

Badanie trafności usług doradczo-szkoleniowych wspierających MSP w korzystaniu z finansowania zwrotnego w ramach projektu "Planowanie działań w MSP a finansowanie zwrotne"

RAPORT KOŃCOWY

Listopad 2015



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



BADANIE EWALUACYJNE PN.:

BADANIE TRAFNOŚCI USŁUG DORADCZO-SZKOLENIOWYCH WSPIERAJĄCYCH MSP W KORZYSTANIU Z FINANSOWANIA ZWROTNEGO W RAMACH PROJEKTU "PLANOWANIE DZIAŁAŃ W MSP A FINANSOWANIE ZWROTNE"

Zamawiający:



Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości
Ul. Pańska 81/83
00-834 Warszawa
www.parp.gov.pl

Wykonawca:



Pracownia Badań i Doradztwa "Re-Source" Korczyński Sarapata sp.j.
ul. Spławie 53
61-312 Poznań
www.re-source.pl

Opracował zespół w składzie:

Michał Korczyński
Monika Sarapata
Paweł Nieroda
Magdalena Urban

Koordinacja ze strony PARP:

Sylwia Marczyńska

Współpraca merytoryczna ze strony PARP:

Amanda Bełdowska
Marcin Kukła
Sylwia Marczyńska

Spis treści

Spis treści	3
Wprowadzenie	4
Charakterystyka przedmiotu badania	4
Cele badania	5
Pytania badawcze	5
Metody i techniki badawcze	5
Opis wyników badania	7
Charakterystyka przedsiębiorstw korzystających z ewaluowanych usług	7
Powody uczestnictwa w projekcie	12
Adekwatność zrealizowanych usług do potrzeb odbiorców	15
Usługa doradczo-szkoleniowa	16
Finansowanie zwrotne	26
Zadowolenie z usług świadczonych w ramach projektu	32
Usługa doradczo-szkoleniowa	32
Finansowanie zwrotne	36
Uczestnictwo w projekcie	39
Efekty realizacji projektu wśród poszczególnych kategorii interesariuszy	43
Problemy i bariery w świadczeniu usług w ramach projektu	54
Mocne i słabe strony projektu w ocenie Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych	59
Podsumowanie. Odpowiedzi na pytania badawcze	60
Wnioski i rekomendacje	62
Spis ilustracji	67
Spis wykresów	67
Spis tabel	68

Wprowadzenie

Niniejszy raport został przygotowany przez Pracownię Badań i Doradztwa „Re-Source” Korczyński Sarapata sp.j. w ramach – prowadzonego na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości – badania ewaluacyjnego pn. Badanie trafności usług doradczo-szkoleniowych wspierających MSP w korzystaniu z finansowania zwrotnego w ramach projektu „Planowanie Działań w MSP a finansowanie zwrotne”. Raport zawiera wyniki całości przeprowadzonych analiz wraz z zestawieniem wniosków i rekomendacji.

Struktura raportu jest następująca. Poniżej przedstawiono podstawowe informacje o przedmiocie badania (ewaluowanym projekcie), celach i pytaniach badawczych oraz zastosowanej metodologii. Zasadniczą część raportu stanowi rozdział „Opis wyników badania”, w którym zaprezentowana i omówiona została całość wyników zrealizowanej ewaluacji. W kolejnej części przedstawiono podsumowanie zawierające odpowiedzi na postawione pytania badawcze, natomiast zwieńczeniem merytorycznego komponentu raportu jest zestawienie wniosków i rekomendacji. Raport zamykają spisy obiektów graficznych.

W formie odrębnych plików zostały do raportu załączone aneksy, na które składają się:

- a) narzędzia badawcze zastosowane w badaniu,
- b) tabele statystyczne z wynikami badań ilościowych,
- c) bazy danych pochodzące z badań ilościowych zapisane w formacie .sav.,
- d) streszczenia raportu (w wersji polsko- i angielskojęzycznej),
- e) prezentacje multimedialne wyników (w wersji polsko- i angielskojęzycznej),

CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU BADANIA

Przedmiotem niniejszego badania były usługi oferowane małym i średnim przedsiębiorstwom w ramach realizowanego przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości projektu pt. „Planowanie działań w MŚP a finansowanie zwrotne”, którego celem jest poprawa dostępu MŚP do instrumentów finansowania zwrotnego. W ramach projektu, we współpracy z Instytucjami Finansowymi (IF) i ekspertami rynku finansowego, wypracowany został kształt usługi doradczo-szkoleniowej skierowanej do przedsiębiorców zainteresowanych otrzymaniem zwrotnego wsparcia finansowego. Usługa ta była świadczona od lipca 2014 r. przez wyspecjalizowanych doradców będących pracownikami 20 wybranych w konkursach Podmiotów Wsparcia (PW). Zadaniem doradców była pomoc przedsiębiorcy w pozyskaniu najkorzystniejszego finansowania zwrotnego, jak również pomoc w zarządzaniu przedsięwzięciem finansowanym ze środków zwrotnych tak, by cele przedsięwzięcia były realizowane, a udzielone finansowanie – terminowo spłacane. Odbiorcami tej usługi – klientami – byli przedsiębiorcy sektora MŚP, przy czym spośród średnich przedsiębiorstw z usług mogły skorzystać te zatrudniające do 100 pracowników. Usługa doradczo-szkoleniowa składała się z dwóch etapów:

- 1) **Etap I** – obejmujący doradztwo w procesie uzyskania finansowania przedsięwzięcia gospodarczego z wybranej przez klienta oferty finansowania zwrotnego (pomoc w przygotowaniu specyficznych dokumentów wymaganych na etapie umowy o finansowanie, dopracowanie/dostosowanie biznesplanu, asystę przy zawieraniu umowy pomiędzy Klientem a IF, itp.);
- 2) **Etap II** – obejmujący doradztwo przy realizacji przedsięwzięcia gospodarczego finansowanego z wybranej oferty finansowania zwrotnego zgodnie z biznesplanem oraz umową o finansowanie zawartą pomiędzy klientem a Instytucją Finansową oraz (opcjonalnie) szkolenie. Doradztwo w zakresie zarządzania realizacją przedsięwzięcia gospodarczego, w szczególności zarządzania finansami, powinno być dostosowane do potrzeb i charakteru danego przedsiębiorstwa oraz finansowanego przedsięwzięcia i wybranej oferty finansowania zwrotnego.

Instytucje Finansowe, które podpisały porozumienie o współpracy z PARD (13 podmiotów) przygotowały aż 30 produktów finansowych (kredyt, leasing), dostosowanych do potrzeb MŚP, które w założeniu miały

być korzystniejsze od ofert standardowych pod względem kosztów (niższe opłaty lub oprocentowanie), zabezpieczeń (np. zniesienie zabezpieczeń) i dostępności (np. dostępność dla start-up'ów). Z produktów tych mogli skorzystać przedsiębiorcy będący klientami Podmiotów Wsparcia – korzystający ze wspomnianej usługi doradczo-szkoleniowej.

CELE BADANIA

Poniżej przedstawiono cele główne przeprowadzonego badania.

CELE GŁÓWNE BADANIA:

- 1) SPRAWDZENIE TRAFNOŚCI USŁUG OFEROWANYCH W RAMACH PROJEKTU, W TYM M.IN. ZADOWOLENIA Z USŁUG ORAZ OFERTY DOSTOSOWANEGO FINANSOWANIA ZWROTNEGO OFEROWANEGO PRZEZ INSTYTUCJE FINANSOWE UCZESTNICZĄCE W PROJEKCIE.
- 2) OKREŚLENIE CZY ŚWIADCZENIE USŁUG OFEROWANYCH W RAMACH PROJEKTU POWINNO BYĆ KONTYNUOWANE PRZY WSPARCIU ZE ŚRODKÓW PUBLICZNYCH.

PYTANIA BADAWCZE

W ramach niniejszego badania ewaluacyjnego udzielona została odpowiedź na następujące pytania badawcze:

PYTANIA BADAWCZE

1. Czy usługi doradczo-szkoleniowe świadczone w ramach projektu są dostosowane do potrzeb odbiorców?
2. Czy dostosowana w projekcie oferta finansowania zwrotnego odpowiada na potrzeby odbiorców?
3. Czy zakres usług i procedury ich świadczenia są właściwie zdefiniowane?
4. Jaki jest poziom zadowolenia klientów z usług świadczonych w ramach projektu oraz kompetencji konsultantów je świadczących?
5. Jakie są problemy i bariery w procesie świadczenia usług doradczo-szkoleniowych w ramach projektu?
6. Czy MSP, które skorzystały z usług w projekcie poprawiły wiedzę w zakresie planowania i realizacji przedsięwzięć z udziałem finansowania zwrotnego?
7. Czy zmieniło się i jak zaangażowanie instytucji finansowych uczestniczących w projekcie w dopasowanie swojej oferty do oczekiwań MSP?
8. Czy zmieniła się wiedza usługodawców i instytucji finansowych uczestniczących w projekcie na temat postaw przedsiębiorców wobec korzystania z finansowania zwrotnego i w jaki sposób?

METODY I TECHNIKI BADAWCZE

Poniżej przedstawiono wykaz wykorzystanych w badaniu metod i technik badawczych, wraz z charakterystyką zastosowanego sposobu doboru próby oraz informacją o przebiegu badania w ramach danej techniki badawczej.

Metoda / technika badawcza	Charakterystyka zastosowania techniki badawczej
<p>Desk research – analiza źródeł zastanych</p>	<p>W ramach komponentu analizy danych zastanych zastosowano dobór celowy. Oznacza to, że w procesie analizy uwzględniono te źródła danych, które zawierały informacje cechujące się szczególną użytecznością w kontekście realizacji celów badania. W toku analizy przede wszystkim wykorzystano materiały dotyczące projektu objętego badaniem, które dostępne są na stronie www.ksu.parp.gov.pl, ze szczególnym uwzględnieniem dokumentu: „Standard świadczenia doradczo-szkoleniowej usługi pilotażowej w zakresie planowania i finansowania przedsięwzięć gospodarczych w MŚP”.</p> <p>Dodatkowo w ramach analizy źródeł zastanych wykorzystano, przekazane przez Zamawiającego, materiały dotyczące przeprowadzonych konsultacji odnoszących się do skonstruowania oferty finansowania zwrotnego.</p>
<p>Komputerowo wspomagany wywiad telefoniczny (CATI)</p>	<p>Technika wywiadu CATI została zastosowana w badaniu przedsiębiorstw, które skorzystały z ewaluowanej usługi pilotażowej. Badaniem objęto wszystkie firmy, które znalazły się w operacie otrzymanym od Zamawiającego, tj. 432 podmioty. W toku realizacji badania ujawniły się przypadki zgłaszania przez respondentów, iż nie skorzystali oni z ewaluowanego wsparcia w pełnym zakresie (tj. z dwóch etapów doradztwa i oferty finansowania zwrotnego). Po przeprowadzeniu ponownej weryfikacji zawartości otrzymanego operatu usunięto z niego 26 podmiotów, w przypadku których uczestnictwo w projekcie zakończyło się na fazie wstępnej. W rezultacie badaniem objęto 406 podmiotów. Wymagany próg realizacji badania przedsiębiorstw określony przez Zamawiającego wyniósł 60%. Zrealizowano 263 wywiady, co oznacza osiągnięcie wskaźnika <i>response rate</i> na poziomie 64,8%. Taka wielkość próby pozwala na prowadzenie analiz obarczonych błędem szacunku na poziomie 3,6% przy założeniu poziomu ufności 0,95 oraz wielkości frakcji 0,5.</p>
<p>Komputerowo wspomagany wywiad telefoniczny (CATI) z elementami wywiadu swobodnego</p>	<p>Technika komputerowo wspomaganego wywiadu telefonicznego z elementami wywiadu swobodnego została zastosowana w badaniu Podmiotów Wsparcia oraz Instytucji Finansowych. Badaniem objęto wszystkie jednostki z obu ww. kategorii, tzn. 20 Podmiotów Wsparcia oraz 13 Instytucji Finansowych. Poziom realizacji założonej próby osiągnął w tym przypadku 100%, co oznacza zrealizowanie 33 wywiadów.</p> <p>Ze względu na relatywnie niewielką wielkość próby w badaniu Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych zdecydowano się technikę wywiadu ilościowego uzupełnić o komponent jakościowych (wywiad swobodny), którego wyniki przedstawione są w niniejszym raporcie w formie analiz opisowych, które jednocześnie wykorzystują także fragmenty wypowiedzi respondentów ilustrujących istotne wnioski.</p>

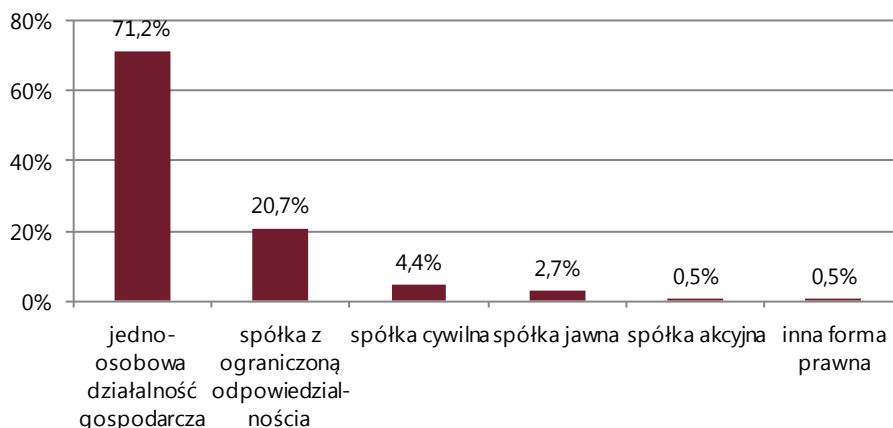
Opis wyników badania

Niniejsza – zasadnicza – część raportu zawiera całość rezultatów analiz przeprowadzonych w oparciu o zebrany w toku badania materiał empiryczny. Struktura analitycznego komponentu raportu została powiązana z problematyką badania wynikającą z katalogu pytań badawczych.

CHARAKTERYSTYKA PRZEDSIĘBIORSTW KORZYSTAJĄCYCH Z EWALUOWANYCH USŁUG

W niniejszej części raportu przedstawiono charakterystykę przedsiębiorstw, które skorzystały z ewaluowanych usług. W przypadku części zmiennych (tj. tych, dla których dane zawierała baza klientów korzystających z usług w ramach projektu) analiza objęła 406 podmiotów, a więc wszystkie przedsiębiorstwa, które skorzystały z całości wsparcia w ramach projektu. Dla części danych źródłem informacji było badanie CATI i w tym przypadku dane dotyczą 263 przedsiębiorstw, które wzięły udział w badaniu. W pierwszej kolejności przedstawiono dane z pierwszej podgrupy, w przypadku których mamy do czynienia z analizą populacyjną (całość populacji klientów). Poniżej przedstawiono dane dotyczące formy prawnej firm uczestniczących w projekcie.

Wykres 1. Forma prawna przedsiębiorstw biorących udział w projekcie

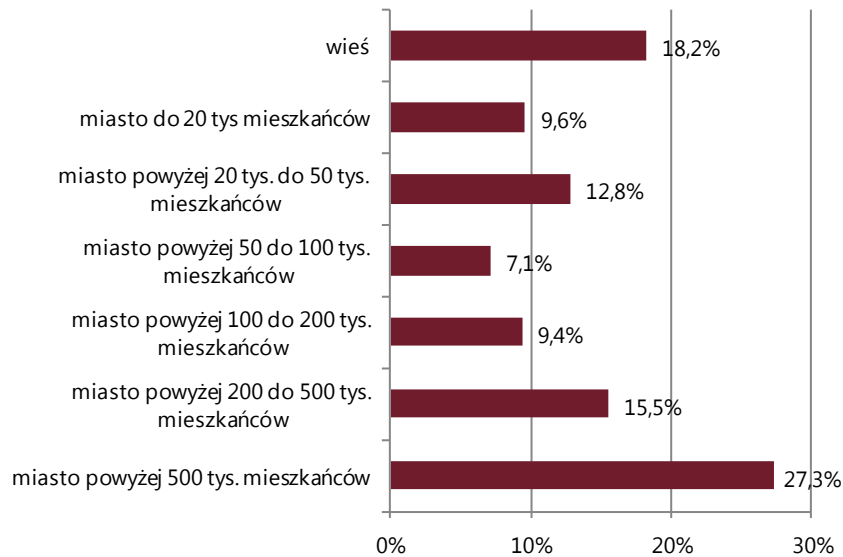


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Zamawiającego; n=406

Wśród przedsiębiorstw biorących udział w projekcie zdecydowanie dominują podmioty o najmniej złożonej formie prawnej – jednoosobowe działalności gospodarcze – ich udział wynosi 71,2%. Dość wysoki na tle innych form prawnych jest udział spółek z ograniczoną odpowiedzialnością, który wynosi 20,7%. Dużo rzadziej brały udział w projekcie spółki cywilne (4,4%), spółki jawne (2,7%) czy spółki akcyjne (0,5%).

Kolejnym wymiarem charakterystyki populacji jest charakterystyka ze względu na wielkość miejscowości stanowiącej siedzibę firm biorących udział w projekcie. Niżej przedstawiono dane dotyczące tego zagadnienia.

Wykres 2. Wielkość miejscowości stanowiących siedziby firm biorących udział w projekcie

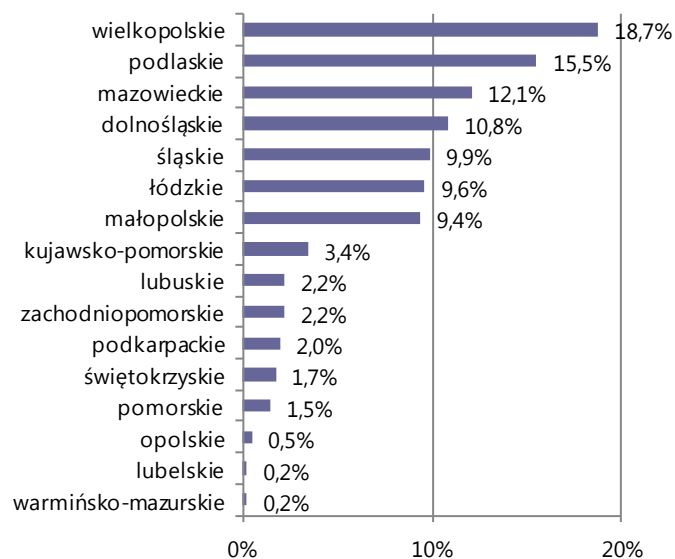


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Zamawiającego; n=406

Najwięcej (27,3%) przedsiębiorstw biorących udział w projekcie pochodziło z największych miast – powyżej 500 tys. mieszkańców. Relatywnie często brali udział w projekcie także przedsiębiorcy z terenów wiejskich (18,2%) oraz miast z liczbą mieszkańców pomiędzy 200 a 500 tys. (15,5%). Relatywnie rzadko w projekcie brali natomiast udział przedsiębiorcy z miast od 50 do 100 tys. mieszkańców (7,1%) oraz ośrodków miejskich do 20 tys. mieszkańców. Taki stan rzeczy wskazuje na duże zróżnicowanie populacji przedsiębiorstw – nie można w tym wypadku mówić o dominacji podmiotów z małych lub dużych ośrodków. Jest to istotne przede wszystkim w kontekście zapewnienia dostępności wsparcia dla firm z różnych ośrodków, tym bardziej, że instytucje doradczo-szkoleniowe były jednak skoncentrowane przede wszystkim w dużych miastach.

Na kolejnym wykresie zaprezentowano terytorialne zróżnicowanie przedsiębiorstw biorących udział w projekcie w ujęciu województw.

Wykres 3. Rozkład terytorialny przedsiębiorstw biorących udział w projekcie



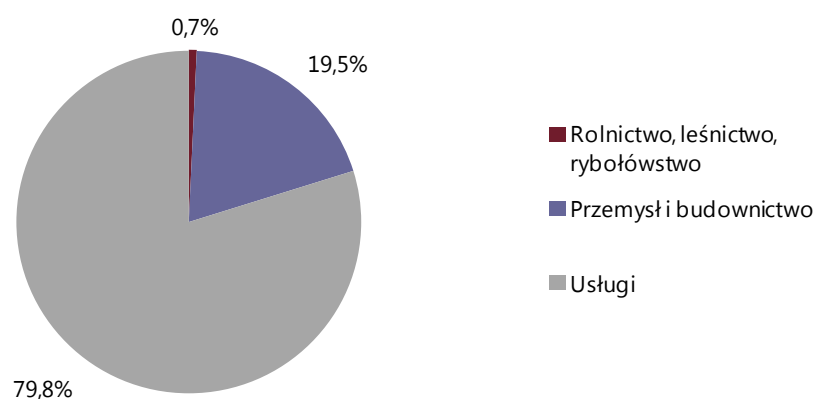
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Zamawiającego; n=406

W ewaluowanym projekcie najczęściej brały udział firmy z terenu województwa wielkopolskiego – stanowią one 18,7% wszystkich biorących udział w projekcie przedsiębiorstw. Relatywnie często w projekcie brali udział także przedsiębiorcy z terenu województwa podlaskiego (15,5%), mazowieckiego (12,1%) oraz dolnośląskiego (10,8%). Z kolei najrzadziej brali udział w projekcie przedsiębiorcy z województw: warmińsko-mazurskiego (0,2%), lubelskiego (0,2%) oraz opolskiego (0,5%). Występowanie tak niskich udziałów niektórych regionów świadczy o nierównomiernym objęciu projektem terenu Polski, co z kolei stanowi w pewnym stopniu konsekwencję zróżnicowania terytorialnego Podmiotów Wsparcia mających bezpośredni kontakt z przedsiębiorstwami i zajmujących się ich rekrutacją. Choć nie wyłącznie, bo w przypadku województw: wielkopolskiego i podlaskiego mieliśmy 2 Podmioty Wsparcia, a w woj. dolnośląskim, z którego udział przedsiębiorców był mniejszy, w projekcie partycypowały 3 Podmioty Wsparcia). Dlatego też uznać należy, że rozkład terytorialny przedsiębiorstw biorących udział w projekcie jest wypadkową: rozkładu terytorialnego Podmiotów Wsparcia, ich aktywności w pozyskiwaniu klientów na obszarze swojego działania, ale także skuteczności pozyskiwania finansowania zwrotnego przez przedsiębiorstwa, gdyż tylko w sytuacji jego uzyskania firma otrzymywała status klienta w projekcie.

Trudno jest sformułować określone zalecenia, których wdrożenie pozwoliłoby na zapewnienie bardziej równomiernego rozkładu terytorialnego klientów reprezentujących sektor przedsiębiorstw. Wynika to z faktu, że trudno jest wymusić akces do projektu odpowiedniej liczby Podmiotów Wsparcia we wszystkich regionach. Jedyny możliwy sposób oddziaływania w tym przypadku to intensyfikacja działań informacyjnych i promocyjnych w sektorze otoczenia biznesu w tych regionach, w których dotychczas występował problem z naborem Podmiotów Wsparcia. Przede wszystkim jednak należy skoncentrować się na działaniach, które zapewnią aktywność Podmiotów Wsparcia w realizacji wziętych na siebie zobowiązań w zakresie liczby klientów objętych pełnym zakresem wsparcia. Należy podkreślić, że w toku realizacji ewaluowanego projektu wystąpił w tym zakresie problem – liczba klientów objętych całością wsparcia stanowiła 40% liczebności, której osiągnięcie pierwotnie zadeklarowały Podmioty Wsparcia. Należy przy tym zaznaczyć, że wskaźnik liczby klientów osiągnięty przez poszczególne Podmioty Wsparcia był bardzo zróżnicowany w projekcie. Usługi świadczone były zarówno przez takie Podmioty Wsparcia, które znacznie przekroczyły zakładaną liczbę klientów, jak również takie, które nie tylko nie osiągnęły zakładanego pułapu 35 usług, a wręcz zrealizowały projekt znacznie poniżej zakładanego poziomu wskaźnika. W przyszłości, w przypadku realizacji przedsięwzięć o podobnym charakterze, należałoby rozważyć wprowadzenie rozwiązań, które w większym stopniu zobowiązywałyby Podmioty Wsparcia do realizacji przyjętych założeń dotyczących liczby firm objętych wsparciem oraz rozwiązań pozwalających na staranniejszy i bardziej adekwatny do celów projektu wybór Podmiotów Wsparcia.

Ostatnim wymiarem charakterystyki populacji przedsiębiorstw, które wzięły udział w projekcie jest branża.

Wykres 4. Struktura przedsiębiorstw biorących udział w projekcie w podziale na sektory gospodarki

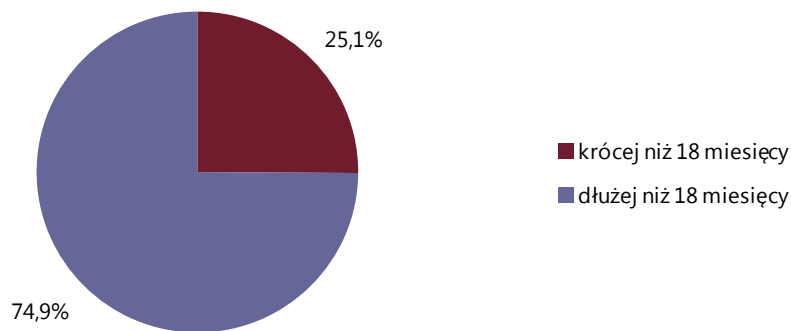


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Zamawiającego; n=406

Wśród przedsiębiorstw biorących udział w projekcie dominują przedsiębiorstwa usługowe, podmioty z tego sektora stanowią 79,8% wszystkich przedsiębiorstw biorących udział w projekcie. Wyraźnie mniej (19,5%) było przedsiębiorstw przemysłowych i budowlanych, a udział sektora „rolnictwo, leśnictwo, rybołówstwo” jest znikomy – 0,7%. Struktura ta stanowi przybliżone odzwierciedlenie generalnej struktury przedsiębiorstw na terenie Polski, w związku z tym możemy mówić o pewnej uniwersalności ewaluowanego projektu – w podobnym stopniu skłaniał on do udziału zarówno przedsiębiorstwa usługowe, przemysłowe czy rolnicze (w przeciwnym wypadku struktura populacji przedsiębiorstw nie byłaby odzwierciedlona).

Kolejne dane pochodzą z przeprowadzonego badania przedsiębiorstw, nie są to więc już dane populacyjne, ale dotyczące badanej próby, z której jednak uprawnione jest dokonywanie generalizacji na całą populację. Na poniższym wykresie przedstawiono dane dotyczące okresu prowadzenia działalności gospodarczej przez przedsiębiorstwa, które skorzystały z ewaluowanych usług.

Wykres 5. Okres prowadzenia działalności gospodarczej badanych przedsiębiorstw

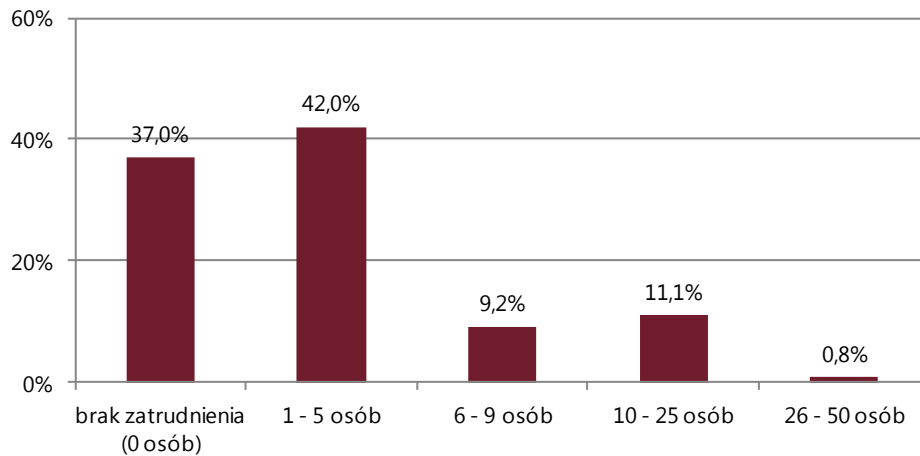


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=263

Trzy czwarte badanych przedsiębiorstw (74,9%) w momencie realizacji badania prowadziło działalność przez okres dłuższy niż 18 miesięcy. Za przedsiębiorstwa w początkowym okresie działalności (tj. takie, które funkcjonują przez okres nie dłuższy niż 18 miesięcy) uznać natomiast można 25,1% badanych podmiotów. Choć więc jednym z celów ewaluowanego projektu było zwiększenie dostępności finansowania zwrotnego dla podmiotów dopiero rozpoczynających działalność, to jednak zaoferowana pomoc skumulowała się nie wśród firm o najkrótszym stażu, lecz tych przedsiębiorstw, które w momencie realizacji badania funkcjonowały już od co najmniej 1,5 roku¹. Oznacza to, że w ograniczonym stopniu udało się dotrzeć z usługami oferowanymi w ramach projektu do przedsiębiorstw w najbardziej początkowym okresie działalności. Może to wynikać zarówno z ograniczonej aktywności Podmiotów Wsparcia w rekrutacji klientów z tej właśnie kategorii, jak i takiego charakteru finansowania zwrotnego, że było ono niewystarczająco dostosowane do specyfiki firm o najkrótszym stażu.

¹ Oczywiście, biorąc pod uwagę, że poszczególne firmy w różnym momencie rozpoczynały swoje uczestnictwo w projekcie, to nawet te, które w chwili obecnej mają taki sam lub zbliżony okres działalności, w momencie angażowania się w projekt, mogły znajdować się na różnych etapach rozwoju (choć ze względu na relatywnie krótki czas realizacji projektu różnice te nie powinny być znaczące).

Wykres 6. Wielkość zatrudnienia w badanych przedsiębiorstwach



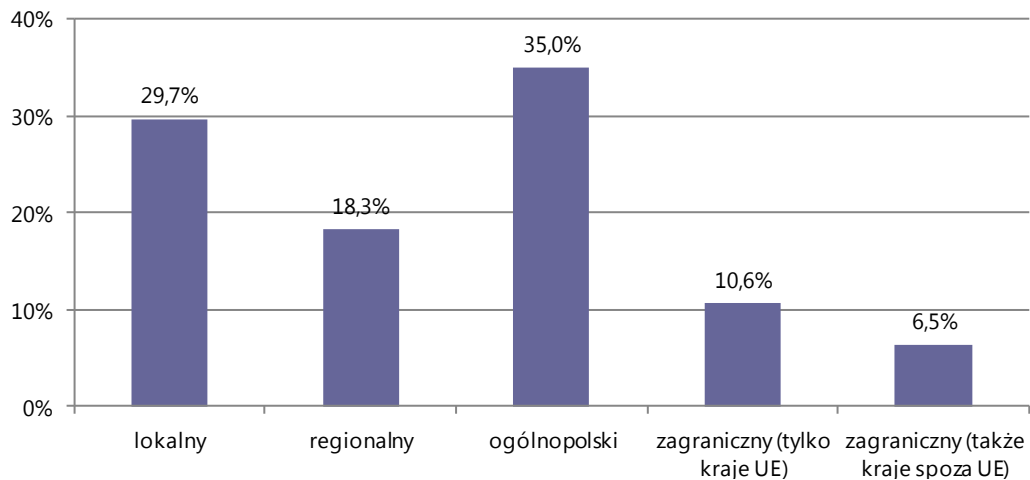
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=263; uwzględniano wyłącznie osoby zatrudnione na umowę o pracę (bez względu na wymiar czasu pracy)

Wśród przedsiębiorstw uczestniczących w ewaluowanym projekcie zdecydowanie dominują mikroprzedsiębiorstwa, które stanowią 88,2% wszystkich firm. Co więcej, wśród mikroprzedsiębiorstw największy udział mają te podmioty, które zatrudniają od 1 do 5 osób (42% wszystkich firm korzystających ze wsparcia w ramach projektu). Z kolei 37% klientów stanowią osoby samozatrudnione, które w ramach prowadzonej działalności nie zatrudniają żadnych pracowników. Najmniej liczny udział wśród mikroprzedsiębiorstw cechuje firmy zatrudniające od 6 do 9 osób – z takim poziomem zatrudnienia mamy do czynienia w mniej niż co dziesiątym przedsiębiorstwie (9,2%). Nieco więcej niż co dziesiąta firma uczestnicząca w projekcie (11,1%) zadeklarowała w badaniu zatrudnienie na poziomie od 10 do 25 osób, a z większym zatrudnieniem (26-50 osób) mamy do czynienia tylko w 0,8% przedsiębiorstw.

Innymi słowy, osiągnięty został cel, by wsparcie oferowane w projekcie trafiło do najmniejszych przedsiębiorstw, które mają największe trudności z uzyskaniem różnych form finansowania zwrotnego na otwartym rynku produktów finansowych. Biorąc pod uwagę, że choć w projekcie mogły uczestniczyć mikro-, małe, jak i średnie przedsiębiorstwa (choć w przypadku tej ostatniej kategorii wsparciem objęte mogły być podmioty o wielkości zatrudnienia nieprzekraczającej 100 osób), a wystąpiło tak duże zjawisko koncentracji wsparcia wśród mikrofirm², to należałoby rozważyć, czy tego rodzaju przedsięwzięcia nie powinny być adresowane wyłącznie dla tej kategorii firm. Takie „skalibrowanie” wsparcia pozwoliłoby na bardziej precyzyjne pozycjonowanie projektu i podejmowanie działań informacyjno-promocyjnych adresowanych wyłącznie do najmniejszych podmiotów, ale przede wszystkim, w działaniach dotyczących konfigurowania zakresu usługi doradczo-szkoleniowej oraz charakteru finansowania zwrotnego, możliwe byłoby skoncentrowanie na zapewnieniu adekwatności do specyficznych potrzeb występujących wśród mikroprzedsiębiorstw.

² Należy przy tym podkreślić, że za zidentyfikowaną strukturę klientów odpowiada nie tylko sposób doboru firm uczestniczących w projekcie, ale także generalna struktura sektora przedsiębiorstw w Polsce, z wyraźnie zarysowaną dominacją przedsiębiorstw małych, ze szczególnym uwzględnieniem mikrofirm.

Wykres 7. Obszar działalności badanych przedsiębiorstw



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=263

Wśród badanych firm dominuje wariant prowadzenia działalności na poziomie ogólnopolskim – sytuacja ta dotyczy ponad jednej trzeciej przedsiębiorstw (35%). Oznacza to, że pomimo faktu, iż w projekcie uczestniczyły przede wszystkim najmniejsze firmy (z liczbą pracowników nieprzekraczającą 5 osób), to jednak zasięg prowadzonej działalności okazał się relatywnie szeroki. Choć jednocześnie zauważyć należy, że blisko połowa firm (48%) nie wykracza w swojej działalności poza obszar macierzystego województwa, a nieco mniej niż jedna trzecia podmiotów (29,7%) ogranicza się w prowadzonej działalności do najbliższej okolicy.

POWODY UCZESTNICTWA W PROJEKCIE

W niniejszej części raportu przedstawione zostały wyniki obrazujące powody uczestnictwa w projekcie poszczególnych kategorii podmiotów, które zarówno korzystały z oferowanych usług (przedsiębiorstwa), jak i je świadczyły (Podmioty Wsparcia i Instytucje Finansowe).

Wykres 8. Ocena ważności motywów wzięcia udziału w projekcie przez przedsiębiorców



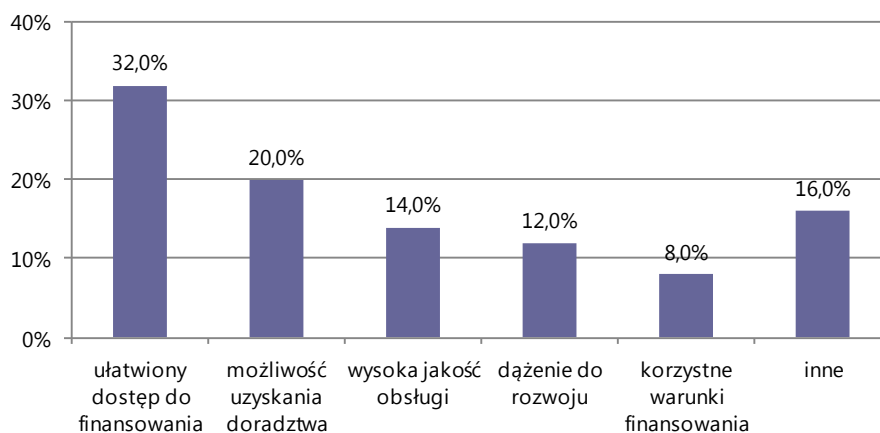
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=263

Z punktu widzenia ważności motywów wzięcia udziału w projekcie dominujące znaczenie wśród przedsiębiorców miała „możliwość uzyskania korzystniejszej niż rynkowa oferty kredytu / leasingu dostępnej tylko w ramach projektu” – ten aspekt na 5-punktowej skali istotności uzyskał notę 3,99. Warto jednak zauważyć, że motywacja odnosząca się do możliwości skorzystania z pomocy doradczej również okazała się dla odbiorców wsparcia istotna („możliwość skorzystania z profesjonalnej pomocy doradcy w realizacji przedsięwzięcia, na które firma uzyskała finansowanie” – 3,93 oraz „możliwość uzyskania pomocy doradcy w załatwieniu formalności w instytucji finansowej” – 3,78). Innymi słowy, atrakcyjność projektu dla klientów z sektora MŚP wynika z jego kompleksowego – tj. obejmującego zarówno atrakcyjne finansowanie zwrotne, jak i dwuetapowe doradztwo – charakteru. Tym samym mówić możemy o potwierdzeniu zasadności takiego skonfigurowania zakresu ewaluowanych usług.

Z punktu widzenia przedsiębiorców nieco mniejsze znaczenie miała natomiast motywacja bazująca na przekonaniu, iż uczestnictwo w projekcie zapewniło „możliwość pozyskania finansowania zewnętrznego, które dotychczas było niedostępne dla firmy” (3,51). Natomiast wyraźnie najmniej istotne dla klientów okazały się motywy związane z możliwością przełamania obaw dotyczących zaciągania zobowiązań finansowych (ważność na poziomie 2,57), co oznacza – z jednej strony – że przedsiębiorcy mają trafne przekonanie, iż uczestnictwo w projekcie nie zdejmuje z nich odpowiedzialności za ponoszenie konsekwencji wynikających z zaciągania zobowiązań finansowych, z drugiej zaś – że uczestnictwo w projekcie jest postrzegane przede wszystkim przez pryzmat konkretnych i wymiernych korzyści, tj. uzyskania pomocy doradczej i korzystnej oferty finansowania zwrotnego.

Dodatkowo respondentów proszono o wskazanie ewentualnych innych powodów wzięcia udziału w projekcie. Ich zestawienie przedstawiono na poniższym wykresie.

Wykres 9. Inne wskazane przez przedsiębiorców powody wzięcia udziału w projekcie

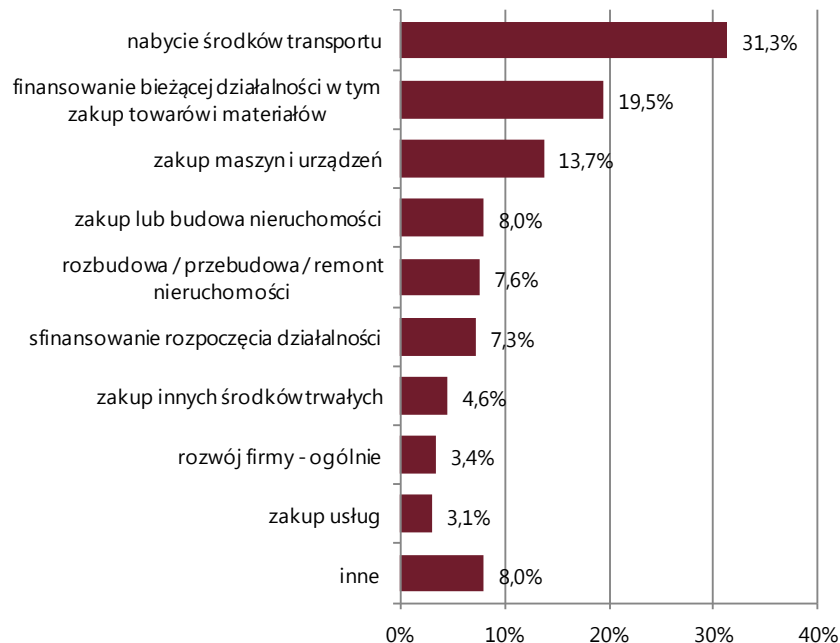


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=50, pytanie zdawane osobom, w przypadku których występowały inne powody; pytanie wielokrotnego wyboru, odsetki odpowiedzi nie sumują się do 100%

Jak wynika z powyższych danych, choć przedmiotem pytania były motywy dodatkowe, to respondenci skoncentrowali się ponownie na dwóch głównych powodach partycypacji w ewaluowanym projekcie, tj. możliwości skorzystania z oferty finansowania zwrotnego („ułatwiony dostęp do finansowania” – 32%) oraz „możliwości uzyskania doradztwa” (20%). Dla 14% znaczenie miała „wysoka jakość obsługi” (choć w tym przypadku trudno raczej traktować zgłoszoną kwestię jako motyw uczestnictwa w projekcie, biorąc pod uwagę, że trudno było przewidzieć jaka faktycznie będzie jakość obsługi klientów w projekcie), a nieznacznie niższy odsetek badanych (12%) podkreśliło znaczenie motywacji wynikającej z „dążenia do rozwoju” przedsiębiorstwa. Nieco mniej niż co dziesiąty respondent (8%) zaakcentował znaczenie „korzystnych warunków finansowania”, potwierdzając tym samym wcześniej sygnalizowany wątek możliwości skorzystania z preferencyjnych produktów finansowych.

Pośrednio na powody uczestnictwa w projekcie wskazują także deklarowane przez przedsiębiorców sposoby wykorzystania środków finansowych pozyskanych dzięki partycypacji w projekcie.

Wykres 10. Sposoby wykorzystania pozyskanych środków finansowych



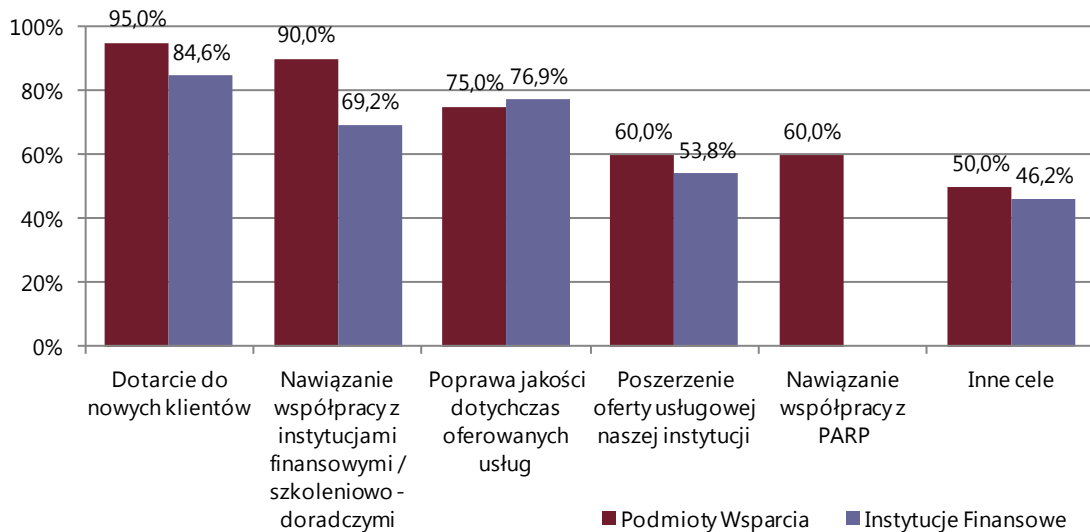
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=262 bd=1; pytanie wielokrotnego wyboru, odsetki odpowiedzi nie sumują się do 100%

Analiza struktury sposobów wykorzystania środków finansowych pozyskanych w ramach finansowania zwrotnego oferowanego w projekcie wskazuje – co nie jest zaskakujące – że przedsiębiorcy postrzegali ewaluowany projekt w kategoriach pozyskania zasobów finansowych na realizację działań inwestycyjnych. Prezentowane dane pozwalają jednak zidentyfikować główne obszary, w których rzeczony zasoby były uruchamiane. Przede wszystkim chodziło o sfinansowanie „nabycia środków transportu” (na ten sposób wykorzystania środków finansowych wskazało 31,3% respondentów). Inne obszary podejmowania działań inwestycyjnych w oparciu o pozyskane dzięki uczestnictwu w projekcie środki finansowe to: „zakup maszyn i urządzeń” (13,7%), „zakup lub budowa nieruchomości” (8%), „rozbudowa / przebudowa / remont nieruchomości” (7,6%), „zakup innych środków trwałych” (4,6%). Jeśli zagregujemy powyższe wartości, to okaże się, że dla 65,2% przedsiębiorstw uczestnictwo w projekcie motywowane było przede wszystkim chęcią pozyskania środków finansowych na zrealizowanie istotnych z punktu widzenia firmy działań inwestycyjnych.

Powyższe wyniki nie oznaczają jednak, że oferta finansowania zwrotnego dostępna w projekcie powinna być postrzegana wyłącznie w kategoriach wsparcia inwestycyjnego. Wśród innych obszarów wykorzystania pozyskanych środków znalazły się bowiem także i takie jak: „finansowanie bieżącej działalności, w tym: zakup towarów i materiałów” (19,5%), sfinansowanie rozpoczęcia działalności” (7,3%), „rozwój firmy” (3,4%), czy „zakup usług” (3,1%). W przypadku ww. obszarów większa użyteczność niż kredyt inwestycyjny, czy leasing cechować będzie np. kredyt obrotowy, czy też kredyt w ramach rachunku bieżącego. Tym samym uprawnionym jest wniosek, że w przypadku ewentualnych przyszłych przedsięwzięć o zbliżonym charakterze celowe jest zapewnienie dostępności różnych instrumentów finansowych, które uwzględnić będą zróżnicowane potrzeby potencjalnych klientów.

Dotychczas prezentowane były motywy uczestnictwa w projekcie klientów, czyli podmiotów z sektora przedsiębiorstw. Poniżej przedstawiono natomiast cele zaangażowania się w projekt deklarowane przez usługodawców, tj.: Podmioty Wsparcia oraz Instytucje Finansowe. Identyfikacja tych motywów jest o tyle istotna, że realizacja podobnych przedsięwzięć wymagać będzie także przyciągnięcia obu kategorii podmiotów oferujących dostępne w projekcie usługi.

Wykres 11. Cele zaangażowania się w projekt Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Podmiotami Wsparcia i Instytucjami Finansowymi; Podmioty Wsparcia – n=20, Instytucje Finansowe – n=13; pytanie wielokrotnego wyboru, odsetki odpowiedzi nie sumują się do 100%; cel „Nawiązanie współpracy z PARP” znajdował się tylko w kafeterii odpowiedzi badania z Podmiotami Wsparcia

Generalnie dość wysokie udziały wskazań na wszystkie analizowane cele wskazują, iż sporej części badanych podmiotów zaangażowaniu w projekt przyświecał więcej niż jeden cel, co świadczy o relatywnie dużej dywersyfikacji motywów partycypacji w ewaluowanym przedsięwzięciu. Niemniej jednak należy stwierdzić, iż najczęściej wskazywanym celem zarówno wśród Podmiotów Wsparcia jak i Instytucji Finansowych było dotarcie do nowych klientów, na cel ten wskazało 95,0% badanych przedstawicieli Podmiotów Wsparcia oraz 84,6% respondentów z ramienia Instytucji Finansowych.

Przedstawiciele Podmiotów Wsparcia bardzo często wskazywali również na nawiązanie w współpracy z instytucjami finansowymi jako cel udziału w projekcie – dotyczyło to 90,0% badanych podmiotów. Cel ten był nieco mniej powszechny wśród Instytucji Finansowych (w kontekście nawiązania współpracy z instytucjami szkoleniowo-doradczymi) – został on wskazany przez 69,2% badanych z tej kategorii podmiotów. Najbardziej wskazywanym celem udziału w projekcie było poszerzenie oferty usługowej (wskazany przez 60,0% przedstawicieli Podmiotów Wsparcia oraz 53,8% przedstawicieli Instytucji Finansowych), co może świadczyć o tym, iż część badanych podmiotów miało już w swojej ofercie podobne usługi doradczo-szkoleniowe czy finansowe. Pośrednim potwierdzeniem tego faktu są wcześniejsze opinie przedsiębiorców dla których w relatywnie mniejszym stopniu motywem uczestnictwa w projekcie była możliwość skorzystania z usług niedostępnych dla ich firmy, w większym zaś – uzyskanie bardziej preferencyjnych warunków skorzystania z nich.

Również 60% Podmiotów Wsparcia wskazało na nawiązanie współpracy z PARP jako cel udziału w projekcie. Około połowy przedstawicieli Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych, wskazało także na inne cele. Przedstawiciele instytucji doradczo-szkoleniowych wskazywali na takie dążenia jak: chęć rozwoju, ekspansja terytorialna prowadzonej działalności, zapewnienie klientom produktów najwyższej jakości czy wzbudzenie zaufania klientów (jak można się domyślać, w jakimś stopniu także poprzez współpracę z agencją rządową, jaką stanowi PARP). Dążenie do korzyści wizerunkowych było także dość często wskazywane przez Instytucje Finansowe, oprócz tego typu celów wskazywały one również: dążenie do zapewnienia klientom oferty dostępnej w projekcie oraz zdobycie doświadczenia przez instytucję.

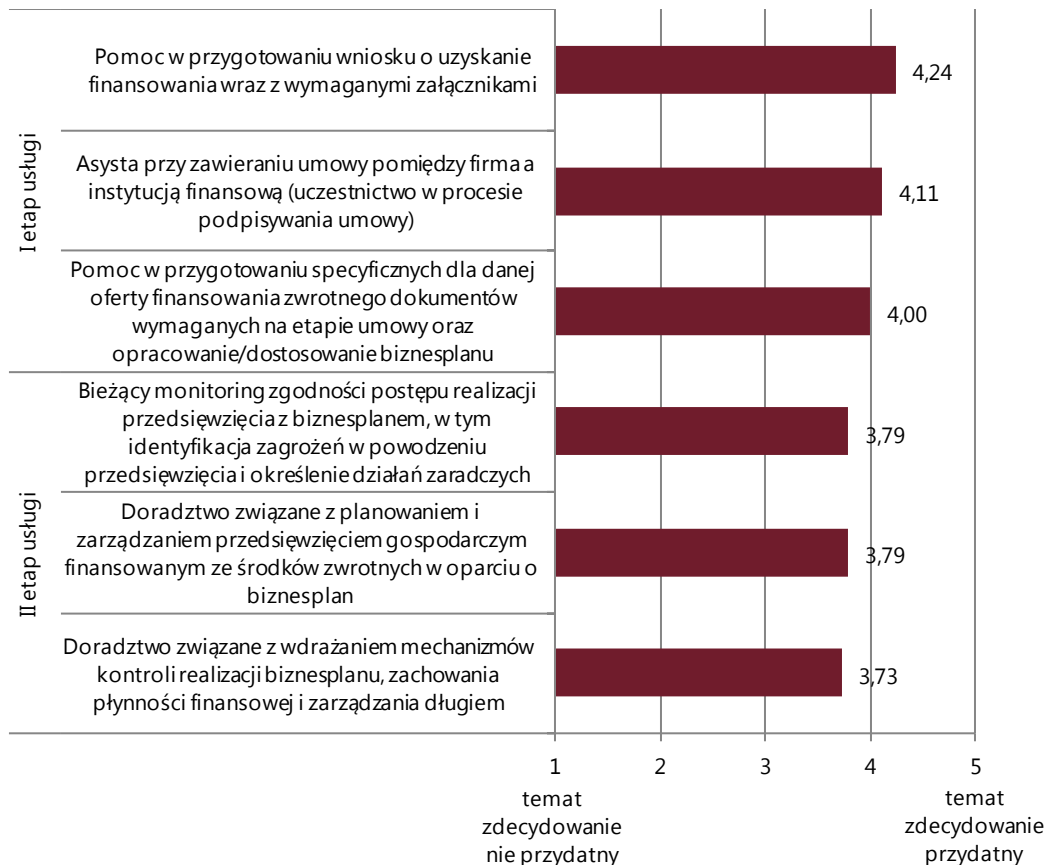
ADEKWATNOŚĆ ZREALIZOWANYCH USŁUG DO POTRZEB ODBIORCÓW

W niniejszej części raportu analizie poddano kwestię adekwatności zrealizowanych usług do potrzeb odbiorców, czyli klientów z sektora MŚP. Analiza przeprowadzona została odrębnie dla dwóch głównych komponentów usługi, tj. usługi doradczo-szkoleniowej oraz finansowania zwrotnego.

Usługa doradczo-szkoleniowa

Na poniższym wykresie przedstawiono dane dotyczące oceny przez klientów przydatności poszczególnych tematów podejmowanych w ramach usługi doradczo-szkoleniowej, w podziale na dwa etapy świadczenia usługi. Wykres prezentuje uśrednione dla wszystkich respondentów oceny dla każdego z tematów doradztwa.

Wykres 12. Ocena przydatności poszczególnych tematów doradztwa z perspektywy przedsiębiorców



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; Pomoc w przygotowaniu wniosku o uzyskanie finansowania wraz z wymaganymi załącznikami - n=249; Asysta przy zawieraniu umowy pomiędzy firmą a instytucją finansową; (uczestnictwo w procesie podpisywania umowy) - n=245; Pomoc w przygotowaniu specyficznych dla danej oferty finansowania zwrotnego dokumentów wymaganych na etapie umowy oraz opracowanie/dostosowanie biznesplanu - n=250; Bieżący monitoring zgodności postępu realizacji przedsięwzięcia z biznesplanem, w tym identyfikacja zagrożeń w powodzeniu przedsięwzięcia i określenie działań zaradczych - n=245; Doradztwo związane z planowaniem i zarządzaniem przedsięwzięciem gospodarczym finansowanym ze środków zwrotnych w oparciu o biznesplan - n=243; Doradztwo związane z wdrażaniem mechanizmów kontroli realizacji biznesplanu, zachowania płynności finansowej i zarządzania długiem - n=231; pytanie zadawane przedsiębiorcom, którzy wskazali na korzystanie z doradztwa w danym temacie

Choć w odniesieniu do obu etapów doradztwa mamy do czynienia z raczej lub zdecydowanie pozytywną oceną w zakresie przydatności podejmowanej w ich ramach tematyki, to ujawnia się wyższy stopień przydatności zagadnień podejmowanych w ramach I etapu usługi doradczo-szkoleniowej. Najwyżej pod tym względem oceniono „pomoc w przygotowaniu wniosku o uzyskanie finansowania wraz z wymaganymi załącznikami” (4,24), ale także dwa pozostałe zagadnienia przypisane do I etapu doradztwa cechuje niewiele niższy stopień adekwatności: „asysta przy zawieraniu umowy pomiędzy firmą a instytucją finansową (uczestnictwo w procesie podpisywania umowy)” (4,11) oraz „pomoc w przygotowaniu specyficznych dla danej oferty finansowania zwrotnego dokumentów wymaganych na etapie umowy oraz opracowanie / dostosowanie biznesplanu” (4,00).

Wyrażone przez respondentów oceny przydatności tematyki wsparcia doradczo-szkoleniowego oferowanego w ramach II etapu wskazują na nieco niższy stopień adekwatności tych zagadnień wobec potrzeb przedsiębiorstw. Relatywnie najwyżej oceniono przydatność zagadnień: „bieżący monitoring

zgodności postępu realizacji przedsięwzięcia z biznesplanem, w tym: identyfikacja zagrożeń w powodzeniu przedsięwzięcia i określenie działań zaradczych" (3,79) oraz „doradztwo związane z planowaniem i zarządzaniem przedsięwzięciem gospodarczym finansowanym ze środków zwrotnych w oparciu o biznesplan" (3,79). Z najniższą oceną mamy natomiast do czynienia w przypadku zagadnienia: „doradztwo związane z wdrażaniem mechanizmów kontroli realizacji biznesplanu, zachowania płynności finansowej i zarządzania długiem" (3,73).

Analiza wyników badania przedsiębiorstw dotyczących adekwatności doradztwa oferowanego w ramach obu etapów usługi doradczo-szkoleniowej przeprowadzona została także z uwzględnieniem zmiennych charakteryzujących przedsiębiorstwa. W poniższej tabeli przedstawiono dane obrazujące w jaki sposób oceniana była adekwatność doradztwa w I etapie przez poszczególne kategorie firm.

Tabela 1. Zróżnicowanie poziomu adekwatności doradztwa w ramach I etapu usługi do potrzeb przedsiębiorców

	Kategoria	Średnia ocena	Liczebność		Kategoria	Średnia ocena	liczebność
Sektor	Rolnictwo, leśnictwo, rybołówstwo	3,33	2	Województwo	dolnośląskie	3,78	34
	Przemysł i budownictwo	4,15	42		kujawsko-pomorskie	3,63	8
	Usługi	4,10	207		lubelskie	4,67	1
	Ogółem	4,10	251		lubuskie	4,33	5
Zasięg działalności	lokalny	4,03	73		łódzkie	4,57	28
	regionalny	4,20	48		małopolskie	3,15	19
	ogólnopolski	4,12	87		mazowieckie	4,13	36
	zagraniczny (tylko kraje UE)	4,19	27		opolskie	-	0
	zagraniczny (także kraje spoza UE)	3,89	16		podkarpackie	4,83	6
Zatrudnienie	brak zatrudnienia	4,20	96		podlaskie	4,38	39
	1 - 5 osób	4,05	102		pomorskie	4,78	3
	6 - 9 osób	3,88	24		śląskie	4,30	23
	10 - 25 osób	4,18	26	świętokrzyskie	4,33	5	
	26 - 50 osób	3,00	2	warmińsko-mazurskie	5,00	1	
Forma prawna	jednoosobowa działalność gospodarcza	4,11	184	wielkopolskie	3,71	35	
	spółka cywilna	3,93	10	zachodniopomorskie	4,92	8	
	spółka jawna	3,85	9	Wielkość miejscowości	wieś	4,17	40
	spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	4,27	44		miasto do 20 tys. mieszkańców	4,23	20
	spółka akcyjna	1,83	2		miasto powyżej 20 tys. do 50 tys. mieszkańców	4,30	36
	inna forma prawna	4,17	2		miasto powyżej 50 do 100 tys. mieszkańców	4,17	22
Czas prowadzenia działalności	do 18 miesięcy	4,15	65		miasto powyżej 100 do 200 tys. mieszkańców	4,37	21
	powyżej 18 miesięcy	4,08	186		miasto powyżej 200 do 500 tys. mieszkańców	4,44	42
					miasto powyżej 500 tys. mieszkańców	3,62	70

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami oraz danych przekazanych przez Zamawiającego

W przypadku rodzaju prowadzonej działalności mamy do czynienia ze zbliżonymi poziomami oceny adekwatności wsparcia doradczego z I etapu, wyraźnie niższa nota (3,33 wobec średniej dla wszystkich

firm wynoszącej 4,10) cechuje tylko podmioty z sektora rolniczego. W ograniczonym stopniu różnicujący okazał się także zasięg prowadzonej działalności, gdzie relatywnie nisko (3,89) adekwatność wsparcia została oceniona przez firmy działające na rynku zagranicznym uwzględniającym także kraje spoza UE, co może sugerować, że dla tych podmiotów oferta wsparcia doradczego miała zbyt podstawowy charakter.

Jeśli chodzi o wielkość zatrudnienia, to trudno wskazać tutaj na określone tendencje w zróżnicowaniu ocen adekwatności wsparcia doradczego z I etapu – najniższe noty cechują firmy zatrudniające od 6 do 9 osób (3,88), a najlepiej adekwatność wsparcia ocenili samozatrudnieni (4,20). W przypadku formy prawnej najwyżej ocenili adekwatność wsparcia doradczego z I etapu przedsiębiorcy prowadzący działalność w formie jednoosobowej działalności gospodarczej (4,11) oraz spółki z .o.o. (4,27). Najniższa nota cechuje spółki akcyjne (1,83), ale taka forma prawna reprezentowana była tylko przez dwie firmy.

Zbliżone oceny wystąpiły w przypadku obu kategorii firm wyróżnionych ze względu na okres prowadzenia działalności (4,15 i 4,08). Stosunkowo duże zróżnicowania wystąpiły natomiast w przypadku województwa będącego siedzibą firmy, tutaj jednak analiza utrudniona jest ze względu na fakt, iż jednocześnie występuje duże zróżnicowanie liczby badanych podmiotów z poszczególnych regionów. Co się natomiast tyczy wielkości miejscowości będącej siedzibą firmy, to w przypadku większości ośrodków oceny były zbliżone, natomiast wyraźnie najniższa nota występuje wśród firm z największych ośrodków miejskich (powyżej 500 tys. mieszkańców).

Tabela 2. Zróżnicowanie poziomu adekwatności doradztwa w ramach II etapu usługi do potrzeb przedsiębiorców

	Kategoria	Średnia ocena	Liczebność
Sektor	Rolnictwo, leśnictwo, rybołówstwo	3,83	2
	Przemysł i budownictwo	3,89	42
	Usługi	3,73	203
	Ogółem	3,76	247
	Zasięg działalności	lokalny	3,66
	regionalny	3,80	48
	ogólnopolski	3,81	85
	zagraniczny (tylko kraje UE)	3,99	27
	zagraniczny (także kraje spoza UE)	3,42	15
Zatrudnienie	brak zatrudnienia	3,72	95
	1 - 5 osób	3,88	100
	6 - 9 osób	3,51	24
	10 - 25 osób	3,75	25
	26 - 50 osób	3,00	2
Forma prawna	jednoosobowa działalność gospodarcza	3,81	181
	spółka cywilna	3,30	10
	spółka jawna	3,33	9
	spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	3,88	44
	spółka akcyjna	1,00	2
	inna forma prawna	3,33	1
	Czas prowa-	do 18 miesięcy	3,86

	Kategoria	Średnia ocena	liczebność
Województwo	dolnośląskie	3,05	34
	kujawsko-pomorskie	3,39	6
	lubelskie	4,00	1
	lubuskie	4,13	5
	łódzkie	4,16	27
	małopolskie	3,06	20
	mazowieckie	3,55	35
	opolskie	-	0
	podkarpackie	4,28	6
	podlaskie	4,15	40
	pomorskie	4,89	3
	śląskie	4,06	23
	świętokrzyskie	4,20	5
	warmińsko-mazurskie	5,00	1
wielkopolskie	3,56	33	
zachodniopomorskie	4,88	8	
Wielkość miejscowości	wieś	3,79	40
	miasto do 20 tys. mieszkańców	3,93	20
	miasto powyżej 20 tys. do 50 tys. mieszkańców	4,11	35
	miasto powyżej 50 do 100 tys. mieszkańców	4,12	20
	miasto powyżej 100 do 200 tys. mieszkańców	4,03	21

	Kategoria	Średnia ocena	Liczebność
dzenia działalności	powyżej 18 miesięcy	3,73	184

	Kategoria	Średnia ocena	liczebność
	miasto powyżej 200 do 500 tys. mieszkańców	4,13	42
	miasto powyżej 500 tys. mieszkańców	3,11	69

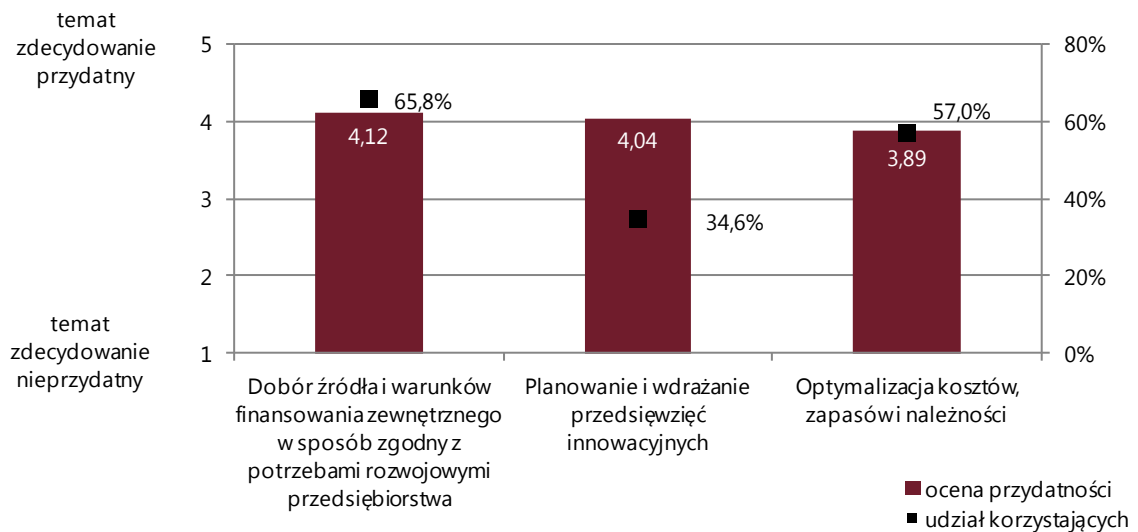
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami oraz danych przekazanych przez Zamawiającego

Ocena adekwatności wsparcia doradczego świadczonego w ramach II etapu jest bardzo zbliżona we wszystkich trzech sektorach gospodarki. Podobnie jest w przypadku poszczególnych kategorii firm wyróżnionych ze względu na zasięg prowadzonej działalności, choć podobnie jak miało to miejsce w przypadku oceny I etapu usługi doradczej, najniższa ocena adekwatności cechuje firmy działające na rynku zagranicznym wykraczającym poza kraje UE (3,42). W przypadku wielkości zatrudnienia najniższa ocena adekwatności II etapu usługi doradczej dotyczy firm zatrudniających od 26 do 50 osób (3,00), ale to tylko dwa przedsiębiorstwa.

Wśród firm o danej formie prawnej najwyższa ocena adekwatności wsparcia z II etapu usługi doradczej cechuje firmy działające jako jednoosobowe działalności gospodarcze (3,81) oraz spółki z o.o. (3,88), przy niższej ocenie w pozostałych kategoriach. Czas prowadzenia działalności okazał się być różnicujący w ograniczonym stopniu, choć nieco lepiej adekwatność wsparcia oceniły podmioty o krótszym okresie prowadzenia działalności (3,86 wobec 3,73). Podobnie jak w przypadku oceny I etapu usługi doradczej, tak i tutaj duże zróżnicowania cechują firmy z poszczególnych regionów. Ale także zauważalne zróżnicowania dostrzec można w przypadku, gdy czynnikiem różnicującym jest wielkość miejscowości będącej siedzibą firmy – najniżej adekwatność wsparcia doradczego z II etapu oceniły firmy z miast powyżej 500 tys. mieszkańców (3,11), najwyżej zaś firmy z miast powyżej 200 do 500 tys. mieszkańców (4,13).

W ramach korzystania z usługi doradczo-szkoleniowej w projekcie istniała także możliwość pozyskania informacji odnoszących się do dodatkowych zagadnień. Poniżej przedstawiono wyniki dotyczące zarówno częstości korzystania z pomocy doradczo-szkoleniowej dotyczących tych tematów, a w przypadku korzystania z nich – oceny ich przydatności z punktu widzenia firmy. Należy jednak w tym miejscu podkreślić, iż **dane obrazujące udział w populacji badanych klientów tych przedsiębiorstw, które skorzystały z doradztwa w zakresie tematów dodatkowych musi być interpretowany ostrożnie. Wynika to z faktu, iż niejednokrotnie dla przedsiębiorcy mogło stanowić trudność jednoznaczne stwierdzenie, czy w trakcie konsultacji z instytucją doradczo-szkoleniową podejmowane były wskazane tematy (różny mógł być też zakres ich podejmowania: od jednostkowych dygresji do pogłębionej konsultacji na dany temat).** Szczególnie dotyczy to zagadnień, które bardzo silnie pozostają powiązane z ogólnymi zagadnieniami podejmowanymi w ramach usługi doradczo-szkoleniowej, czyli takich kwestii jak: „dobór źródła i warunków finansowania zewnętrznego w sposób zgodny z potrzebami rozwojowymi przedsiębiorstwa”, czy „optymalizacja kosztów, zapasów i należności”.

Wykres 13. Udział w doradztwie w zakresie tematów szczegółowych możliwych do realizacji w etapie II oraz ocena ich przydatności z perspektywy przedsiębiorstw



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; udział korzystających - n=263, pytanie wielokrotnego wyboru, odsetki odpowiedzi nie sumują się do 100%; ocena przydatności: Dobór źródła i warunków finansowania zewnętrznego w sposób zgodny z potrzebami rozwojowymi przedsiębiorstwa - n=173, Planowanie i wdrażanie przedsięwzięć innowacyjnych - n=91, Optymalizacja kosztów, zapasów, i należności - n=150; pytanie zadawane osobom, które wskazały, iż uczestniczyły w doradztwie w zakresie tematów dodatkowych

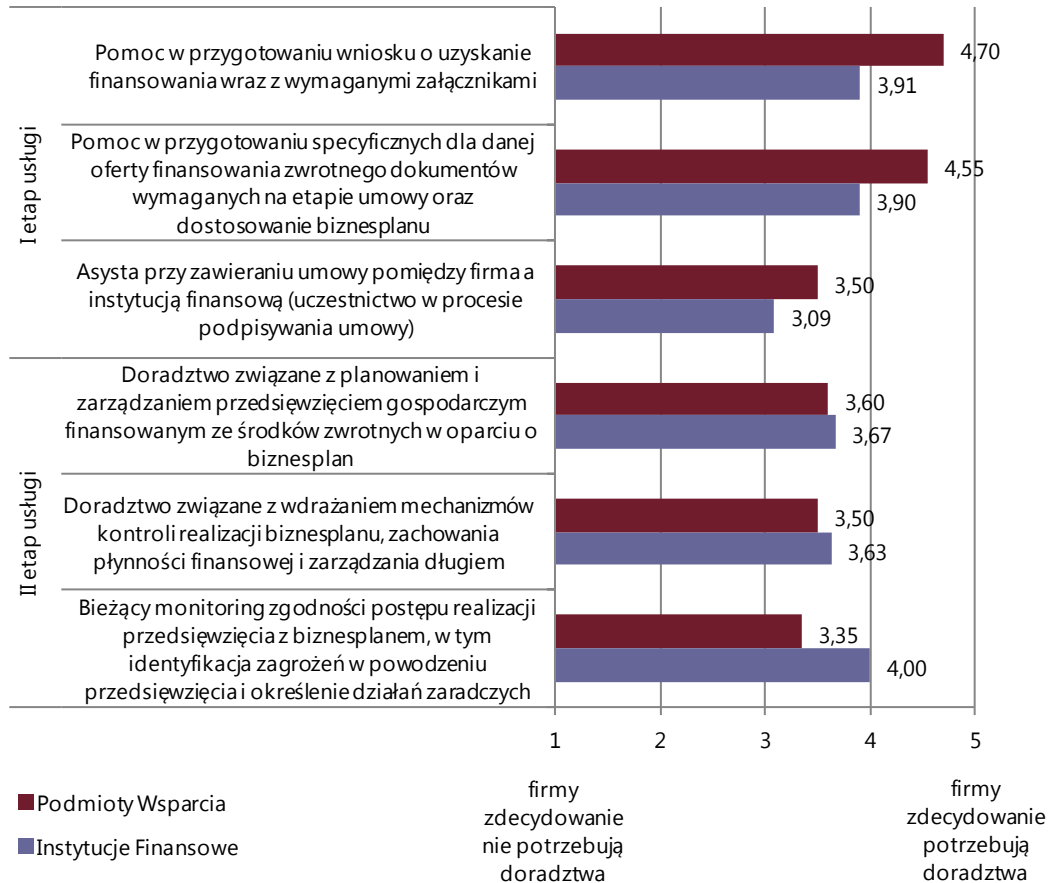
Generalnie, mamy do czynienia z relatywnie wysoką oceną przydatności tematów możliwych do podjęcia w ramach etapu II świadczenia usługi doradczo-szkoleniowej. Co więcej, w aż dwóch przypadkach – „dobór źródła i warunków finansowania zewnętrznego w sposób zgodny z potrzebami rozwojowymi przedsiębiorstwa” oraz „planowanie i wdrażanie przedsięwzięć innowacyjnych” – stopień deklarowanej przez klientów przydatności okazał się wyższy niż w przypadku wcześniej omawianych ogólnych zagadnień usługi doradczo-szkoleniowej (odpowiednio: 4,12 i 4,04). Ale nawet jeśli chodzi o najniżej oceniony temat („optymalizacja kosztów, zapasów i należności”), to uzyskana nota (3,89) plasowałaby to zagadnienie w czołówce rankingu przydatności ogólnych tematów doradztwa.

Co się tyczy częstości korzystania ze wsparcia w odniesieniu do powyższych zagadnień, to najczęściej podejmowane było zagadnienie, które jednocześnie oceniono najwyżej pod kątem adekwatności, tj.: „dobór źródła i warunków finansowania zewnętrznego w sposób zgodny z potrzebami rozwojowymi przedsiębiorstwa”, którego podejmowanie potwierdziło 65,8%. 57% wskazało na korzystanie z doradztwa w zakresie „optymalizacji kosztów, zapasów i należności”, a tylko nieco ponad jedna trzecia (34,6%) pozyskało informacje w zakresie „planowania i wdrażania przedsięwzięć innowacyjnych” (34,6%). Podkreślimy jednak ponownie – dane dotyczące odsetka firm korzystających z danego wariantu doradztwa dotyczącego powyższych tematów interpretować należy w sposób bardzo ostrożny.

Podobna ostrożność interpretacyjna winna towarzyszyć analizie danych dotyczących uczestnictwa w szkoleniach w ramach projektu. Tylko jedna czwarta Podmiotów Wsparcia wskazała na oferowanie swoim klientom wsparcia w formule szkoleniowej, podczas gdy korzystanie z tej formy pomocy zadeklarowała nieco mniej niż połowa przedsiębiorstw (48,7%). I choć analizując liczbę klientów tych Podmiotów Wsparcia, które potwierdziły, że oferowały klientom także szkolenia, powyższy odsetek nie powinien być traktowany jako przeszacowany, to jednak pogłębiona analiza wykazała duże ryzyko przeszacowania tego odsetka. Okazuje się bowiem, że wśród tych firm, które zadeklarowały, iż korzystały ze szkoleń ramach projektu znalazły się w dużej mierze te, które były obsługiwane przez Podmioty Wsparcia, których przedstawiciele twierdzili, że wsparcie w formie szkoleniowej nie było przez ich organizację oferowane. Innymi słowy, na podstawie deklaracji Podmiotów Wsparcia należałoby stwierdzić, że część respondentów z sektora przedsiębiorstw deklarujących korzystanie ze szkoleń w ramach projektu w rzeczywistości nie mogła z nich korzystać (nie oferował ich Podmiot Wsparcia obsługujący daną firmę).

Dotychczas analizowane dane obejmowały ocenę adekwatności tematyki usługi doradczo-szkoleniowej do potrzeb przedsiębiorców z perspektywy samych klientów. Kwestia ta była jednak także przedmiotem badania realizowanego wśród Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych.

Wykres 14. Ocena przydatności dla przedsiębiorstw poszczególnych tematów doradztwa w I i II etapie usługi z perspektywy przedstawicieli Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Podmiotami Wsparcia oraz Instytucjami Finansowymi; Podmioty wsparcia - n=20; Instytucje Finansowe: Pomoc w przygotowaniu wniosku o uzyskanie finansowania wraz z wymaganymi załącznikami - n=11, bd=2, Pomoc w przygotowaniu specyficznych dla danej oferty finansowania zwrotnego dokumentów wymaganych na etapie umowy oraz dostosowanie biznesplanu - n=10, bd=3, Asysta przy zawieraniu umowy pomiędzy firmą a instytucją finansową (uczestnictwo w procesie podpisywania umowy) - n=11, bd=2, Doradztwo związane z planowaniem i zarządzaniem przedsięwzięciem gospodarczym finansowanym ze środków zwrotnych w oparciu o biznesplan - n=9, bd=4, Doradztwo związane z wdrażaniem mechanizmów kontroli realizacji biznesplanu, zachowania płynności finansowej i zarządzania długiem - n=8, bd=5, Bieżący monitoring zgodności postępu realizacji przedsięwzięcia z biznesplanem, w tym identyfikacja zagrożeń w powodzeniu przedsięwzięcia i określenie działań zaradczych - n=10, bd=3

Zdaniem przedstawicieli Podmiotów Wsparcia, spośród tematów poruszanych na I etapie usługi największą przydatnością dla przedsiębiorstw charakteryzuje się „pomoc w przygotowaniu wniosku o uzyskanie finansowanie wraz z wymaganymi załącznikami”, której przydatność oceniono średnio na 4,77 w 5-stopniowej skali oraz „pomoc w przygotowaniu specyficznych dla danej oferty finansowania zwrotnego dokumentów wymaganych na etapie umowy oraz dostosowanie biznesplanu”, której przydatność oceniono przeciętnie na 4,55. Wyraźnie niżej oceniono przydatność „asysty przy zawieraniu umowy pomiędzy firmą a instytucją finansową (uczestnictwa w procesie podpisywania umowy)”, w jej przypadku przeciętna ocena wśród Podmiotów Wsparcia wynosi 3,50 na 5-stopniowej skali.

Przedstawiciele Instytucji Finansowych byli bardziej powściągliwi w ocenach, lecz również spośród tematów I etapu relatywnie wysoko ocenili „pomoc w przygotowaniu wniosku o uzyskanie finansowanie wraz z wymaganymi załącznikami” (przeciętna ocena 3,91) oraz „pomoc w przygotowaniu specyficznych

dla danej oferty finansowania zwrotnego dokumentów wymaganych na etapie umowy oraz dostosowanie biznes planu" (średnia ocena 3,90).

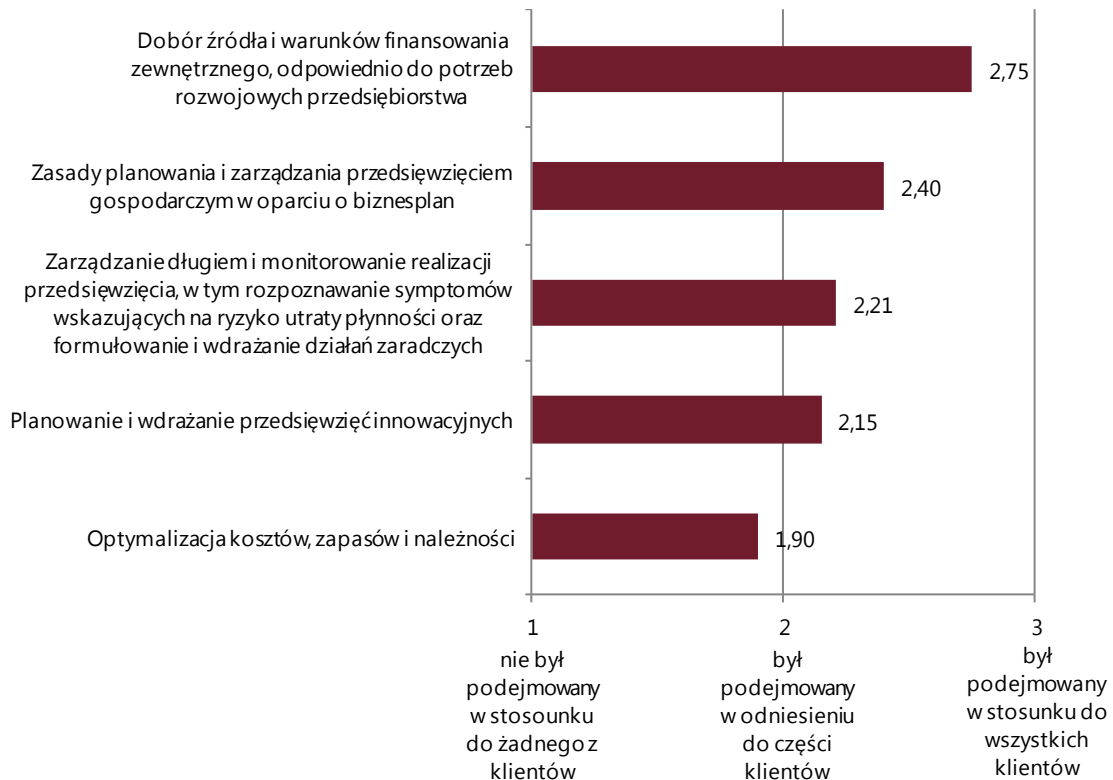
Generalnie rzecz ujmując, tematy doradztwa obecne na II etapie usługi – występującym po otrzymaniu przez firmę środków finansowych – zostały ocenione przez przedstawicieli Podmiotów Wsparcia niżej pod względem przydatności dla przedsiębiorstw niż te występujące na I etapie. Spośród usług II etapu najwyżej – przeciętnie na 3,60 na 5-stopniowej skali – oceniono „doradztwo związane z planowaniem i zarządzaniem przedsięwzięciami gospodarczymi finansowanymi ze środków zwrotnych w oparciu o biznesplan”. Nieznacznie niżej oceniono przydatność „doradztwa związanego z wdrażaniem mechanizmów kontroli realizacji biznesplanu, zachowania płynności finansowej i zarządzania długiem” (przeciętna ocena 3,50) oraz „doradztwo w zakresie bieżącego monitoringu zgodności postępu realizacji przedsięwzięcia z biznesplanem, w tym identyfikacji zagrożeń w powodzeniu przedsięwzięcia i określeniu działań zaradczych” (przeciętna ocena 3,35).

Jeśli natomiast chodzi o przedstawicieli Instytucji Finansowych, to ich ocena przydatności tematyki doradztwa w II etapie okazała się być nieco wyższa w przypadku Podmiotów Wsparcia i dotyczy to każdego z analizowanych zagadnień. Szczególnie doceniony został „bieżący monitoring zgodności postępu realizacji przedsięwzięcia z biznesplanem, w tym identyfikacja zagrożeń w powodzeniu przedsięwzięcia i określeniu działań zaradczych”, który oceniono przeciętnie na 4,00. Przedstawiciele Instytucji Finansowych relatywnie niżej ocenili pozostałe dwa tematy występujące na II etapie usługi, lecz mimo to ich ocena jest nieco wyższa niż wydana przez przedstawicieli Podmiotów Wsparcia.

Wydaje się, że zidentyfikowane zróżnicowanie w ocenie przydatności tematyki usługi doradczo-szkoleniowej w ramach każdego z etapów przez przedstawicieli Podmiotów Wsparcia oraz Instytucji Finansowych jest przede wszystkim wypadkową odmiennej roli tychże w projekcie, a tym samym odmienności interesów. Nie powinno więc dziwić, że z punktu widzenia instytucji doradczo-szkoleniowej istotniejsze są takie działania, których celem jest uzyskanie korzystnego finansowania zwrotnego dla swoich klientów, a z kolei dla podmiotu oferującego to finansowanie nadrzędne jest ograniczenie ryzyka i problemów ze spłatą zobowiązań przez firmę, dlatego też nieco większe znaczenie ma doradztwo odnoszące się do fazy, w której przedsiębiorstwo pozyskało już środki finansowe i przystępuje do spłaty zaciągniętego zobowiązania. Innymi słowy, zidentyfikowane zróżnicowania nie powinny być interpretowane jako wskazujące na większe lub mniejsze uzasadnienie dla oferowania klientom wsparcia doradczo-szkoleniowego o określonym profilu, ale raczej jako zaakcentowanie tych kwestii, które są istotne z punktu widzenia danej kategorii podmiotu zaangażowanego w realizację projektu. Tym samym, z punktu widzenia zaspokojenia potrzeb i oczekiwań Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych optymalne byłoby utrzymanie dwuetapowego wsparcia doradczo-szkoleniowego, które obejmowałoby całość powyższych zagadnień.

Na kolejnym wykresie omówiono częstość podejmowania poszczególnych tematów doradztwa na – ocenianym przez Podmioty Wsparcia jako mniej przydatny dla przedsiębiorstw – II etapie doradztwa. Są to zagadnienia, które w „Standardzie świadczenia usługi pilotażowej w zakresie planowania i finansowania przedsięwzięć gospodarczych w MŚP” zostały wskazane w zakresie rzeczowym usługi jako możliwe do podejmowania tematy w ramach „doradztwa związanego z planowaniem i zarządzaniem przedsięwzięciem gospodarczym finansowanymi ze środków zwrotnych w oparciu o biznesplan”.

Wykres 15. Ocena częstości podejmowania poszczególnych tematów doradztwa na II etapie usługi wśród Podmiotów Wsparcia



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Podmiotami Wsparcia; n=20

Zdecydowanie najczęściej podejmowanym tematem doradztwa na II etapie usługi był „dobór źródła i warunków finansowania zewnętrznego, odpowiednio do potrzeb rozwojowych przedsiębiorstwa” – temat ten oceniono przeciętnie na 2,75 w 3-stopniowej skali. Relatywnie często podejmowana była także tematyka „zasad planowania i zarządzania przedsięwzięciem gospodarczym w oparciu o biznesplan” (przeciętna ocena 2,40). Z kolei najrzadziej w trakcie II etapu usługi świadczone doradztwo w zakresie „optymalizacji kosztów, zapasów i należności” (przeciętna ocena częstości w przypadku tego tematu wynosi 1,90 na 3-stopniowej skali).

Powyższe tematy usługi doradczo-szkoleniowej były także przedmiotem pytania adresowanego do Instytucji Finansowych, w ramach którego proszono o opinię na temat ich przydatności dla firm (pytanie to nie było zadawane przedstawicielom Podmiotów Wsparcia ze względu na fakt, iż ocena rzeczony przydatności była przez Podmioty Wsparcia przeprowadzana na etapie świadczenia usługi dla każdego przedsiębiorstwa).

Wykres 16. Ocena przydatności poszczególnych tematów usługi doradczo-szkoleniowej dla firm z perspektywy Instytucji Finansowych



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Instytucjami Finansowymi; n=10 bd=3

Spośród trzech powyższych tematów usługi doradczo-szkoleniowej przedstawiciele Instytucji Finansowych najwyżej ocenili przydatność wsparcia w zakresie „planowania i wdrażania przedsięwzięć innowacyjnych” (4,40 na 5-stopniowej skali). Co ciekawe, jest to zagadnienie, które było oferowane firmom w ramach doradztwa relatywnie rzadko (co mogło wynikać po prostu z charakteru podejmowanych przedsięwzięć, czy też profilu samych klientów, którzy nie planując przedsięwzięć innowacyjnych, nie potrzebują także pomocy doradczej w tym zakresie), choć w przypadku tej jednej trzeciej przedsiębiorstw, które z niego skorzystały ocena przydatności była relatywnie wysoka, przy czym nie tak jak wśród przedstawicieli Instytucji Finansowych. „Dobór źródła i warunków finansowania zewnętrznego w sposób zgodny z potrzebami rozwojowymi przedsiębiorstwa” oceniono pod kątem występowania potrzeby doradztwa w tym zakresie wśród firm na 4,30, a jeśli chodzi o doradztwo dotyczące „optymalizacji kosztów, zapasów i należności” to ocena wyniosła 4,10 (również przedsiębiorstwa najniżej oceniły przydatność tego tematu doradztwa, przynajmniej nawet jeszcze niższą notę).

Jednocześnie, przedstawiciele Instytucji Finansowych i Podmiotów Wsparcia poproszono o wskazanie ewentualnych zagadnień, o które warto byłoby uzupełnić wsparcie doradczo-szkoleniowe dotyczące finansowania zwrotnego i zarządzania przedsięwzięciem finansowanym ze środków zwrotnych. Większość respondentów z pierwszej grupy nie dostrzega potrzeby poszerzenia zakresu merytorycznego wsparcia doradczo-szkoleniowego. Ci jednak, którzy taką potrzebę dostrzegli akcentowali przede wszystkim jak następujące kwestie: oferta funduszy poręczeniowych oraz dostępne formy finansowania realizowane ze środków wspólnotowych (ze szczególnym uwzględnieniem warunków i ograniczeń w korzystaniu z tego rodzaju wsparcia). Jeśli natomiast chodzi o Podmioty Wsparcia, to również pojawiały się opinie, iż nie ma uzasadnienia dla poszerzenia zakresu zagadnień podejmowanych w ramach wsparcia doradczego, występowały one jednak stosunkowo rzadko. Natomiast jeśli chodzi o propozycje dodatkowej tematyki usługi doradczo-szkoleniowej to obejmowały one w tej grupie takie zagadnienia jak: faktoring (najczęściej wskazywana propozycja); informacje o ofercie finansowania zwrotnego dostępnej poza projektem; oferta funduszy poręczeniowych; oferta produktów współfinansowanych ze środków UE.

Podsumowując analizę dotyczącą adekwatności wsparcia doradczo-szkoleniowego stwierdzić należy, że z punktu widzenia przedsiębiorstw najważniejsze okazało się wsparcie oferowane w ramach I etapu doradztwa. Warto tutaj podkreślić, że Instytucje Finansowe biorące udział w warsztatach poprzedzających realizację projektu zwracały uwagę, że etap ten ma kluczowe znaczenie i znajduje to potwierdzenie także w ocenach adekwatności dokonywanych w badaniu przez przedstawicieli zarówno Instytucji Finansowych, jak i Podmiotów Wsparcia (choć respondenci z tej pierwszej kategorii w większym stopniu niż przedstawiciele Podmiotów Wsparcia dostrzegali adekwatność II etapu usługi doradczo-szkoleniowej, ze

szczególnym uwzględnieniem „bieżącego monitoringu zgodności postępu realizacji przedsięwzięcia z biznesplanem, w tym identyfikacji zagrożeń w powodzeniu przedsięwzięcia i określeniu działań zaradczych”). Tym samym stwierdzić należy, że adekwatność tematyki doradztwa podejmowanego w ramach II etapu usługi doradczo-szkoleniowej oceniona została nieco niżej.

Uzupełnieniem powyższych danych dotyczących formuły wsparcia doradczo-szkoleniowego są także opinie przedstawicieli Podmiotów Wsparcia dotyczące czynników ograniczających adekwatność tego elementu projektu do potrzeb przedsiębiorców. Respondenci zwracali bowiem uwagę przede wszystkim na niejasny dla firm, ale jednocześnie sztywny, zakres wsparcia i jego podział na etapy:

Sam standard i propozycja realizowanej usługi, która była wprowadzona na sztywno do projektu jest niejasna i nieczytelna dla klienta i tym samym klient nie wie, jakie usługi otrzymuje i jakie oczekiwania możemy spełnić jako firma w projekcie.

Podział na etapy nie uwzględniał indywidualnego podejścia do klienta. Inaczej powinien ten podział etapów wyglądać przy leasingu, inaczej przy kredycie.

Za duży nacisk na II etap. Z reguły start-up'y to są mali klienci i oni nie potrzebują aż takiego doradztwa finansowego.

Klient oczekuje pozyskania kredytu, to jest dla niego najważniejsze. Doradztwo powinno być realizowane w kierunku nie pozyskania wiedzy, tylko pod konkretny cel.

Powyższe wypowiedzi wskazują na powiązanie problemów w zapewnieniu adekwatności wsparcia doradczo-szkoleniowego z takimi kwestiami jak: nieczytelność rzeczywistego zakresu usługi z punktu widzenia klienta oraz sztywność, zarówno podziału na etapy, jak i tematyki poszczególnych etapów. Tego rodzaju opinie i wynikające z nich postulaty trzeba jednak analizować w kontekście nakreślonym przez zapisy „Standardu świadczenia usługi pilotażowej w zakresie planowania i finansowania przedsięwzięć gospodarczych w MŚP”. Z jednej strony w dokumencie tym stwierdza się w odniesieniu do etapu II, że: „Doradztwo w zakresie zarządzania realizacją przedsięwzięcia gospodarczego, w szczególności zarządzania finansami, powinno być dostosowane do potrzeb i charakteru danego przedsiębiorstwa oraz finansowanego przedsięwzięcia i wybranej Oferty FZ. Szczegółowy zakres doradztwa oraz skład Doradców, będzie przedmiotem negocjacji pomiędzy PW a Klientem oraz akceptacji PARP i będzie określony w umowie o świadczenie Usługi pilotażowej”. Z drugiej jednak, analizując szczegółowe zapisy dotyczące zakresu rzeczowego usługi doradczo-szkoleniowej dla obu etapów zauważyć należy, że ich zapisy mogą rodzić wątpliwości co do tego jakie były rzeczywiste dopuszczalne w projekcie możliwości dostosowywania przez Podmioty Wsparcia oferty doradczej do potrzeb i specyfiki konkretnej firmy. Zarówno w ramach I, jak i II etapu wskazano, iż „Zakres rzeczowy Etapu I/II obejmuje następujące działania”, co sugeruje, że wszystkie wymienione w dalszej części elementy muszą być realizowane. Dodatkowo, w odniesieniu do jednego z elementów usługi doradczo-szkoleniowej w II etapie („doradztwa związanego z planowaniem i zarządzaniem przedsięwzięciem gospodarczym finansowanym ze środków zwrotnych w oparciu o biznesplan”) określono, że: „W zależności od indywidualnych potrzeb lub preferencji Klienta doradztwo (oraz opcjonalnie szkolenie) może dotyczyć następujących obszarów (...)”, co z kolei sugeruje, że wymienione dalej zagadnienia (tj. zasady planowania i zarządzania przedsięwzięciem gospodarczym w oparciu o biznesplan; dobór źródła i warunków finansowania zewnętrznego, odpowiednio do potrzeb rozwojowych przedsiębiorstwa; zarządzanie długiem i monitorowanie realizacji przedsięwzięcia, w tym rozpoznawania symptomów wskazujących na ryzyko utraty płynności oraz formułowania i wdrażania działań zaradczych; optymalizacja kosztów, zapasów i należności; planowanie i wdrażanie przedsięwzięć innowacyjnych) nie muszą być każdorazowo przewidziane w zakresie usługi doradczo-szkoleniowej, ale że wybór szczegółowej tematyki usługi dokonywany jest przez Podmioty Wsparcia w ramach nakreślonych przez powyższy wykaz. Przy czym dodatkowym problemem jest tutaj także nierozłączne określenie poszczególnych elementów II etapu

usługi doradczo-szkoleniowej, gdyż zagadnienia określone dla elementów: „bieżący monitoring zgodności postępu realizacji przedsięwzięcia z założeniami biznesplanu” oraz „doradztwo związane z planowaniem i zarządzaniem przedsięwzięciem gospodarczym finansowanym ze środków zwrotnych w oparciu o biznesplan” częściowo się pokrywają (np. zarządzanie długiem, monitorowanie realizacji przedsięwzięcia, optymalizacja kosztów, zapasów i należności). Poza tym, pomimo tego, iż etap II określony został jako „Doradztwo przy realizacji przedsięwzięcia gospodarczego finansowanego z wybranej Oferty FZ”, to jednak jego zakres rzeczowy wykracza poza wyłącznie to przedsięwzięcie, które zostało sfinansowane w ramach projektu.

Nakreślenie powyższego kontekstu wynikającego z zapisów „Standardu świadczenia usługi pilotażowej w zakresie planowania i finansowania przedsięwzięć gospodarczych w MŚP” jest o tyle istotne, że wskazuje ono na fakt, iż szczegółowa zawartość rzeczowego dokumentu mogła rodzić wątpliwości Podmiotów Wsparcia dotyczące wymagań odnoszących się do zakresu rzeczowego usługi doradczo-szkoleniowej, w szczególności w ramach etapu II. I choć, generalnie adekwatność wsparcia doradczo-szkoleniowego została przez wszystkie kategorie interesariuszy oceniona wysoko, to jednak zgłaszane problemy i wyrażane opinie krytyczne wskazują, że w przyszłych przedsięwzięciach o zbliżonym charakterze celowe byłoby jednoznaczne określenie zakresu usługi, co niekoniecznie powinno się wiązać ze szczegółowym określeniem tematyki wsparcia doradczo-szkoleniowego, ale raczej rezygnacją z prób jego doprecyzowania i skupieniem się na funkcji, jaką wsparcie to ma pełnić. Doświadczenia płynące z realizacji ewaluowanego projektu wskazują bowiem, że pomimo, iż założeniem projektu oraz intencją PARP było stworzenie mechanizmu świadczenia usługi gwarantującego jej dopasowanie do potrzeb i specyfiki przedsiębiorstwa i że wprowadzono do „Standardu świadczenia usługi pilotażowej w zakresie planowania i finansowania przedsięwzięć gospodarczych w MŚP” zapisy dotyczące tej kwestii, to jednak inne zawarte w tym dokumencie regulacje oraz dokonanie podziału na II odrębne etapy świadczenia usługi ograniczyły skuteczność realizacji przyjętych założeń.

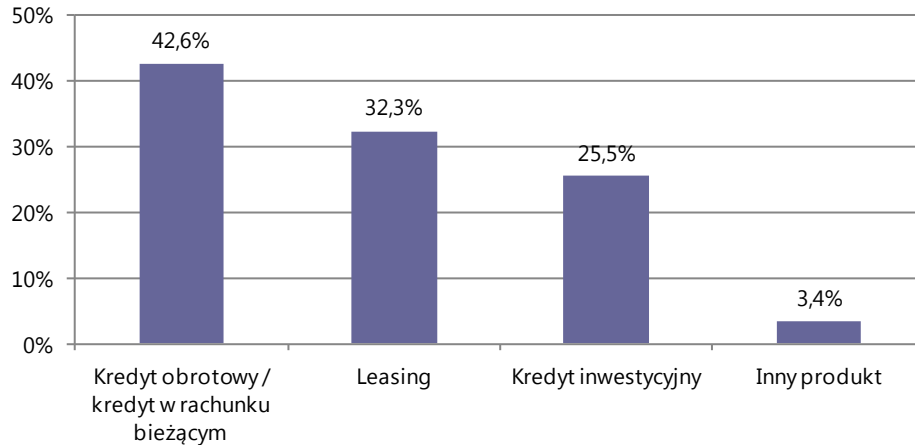
Uwzględniając powyższe, stwierdzić należy, że optymalna formuła wsparcia doradczo-szkoleniowego w podobnym przedsięwzięciu nie powinna zawierać podziału na dwa etapy usługi doradczo-szkoleniowej (z odrębnymi zakresami rzeczowymi usługi), tylko winna być określona jako usługa, której celem jest pozyskanie przez firmę finansowania zwrotnego z jednoczesnym wzrostem wiedzy i kompetencji przedsiębiorcy w zakresie planowania i zarządzania przedsięwzięciem gospodarczym finansowanym ze środków zwrotnych uwzględniającego specyfikę konkretnego przedsiębiorstwa. Przy czym, nie byłby określany zakres tematyczny tak zoperacjonalizowanej usługi doradczo-szkoleniowej (choć – co trzeba mocno podkreślić – nie byłoby tu pełnej dowolności po stronie Podmiotów Wsparcia, gdyż zrealizowany dla danej firmy zakres rzeczowy wsparcia doradczo-szkoleniowego byłby przedmiotem akceptacji PARP). W rezultacie proces podnoszenia potencjału klientów w zakresie doboru i pozyskiwania finansowania zwrotnego oraz późniejszej realizacji przedsięwzięć finansowanych w oparciu o taki model pozyskania środków realizowany byłby przez cały okres świadczenia usługi, bez wyodrębniania poszczególnych etapów. Można więc sobie wyobrazić, że w takim modelu większa niż dotychczas część wsparcia doradczego byłaby realizowana jeszcze przed pozyskaniem finansowania zwrotnego, co dodatkowo uzasadnia rezygnację z podziału na etapy, który to podział generował w ewaluowanym projekcie również skutek w postaci określenia ram czasowych każdego etapu (nie więcej niż 30% godzin w etapie I, nie mniej niż 70% godzin w etapie II). Proponowane rozwiązanie pozwoliłoby także uniknąć problemu, który wyłonił się z wypowiedzi części przedstawicieli Podmiotów Wsparcia, a więc postrzegania zakresu oferowanego wsparcia w sposób niezgodny z intencją PARP oraz całkowicie wyeliminowałoby problem określenia i interpretacji relacji pomiędzy zakresami rzeczowymi obu etapów usługi (dot. charakteru podejmowanych zagadnień w każdym etapie, kolejności podejmowania poszczególnych zagadnień, ilości godzin przypadających na każdy etap itp.).

Finansowanie zwrotne

Poniżej przedstawiono wyniki przeprowadzonego badania w odniesieniu do adekwatności finansowania zwrotnego, z którego korzystali przedsiębiorcy. W pierwszej kolejności zaprezentowano jednak strukturę

klientów ze względu na rodzaj produktu finansowego, z którego skorzystali (z zastrzeżeniem, że istniała możliwość wskazania więcej niż jednego rodzaju produktu finansowego).

Wykres 17. Rodzaj produktu finansowego, z którego skorzystali przedsiębiorcy



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=263; pytanie wielokrotnego wyboru, odsetki odpowiedzi nie sumują się do 100%

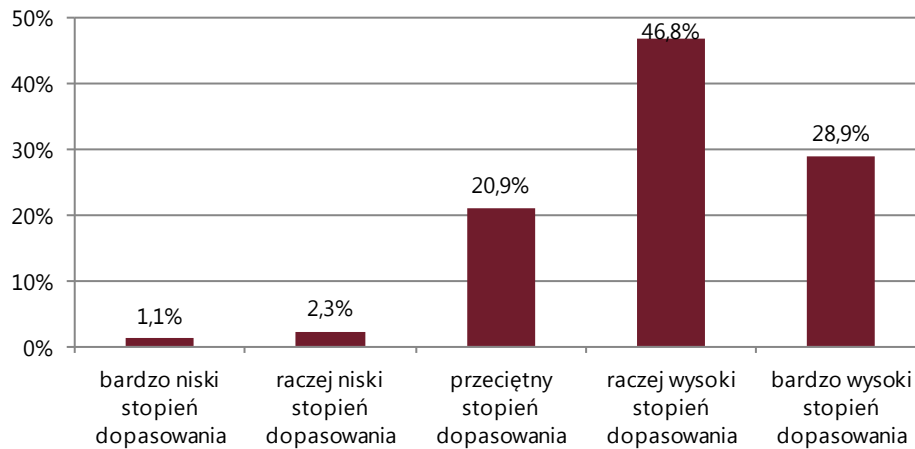
Blisko połowa klientów (42,6%) uzyskała w ramach projektu kredyt obrotowy lub kredyt w rachunku bieżącym, co czyni z tego produktu finansowego instrument najczęściej pozyskiwany. Z leasingu skorzystała blisko jedna trzecia klientów (32,3%), natomiast jedna czwarta (25,5%) uzyskała kredyt inwestycyjny. Tylko 3,4% firm skorzystało z innych niż wymienione produktów.

Fakt, iż w odniesieniu do trzech głównych produktów finansowych nie występuje w żadnym z przypadków bardzo niski odsetek firm korzystających postrzegać należy jako dodatkowe uzasadnienie jednej z wcześniejszych rekomendacji, która dotyczyła utrzymania różnorodności oferty finansowania zwrotnego dostępnej w ramach przedsięwzięć o zbliżonym charakterze, które byłyby ewentualnie realizowane w przyszłości.

O częstość korzystania przez przedsiębiorców z poszczególnych produktów finansowych zapytano także przedstawicieli Instytucji Finansowych. Potwierdzili oni największą popularność kredytu obrotowego / kredytu w rachunku bieżącym (m.in. z powodu najmniejszych wymogów dot. zabezpieczenia zwrotu finansowania lub w ogóle braku wymaganego zabezpieczenia oraz najmniejszą ilością wymogów formalnych i najkrótszym czasem podejmowania decyzji o udzieleniu kredytu). Wskazywano także na zainteresowanie kredytem inwestycyjnym lub leasingiem, ale również na produkty o specyficznym charakterze, jak kredyt dla start-up'ów, którego popularność tłumaczono ograniczoną ofertą tego rodzaju produktów na rynku usług finansowych.

Na kolejnym wykresie przedstawiono natomiast dane z badania przedsiębiorstw, które obrazują rozkład opinii w zakresie oceny stopnia dopasowania oferty do potrzeb firm.

Wykres 18. Ocena stopnia dopasowania oferty do potrzeb wśród przedsiębiorców



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=263

Przedsiębiorcy, którzy skorzystali w ewaluowanym projekcie z finansowania zwrotnego pozytywnie oceniają stopień jego dopasowania do własnych potrzeb. Pozytywne opinie w tej kwestii wyraziło $\frac{3}{4}$ firm (75,7%), przy czym blisko połowa (46,8%) wskazała na raczej wysoki, a 28,9% na bardzo wysoki stopień dopasowania oferty finansowania zwrotnego do potrzeb przedsiębiorstwa. Klientów negatywnie oceniających adekwatność finansowania zwrotnego było wyraźnie mniej, można wręcz mówić o incydentalności tego rodzaju opinii – tylko 1,1% respondentów wskazał na bardzo niski stopień dopasowania, a 2,3% na raczej niski stopień dopasowania oferty finansowania zwrotnego do własnych potrzeb.

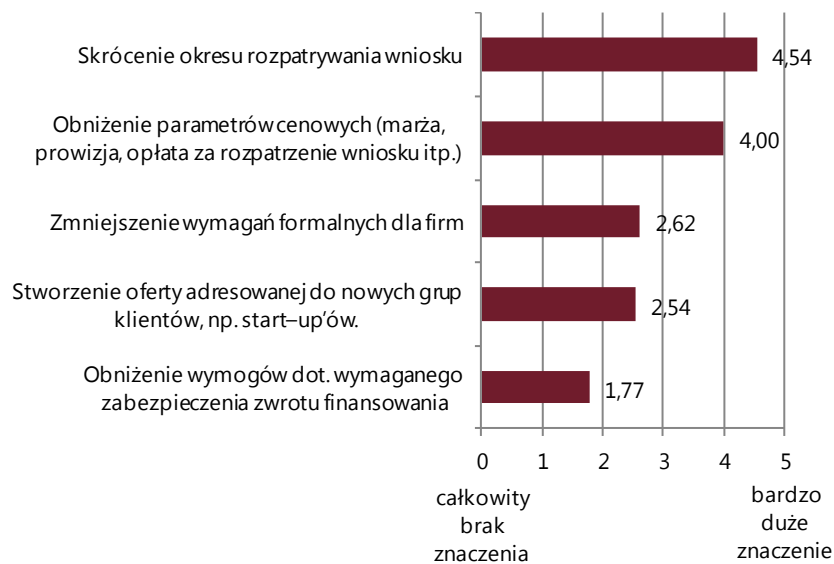
Warto w tym miejscu zauważyć, że przedsiębiorcy o wiele lepiej ocenili adekwatność oferty finansowania zwrotnego niż miało to miejsce w przypadku Podmiotów Wsparcia, których przedstawiciele również byli proszeni o taką ocenę. Respondenci reprezentujący Podmioty Wsparcia ocenili adekwatność oferty finansowania zwrotnego na 5-stopniowej skali na 2,84, co jest oceną przeciętną, a tym samym wyraźnie odbiegającą od pozytywnej opinii dominującej wśród przedsiębiorstw.

Dopasowanie oferty do potrzeb przedsiębiorców postrzegać należy jako wypadkową zarówno wymagań nałożonych na Instytucje Finansowe przez PARP w zakresie tego, jakiego rodzaju preferencje powinny zostać uwzględnione w przewidzianych na potrzeby projektu produktach finansowych, jak i rzeczywistych działań podejmowanych przez Instytucje Finansowe, których celem było optymalne skonfigurowanie oferty. Warto w tym miejscu podkreślić, że w ramach projektu przeprowadzane były konsultacje z zainteresowanymi Instytucjami Finansowymi oraz weryfikacja przygotowanych ofert finansowania zwrotnego, tak by zapewnić ich rzeczywistą konkurencyjność wobec dotychczas dostępnej oferty finansowania zwrotnego. Analiza dokumentacji sprawozdawczej z przeprowadzonych konsultacji wskazuje, iż były podejmowane działania zorientowane na zapewnienie firmom uczestniczącym w projekcie jak najbardziej atrakcyjnych warunków oferty finansowania zwrotnego. Częściowym potwierdzeniem takiego podejścia są także konkluzje zawarte w opracowaniu „Zestawienie ofert produktów kredytowych w wybranych instytucjach finansowych (bankach) oraz instytucjach deklarujących udział w projekcie „Planowanie działań w MSP a finansowanie zwrotne – ekspertyzy, doradztwo i zarządzanie informacją”. Jak jednak wynika z analiz przeprowadzonych na potrzeby niniejszego raportu, jednym z głównych problemów dostrzeganych przede wszystkim przez Podmioty Wsparcia, ale częściowo także i samych klientów, była ograniczona atrakcyjność oferty finansowania zwrotnego. W związku z tym warto byłoby w przyszłości rozważyć, by w początkowych konsultacjach i warsztatach „kalibrujących” ostateczny zakres oferty finansowania zwrotnego brali udział nie tylko przedstawiciele Instytucji Finansowych, ale także potencjalnych Podmiotów Wsparcia, tak by przybrały one formę rzeczywistych konsultacji, w ramach których Podmioty Wsparcia mogłyby także opiniować propozycje dotyczące produktów finansowych. Przy czym należy podkreślić, że chodzi tutaj nie o konsultacje dotyczące zakresu samego projektu, które były prowadzone z potencjalnymi usługodawcami i pozwoliły na wykorzystanie

ich opinii w określeniu ostatecznego kształtu projektu, lecz na konsultacje konkretnych propozycji zgłoszonych przez Instytucje Finansowe. Zastosowanie postulowanego wariantu konsultacji pozwoliłoby, jeszcze przed wprowadzeniem konkretnych ofert do katalogu produktów finansowych dostępnych w projekcie, na uwzględnienie opinii tych instytucji, które mają bieżący kontakt z przedsiębiorstwami, ale także – z racji prowadzonej działalności – analizują rynek usług finansowych dla MŚP. Choć jednak tego rodzaju rozwiązanie mogłoby zwiększyć jakość dostępnych ofert finansowania zwrotnego dostępnych w projekcie, to jednak może ono być trudne do wdrożenia ze względu na potencjalną niechęć Instytucji Finansowych do ujawniania swoich ofert jeszcze przed formalną partycypacją w projekcie. Dlatego też głównym instrumentem zapewnienia atrakcyjności ofert finansowania zwrotnego w podobnych przedsięwzięciach powinno być przeprowadzanie systematycznego monitoringu porównującego oferty finansowania zwrotnego w projekcie z innymi ofertami dostępnymi na otwartym rynku (przy założeniu, że w przyszłych przedsięwzięciach nadal obowiązywałoby ograniczenie do ofert finansowania zwrotnego wybranych Instytucji Finansowych). Uzasadnieniem dla powyższego rozwiązania jest m.in., że część Instytucji Finansowych partycypujących w projekcie dokonywała regularnej aktualizacji swoich ofert, co oznacza, że dostrzegały one celowość wprowadzania określonych modyfikacji. Warto byłoby więc zalecać monitoring uczynić stałym elementem działań projektowych, by zapewnić stałą adekwatność dostępnych w projekcie form finansowania zwrotnego do specyfiki funkcjonowania rynku usług finansowych dla firm w danym momencie. Miałoby to szczególne znaczenie, przy kilkuletnim okresie realizacji projektu.

Jak wspomniano wcześniej, równie istotne dla zapewnienia adekwatności charakteru i zakresu finansowania zwrotnego do potrzeb przedsiębiorców było także to, na jakie kwestie sygnalizowane przez PARP Instytucje Finansowe rzeczywiście zwracały uwagę podczas konstruowania swojej oferty. Na poniższym wykresie przedstawiono dane dotyczące tej kwestii.

Wykres 19. Ocena znaczenia poszczególnych aspektów w przygotowaniu oferty finansowania zwrotnego przez Instytucje Finansowe



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Instytucjami Finansowymi; n=13

Jak wynika z powyższych danych, Instytucje Finansowe skupiły się przede wszystkim na dwóch aspektach zapewnienia adekwatności oferty do specyfiki klienta jakim są firmy z sektora MŚP, ze szczególnym uwzględnieniem mikro- i małych przedsiębiorstw. Po pierwsze, było to „skrócenie okresu rozpatrywania wniosku”, które na 5-stopniowej skali ważności oceniono na 4,54. Bez wątpienia skrócenie okresu rozpatrywania wniosku było możliwe w dużej mierze dzięki przewidzianemu w projekcie zakresowi I etapu usługi doradczej, którego celem było zweryfikowanie możliwości firmy w pozyskaniu finansowania zwrotnego oraz ew. wsparcie w przygotowaniu niezbędnej dokumentacji wymaganej na etapie składania

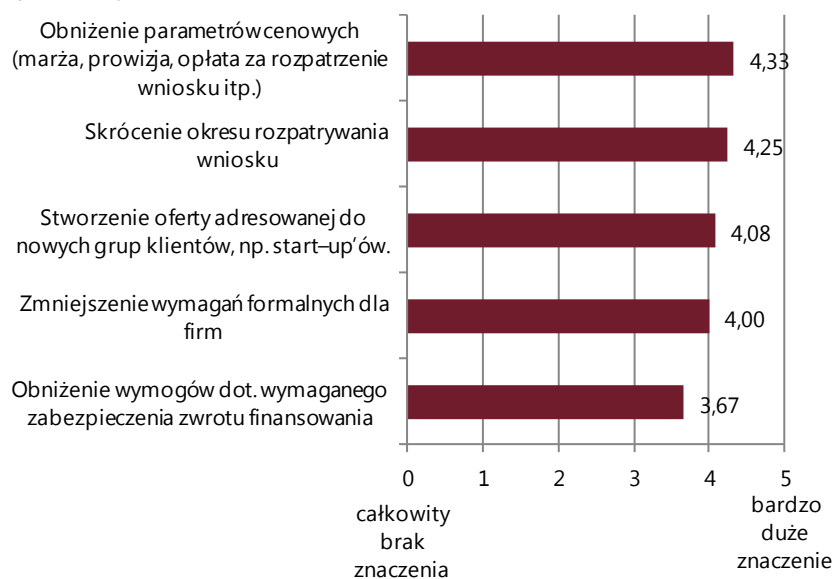
wniosku o uzyskanie finansowania. W takiej sytuacji, do Instytucji Finansowej zgłaszał się klient wstępnie zweryfikowany, co z kolei umożliwiało uproszczenie i skrócenie procedury oceny dokonywanej przez Instytucję Finansową.

Po drugie, bardzo duże znaczenie (4,00 na 5-stopniowej skali) dla Instytucji Finansowych miało „obniżenie parametrów cenowych oferty finansowania zwrotnego (marża, prowizja, opłata za rozpatrzenie wniosku itp.)”. Dzięki temu obniżone zostały potencjalne bariery skorzystania ze wsparcia mogące występować wśród podmiotów sektora MŚP.

Pozostałe kwestie miały dla Instytucji Finansowych wyraźnie mniejsze znaczenie na etapie konstruowania oferty finansowania zwrotnego – „zmniejszenie wymagań formalnych dla firm” uzyskało notę 2,62; „stworzenie oferty adresowanej do nowych grup klientów, np. start-up’ów” – 2,54, a „obniżenie wymogów dot. wymaganego zabezpieczenia zwrotu finansowania” – 1,77.

Jednocześnie przedstawiciele Instytucji Finansowych proszono o wskazanie ewentualnych innych kwestii, które były dla nich istotne na etapie konstruowania oferty finansowania zwrotnego na potrzeby projektu. Co ciekawe, w opiniach respondentów powtarzana była kwestia dotycząca poprawy wizerunku Instytucji Finansowej oraz poszerzenia znajomości danej instytucji wśród klientów z sektora MŚP.

Wykres 20. Ocena znaczenia poszczególnych aspektów oferty finansowania zwrotnego w kontekście adekwatności do potrzeb przedsiębiorców



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Instytucjami Finansowymi; n=12, bd=1

Przedstawione na powyższym wykresie opinie dotyczące znaczenia poszczególnych aspektów oferty finansowania zwrotnego w kontekście ich adekwatności do potrzeb przedsiębiorców pozostają spójne z wcześniejszymi danymi dotyczącymi położenia nacisku na określone kwestie w procesie konstruowania oferty finansowania zwrotnego. Jako cechujące się największym znaczeniem dla firm oceniono takie aspekty jak: „obniżenie parametrów cenowych (marża, prowizja, opłata za rozpatrzenie wniosku itp.)” (ocena na poziomie 4,33) oraz „skrócenie okresu rozpatrywania wniosku (4,25).

Pomimo tego, że w kontekście wcześniejszej analizy trzy pozostałe kwestie okazały się cechować relatywnie niewielkim znaczeniem dla Instytucji Finansowych podczas konstruowania oferty finansowania zwrotnego na potrzeby projektu, to respondenci z tej kategorii podmiotów nie negują, że mają one dla przedsiębiorstw duże znaczenie. Stąd relatywnie wysokie oceny dla: „stworzenia oferty adresowanej do nowych grup klientów, np. start-up’ów” (4,08) oraz „zmniejszenia wymagań formalnych dla firm” (4,00) i tylko nieco niższe dla „obniżenia wymogów dot. wymaganego zwrotu finansowania”. Zidentyfikowane rozbieżności można tłumaczyć faktem, iż w przypadku niektórych aspektów (wymagania formalne, zabezpieczenie zwrotu finansowania) ograniczeniem dla ich dopasowania do potrzeb firm może być

konieczność zapewnienia bezpieczeństwa realizowanej usługi z punktu widzenia Instytucji Finansowej, tj. dokładnej weryfikacji składanego wniosku oraz zagwarantowania, że w przypadku braku spłaty zaciągniętego zobowiązania możliwe będzie odzyskanie wierzytelności dzięki adekwatnemu zabezpieczeniu wniesionemu przez dłużnika. W związku z powyższym, nawet przy świadomości Instytucji Finansowych, iż kwestie te mogą mieć istotne znaczenie dla przedsiębiorstw, ich uwzględnienie w optymalnym dla firm zakresie może być trudne, czy wręcz niemożliwe. Jednocześnie przedstawiciele Instytucji Finansowych dostrzegają, że dla firm relatywnie duże znaczenie stworzenie produktów dedykowanych określonym grupom odbiorców, np. nowopowstającym przedsiębiorstwom, choć jednocześnie kwestia ta miała ograniczone znaczenie na etapie konstruowania przez Instytucje Finansowe oferty finansowania zwrotnego na potrzeby projektu. Może to wynikać z antycypowanej ograniczonej atrakcyjności tej kategorii klientów z punktu widzenia Instytucji Finansowych. I choć w ramach oferty dostępnej w projekcie mieliśmy do czynienia z kilkoma przypadkami przygotowania odrębnych produktów finansowych dla określonych kategorii klientów, np. start-up'ów (Kredyt na start – Idea Bank, Kredyt BIZ Start Up EIF – BIZBank; Kredyt Biznes Start z doradztwem w ramach projektu PARP – Alior Bank; Produkt leasingowy „START-UP LEASING!” z doradztwem w ramach projektu PARP – Pekao Leasing), to jednak za ograniczone uznać należy możliwości wpływania na Instytucje Finansowe, by w przypadku ewentualnych przyszłych przedsięwzięć w dostępnej ofercie finansowania zwrotnego pojawiało się więcej takich profilowanych instrumentów finansowych, jeśli ich oferowanie nie jest zgodne ze strategią i polityką danej Instytucji Finansowej (a z kolei skala udzielanego w projekcie finansowania nie uzasadnia modyfikacji głównych założeń strategii konstruowania oferty finansowania zwrotnego dla sektora MŚP).

Dodatkowy kontekst dla oceny dla adekwatności finansowania zwrotnego do potrzeb przedsiębiorstw stanowią wypowiedzi przedstawicieli Instytucji Finansowych, które dotyczą najczęstszych problemów w dostępie polskiego sektora MŚP do korzystania z oferty finansowania zwrotnego. Respondenci wskazywali przede wszystkim na takie kwestie jak: wymogi formalne; wymagania dotyczące zabezpieczenia spłaty zobowiązań; wymagania dotyczące zdolności kredytowej lub okresu prowadzenia działalności; niski poziom wiedzy przedsiębiorców w zakresie finansowania zwrotnego. Uwzględniając tak określony katalog problemów w dostępie do finansowania zwrotnego przez firmy sektora MŚP, jako trafne należy ocenić wymogi, które w ewaluowanym projekcie postawiono Instytucjom Finansowym w odniesieniu do zapewnienia preferencyjności i atrakcyjności proponowanych produktów finansowych. Przy czym kluczowe staje się w tym przypadku to, czy i w jaki sposób te wymogi zostały faktycznie przez Instytucje Finansowe spełnione, co będzie przedmiotem analizy w dalszej części raportu. Jednocześnie jednak warto zwrócić także uwagę na wypowiedź jednego z przedstawicieli jednej z Instytucji Finansowych, który zaakcentował kwestię zindywidualizowanego charakteru problemów ograniczających dostęp firmom do finansowania zwrotnego:

W zależności od firmy te problemy są inne. Część firm, właśnie jak start-up'y ma problem z otrzymaniem finansowania, dlatego, że dopiero startują. Część banków w ogóle nie finansuje start-up'ów, a jeśli już finansuje to w kwotach, które bardzo często nie są wystarczające. A jak taka mała firma dopiero się rozwija, to nie ma zaplecza kapitałowego – a jeśli już ma, to nie potrzebuje takiego dużego finansowania. To jest moim zdaniem główny problem. Jeżeli jest już firma bardziej rozwinięta, to finansowanie też jest ograniczone, bo wówczas firma bardzo często boryka się z różnego rodzaju problemami i wówczas banki nie tak chętnie chcą ją finansować.

Podobnie jak w przypadku usługi doradczo-szkoleniowej, tak i w odniesieniu do finansowania zwrotnego, respondenci reprezentujący Podmioty Wsparcia byli proszeni o wskazanie czynników ograniczających adekwatność oferty finansowania zwrotnego do potrzeb firm. Zwracano tutaj uwagę przede wszystkim na problem ograniczonej atrakcyjności ofert przygotowanych przez Instytucje Finansowe:

Mało konkurencyjna oferta Instytucji Finansowych uczestniczących w projekcie – ona była bardzo

niekorzystna.

Nie były to oferty rynkowe. Odbiegały od ofert rynkowych – były gorsze.

Klienci sami znajdowali lepsze usługi w ofercie komercyjnej dostępnej na rynku.

Przedsiębiorcy oczekują mniej biurokracji i atrakcyjnych oprocentowań, warunki bankowe nie spełniały tych oczekiwań.

Klient szukając kredytu poza projektem otrzymywał lepsze warunki niż korzystając z niego w projekcie.

Z jednej strony, powyższe uwagi mogą wskazywać na częściowe niezrozumienie idei ewaluowanego projektu, którego głównym celem nie było zaoferowanie najbardziej korzystnych parametrów finansowych oferty finansowania zwrotnego. Po pierwsze bowiem, w ramach projektu firma otrzymywała dodatkowo możliwość skorzystania z usługi doradczo-szkoleniowej. Po drugie zaś, parametry cenowe były tylko jednym z aspektów oferty finansowania zwrotnego, a zgodnie z zapisami „Standardu świadczenia usługi pilotażowej w zakresie planowania i finansowania przedsięwzięć gospodarczych w MŚP” przygotowane przez Instytucje Finansowe oferty musiały cechować się lepszymi warunkami dla przynajmniej jednego z wymaganych aspektów (a więc niekoniecznie dla parametrów finansowych).

Jednocześnie jednak, biorąc pod uwagę działania informacyjne prowadzone w projekcie, tj. np. promowanie projektu za pomocą zamieszczanych na stronie internetowej projektu komunikatów stwierdzających, iż w ramach projektu przedsiębiorca otrzymuje: „korzystniejszą niż rynkową ofertę finansowania zwrotnego” lub że projekt przewiduje: „dobór najkorzystniejszej oferty finansowania zwrotnego” mogło generować określone oczekiwania dotyczące atrakcyjności dostępnych ofert zarówno wśród Podmiotów Wsparcia, jak i firm. Poza tym, nawet jeśli zasadniczy (i wynikający z zapisów „Standardu świadczenia usługi pilotażowej w zakresie planowania i finansowania przedsięwzięć gospodarczych w MŚP”) cel projektu nie był bezpośrednio powiązany z zaoferowaniem najbardziej korzystnych warunków finansowania zwrotnego, to jednak powyższe opinie traktować należy jako zwrócenie uwagi na fakt, iż ewentualna nieatrakcyjność ofert pod tym względem może utrudniać nabór klientów (i trudno ją przezwyciężyć innymi atutami oferty, czy całego projektu). Dlatego też, opinie te traktować należy jako uzasadnienie dla, przedstawionej w dalszej części raportu, rekomendacji, by w toku wyboru ofert finansowych weryfikować je w sposób bardziej restrykcyjny w odniesieniu do parametrów finansowych, by uniknąć problemu polegającego na relatywnej nieatrakcyjności dostępnych w projekcie ofert. Tym bardziej, że – jak wskazują wyniki badania – kwestia uzyskania korzystniejszej niż rynkowa oferty finansowania zwrotnego była najważniejszym motywem uczestnictwa w projekcie dla firm, a jednocześnie, że – jak zostanie to przedstawione w kolejnym podrozdziale – że firmy właśnie pod tym względem były najbardziej krytyczne w stosunku do dostępnych w projekcie produktów finansowych.

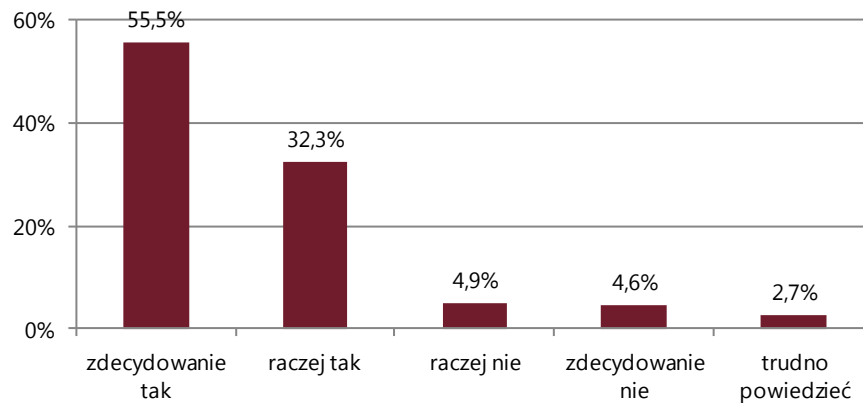
ZADOWOLENIE Z USŁUG ŚWIADCZONYCH W RAMACH PROJEKTU

W poprzednim podrozdziale przedmiotem analizy była ocena adekwatności zrealizowanych usług do potrzeb odbiorców. Drugim zasadniczym wymiarem analizy ewaluowanego wsparcia jest natomiast poziom zadowolenia z usług, które były świadczone w projekcie. Poniżej przedstawiono dane dotyczące tej kwestii, z wyodrębnieniem komponentu doradczo-szkoleniowego oraz finansowego, a także uwzględnieniem ogólnego poziomu zadowolenia z uczestnictwa w projekcie.

Usługa doradczo-szkoleniowa

Na poniższym wykresie przedstawiono dane obrazujące ogólny poziom zadowolenia klientów z otrzymanej w projekcie usługi doradczo-szkoleniowej.

Wykres 21. Deklaracja ogólnego zadowolenia z otrzymanej usługi doradczo-szkoleniowej



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=263

W oparciu o powyższe wyniki uprawniona jest teza, iż przedsiębiorcy korzystający z pomocy doradczo-szkoleniowej są z niej zadowoleni. Taką opinię wyraziło 87,8% badanych przedsiębiorców, przy czym ponad połowa wszystkich firm (55,5%) jest ze zrealizowanej usługi doradczo-szkoleniowej zdecydowanie zadowolona. Odsetek klientów niezadowolonych nie przekroczył 10%, przy czym raczej niezadowolonych było 4,9% przedsiębiorstw, a zdecydowanie niezadowolonych – 4,6%.

Ogólny poziom zadowolenia z usługi doradczo-szkoleniowej był także analizowany w poszczególnych kategoriach przedsiębiorstw wyodrębnionych ze względu na określone wymiary.

Tabela 3. Zróżnicowanie poziomu zadowolenia z usługi doradczo-szkoleniowej

Kategoria		Średnia ocena	Liczebność
Sektor	Rolnictwo, leśnictwo, rybołówstwo	4,25	2
	Przemysł i budownictwo	4,07	44
	Usługi	4,34	217
	Ogółem	4,30	263
Zasięg działalności	lokalny	4,20	78
	regionalny	4,42	48
	ogólnopolski	4,33	92
	zagraniczny (tylko kraje UE)	4,39	28
	zagraniczny (także kraje spoza UE)	4,04	17
Zatrudnienie	brak zatrudnienia	4,41	97
	1 - 5 osób	4,22	110
	6 - 9 osób	4,23	24
	10 - 25 osób	4,26	29
	26 - 50 osób	4,00	2
Forma prawna	jednoosobowa działalność gospodarcza	4,27	193
	spółka cywilna	4,03	12
	spółka jawna	4,37	9
	spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	4,49	45
	spółka akcyjna	3,33	2
Województwo	dolnośląskie	4,11	34
	kujawsko-pomorskie	3,43	9
	lubelskie	4,67	1
	lubuskie	4,50	5
	łódzkie	4,62	28
	małopolskie	3,52	22
	mazowieckie	4,50	36
	opolskie	1,00	1
	podkarpackie	4,86	7
	podlaskie	4,60	42
	pomorskie	4,78	3
	śląskie	4,34	23
	świętokrzyskie	4,73	5
	warmińsko-mazurskie	5,00	1
	wielkopolskie	4,04	38
	zachodniopomorskie	4,90	8
	Wielkość miejscowości	wieś	4,27
miasto do 20 tys. mieszkańców		4,52	22
miasto powyżej 20 tys. do 50 tys. mieszkańców		4,36	38

	Kategoria	Średnia ocena	Liczebność
Czas prowadzenia działalności	inna forma prawna	4,67	2
	do 18 miesięcy	4,33	66
	powyżej 18 miesięcy	4,28	197

	Kategoria	Średnia ocena	liczebność
	miasto powyżej 50 do 100 tys. mieszkańców	4,18	22
	miasto powyżej 100 do 200 tys. mieszkańców	4,61	22
	miasto powyżej 200 do 500 tys. mieszkańców	4,61	43
	miasto powyżej 500 tys. mieszkańców	3,98	74

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami oraz danych przekazanych przez Zamawiającego

Jeśli chodzi o poziom ogólnego zadowolenia z usługi doradczo-szkoleniowej, to w przypadku firm z poszczególnych sektorów relatywnie najniższy poziom zadowolenia cechuje firmy przemysłowo-budowlane (4,07 wobec ogólnego poziomu oceny dla wszystkich przedsiębiorstw na poziomie 4,30). W przypadku zasięgu prowadzonej działalności najniższe oceny ponownie cechują firmy prowadzące działalność na rynkach zagranicznych, także poza UE (nota na poziomie 4,04).

Jeśli chodzi o zróżnicowania pomiędzy firmami różnej wielkości, to jeśli wyłączymy z analizy firmy największe (są to tylko dwa podmioty), to okaże się, że poziom zadowolenia jest zbliżony w każdej z kategorii. W odniesieniu do formy prawnej ujawniła się względna specyfika spółek cywilnych, w których wystąpił relatywnie niski poziom zadowolenia z usługi doradczo-szkoleniowej (4,03).

Czas prowadzenia działalności praktycznie nie różnicuje poziomu zadowolenia z usługi doradczo-szkoleniowej, natomiast w przypadku firm z poszczególnych województw zróżnicowania są już wyraźne. Co się tyczy zróżnicowań odnoszących się do wielkości miejscowości będącej siedzibą firmy, to potwierdza się dotychczasowa tendencja polegająca na szczególnie niskiej ocenie wśród firm z największych miast (w tym przypadku przyznana nota to 3,98), podczas gdy we wszystkich pozostałych kategoriach oceny wyraźnie przekroczyły poziom „4,00”.

W ramach przeprowadzonego badania z klientami z sektora przedsiębiorstw ocenie poddawane były szczegółowe aspekty usługi doradczo-szkoleniowej, by zidentyfikować jej najmocniejsze i najsłabsze strony.

Wykres 22. Ocena poszczególnych aspektów usługi doradczo-szkoleniowej



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=263

Zidentyfikowana wcześniej dominacja zadowolenia z otrzymanej pomocy doradczo-szkoleniowej znajduje swoje odzwierciedlenie także w jednoznacznie pozytywnych ocenach poszczególnych aspektów wsparcia doradczo-szkoleniowego. Choć w ramach wyróżnionych powyżej aspektów występują pewne zróżnicowania w deklarowanym poziomie zadowolenia, to jednak w żadnym przypadku ocena nie spadła poniżej poziomu 4,00. Najwyżej oceniono usługę doradczo-szkoleniową pod kątem „skuteczności w pozyskaniu finansowania zwrotnego” (4,43 na 5-stopniowej skali zadowolenia). Minimalnie gorzej oceniono „zaangażowanie konsultanta” (4,40) oraz „przygotowanie merytoryczne konsultanta” (4,39). Kwestię „dostępności konsultanta” oceniono na 4,32, a relatywnie najniższe noty przyznano takim aspektom jak: „uwzględnienie specyfiki mojej firmy i planowanego przedsięwzięcia” (4,18) oraz „zakres uzyskanego doradztwa w realizacji przedsięwzięcia, na które firma pozyskała finansowanie” (4,05).

Generalnie więc mówić możemy o wysokim poziomie zadowolenia klientów z oferowanego wsparcia doradczo-szkoleniowego. Niemniej jednak tych nielicznych klientów, którzy deklarowali niezadowolenie ze świadczonych usług poproszono o uzasadnienie dokonanej oceny. W odniesieniu do poszczególnych aspektów wsparcia doradczo-szkoleniowego wskazywano na następujące problemy (w nawiasach podano liczebność respondentów, którzy ze względu na niską ocenę danego aspektu byli proszeni o wskazanie jej uzasadnienia):

- **skuteczność w pozyskaniu finansowania zwrotnego (N=13)** – nieangażowanie się konsultanta w proces wyboru i pozyskanie finansowania zwrotnego;
- **zaangażowanie konsultanta (N=23)** – pasywność konsultanta w zainteresowaniu funkcjonowaniem firmy; brak odpowiedzi na próby nawiązania kontaktu ze strony firmy i zadawane pytania;
- **przygotowanie merytoryczne konsultanta (N=18)** – nieprzydatność otrzymywanych od konsultanta informacji; błędy w otrzymywanych od konsultanta informacjach lub dokumentach; małe doświadczenia konsultanta;
- **dostępność konsultanta (N=24)** – ograniczone możliwości skontaktowania się z konsultantem; brak osobistego kontaktu z konsultantem; osłabienie kontaktu z konsultantem po uzyskaniu finansowania zwrotnego;
- **uwzględnienie specyfiki mojej firmy i planowanego przedsięwzięcia (N=25)** – pasywność konsultanta w pozyskaniu wiedzy na temat specyficznych potrzeb przedsiębiorstwa; brak wiedzy na temat szczegółowych wymiarów specyfiki branżowej przedsiębiorstwa; niewystarczająca wiedza konsultanta w przedmiocie doradztwa;
- **zakres uzyskanego doradztwa w realizacji przedsięwzięcia, na które firma pozyskała finansowanie (N=30)** – brak rzeczywistego wsparcia doradczego; utrudniony kontakt z Podmiotem Wsparcia w celu uzyskania pomocy doradczej ze względu na duże oddalenie od firmy; nieprzydatność tematyki podejmowanej w ramach doradztwa.

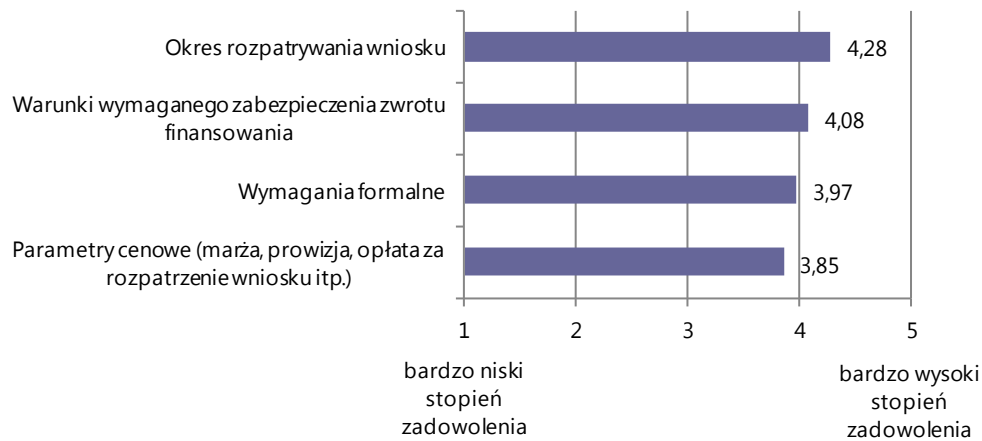
Uwzględniając częstość i charakter poszczególnych wskazań stwierdzić należy, że choć w zdecydowanej większości przypadków klienci byli zadowoleni z otrzymanej usługi doradczo-szkoleniowej, to jednak zdarzały się także przypadki ocen negatywnych. Co istotne, w przypadku ocen negatywnych najczęściej nie chodziło o niezadowolenie wynikające ze szczegółowych aspektów świadczonej usługi, ale bardziej podstawowy problem polegający na braku jakiegokolwiek wsparcia ze strony konsultanta, czy wręcz braku kontaktu z nim (tj. ograniczenia kontaktu np. do sytuacji podpisania wniosku o uzyskanie finansowania, czy umowy kredytowej). Choć sytuacje te były nieliczne, to jednak sam fakt ich występowania uznać należy za niepokojący, gdyż wypacza on zasadniczą ideę projektu, tj. powiązania komponentu doradczego i finansowego. W toku realizacji projektu trudno jest nie tylko zapobiec, ale nawet stwierdzić występowanie takiego rodzaju nadużyć ze strony instytucji doradczo-szkoleniowych. Co więcej, trudno nawet w sposób ostateczny potwierdzić powyższe zastrzeżenia wyrażane przez respondentów, konieczne byłoby bowiem pogłębione przeanalizowanie każdego takiego przypadku, by stwierdzić jednoznacznie, że taka sytuacja miała miejsce i że faktycznie była zawiniona przez konsultanta, a nie np. samego przedsiębiorcę (tzn. jego niedostępność i niereagowanie na próby nawiązania kontaktu przez doradcę). Tym bardziej więc uzasadnione byłoby w przyszłości stosowanie w trakcie realizacji działań projektowych monitoringu prowadzonych działań np. poprzez badania „*mystery client*”, a przynajmniej selektywne badania na próbie

przedsiębiorstw, które zostały zgłoszone przez podmioty doradczo-szkoleniowe do uczestnictwa w projekcie. Użytecznym rozwiązaniem byłoby także stworzenie firmom możliwości bezpośredniego kontaktu z PARP w celu zgłaszania tego rodzaju nieprawidłowości i podanie na stronie internetowej szczegółów danych kontaktowych (numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej) do wykorzystania w tego rodzaju sytuacjach (w ramach ewaluowanego projektu takiej możliwości nie było). Dzięki temu możliwe byłoby szybsze reagowanie na występowanie powyżej wskazanego problemu.

Finansowanie zwrotne

Kwestia zadowolenia odbiorców podejmowana była także w odniesieniu do finansowania zwrotnego. Na poniższym wykresie przedstawiono wyniki dotyczące oceny poszczególnych aspektów oferty finansowania zwrotnego z perspektywy przedsiębiorstw.

Wykres 23. Ocena poszczególnych aspektów oferty finansowania zwrotnego z perspektywy przedsiębiorstw

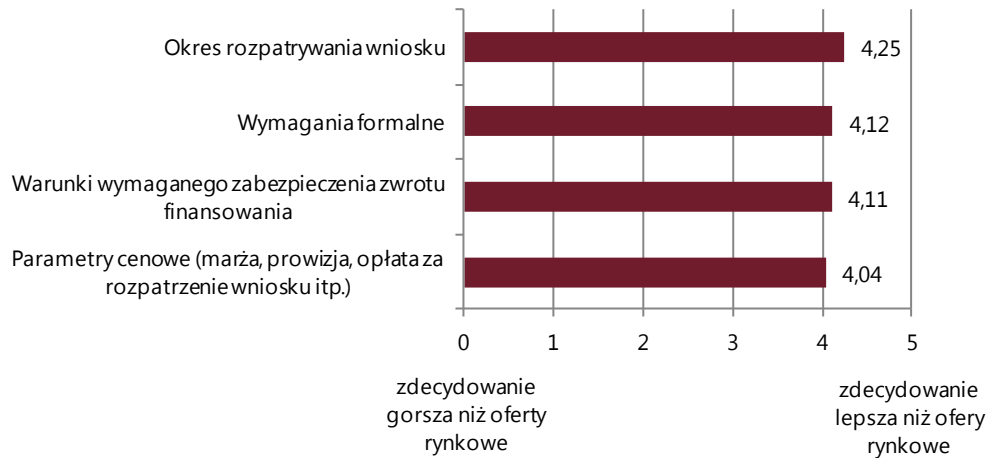


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=263

W największym stopniu klienci zadowoleni byli z zaproponowanego w projekcie „okresu rozpatrywania wniosku” oceniając ten aspekt na 5-stopniowej skali zadowolenia na 4,28. Nieco niżej oceniono „warunki wymaganego zabezpieczenia zwrotu finansowania” (4,08), najniżej zaś dwa pozostałe aspekty: „wymagania formalne” (3,97) oraz „parametry cenowe (marża, prowizja, opłata za rozpatrzenie wniosku itp.) (3,85).

Dodatkowo, tych respondentów, którzy zadeklarowali posiadanie wiedzy niezbędnej do dokonania porównań oferty finansowania zwrotnego dostępnej w projekcie w porównaniu z ofertą rynkową poproszono o dokonanie rzeczowej analizy porównawczej.

Wykres 24. Ocena oferty finansowania zwrotnego dostępnej w projekcie w porównaniu z ofertą rynkową z perspektywy przedsiębiorstw



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; Okres rozpatrywania wniosku - n=202, Wymagania formalne - n=201, Warunki wymaganego zabezpieczenia zwrotu finansowania - n=197, Parametry cenowe (marża, prowizja, opłata za rozpatrzenie wniosku itp.) - n=182; pytanie zadawane osobom, które wskazały, iż posiadają wiedzę niezbędną do porównania ofert

W przypadku wszystkich analizowanych zagadnień respondenci ocenili ofertę dostępną w projekcie jako bardziej korzystną w porównaniu z ofertą rynkową (w odniesieniu do żadnego z aspektów ocena nie spadła poniżej 4,00). Jednocześnie ranking poszczególnych aspektów projektowej oferty finansowania zwrotnego ze względu na ich przewagę wobec oferty rynkowej okazał się bardzo zbliżony do wcześniejszego rankingu bezwzględnej zadowolenia z poszczególnych aspektów uzyskanego finansowania zwrotnego. Najwyżej oceniono więc „okres rozpatrywania wniosku” (4,25 na 5-stopniowej skali atrakcyjności wobec oferty rynkowej), który był także najwyżej oceniany w ramach oceny bezwzględnej. Z kolei za najmniej konkurencyjne w stosunku do oferty rynkowej uznano parametry cenowe (4,04), które także w przypadku oceny bezwzględnej uzyskały najniższą notę.

Ocena zadowolenia z oferty finansowania zwrotnego została także poddana analizie z uwzględnieniem zróżnicowań firm korzystających ze wsparcia.

Tabela 4. Zróżnicowanie poziomu zadowolenia z oferty finansowania zwrotnego

Kategoria		Średnia ocena	Liczebność	Kategoria		Średnia ocena	liczebność
Sektor	Rolnictwo, leśnictwo, rybołówstwo	3,75	2	Województwo	dolnośląskie	4,18	34
	Przemysł i budownictwo	3,99	44		kujawsko-pomorskie	3,47	9
	Usługi	4,06	217		lubelskie	4,00	1
	Ogółem	4,04	263		lubuskie	3,75	5
Zasięg działalności	lokalny	4,01	78		łódzkie	4,13	28
	regionalny	4,10	48		małopolskie	3,92	22
	ogólnopolski	4,05	92		mazowieckie	4,23	36
	zagraniczny (tylko kraje UE)	4,11	28		opolskie	3,75	1
Zatrudnienie	zagraniczny (także kraje spoza UE)	3,93	17		podkarpackie	3,64	7
	brak zatrudnienia	4,05	97		podlaskie	4,11	42
	1 - 5 osób	3,98	110		pomorskie	4,25	3
	6 - 9 osób	3,98	24		śląskie	4,07	23
	10 - 25 osób	4,33	29		świętokrzyskie	4,30	5
Forma prawna	26 - 50 osób	4,00	2		warmińsko-mazurskie	5,00	1
	jednoosobowa działalność	3,97	193		wielkopolskie	3,68	38

Kategoria		Średnia ocena	Liczebność	Kategoria		Średnia ocena	liczebność
	gospodarcza			Wielkość miejscowości	zachodniopomorskie	4,84	8
	spółka cywilna	4,04	12		wieś	3,98	42
	spółka jawna	4,36	9		miasto do 20 tys. mieszkańców	4,03	22
	spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	4,29	45		miasto powyżej 20 tys. do 50 tys. mieszkańców	3,99	38
	spółka akcyjna	3,50	2		miasto powyżej 50 do 100 tys. mieszkańców	3,93	22
	inna forma prawna	4,38	2		miasto powyżej 100 do 200 tys. mieszkańców	4,22	22
Czas prowadzenia działalności	do 18 miesięcy	4,01	66		miasto powyżej 200 do 500 tys. mieszkańców	4,18	43
	powyżej 18 miesięcy	4,06	197		miasto powyżej 500 tys. mieszkańców	4,01	74

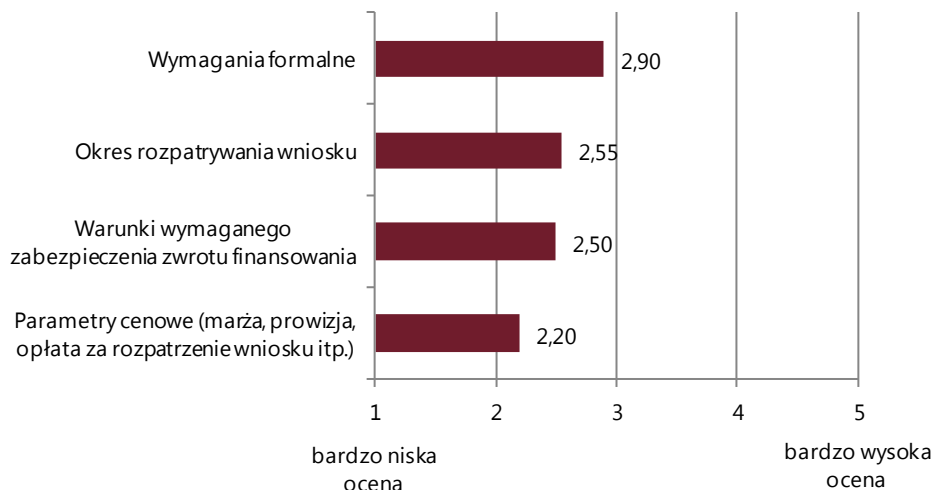
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami oraz danych przekazanych przez Zamawiającego

Jeśli chodzi o sektor gospodarki, to relatywnie najniższa ocena zadowolenia z oferty finansowania zwrotnego cechuje firmy z sektora rolniczego (3,75), choć są to tylko dwa podmioty. Firmy z pozostałych sektorów były natomiast zadowolone z oferty finansowania zwrotnego w zbliżonym stopniu. W przypadku zasięgu prowadzonej działalności wyróżniają się – z relatywnie niskim poziomem zadowolenia (3,93) tylko firmy prowadzące działalność na rynkach zagranicznych, także poza krajami UE.

W kontekście wielkości zatrudnienia, różnice nie są bardzo duże, choć zauważyć należy relatywnie wysoki poziom zadowolenia z oferty finansowania zwrotnego wśród firm zatrudniających od 10 do 25 osób (4,33). Podobnie jak w przypadku poprzednio analizowanych kwestii, także i tutaj czas prowadzenia działalności nie różnicuje badanych przedsiębiorstw, jeśli chodzi o wartość przyznanych not. Wyraźniejsze zróżnicowania dotyczą natomiast firm z poszczególnych województw oraz rodzajów miast, gdzie najwyżej ofertę finansowania zwrotnego ocenili przedsiębiorcy z miast o wielkości powyżej 100 do 200 tys. mieszkańców (4,22).

Uzupełnieniem powyższych danych są wyniki badania Podmiotów Wsparcia, których przedstawiciele również oceniali poszczególne aspekty oferty finansowania zwrotnego w ramach projektu.

Wykres 25. Ocena poszczególnych aspektów oferty finansowania zwrotnego w ramach projektu z perspektywy przedstawicieli Podmiotów Wsparcia



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Podmiotami Wsparcia; n=20

Przedstawiciele Podmiotów Wsparcia generalnie dość nisko ocenili ofertę finansowania zwrotnego dostępną w ramach projektu – przeciętne oceny poszczególnych aspektów tej oferty nie przekraczają „3,00” w 5-stopniowej skali. Jednocześnie, choć przedstawiciele instytucji doradczo-szkoleniowych byli w swojej ocenie bardziej krytyczni niż przedsiębiorcy, to jednak ranking poszczególnych aspektów okazał się w obu przypadkach zbliżony. Relatywnie wysoko oceniono obowiązujące „wymagania formalne”, (przeciętna ocena wyniosła w ich przypadku 2,90), nieco niżej: „okres rozpatrywania wniosku” (2,55) oraz „warunki wymaganego zabezpieczenia zwrotu finansowania” (2,50), z kolei najniżej oceniono „parametry cenowe (marża, prowizja, opłata za rozpatrzenie wniosku)” (2,20).

W odniesieniu do poszczególnych aspektów oferty finansowania zwrotnego przedstawiciele Podmiotów Wsparcia wskazywali na te elementy, które mogły decydować o ich ograniczonej atrakcyjności z punktu widzenia przedsiębiorstw:

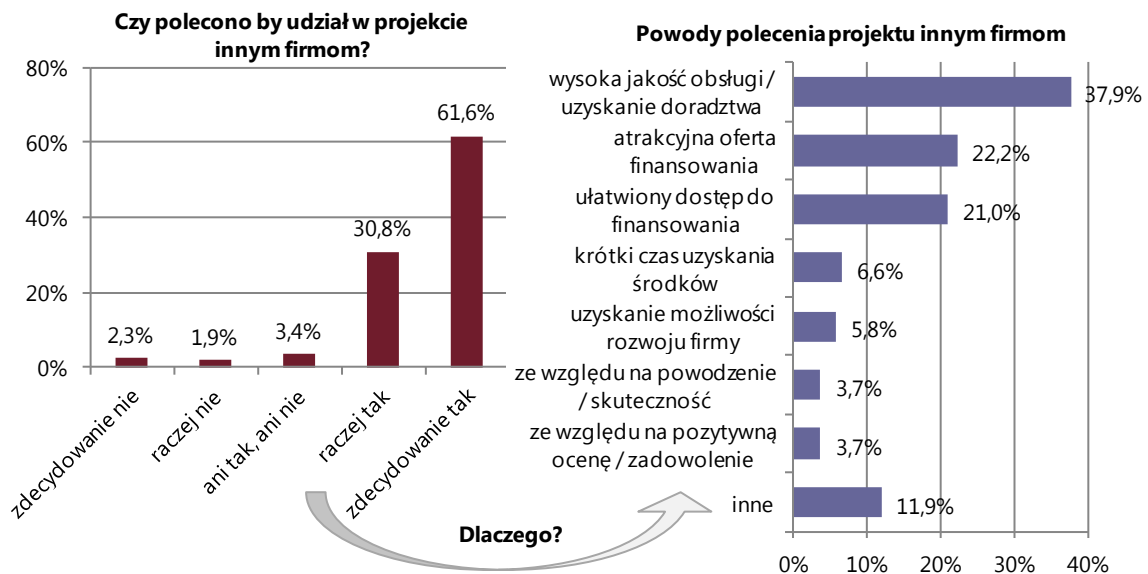
- **wymagania formalne** – brak precyzyjnych informacji dotyczących wymagań formalnych; rozbudowane formalności na etapie wnioskowania o finansowanie; niedostosowanie wymogów do specyfiki klientów; brak udogodnień w stosunku do innych ofert dostępnych na otwartym rynku;
- **okres rozpatrywania wniosku** – zbyt długi czas rozpatrywania wniosku; dłuższy czas rozpatrywania wniosku niż w przypadku oferty finansowania spoza projektu; niedotrzymywanie określonego terminu rozpatrzenia wniosku; nieadekwatność okresu rozpatrywania wniosku do wnioskowanej kwoty kredytu;
- **warunki wymaganego zabezpieczenia zwrotu finansowania** – standardowe wymogi w zakresie zabezpieczenia zwrotu finansowania; nadmierne wymogi w stosunku do kwoty kredytu;
- **parametry cenowe** – niekorzystny charakter parametrów cenowych w stosunku do ofert dostępnych na otwartym rynku; niekorzystny charakter rzeczywistych parametrów cenowych w stosunku do pierwotnej oferty.

W oparciu o powyższe wyniki z badania przedsiębiorstw oraz Podmiotów Wsparcia stwierdzić więc należy, że choć – bazując przede wszystkim na opiniach klientów – mówić możemy o relatywnie dużym zadowoleniu z oferty finansowania zwrotnego, to jednak relatywnie najgorzej oceniono ją pod kątem oferowanych przez Instytucje Finansowe parametrów cenowych (zarówno w wymiarze bezwzględnym, jak i w porównaniu z dostępną ofertą rynkową, poza projektem). Ewentualne modyfikacje oferty finansowania zwrotnego winny więc dotyczyć przede wszystkim tego aspektu. Co ciekawe, to właśnie ta kwestia była oceniana przez Instytucje Finansowe jako jeden z dwóch najważniejszych aspektów w procesie przygotowywania oferty finansowania zwrotnego na potrzeby projektu. Z jednej strony oznacza to, że podjęte przez Instytucje Finansowe działania okazały się niewystarczające, jeśli chodzi o zapewnienie atrakcyjności parametrów finansowych oferty. Z drugiej jednak, fakt położenia dużego nacisku na tę kwestię także przez Instytucje Finansowe wskazuje na świadomość problemu, jaki mogą stanowić dla firm sektora MŚP niekorzystne parametry finansowe. Świadomość tę należy traktować jako czynnik, który może ułatwić egzekwowanie w przyszłości od Instytucji Finansowych zainteresowanych udziałem w podobnych przedsięwzięciach, zaoferowania rzeczywistej atrakcyjności swoich ofert pod tym względem.

Uczestnictwo w projekcie

W badaniu wszystkich kategorii interesariuszy podjęto także kwestię ogólnego zadowolenia z uczestnictwa w projekcie. W przypadku przedsiębiorstw za jego miarę przyjęto skłonność do polecenia udziału w projekcie innym przedsiębiorcom znajdującym się w takiej samej sytuacji jak firma respondenta.

Wykres 26. Deklaracja hipotetycznego polecenia udziału w projekcie innym przedsiębiorcom oraz jej powody



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; deklaracja polecenia - n=263; powody polecenia - n=243, zaprezentowano odpowiedzi osób, które wskazały, iż „raczej” lub „zdecydowanie” poleciłyby udział w projekcie

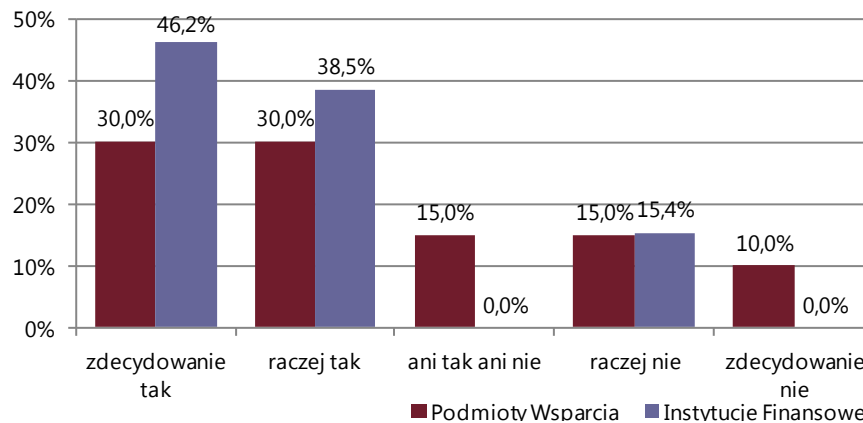
Niemalże wszyscy klienci (92,4%) deklarują, iż poleciliby udział w projekcie innym firmom znajdującym się w podobnej sytuacji, przy czym aż 61,6% firm zdecydowanie rekomendowałoby innym podmiotom udział w tego rodzaju przedsięwzięciu. Tego rodzaju wynik świadczy o bardzo wysokim poziomie zadowolenia wśród odbiorców wsparcia.

By w sposób bardziej precyzyjny zidentyfikować powody takiego stanu rzeczy poproszono respondentów deklarujących gotowość do polecenia uczestnictwa w projekcie innym firmom poproszono o określenie powodów takiej rekomendacji. Najczęściej (37,9%) wskazywano na „wysoką jakość obsługi / uzyskanie doradztwa”. Niższe, choć nadal relatywnie wysokie w porównaniu z pozostałymi powodami, odsetki wskazań cechują: „atrakcyjną ofertę finansowania” (22,2%) oraz „ułatwiony dostęp do finansowania” (21%), a więc dwa aspekt powiązane z komponentem finansowym zakresu projektu. Jeśli dokonamy agregacji obu tych odsetków okaże się, że 43,2% badanych dostrzega atrakcyjność finansowego wymiaru ewaluowanego przedsięwzięcia, co jest wynikiem tylko nieco wyższym od odsetka wskazań dla komponentu doradczego (37,9%). Wydaje się więc, że nie sposób jest w sposób jednoznaczny i bezdyskusyjny określić, czy głównym atutem projektu była pomoc doradczo-szkoleniowa, czy oferta finansowania zwrotnego. Biorąc pod uwagę zbliżone odsetki wskazań dla obu tych elementów należałoby raczej stwierdzić, że główny atut stanowiło współwystępowanie obu ww. rodzajów pomocy, co z kolei stanowi dodatkowe uzasadnienie dla jednej z wcześniejszych rekomendacji, w ramach której postulowano utrzymanie obu rodzajów usług (doradczo-szkoleniowa oraz finansowa) w ewentualnych przyszłych przedsięwzięciach o podobnej funkcji.

Jednocześnie, tych respondentów, którzy nie byliby skłonni zachęcać do udziału w projekcie innych firm poproszono o wskazanie, co sprawia, że wstrzymują się z taką rekomendacją. W swoich wypowiedziach przedstawiciele firm uczestniczących w projekcie zwracali uwagę m.in. na: rozbudowane formalności po stronie Instytucji Finansowych; niesatysfakcjonujące warunki otrzymanego finansowania zwrotnego; niewystarczające wsparcie doradcze lub jego brak; zbędność komponentu doradczego z punktu widzenia potrzeb firmy. Pamiętać jednak należy, że tego rodzaju opinie wyrażone zostały tylko przez 20 respondentów.

Z kolei w przypadku Podmiotów Wsparcia oraz Instytucji Finansowych poziom zadowolenia z uczestnictwa w projekcie mierzono poprzez określenie gotowości do ponownego zaangażowania się w podobny projekt.

Wykres 27. Postawy przedstawicieli Podmiotów Wsparcia oraz Instytucji Finansowych wobec ponownego udziału w projekcie o podobnym charakterze



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Podmiotami Wsparcia i Instytucjami Finansowymi; Podmioty Wsparcia – n=20, Instytucje Finansowe – n=13

Jak wynika z powyższych danych, większa skłonność do ponownej partycypacji w tego rodzaju projekcie cechuje Instytucje Finansowe – łącznie aż 84,7% wszystkich Instytucji Finansowych byłoby skłonnych zaangażować się ponownie w podobne przedsięwzięcie wobec 60% Podmiotów Wsparcia. Mówić więc możemy o większym zadowoleniu występującym wśród Instytucji Finansowych, pamiętać jednak należy, że jeśli chodzi o Podmioty Wsparcia, to choć świadczone przez nich usługi były finansowane przez PARP, to jednak partycypacja w projekcie wymagała od nich wyraźnie większego poziomu zaangażowania i wiązała się z potencjalnie większymi trudnościami np. w procesie rekrutacji firm, czy bieżącej współpracy z nimi. Z punktu widzenia Instytucji Finansowych mieliśmy natomiast z sytuacją typowej obsługi klienta, która dodatkowo była uproszczona poprzez fakt, że firma zgłaszająca się do Instytucji Finansowej była już wstępnie zweryfikowana przez instytucję doradczo-szkoleniową oraz korzystała z jej pomocy w przygotowaniu dokumentacji. W przypadku należytego realizowania wsparcia doradczo-szkoleniowego musiało to skutkować konkretnymi korzyściami także dla Instytucji Finansowych.

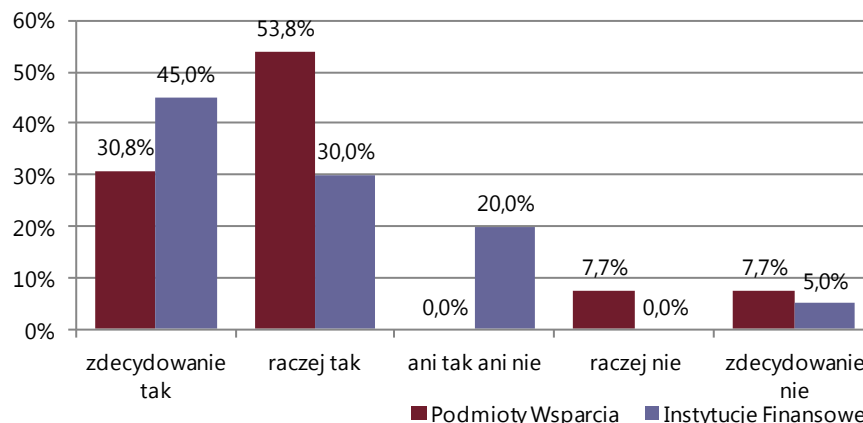
Dodatkowo respondentów poproszono o uzasadnienie swoich opinii dotyczących ewentualnego ponownego udziału ich podmiotów w projekcie o podobnym charakterze. Wśród uzasadnień dla odpowiedzi pozytywnych odpowiedzi akcentowano takie kwestie jak: możliwość zdobycia nowych klientów (zdecydowanie najczęściej wskazywany powód); możliwość zebrania doświadczenia we współpracy z sektorem MŚP; zdobycie wiedzy umożliwiającej elastyczne reagowanie na potrzeby sektora MŚP.

Pojawiały się jednak także opinie wskazujące na warunkową gotowość podmiotów do ponownego angażowania się w podobny projekt. Owa warunkowość odnosiła się najczęściej do konieczności wprowadzenia określonych modyfikacji w ramach projektu, które także wskazywano w niniejszym raporcie, takich jak: zwiększenie atrakcyjności oferty finansowania zwrotnego, czy zwiększenie możliwości zindywidualizowania wsparcia doradczo-szkoleniowego do potrzeb konkretnych przedsiębiorców. W odniesieniu do drugiej przywołanej kwestii należy stwierdzić – uwzględniając wyniki wcześniejszych analiz – że tak naprawdę chodziłoby tu o bardziej skuteczne komunikowanie istniejących w projekcie możliwości indywidualizacji wsparcia lub takie jego zopercjonalizowanie, by nie powstawały wątpliwości co do możliwości takiej indywidualizacji.

Były wreszcie i opinie świadczące o odrzuceniu ewentualności ponownego angażowania się w podobny projekt. W tym przypadku powodem takiego odrzucenia były przede wszystkim: rozbudowane formalności; straty wizerunkowe Podmiotów Wsparcia, które były zmuszone do promowania oferty postrzeganej jako nieatrakcyjna; problemy w przepływie informacji; niewłaściwa realizacja wsparcia doradczego przez Podmioty Wsparcia, tj. dobór klientów niespełniających wymogów określonych w projekcie i ograniczona aktywność w świadczeniu rzeczywistej pomocy doradczej dla firm (z perspektywy Instytucji Finansowych).

Dodatkową kwestią analizowaną w przypadku oceny uczestnictwa w projekcie przez Podmioty Wsparcia i Instytucje Finansowe była celowość kontynuowania podobnego wsparcia w przyszłości w oparciu o finansowanie ze środków publicznych.

Wykres 28. Postawy przedstawicieli Podmiotów Wsparcia oraz Instytucji Finansowych wobec kontynuowania podobnego wsparcia w przyszłości w oparciu o finansowanie ze środków publicznych



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Podmiotami Wsparcia i Instytucjami Finansowymi; Podmioty Wsparcia – n=20, Instytucje Finansowe – n=13

Choć w przypadku Instytucji Finansowych większy udział mają podmioty deklarujące w sposób zdecydowany, iż uzasadnione jest kontynuowanie podobnego wsparcia w przyszłości w oparciu o finansowanie ze środków publicznych, to jednak, to jednak łączny odsetek opinii pozytywnych (zdecydowanych lub umiarkowanych) okazał się nieco wyższy wśród przedstawicieli Podmiotów Wsparcia (84,6% wobec 75%). Generalnie jednak, w przypadku obu kategorii badanych podmiotów dominuje przekonanie, że wspomaganie realizacji tego rodzaju przedsięwzięć środkami publicznymi jest uzasadnione.

Jeśli chodzi o uzasadnienie dla kontynuacji tego rodzaju działań, to w szczególności zwracano uwagę na możliwość poszerzania wiedzy przez przedsiębiorców, co pośrednio stanowi formę wspierania rozwoju polskiej przedsiębiorczości:

Jeżeli będziemy krzewić takie programy, to będzie powstawało więcej firm, ludzie będą mieli większe zaufanie, będą mogli zdobywać finansowanie, a Instytucje Finansowe będą w ramach programów przygotowywać oferty dedykowane specjalnie pod dany program – w tym dla start-up'ów Dzięki temu przedsiębiorczość w Polsce będzie się mogła rozwijać. Jestem zdecydowanie za.

Istotnym uzasadnieniem dla dalszego podejmowania tego rodzaju działań jest więc także zwiększanie zaufania i poprawa komunikacji na linii: przedsiębiorca – instytucja finansowa (także dzięki włączeniu w ten proces instytucji doradczo-szkoleniowej), co siłą rzeczy musi skutkować zwiększeniem ogólnej dostępności finansowania zwrotnego. Tym bardziej, że dzięki dofinansowaniu ze środków publicznych możliwe było zaoferowanie firmom bezpłatnej pomocy doradczej:

Z jednej strony klienci potrzebują wsparcia wykwalifikowanych doradców finansowych, bo ich wiedza jest niepełna. Z drugiej strony, mają obawę o koszty tej współpracy. W związku z tym, usługa, która jest nieodpłatna albo niedroga powoduje, że zmniejsza się bariera finansowa współpracy. Kontynuacją tego jest fakt, że widząc korzyści z tego doradztwa, są w stanie płacić normalną stawkę rynkową.

Część respondentów zwracała z kolei uwagę na warunkowe uzasadnienie dla kontynuacji podobnych przedsięwzięć, tzn. po wprowadzeniu określonych (wskazywanych także w niniejszym raporcie) modyfikacji formy i zasad oferowania wsparcia.

Jednocześnie jednak pojawiały się także opinie kwestionujące celowość finansowania tego rodzaju przedsięwzięć ze środków publicznych. W tym przypadku z kolei zwracano uwagę np. na to, że przedsiębiorcy powinni samodzielnie – ponosząc związane z tym ryzyko – oceniać sytuację finansową swojej firmy, podejmując ewentualne decyzje inwestycyjne:

Uważam, że w interesie każdego przedsiębiorcy jest to, aby znać finanse swojego przedsiębiorstwa i poznać potencjalne źródła finansowania swojej działalności. Nie wydaje mi się, żeby państwo musiało finansować tego typu szkolenia. Na pewno byłoby to prostsze, natomiast wydaje mi się, że każdy powinien zainwestować w swój biznes, jeśli planuje uzyskać z niego jakieś przychody.

Innym podawanym argumentem przeciwko oparciu finansowania podobnych działań o środki publiczne jest generowanie nadmiernych potrzeb związanych z tzw. „finansowaniem otoczenia”, czyli obsługi projektu, co ogranicza realne możliwości wsparcia ostatecznego odbiorcy pomocy, czyli przedsiębiorcy.

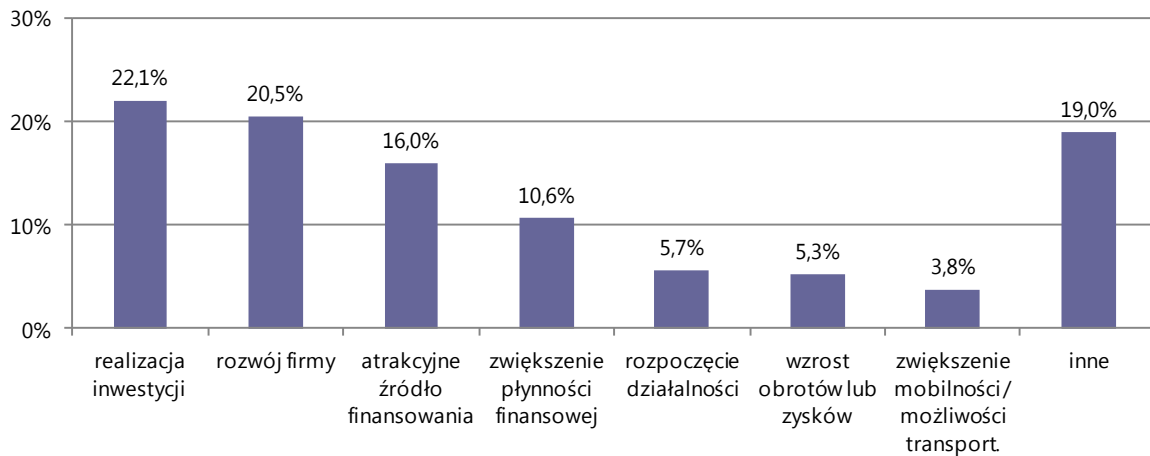
Dodatkowo, przedstawiciele Podmiotów Wsparcia poproszono o wskazanie, które elementy usługi należałoby pozostawić, co zaś należałoby zmienić w zakresie usługi, gdyby faktycznie miała ona być kontynuowana. W przypadku elementów kwalifikujących się do utrzymania zwrócono uwagę przede wszystkim na sam – kompleksowy – charakter wsparcia, tj. obejmujący zarówno komponent doradczy, jak i finansowy. Jednocześnie jednak, nawet i w przypadku ogólnego zakresu projektu postulowano, by w przypadku doradztwa skupić się przede wszystkim na I etapie, zwiększając jednocześnie elastyczność w dostosowywaniu wsparcia doradczego do specyfiki konkretnych firm (brak limitów w zakresie podziału puli godzin pomocy doradczej³, brak wymogu dzielenia usługi doradczej na dwa etapy). Dodatkowo pojawiały się także postulaty dotyczące warunków uczestnictwa w projekcie, które należałoby zliberalizować, szczególnie jeśli chodzi o wymóg niekorzystania w okresie ostatnich 3 lat z finansowania zwrotnego. Jeśli chodzi o kwestię oferty finansowania zwrotnego to postulowano przede wszystkim poszerzenie listy Instytucji Finansowych, z których oferty mogliby korzystać klienci, a w skrajnym wariantcie – dopuszczenie korzystania z całości oferty na otwartym rynku.

EFEKTY REALIZACJI PROJEKTU WŚRÓD POSZCZEGÓLNYCH KATEGORII INTERESARIUSZY

W ramach analizy efektów realizacji projektu uwzględniono zróżnicowane kategorie – zarówno planowanych do osiągnięcia w projekcie, jak i nieplanowanych – rezultatów. W pierwszej kolejności przedstawione zostaną wyniki dotyczące efektów realizacji projektów wśród przedsiębiorstw. Na poniższym wykresie zaprezentowano dane obrazujące najważniejsze korzyści deklarowane przez klientów jako uzyskane w wyniku udziału w projekcie.

³ „Standard świadczenia usługi pilotażowej w zakresie planowania i finansowania przedsięwzięć gospodarczych w MŚP” określał, że „Etap I powinien obejmować maksymalnie 30% liczby godzin przewidzianych na realizację usług doradczych dla przedsiębiorcy”, zaś „Etap II powinien obejmować nie mniej niż 70% liczby godzin przewidzianych na realizację usług doradczych dla przedsiębiorcy”. Jednocześnie wskazano, iż: „W uzasadnionych przypadkach, po uzyskaniu zgody PARP, istnieje możliwość przeniesienia niewykorzystanych godzin doradztwa z Etapu I do Etapu II (i odwrotnie)”, nie określając jednak jakiego rodzaju przypadków taka sytuacja mogłaby dotyczyć.

Wykres 29. Korzyści uzyskane przez przedsiębiorców w wyniku udziału w projekcie

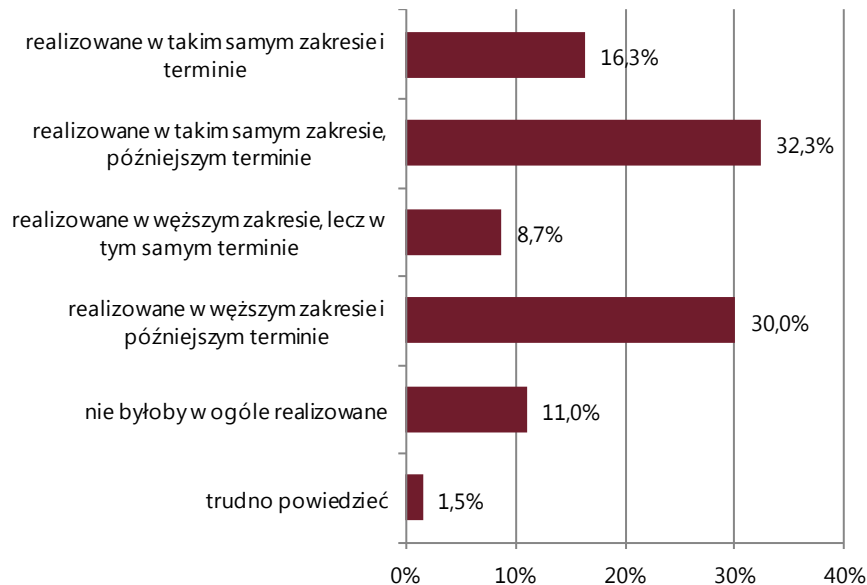


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=263; pytanie wielokrotnego wyboru, odsetki odpowiedzi nie sumują się do 100%

Dwa najistotniejsze efekty wskazywane przez respondentów to: „realizacja inwestycji” (22,1% wskazań) oraz „rozwój firmy” (20,5%). W praktyce oba te rezultaty nie powinny być traktowane rozłącznie, a raczej jako dwa różne możliwe aspekty tych samych działań – realizacja inwestycji może być narzędziem nadania firmie określonej dynamiki rozwojowej lub rozwój firmy może być warunkowany zrealizowaniem określonego rodzaju inwestycji. 16% respondentów wskazało, iż korzyścią uzyskaną w wyniku udziału w projekcie było zdobycie „atrakcyjnego źródła finansowania”, a dla co dziesiątej firmy (10,6%) – „zwiększenie płynności finansowej”. Trzy pozostałe kategorie korzyści wskazywane były już przez wyraźnie mniejszy odsetek badanych: „rozpoczęcie działalności” – 5,7%, „wzrost obrotów lub zysków” – 5,3%, „zwiększenie mobilności / możliwości transportowych” – 3,8%. W przypadku pozostałych wskazań (stanowiących 19%) mieliśmy natomiast do czynienia z mocno zindywidualizowanymi korzyściami wynikającymi ze specyfiki bądź firmy, bądź realizowanego przedsięwzięcia, takimi jak m.in.: nabywanie towarów, zakup lokalu, poprawa warunków pracy, zdobycie klientów.

Bez względu jednak na to, jakiego rodzaju korzyści odniosły firmy z partycypacji w ewaluowanym projekcie, wspólnym dla każdego przedsiębiorstwa efektem była realizacja określonego przedsięwzięcia, które było finansowane ze środków pozyskanych w ramach projektu. Dlatego też przedstawiciele badanych firm zapytano o to, czy przedsięwzięcia te zostałyby zrealizowane w przypadku braku udziału w projekcie. Pozwoliło to określić skalę występowania efektu zdarzenia niezależnego, co pozwala stwierdzić, na ile udzielone wsparcie było niezbędne dla odbiorców pomocy. Skala występowania efektu zdarzenia niezależnego jest jedną z podstawowych z miar oceny uzasadnienia dla podejmowania danej interwencji oraz tego, czy została ona skierowana do właściwych adresatów (tj. tych, dla których była ona niezbędnym warunkiem realizacji zaplanowanych działań).

Wykres 30. Efekt zdarzenia niezależnego w zakresie realizacji przedsięwzięć gospodarczych w wyniku udziału w projekcie



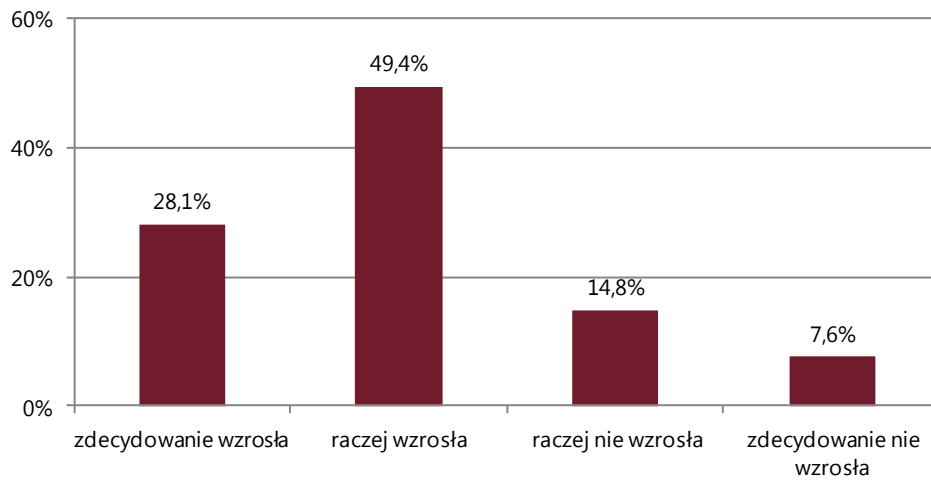
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=263

Skala występowania efektu zdarzenia niezależnego okazała się relatywnie wysoka, biorąc pod uwagę, że tylko 11% firm w ogóle nie zrealizowałoby zaplanowanych przedsięwzięć w sytuacji braku uczestnictwa w projekcie. I to właśnie w odniesieniu do tej grupy mówić możemy o niezbedności otrzymanego wsparcia doradczo-szkoleniowego oraz finansowania zwrotnego. Dla 16,3% klientów brak uczestnictwa w projekcie w żaden sposób nie wpłynąłby na realizację przedsięwzięcia – zostałyby ono zrealizowane w takim samym zakresie i terminie. Największy odsetek wskazań cechuje natomiast warianty: realizacji przedsięwzięcia w takim samym zakresie, lecz późniejszym terminie (32,3%) oraz realizacji przedsięwzięcia w węższym zakresie i późniejszym terminie (30%).

Przed wszystkim więc udział w projekcie ułatwił lub przyspieszył realizację planowanego przedsięwzięcia anizeli w ogóle ją umożliwił. Pamiętajmy jednak, że deklaracja respondentów o tym, że realizowałiby planowane przedsięwzięcie także bez uczestnictwa w projekcie bazuje na ich przekonaniu, że udałoby się im w inny sposób pozyskać środki finansowane na jego realizację. Tymczasem, gdyby podejmowali oni działania zorientowane np. na pozyskanie finansowania zwrotnego, to nie mieliby oni gwarancji, że takie finansowanie rzeczywiście uzyskują w ramach typowej rynkowej oferty. Dlatego też można domniemywać, że skala efektu zdarzenia niezależnego w rzeczywistości mogłaby być nieco niższa niż wynikałoby to z deklaracji firm biorących udział w badaniu.

Jednym z głównych zaplanowanych efektów uczestnictwa przedsiębiorstw w ewaluowanym projekcie był wzrost wiedzy na temat planowania i realizacji przedsięwzięć dotyczących finansowania zwrotnego. Poniżej przedstawiono dane obrazujące tę kwestię.

Wykres 31. Deklaracja występowania wzrostu wiedzy na temat planowania i realizacji przedsięwzięć dotyczących finansowania zwrotnego wśród przedsiębiorstw



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami; n=263

Zdecydowana większość firm (77,5%) deklaruje wzrost wiedzy na temat planowania i realizacji przedsięwzięć dotyczących finansowania zwrotnego, przy czym dominuje przekonanie o umiarkowanym wzroście poziomu wiedzy w tym zakresie. Tylko nieco ponad jedna piąta klientów (22,4%) nie potwierdziła wzrostu poziomu swojej wiedzy na temat planowania i realizacji przedsięwzięć dotyczących finansowania zwrotnego. Uwzględniając strukturę powyższych odpowiedzi uprawniona jest teza o osiągnięciu dzięki ewaluowanemu projektowi efektu w postaci wzrostu poziomu wiedzy na temat planowania i realizacji przedsięwzięć dotyczących finansowania zwrotnego wśród klientów reprezentujących sektor MŚP, a tym samym zrealizowaniu jednego z założeń projektu.

Powyzsze dane byly takze analizowane z uwzględnieniem różnych zmiennych charakteryzujących badane firmy (w poniższej tabeli przedstawiony został odsetek firm deklarujących wzrost wiedzy w zakresie planowania i realizacji przedsięwzięć z zakresu finansowania zwrotnego).

Tabela 5. Zróznicowanie udziału przedsiębiorstw deklaruujących wzrost wiedzy w zakresie planowania i realizacji przedsięwzięć z zakresu finansowania zwrotnego

Kategoria		Udział	Liczebność kategorii	Kategoria		Średnia ocena	Liczebność kategorii
Sektor	Rolnictwo, leśnictwo, rybołówstwo	100,0%	2	Województwo	dolnośląskie	61,8%	34
	Przemysł i budownictwo	79,5%	44		kujawsko-pomorskie	55,6%	9
	Usługi	77,0%	217		lubelskie	100,0%	1
	Ogółem	77,6%	263		lubuskie	100,0%	5
Zasięg działalności	lokalny	73,1%	78		łódzkie	71,4%	28
	regionalny	87,5%	48		małopolskie	68,2%	22
	ogólnopolski	80,4%	92		mazowieckie	88,9%	36
	zagraniczny (tylko kraje UE)	64,3%	28		opolskie	0,0%	1
	zagraniczny (także kraje spoza UE)	76,5%	17		podkarpackie	85,7%	7
Zatrudnienie	brak zatrudnienia	78,4%	97		podlaskie	88,1%	42
	1 - 5 osób	79,1%	110		pomorskie	100,0%	3
	6 - 9 osób	70,8%	24		śląskie	82,6%	23
	10 - 25 osób	72,4%	29		świętokrzyskie	80,0%	5
	26 - 50 osób	100,0%	2		warmińsko-mazurskie	100,0%	1
Forma	jednoosobowa	79,3%	193		wielkopolskie	73,7%	38

	Kategoria	Udział	Liczebność kategorii
prawna	działalność gospodarcza		
	spółka cywilna	58,3%	12
	spółka jawna	77,8%	9
	spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	75,6%	45
	spółka akcyjna	50,0%	2
	inna forma prawna	100,0%	2
Czas prowadzenia działalności	do 18 miesięcy	75,8%	66
	powyżej 18 miesięcy	78,2%	197

	Kategoria	Średnia ocena	Liczebność kategorii
Wielkość miejscowości	zachodniopomorskie	87,5%	8
	wieś	85,7%	42
	miasto do 20 tys. mieszkańców	95,5%	22
	miasto powyżej 20 tys. do 50 tys. mieszkańców	78,9%	38
	miasto powyżej 50 do 100 tys. mieszkańców	77,3%	22
	miasto powyżej 100 do 200 tys. mieszkańców	95,5%	22
	miasto powyżej 200 do 500 tys. mieszkańców	76,7%	43
	miasto powyżej 500 tys. mieszkańców	62,2%	74

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z przedsiębiorcami oraz danych przekazanych przez Zamawiającego

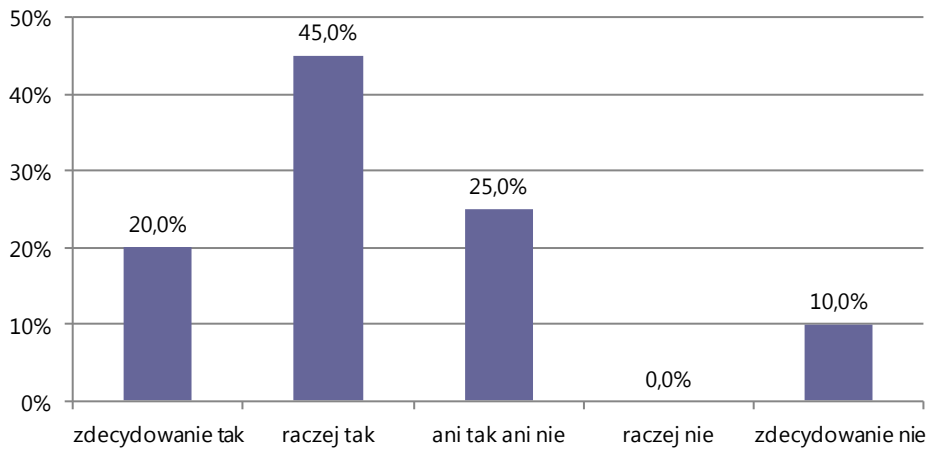
W przypadku sektorów gospodarki udział firm deklarujących wzrost poziomu wiedzy jest zbliżony w każdym z sektorów z wyłączeniem rolnictwa, gdzie jednak mamy do czynienia tylko z 2 podmiotami. Jeśli chodzi o firmy prowadzące działalność o różnym zasięgu, to największy udział przedsiębiorstw, które odnotowały wzrost wiedzy we wskazanym obszarze dotyczy podmiotów prowadzących działalność o zasięgu regionalnym (87,5%) i ogólnopolskim (80,4%), podczas gdy wśród firm działających na rynku wspólnotowym było to już tylko 64,3%.

Zbliżony odsetek firm deklarujących wzrost wiedzy w zakresie planowania i realizacji przedsięwzięć z zakresu finansowania zwrotnego cechuje podmioty z poszczególnych kategorii wyróżnionych ze względu na wielkość zatrudnienia. Większe różnicowania cechują firmy ze względu na reprezentowaną formę prawną, gdzie np. w przypadku spółek cywilnych udział firm, w których nastąpił wzrost wiedzy wyniósł tylko 58,3%, podczas gdy wśród jednoosobowych działalności gospodarczych odsetek ten wyniósł 79,3%.

Bardzo zbliżone (75,8% oraz 78,2%) okazały się udziały firm deklarujących wzrost wiedzy w obu kategoriach wyróżnionych ze względu na okres prowadzenia działalności. Największe różnicowania wystąpiły natomiast pomiędzy firmami z poszczególnych województw oraz kategorii wielkościowych miast, gdzie wystąpił niski udział firm deklarujących wzrost wiedzy wśród podmiotów z miast powyżej 500 tys. mieszkańców (62,2%), a jednocześnie bardzo wysoki okazał się on w firmach z miast do 20 tys. mieszkańców oraz miast powyżej 100 tys. mieszkańców do 200 tys. mieszkańców (w obu przypadkach analizowany odsetek wyniósł 95,5%).

Potwierdzeniem powyższych wyników są także dane dotyczące opinii Podmiotów Wsparcia na temat występowania wśród przedsiębiorstw będących klientami poprawy w zakresie wiedzy dotyczącej planowania i realizacji przedsięwzięć z udziałem finansowania zwrotnego.

Wykres 32. Ocena występowania poprawy wiedzy dot. planowania i realizacji przedsięwzięć z udziałem finansowania zwrotnego wśród przedsiębiorstw będących klientami Podmiotów Wsparcia

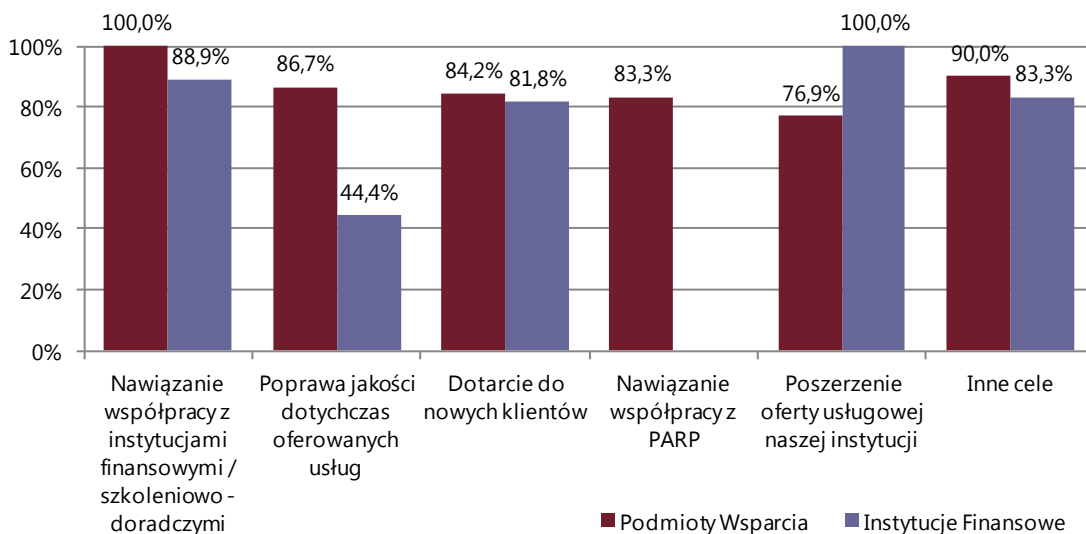


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Podmiotami Wsparcia; n=20

Większość badanych przedstawicieli Podmiotów Wsparcia wskazała iż wśród przedsiębiorstw będących ich klientami nastąpiła poprawa wiedzy w zakresie planowania i realizacji przedsięwzięć z udziałem finansowania zwrotnego. Takiego zdania było łącznie 65,0% badanych. Jedynie 10,0% badanych wskazało, iż wzrost wiedzy w przedmiotowym zakresie nie nastąpił, a co czwarty badany przedstawiciel Podmiotu Wsparcia wyraził postawę niezdecydowaną wskazując na odpowiedź „ani tak ani nie”. Stan ten należy ocenić pozytywnie w kontekście skuteczności ewaluowanego projektu oraz uznać za dodatkowe potwierdzenie wcześniejszych wyników samooceny przedsiębiorców w zakresie poprawy ich wiedzy w omawianym aspekcie.

Możliwe, a częściowo także planowane do osiągnięcia, efekty odnoszą się do dwóch pozostałych kategorii interesariuszy projektu, czyli Podmiotów Wsparcia oraz Instytucji Finansowych. W pierwszej kolejności przedstawiono dane obrazujące w jakim stopniu obu kategoriom podmiotów udało się osiągnąć pierwotnie założone cele, których osiągnięcie stanowiło motywację do zaangażowania się w projekt.

Wykres 33. Skuteczność w osiągnięciu założonych celów zaangażowania się w projekt Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Podmiotami Wsparcia i Instytucjami Finansowymi; Podmioty Wsparcia – n=20, Instytucje Finansowe – n=13; pytanie wielokrotnego wyboru, odsetki odpowiedzi nie sumują się do 100%; cel „Nawiązanie współpracy z PARP” znajdował się tylko w kafeterii odpowiedzi badania z Podmiotami Wsparcia

Generalnie rzecz ujmując wszystkie wskazywane cele cechuje wysoka skuteczność osiągnięcia zarówno wśród Instytucji Finansowych jak i Podmiotów Wsparcia. W przypadku niemal wszystkich celów około 80% lub więcej podmiotów wskazało, iż dany cel udało się osiągnąć. Ten stan rzeczy świadczy o występowaniu oddziaływania projektu na poprawę sytuacji Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych, ponieważ wskazywane cele, w mniejszym lub większym stopniu, są związane z rozwojem tych podmiotów

Wyjątkiem w tym zakresie jest relatywnie niska skuteczność w osiągnięciu poprawy jakości dotychczas oferowanych usług wśród Instytucji Finansowych, który to cel osiągnęło 44,4% podmiotów spośród tych, które go obrały.

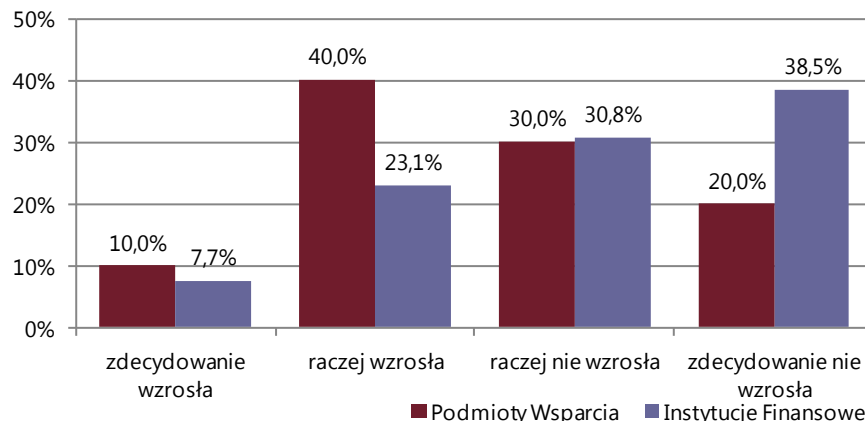
Respondentów z obu kategorii pytano w badaniu o to, co sprawiło, że nie udało się osiągnąć zaplanowanych celów. Wskazywano tutaj na zróżnicowane kwestie, ale najpoważniejszym czynnikiem hamującym okazało się ograniczone zainteresowanie ze strony przedsiębiorstw. Instytucje Finansowe wskazywały na ten problem, jednak bez podejmowania próby wyjaśnienia, co było pierwotną przyczyną takiego stanu rzeczy. Z kolei Podmioty Wsparcia, które również wskazywały na problem w przyciągnięciu zainteresowanych firm, przede wszystkim akcentowały kwestię ograniczonej atrakcyjności oferty finansowania zwrotnego, która była dostępna w ramach projektu. Wynikało to zarówno z charakteru ofert przygotowanych na potrzeby projektu przez Instytucje Finansowe, które w nim partycypowały, jak i z faktu, że nie zgłosiły się do udziału w projekcie te Instytucje Finansowe, które – w opinii przedstawicieli Podmiotów Wsparcia – w ramach swojej otwartej oferty rynkowej dysponowały bardziej atrakcyjnymi produktami finansowymi. Jeśli nałożyć na to dodatkowo, występujące w projekcie ograniczenia (niekorzystanie z finansowania zwrotnego w ciągu ostatnich 3 lat, z wyłączeniem kredytów konsumpcyjnych oraz kredytów w rachunku bieżącym), to niejednokrotnie przedsiębiorcy nie widzieli uzasadnienia dla partycypowania w projekcie.

W kontekście powyższych opinii warto ponownie przywołać problem, który został wcześniej zidentyfikowany, a który dotyczył nierealizowania przez Podmioty Wsparcia założeń odnoszących się do liczby klientów objętych wsparciem. Okazuje się, że dodatkowym – wcześniej niezidentyfikowanym – czynnikiem mogła być w pewnym stopniu relatywna nieatrakcyjność oferty finansowania zwrotnego z punktu widzenia przedsiębiorców⁴. I choć w ramach niniejszego badania przedsiębiorcy oceniali ofertę finansowania zwrotnego pozytywnie, to pamiętajmy, iż dotyczy to tylko tych firm, które skorzystały ze wsparcia. Nie mamy natomiast wiedzy w zakresie liczby przedsiębiorstw, którym oferowany był udział w projekcie, ale które rezygnowały z niego z powodu nieatrakcyjności oferty finansowania zwrotnego. Bez wątpienia jednak, przed uruchomieniem w przyszłości przedsięwzięć o podobnym charakterze szczególnie istotne jest poddanie pogłębionej ocenie propozycji ofert finansowania zwrotnego lub wręcz określenie precyzyjnych wymagań ich dotyczących (tj. wykraczających poza stwierdzenie, iż oferta musi być atrakcyjna od dotychczas dostępnych w ofercie Instytucji Finansowej produktów pod względem wskazanych parametrów). Z punktu widzenia zapewnienia atrakcyjności oferty finansowania zwrotnego niewątpliwie istotnym rozwiązaniem byłoby także zwiększenie liczby, a tym samym różnorodności, Instytucji Finansowych partycypujących w projekcie, gdyż np. przedstawiciele Podmiotów Wsparcia wiązali ograniczoną atrakcyjność tej oferty właśnie z relatywnie małą liczbą Instytucji Finansowych (i to pomimo faktu, że w toku realizacji projektu zwiększała się liczba partycypujących w nim Instytucji Finansowych, a część z tych Instytucji Finansowych, która brała udział w projekcie poszerzała – w odpowiedzi na zidentyfikowane w projekcie potrzeby – przygotowaną przez siebie ofertę).

W przypadku zarówno Podmiotów Wsparcia, jak i Instytucji Finansowych identyfikowane było w badaniu także wystąpienie efektu w zakresie wzrostu wiedzy, która w odniesieniu do tych kategorii interesariuszy dotyczyła postaw przedsiębiorców wobec korzystania z finansowania zwrotnego.

⁴ Oczywiście wpływ na zaistniałą sytuację mogły mieć także inne czynniki, jak nieodpowiedni dobór klientów przez Podmioty Wsparcia, czy brak skuteczności w realizacji etapu I usługi doradczo-szkoleniowej, czyli doboru odpowiedniego produktu finansowego i pomocy w przygotowaniu dokumentów dla Instytucji Finansowej).

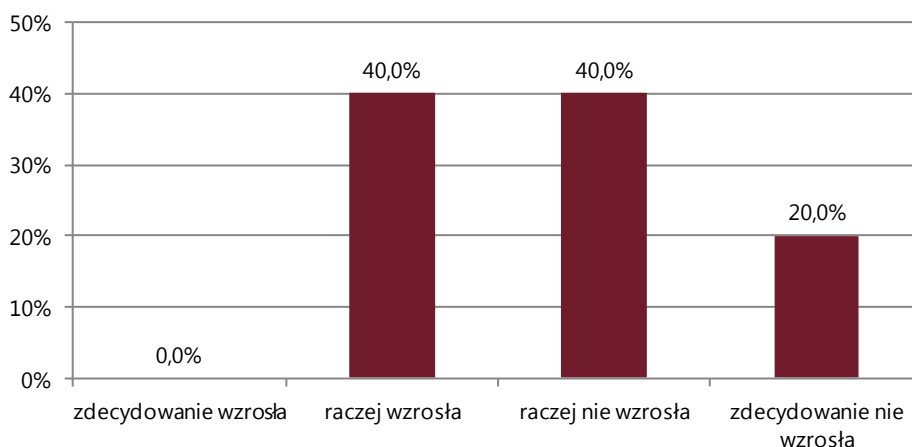
Wykres 34. Ocena występowania w Podmiotach Wsparcia oraz Instytucjach Finansowych wzrostu wiedzy nt. postaw przedsiębiorców wobec korzystania z finansowania zwrotnego



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Podmiotami Wsparcia i Instytucjami Finansowymi; Podmioty Wsparcia – n=20, Instytucje Finansowe – n=13

W przypadku Podmiotów Wsparcia połowa instytucji potwierdziła – umiarkowany lub zdecydowany – wzrost wiedzy nt. postaw przedsiębiorców wobec korzystania z finansowania zwrotnego, z mniejszym odsetkiem mamy do czynienia wśród Instytucji Finansowych, gdzie wyniósł on 30,8%. Dla połowy Podmiotów Wsparcia udział w projekcie nie wiązał się z uzyskaniem efektu w postaci wzrostu wiedzy na temat postaw przedsiębiorców wobec korzystania z finansowania zwrotnego, w przypadku Instytucji Finansowych z brakiem takiego efektu mamy natomiast do czynienia w odniesieniu do 69,3% podmiotów. Dodatkowo, w przypadku Podmiotów Wsparcia przeprowadzono identyfikację ewentualnego wzrostu wiedzy nt. potrzeb firm w zakresie korzystania z finansowania zwrotnego.

Wykres 35. Ocena występowania w Podmiotach Wsparcia wzrostu wiedzy nt potrzeb firm w zakresie korzystania z finansowania zwrotnego



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Podmiotami Wsparcia; n=20

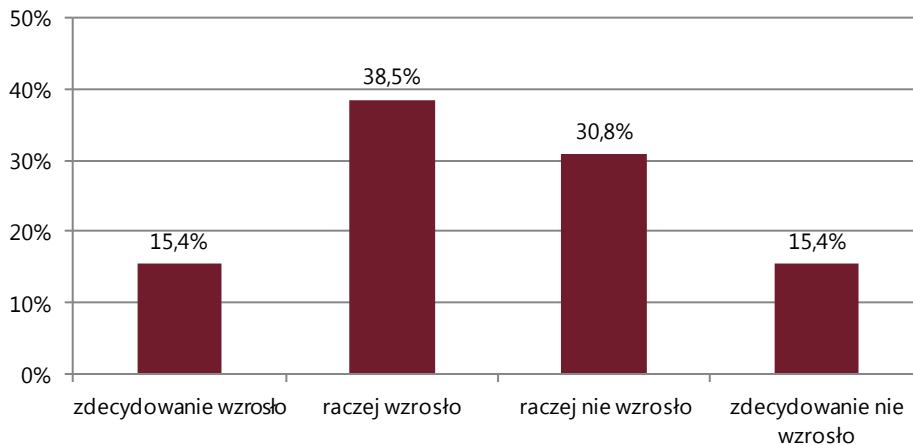
Zdania co do wzrostu wiedzy w Podmiotach Wsparcia o potrzebach firm w zakresie korzystania z finansowania zwrotnego są podzielone. Ponad połowa (60,0% badanych) przyznała, iż wiedza w ich instytucji w przedmiotowym zakresie nie wzrosła, a pozostałe 40% badanych wskazało, iż wiedza ta raczej wzrosła. Stan ten świadczy o ograniczonym oddziaływaniu projektu na wzrost wiedzy w Podmiotach Wsparcia nt. potrzeb firm w zakresie korzystania z finansowania zwrotnego.

Przedstawiciele zarówno Podmiotów Wsparcia, jak i Instytucji Finansowych poproszono o wskazanie czego dokładnie dotyczyła nowa wiedza nabyta dzięki udziałowi w projekcie w odniesieniu do postaw przedsiębiorców wobec korzystania z finansowania zwrotnego i/lub potrzeb przedsiębiorców w tym

zakresie. Najczęściej wskazywano na takie kwestie jak: sposób czytania i interpretowania ofert finansowych przez przedsiębiorców; szczegółowe oczekiwania przedsiębiorców w zakresie oferty finansowania zwrotnego; finansowanie zwrotne w kontekście funduszy unijnych; preferowanie przez przedsiębiorców kredytów obrotowych, które stanowią zabezpieczenie finansowe dla prowadzonej działalności; występujące wśród przedsiębiorców przekonanie o celowości pozyskania finansowania zwrotnego, co daje możliwość zrealizowania przedsięwzięć w szybszym czasie niż trwałoby zgromadzenie własnych środków na dany cel; problemy dotyczące firm w ich bieżącej działalności; zwracanie uwagi przez przedsiębiorców uwagi przede wszystkim na warunki cenowe (bez tego elementu nawet dodatkowe wsparcie doradcze nie skłoni firmy do skorzystania z finansowania zwrotnego); czynniki mające dla przedsiębiorców znaczenie przy dokonywaniu wyboru oferty kredytowej.

Z kolei jeśli chodzi o Instytucje Finansowe, to w ich przypadku weryfikacji poddano kwestię wystąpienia ewentualnego efektu w postaci wzrostu zaangażowania w dopasowanie oferty do oczekiwań przedsiębiorstw sektora MŚP.

Wykres 36. Deklaracja występowania w Instytucji Finansowych wzrostu zaangażowania w dopasowanie oferty do oczekiwań przedsiębiorstw sektora MŚP



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Instytucjami Finansowymi; n=13

Ponad połowa Instytucji Finansowych (53,9%) potwierdziła, że w efekcie udziału w projekcie nastąpił w ich podmiocie wzrost zaangażowania w dopasowanie oferty do oczekiwań przedsiębiorstw sektora MŚP. Nieco mniejszy odsetek (46,2%) badanych nie potwierdził wystąpienia rzeczonożego efektu.

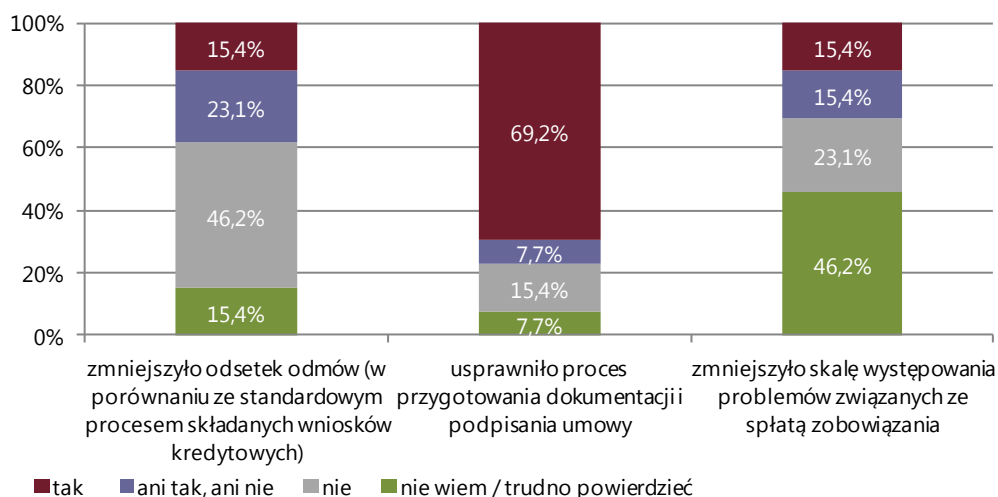
Jeśli chodzi o przejawy zwiększenia zaangażowania Instytucji Finansowych w dopasowanie oferty do oczekiwań przedsiębiorstw z sektora MŚP, to wskazywano przede wszystkim na: modyfikację oferty produktowej; zmianę podejścia do segmentacji klientów – wydzielenie specjalnej grupy tego rodzaju klientów pod kątem warunków cenowych i dostępności finansowania zwrotnego; zaplanowanie i podjęcie działań komunikacyjnych adresowanych do segmentu rynku objętego wsparciem w ramach projektu; planowanie działań zorientowanych na rozbudowę pakietu usług dla segmentu mikroprzedsiębiorstw i wprowadzenie specjalnej obsługi skierowanej do tych firm.

Z kolei tych respondentów, którzy nie potwierdzili wzrostu zaangażowania ich podmiotu w dopasowanie swojej oferty do oczekiwań sektora małych i średnich przedsiębiorstwo poproszono o wskazanie powodów takiego stanu rzeczy. Przede wszystkim zwracano uwagę na to, że już wcześniej poziom zaangażowania Instytucji Finansowych w tym obszarze był relatywnie duży, a udział w projekcie stanowił po prostu formę zaprezentowania i skierowania do firm wypracowanych pomysłów i produktów. Jednocześnie, pojawiła się także opinia, że wzrost zaangażowania wynikający z udziału w projekcie był o tyle utrudniony, że sam projekt wymagał raczej dostosowania się do określonych ram i wymogów, nie zaś kreatywności w skonfigurowaniu oferty dla MŚP.

Rekapituluując powyższe wyniki stwierdzić należy, że w przypadku Podmiotów Wsparcia oraz Instytucji Finansowych efekty „miękkie” w postaci wzrostu wiedzy czy zaangażowania wystąpiły w wyrażnie mniejszej skali niż miało to miejsce wśród przedsiębiorstw. Należy jednak podkreślić, że choć jednym z założeń projektu było poszerzenie zakresu posiadanej przez usługodawców wiedzy, to jednak jako priorytetowy postrzegać należy efekt dotyczący wzrostu świadomości wśród klientów. Tym bardziej, że w odniesieniu do instytucji doradczo-szkoleniowych oraz finansowych mieliśmy do czynienia z zupełnie innym stanem wyjściowym wiedzy – wcześniejsze doświadczenia z podmiotami z sektora przedsiębiorstw musiały sprawić, że ten wyjściowy poziom wiedzy, choć na pewno był zróżnicowany w poszczególnych podmiotach, to jednak nie był zerowy. Ograniczona skala wzrostu poziomu wiedzy, czy zaangażowania wśród Podmiotów Wsparcia oraz Instytucji Finansowych nie powinna więc być interpretowana jako niepowodzenie działań projektowych, ale raczej jako – przynajmniej w pewnym stopniu – potwierdzenie włączenia w działania projektowe podmiotów doświadczonych w kontaktach i współpracy z sektorem MŚP. W związku z tym wydaje się, że planując przedsięwzięcia o podobnym charakterze w przyszłości należy koncentrować się przede wszystkim na osiągnięciu efektów (szczególnie tych wiedzowo-świadomościowych) wśród klientów, nie zaś podmiotów świadczących usługi w projekcie.

Dodatkowo, w przypadku Instytucji Finansowych podjęto w badaniu kwestię wpływu objęcia klientów wcześniejszym wsparciem doradczym na wybrane aspekty procesu obsługi klienta.

Wykres 37. Występowanie wpływu objęcia przedsiębiorstw doradztwem w ramach projektu na poszczególne aspekty procesu obsługi klienta w Instytucjach Finansowych

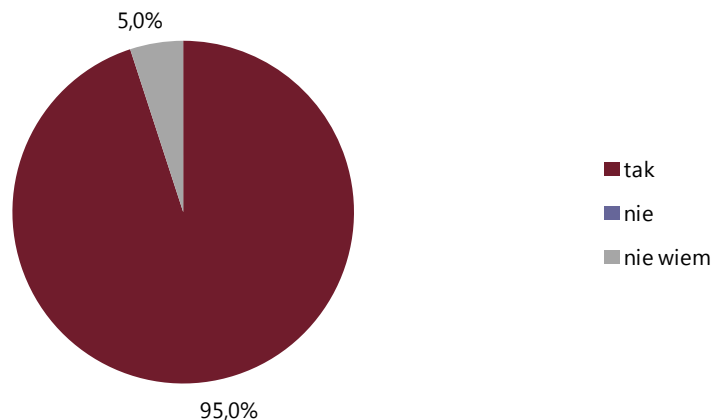


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Instytucjami Finansowymi; n=13; w wariancie „tak” zagregowano warianty odpowiedzi: „zdecydowanie tak” i „raczej tak”, w wariancie „nie” zagregowano warianty odpowiedzi: „raczej nie” i „zdecydowanie nie”.

Najbardziej zauważalne efekty okazują się dotyczyć „usprawnienia procesu przygotowania dokumentacji i podpisania umowy” – w odniesieniu do tego aspektu pozytywny wpływ doradztwa dostrzegło 69,3% przedstawicieli Instytucji Finansowych. W ograniczonym stopniu dostrzeżono natomiast efekty w postaci: „zmniejszenia odsetka odmów (w porównaniu ze standardowym procesem oceny składanych wniosków kredytowych)” (tylko 15,4% badanych dostrzegło taki efekt) oraz „zmniejszenia skali występowania problemów związanych ze spłatą zobowiązania (15,4%, choć ze względu na fakt, iż blisko połowa respondentów nie była w stanie ocenić tego aspektu, stwierdzić należy, iż jest zbyt wcześnie, by w sposób rzetelny ocenić, czy wcześniejsze wsparcie doradcze odniosło pozytywny efekt w wymiarze spłacalności zaciągniętych zobowiązań). Należy zauważyć, że to, iż w relatywnie niewielkim stopniu Instytucje Finansowe dostrzegają efekt wcześniejszego doradztwa w postaci zmniejszenia odsetka odmów (w porównaniu ze standardowym procesem oceny składanych wniosków kredytowych) może oznaczać, że niewystarczająco skutecznie swoje zadanie realizowały Podmioty Wsparcia, choć jednocześnie może to wskazywać na brak zasadności wcześniejszego doradztwa, skoro stosowane przez Instytucje Finansowe procedury pozwalają osiągnąć zbliżony efekt.

W kontekście trwałości efektów realizacji projektu wśród Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych podjęto także w badaniu kwestię ewentualnej współpracy z klientami (Podmioty Wsparcia) oraz pozostawienia w ofercie produktów opracowanych na potrzeby projektu (Instytucje Finansowe).

Wykres 38. Występowanie w Podmiotach Wsparcia planów w zakresie kontynuowania współpracy z klientami, dla których świadczone usługi w ramach projektu

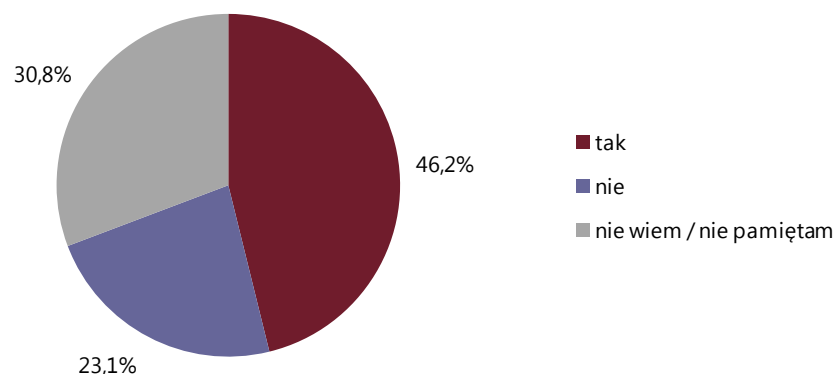


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Podmiotami Wsparcia; n=20

Niemal wszyscy badani przedstawiciele Podmiotów Wsparcia wskazali, iż planowane jest kontynuowanie współpracy z klientami, dla których świadczone usługi w ramach projektu – dotyczy to 95,0% badanych podmiotów. Żaden z respondentów nie wskazał, na brak występowania takich planów, jedynie 5% określiło, iż nie ma wiedzy w przedmiotowym zakresie. Wysoki odsetek podmiotów planujących kontynuację nawiązanej współpracy wskazuje z jednej strony na zadowolenie z jej przebiegu, a z drugiej na możliwość wystąpienia dodatkowych efektów w postaci nawiązania przez Podmioty Wsparcia współpracy o charakterze długofalowym.

Jeśli chodzi o deklarowane obszary ewentualnej współpracy, to dotyczą one przede wszystkim: doradztwa inwestycyjnego i pomocy w pozyskiwaniu środków finansowych, w tym wsparcia ze środków wspólnotowych. Innymi słowy, jeśli faktycznie współpraca pomiędzy Podmiotami Wsparcia i klientami byłaby kontynuowana, to w przeważającej mierze dotyczyłaby ona podobnych zagadnień co kooperacja nawiązana w ramach ewaluowanego projektu.

Wykres 39. Deklaracja posiadania planów pozostawienia w ofercie Instytucji Finansowych produktów opracowanych na potrzeby projektu



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Instytucjami Finansowymi; n=13

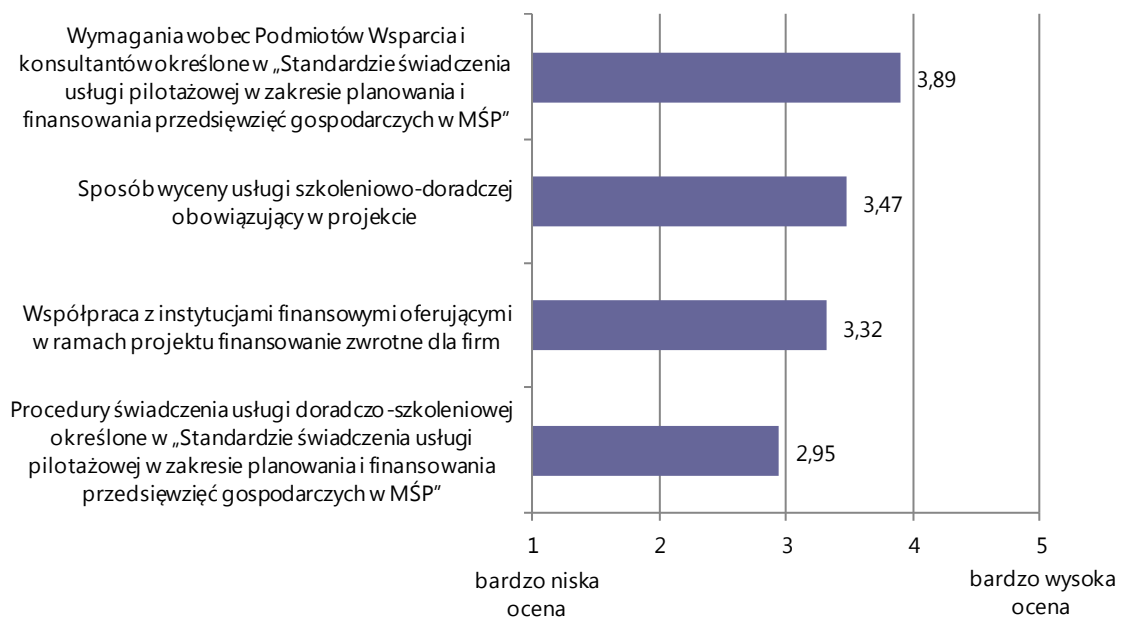
Blisko połowa badanych Instytucji Finansowych (46,2%) deklaruje posiadanie planów pozostawienia w swojej ofercie produktów opracowanych na potrzeby projektu i podmioty wyrażające taką opinię stanowią dominującą kategorię wśród wszystkich badanych Instytucji Finansowych. 30,8% respondentów nie dysponowało wystarczającą wiedzą, by udzielić jednoznacznej odpowiedzi na powyższe pytanie, a tylko 23,1% uczestników badania odrzuciło wariant posiadania planów pozostawienia w swojej ofercie produktów finansowych opracowanych na potrzeby ewaluowanego projektu. Choć przedstawiciele Instytucji Finansowych, którzy wskazywali, iż nie planują pozostawienia w ofercie produktów finansowych dostępnych w ramach projektu przede wszystkim uzasadniali to preferencyjnym charakterem produktów „projektowych”, to w jednym przypadku zwrócono uwagę, że wycofanie produktu z oferty wynika z tego, że obecnie w standardowej ofercie Instytucji Finansowej oferowane są firmom korzystniejsze warunki przyznawania finansowania zwrotnego.

PROBLEMY I BARIERY W ŚWIADCZENIU USŁUG W RAMACH PROJEKTU

Ostatni aspekt przeprowadzonej analizy dotyczy problemów i barier w świadczeniu usług w ramach projektu, z uwzględnieniem m.in. takich problematycznych kwestii jak: współpraca pomiędzy poszczególnymi kategoriami interesariuszy projektu, trudności w rekrutacji odbiorców wsparcia, czy niejasny sposób zdefiniowania zakresu usług i procedur.

Na poniższym wykresie przedstawiono dane dotyczące oceny poszczególnych aspektów projektu z perspektywy przedstawicieli Podmiotów Wsparcia.

Wykres 40. Ocena poszczególnych aspektów projektu z perspektywy przedstawicieli Podmiotów Wsparcia



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Podmiotami Wsparcia; n=19 bd=1

Spośród wyróżnionych aspektów ewaluowanego projektu przedstawiciele Podmiotów Wsparcia najwyżej ocenili wymagania wobec Podmiotów Wsparcia określone w „Standardzie świadczenia usługi pilotażowej w zakresie planowania i finansowania przedsięwzięć gospodarczych w MŚP” – przeciętna ocena wyniosła w ich przypadku 3,89 w 5-stopniowej skali. Natomiast najniżej oceniono określone w tym samym dokumencie procedury świadczenia usługi doradczo-szkoleniowej, ich przeciętna ocena to 2,95. Oznacza to, że z punktu widzenia Podmiotów Wsparcia ujawnił się relatywny problem w niewłaściwym sposobie określenia procedur świadczenia usług w projekcie. Nieco bardziej przychylnie oceniono współpracę z Instytucjami Finansowymi oferującymi w ramach projektu finansowanie zwrotne dla firm (przeciętna ocena 3,32) oraz sposób wyceny usługi szkoleniowo-doradczej obowiązujący w projekcie (przeciętna ocena 3,47).

W kontekście powyższych wyników należy także przywołać zgłaszane przez respondentów reprezentujących Podmioty Wsparcia sugestie dotyczące tych zapisów „Standardu świadczenia usługi pilotażowej w zakresie planowania i finansowania przedsięwzięć gospodarczych w MŚP”, które należałoby zmienić lub aspektów projektu, które wymagają modyfikacji. Jeśli chodzi o kwestię procedur świadczenia usługi doradczo-szkoleniowej wskazać należy na pojawienie się jednostkowych opinii skrajnych kwestionujących całość procedury oraz zakresu świadczonych usług, co związane byłoby ze stopniem ich skomplikowania z punktu widzenia klientów. Jest to odzwierciedlenie wcześniejszych konkluzji, iż określenie sposobu świadczenia usługi doradczo-szkoleniowej (w podziale na dwa odrębne etapy) oraz określenie zakresu rzeczowego usługi w każdym etapie mogło rodzić wątpliwości, m.in. poprzez wewnętrzne niespójności, które omówiono we wcześniejszej części raportu. Jeśli dodatkowo uwzględnimy tu – zdiagnozowany wcześniej – fakt, iż część Podmiotów Wsparcia nie miała świadomości istniejących możliwości indywidualizacji wsparcia doradczo-szkoleniowego, to faktycznie procedury jego świadczenia mogły być postrzegane jako nadmiernie skomplikowane i nieelastyczne.

Zwracano jednak także uwagę na konkretne problemy związane z procedurami świadczenia usługi doradczo-szkoleniowej, które dotyczyły – po pierwsze – konieczności precyzyjnego i szczegółowego określenia przez Podmiot Wsparcia zakresu usługi doradczo-szkoleniowej na etapie podpisywania umowy z przedsiębiorstwem, co ograniczało późniejszą możliwość modyfikowania tego zakresu i jego faktycznego dostosowywania do ujawniających się w toku świadczenia usługi potrzeb i deficytów firmy (tym bardziej, że zakres merytoryczny każdej pojedynczej usługi był przedmiotem akceptacji ze strony PARP). Po drugie, sygnalizowano, że czas przeznaczony na realizację określonych w „Standardzie świadczenia usługi pilotażowej w zakresie planowania i finansowania przedsięwzięć gospodarczych w MŚP” procedur był zbyt krótki. Należy w tym miejscu podkreślić, że ograniczenia czasowe były na Podmioty Wsparcia nałożone w różnych sferach: czasu przeznaczonego na rekrutację wszystkich klientów w ramach projektu (3 miesiące od podpisania umowy z PARP), czasu przeznaczonego na realizację etapu I (4 tygodnie od podpisania umowy z firmą), liczby godzin usługi doradczej w poszczególnych etapach (maksymalnie 30% łącznej liczby godzin dla etapu I, minimalnie 70% łącznie liczby godzin dla etapu II). Procedury wewnątrzprojektowe przewidywały możliwości modyfikacji powyższych ram czasowych w szczególnych przypadkach, biorąc jednak pod uwagę, że wyjściowe ramy zostały w projekcie określone, ewentualne modyfikacje każdorazowo wymagałyby uzyskania zgody PARP, co jest czynnikiem zwiększającym stopień złożoności procedur.

Co się tyczy, sposobu wyceny usługi doradczo-szkoleniowej, to przede wszystkim zaakcentowano potrzebę wprowadzenia modyfikacji przyjętego sposobu kalkulacji, który – poza wysokością kwoty finansowania zwrotnego uzyskiwaną przez przedsiębiorcę – będzie także w wycenie usługi uwzględniał charakter przedsięwzięcia. Chodzi tu przede wszystkim o uwzględnienie zróżnicowania pomiędzy przedsięwzięciami o czysto zakupowym charakterze, a złożonymi inwestycjami infrastrukturalnymi, które poza zakupami obejmują także wykonywanie określonych prac. Dodatkowo zwracano uwagę na fakt, iż fakt uzależnienia łącznej wartości danej usługi od wielkości uzyskanego przez przedsiębiorcę finansowania zwrotnego siłą rzeczy skutkowało tym, iż firmy, które (z różnych powodów) nie mogły uzyskać wysokiego finansowania zwrotnego były w pewnym sensie pokrzywdzone poprzez ograniczenia dotyczące świadczenia usługi doradczo-szkoleniowej.

Analizując w kontekście powyższych sugestii obowiązujące w projekcie regulacje dotyczące sposobu wyceny kosztu usługi doradczo-szkoleniowej (zawarte w „Wytycznych dla Wnioskodawców ubiegających się o wsparcie na: „Przetestowanie i wdrożenie usługi pilotażowej w zakresie planowania i finansowania przedsięwzięć gospodarczych w MŚP”) należy zwrócić uwagę, że określony został tam pułap maksymalnego średniego kosztu pojedynczej usługi doradczo-szkoleniowej. Został on skalkulowany dla przedsięwzięć o największym stopniu złożoności, co oznacza, że Podmioty Wsparcia obsługujące klientów realizujących prostsze przedsięwzięcia powinny wycenić świadczoną usługę odpowiednio niżej, nie zaś, że dla przedsięwzięć o większej złożoności należałoby ów pułap jeszcze zwiększać. Jednocześnie jednak, należy zwrócić uwagę, że w projekcie obowiązywało rozróżnienie dopuszczalnego kosztu realizacji usługi doradczo-szkoleniowej w relacji do wartości wykorzystanego przez firmę finansowania zwrotnego, które dotyczyło okresu prowadzenia działalności firmy (maksymalnie 10% w przypadku podmiotów działających

dłużej niż 18 miesięcy oraz maksymalnie 25% w przypadku podmiotów działających do 18 miesięcy). Być może więc podobnego rodzaju zdywersyfikowanie dopuszczalnego kosztu pojedynczej usługi doradczo-szkoleniowej należałoby wprowadzić dla typów przedsięwzięć (zakupy oraz inwestycje infrastrukturalne obejmujące zakupy oraz wykonanie określonych prac), tak by zapewnić dostosowanie kosztu usługi do specyfiki przedsięwzięć, przy jednoczesnym zredukowaniu ryzyka zawyżania przez Podmioty Wsparcia wycen usług doradczo-szkoleniowych dla najprostszyc przedsięwzięć. Dodatkowo, należy wprowadzić mechanizm, który zapewni dostępność do możliwie szerokiego wsparcia doradczego dla tych firm, które z różnych powodów nie mogą uzyskać wysokich kwot finansowania zwrotnego (co skutkuje obniżeniem kwoty na sfinansowanie świadczenia pojedynczej usługi doradczej). W obecnej sytuacji – poza szczególnymi przypadkami – tylko jeśli niska wartość przyznanego finansowania zwrotnego wynika z krótkiego okresu prowadzenia działalności możliwe jest podwyższenie wartości usługi doradczo-szkoleniowej (z 10% do 25% wartości wykorzystanego finansowania zwrotnego dla firm działających do 18 miesięcy). W związku z powyższym, należy wprowadzić zasadę progresji polegającej na tym, że wartość usługi doradczo-szkoleniowej określana w relacji do wielkości przyznanego finansowania zwrotnego rosłaby wraz z malejącą kwotą rzeczzonego finansowania. W rezultacie możliwe byłoby zaoferowanie większej liczby godzin wsparcia doradczego tym podmiotom, które: potrzebują większego zakresu pomocy doradczej (gł. w kontekście budowania potencjału dot. wiedzy i kompetencji na temat finansowania zwrotnego), uzyskały relatywnie niewielkie finansowanie zwrotne (ograniczające możliwość zapewnienia dużej liczby godzin usług wsparcia doradczo-szkoleniowego), prowadzą działalność powyżej 18 miesięcy.

Ostatni z postulatów dotyczących poszczególnych aspektów realizacji projektu dotyczy współpracy z Instytucjami Finansowymi, gdzie zwrócono uwagę na występujące przypadki traktowania Podmiotów Wsparcia przez Instytucje Finansowe jako pośredników finansowych i swoiste „przechwytywanie” klientów pierwotnie zgłaszanych jako uczestnicy projektu lub też stosowania przez Instytucje Finansowe wewnętrznych kryteriów i regulacji niezgodnych z regulacjami wewnątrzprojektowymi (np. dotyczących definicji start-up’ów). Wymaga to wprowadzenia bardziej restrykcyjnych regulacji w zakresie przestrzegania ustaleń wewnątrzprojektowych oraz podziału ról pomiędzy Podmiotami Wsparcia i Instytucjami Finansowymi.

W kontekście powyższych sugestii, w przypadku planowania podobnych przedsięwzięć w przyszłości należałoby przede wszystkim położyć nacisk na:

- uproszczenie i uelastycznienie procedur świadczenia usługi doradczo-szkoleniowej (w szczególności w odniesieniu do rezygnacji z konieczności precyzyjnego określenia zakresu usługi doradczo-szkoleniowej na etapie podpisywania przez Podmiot Wsparcia umowy z firmą oraz rezygnacji z wymogów dotyczących maksymalnego czasu na doprowadzenie do podpisania umowy firmy z Instytucją Finansową oraz czasu na realizację poszczególnych elementów zakresu rzeczowego usługi);
- wprowadzenie dodatkowych (poza już obowiązującymi) usprawnień w zakresie kalkulacji usługi doradczo-szkoleniowej, które uwzględniać będą charakter przedsięwzięcia (sformułowanie maksymalnych pułapów kosztu pojedynczej usługi doradczo-szkoleniowej dla projektów o charakterze zakupowym oraz działań inwestycyjnych obejmujących zarówno zakupy, jak i określone prace) oraz specyfikę firmy (progresja polegająca na tym, że wartość usługi doradczo-szkoleniowej określana w relacji do wielkości przyznanego finansowania zwrotnego rosłaby wraz z malejącą kwotą rzeczzonego finansowania)
- zapewnienie przejrzystości współpracy pomiędzy poszczególnymi kategoriami podmiotów zaangażowanych w realizację zadań projektowych (także w kwestii respektowania przez wszystkie strony ustaleń obowiązujących w projekcie, np. sposobu definiowania określonych wymogów, tak by nie były one kwestionowane z racji innych regulacji w ramach danej Instytucji Finansowej).

Z kolei Instytucje Finansowe proszone były o dokonanie oceny pracy instytucji doradczo-szkoleniowych pełniących rolę Podmiotów Wsparcia, gdyż to właśnie z tą kategorię podmiotów Instytucje Finansowe przede wszystkim współpracowały w ramach projektu.

Wykres 41. Ocena pracy instytucji doradczo-szkoleniowych z perspektywy Instytucji Finansowych



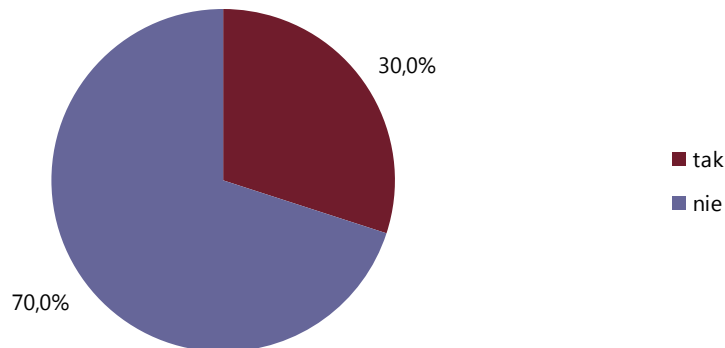
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Instytucjami Finansowymi; Przygotowanie wniosku o uzyskanie finansowania - n=12, bd=1; Przygotowanie dokumentów do umowy pomiędzy instytucją finansową a firmą oraz asysty przy jej podpisywaniu - n=10, bd=3; Późniejsza opieka doradcza nad firmami, które otrzymały finansowanie (gł. pod kątem zapewnienia spłaty zobowiązań) - n=9, bd=4

Instytucje Finansowe bardziej pozytywnie oceniły działania podejmowane przez Podmioty Wsparcia w I etapie świadczenia usługi doradczo-szkoleniowej: w przypadku „przygotowania wniosku o uzyskanie finansowania” ocena wyniosła 3,25, zaś w odniesieniu do „przygotowania dokumentów do umowy pomiędzy instytucją finansową a firmą oraz asysty przy jej podpisywaniu” – 3,10. Z większym krytycyzmem mamy natomiast do czynienia w odniesieniu do II etapu usługi doradczo-szkoleniowej, czyli „późniejszej opieki doradczej nad firmami, które otrzymały finansowanie (gł. pod kątem zapewnienia spłaty zobowiązań)”, gdzie przyznana nota wyniosła 2,44. Częściowo jest to spójne z przywoływanymi wcześniej opiniami niektórych klientów, którzy wskazywali, że kontakt z doradcą ograniczał się niekiedy do podpisania dokumentacji dotyczącej otrzymania finansowania zwrotnego, ale – biorąc pod uwagę relatywnie niewielką skalę tego zjawiska – w większym stopniu należałoby taką ocenę wiązać z niedostrzeganiem efektów pracy doradców w etapie II (ze względu na początkowy okres spłaty zobowiązań). Bardziej precyzyjna i rzetelna ocena mogłaby więc być dokonana przez Instytucje Finansowe w dalszej perspektywie czasowej. Wydaje się także, że powyższa ocena wyrażona przez Instytucje Finansowe może być traktowana jako uzasadnienie dla wcześniejszych wniosków o niższym poziomie adekwatności wsparcia doradczo-szkoleniowego w etapie II. Choć bowiem – jak stwierdzono wcześniej – przedsiębiorcy relatywnie dobrze ocenili adekwatność całości wsparcia doradczo-szkoleniowego, to jednak przydatność etapu I została oceniona przez nich wyżej niż etapu II. W sytuacji, gdy w sposób pogłębiony i rzetelny przeprowadzono analizę potrzeb i możliwości klienta oraz właściwie dobrano instrument finansowania zwrotnego niejednokrotnie rzeczywiście może nie występować uzasadnienie dla świadczenia doradztwa po uzyskaniu przez firmę środków finansowych.

Przedstawiciele Instytucji Finansowych, którzy negatywnie oceniali pracę instytucji doradczo-szkoleniowych przede wszystkim zwracali uwagę na kwestię nierealizowania przez Podmioty Wsparcia swoich zadań w zakresie właściwego i kompletnego przygotowania dokumentacji składanej przez przedsiębiorstwo. Niekiedy problem stanowiło też nieprzekazywanie istotnych informacji klientowi przez konsultanta z Podmiotu Wsparcia, co skutkowało koniecznością częściowego realizowania usługi doradczej przez pracownika Instytucji Finansowej.

Ostatnia kwestia w kontekście analizy potencjalnych problemów i barier w świadczeniu usług w ramach projektu dotyczy ewentualnego występowania wśród potencjalnych klientów Podmiotów Wsparcia trudności ze zrozumieniem istoty oferowanej usługi i możliwych do uzyskania korzyści.

Wykres 42. Deklaracja występowania wśród potencjalnych klientów Podmiotów Wsparcia trudności ze zrozumieniem istoty oferowanej usługi i możliwych do uzyskania korzyści



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania CATI z Podmiotami Wsparcia; n=20

Zdecydowana większość (70%) przedstawicieli Podmiotów Wsparcia stwierdziła, iż nie występowały wśród przedsiębiorców problemy z rozumieniem istoty oferowanej usługi i możliwych do uzyskania korzyści. Sytuacja ta może świadczyć o wysokiej komunikatywności prowadzonych przez Podmioty Wsparcia działań informacyjnych oraz ich dostosowania do kompetencji klientów, ale przede wszystkim o właściwym sposobie zdefiniowania zakresu usługi przez PARP.

Z dotychczas analizowanych wyników wyłonił się jeden z ważniejszych problemów, jaki stanowiły trudności w pozyskaniu klientów z sektora przedsiębiorstw wynikające z ograniczonej atrakcyjności oferty finansowania zwrotnego. W związku z powyższym warto się także przyjrzeć na ile sam proces rekrutacji stanowił problem dla Podmiotów Wsparcia, które za taką rekrutację były odpowiedzialne. Nim jednak wskażemy problemy w rekrutacji sygnalizowane przez respondentów wskazane zostaną sposoby rekrutacji, które były przez Podmioty Wsparcia stosowane. Wśród nich wskazywano przede wszystkim na: kontakt bezpośredni; promocję medialną w mediach tradycyjnych; stronę WWW i serwisy społecznościowe; mailing (elektroniczny i tradycyjny); telemarketing (w tym także w oparciu o własne bazy klientów); ulotki. Jeśli chodzi o częstość ich stosowania, to z jednej strony wskazywano na równoległe stosowanie różnych sposobów rekrutacji. Z drugiej zaś, w największym stopniu zwracano uwagę na to, iż najczęściej stosowaną formą rekrutacji był marketing bezpośredni (choć wśród sposobów rekrutacji wskazywanych jako najczęstsze pojawiały się różne instrumenty, co w pewnym stopniu stanowi na pewno wypadkową ogólnej strategii komunikacyjnej danej instytucji). Również jeśli chodzi o skuteczność prowadzonych przez Podmioty Wsparcia działań rekrutacyjnych, to wskazywano przede wszystkim na marketing bezpośredni.

Co się natomiast tyczy ewentualnych problemów w rekrutacji, to ich zestawienie jest niemalże tożsame z dotychczas zidentyfikowanymi ograniczeniami i problemami dotyczącymi całości projektu i zakresu jego oferty. Najczęściej wskazywano bowiem na takie problemy jak: nieatrakcyjność oferty finansowania zwrotnego, czy nadmiernie rozbudowane procedury; Do tego dochodziły też takie kwestie jak: niechęć firm wobec pozyskiwania finansowania zwrotnego, zbyt krótki czas przewidziany na rekrutację firm, samodzielne wynegocjowanie przez firmę korzystniejszych warunków finansowania zwrotnego niż te oferowane w projekcie, czy niespełnianie wymogów uczestnictwa określonych w projekcie (np. niekorzystanie w okresie ostatnich 3 lat z finansowania zwrotnego).

Powyżej zasygnalizowane kwestie traktować należy m.in. jako częściowe wyjaśnienie problemów w osiągnięciu przez Podmioty Wsparcia założonych liczebności firm objętych wsparciem w projekcie. Uniknięcie tego problemu w przyszłości wymagałoby podejmowania takich działań, które ograniczyłyby zidentyfikowane problemy w zakresie rekrutacji firm.

MOCNE I SŁABE STRONY PROJEKTU W OCENIE PODMIOTÓW WSPARCIA I INSTYTUCJI FINANSOWYCH

Uzupełnieniem dotychczasowych analiz, a jednocześnie ich podsumowaniem jest poniższa tabela, w której zebrano opinie przedstawicieli zarówno Podmiotów Wsparcia, jak i Instytucji Finansowych w zakresie najmocniejszych i najsłabszych stron ewaluowanego projektu.

Tabela 6. Mocne i słabe strony projektu w ocenie Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych

Mocne strony	Słabe strony
Ogólna koncepcja (idea) projektu	Sztywne ramy działania dla Podmiotów Wsparcia wymagające uzyskiwania akceptacji dla modyfikacji różnych aspektów świadczonych usług, przy jednoczesnej konieczności precyzyjnego określenia zakresu usługi dla konkretnej firmy na początkowym etapie jej świadczenia
Zaoferowanie firmom dofinansowanego w 100% wsparcia doradczo-szkoleniowego	Nieatrakcyjne warunki dotyczące finansowania zwrotnego i zbyt wąska oferta w tym zakresie
Precyzyjne określenie zakresu świadczonej usługi doradczo-szkoleniowej	Zbyt restrykcyjne wymogi dotyczące uczestnictwa firm w projekcie związane z niekorzystaniem z wszelkich form finansowania zwrotnego w okresie ostatnich 3 lat
Wsparcie firm w przygotowywaniu dokumentacji niezbędnej do uzyskania finansowania zwrotnego	Niedostrzeganie przez Podmioty Wsparcia możliwości zindywidualizowania wsparcia doradczo-szkoleniowego do potrzeb przedsiębiorstw
Zaoferowanie wsparcia i finansowania zwrotnego firmom w szczególnie trudnej sytuacji w kontekście szans na pozyskanie finansowania zwrotnego (start-up'y)	Trudności w pozyskaniu klientów zainteresowanych uczestnictwem w projekcie firm zainteresowanych uczestnictwem w projekcie
Możliwość promocji własnej instytucji	Współpraca z PARP (utrudniona komunikacja, brak precyzyjnych informacji, uzyskiwanie niejednoznacznych informacji)
Możliwość pozyskania nowych klientów	Krótki okres trwania projektu / Krótki czas przeznaczony na realizację poszczególnych działań
Warunki cenowe zaproponowane przez PARP	

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania

Podsumowanie. Odpowiedzi na pytania badawcze

1. Czy usługi doradczo-szkoleniowe świadczone w ramach projektu są dostosowane do potrzeb odbiorców?

Ze względu na dość wysoką ocenę przydatności poszczególnych tematów usługi doradczo-szkoleniowej wśród przedsiębiorców należy uznać ją za w przeważającej mierze dopasowaną do potrzeb odbiorców. Przy czym nieco lepiej dopasowany jest I niż II etap świadczenia usługi doradczo-szkoleniowej.

2. Czy dostosowana w projekcie oferta finansowania zwrotnego odpowiada na potrzeby odbiorców?

Oferta finansowania zwrotnego w większości przypadków odpowiadała na potrzeby odbiorców, o czym świadczy wysoka ocena jej dopasowania do potrzeb wśród przedsiębiorców biorących udział w projekcie. Jednocześnie należy podkreślić, że jednym z czynników wpływających pozytywnie na poziom dostosowania oferty było zapewnienie różnorodności dostępnych w projekcie produktów finansowych.

3. Czy zakres usług i procedury ich świadczenia są właściwie zdefiniowane?

Pozytywnie ocenić należy główne założenie projektu i usługi pilotażowej, które polegało na określeniu zakresu usług poprzez wskazanie dwóch elementów projektu: wsparcia doradczo-szkoleniowego oraz finansowania zwrotnego. Jednocześnie, pomimo określenia zakresu rzeczowego usługi doradczo-szkoleniowej założono w projekcie indywidualizację doradztwa do potrzeb firm i specyfiki ich przedsięwzięć. Biorąc jednak pod uwagę sygnalizowane przez interesariuszy projektu problemy dotyczące zakresu usług oraz ograniczonych możliwości ich uelastycznienia stwierdzić należy, iż nie do końca skutecznie udało się przekazać główną ideę projektu zawartą w „Standardzie świadczenia usługi pilotażowej w zakresie planowania i finansowania przedsięwzięć gospodarczych w MŚP”. Czynnikiem relatywnie utrudniającym proces właściwego świadczenia usług doradczo-szkoleniowych były także trudności wynikające z podziału tego procesu na dwa odrębne etapy (odrębne czasowo i merytorycznie).

4. Jaki jest poziom zadowolenia klientów z usług świadczonych w ramach projektu oraz kompetencji konsultantów je świadczących?

Poziom zadowolenia klientów ze świadczonych usług doradczo-szkoleniowych jest wysoki. Podobnie – wysoki jest poziom zadowolenia z oferowanych produktów finansowych, przy czym rozpatrując poszczególne aspekty tych produktów – klienci najmniej zadowoleni są z parametrów cenowych oferty finansowania zwrotnego dostępnej w projekcie, co z kolei jest dla nich najważniejszym aspektem przy poszukiwaniu tego rodzaju instrumentów. Przedsiębiorcy w wysokim stopniu byli zadowoleni także z kompetencji konsultantów świadczących usługi w ramach projektu. Incydentalnie zdarzały się przypadki, w których konsultanci byli oceniani negatywnie, przy czym dotyczyło to wtedy często sytuacji znacząco obniżających jakość świadczonych usług.

5. Jakie są problemy i bariery w procesie świadczenia usług doradczo-szkoleniowych w ramach projektu?

Oceniając różne aspekty realizacji projektu przedstawiciele Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych zwrócili uwagę na następujące problemy: nadmierny stopień skomplikowania procedur świadczenia usługi doradczo-szkoleniowej; brak uwarunkowania wyceny usługi doradczej charakterem finansowanego przedsięwzięcia; problemy we współpracy i „przekazywaniu” sobie klientów pomiędzy Podmiotami Wsparcia i Instytucjami Finansowymi i wzajemnej współpracy. Z kolei jeśli chodzi o problemy w rekrutacji uczestników projektu, to najczęściej wskazywano na takie problemy jak: nieatrakcyjność oferty finansowania zwrotnego,

czy nadmiernie rozbudowane procedury. Tutaj upatrywać należy przyczyn w występujących trudnościach w rekrutowaniu przez Podmioty Wsparcia takiej liczby firm, którą wcześniej zadeklarowały.

6. Czy MSP, które skorzystały z usług w projekcie poprawiły wiedzę w zakresie planowania i realizacji przedsięwzięć z udziałem finansowania zwrotnego?

Przedsiębiorcy biorący udział w projekcie w przeważającej mierze poprawili swoją wiedzę w zakresie planowania i realizacji przedsięwzięć z udziałem finansowania zwrotnego. Tego typu poprawę zadeklarowało ponad $\frac{3}{4}$ badanych firm.

7. Czy zmieniło się i jak zaangażowanie instytucji finansowych uczestniczących w projekcie w dopasowanie swojej oferty do oczekiwań MSP?

W ograniczonym stopniu zmieniło się zaangażowanie Instytucji Finansowych w dopasowanie swojej oferty do oczekiwań MSP – tego typu zmiana dotyczyła niewiele ponad połowy zaangażowanych w projekt podmiotów. Zmiany w zaangażowaniu mające charakter pozytywny najczęściej obejmowały: modyfikację oferty produktowej, zmiany w podejściu do segmentacji klientów, planowanie i podejmowanie działań komunikacyjnych adresowanych do MSP oraz planowanie działań zorientowanych na rozbudowę pakietu usług dla segmentu mikroprzedsiębiorstw.

8. Czy zmieniła się wiedza usługodawców i instytucji finansowych uczestniczących w projekcie na temat postaw przedsiębiorców wobec korzystania z finansowania zwrotnego i w jaki sposób?

Zarówno w przypadku usługodawców (Podmiotów Wsparcia), jak i Instytucji Finansowych w ograniczonym stopniu występowały zmiany wiedzy na temat postaw przedsiębiorców wobec korzystania z finansowania zwrotnego. Na wzrost wiedzy w tym zakresie wskazała tylko połowa Podmiotów Wsparcia oraz nieco mniej niż $\frac{1}{3}$ Instytucji Finansowych uczestniczących w projekcie. Podmioty zaangażowane w projekt głównie nabywały wiedzę w zakresie sposobu czytania i interpretowania ofert finansowych przez przedsiębiorców, szczegółowych oczekiwań przedsiębiorców w zakresie oferty finansowania zwrotnego, przekonań przedsiębiorców co do zalet / wad finansowania zwrotnego czy cech mających szczególne znaczenie w ocenie ofert finansowania. Należy jednak podkreślić, że z punktu widzenia celów ewaluowanego przedsięwzięcia kluczowe znaczenie powinno mieć uzyskanie wzrostu poziomu wiedzy przedsiębiorców w zakresie planowania i realizacji przedsięwzięć z udziałem finansowania zwrotnego, co zostało zrealizowane.

Podsumowując całość przeprowadzonej analizy należy odnieść jej wyniki do jednego z dwóch celów niniejszej ewaluacji, tj. określenia czy świadczenie usług oferowanych w ramach projektu powinno być kontynuowane przy wsparciu ze środków publicznych. W oparciu o zebrany materiał empiryczny należy stwierdzić celowość świadczenia usług oferowanych w ramach projektu w oparciu o dofinansowanie ze środków publicznych. Jednocześnie jednak, pomimo faktu, iż projekt został przez wszystkie kategorie interesariuszy biorące udział w badaniu oceniony pozytywnie (zarówno pod kątem adekwatności do potrzeb firm, jak i zadowolenia z poszczególnych jego aspektów), to sformułowane powyżej zalecenie należy określić jako warunkowe. Warunkowość ta odnosi się do wprowadzenia modyfikacji (zawartych w katalogu wniosków i rekomendacji), które zorientowane są na zoptymalizowanie oferowanego wsparcia oraz sposobu jego świadczenia.

Wnioski i rekomendacje

Poniżej przedstawiono tabelę wniosków i rekomendacji, która uwzględnia najistotniejsze wnioski z przeprowadzonego badania, wraz z przypisanymi do nich propozycjami rekomendacji.

Lp.	Wniosek	Rekomendacja
1)	Analizując liczebność oraz strukturę terytorialną klientów stwierdzić należy, iż mamy do czynienia z wyraźnymi dysproporcjami, jeśli chodzi o liczbę klientów w poszczególnych województwach, co traktować należy jako wypadkową rozkładu terytorialnego Podmiotów Wsparcia, zróżnicowanego stopnia aktywności poszczególnych Podmiotów Wsparcia w poszukiwaniu i naborze klientów oraz poziomu skuteczności pozyskiwania finansowania zwrotnego przez przedsiębiorstwa, gdyż tylko w sytuacji uzyskania finansowania firma otrzymywała status klienta w projekcie. Należy zaznaczyć, że wskaźnik liczby klientów osiągnięty przez poszczególne Podmioty Wsparcia był bardzo zróżnicowany w projekcie. Usługi świadczone były zarówno przez takie Podmioty Wsparcia, które znacznie przekroczyły zakładaną liczbę klientów, jak również takie, które nie tylko nie osiągnęły zakładanego pułapu 35 usług, ale wręcz zrealizowały projekt znacznie poniżej zakładanego poziomu wskaźnika.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intensyfikacja działań informacyjnych i promocyjnych w sektorze otoczenia biznesu w tych regionach, w których dotychczas występował problem z naborem Podmiotów Wsparcia. ▪ Wprowadzenie rozwiązań pozwalających na staranniejszy i bardziej adekwatny do celów projektu wybór Podmiotów Wsparcia ▪ Określenie minimalnych liczebności klientów objętych wsparciem (przy jednoczesnym zapewnieniu odpowiednich mechanizmów kontroli jakości usług) ▪ Wprowadzenie konieczności realizacji przyjętych założeń ilościowych na określonym poziomie lub wprowadzenie preferencji, które polegałyby na progresji stawek dotyczących finansowania świadczonych usług w zależności od liczby klientów objętych wsparciem
2)	Większość przedsiębiorstw uczestniczących w projekcie cechuje okres prowadzenia działalności przekraczający 18 miesięcy. Tylko jedna czwarta klientów w momencie prowadzenia badania funkcjonowała przez okres nieprzekraczający 1,5 roku. Oznacza to, że w ograniczonym stopniu udało się dotrzeć z usługami oferowanymi w ramach projektu do przedsiębiorstw w najbardziej początkowym okresie działalności.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Odpowiednie skonstruowanie oferty finansowania zwrotnego (np. poprzez wprowadzenie do dostępnej dla firm oferty takich produktów, które byłyby skierowane do firm o okresie prowadzenia działalności nieprzekraczającym 6 lub 12 miesięcy) ▪ Zobowiązanie Podmiotów Wsparcia do zapewnienia wśród obsługiwanych klientów odpowiedniego udziału firm o okresie prowadzenia działalności nieprzekraczającym 6 lub 12 miesięcy
3)	Wśród klientów zdecydowanie dominują mikroprzedsiębiorstwa, które stanowią blisko 90% wszystkich firm, które uczestniczyły w projekcie. Co więcej, aż 79% wszystkich odbiorców pomocy w ramach projektu cechuje wielkość zatrudnienia na poziomie nieprzekraczającym 5 osób.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kierowanie w przyszłości wsparcia o zbliżonym profilu i zakresie wyłącznie do mikroprzedsiębiorstw ▪ Precyzyjne pozycjonowanie projektu i podejmowanie działań informacyjno-promocyjnych adresowanych wyłącznie do mikroprzedsiębiorstw ▪ Skoncentrowanie działań projektowych na

Lp.	Wniosek	Rekomendacja
		zapewnieniu adekwatności usługi doradczo-szkoleniowej oraz finansowania zwrotnego do specyfiki mikroprzedsiębiorstw (w tym: osób samozatrudnionych)
4)	Analizując motywację uczestnictwa w projekcie deklarowane przez przedsiębiorców stwierdzić należy, iż atrakcyjność projektu dla klientów z sektora MŚP wynika z jego kompleksowego – tj. obejmującego zarówno atrakcyjne finansowanie zwrotne, jak i dwuetapowe doradztwo – charakteru. Tym samym mówić możemy o potwierdzeniu zasadności takiego skonfigurowania zakresu ewaluowanych usług.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utrzymanie w przyszłych przedsięwzięciach o zbliżonym charakterze (tj. zorientowanych na zwiększenie skali korzystania małych i średnich przedsiębiorstw z finansowania zwrotnego oferowanego przez instytucje finansowe) wypracowanej w projekcie formuły łączonego wsparcia doradczo-szkoleniowego oraz adekwatnego i atrakcyjnego finansowania zwrotnego
5)	Z analizy deklarowanych sposobów wykorzystania pozyskanych środków finansowych wynika, iż przede wszystkim pozyskiwano środki finansowe na realizację działań inwestycyjnych. Niemniej jednak część przedsiębiorców poszukiwała poprzez partycypację w projekcie zasobów finansowych na realizację innych działań, w tym: finansowanie bieżącej działalności, czy uruchomienie firmy.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utrzymanie w przyszłych przedsięwzięciach o zbliżonym charakterze wypracowanej w projekcie formuły różnorodności dostępnych instrumentów finansowych ▪ Utrzymanie w przyszłych przedsięwzięciach o zbliżonym charakterze zarówno instrumentów dotyczących działalności inwestycyjnej (kredyt inwestycyjny, leasing), jak i instrumentów finansowania innych aspektów funkcjonowania firmy (kredyt obrotowy, kredyt w rachunku bieżącym)
6)	Adekwatność wsparcia doradczo-szkoleniowego została generalnie oceniona wysoko, przy czym z punktu widzenia przedsiębiorstw najważniejsze okazało się wsparcie oferowane w ramach I etapu doradztwa. Zidentyfikowano przy tym problem dotyczący niewystarczająco precyzyjnego określenia zakresu rzeczowego obu etapów doradztwa oraz relacji pomiędzy nimi, co wśród części Podmiotów Wsparcia skutkowało opiniami o nieadekwatności oferowanego wsparcia i konieczności podejmowania w projekcie zagadnień nieadekwatnych do potrzeb klientów.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jednoznaczne określenie zakresu usługi, co nie powinno się wiązać ze szczegółowym określeniem tematyki wsparcia doradczo-szkoleniowego, ale raczej rezygnacją z prób jego doprecyzowania i skupieniem się na funkcji, jaką wsparcie to ma pełnić ▪ Zdefiniowanie funkcji usługi jako: pozyskanie przez firmę finansowania zwrotnego z jednoczesnym wzrostem wiedzy i kompetencji przedsiębiorcy w zakresie planowania i zarządzania przedsięwzięciem gospodarczym finansowanym ze środków zwrotnych uwzględniającego specyfikę konkretnego przedsiębiorstwa ▪ Zastosowanie formuły wsparcia doradczo-szkoleniowego niezawierającej podziału na dwa etapy usługi doradczo-szkoleniowej, które mają odrębne zakresy rzeczowe ▪ Indywidualizowanie świadczonej usługi doradczo-szkoleniowej poprzez rezygnację z określania zakresu rzeczowego, przy jednoczesnym weryfikowaniu i wymogu akceptacji przez PARP zakresu rzeczowego

Lp.	Wniosek	Rekomendacja
		<p>realizowanego dla danej firmy (Podmiot Wsparcia wykazywałby w jaki sposób dany zakres rzeczowy przyczynia się do zrealizowania funkcji wsparcia)</p>
7)	<p>Dopasowanie oferty do potrzeb przedsiębiorców postrzegać należy jako wypadkową zarówno wymagań nałożonych na Instytucje Finansowe przez PARP w zakresie tego, jakiego rodzaju preferencje powinny zostać uwzględnione w przewidzianych na potrzeby projektu produktach finansowych, jak i rzeczywistych działań podejmowanych przez Instytucje Finansowe, których celem było optymalne skonfigurowanie oferty. Pozytywnie ocenić należy fakt, iż przed ostatecznym „skalibrowaniem” ofert finansowania zwrotnego prowadzone były konsultacje i warsztaty z Instytucjami Finansowymi, a także, że przeprowadzona została analiza porównawcza proponowanych przez Instytucje Finansowe ofert oraz produktów finansowych dostępnych na otwartym rynku. Jak jednak wynika z analiz przeprowadzonych na potrzeby niniejszego raportu, jednym z głównych problemów dostrzeganych przede wszystkim przez Podmioty Wsparcia, ale częściowo także i samych klientów, była ograniczona atrakcyjność oferty finansowania zwrotnego.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Przeprowadzanie systematycznego (a nie tylko prowadzonego w początkowej fazie projektu) monitoringu porównującego wszystkie dostępne oferty finansowania zwrotnego w projekcie z innymi ofertami dostępnymi na otwartym rynku
8)	<p>Uwzględniając częstość i charakter poszczególnych wskazań stwierdzić należy, że choć w zdecydowanej większości przypadków klienci byli zadowoleni z otrzymanej usługi doradczo-szkoleniowej, to jednak zdarzały się także przypadki ocen negatywnych. Co istotne, w przypadku ocen negatywnych najczęściej nie chodziło o niezadowolenie wynikające ze szczegółowych aspektów świadczonej usługi, ale bardziej podstawowy problem polegający na braku jakiegokolwiek wsparcia ze strony konsultanta, czy wręcz braku kontaktu z nim (tj. ograniczenia kontaktu np. do sytuacji podpisania wniosku o uzyskanie finansowania, czy umowy kredytowej).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stosowanie w trakcie realizacji działań projektowych monitoringu prowadzonych działań, np. poprzez badania „mystery client” ▪ Prowadzenie selektywnych badań na próbie przedsiębiorstw zgłoszonych przez podmioty doradczo-szkoleniowe do uczestnictwa w projekcie, dotyczących jakości obsługi ▪ Stworzenie firmom możliwości bezpośredniego kontaktu z PARP w celu zgłaszania tego rodzaju nieprawidłowości i podanie na stronie internetowej szczegółach danych kontaktowych (numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej) do wykorzystania w tego rodzaju sytuacjach
9)	<p>W oparciu o wyniki z badania przedsiębiorstw oraz Podmiotów Wsparcia stwierdzić więc należy, że choć – bazując przede wszystkim na opiniach klientów – mówić możemy o stosunkowo dużym zadowoleniu z oferty</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Położenie nacisku na zapewnienie atrakcyjnych parametrów cenowych oferty finansowania zwrotnego ▪ Wprowadzenie sposobu oceny ofert zgłaszanych przez Instytucje Finansowe z

Lp.	Wniosek	Rekomendacja
	<p>finansowania zwrotnego, to jednak relatywnie najgorzej oceniono ją pod kątem oferowanych przez Instytucje Finansowe parametrów cenowych (zarówno w wymiarze bezwzględnym, jak i w porównaniu z dostępną ofertą rynkową, poza projektem).</p>	<p>wykorzystaniem rang uwzględniających odpowiednie większe znaczenie określonych aspektów, tj. przede wszystkim parametrów cenowych</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uwzględnienie w działaniach informacyjno-promocyjnych dotyczących ewentualnych przyszłych przedsięwzięć o zbliżonym charakterze zarówno dostępności oferty finansowania zwrotnego, jak i jej atrakcyjności
10)	<p>W przypadku Podmiotów Wsparcia oraz Instytucji Finansowych efekty „miękkie” w postaci wzrostu wiedzy czy zaangażowania wystąpiły w wyrażnie mniejszej skali niż miało to miejsce wśród przedsiębiorstw.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Skoncentrowanie się w przyszłych przedsięwzięciach o zbliżonym charakterze na osiągnięciu efektów (szczególnie tych wiedzy-świadomościowych) wśród klientów, nie zaś podmiotów świadczących usługi w projekcie
11)	<p>Dominującym powodem niezrealizowania założonych celów uczestnictwa w projekcie – deklarowanym zarówno przez Podmioty Wsparcia, jak i Instytucje Finansowe – był niski poziom zainteresowania udziałem w projekcie przez przedsiębiorstwa. Przedstawiciele Podmiotów Wsparcia wskazywali, iż powodem takiego stanu rzeczy mogła być ograniczona atrakcyjność ofert finansowania zwrotnego dostępnych w projekcie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utrzymanie wypracowanej w projekcie formuły weryfikacji dostępnych w projekcie ofert finansowania zwrotnego z wykorzystaniem dotychczas stosowanych kryteriów ▪ Określenie precyzyjnych wymagań dotyczących ofert finansowania zwrotnego (tj. wykraczających poza stwierdzenie, iż oferta musi być bardziej atrakcyjna od dotychczas dostępnych w ofercie Instytucji Finansowej produktów pod względem wskazanych parametrów, ale np. określających minimalny / maksymalny pułap owych parametrów, który musiałby być spełniony przez każdą partycypującą w projekcie Instytucję Finansową)
12)	<p>Oceniając różne aspekty realizacji projektu przedstawiciele Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych zwrócili uwagę na następujące problemy: nadmierny stopień skomplikowania procedur świadczenia usługi doradczo-szkoleniowej; brak uwarunkowania wyceny usługi doradczej charakterem finansowanego przedsięwzięcia; problemy we współpracy i „przekazywaniu” sobie klientów pomiędzy Podmiotami Wsparcia i Instytucjami Finansowymi i wzajemnej współpracy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uproszczenie i uelastycznienie procedur świadczenia usługi doradczo-szkoleniowej (w szczególności w odniesieniu do rezygnacji z konieczności precyzyjnego określenia zakresu usługi doradczo-szkoleniowej na etapie podpisywania przez Podmiot Wsparcia umowy z firmą oraz rezygnacji z wymogów dotyczących maksymalnego czasu na doprowadzenie do podpisania umowy firmy z Instytucją Finansową oraz czasu na realizację poszczególnych elementów zakresu rzeczowego usługi) ▪ Wprowadzenie dodatkowych (poza już obowiązującymi w ewaluowanym projekcie) usprawnień w zakresie

Lp.	Wniosek	Rekomendacja
		<p>kalkulacji usługi doradczo-szkoleniowej, które uwzględniać będą charakter przedsięwzięcia (sformułowanie maksymalnych pułapów kosztu pojedynczej usługi doradczo-szkoleniowej dla projektów o charakterze zakupowym oraz działań inwestycyjnych obejmujących zarówno zakupy, jak i określone prace) oraz specyfikę firmy (progresja polegająca na tym, że wartość usługi doradczo-szkoleniowej określana w relacji do wielkości przyznanego finansowania zwrotnego rosłaby wraz z malejącą kwotą rzeczzonego finansowania)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zapewnienie przejrzystości współpracy pomiędzy poszczególnymi kategoriami podmiotów zaangażowanych w realizację zadań projektowych (także w kwestii respektowania przez wszystkie strony ustaleń obowiązujących w projekcie, np. sposobu definiowania określonych wymogów, tak by nie były one kwestionowane z racji innych regulacji w ramach danej Instytucji Finansowej)
13)	<p>Jeśli chodzi o problemy w rekrutacji uczestników projektu, to najczęściej wskazywano na takie problemy jak: nieatrakcyjność oferty finansowania zwrotnego, czy nadmiernie rozbudowane procedury. Są to więc kwestie ogólne dotyczące ograniczeń całego projektu. Do tego dochodziły jednak także takie kwestie jak: niechęć firm wobec pozyskiwania finansowania zwrotnego, zbyt krótki czas przewidziany na rekrutację firm, samodzielne wynegocjowanie przez firmę korzystniejszych warunków finansowania zwrotnego niż te oferowane w projekcie, czy niespełnianie wymogów uczestnictwa określonych w projekcie (np. niekorzystanie w okresie ostatnich 3 lat z finansowania zwrotnego).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promocja idei pozyskiwania finansowania zwrotnego na cele rozwojowe firmy ▪ Wydłużenie czasu przeznaczanego na rekrutację przedsiębiorstwa do udziału w projekcie ▪ Rozważenie modyfikacji warunków uczestnictwa w projekcie (wyeliminowanie warunku niekorzystania przez ostatnie 3 lata z finansowania zwrotnego lub wyłączenie z tego warunku określonych instrumentów, np. leasingu)

Spis ilustracji

SPIS WYKRESÓW

Wykres 1. Forma prawna przedsiębiorstw biorących udział w projekcie	7
Wykres 2. Wielkość miejscowości stanowiących siedziby firm biorących udział w projekcie	8
Wykres 3. Rozkład terytorialny przedsiębiorstw biorących udział w projekcie	8
Wykres 4. Struktura przedsiębiorstw biorących udział w projekcie w podziale na sektory gospodarki	9
Wykres 5. Okres prowadzenia działalności gospodarczej badanych przedsiębiorstw	10
Wykres 6. Wielkość zatrudnienia w badanych przedsiębiorstwach	11
Wykres 7. Obszar działalności badanych przedsiębiorstw	12
Wykres 8. Ocena ważności motywów wzięcia udziału w projekcie przez przedsiębiorców	12
Wykres 9. Inne wskazane przez przedsiębiorców powody wzięcia udziału w projekcie	13
Wykres 10. Sposoby wykorzystania pozyskanych środków finansowych	14
Wykres 11. Cele zaangażowania się w projekt Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych	15
Wykres 12. Ocena przydatności poszczególnych tematów doradztwa z perspektywy przedsiębiorców	16
Wykres 13. Udział w doradztwie w zakresie tematów szczegółowych możliwych do realizacji w etapie II oraz ocena ich przydatności z perspektywy przedsiębiorstw	20
Wykres 14. Ocena przydatności dla przedsiębiorstw poszczególnych tematów doradztwa w I i II etapie usługi z perspektywy przedstawicieli Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych	21
Wykres 15. Ocena częstości podejmowania poszczególnych tematów doradztwa na II etapie usługi wśród Podmiotów Wsparcia	23
Wykres 16. Ocena przydatności poszczególnych tematów usługi doradczo-szkoleniowej dla firm z perspektywy Instytucji Finansowych	24
Wykres 18. Ocena stopnia dopasowania oferty do potrzeb wśród przedsiębiorców	28
Wykres 19. Ocena znaczenia poszczególnych aspektów w przygotowaniu oferty finansowania zwrotnego przez Instytucje Finansowe	29
Wykres 20. Ocena znaczenia poszczególnych aspektów oferty finansowania zwrotnego w kontekście adekwatności do potrzeb przedsiębiorców	30
Wykres 21. Deklaracja ogólnego zadowolenia z otrzymanej usługi doradczo-szkoleniowej	33
Wykres 22. Ocena poszczególnych aspektów usługi doradczo-szkoleniowej	34
Wykres 23. Ocena poszczególnych aspektów oferty finansowania zwrotnego z perspektywy przedsiębiorstw	36
Wykres 24. Ocena oferty finansowania zwrotnego dostępnej w projekcie w porównaniu z ofertą rynkową z perspektywy przedsiębiorstw	37
Wykres 25. Ocena poszczególnych aspektów oferty finansowania zwrotnego w ramach projektu z perspektywy przedstawicieli Podmiotów Wsparcia	38
Wykres 26. Deklaracja hipotetycznego polecenia udziału w projekcie innym przedsiębiorcom oraz jej powody	40
Wykres 27. Postawy przedstawicieli Podmiotów Wsparcia oraz Instytucji Finansowych wobec ponownego udziału w projekcie o podobnym charakterze	41
Wykres 28. Postawy przedstawicieli Podmiotów Wsparcia oraz Instytucji Finansowych wobec kontynuowania podobnego wsparcia w przyszłości w oparciu o finansowanie ze środków publicznych	42
Wykres 29. Korzyści uzyskane przez przedsiębiorców w wyniku udziału w projekcie	44
Wykres 30. Efekt zdarzenia niezależnego w zakresie realizacji przedsięwzięć gospodarczych w wyniku udziału w projekcie	45
Wykres 31. Deklaracja występowania wzrostu wiedzy na temat planowania i realizacji przedsięwzięć dotyczących finansowania zwrotnego wśród przedsiębiorstw	46
Wykres 32. Ocena występowania poprawy wiedzy dot. planowania i realizacji przedsięwzięć z udziałem finansowania zwrotnego wśród przedsiębiorstw będących klientami Podmiotów Wsparcia	48

Wykres 33. Skuteczność w osiągnięciu założonych celów zaangażowania się w projekt Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych.....	48
Wykres 34. Ocena występowania w Podmiotach Wsparcia oraz Instytucjach Finansowych wzrostu wiedzy nt. postaw przedsiębiorców wobec korzystania z finansowania zwrotnego.....	50
Wykres 35. Ocena występowania w Podmiotach Wsparcia wzrostu wiedzy nt. potrzeb firm w zakresie korzystania z finansowania zwrotnego	50
Wykres 36. Deklaracja występowania w Instytucja Finansowych wzrostu zaangażowania w dopasowanie oferty do oczekiwań przedsiębiorstw sektora MŚP.....	51
Wykres 37. Występowanie wpływu objęcia przedsiębiorstw doradztwem w ramach projektu na poszczególne aspekty procesu obsługi klienta w Instytucjach Finansowych	52
Wykres 38. Występowanie w Podmiotach Wsparcia planów w zakresie kontynuowania współpracy z klientami, dla których świadczono usługi w ramach projektu	53
Wykres 39. Deklaracja posiadania planów pozostawienia w ofercie Instytucji Finansowych produktów opracowanych na potrzeby projektu	53
Wykres 40. Ocena poszczególnych aspektów projektu z perspektywy przedstawicieli Podmiotów Wsparcia	54
Wykres 41. Ocena pracy instytucji doradczo-szkoleniowych z perspektywy Instytucji Finansowych	57
Wykres 42. Deklaracja występowania wśród potencjalnych klientów Podmiotów Wsparcia trudności ze zrozumieniem istoty oferowanej usługi i możliwych do uzyskania korzyści.....	58

SPIS TABEL

Tabela 1. Zróżnicowanie poziomu adekwatności doradztwa w ramach I etapu usługi do potrzeb przedsiębiorców	17
Tabela 2. Zróżnicowanie poziomu adekwatności doradztwa w ramach II etapu usługi do potrzeb przedsiębiorców	18
Tabela 3. Zróżnicowanie poziomu zadowolenia z usługi doradczo-szkoleniowej.....	33
Tabela 4. Zróżnicowanie poziomu zadowolenia z oferty finansowania zwrotnego	37
Tabela 5. Zróżnicowanie udziału przedsiębiorstw deklarujących wzrost wiedzy w zakresie planowania i realizacji przedsięwzięć z zakresu finansowania zwrotnego.....	46
Tabela 6. Mocne i słabe strony projektu w ocenie Podmiotów Wsparcia i Instytucji Finansowych	59



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego