowe.

Wyniki badanie nie dostarczają jednoznacznej odpowiedzi na pytania odnośnie do wielkości oraz zakresu różnic w cenach.

7. Jak przedsiębiorcy, pracownicy i klienci indywidualni, usługodawcy oceniają współpracę z Operatorami? Jakie są mocne i słabe strony współpracy, jakie czynniki wpływają na ewentualne zróżnicowanie ocen współpracy z Operatorami?

W związku z przyjętą metodologią badania dane ilościowe na temat oceny współpracy z Operatorami zostały zgromadzone dla osób korzystających ze wsparcia z PSF dla osób indywidualnych oraz usługodawców (na grupie przedstawicieli przedsiębiorstw nie realizowano badań ilościowych, a jedynie jakościowe). Osoby indywidualne, które skorzystały z dofinansowanych z PSF usług rozwojowych w zdecydowanej większości pozytywnie oceniły współpracę z Operatorem (94% ocen pozytywnych). Warto mieć przy tym na uwadze, że charakter współpracy między Operatorem a osobą indywidualną zainteresowaną uzyskaniem wsparcia z PSF jest nieco inny niż między Operatorem a podmiotem ubiegającym się o wsparcie z PSF dla przedsiębiorstw. Różnica dotyczy między innymi poziomu wiedzy i świadomości dotyczącej przebiegu procesu. Badanie ilościowe wśród Operatorów pokazuje między innymi, że wśród osób indywidualnych wyrażnie mniejsza jest świadomość, że żeby skorzystać z dofinansowania należy zarejestrować się w BUR oraz wybrać usługę z dostępnej tam oferty. Może to wpływać na zakres i charakter pracy, którą wykonać musi w związku z obsłużeniem klienta Operator.

⁶¹ Patrz: raport z „Badanie cen rynkowych usług rozwojowych” (marzec 2020)

Więcej uwag odnośnie do współpracy z Operatorami mają usługodawcy. Co prawda 2/3 z nich ocenia współpracę pozytywnie, jednak widoczne jest tu zróżnicowanie, jeśli chodzi o model dystrybucji wsparcia, w jakim głównie rozlicza się dany usługodawca. Wyraźnie najlepiej współpracę z Operatorami oceniają usługodawcy rozliczający się głównie w modelu refundacyjnym (75% odpowiedzi pozytywnych), a gorzej Ci rozliczający się w modelu kont przedpłaconych (45% - należy mieć na uwadze, że model funkcjonuje tylko w jednym województwie oraz niską liczebność próby dla tego województwa). Zastrzeżenia usługodawców względem Operatorów dotyczą przede wszystkim aspektów takich jak: trudności w kontakcie oraz uzyskiwaniu informacji, duża ilość biurokracji, opieszałość Operatorów, długotrwałość procedur (w tym rozliczania usług), brak jednolitych procedur – różnice w interpretacjach i ocenach pomiędzy różnymi Operatorami, wysoki poziom skomplikowania całego systemu. Jednocześnie usługodawcy podkreślają, że w kwestii kontaktów z Operatorami dużo zależy od czynnika ludzkiego i jest aspekt niezależny od stosowanego modelu dystrybucji wsparcia.

W trakcie wywiadów jakościowych z Operatorami wsparcia pojawił się także problem Operatorów, którzy w danym województwie świadczą także usługi rozwojowe (jako ta sama firma lub firma powiązana kapitałowo/osobowo). Zwracają oni uwagę na konflikt interesów jaki powstaje w takiej sytuacji.

Wyniki badania pokazują, że również Operatorzy oceniają relacje z usługodawcami gorzej niż z pozostałymi grupami interesariuszy (ogółem 59% Operatorów pozytywnie ocenia te relacje, w przypadków Operatorów obsługujących wsparcie dla przedsiębiorstw jest to 50%).

Prowadzi to do wniosku w dalszych działaniach należy zwrócić szczególną uwagę na relacje między tymi dwoma grupami interesariuszy BUR/PSF, jak również rozważyć wypracowanie rozwiązań systemowych, które pomogą usprawnić współpracę między nimi.

8. Jak kształtuje się dostępność usług rozwojowych z perspektywy potrzeb zgłaszanych przez przedsiębiorców i pracowników oraz klientów indywidualnych? Jeżeli występuje deprivacja to w jakich obszarach i jakie są jej przyczyny i co należy zrobić, aby zmniejszyć poziom niedopasowania do potrzeb?

W związku z przyjętą metodologią badania dane ilościowe odnośnie do opinii o dostępności zostały zgromadzone dla osób indywidualnych oraz pracowników (na grupie przedstawicieli przedsiębiorstw nie realizowano badań ilościowych, a jedynie jakościowe). Zarówno klienci indywidualni, którzy skorzystali z dofinansowania (87%) jak i pracownicy przedsiębiorstw (86%) w zdecydowanej większości pozytywnie ocenili dostępność usług dofinansowanych dopasowanych do potrzeb.

Także wywiady indywidualne z przedsiębiorstwami potwierdzają, że również oni pozytywnie oceniają dostępność usług rozwojowych dostosowanych do potrzeb przedsiębiorców, a także nie wskazują na deprivację w zakresie tematyki szkoleń.

Problemy z dostępnością na jakie wskazują uwagę interesariusze BUR/PSF dotyczą głównie kształtu poszczególnych modeli dystrybucji środków, które wpływają na ograniczanie możliwości skorzystania z części usług rozwojowych, np. z usług długoterminowych, m.in. studiów podyplomowych lub kursów języków obcych w systemach bonowych w których Usługodawca otrzymuje zapłatę za świadczone usługi po jej zakończeniu. Doprowadza to do sytuacji niskiego zainteresowania przez te instytucje świadczeniem usług dofinansowanych i rejestracją w BUR.

Należy także zaznaczyć, że chociaż w zakresie tematyki szkoleń nie zauważono deprivacji, zdarza się, że pojawia się ona w kontekście lokalizacji usług. W tej sytuacji jednak możliwość skorzystania ze szkoleń zamkniętych jest rozwiązaniem niwelującym związane z tym niedogodności.

9. W jaki sposób przedsiębiorcy, pracownicy i klienci indywidualni dowiadują się o BUR/PSF? Jaka jest rola Operatorów w dystrybucji informacji na temat BUR/PSF? W jaki sposób Operatorzy docierają z ofertą do usługodawców i usługobiorców? Czy występują trudności w docieraniu z informacją nt. BUR/PSF do potencjalnych klientów? Jeżeli tak, to na czym one polegają?

W związku z przyjętą metodologią badania dane ilościowe odnośnie do źródeł wiedzy oraz dystrybucji informacji zostały zgromadzone dla osób indywidualnych, pracowników oraz Operatorów (na grupie przedstawicieli przedsiębiorstw nie realizowano badań ilościowych, a jedynie jakościowe). Zgodnie z ich wynikami 92% deklaruje prowadzenie działań informacyjno-promocyjnych. Zwykle są one skierowane do pracowników przedsiębiorstw (83%), do przedsiębiorców (74%), rzadziej do podmiotów świadczących usługi rozwojowe (50%). Operatorzy starają się docierać do klientów przede wszystkim poprzez informacje na własnej stronie internetowej (90%), ulotki, plakaty i materiały promocyjne (86%) oraz spotkania osobiste z klientami w siedzibie instytucji (85%).

Pracownicy przedsiębiorstw informacji o usługach rozwojowych poszukiwali w BUR (47%), nieco rzadziej wskazywano na strony instytucji szkoleniowych (38%) oraz ogólnie na wyszukiwarkę internetową (35%). Także klienci indywidualni w tym celu korzystali przede wszystkim z Bazy Usług Rozwojowych (54%). Około 1/3 z nich informacji poszukiwało na stronie internetowej instytucji szkoleniowej oraz w wyszukiwarce internetowej. Rzadziej korzystano z informacji pozyskiwanych od znajomych i kolegów/koleżanek z pracy (23% wskazań).

Interesujących wniosków dostarczyły także indywidualne rozmowy z Operatorami wsparcia. Wskazują oni na zmiany jakie zaszły w działaniach informacyjno-promocyjnych od początku istnienia projektów, a mianowicie przestały być one priorytetem w codziennej działalności tych instytucji. W opinii części Operatorów wiedza i świadomość istnienia wsparcia wśród przedsiębiorców i pracowników w ich regionach jest na tyle duża, że potrzeba ich informowania straciła na znaczeniu i nie ma już tak dużego wpływu na zainteresowanie projektem. Dodatkowo właściciele firm wzajemnie informują się o możliwości dofinansowania usług rozwojowych dla siebie i swoich pracowników. Jednocześnie Operatorzy zwracają uwagę, że skierować uwagę i zasoby na prowadzenie działań ogólnie

podnoszących świadomość korzyści z inwestowania w rozwój kompetencji pracowników, co zwiększy prawdopodobieństwo zaktywizowania firm, które dotąd pozostają w tym zakresie bierne.

Wyniki badania wyraźnie wskazują także na istotną rolę w rozpowszechnianiu informacji o możliwości otrzymania wsparcia podmiotów świadczących dofinansowane usługi rozwojowe. Podmioty te aktywnie poszukują klientów na świadczone przez siebie usługi, które mogą być objęte dofinansowaniem (działania takie deklaruje 79% usługodawców, którzy wzięli udział w badaniu). Ponadto w zdecydowanej większości przypadków informacje o tym, że firma jest zarejestrowana w BUR oraz posiada w ofercie usługi rozwojowe, na które można otrzymać dofinansowanie są zamieszczane w materiałach reklamowych usługodawców.

10. W jaki sposób przedsiębiorcy, pracownicy i klienci indywidualni dokonują wyboru usługi rozwojowej? (np. BUR jako narzędzie podstawowe, BUR jako narzędzie wspomagające lub BUR jako jedynie narzędzie formalne – niezbędne skorzystanie z Bazy do zawarcia transakcji współfinansowanej z PSF; funkcjonowanie giełdy ogłoszeń, indywidualizacja usług rozwojowych, korzystanie z systemu ocen itp.)?

Wyniki badania nie odpowiadają jednoznacznie na powyższe pytanie. Mimo wysokiego odsetka pracowników przedsiębiorstw oraz klientów indywidualnych wskazującego na bazę jako źródło informacji o usługach rozwojowych, nie daje to odpowiedzi na pytanie jaki jest ich stosunek do platformy i jakie były przyczyny skorzystania z niej.

Wywiady z poszczególnymi interesariuszami wsparcia wskazują, że Baza Usług Rozwojowych traktowana jest zarówno jako narzędzie administracyjne służące do pozyskania dofinansowania jak i faktyczna platforma ułatwiająca wybór i wyszukanie usług rozwojowych. Część przedsiębiorców przyznaje także, że często to podmioty świadczące usługi rozwojowe kompleksowo obsługują bazę w ich imieniu, a w praktyce nie mieli okazji z niej korzystać. Dodatkowo Usługodawcy aktywnie wyszukując uczestników ich szkoleń w ramach PSF proponują także konkretne usługi rozwojowe.

Zdarzają się także sytuacje, w których usługi poszukiwanej przez konkretnego przedsiębiorcę, pracownika lub osobę indywidualną nie ma w BUR. Z sytuacją taką zetknęło się 27% biorących udział w badaniu pracowników, którzy korzystali z usług rozwojowych w ramach PSF. W większości przypadków (83%) nie była to kwestia braku poszukiwanych usług

rozwojowych na rynku w ogóle, a jedynie braku ich w BUR. W takich sytuacjach istotną rolę odgrywają Operatorzy. 83% z nich deklaruje, że w sytuacji braku usługi w bazie wspiera Usługobiorców w znalezieniu właściwej usługi. Najczęściej wsparcie to przybiera formę poszukiwania w BUR usługi o zbliżonej tematyce (40%), a dalszej kolejności rekomendowane jest skorzystanie z giełdy usług (28%) oraz podejmowane są próby znalezienia właściwego usługodawcy poza BUR i zachęcenie go do dodania usługi do BUR.

11. Jak wygląda współpraca przedsiębiorców, pracowników i klientów indywidualnych z usługodawcą (np. kwestia ewentualnego przejmowania przez usługodawcę spraw związanych z rozliczaniem projektu przez przedsiębiorcę, pracownika lub klienta indywidualnego)?

Wyniki badania potwierdzają aktywną postawę Usługodawców w zakresie obsługi przedsiębiorców. 78% usługodawców biorących udział w badaniu deklaruje, że wspiera swoich klientów w kwestiach formalnych związanych z usługami dofinansowanymi.

Jak potwierdzają wywiady jakościowe ich aktywność rozpoczyna się już od momentu informowania przedsiębiorców o możliwości skorzystania z usług dofinansowanych, a także wskazywania im dalszych kroków w celu wypełnienia formalności. Często również razem z usługobiorcami wypełniają dokumenty oraz zakładają konto w BUR. Działania te, jak podkreślają, mają na celu pozyskanie nowych Klientów na ich usługi rozwojowe, a wykorzystywanie informacji o możliwości dofinansowania traktują jako dodatkowy argument w procesie sprzedaży.

Przedsiębiorcy w trakcie rozmów indywidualnych pozytywnie oceniają współpracę z Usługodawcami w powyższym zakresie. W ich opinii ilość oraz poziom skomplikowania formalności koniecznych do przejścia w trakcie procesu ubiegania się o wsparcie jest są tak duże, że wsparcie Usługodawcy stanowiło jedną z głównych motywacji podjęcia decyzji o uczestnictwie w projekcie.

Warto w tym miejscu uwzględnić także postawę Operatorów wobec powyższych działań. Z jednej strony doceniają oni zaangażowanie firm szkoleniowych, ponieważ odciążą ich to z części obowiązków względem obsługi przedsiębiorców. Z drugiej jednak, wspominają o wielu przykładach działań ze strony Usługodawców, które budzą ich niepokój np. wyręczenie przedsiębiorców w ocenie szkoleń po ich zakończeniu.

12. Jak przedsiębiorcy, pracownicy i klienci indywidualni oceniają jakość usług rozwojowych oferowanych za pośrednictwem BUR? Czy jakość usług dostępnych w Bazie różni się od jakości usług dostępnych na rynku komercyjnym (poza Bazą)? Czy korzystanie z BUR prowadzi do uzyskania kwalifikacji/kompetencji zgodnych z wytycznymi Wspólnej Listy Wskaźników Kluczowych (WLKW)? Jak przedsiębiorcy i pracownicy oceniają ceny usług rozwojowych znajdujących się w BUR? Czy bez finansowania z EFS przedsiębiorcy i osoby fizyczne również skorzystaliby z BUR? Czy bez finansowania z EFS przedsiębiorcy i osoby fizyczne skorzystaliby z podobnej usługi rozwojowej na zasadach komercyjnych?

Osoby, które bezpośrednio korzystały z usług rozwojowych dofinansowanych z PSF (pracownicy przedsiębiorstw oraz osoby indywidualne) w zdecydowanej większości pozytywnie oceniają ich jakość. Zdaniem osób, które w ostatnim czasie korzystały zarówno z usług rozwojowych dostępnych w BUR jak i z usług dostępnych na rynku komercyjnym jakość obydwu typów usług jest zbliżona. Co ciekawe w przypadku osób indywidualnych większy był odsetek osób, które uważały, że w wybranych aspektach usługi dofinansowane ze środków unijnych mają przewagę nad dostępnymi na rynku komercyjnym (chodzi m.in. o aspekty takie jak: przejrzystość procedur związana z przestrzeganiem praw klienta, jakość usługi, poziom kompetencji kadry czy warunki lokalowe).

Znaczna część osób, które skorzystały z dofinansowanych usług rozwojowych nie skorzystałaby z tych usług, gdyby nie były one dofinansowane. Bez dofinansowania z usług skorzystałoby 40% pracowników przedsiębiorstw i 25% osób indywidualnych, które skorzystały z dofinansowanych z PSF usług rozwojowych. W obydwu przypadkach najczęściej podawaną przyczyną jest brak środków finansowych. W przypadku pracowników przedsiębiorstw prawie 1/4 z osób, które udzieliły odpowiedzi negatywnej jako przyczynę podała fakt, że skorzystanie z usługi nie było dla nich na tyle ważne, żeby wydawać na nią własne pieniądze. Ogólny wydźwięk badania skłania do wniosku, że wynik ten świadczy nie tyle o braku chęci do podnoszenia kwalifikacji, ale raczej o większej skłonności do wzięcia udziału w usłudze rozwojowej w przypadku otrzymania na nią dofinansowania.

Badanie nie dostarczyło jednoznacznej odpowiedzi na pytanie czy bez finansowania z EFS przedsiębiorcy i osoby fizyczne również skorzystaliby z BUR. Ogólny wydźwięk wyników

badania pokazuje jednak, że BUR jest traktowana przede wszystkim jako narzędzie do publikowania (z perspektywy usługodawców) i korzystania z (z perspektywy przedsiębiorstw i osób indywidualnych) dofinansowanych usług rozwojowych.

Temat cen usług rozwojowych był w trakcie badania w niewielkim stopniu poruszany przez przedsiębiorców, pracowników przedsiębiorstw oraz osoby indywidualne korzystające ze wsparcia z PSF. Wynika to przede wszystkim z faktu, że w przypadku usług dofinansowanych poziom dofinansowania jest zwykle na tyle wysoki, że realny koszt ponoszony przez przedsiębiorstwo lub osobę indywidualną jest i tak znacznie niższy od ceny rynkowej podobnych usług. Z punktu widzenia osoby zainteresowanej wsparciem pozwala na to skoncentrowanie się w większym stopniu na innych aspektach decydujących o wyborze usługi rozwojowej (np. zakres merytoryczny, poziom dostosowania do potrzeb, lokalizacja itp.) niż na samej cenie.

13. Czy usługi rozwojowe oferowane za pośrednictwem BUR przyczyniają się do rozwoju przedsiębiorstw (podnoszenia ich konkurencyjności)? Jeśli tak to w jakim zakresie? Czy usługi rozwojowe, z których skorzystali pracownicy wyposażyły ich w wiedzę i umiejętności wykorzystywane w codziennej pracy?

Wyniki badania pozwalają postawić hipotezę, że skorzystanie z usług rozwojowych oferowanych za pośrednictwem BUR przyczynia się do rozwoju przedsiębiorstw w pewnych aspektach – przede wszystkim w kontekście kapitału ludzkiego. Wskazują na to między innymi odpowiedzi na pytania dotyczące efektów skorzystania z usług rozwojowych. Pracownicy przedsiębiorstw oraz osoby indywidualne, które skorzystały ze wsparcia w ramach PSF deklarowały, że dzięki usługom, z których skorzystali podnieśli swoją wiedzę i kompetencje, ale również nastąpił u nich wzrost pewności siebie, wzrost atrakcyjności na rynku pracy, ale również wzrost motywacji i zaangażowania w wykonywaną pracę. Odpowiedzi te sugerują, że dofinansowane usługi rozwojowe mogą przynosić zarówno indywidualne korzyści osobom, które bezpośrednio w nich uczestniczą jak i przyczyniać się do rozwoju kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, co ma wpływ również na pozostałe wymiary funkcjonowania firm (w tym wyniki finansowe). Warto podkreślić, że zdaniem osób, które skorzystały z dofinansowanych usług rozwojowych prowadziły one do pozyskania wiedzy i umiejętności, które są wykorzystywane w codziennej pracy. Odpowiedzi takiej

udzieliło 87% pracowników przedsiębiorstw oraz 66% osób indywidualnych (wynik ten może sugerować, że przedsiębiorcy kierując pracowników na usługi rozwojowe przykładają większą wagę do pozyskiwania wiedzy u umiejętności związanych z profilem bieżącej działalności formy).

14. O jakie obszary warto uzupełnić BUR/PSF, w jakich obszarach BUR/PSF może sprawdzić się najlepiej? (np. BUR/PSF jako narzędzie wykorzystywane na potrzeby rozwoju szeroko rozumianego kształcenia ustawicznego, wspierania rozwoju przedsiębiorstw społecznych, itp.)

Uczestnicy badania koncentrowali się przede wszystkim na usprawnieniu BUR/PSF w zakresie ich już istniejących zadań i funkcji. Wyniki badania nie dają podstaw, żeby jednoznacznie wskazać, o które jednoznacznie należałoby BUR/PSF uzupełnić. Wpływ na to ma między innymi fakt, że PSF są dość mocno zróżnicowane, jeśli chodzi o stosowane rozwiązania i obowiązujące zasady. Różnice występują również w ramach poszczególnych PSF (zróżnicowane stosowane przez Operatorów). Postulowane przez uczestników badania zmiany dotyczyły nierzadko szczegółowych rozwiązań, które funkcjonują już w innych PSF. Zaproponowanie konkretnego modelu dystrybucji środków (albo hybrydy kilku rozwiązań) powinno być poprzedzone szczegółową analizą CBA (ang. cost-benefit analysis), poszczególnych modeli. Analiza ta powinna zwracać uwagę na różnice, jakie się pojawiają pomiędzy poszczególnymi konkursami, w ramach poszczególnych modeli dystrybucji.

Warto jednocześnie zauważyć, że system BUR/PSF jest w swoich założeniach dość uniwersalny i elastyczny, w związku z czym istnieje potencjał do stosowania go w przypadku innych działań związanych z korzystaniem z usług rozwojowych (co z resztą ma już miejsce, np. w przypadku projektu Akademii Managera MSP).

15. Jak należy ocenić poszczególne modele dystrybucji środków?

Badanie ilościowe nie wskazało istotnych różnic w ocenie poszczególnych modeli dystrybucji środków. Analiza wywiadów jakościowych dostarcza potencjalnych odpowiedzi z czego wynika brak różnic.

Po pierwsze interesariusze wsparcia jako słabość systemu oceniają nie konkretne sposoby dystrybucji środków lub ich elementy, a sam fakt istnienia różnorodności. Negatywnie

postrzegany jest brak jednolitości w zakresie założeń PSF w tym sposobów rozliczania usług. Zarówno po stronie Usługodawców jak i Usługobiorców negatywnie odbierana jest konieczność dostosowania się do innych zasad w poszczególnych województwach. Zwracano również uwagę na fakt, że poszczególne rozwiązania organizacyjne są w niektórych przypadkach zróżnicowane nawet w ramach jednego województwa (np. w przypadku obsługi PSF przez kilku Operatorów).

Po drugie od momentu rozpoczęcia projektów Operatorzy wypracowali sposoby radzenia sobie ze słabościami poszczególnych modeli i na tym etapie jako większe zagrożenia dla funkcjonowania ich projektów oceniają ewentualne zmiany np. unifikację sposobów dystrybucji.

Mimo zasadniczo dobrych ocen związanych z poszczególnymi modelami, dostrzegane są ich słabości, które utrudniają uzyskanie wsparcia lub dostęp do wybranych usług rozwojowych. W przypadku refundacji jest to konieczność „zamrożenia” środków finansowych przez Usługodawcę do momentu ukończenia usługi. Zdaniem niektórych z nich, a także Operatorów jest to utrudnienia szczególnie dla mikro przedsiębiorstw których zdolność finansowa pozostaje na niższym poziomie. Bony oraz konta przedpłacone z kolei nie wspierają w swoich założeniach usług długich. Usługodawcy z uwagi na otrzymanie zapłaty dopiero po ukończeniu przez uczestnika np. studiów podyplomowych mniej chętnie świadczą usługi w systemach bonowych.

Na koniec warto uwzględnić obserwację, która wskazywałaby na sam fakt porównywania modeli dystrybucji środków jako obarczony ryzykiem z uwagi na ich rozdrobnienie. Analiza desk research poszczególnych systemów, a także wywiady z Instytucjami Zarządzającymi RPO oraz Operatorami pokazują ogromną różnorodność także w ramach pojedynczych modeli np. refundacji. Oznacza to, że wewnątrz nich istnieją dodatkowe elementy będące niejednolite w ramach modelu. Przykładem mogą być takie czynniki jak np. sposoby i częstotliwość naborów, ograniczenie kwotowe na godzinę usługi czy limity. Taka niejednorodność i rozdrobnienie elementów modeli utrudnia wyciąganie wniosków odnośnie do ich wpływu na ocenę systemu: nie można mieć pewności co respondent ocenia.

7. REKOMENDACJE (tabela)

Lp	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
1	Funkcjonowanie BUR oraz PSF odpowiada wizji rozwoju gospodarczego wpisanego w politykę regionalną jak również zainteresowaniom i potrzebom przedsiębiorców i pracowników. Analiza struktury usług w BUR pokazuje jednak, że wizje rozwojowe projektantów polityk strategicznych i przedsiębiorców w znacznej mierze się rozmiągają: przedsiębiorcy często sięgają po usługi niezwiązane bezpośrednio z celami strategicznymi określonymi na poziomie RPO.	Kontynuacja funkcjonowania Bazy Usług Rozwojowych oraz Podmiotowych Systemów Finansowania w perspektywie finansowej 2021-2027. Przy czym należy zdecydować czy zasadne jest utrzymanie dotychczasowego systemu finansowania (w pełni otwartego, popytowego) czy należy wzmocnić dystrybucję określonych typów usług (np. związanych	IZ POWER IZ RPO	Kontynuacja funkcjonowania BUR oraz PSF w kolejnej perspektywie finansowej, z uwzględnieniem wniosków i rekomendacji z niniejszej ewaluacji, wskazanych poniżej. W przypadku decyzji o wzmocnieniu określonego typu usług można to zrobić poprzez podniesienie progu ich finansowania.	2021-06-30	Horyzonta I na - strategiczna	Edukacja; Rynek pracy	Więcej niż jeden program

Lp	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
	(rozdział w raporcie: Dostosowania oferty BUR do potrzeb gospodarki)	z umiejętnościami i kompetencjami wpisującymi się w gospodarkę inteligentną, o silniejszym wymiarze społecznym” (tj. w nowe cele polityki spójności na lata 2021-2027 – CP1, CP4)						
2	Wyniki badania nie pozwalają na określenie kształtu optymalnego modelu dystrybucji środków. Wskazują jednak, że funkcjonowanie w praktyce kilkudziesięciu wariantów modeli prowadzić może do różnego typu frykcji w funkcjonowaniu systemu BUR i PSF (np. poprzez	Ujednoczenie modelu dystrybucji środków (jeżeli takie byłoby brane pod uwagę dla kolejnej perspektywy finansowej) powinno być poprzedzone szczegółową analizą CBA (ang. cost-benefit analysis), poszczególnych modeli. Przy czym	IZ POWER lub PARP	Zlecenie badania (z elementami metodyki analizy kosztów i korzyści) dedykowanego wyłącznie kwestii efektywności funkcjonowania modeli dystrybucji środków. Prace koncepcyjne dotyczące ewentualnego wyznaczenia modelu optymalnego dystrybucji pomocy EFS w ramach	2021-06-30	Horyzonta I na - strategiczna	Edukacja; Rynek pracy	Więcej niż jeden program

Lp	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
	<p>asymetrię w dostępie do informacji, ograniczone możliwości koordynacji wdrażania EFS poprzez 14 PSF-ów – por. rekomendacja nr 7) i w rezultacie sprzyjać nieefektywności kosztowej poszczególnych elementów tak złożonego systemu. [rozdział w raporcie: Wnioski dotyczące funkcjonowania BUR i PSF w poszczególnych województwach i modelach dystrybucji środków]</p>	<p>analiza ta powinna zwracać uwagę na różnice, jakie się pojawiają pomiędzy poszczególnymi konkursami, w ramach poszczególnych modeli dystrybucji.</p>		<p>BUR i PSF (spośród różnych wariantów modelu bonowego, przedpłaconego, refundacyjnego) w nowej perspektywie, nie zastępują potrzeby wprowadzenia unifikacji w zakresie procedur (zasad, dokumentacji) w ramach funkcjonowania Operatorów, o których w rekomendacji nr 7.</p>				
3	<p>Wyniki przeprowadzonych badań sugerują, że powiązanie systemu ocen usług rozwojowych ze wskaźnikami operatorów, utrudnia ocenę rzetelności i bezstronności funkcjonowania systemu</p>	<p>Rezygnacja z powiązania systemu ocen usługi rozwojowej ze wskaźnikami operatorów.</p>	<p>IZ POWER IZ RPO</p>	<p>W perspektywie długofalowej - rezygnacja z powiązania systemu ocen usług rozwojowych ze wskaźnikami Operatorów, poprzez uwzględnienia odpowiednich zapisów w</p>	<p>2020-12-31</p>	<p>Horyzonta I na - operacyjna</p>	<p>Edukacja; Rynek pracy</p>	<p>Więcej niż jeden program</p>

Lp	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
	<p>ocen, gdyż stwarza systemowe warunki do nadużyć. Oceny usług są zawyżane (wyniki badania nie pozwalają określić skali zjawiska), bo jedynie określona wartość oceny pozwala na pozytywne rozliczenie zrealizowanej usługi. Może mieć to duże znaczenie w przyszłości, jeśli chodzi o monitoring poziomu jakości usług rozwojowych świadczonych w ramach systemu BUR i PSF. (rozdział w raporcie: System ocen usług rozwojowych w BUR)</p>			<p>Wytycznych i dokumentacjach konkursowych w regionach. Jako rozwiązanie doraźne – prowadzenie działań informacyjnych wskazujących, że ocena usługi rozwojowej na poziomie <4 nie oznacza niekwalifikowalności wydatku, a jedynie brak możliwości uwzględnienia takiego uczestnika we wskaźniku. IZ RPO powinny prowadzić działania mające na celu upowszechnienie tej wiedzy i niwelowanie negatywnych praktyk operatorów w tym zakresie.</p>				

Lp	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
4	<p>Wyniki badania wskazują na istnienie różnic w cenach usług rozwojowych dostępnych w BUR z dofinansowaniem oraz analogicznych usług rozwojowych oferowanych przez Usługodawców komercyjnie. Badanie nie dostarczyło informacji na temat wpływu różnic na funkcjonowanie systemu, jednak rozmowy indywidualne ze wszystkimi interesariuszami wsparcia każą przypuszczać, że część różnic jest na tyle wysoka, że może mieć negatywny wpływ na efektywne wydatkowanie środków. (rozdział w raporcie: Ceny usług rozwojowych dostępnych w BUR)</p>	<p>Przede wszystkim skoncentrowanie się na eliminacji prób nadużyć ze strony Usługodawców oraz wypracowanie rozwiązań systemowych zapobiegających rażącym różnicom w cenach.</p>	<p>IZ POWER IZ RPO</p>	<p>Zwiększenie zakresu wykorzystania zapisów Wytucznych ds. adaptacyjności dających IZ RPO uprawnienia w zakresie regulowania kwot dofinansowania, oraz weryfikacji Kart Usługi (Rozdział 4, Podrozdział 4.1, pkt 5,6,7,22). Wypracowanie rozwiązań w oparciu o wyniki Badania cen rynkowych usług rozwojowych (Wykonawca: Danae, 2020)</p>	<p>2020-12-31</p>	<p>Horyzonta I na - operacyjna</p>	<p>Edukacja; Rynek pracy</p>	<p>Więcej niż jeden program</p>

Lp	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
5	<p>Wyniki badania pokazują, że w sytuacji zdiagnozowania różnic między usługami dofinansowanymi a analogicznymi oferowanymi komercyjnie Operatorzy przyjmują różne strategie postępowania lub wykazują postawę pasywną: nie wykazują żadnych działań. W opinii Operatorów nie posiadają oni wystarczających narzędzi do diagnozy oraz eliminacji prób nadużyć. (rozdział w raporcie: Ceny usług rozwojowych dostępnych w BUR)</p>	<p>Unifikacja sposobów działania wszystkich Operatorów w ramach działań weryfikujących różnice.</p>	<p>IZ POWER IZ RPO</p>	<p>Wprowadzenie zasad postępowania odnośnie do weryfikacji różnic między usługami (np. w cenie), które będą obowiązywały wszystkich Operatorów wsparcia. Wypracowanie regulacji w tym zakresie powinno się odbywać przy udziale m.in. Operatorów. Wprowadzenie rozwiązań, które uproszą procedury weryfikacji i kontroli cen dofinansowywanych usług rozwojowych, np. ustalenie kwoty maksymalnej stawki (jednostkowej za godzinę usługi lub ryczałtowej za usługę) powyżej której usługa nie jest dofinansowywana i</p>	<p>2020-12-31</p>	<p>Horyzonta Ina - operacyjna</p>	<p>Edukacja; Rynek pracy</p>	<p>Więcej niż jeden program</p>

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
				wskazanie jej w Wytycznych w zakresie realizacji przedsięwzięć z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego w obszarze przystosowania przedsiębiorców i pracowników do zmian na lata 2014-2020.				
6	Jednym z problemów występujących przy modelach dystrybucji środków innych niż refundacja, jest „dyskryminacja” długich form wsparcia, takich jak np. dwuletnie studia podyplomowe. Jest to związane z niechęcią podmiotów świadczących usługi rozwojowe do czekania tak długo na	Dostosowanie form płatności za usługi rozwojowe do długich form wsparcia.	IZ POWER IZ RPO PARP	W przypadku systemów innych niż refundacja zaleca się wprowadzenie rozwiązań dzięki którym płatność za usługi długotrwałe będzie rozliczana także w częściach, a nie tylko po zakończeniu usługi np. w przypadku studiów podyplomowych, po każdym semestrze. W przypadku	2020-12-31	Horyzonta I na - operacyjna	Edukacja; Rynek pracy	Więcej niż jeden program

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
	rozliczenie usługi, a co za tym idzie rezygnacja ze świadczenia tego typu usług, rozliczanych w tych modelach.			wypracowania jednego rozwiązania na poziomie całego kraju, wprowadzenie zmian w BUR (potencjalnie wprowadzenie zmian w Karcie Usługi np. podział studiów podyplomowych na semestry).				
7	Usługodawcy działający na terenie całego kraju wskazują na niedogodności związane z brakiem jednolitych procedur, założeń i zasad udzielania wsparcia w poszczególnych województwach, a nawet wewnątrz pojedynczych województw. (rozdział w raporcie: Funkcjonowanie Operatorów)	Ujednolicenie procedur (zasad, dokumentacji) w ramach funkcjonowania Operatorów.	IZ POWER IZ RPO	Wypracowanie przy udziale Operatorów wsparcia, elementów systemu BUR i PSF, które będą jednolite w ramach funkcjonowania wszystkich Operatorów w Polsce. Biorąc pod uwagę stopień zaawansowania realizacji projektów w województwach i komplikacje wynikające z ewentualnego wprowadzania zmian na	2021-06-30	Horyzonta I na - operacyjna	Edukacja; Rynek pracy	Więcej niż jeden program

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
				ten moment, rekomenduje się wprowadzenie jednolitych procedur w przyszłej perspektywie finansowej.				
8	Operatorzy, jako problem wskazują brak formalnego uczestnictwa Usługodawców w formalnym procesie wsparcia przedsiębiorców, co pozwala im unikać poczucia odpowiedzialności za jego przebieg. Dodatkowo w związku z aktywną obsługą przedsiębiorców korzystających z dofinansowania na usługi rozwojowe, rola podmiotów świadczących te usługi w systemie jest szersza niż początkowo zakładano.	Rozwiązaniem byłoby formalne włączenie Usługobiorców do systemu jako jedną ze stron.	IZ POWER IZ RPO	Wypracowanie w drodze konsultacji z Operatorami, IZ RPO oraz Usługodawcami, rozwiązania, które pozwoliłby Usługodawcom aktywnie uczestniczyć w obiegu informacji dotyczących BUR i PSF, a także uwzględniłoby ich rozszerzoną rolę w systemie. Rozwiązanie powinno budować w Usługodawcach poczucie odpowiedzialności oraz uwrażliwiać ich na zasady oraz założenia PSF oraz BUR. Biorąc pod uwagę	2020-12-31	Horyzonta Ina - operacyjna	Edukacja; Rynek pracy	Więcej niż jeden program

Lp	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
	(rozdział w raporcie: Role poszczególnych interesariuszy w procesie dystrybucji wsparcia poprzez BUR i PSF i ich ewolucja)			stopień zaawansowania realizacji projektów w województwach i komplikacje wynikające z ewentualnego wprowadzania zmian, rekomendacja powinna być wdrożona w przyszłej perspektywie finansowej.				
9	Obecnie, zdarza się, że mamy do czynienia z sytuacjami, w której Podmiot Świadczący Usługi Rozwojowe na podstawie powiązań osobowych lub kapitałowych, pełni również rolę Operatora odpowiedzialnego na dystrybucję środków publicznych. Może to prowadzić do konfliktu interesów. Jednocześnie należy	Uniemożliwienie pełnienia w danym województwie podwójnej roli przez jeden podmiot: Operatora i Podmiotu Świadczącego Usługi Rozwojowe, uwzględniając także powiązania osobowe oraz kapitałowe.	IZ POWER	Wprowadzenie konkretnych zapisów w Wytycznych ds. adaptacyjności wykluczających pełnienie przez jeden podmiot dwóch ról w danym województwie: Operatora i Podmiotu Świadczącego Usługi Rozwojowe w regionie, także uwzględniając powiązania osobowe oraz kapitałowe.	2020-09-30	Program Operacyjny	Edukacja; Rynek pracy	POWER - 2014-2020

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
	podkreślić, że wyniki badania pozwalają na stwierdzenie, że skala zjawiska jest stosunkowo niewielka. (rozdział w raporcie: Funkcjonowanie Operatorów)							

8. Spis ilustracji

WYKRESY

Wykres 1 Zmiana liczby usługodawców zarejestrowanych w BUR w czasie	39
Wykres 2 Zmiana liczby usług opublikowanych oraz zrealizowanych w BUR w czasie	40
Wykres 3 Liczba usług publikowanych przez pojedynczego usługodawcę oraz ceny usług	41
Wykres 4 Usługi opublikowane w BUR wg kategorii tematycznej funkcjonującej w Bazie	42
Wykres 5 Usługi zrealizowane poprzez BUR wg kategorii tematycznej.....	43
Wykres 6 Usługi zrealizowane poprzez BUR wg kategorii tematycznej.....	43
Wykres 7 <i>Oczekiwania usługodawców związane z rejestracją w BUR (pytanie wielokrotnego wyboru)</i>	47
Wykres 8 <i>Poziom osiągnięcia oczekiwań usługodawców związanych z rejestracją w BUR</i>	47
Wykres 9 <i>Proporcje usług opublikowanych w BUR w stosunku do wszystkich usług oferowanych przez usługodawców</i>	48
Wykres 10 <i>Bariery zniechęcające usługodawców do publikowania usług rozwojowych w BUR (pytanie wielokrotnego wyboru)</i>	49
Wykres 11 <i>Plany usługodawców związane z rejestracją w BUR nowych usług rozwojowych</i> .	49
Wykres 12 Trudności podażowe młodych przedsiębiorstw.....	54
Wykres 13 Trudności przedsiębiorstw ze znalezieniem wykwalifikowanych pracowników ...	55
Wykres 14 Dane dotyczące liczby przedsiębiorstw oraz liczby pracujących w przedsiębiorstwach	59
Wykres 15 Wynagrodzenia oraz koszty w przedsiębiorstwach	59
Wykres 16 Nakłady inwestycyjne oraz liczba jednostek z zyskiem netto	60
Wykres 17 <i>Nakłady inwestycyjne wg wielkości przedsiębiorstwa</i>	61
Wykres 18 Usługi w BUR wg kategorii	63
Wykres 19 Przedsiębiorstwa, które skorzystały z PSF.....	68
Wykres 20 Przedsiębiorstwa, które skorzystały z PSF wg wielkości i województw	69
Wykres 21 Korzystający z PSF.....	70
Wykres 22 Wykształcenie osób korzystających z PSF	70
Wykres 23 Korzystający z usług rozwojowych wg wieku	71
Wykres 24 Działania informacyjno-promocyjne prowadzone przez Operatorów PSF (P11. pytanie wielokrotnego wyboru).....	74

Wykres 25 Działania informacyjno-promocyjne prowadzone przez Operatorów PSF- narzędzia promocji (pytanie wielokrotnego wyboru)	77
Wykres 26 Źródła informacji możliwości skorzystania z dofinansowanych usług rozwojowych – pracownicy (pytanie wielokrotnego wyboru)	77
Wykres 27 Aktywność usługodawców w zakresie pozyskiwania klientów na usługi dofinansowane z PSF	78
Wykres 28 Wykorzystywanie informacji o rejestracji w BUR i oferowaniu dofinansowanych usług w materiałach promocyjnych usługodawców	
Wykres 29 Samodzielne poszukiwanie informacji na temat usług rozwojowych przez pracowników przed podjęciem decyzji o wyborze usługi	82
Wykres 30 Źródła wiedzy, w której pracownicy poszukiwali informacji o usługach rozwojowych (pytanie wielokrotnego wyboru)	82
Wykres 31 Rodzaj informacji, które są najistotniejsze na etapie poszukiwania i wyboru usługi rozwojowej przez pracownika (pytanie wielokrotnego wyboru)	84
Wykres 32 Ocena poszczególnych aspektów funkcjonowania BUR	
Wykres 33 Ocena przydatności informacji o usługach rozwojowych w Bur w kontekście podjęcia decyzji o skorzystaniu z usługi	85
Wykres 34 Korzystanie z ocen w BUR n etapie wyboru usługi	86
Wykres 35 Ocena świadomości konieczności skorzystania z BUR przez osoby zainteresowane uzyskaniem dofinansowania zgłaszające się do Operatorów	87
Wykres 36 Ocena dostępności w BUR usług dostosowanych do potrzeb firmy - pracownicy	89
Wykres 37 Ocena dostępności w BUR usług dostosowanych do potrzeb firmy - Operatorzy	89
Wykres 38 Sytuacje braku poszukiwanych usług rozwojowych w BUR – pracownicy	90
Wykres 39 Wsparcie udzielane przez Operatorów w przypadku braku poszukiwanej usługi w BUR (P17. pytanie wielokrotnego wyboru)	91
Wykres 40 Znajomość giełdy usług wśród usługodawców.	91
Wykres 41 Ocena funkcjonowania giełdy usług przez usługodawców	92
Wykres 42 Znajomość giełdy usług wśród pracowników	94
Wykres 43 Wsparcie w kwestiach formalnych związanych usługami dofinansowanymi udzielane klientom przez usługodawców.	96

Wykres 44. Ocena elementów usługi rozwojowej przez osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF.	100
Wykres 45. Wykorzystywanie przez osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF wiedzy nabytej w trakcie usługi rozwojowej podczas codziennej pracy.	101
Wykres 46 Wskaźnik NPS dotyczący polecenia usług rozwojowych z których skorzystały osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF.....	102
Wykres 47. Ocena aspektów funkcjonowania Bazy Usług Rozwojowych według osób pracujących w przedsiębiorstwach MSP korzystających z PSF.	103
Wykres 48. Zmiany w życiu zawodowym jakie zaszły wśród osób pracujących w przedsiębiorstwach MSP korzystających z PSF po skorzystaniu z usługi rozwojowej (pytanie wielokrotnego wyboru).....	105
Wykres 49. Chęć skorzystania z niedofinansowanej usługi rozwojowej wśród osób pracujących w przedsiębiorstwach MSP korzystających z PSF	107
Wykres 50. Skutki wpisania firmy do Bazy Usług Rozwojowych (pytanie wielokrotnego wyboru)	108
Wykres 51. Ocena aspektów, dotyczących usług niedofinansowanych oraz dofinansowanych ze środków UE, przez osoby pracujące w przedsiębiorstwach MSP korzystające z PSF.....	110
Wykres 52. Różnice pomiędzy usługami oferowanymi w Bazie Usług Rozwojowych a analogicznymi w ofercie komercyjnej.	111
Wykres 53. Istnienie różnicy w usługach rozwojowych oferowanych w Bazie Usług Rozwojowych i na rynku komercyjnym pod względem ceny według Operatorów PSF.	112
Wykres 54. Zawyżanie cen usług oferowanych w Bazie Usług Rozwojowych.	113
Wykres 55 Korzyści jakich spodziewali się Operatorzy decydując się na ubieganie się o tę funkcję (pytanie wielokrotnego wyboru).....	120
Wykres 56 Zmiany wprowadzone przez Operatorów w związku z obsługą PSF.....	122
Wykres 57 Zmiany wprowadzone przez Operatorów w związku z obsługą PSF - liczba zatrudnionych pracowników oraz nowych punktów obsługi	122
Wykres 58 Liczba osób oddelegowanych do obsługi PSF i bezpośredniego kontaktu z klientami	124
Wykres 59 Ocena faktycznych kosztów obsługi PSF w stosunku do pierwotnych założeń ...	125
Wykres 60 Ocena relacji Operatorów z pozostałymi interesariuszami systemu BUR/PSF....	128

Wykres 61 Ocena sposobu przyznawania dofinansowania- Operatorzy.....	128
Wykres 62 Potrzeby wprowadzenia zmian w sposobie przyznawania dofinansowania - Operatorzy.....	134
Wykres 63 Bariery utrudniające i uniemożliwiające przedsiębiorcom korzystanie z PSF	136
Wykres 64. Motywacje klientów indywidualnych do skorzystania z usługi rozwojowej (pytanie wielokrotnego wyboru).....	145
Wykres 65. Źródła wiedzy klientów indywidualnych o możliwości dofinansowania usług rozwojowych (pytanie wielokrotnego wyboru)	146
Wykres 66. Informacje istotne dla klientów indywidualnych dotyczące usług rozwojowych (pytanie wielokrotnego wyboru).....	147
Wykres 67. Źródła wiedzy klientów indywidualnych dotyczące usługi rozwojowej (pytanie wielokrotnego wyboru).....	147
Wykres 68. Ocena elementów usługi rozwojowej przez klientów indywidualnych.	148
Wykres 69. Chęć skorzystania z niedofinansowanej usługi rozwojowej wśród klientów indywidualnych/ Powody, dla których klienci indywidualni nie skorzystaliby z niedofinansowanej usługi rozwojowej.	149
Wykres 70. Wykorzystywanie przez klientów indywidualnych wiedzy nabytej w trakcie usługi rozwojowej podczas codziennej pracy/ Wskaźnik NPS dotyczący polecenia usług rozwojowych z których skorzystali klienci indywidualni.	150
Wykres 71. Zmiany w życiu zawodowym jakie zaszły wśród klientów indywidualnych po skorzystaniu z usługi rozwojowej (pytanie wielokrotnego wyboru).....	151
Wykres 72. Zakres wykorzystania Bazy Usług Rozwojowych przez klientów indywidualnych (pytanie wielokrotnego wyboru).....	151
Wykres 73. Ocena elementów Bazy Usług Rozwojowych przez klientów indywidualnych...	152
Wykres 74. Korzystanie z Systemu Ocen Usług przez klientów indywidualnych.....	152
Wykres 75. Klienci indywidualni, którzy nie odnaleźli konkretnej usługi rozwojowej/ Możliwość odnalezienia usługi nie znajdującej się w Bazie Usług Rozwojowych poza nią według klientów indywidualnych.....	153
Wykres 76. Znajomość i korzystanie „giełdy usług” w Bazie Usług Rozwojowych wśród klientów indywidualnych.....	154

Wykres 77. Ocena elementów mogących świadczyć o wysokiej jakości usługi rozwojowej przez klientów indywidualnych	155
Wykres 78. Ocena aspektów, dotyczących usług niedofinansowanych oraz dofinansowanych ze środków UE, przez klientów indywidualnych	156
Wykres 79. Odpowiedzialność za formalności związane z dofinansowaniem usługi wśród klientów indywidualnych/ Ocena trudności pozyskania środków na dofinansowanie usług rozwojowych przez klientów indywidualnych	157
Wykres 80. Ocena klientów indywidualnych dotycząca sposobu przyznawania środków w ramach PSF	157
Wykres 81. Ocena współpracy z Operatorem przez klientów indywidualnych/ Wskaźnik NPS dotyczący polecenia współpracy z Operatorem wsparcia przez klientów indywidualnych ..	158
Wykres 82 Ocena szybkości załatwienia formalności związanych z dofinansowaniem wg województw	162
Wykres 83 Ocena użyteczności usług rozwojowych wg województw	163
Wykres 84 Skłonność do polecenia skorzystania z usług rozwojowych wg województw	164
Wykres 85 Odpowiedzialność za załatwienie formalności związanych z dofinansowaniem wg województw	165
Wykres 86 Ocena trudności ubiegania się o dofinansowanie wg województw	166

TABELE

Tabela 1. Rozkład próby badawczej w badaniach jakościowych.	35
Tabela 2. Podział próby badania ilościowego wśród usługodawców wg modelu dystrybucji środków (tylko podmioty, które zrealizowały usługi dofinansowane w ciągu 18 miesięcy poprzedzających realizację badania).....	36
Tabela 3 Usługi rozwojowe w BUR według kategorii i podkategorii	63
Tabela 4 Dostępność usług w BUR świadczonych w województwach*	67
Tabela 5. Charakterystyka wsparcia osób indywidualnych w poszczególnych województwach	141
Tabela 6 Kategorie kosztów w budżetach PSF	168