

Ewaluacja „Wpływ Bazy Usług Rozwojowych na jakość i dostępność usług rozwojowych świadczonych na rzecz przedsiębiorców i pracowników z uwzględnieniem oddziaływania Podmiotowego Systemu Finansowania”

Raport końcowy

Warszawa
– grudzień 2017–



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego



Wykonawcą ewaluacji jest Konsorcjum firm:

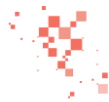
Danae Sp. z o.o.

Ul. Szarotki 10/16
02-609 Warszawa
NIP 8212640180
REGON 147073210

Realizacja Sp. z o.o.

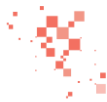
Al. KEN 93
02-777 Warszawa
NIP 951-212-23-37
REGON 015717077

Wszelkie wnioski i rekomendacje sformułowane w ramach dokumentu stanowią opinię Wykonawcy i PARP nie ponosi odpowiedzialności za ich treść.



Spis treści

1. Wprowadzenie	6
2. Streszczenie	8
3. Summary	15
4. Metodologia	22
5. Baza Usług Rozwojowych – rola i charakterystyka	29
6. Podmiotowy System Finansowania	30
6.1. <i>Modele dystrybucji środków</i>	31
6.2. <i>Specyfika regionalnych PSF</i>	33
7. Wyniki badania	35
7.1. <i>Funkcjonalność BUR jako źródła informacji o usługach rozwojowych</i>	35
<i>Polityka rozwojowa w badanych msp</i>	35
<i>Rozwój zawodowy pracowników</i>	39
<i>BUR jako źródło informacji o usługach rozwojowych</i>	43
<i>Ocena funkcjonowania BUR</i>	47
7.2. Adekwatność oferty BUR wobec potrzeb użytkowników	63
<i>Analiza oferty usług rozwojowych opublikowanych w BUR</i>	63
<i>Analiza dotychczas zrealizowanych usług</i>	68
<i>Ocena dostępności usług przez użytkowników oraz potencjalnych użytkowników</i>	70
<i>Wpływ BUR na rozwój usług rozwojowych</i>	71
<i>Rozszerzanie oferty usług rozwojowych a potrzeby klientów</i>	72
<i>Giełda Usług w kontekście dostosowania oferty usług rozwojowych do potrzeb klientów</i>	74
<i>Wpływ przyjętych w BUR zasad na tworzenie usług rozwojowych efektywnie wspierających adaptacyjność przedsiębiorców i pracowników</i>	75
<i>Wpływ BUR na podejmowanie decyzji rozwojowych</i>	78
7.3. <i>Wpływ BUR na jakość usług rozwojowych</i>	79
<i>Wpływ wymagań BUR na zmianę jakości usług rozwojowych</i>	85
<i>Ocena systemu kontroli usług</i>	87
7.4. <i>Ocena funkcjonalności PSF</i>	88
<i>Wady i zalety poszczególnych systemów dystrybucji</i>	89
<i>Adekwatność PSF wobec kontekstu lokalnego</i>	93



Ocena użytkowników PSF.....	95
Poziom uczestnictwa w BUR i PSF.....	99
Podsumowanie.....	101
7.5. Kompatybilność BUR i regionalnych PSF.....	103
7.6. Kompatybilność BUR i Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.....	105
7.7. Perspektywy rozwoju BUR.....	109
7.8. Uniwersalne typy użytkowników BUR – podsumowanie.....	112
7.9. Analiza SWOT BUR.....	116
8. REKOMENDACJE (tabela).....	117
Spis ilustracji.....	124

**Wykaz skrótów**

BAEL	-	<i>Badanie Aktywności Ekonomicznej Ludności</i>
BKL	-	<i>Badanie Kapitału Ludzkiego</i>
BUR	-	Baza Usług Rozwojowych
CATI	-	Wywiad telefoniczny wspomagany komputerowo (ang. Computer Assisted Telephone Interview)
CAWI	-	Ankieta internetowa (ang. Computer Assisted Web Interview)
EFS	-	Europejski Fundusz Społeczny
GUS	-	Główny Urząd Statystyczny
IDI	-	Pogłębiony wywiad indywidualny
IP	-	Instytucja Pośrednicząca
IP RPO	-	Instytucja Pośrednicząca Regionalnego Programu Operacyjnego
IZ RPO	-	Instytucja Zarządzająca Regionalnym Programem Operacyjnym
KSU	-	Krajowy System Usług
MŚP	-	Małe i średnie przedsiębiorstwa
PARP	-	Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości
PO KL	-	Program Operacyjny Kapitał Ludzki na lata 2007-2013
PO WER	-	Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020
PSF	-	Podmiotowy System Finansowania
RPO	-	Regionalny Program Operacyjny
RUR	-	Rejestr Usług Rozwojowych
SZOOP	-	Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych
UX	-	Badanie <i>user experience</i>
ZRK	-	Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji
ZSK	-	Zintegrowany System Kwalifikacji

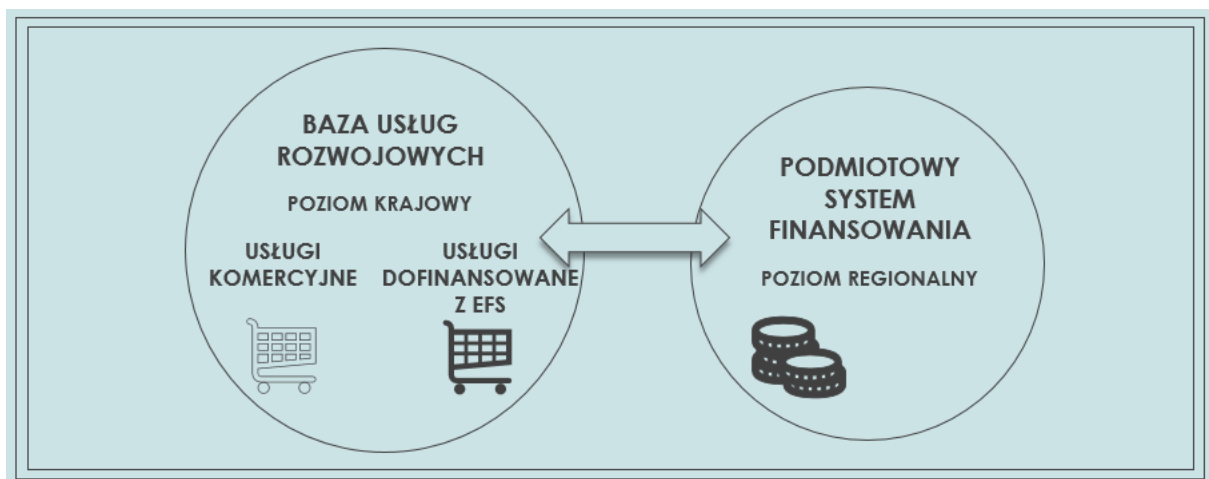


1. Wprowadzenie

Wspieranie adaptacyjności przedsiębiorstw i pracowników do zmieniających się warunków pracy w perspektywie finansowej 2014-2020 odbywa się na zasadach modelu popytowego, który w odróżnieniu od swojego poprzednika (modelu podażowego) skupia się na umożliwieniu usługobiorcom dokonania samodzielnego wyboru usługi rozwojowej¹. System popytowy zakłada również częściową partycypację przedsiębiorców w kosztach usług, z których skorzystają. Takie rozwiązanie ma na celu zachęcenie ich do podejmowania świadomych decyzji edukacyjnych².

Spójność podejmowanych w poszczególnych regionach działań związanych z dystrybucją środków w ramach modelu popytowego ma zapewnić Baza Usług Rozwojowych (BUR). Baza zastąpiła największą dotychczasową wyszukiwarkę usług szkoleniowych (inwestycjawkadry.pl). Jest ona portalem zawierającym oferty usług rozwojowych świadczone na zasadach komercyjnych i w ramach dofinansowania ze środków unijnych. Stanowi narzędzie mające na celu weryfikację jakościową podmiotów świadczących usługi rozwojowe, zapewnia także internetową obsługę przedsiębiorców, którzy chcą skorzystać z takich usług³.

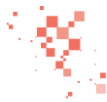
System dystrybucji środków przeznaczonych na wspieranie rozwoju przedsiębiorców i ich pracowników ze środków unijnych został doprecyzowany w ramach Regionalnych Programów Operacyjnych (RPO) i został nazwany **Podmiotowym Systemem Finansowania (PSF)**. Instytucja Zarządzająca Regionalnym Programem Operacyjnym (IZ RPO) **wybiera Operatora Regionalnego RPO** (dalej: operatora), którego zadaniem jest obsługa potencjalnych odbiorców wsparcia (przedsiębiorców oraz pracowników). Funkcję tę może pełnić jednostka organizacyjna Urzędu Marszałkowskiego (tak się stało w województwie podlaskim) bądź wyłoniony w drodze konkursu zewnętrzny podmiot lub kilka podmiotów (pozostałe województwa).



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

² Programowanie perspektywy finansowej 2014-2020 - Umowa Partnerstwa. [dostęp: 29.11.2017] Dostępna w internecie: <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/umowa-partnerstwa/>

³ Baza umożliwi przedsiębiorcom zapisanie się na usługę rozwojową (bez możliwości realizacji płatności na poziomie BUR) oraz ocenę tej usługi.



Niniejsza ewaluacja stanowi ocenę wpływu, jaki BUR i regionalne PSF wywierają na jakość i dostępność usług rozwojowych. W tym celu przeprowadzono szereg badań, które pozwoliły na dokonanie przeglądu i ocenę warunków, które w założeniu mają zapewnić wysoką jakość oferowanych w BUR usług rozwojowych. Poza tym sprawdzono zainteresowanie korzystaniem z BUR, poziom zadowolenia z użytkowania portalu oraz z zakupionych usług, na podstawie czego zaproponowano kierunki modernizacji BUR. Badanie skupiało się także na ocenie poszczególnych PSF, które mają wspomóc pracodawców i pracowników w zakresie korzystania z usług rozwojowych. Zaproponowano także ewentualne kierunki zmian we wdrażaniu systemu.

Poniższy raport składa się ze streszczenia zawierającego najważniejsze wyniki badania, metodologii opisującej, w jaki sposób pozyskiwane były dane do analizy, charakterystyki BUR oraz PSF. Rozdział z wynikami badania składa się z dziewięciu podrozdziałów, w których zawarte zostały odpowiedzi na postawione pytania badawcze.

Pierwszy podrozdział (7.1) porusza zagadnienia związane z rozpoznawalnością BUR i z jej technicznymi funkcjonalnościami. Skupiono się w nim także na polityce szkoleniowej w badanych przedsiębiorstwach, źródłach, do jakich sięgają przedsiębiorcy i pracownicy w celu poszukiwania usług rozwojowych oraz tego, jaką rolę w tym kontekście odgrywa BUR. Rozdział zawiera ocenę BUR jako narzędzia, z którego korzystają zarówno pracownicy i pracodawcy, podmioty świadczące usługi rozwojowe, jak i instytucje obsługujące PSF.

W drugim podrozdziale (7.2) opisana została zawartość BUR w ramach dostępnej oferty usług rozwojowych oraz jej adekwatności do potrzeb przedsiębiorców i pracowników. W kolejnym podrozdziale (7.3) zmierzono, jaki wpływ mają kryteria wymagane przy rejestracji usług dofinansowanych na jakość świadczonych usług. Podrozdział 7.4 stanowi segmentację funkcjonujących PSF, ocenę poszczególnych rozwiązań z punktu widzenia różnych grup interesariuszy oraz tego, w jaki sposób przyjęte rozwiązania wpływają na korzystanie z BUR. W kolejnych częściach raportu skupiono się na ocenie kompatybilności pomiędzy BUR a PSF (7.5) oraz BUR a Zintegrowanym Rejestrem Kwalifikacji (ZRK) - 7.6, a także na kierunkach rozwoju Bazy w przyszłości (7.7). Podsumowanie w postaci uniwersalnych typów użytkowników BUR zostało zamieszczone w rozdziale 7.8. Analiza SWOT BUR znalazła się w rozdziale 7.9. Raport został zakończony tabelą z rekomendacjami.



2. Streszczenie

OCENA SKUTECZNOŚCI WARUNKÓW I WYMAGAŃ STOSOWANYCH W BUR JAKO MECHANIZMU WPŁYWU NA JAKOŚĆ USŁUG ROZWOJOWYCH (OFEROWANYCH W BUR).

Jednym z najważniejszych wniosków z przeprowadzonych badań jest to, że na jakość usług rozwojowych wpływają nie tyle szczegółowe warunki i wymagania stosowane w BUR, co sam model popytowy. Oceniając skuteczność warunków i wymagań stosowanych w Bazie wyciągnięto następujące wnioski:

- ⇒ Baza Usług Rozwojowych wpływa na dostępność usług rozwojowych (zwłaszcza dofinansowanych) przede wszystkim dzięki zgromadzeniu wszystkich usług w jednym miejscu i zaprezentowaniu informacji o nich w wystandaryzowany sposób.
- ⇒ Wyniki badań pokazują, że w ocenie uczestników badania (zarówno przedsiębiorców jak i pracowników, którzy skorzystali z usług rozwojowych dofinansowanych w ramach PSF) jakość usług rozwojowych jest dobra. Co istotne dobrze oceniana jest również ogólna jakość usług rozwojowych na rynku komercyjnym. Większość uczestników badań nie dostrzega różnic pomiędzy usługami dofinansowanymi a dostępnymi na zasadach czysto komercyjnych. Zasady i wymagania BUR wpływają na standardy pracy podmiotów świadczących usługi rozwojowe (np. przejrzystość procedur), co ma pewien wpływ na jakość świadczonych przez nie usług (zagwarantowanie poziomu minimum), nie gwarantuje to jednak automatycznie wysokiej jakości. Do przyczyn takiego stanu rzeczy zaliczyć można między innymi fakt, że w niektórych przypadkach wymagania BUR nie są wygórowane (np. jeśli chodzi o doświadczenie i kompetencje osób świadczących usługi rozwojowe), czy też nieuregulowaną w momencie realizacji badania kwestię podwykonawstwa (podmiot spełniający kryteria BUR może podzlecić wykonanie usługi podmiotowi niespełniającemu tych wymagań).
- ⇒ Audyt, jako narzędzie weryfikacji spełniania wymagań formalnych przez podmioty świadczące usługi rozwojowe został pozytywnie oceniony przez podmioty, które go przeszły.
- ⇒ Zasady i wymagania BUR przede wszystkim gwarantują minimalny poziom kompetencji kadr świadczących dofinansowane usługi rozwojowe. Jest to ważne zwłaszcza z perspektywy mniej świadomych użytkowników systemu, którzy nie byłiby w stanie samodzielnie zweryfikować poziomu kompetencji trenerów (badania pokazują, że wielu z przedsiębiorców, którzy zgłaszają się do operatora nie ma sprecyzowanych oczekiwań ani zdefiniowanych potrzeb rozwojowych, nie są też regularnymi użytkownikami usług rozwojowych). Większość podmiotów świadczących usługi rozwojowe deklaruje, że spełniła określone w BUR kryteria dotyczące poziomu kompetencji i doświadczenia trenerów już przed rejestracją w Bazie. W przypadku podmiotów świadczących usługi rozwojowe rejestracja w BUR wiązała się najczęściej



z doszkoleniem już zatrudnionych pracowników, sporadycznie z zatrudnieniem nowych pracowników o wyższych kwalifikacjach.

- ⇒ Czynnikiem powszechnie postrzeganym, jako wyznacznik jakości usług rozwojowych jest szeroko rozumiane dopasowanie usługi do potrzeb przedsiębiorstwa. Przedsiębiorcy są pod tym względem bardzo pragmatyczni – liczy się dla nich przede wszystkim, czy mogą otrzymać usługę dopasowaną do potrzeb i specyfiki ich firmy oraz czy zostanie ona zrealizowana na wysokim poziomie (kompetencje i doświadczenie trenerów), co ostatecznie przełoży się ma na codzienne funkcjonowanie i wyniki firmy.
- ⇒ Czynniki, takie jak posiadanie przez firmę świadczącą usługi rozwojowe formalnego certyfikatu poświadczającego jakość usług, mają dla przedsiębiorców zdecydowanie mniejsze znaczenie przy wyborze usługi (dla przedsiębiorców liczy się faktyczna wysoka jakość usług niezależnie od tego czy na poziomie rozwiązań systemowych BUR jej gwarantem będą certyfikaty czy też inne rozwiązania).

OCENA FUNKCJONALNOŚCI BUR JAKO NARZĘDZIA WSPIERAJĄCEGO DOSTĘP DO OFERTY USŁUG ROZWOJOWYCH DLA PRZEDSIĘBIORCÓW I PRACOWNIKÓW, Z UWZGLĘDNIENIEM ZRÓŻNICOWANIA REGIONALNEGO.

Analizując strukturę bazy oraz poziom jej dopasowania do potrzeb przedsiębiorców i pracowników należy zwrócić uwagę na kilka istotnych wniosków:

- ⇒ Baza Usług Rozwojowych została pozytywnie oceniona pod względem stopnia, w jakim odpowiada na potrzeby pracodawców i pracowników w zakresie wsparcia dostępu do usług rozwojowych. Pracodawcy i pracownicy mają dostęp do wielu różnych ofert zebranych w jednym miejscu.
- ⇒ Liczba i tematyka usług rozwojowych dostępnych w różnych województwach jest bardzo zróżnicowana i w znacznym stopniu odzwierciedla poziom zaawansowania danego województwa we wdrażaniu PSF. Na poziomie ogólnokrajowym w BUR wyraźnie dominują usługi rozwojowe zaliczające się do 6 kategorii tematycznych: języki, informatyka, umiejętności osobiste, finanse, zarządzanie zasobami ludzkimi, organizacja. Struktura ta jest podobna w większości województw choć zdarzają się wyjątki, np. w województwie lubelskim oraz śląskim w grupie najliczniej oferowanych usług rozwojowych znalazły się te z kategorii techniczne (prowadzące do pozyskania wiedzy i umiejętności technicznych, np. obsługi maszyn).
- ⇒ Podmioty świadczące usługi rozwojowe reagują na potrzeby strony popytowej, przy czym należy mieć na uwadze, że jest to rynkowy standard w przypadku usług świadczonych na zasadach komercyjnych. W ramach BUR narzędziami zwiększającymi możliwość odpowiadania na potrzeby strony popytowej są najczęściej: organizacja usług zamkniętych oraz korzystanie z Giełdy Usług. O ile usługi zamknięte są



- powszechnie stosowanym rozwiązaniem, Giełda Usług jest jeszcze stosunkowo mało popularna (jest jednak postrzegana jako przydatne uzupełnienie funkcjonalności BUR).
- ⇒ Usługi rozwojowe, z których skorzystali pracownicy wyposażyli ich w wiedzę i umiejętności, które są przez nich wykorzystywane w codziennej pracy. Ponadto usługi zostały dobrze ocenione pod kątem dopasowania do potrzeb firmy.
 - ⇒ Respondenci wskazywali na braki w Bazie pod względem dostępności szkoleń specjalistycznych związanych z niektórymi branżami, np. branżą farmaceutyczną.
 - ⇒ Czynnikiem, który istotnie wpływa na wybór usług rozwojowych jest nie BUR, ale PSF i możliwość uzyskania dofinansowania na skorzystanie z usługi. Jest to drugi najczęściej wskazywany czynnik decydujący o wyborze konkretnej usługi rozwojowej. Uwagę zwraca również fakt, że pracownicy, którzy skorzystali z usług rozwojowych zwykle oceniali je bardzo dobrze, jednak mimo to w większości deklarowali, że nie skorzystaliby z usługi, gdyby nie była dofinansowana.
 - ⇒ Ocena usługi w BUR była uwzględniana na etapie podejmowania decyzji o wyborze konkretnej usługi rozwojowej przez 43% przedsiębiorców. Przydatność systemu ocen w procesie wyboru usługi rozwojowej w BUR potwierdziły również badania UX. Należy mieć na uwadze głosy użytkowników mówiące, że obecny system ocen w BUR może sprzyjać ingerowaniu operatorów w proces wystawiania ocen poprzez zachęcanie przedsiębiorców i pracowników do wysokiego oceniania usług. Przyczyną może być powiązanie wskaźników, które zrealizować muszą operatorzy PSF ze średnią ocen usług rozwojowych, na które przyznali dofinansowania.

OCENA FUNKCJONALNOŚCI BUR JAKO NARZĘDZIA WSPIERAJĄCEGO DOSTĘP DO INFORMACJI DLA POSZCZEGÓLNYCH UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU – W TYM PRZEDSIĘBIORCÓW I PRACOWNIKÓW, OPERATORÓW, IZ RPO ORAZ PODMIOTÓW ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI ROZWOJOWE (OCENA KOMPLETNOŚCI, AKTUALNOŚCI I JAKOŚCI UDOSTĘPNIANYCH DANYCH, BADANIE SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW BUR)

Baza Usług Rozwojowych wspiera dostęp do usług rozwojowych dla przedsiębiorców i pracowników i jest docenianym źródłem informacji o rynku usług dla podmiotów świadczących usługi rozwojowe. Żeby mogła jednak pełnić rolę narzędzia użytecznego dla usługobiorców i usługodawców konieczne jest wprowadzenie niezbędnych modyfikacji w jej funkcjonowaniu.

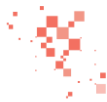
- ⇒ Najczęściej wskazywanym źródłem wiedzy o usługach rozwojowych dla przedsiębiorców i pracowników, którzy nie mieli okazji skorzystać jeszcze z PSF jest internet, w tym przede wszystkim strony internetowe instytucji świadczących usługi rozwojowe. Co istotne, przedsiębiorcy, którzy skorzystali już z usług rozwojowych w ramach PSF, jako główne źródło informacji o przydatnych dla firmy usługach wymieniają BUR.



- ⇒ Od podpisania umowy, do czasu realizacji zadań przez operatora mija zazwyczaj kilka miesięcy, w trakcie których nie są podejmowane działania promocyjne. W większości województw są one realizowane wraz z rozpoczęciem obsługi interesariuszy. Rozpowszechnienie informacji o możliwości otrzymania dofinansowania zajmuje kilka miesięcy, dlatego zainteresowanie PSF na początku jego wdrażania jest stosunkowo niewielkie.
- ⇒ Działania informacyjno – promocyjne o BUR i PSF należy skierować przede wszystkim do mikro i małych firm działających w sektorze handel, przemysł lub budownictwo. To właśnie te przedsiębiorstwa w najmniejszym stopniu inwestują w doszkadzanie kadry, a polityka szkoleniowa nie ma tam charakteru strategicznego i często sprowadza się w nich do działań związanych z reagowaniem na bieżące potrzeby.
- ⇒ Wśród głównych mankamentów Bazy jej użytkownicy wymieniają: trudność w nawigacji (wyszukiwaniu usług spośród rozbudowanej listy kategorii tematycznych, pobieranie samouczka) oraz nieintuicyjny i niedostosowany do użytkowników język w bazie. Te komplikacje na poziomie obsługi Bazy sprawiają, że nie można jej uznać za portal dostosowany do kompetencji użytkowników, ze szczególnym uwzględnieniem grup preferencyjnych (50+, osoby o niskich kwalifikacjach), które często są wykluczone cyfrowo.
- ⇒ BUR umożliwia kompletne przedstawienie oferty usług rozwojowych, modyfikacji wymaga jednak forma prezentacji usług. Podmioty szkoleniowe zauważają potrzebę rozbudowania BUR o możliwość atrakcyjnego graficznie prezentowania swojej oferty.
- ⇒ Operatorzy zauważają następujące wady w funkcjonowaniu, które utrudniają im codzienne wykonywanie obowiązków: niekompletne uzupełnianie lub dokonywanie zmian w kartach usług, monitorowanie i raportowanie statystyk związanych z wdrażaniem PSF oraz z problemy z wyszukiwarką usług.

OCENA MOŻLIWOŚCI WYKORZYSTANIA BUR PRZY REALIZACJI INTERWENCJI PUBLICZNYCH W OBSZARZE KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO ORAZ MOŻLIWOŚCI DALSZEGO ROZWOJU I WYKORZYSTANIA SYSTEMU PO ZAKOŃCZENIU FINANSOWANIA ZE ŚRODKÓW EFS – PERSPEKTYWY ROZWOJU I KIERUNKI ZMIAN

BUR jako narzędzie doceniana jest za dostępność różnorodnych usług w jednym miejscu oraz za ich wystandaryzowany charakter co ułatwia ich wybór. Użytkownicy Bazy Usług Rozwojowych byli jednak zgodni, że wymaga ona jeszcze udoskonaleń, aby efektywnie pełnić rolę narzędzia zwiększającego dostęp do usług rozwojowych w szeroko rozumianym kształceniu ustawicznym. W ich opinii bez modyfikacji i pracy nad jej intuicyjnością, przejrzystością nie ma ona szans istnieć w przyszłości jako narzędzie komercyjne. Poniżej wymienione są elementy nad których udoskonaleniem należy się skupić oraz które pojawiały się jako niedogodności:



- ⇒ Barierą dla rozwoju BUR jest ograniczona rozpoznawalność jako narzędzia komercyjnego wśród potencjalnych użytkowników nie posiadających doświadczeń z PSF. Wykorzystywana jest w celu uzyskania dofinansowania i kojarzona jest przez to głównie z PSF jako narzędziem administracyjnym wspomagającym proces uzyskiwania wsparcia.
- ⇒ Aby w przyszłości stać się użytecznym narzędziem dla przedsiębiorców powinna stać się marką i być szerzej rozpoznawalna np. poprzez cykl ogólnopolskich kampanii edukacyjnych.
- ⇒ Okres funkcjonowania PSF powinien zostać wykorzystany do przyzwyczajenia przedsiębiorców i pracowników do Bazy. W obsłudze bazy jednak często pomagają im Operatorzy — nie uczą się oni pracy z nią i obniża to jej znajomość; poprawa funkcjonalności bazy i opcji wyszukiwania usług sprawi, że przedsiębiorcy i pracownicy rządu będą korzystali z pomocy Operatorów i pozytywniej oceniali doświadczenia z narzędziem.
- ⇒ Barierą jest także niedostosowanie bazy do jej odbiorców, szczególnie tych powyżej 50 roku życia jak i o niskich kwalifikacjach. Niektóre elementy bazy są niezrozumiałe językowo dla pracowników i przedsiębiorców oraz zbyt formalne.
- ⇒ Propozycje dodatkowych rozwiązań i funkcjonalności w BUR, które mogłyby ją uatrakcyjnić to upublicznienie dodawanych przez uczestników usługi rozwojowej komentarzy na jej temat. Baza mogłaby stanowić także źródło informacji o trendach szkoleniowych i doradczych na rynku w ramach konkretnych branż/obszarów zawodowych.
- ⇒ Baza Usług Rozwojowych jest także oceniana jako niewystarczająco spójna z ZRK. Wynika to z niskiej świadomości istnienia systemów zarówno po stronie przedsiębiorców jak i podmiotów świadczących usługi rozwojowe oraz braku kwalifikacji rynkowych w ZRK. Wskazywano na konieczność uzupełniania kart usług konkretnymi wskazaniem kodu kwalifikacji w ZRK oraz połączenia obu systemów poprzez linki i przekierowania.

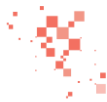
OCENA WPŁYWU ROZWIĄZAŃ PRZYJĘTYCH W RAMACH PSF POD KĄTEM DOSTĘPU DO USŁUG ROZWOJOWYCH DLA PRZEDSIĘBIORCÓW I PRACOWNIKÓW, W TYM PRZEJRZYSTOŚCI PRZYJĘTYCH ROZWIĄZAŃ ORAZ IDENTYFIKACJI POTENCJALNYCH BARIER DOSTĘPU DO TYCH USŁUG (ANALIZA NA WYBRANYCH PRZYKŁADACH)

Utworzenie Podmiotowych Systemów Finansowania jest bezpośrednią realizacją postulatów, wynikających z przyjęcia modelu popytowego. Na tym etapie wdrażania PSF nie można odpowiedzieć jednoznacznie na pytanie, które z przyjętych rozwiązań w ramach Podmiotowych Systemów Finansowania są zdecydowanie korzystniejsze, a z których należy zrezygnować. Wyniki badania pozwalają zdiagnozować czynniki, które pozytywnie



przekładają się na stopień wydatkowania środków i ograniczenie barier w dostępie do nich przedsiębiorców i pracowników:

- ⇒ Poziom uczestnictwa w PSF pokazuje, że na ten moment nie występuje defaworyzacja w dostępie do wsparcia ze względu pracowników oraz wielkość przedsiębiorstw.
- ⇒ Ponad połowa osób, która na moment prowadzenia ewaluacji zakończyła udział w usłudze rozwojowej posiada wykształcenie wyższe. Może się to wiązać z tym, że osoby o wyższych kwalifikacjach chętniej są kierowane przez pracodawców do skorzystania z usług rozwojowych. Poza tym generalnie są to osoby bardziej zainteresowane korzystaniem z ogólnie pojętego kształcenia ustawicznego. Taka sytuacja jednak może też sugerować niedostateczną liczbę usług odpowiadających na potrzeby osób o niskich kwalifikacjach lub brak skierowanych do nich działań informacyjno-promocyjnych.
- ⇒ Systemy oparte o konkurencję pomiędzy operatorami (województwo śląskie i warmińsko-mazurskie) w momencie prowadzenia badania osiągają najwyższe wartości wskaźnika – liczba osób korzystających ze wsparcia. Dodatkowo zwraca uwagę fakt, że w województwie warmińsko-mazurskim, będącym liderem pod tym względem obowiązuje najmniej limitów kwotowych.
- ⇒ Z perspektywy wygody przedsiębiorców preferowane są systemy: bonowy oraz konta przedpłacone. Oba rozwiązania ograniczają finansowy wkład własny do minimum (przedsiębiorca nie zamraża środków czekając na refundację). Wadą jednak tych systemów jest to, że utrudniają dostęp do usług specjalistycznych oraz długoterminowych (np. studiów podyplomowych). Dzieje się tak, ze względu na ustaloną wartość bonu (niższą niż cena usługi specjalistycznej), a także ze względu na terminy ich ważności.
Z kolei z perspektywy usługodawców oba te systemy stają się dość ryzykowne. Płatność za zrealizowaną usługę przekazywana jest na konto usługodawcy dopiero po zakończeniu realizacji. W przypadku szkoleń długotrwałych i studiów podyplomowych może być to czynnik zniechęcający do uczestnictwa w systemie wiele podmiotów.
- ⇒ Refundacja w kontekście usług długotrwałych oraz specjalistycznych zakłada największą swobodę i pozytywnie przekłada się na ich dostępność dla odbiorców wsparcia (nie ogranicza ich data ważności np. bonów), jednak stanowi dla nich potencjalną barierę finansową: konieczność początkowego pokrycia całości kosztów usługi. Część podmiotów świadczących usługi idąc naprzeciw oczekiwaniom przedsiębiorców decyduje się w tym przypadku na odroczonej płatności za usługę.
- ⇒ W kontekście procesu ubiegania się o środki najczęściej wymienianą przez przedsiębiorców i pracowników barierą jest ilość formalności i biurokracja, jaka jest związana z otrzymaniem wsparcia. Usługobiorcy zwracają jednak uwagę na to, że



dużą pomoc w tym zakresie otrzymują od operatorów, którzy starają się ograniczyć ich zaangażowanie do minimum. Wywiady pokazują, że także baza zawiera szereg funkcjonalności, które w opinii usługobiorców nie są wystarczająco intuicyjne i przejrzyste.

OCENA SPÓJNOŚCI BAZY USŁUG ROZWOJOWYCH I PSF JAKO PODEJŚCIA SPRZYJAJĄCEGO WSPIERANIU ROZWOJU PRZEDSIĘBIORCÓW I PRACOWNIKÓW

BUR wspiera dostęp przedsiębiorców i pracowników do usług w ramach PSF i ułatwia im ich wybór. Także kryteria jakościowe dają gwarancję świadczenia usług dofinansowanych w ramach PSF na odpowiednim poziomie. Jednak szereg miejsc styku bazy z zasadami Podmiotowych Systemów Finansowania nie daje wystarczającej możliwości wymiany wiedzy i informacji i wymaga zmian w ich funkcjonowaniu, aby efektywniej wspierać rozwój przedsiębiorców i pracowników:

- ⇒ Pierwszą niespójnością, wynikającą z powstawania systemów regionalnych później niż BUR, jest brak technicznego połączenia tych systemów oraz bazy. W efekcie przedsiębiorca lub pracownik musi powielać część formalności w obu systemach, co jest z jego punktu widzenia zniechęcające.
- ⇒ W BUR brakuje także informacji o PSF użytecznych z punktu widzenia odbiorcy usług. Na poziomie karty usługi brakuje bezpośredniego odnośnika do informacji gdzie można uzyskać więcej szczegółów odnośnie możliwości dofinansowania.
- ⇒ Funkcjonowanie PSF uwzględnia także preferencyjne poziomy dofinansowania dla osób o niskich kwalifikacjach i powyżej 50 roku życia. Są to pracownicy często wykluczeni cyfrowo oraz o niższych kompetencjach związanych z obsługą komputera i poczty elektronicznej. Konieczność posiadania adresu mailowego stanowi dużą trudność dla tych grup preferencyjnych.
- ⇒ Kryteria jakościowe obowiązujące w BUR nie zawsze są kompatybilne z zapotrzebowaniem regionalnych PSF. W regionach istnieje zainteresowanie przedsiębiorców i pracowników usługami oferowanymi przez podmioty, które nie są podmiotami świadczącymi usługi rozwojowe i nie na tym polega ich główna działalność. Przykładem mogą być wszystkie firmy, które przeprowadzają szkolenia z obsługi/sprzedaży/użytkowania ich usług, sprzętu i produktów.
- ⇒ Możliwość dowolnego edytowania karty usługi, w tym odwołania usługi przez podmioty, nie jest spójne z zasadami funkcjonowania PSF w kontekście konieczności odbywania monitoringu trwających usług rozwojowych. IZ oraz operator mają obowiązek kontroli części z nich, a nagłe zmiany lokalizacji lub daty usługi w praktyce im to uniemożliwiają: kontrola dociera na miejsce usługi, która odbywa się jednak w innej lokalizacji. Rozwiązaniem byłaby możliwość blokowania zmian w kartach usług na 5 dni przed rozpoczęciem danej usługi.



3. Summary

EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF CONDITIONS AND REQUIREMENTS USED IN THE BUR (BAZA USŁUG ROZWOJOWYCH-DATABASE OF DEVELOPMENT SERVICES) AS THE MECHANISM OF THE IMPACT ON THE DEVELOPMENT SERVICES QUALITY (OFFERED IN BUR)

One of the most significant conclusions from the conducted research is that it's not only specific conditions and requirements used in BUR affecting the development services, but also the demand model itself. While assessing the effectiveness of the conditions and requirements used in the Database the following conclusions were drawn:

- ⇒ The Database affects the availability of the development services (especially of co-financed) mainly due to gathering of all services in one place and providing information about them in a standardized way.
- ⇒ The results of the research show that in the assessment of the research participants (both entrepreneurs and employees who used the development services co-financed within PSF (*Podmiotowy System Finansowania*-subjective financing system)) the quality of the development services is good. What's important the overall assessment of the quality of the development services on the commercial market is also positive. Most of the research participants don't see any differences between funded services and services available on commercial terms. The rules and requirements of BUR affect the labour standards of the entities providing development services (e.g. transparency of the procedures), what influences in some way the quality of the service they provide (minimum level guarantee), though it doesn't automatically promise the high quality. As the reasons for that state of affairs one can take into account the fact that in some cases the requirements of BUR are not excessive (e.g. regarding experience and competence of people providing development services), or also the unregulated during the research issue of subcontracting (the entity meeting the BUR criteria can share provision of services with the entity not meeting those criteria).
- ⇒ Audit as a tool verifying whether the entities providing development services meet the formal requirements or not has been positively assessed by the entities which passed it.
- ⇒ Primarily the rules and requirements of BUR guarantee the minimum level of competence among the staff providing funded development services. It is significant especially from the perspective of less aware system users who are unlikely to verify on their own the trainers competence level (studies show lots of entrepreneurs reporting to the operator don't even have the explicit expectations or the defined development needs and they are not the regular users of development services). Most entities providing the development services declare they met the criteria defined by BUR regarding the trainers' competence and experience level even before registration in the Database. In the case of entities providing development services the registration in



BUR was usually associated with the final training of the already hired staff with occasional hiring of some new workers with higher qualification.

- ⇒ The factor that is widely perceived as a determinant of the development services quality is in its broadest sense matching service to the needs of the enterprise. In this regard the entrepreneurs are quite pragmatic- it is significant to them whether they can get the service adjusted to the needs and specificity of their enterprise and whether this service is carried out at a high level (trainers' competence and experience), what in the end has to be translated into daily functioning of the enterprise and its performance.
- ⇒ The factors, such as having a formal certificate confirming the service quality by the company providing development services, are definitely less important for the entrepreneurs when choosing the service (it is significant for the entrepreneurs the services to be indeed of high quality regardless whether at the level of BUR system solutions it will be guaranteed by the certificate or other solution).

EVALUATION OF BUR FUNCTIONALITY AS A TOOL SUPPORTING ACCESS TO DEVELOPMENT SERVICE OFFER FOR ENTREPRENEURS AND EMPLOYEES CONSIDERING REGIONAL DIVERSITY.

Analyzing the structure of the Database with its level of adjustment to the needs of entrepreneurs and employees one should pay attention to some significant conclusions:

- ⇒ BUR has been positively assessed in the terms of the degree it responds to the needs of employers and employees in the terms of access support to development services. Employers and employees have the access to lots of different offers gathered in one place.
- ⇒ The number and theme of the development services available in different voivodships is quite diverse and mostly reflects the level of advancement of a given voivodship when implementing PSF. At the national level, the development services that clearly dominate in BUR fall into 6 thematic categories: languages, IT, personal skills, finances, HR management, organization. The structure is similar in most voivodships, though there are exceptions, e.g. in Lublin and Silesian voivodships in the group of most offered development services one could also find those from technical category (leading to acquiring technical knowledge and skills, e.g. using machines).
- ⇒ The entities providing development services respond to the needs of the demand side, wherein one should take into consideration it's the market standard for the services provided on a commercial basis. Within BUR the most frequent tools increasing the opportunity to respond the needs of the demand side are: the organization of closed services and the use of Exchange Services. While the closed services is a common



practice, the Exchange Services is still relatively unfamiliar (however is perceived as a useful complement to the functionality of BUR) .

- ⇒ The development services the employees used equipped them with knowledge and skills, which they use in daily work. Moreover, the services gained positive feedback for adjustment to the company needs.
- ⇒ The respondents pointed out to the gaps in the Database in terms of availability of the specialist trainings related to some branches, e.g. pharmaceuticals.
- ⇒ The factor which significantly affects the choice of the development services is not BUR, but PSF and the possibility of getting subsidies to use the service. It was the second most frequently indicated factor, decisive for the choice of the specific development service. Another interesting thing is the fact the employees who used the development services usually evaluated it as a positive experience, however most of them declared they wouldn't use the service if it wasn't co-financed.
- ⇒ The evaluation of the service in BUR was taken into consideration during the selection of the specific development service by 43% of entrepreneurs. The UX research also confirmed the usefulness of the evaluation system during the process of selecting the development service in BUR. One should consider the users' opinions saying the current evaluation system in BUR may encourage the integration of the operators into the process of exposing the assessment by encouraging the entrepreneurs and employees to high evaluation of the services. The reason may be linking of the indicators to be implemented by the PSF operators with the average rating of the development services that got funds.

EVALUATION OF BUR FUNCTIONALITY AS A TOOL SUPPORTING THE ACCESS TO INFORMATION FOR INDIVIDUAL SYSTEM USERS- INCLUDING ENTREPRENEURS AND EMPLOYEES, OPERATORS, MANAGING AUTHORITY OF REGIONAL OPERATIONAL PROGRAMME (IZ PRO) AND THE ENTITIES PROVIDING THE DEVELOPMENT SERVICES (EVALUATION OF COMPLETENESS, TOPICALITY AND QUALITY OF THE SHARED DATA, SATISFACTION TEST OF BUR USERS)

BUR supports the access to the development services for the entrepreneurs and employees, and is the appreciated source of information about the service market for the entities providing the development services. However, in order for it to play the role as the useful tool for service users and service providers it is necessary to introduce the essential modification in its functioning.

- ⇒ The most frequently mentioned source of knowledge about development services for the entrepreneurs and employees who haven't had the occasion to use PSF yet was the Internet, mainly the official websites of the institutions providing development services. What is important, the entrepreneurs who have already used the development



services within PSF call BUR as the main source of information about the useful services for the companies.

- ⇒ Starting with the signing of the contracts and until the operator completes the task a few months pass by, during which no promotional activities are undertaken. In the majority of voivodeships they are implemented along with the start of the service of the stakeholder. The dissemination of the information about the possibility of getting funding takes a few months, that is why the interest in PSF at the beginning of its implementation is relatively low.
- ⇒ The informational and promotional activities about BUR and PSF should be primarily directed to all micro and small enterprises performing in the trade sector, industry or architecture. It is actually these enterprises which invest the least into staff trainings, and their training policy isn't strategical what causes they are to react immediately to the current needs.
- ⇒ Among the main drawbacks of the Database its users mention also: difficult navigation (searching of the services among extensive list of the thematic categories, downloading of tutorial) and a non-intuitive and not adjusted language in the Database. These complications on the level of the Database service mean it can't be considered as a portal adjusted to the users' competence with the particular emphasis of the preferential groups (50+, people with low qualifications), who are often technologically excluded.
- ⇒ BUR enables a complete presentation of the development services offer, though the form of the services presentation requires some modification. The training entities see the need in expanding of BUR with the possibility of the graphically attractive presentation of its offer.
- ⇒ The operators notice the following functional drawbacks which impede them performing their daily duties: the incomplete replenishment or changes in the service cards, monitoring and reporting the statistics related to the PSF implementation and service search engine issues.

EVALUATION OF THE POSSIBILITY OF BUR USAGE DURING THE REALIZATION OF PUBLIC INTERVENTIONS IN THE AREA OF LIFELONG LEARNING AND THE POSSIBILITY OF FURTHER DEVELOPMENT AND SYSTEM USAGE EVEN ON FINISHING OF THE FUNDING BY ESF- THE DEVELOPMENT PROSPECTS AND DIRECTIONS OF CHANGE

BUR as a tool is appreciated for the availability of the diverse services in one place and for their standardized character what simplifies their selection. BUR users though agreed it still needed some improvements for it to perform effectively its role as a tool increasing the access to the development services in the widely understood lifelong learning. In their opinion without modification and work on its intuitiveness, transparency,- it has no chance to exist in the future



as a commercial tool. The elements below are those which need the improvements and also appeared as inconveniences:

- ⇒ The barrier for the development of BUR is the limited recognition of it as a commercial tool among potential users who don't have any experience with PSF. It is used for the sake of getting funding and is mainly associated with PSF as an administrative tool supporting the process of support obtaining.
- ⇒ For it to become the useful tool for the entrepreneurs it has to become the brand and more widely recognizable, e.g. through the series of nationwide educational companies in Poland.
- ⇒ The period of PSF functioning should be used to get the entrepreneurs and employees acquainted with the Database. However, the Operators often help them with handling the Database, so they don't learn how to work with it and the knowledge of it reduces; the improvement of the Database functionality and search service option will make entrepreneurs and employees use the help from Operators less and evaluate their experience with the tool more positively.
- ⇒ The barrier is also the maladjustment of the Database to its recipients, especially those over 50 y.o. as well as those of low qualifications. Some elements of the Database are incomprehensible for the employees and entrepreneurs and are too formal.
- ⇒ The suggestions for additional solutions and functionalities at BUR which could make it more attractive is publishing of the thematic comments by the participants of the development service. The Database could also serve as the source of information about training and advisory trends within specific industries/ professional areas.
- ⇒ The Database of Development Services is also assessed as the insufficiently coherent with IQR (integrated qualifications register). This is the result of the low awareness of the existence of the system both from the entrepreneurship and entities providing development services and the lack of market qualifications in IQR. There was a need in supplementation of service cards by the direct indication of qualification code in IQR and the connection of both systems due to redirections and links.

EVALUATION OF THE SOLUTIONS' IMPACT ADOPTED WITHIN PSF FOR THE ACCESS TO DEVELOPMENT SERVICES FOR EMPLOYERS AND EMPLOYEES, INCLUDING THE TRANSCENDENCE OF THE COMMON SOLUTIONS AND IDENTIFYING OF THE POTENTIAL BARRIERS TO ACCESS THOSE SERVICES (THE ANALYSIS ON THE CHOSEN EXAMPLES)

The creation of PSF is a direct implementation of the postulates resulting from the adoption of the demand model. At this stage of PFS implementation one can't answer the question unambiguously what of the adopted solutions within PSF are undoubtedly better, and which of them should be abandoned. The research results help to diagnosis the factors which positively



translate into the degree of spending funds and limiting the barriers in the access to them for entrepreneurs and employees:

- ⇒ The level of participation in PSF shows that at the moment there is no disadvantage in access to support due to employees and the size of the enterprises
- ⇒ More than half the people who completed the participation in the development service at the moment of the evaluation have higher education. It can be related to the fact that employees with higher education are more likely to be encouraged by the employers to use the development. Besides, generally they are the people who are more interested in the use of widely understood lifelong learning. Such a situation may also suggest the insufficient number of services responding the needs of the people with low qualifications or lack of the informational and promotional activities dedicated to them.
- ⇒ Systems based on the competition between the operators (Silesian and Warmian-Masurian Voivodeships) at the time of the research achieve the highest indicator values- the number of the support users. Additionally, there is another notable fact, that in the Warmian-Masurian Voivodeship, the leader of the system, there is the least amount of the limits.
- ⇒ From the perspective of the entrepreneurs' convenience the following systems are preferred : vouchers and prepaid accounts. Both solutions limit the own financial contribution to a minimum (the entrepreneur won't freeze funds waiting for a refund). However, the disadvantage of those systems is the fact they hinder access to the specialists and long-term services (e.g. post-graduate studies). It happens due to the fixed price of the voucher (lower than the specialists service price) and also due to the terms of validity.
- ⇒ In turn, from the service providers' perspective both systems are getting more risky. The payment for the executed service is transferred to the service provider only after the end of realization. In the situation of the long-term trainings and post-graduate studies it can be the discouraging from participation in the system factor for many entities.
- ⇒ The refund in the context of the long-term and specialists services sets up the greatest freedom and positively translates into its availability for the support recipients (it is not limited by the terms of validity, e.g. of the voucher) however simultaneously it is a potential financial barrier: the necessity of initial cover of all service costs. Some of the entities providing the development services while meeting the expectations decide in this case to accept the deferred payment for the service.
- ⇒ In the context of the process of applying for funds the most often mentioned by the entrepreneurs and employees barrier is the amount of formalities and bureaucracy one meets receiving support. The service receipts however pay attention to the fact the most support they get from the operators who do their best to limit their involvement to

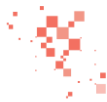


a minimum. The surveys show the Database also includes a number of functionalities, which to the recipients of the service mind are insufficiently intuitive and transparent.

EVALUATION OF THE COHESION OF THE DATABASE OF DEVELOPMENT SERVICE AND PSF AS AN APPROACH ENSURING THE SUPPORT OF ENTREPRENEURS AND EMPLOYEES IMPROVEMENT.

BUR supports the entrepreneurs and employees access to the services within PSF and simplifies its selection. The quality criteria also guarantees the provision of co-financed within PSF service at the appropriate level. However the number of touchpoints of the Database and the rules of PSF doesn't provide the sufficient opportunity to exchange knowledge and information and requires changes in its functioning in order to support the entrepreneurs and employees development more effectively.

- ⇒ The first inconsistency, resulting from the later appearance of regional system comparing to BUR, is the lack of technical connection of those systems with the Database. As a result, the entrepreneur or the employee must duplicate a part of the formalities in both systems, what is discouraging from their point of view.
- ⇒ BUR lacks also the information about PSF from the clients' perspective. At the level of the service card there is a lack of the direct link to the information where one can get to know more details about the possibility of funding.
- ⇒ The PSF functioning also includes the preferential levels of co-financing for people with low qualification and 50+. They are the people who are often digitally excluded and with lower qualifications in computer and e-mail usage. The necessity of having own e-mail is a great obstacle for these preferential groups.
- ⇒ The quality criteria in BUR are not always compatible with the regional PSF needs. In the regions there is the interest among entrepreneurs and employees in the services provided by the entities, which are not the entities providing development services and that is not their main activity. The example for it can be all the companies conducting training on the handling/sales/usage of their services, equipment and products.
- ⇒ The unrestricted ability to edit the service card, including the cancellation of services by entities, is not consistent with the rules of PSF functioning in the context of the necessity to monitor the ongoing development services. Managing authority and the operator are obliged to control the part of it, and the sudden changes of localization or date of the service in practice enable them to do it: the control reaches the place of the service, which however takes place in a different localization. The solution of this issue could be the ability of blocking changes in the service cards 5 days before the service start.



4. Metodologia

Celem realizowanego badania była ocena wpływu Bazy Usług Rozwojowych na jakość i dostępność usług rozwojowych świadczonych na rzecz przedsiębiorców i pracowników z uwzględnieniem oddziaływania Podmiotowego Systemu Finansowania. Przyjęta metodologia wynika ze specyfiki prowadzenia ewaluacji on-going opartej na regułach rygorystycznej ewaluacji wpływu⁴ przy utrzymaniu wiodącej roli koncepcji planów badawczych⁵. Do zebrania danych wykorzystano szereg technik ilościowych i jakościowych, co przedstawione zostało na Rysunku 1.

Niniejsze badanie zrealizowano w dwóch modułach:

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

Ewaluacja została przeprowadzona z wykorzystaniem następujących kryteriów:

- o **Trafność** – w jakim stopniu przyjęte cele BUR odpowiadają na zidentyfikowane problemy i realne potrzeby beneficjentów ostatecznych (pracodawców i pracowników).
- o **Skuteczność** – ocena, w jakim stopniu cele BUR zdefiniowane na etapie programowania zostały osiągnięte.
- o **Użyteczność** – na ile osiągnięte na tym etapie efekty interwencji są zgodnie z oczekiwaniami pracodawców i pracowników.
- o **Trwałość** – w jakim stopniu pozytywne efekty funkcjonowania BUR utrzymują się w tym momencie i jakie mają szanse na utrzymanie się po zakończeniu finansowania.
- o **Oddziaływanie** – jaki jest wpływ oddziaływania korzyści poniesionych przez poszczególne grupy (instytucje świadczące usługi, pracodawców, pracowników) na sytuację dostępu i jakości usług rozwojowych w regionie i w kraju.

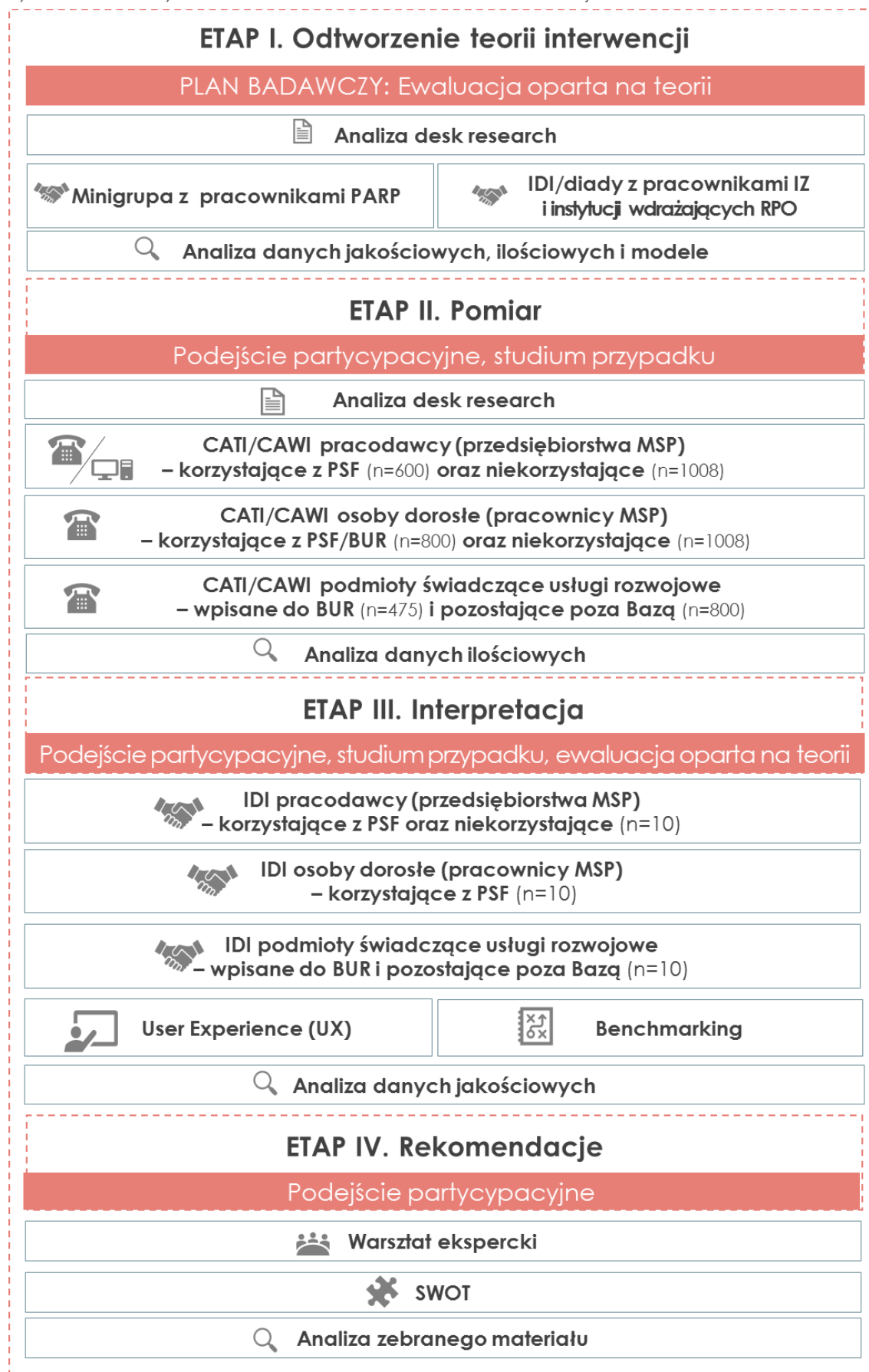
Przeprowadzona analiza danych zastanych miała na celu nakreślenie kontekstu badawczego, co było niezbędne do opracowania narzędzi badawczych oraz określenia doboru prób do badań ilościowych oraz jakościowych. Przegląd regulaminów wdrażania PSF oraz regulaminów konkursów wyboru operatorów w poszczególnych województwach posłużył do odtworzenia teorii interwencji w regionach. Analiza dostępnych Baz danych (BUR) oraz raportów z badań o podobnej tematyce pozwoliła odpowiedzieć na część pytań badawczych.

⁴ rigorous evaluation związana jest z paradygmatem zarządzania publicznego opartego na dowodach (evidence-Databased policy), w którym akcentuje się potrzebę oparcia procesów decyzyjnych na wiarygodnych danych, pozyskiwanych w sposób zgodny ze standardami naukowymi.

⁵ Jako wiodące uznane zostały: ewaluacja oparta na teorii, studium przypadku oraz podejście partycypacyjne



Rysunek 1. Metody i techniki badawcze zastosowane w ewaluacji.





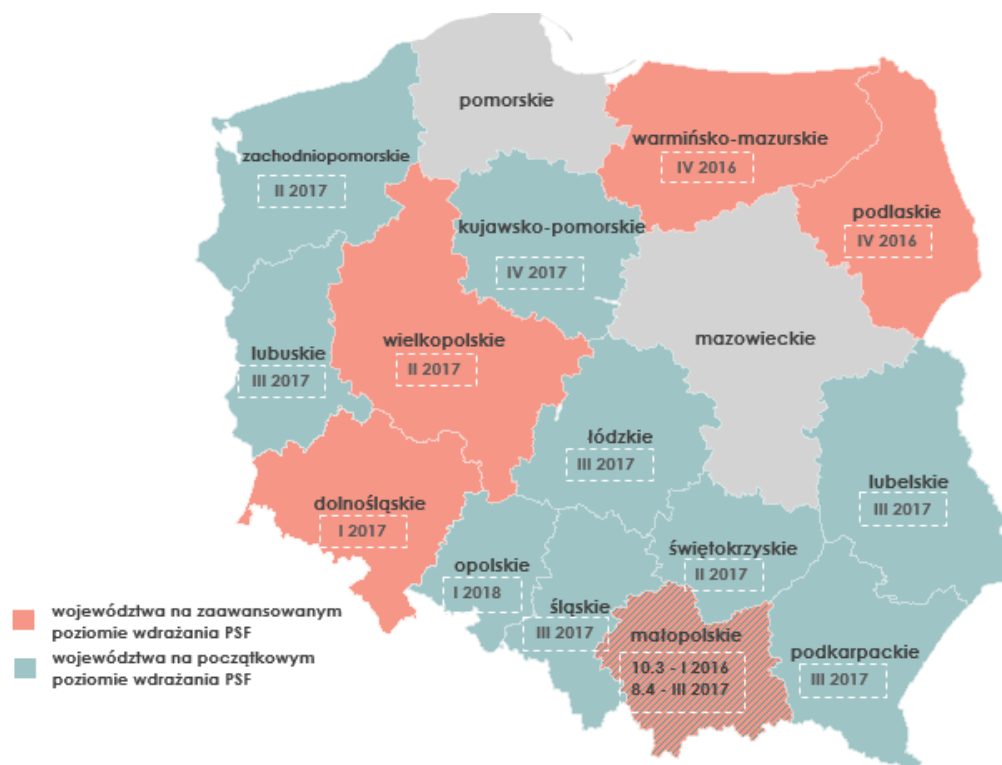
W metodologii badania uwzględniono fakt, że poszczególne województwa znajdowały się, w chwili jego rozpoczęcia, na różnych poziomach zaawansowania wdrożenia PSF. W związku z tym wyodrębniono dwa typy województw. Za województwa **na początkującym poziomie wdrażania** uznano te, w których dystrybucja środków ruszyła w III i IV kwartale 2017 roku oraz województwa, w których w momencie planowania metodologii badania (wrzesień 2017) liczba przedsiębiorstw, które skorzystały z dofinansowania nie przekraczała 100. Zgodnie ze stanem BUR na 8 września 2017 r. w województwie świętokrzyskim z dofinansowania skorzystało 47 firm, natomiast w województwie zachodniopomorskim 16 firm.

Województwa **na zaawansowanym poziomie wdrażania** to takie, w których dystrybucja środków ruszyła przed III kwartałem 2017 i w których ze wsparcia skorzystało min. 100 przedsiębiorców. Szczególna sytuacja wystąpiła w województwie małopolskim, gdzie w momencie projektowania ewaluacji realizowane były już dwa projekty wspomagające pracowników i przedsiębiorców MŚP z wykorzystaniem BUR. Dystrybucja środków w projekcie *Małopolskie Bony Szkoleniowe* (kierowany do przedsiębiorców MŚP i realizowany w ramach 8 osi priorytetowej⁶) ruszyła w III kwartale 2017, natomiast środki w ramach projektu *Kierunek Kariera* (kierowany do pracowników i realizowany w ramach 10 osi priorytetowej⁷) dystrybuowane są od I kwartału 2016 roku. W związku z tym, w Małopolsce ocena PSF skupiła się na projekcie kierowanym do przedsiębiorców MŚP, natomiast doświadczenia pracowników korzystających ze wsparcia w ramach projektu 10.3 wykorzystano do ewaluacji BUR.

⁶ Działanie 8.4 Rozwój kompetencji kadr i adaptacja do zmian, Poddziałanie 8.4.1 Rozwój kompetencji kadr sektora MŚP dla typu projektu A. Wsparcie dotyczące podnoszenia kompetencji i/lub kwalifikacji kadr sektora MŚP w ramach podmiotowego finansowania usług rozwojowych.

⁷ Działanie 10.3 „Rozwój kompetencji i umiejętności osób dorosłych” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Rysunek 2. Poziom zaawansowania we wdrażaniu PSF w poszczególnych województwach (w kwartalach).

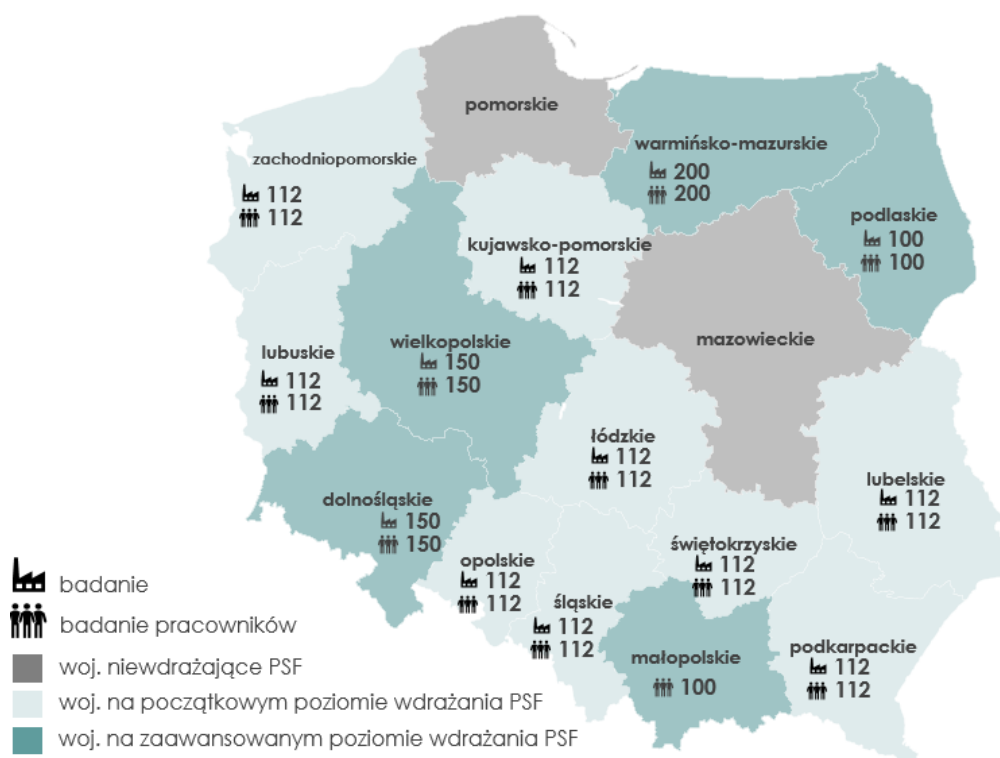


Źródło: Opracowanie własne.

We wszystkich województwach przeprowadzono badania ilościowe na grupach przedsiębiorców i pracowników MŚP. Ze względu na zróżnicowany stopień wdrażania PSF w regionach, zróżnicowano dobór respondentów. W województwach na początkującym poziomie wdrażania w trakcie ilościowych wywiadów **skupiono się na pracodawcach i pracownikach, którzy nie korzystali do tej pory z usług dofinansowanych**. Pozwoliło to na identyfikację potrzeb tych grup w stosunku do planowanej interwencji oraz analizę, na ile wpisuje się ona w oczekiwania potencjalnych usługobiorców. W pozostałych województwach **badanie zostało przeprowadzone z pracodawcami oraz z pracownikami, którzy mają już za sobą doświadczenia z BUR oraz skorzystali z usług dofinansowanych**. Alokacja prób dla tych grup respondentów była nieproporcjonalna (szczegółowe liczebności prób przedstawia mapa Rysunek 3.). W sumie zrealizowanych zostało:

- ⇒ 1008 wywiadów CATI z przedsiębiorcami MŚP, którzy nie skorzystali jeszcze z PSF,
- ⇒ 600 wywiadów CATI/CAWI z przedsiębiorcami, którzy skorzystali z PSF,
- ⇒ 1008 wywiadów CATI z pracownikami MŚP, którzy nie skorzystali jeszcze z PSF,
- ⇒ 800 wywiadów CATI/CAWI z pracownikami, którzy skorzystali z usług dofinansowanych w ramach BUR.

Rysunek 3. Liczba zrealizowanych wywiadów w poszczególnych województwach w badaniu CATI/CAWI przedsiębiorców i pracowników.



Źródło: Opracowanie własne.

Przeprowadzone zostało także badanie ilościowe (CATI/CAWI) wśród podmiotów świadczących usługi rozwojowe zarejestrowanych w BUR oraz niezarejestrowanych. W związku z tym, że podmioty niezależnie od miejsca prowadzenia działalności mogą świadczyć usługi w całej Polsce, przyjęto alokację proporcjonalną do struktury podmiotów w Polsce⁸. Szczegółowy rozkład zrealizowanej próby przedstawia rysunek⁹. W sumie zrealizowane zostały:

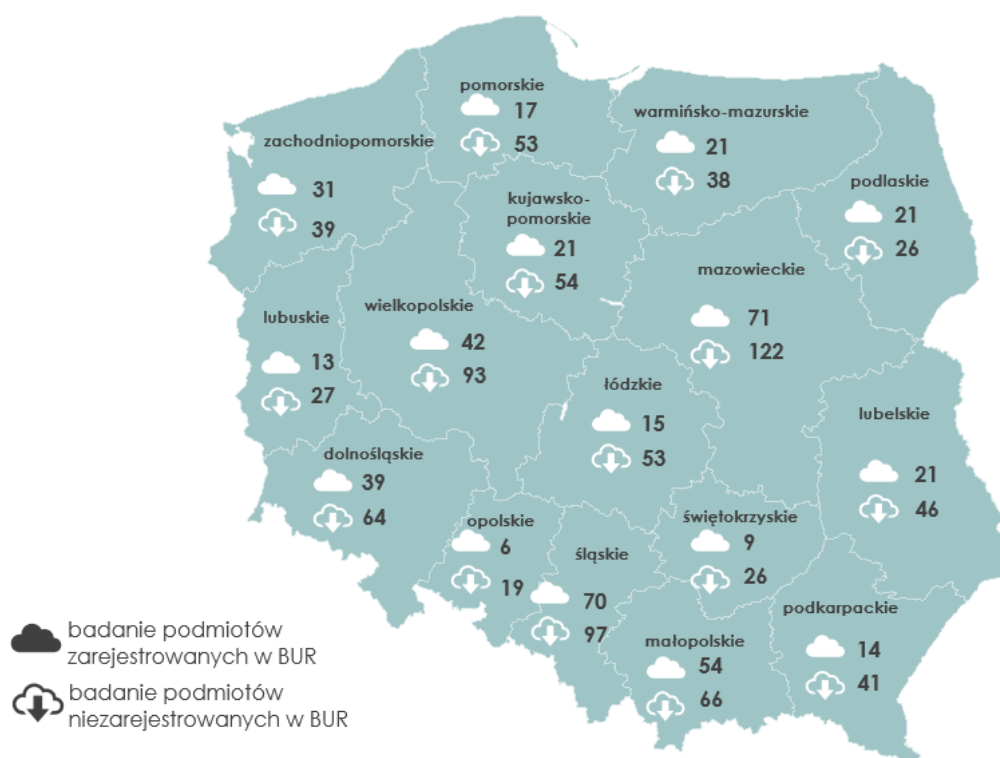
- ⇒ 864 wywiady CATI z podmiotami świadczącymi usługi rozwojowe, niezarejestrowanymi w BUR,
- ⇒ 475 wywiadów CATI/CAWI z podmiotami świadczącymi usługi rozwojowe, zarejestrowanymi w BUR.

⁸ Struktura podmiotów świadczących usługi rozwojowe powstała w oparciu o dane z Rejestru Instytucji Szkoleniowych.

⁹ Zbiór danych został poddany ważeniu poststratyfikacyjnemu w celu dostosowania uzyskanej próby do struktury podmiotów w poszczególnych regionach.



Rysunek 4. Liczba zrealizowanych wywiadów w poszczególnych województwach w badaniu CATI/CAWI podmiotów świadczących usługi rozwojowe.



Źródło: Opracowanie własne.

We wszystkich województwach przeprowadzone zostało badanie jakościowe:

- ⇒ minigrupa z przedstawicielami PARP,
- ⇒ wywiady indywidualne lub diady (w przypadku, gdy wiedza na temat wdrażania PSF była rozproszona pomiędzy różne osoby) z pracownikami Instytucji Zarządzających regionalnymi PSF (1614 wywiadów/diad),
- ⇒ wywiady indywidualne z operatorami (we wszystkich 14 województwach),
- ⇒ wywiady indywidualne z podmiotami, które oferują usługi rozwojowe (7 zarejestrowanych w BUR i 3 niezarejestrowane),
- ⇒ wywiady indywidualne z pracodawcami (8 z korzystającymi z BUR i PSF i 2 z niekorzystającymi) oraz z pracownikami, którzy skorzystali ze wsparcia w ramach PSF.

Ponadto usługobiorcy (pracownicy MŚP) zostali poddani badaniu UX w celu pogłębienia zagadnień satysfakcji z obsługi oraz użyteczności narzędzia, jakim jest BUR (n=10). Liczba wywiadów przeprowadzonych w poszczególnych województwach została zaprezentowana w poniższej tabeli.

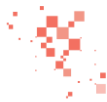


Tabela 1. Liczba wywiadów pogłębionych przeprowadzona w poszczególnych województwach.

województwo	instytucja zarządzająca	operatorzy	pracodawcy	pracownicy	podmioty świadczące usługi rozwojowe	razem w województwie
dolnośląskie	1	1	2	1	1	6
kujawsko-pomorskie	1	1			1	3
lubelskie	1	1	1	2	1	6
lubuskie	1	1				2
łódzkie	1	1				2
małopolskie	1	1		2	1	5
mazowieckie					1	1
opolskie	1	*				1
podkarpackie	1	1				2
podlaskie	1	1	2	1	1	6
śląskie	1	1			1	3
świętokrzyskie	2**	1	1	2		6
warmińsko-mazurskie	1	3	2	1	1	8
wielkopolskie	1	5	2	1	1	10
zachodniopomorskie	2**	1			1	4
razem w grupie	16	19	10	10	10	65

* w momencie realizacji badania nie została jeszcze podpisana umowa z operatorem w województwie opolskim.

** zrealizowany został dodatkowy wywiad z instytucją pośredniczącą.

Uzupełnieniem dla powyższych badań był warsztat ekspercki z osobami związanymi zawodowo z poruszaną w badaniu tematyką.

Wśród wykorzystanych technik analizy zebranych danych znalazły się: odtworzenie teorii interwencji, analiza statystyczna, analiza jakościowa w tym stworzenie uniwersalnych typów użytkowników BUR, tzw. „person” i mapy podróży użytkownika. Ważnym elementem analizy danych był benchmarking przyjętych rozwiązań oraz analiza SWOT BUR i PSF.

Szczegółowy opis zastosowanej metodologii stanowi załącznik do niniejszego raportu: Raport metodologiczny.

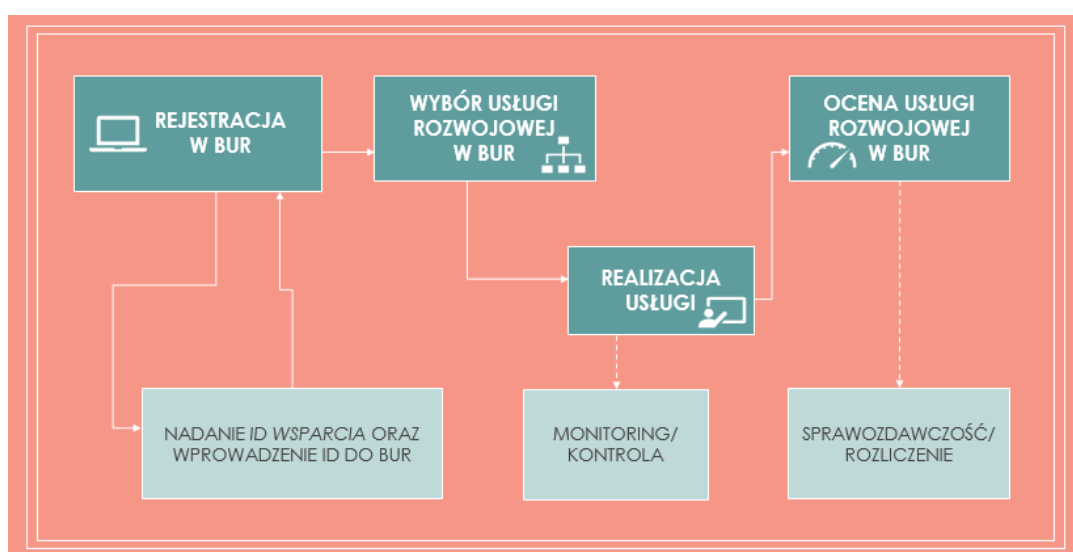
5. Baza Usług Rozwojowych – rola i charakterystyka

W ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) realizuje projekt „Rozwój i utrzymanie ogólnopolskiego Rejestru Usług Rozwojowych”. Jego celem jest zapewnienie szerokiego dostępu do oferty szkoleniowej dla przedsiębiorców oraz ich pracowników. Funkcjonowanie Bazy Usług Rozwojowych stanowi główne działanie w ramach projektu.

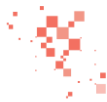
Baza Usług Rozwojowych (BUR) jest internetową, bezpłatną, ogólnodostępną Bazą skupiającą oferty usług rozwojowych. Do końca sierpnia 2016 roku BUR funkcjonowała pod nazwą Rejestr Usług Rozwojowych (RUR). **Jednym z głównych założeń przy tworzeniu Bazy było usprawnienie możliwości wyboru podmiotu, z którym przedsiębiorca podejmie współpracę w celu podniesienia kompetencji własnych lub swoich pracowników.** Zgodnie z założeniami przedstawionymi w Umowie Partnerstwa na lata 2014 - 2020 BUR ma stanowić centralny element systemu zapewniania jakości usług rozwojowych w Polsce. W celu zapewnienia trwałości i powszechności stosowanych rozwiązań w Bazie możliwe jest publikowanie ofert współfinansowanych ze środków EFS, jak i ze środków prywatnych.

Zgodnie z Rozporządzeniem z dnia 29 sierpnia 2017 r. podmioty świadczące usługi chcące zarejestrować się w Bazie przechodzą przez system weryfikacji oparty o kryteria wiarygodności i potencjału merytorycznego oraz organizacyjnego do świadczenia usług. Dodatkowo, podmioty, które planują oferować usługi objęte dofinansowaniem muszą spełniać szereg kryteriów dodatkowych dotyczących: potencjału technicznego, ekonomicznego, kadrowego, etyki zawodowej oraz posiadać formalne potwierdzenie posiadania systemu zapewnienia jakości usług (certyfikat lub akredytacja). Przedsiębiorcy, którzy uzyskają wsparcie finansowe mogą skorzystać jedynie ze szkoleń zamieszczonych na platformie przez podmioty zarejestrowane w Bazie, które spełniają dodatkowe kryteria jakościowe.

Rysunek 5. System powiązania BUR z PSF.



Źródło: Opis Przedmiotu Zamówienia.



Do podstawowych funkcjonalności Bazy Usług Rozwojowych należą publikacja ofert przez podmioty świadczące usługi rozwojowe oraz zapisy na wybrane usługi przez przedsiębiorców i pracowników. W założeniu na stronach BUR użytkownik ma mieć zagwarantowany powszechny dostęp do informacji dotyczących usług rozwojowych oraz podmiotów je świadczących. Ma to na celu usprawnienie procesu szybkiego oraz efektywnego wyszukiwania odpowiedniej oferty dopasowanej do potrzeb usługobiorcy. W przypadku, gdy nie znalazł on oferty zgodnej ze swoim zapotrzebowaniem, Baza stwarza możliwość indywidualnego zamówienia usługi zgodnej z potrzebami przedsiębiorstwa. System posiada również funkcjonalność dającą możliwość dokonywania oceny usług rozwojowych. Ma to umożliwić stworzenie rankingów, które usprawnią wybór podmiotów świadczących usługi rozwojowe. W ten sposób usługobiorcy zyskują wpływ na jakość oferowanych usług rozwojowych oraz na ich dostawców. Ponadto, dla dostawców usług jest to przestrzeń informacyjna, która pozwala zaprezentować oferowane usługi oraz porównać swoją pozycję na rynku względem konkurencji.

6. Podmiotowy System Finansowania

Podmiotowy System Finansowania jest formułą wdrażania interwencji publicznej, związanej z rozwojem kadr. W poprzednich perspektywach finansowych, za wyjątkiem kilku instrumentów pilotażowych¹⁰, realizowane były one w oparciu o podejście podażowe. Jego specyfika bazowała na założeniu, że w grupach docelowych popyt na usługi rozwojowe jest na tyle niski, iż ich realizacja pozostawałaby dla wykonawców nieopłacalna. Ponadto, przyjęto założenie, że wyspecjalizowane instytucje szkoleniowe będą lepiej przygotowane do opracowywania planów kształcenia pracowników niż firmy, nieposiadające dedykowanych działów zarządzania kadrami. Wprowadzenie dodatkowego pośrednika, odpowiedzialnego za realizację projektu, miało także na celu zwolnienie przedsiębiorstw z wypełnienia procedur dotyczących aplikowania o dofinansowanie usługi rozwojowej oraz ich rozliczania. Wsparcie kierowane było zatem do instytucji szkoleniowych (strony podażowej), którym powierzono przygotowanie i realizację projektów, odzwierciedlających w formie i tematyce cele interwencji publicznej.

Doświadczenia wyniesione z realizacji Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki wskazywały jednak coraz dobitniej, że kluczowe dla modelu podażowego założenia, tracą na aktualności. Podczas tworzenia programów obecnej perspektywy finansowej, na dobre już ugruntował się pogląd o konieczności przeformułowania sposobu wdrażania w kierunku modelu popytowego. Istotą tego podejścia jest założenie, że w grupach docelowych występuje dostatecznie duże zapotrzebowanie na usługi rozwojowe. Przyjęto, że najbardziej adekwatną postacią wsparcia będzie dofinansowanie części kosztów usług rozwojowych, przy jednoczesnym zaangażowaniu

¹⁰ Źródło: Ewaluacja podażowego i popytowego systemu kształcenia umiejętności pracowników MŚP – na przykładzie województwa małopolskiego, konsorcjum firm Bluehill Sp. z o.o. oraz Quality Watch Sp. z o.o., sierpień 2015



finansowym samych uczestników. Zrezygnowano przy tym z ogólnego określenia formy i tematyki usług, pozostawiając ich wybór preferencjom przedsiębiorców.

Utworzenie Podmiotowego Systemu Finansowa jest praktyczną realizacją postulatów, wynikających z przyjęcia podejścia popytowego. Pod względem rozwiązań szczegółowych, poszczególne PSF są jednak zróżnicowane, co wynika z dużej dozy swobody, jaką dysponowały Instytucje Zarządzające RPO w zakresie programowania Regionalnych Programów Operacyjnych na lata 2014-2020, w ramach których PSF są realizowane.

Zgodnie z Wytycznymi w zakresie realizacji przedsięwzięć z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego w obszarze przystosowania przedsiębiorców i pracowników do zmian na lata 2014 - 2020 wszystkie PSF adresują wsparcie do przedsiębiorstw posiadających siedzibę, filię lub oddział na terenie danego regionu. Wsparcie finansowe na pokrycie kosztów usług rozwojowych w ramach RPO skierowane jest wyłącznie do mikro, małych i średnich przedsiębiorstw (MMŚP). Poziom dofinansowania pojedynczej usługi wynosi minimum 50% kosztów danej usługi. W przypadku, gdy wsparcie adresowane jest do określonych kategorii pracowników lub grup przedsiębiorstw, poziom dofinansowania może zostać zwiększony maksymalnie do 80% wartości usługi.

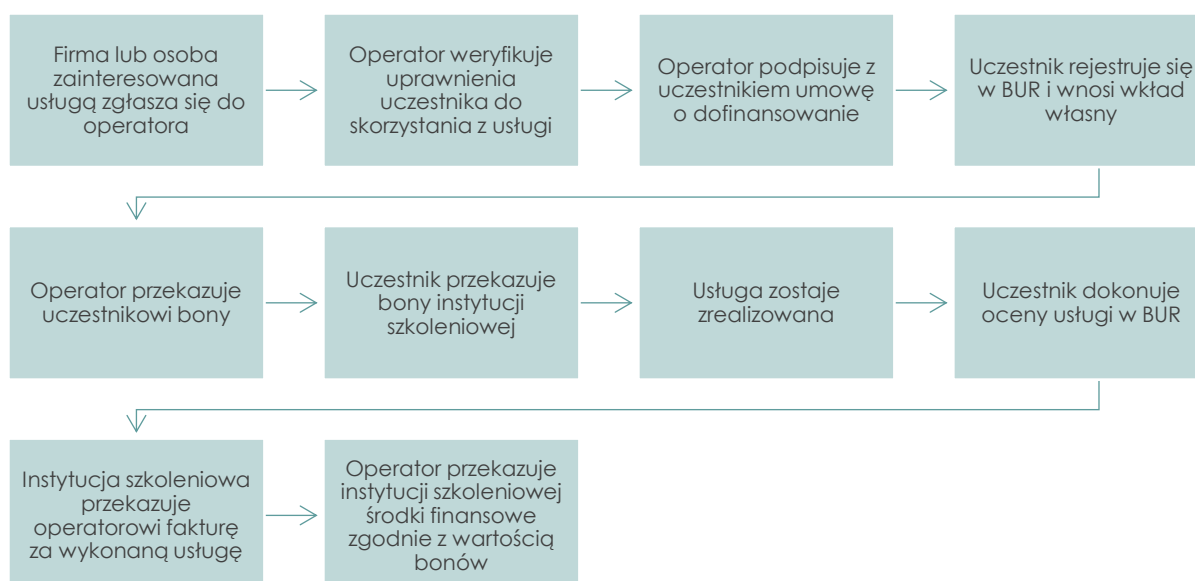
6.1. Modele dystrybucji środków

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

- ⇒ bony,
- ⇒ konta przedpłacone,
- ⇒ refundacja kosztów.

Pierwsze z wymienionych rozwiązań wymaga emisji bonów o określonej wartości i dacie ważności. Sam bon może mieć zarówno formę elektroniczną, jak i papierową. Proces realizacji usług z wykorzystaniem bonów przebiega zazwyczaj wedle schematu przedstawionego poniżej.

Rysunek 6. Schemat realizacji usług rozwojowych z wykorzystaniem bonów.





Kolejną formę finansowania stanowią rozliczenia oparte na umowach refundacji. Sam proces refundacji przebiega zgodnie z poniższym schematem:

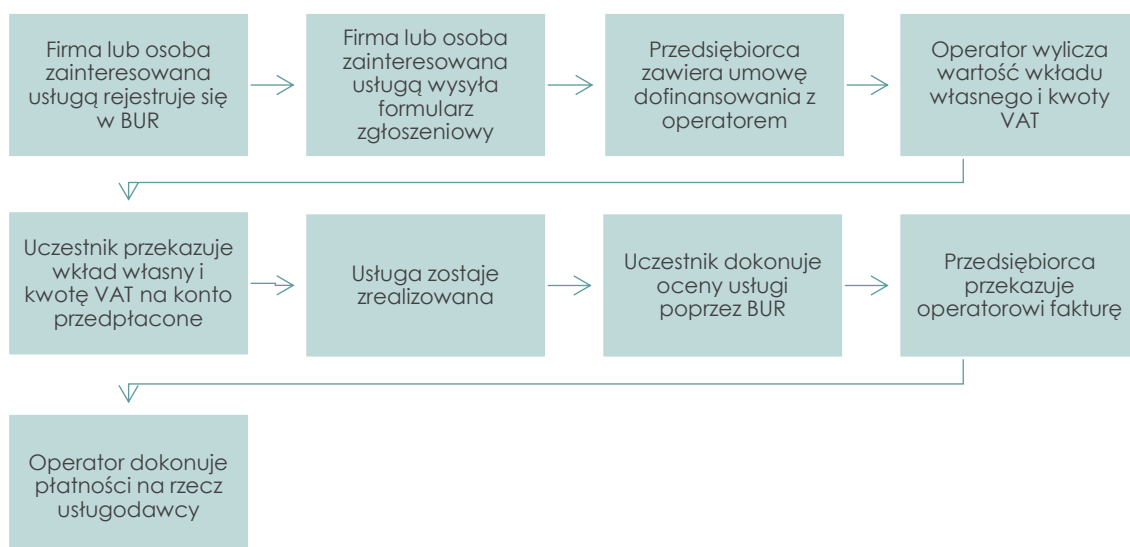
Rysunek 7. Schemat realizacji usług rozwojowych z wykorzystaniem refundacji.



* W przypadku systemów scentralizowanych zadania operatora wykonuje IZ lub IP.

Innym rozwiązaniem są konta przedpłacone, które pozwalają uczestnikom na wnoszenie wkładu własnego i kwotę podatku VAT, bez konieczności angażowania środków własnych w wartości równej pełnym kosztom usługi. Przedsiębiorcy podpisują umowę o dofinansowanie z operatorem. Po dokonaniu wyboru usługi, operator wylicza wartość wkładu własnego, który następnie przedsiębiorca przekazuje na wspomniane konto przedpłacone. Po zrealizowaniu usługi i wypełnieniu ankiety ewaluacyjnej, instytucja świadcząca usługi rozwojowe wystawia fakturę, którą uczestnik jest zobligowany dostarczyć operatorowi. Na ostatnim etapie procedury, operator realizuje płatność na rzecz usługodawcy.

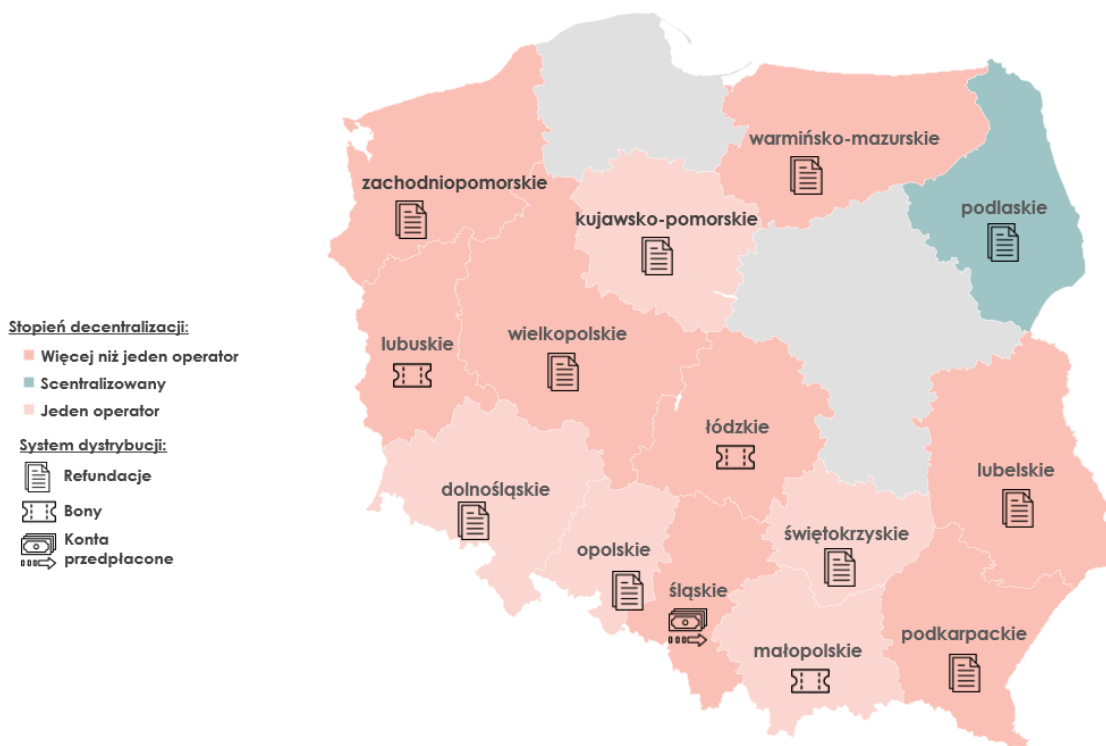
Rysunek 7. Schemat realizacji usług rozwojowych z wykorzystaniem kont przedpłaconych.



6.2. Specyfika regionalnych PSF

Podmiotowe Systemy Finansowania zostały utworzone w 14 regionach. Z ich wdrażania zrezygnowano w województwie pomorskim oraz mazowieckim. W dziesięciu regionach, system dystrybucji oparty został na refundacjach, w trzech wprowadzono systemy bonowe, a w jednym województwie konta przedpłacone.

Rysunek 8. Specyfika regionalnych PSF.



Systemy różnicują się także pod względem stopnia centralizacji. W tym zakresie, wyróżnia się PSF województwa podlaskiego, gdzie całość zadań, związanych z wdrażaniem została powierzona jednostkom organizacyjnym WUP. W pozostałych województwach wyłonieni zostali operatorzy zewnętrzni. W części przypadków (dolnośląskie, kujawsko-pomorskie, małopolskie, opolskie) realizacja zadań na terenie całego regionu powierzona została jednemu podmiotowi. W pozostałych (lubuskie, lubelskie, łódzkie, podkarpackie, śląskie, świętokrzyskie, warmińsko-mazurskie, wielkopolskie, zachodniopomorskie) wybrano więcej niż jednego operatora. Rozdział zadań pomiędzy operatorami odbywa się tam zwykle na zasadzie rejonizacji – poszczególne podmioty odpowiadają za wdrażania systemu w przypisanym im podregionie. Wyjątek stanowią województwa śląskie i warmińsko-mazurskie, gdzie nie zastosowano zasady rejonizacji, a operatorzy mogą prowadzić działalność na tym samym obszarze, realizując konkurencyjne działania rekrutacyjne.

Specyfika systemów dystrybucji wyraża się także podejściem do limitów finansowania, nakładanych na wartość usług rozwojowych, z jakich skorzystać mogą poszczególne przedsiębiorstwa lub ich pracownicy.



Maksymalna wartość wsparcia na przedsiębiorstwo jest bardzo zróżnicowana w poszczególnych województwach, od 15 tysięcy w regionie lubelskim do nawet 400 000 w zachodniopomorskim.

Tabela 2. Maksymalna wysokość dofinansowania w województwach.

Województwo	Maksymalne dofinansowanie na przedsiębiorstwo	Opis wskaźnika ¹¹
lubelskie	15 000	wszystkie kategorie przedsiębiorstw
dolnośląskie	25 000	wszystkie kategorie przedsiębiorstw
kujawsko-pomorskie	30 000	przedsiębiorstwa średnie
podkarpacie	30 000	przedsiębiorstwa średnie
lubuskie	35 000	wszystkie kategorie przedsiębiorstw
opolskie	48 000	przedsiębiorstwa średnie
podlaskie	50 000	wszystkie kategorie przedsiębiorstw
świętokrzyskie	60 000	wszystkie kategorie przedsiębiorstw
warmińsko-mazurskie	70 000	wszystkie kategorie przedsiębiorstw
małopolskie	97 920	100-249 pracowników
śląskie	100 000*	wszystkie kategorie przedsiębiorstw
wielkopolskie	100 000	wszystkie kategorie przedsiębiorstw
zachodniopomorskie ¹²	400 000	przedsiębiorstwa średnie

* W przypadku umowy wsparcia zawartej z jednym operatorem.

¹¹ Jeśli chodzi o porównania ilościowe, najbardziej adekwatnym parametrem będą limity dofinansowania przypadające na przedsiębiorstwo. Zostały one określone w niemal wszystkich województwach, za wyjątkiem łódzkiego. Sposób ich sformułowania nie jest jednorodny. Dlatego też, aby zachować porównywalność danych weźmiemy pod uwagę maksymalne pułapy dofinansowania określone dla każdego systemu. W przypadku regionów, gdzie limity różnią się w zależności od wielkości firmy, będziemy brali pod uwagę wartości wyznaczone dla przedsiębiorstw zatrudniających największą liczbę pracowników.

¹² Limit wsparcia największą wartość przyjmuje w województwie zachodniopomorskim. Wskazać przy tym należy, że pułap określony tam dla przedsiębiorstw mikro wynosi 15 000, a dla przedsiębiorstw małych 75 000 złotych. Specyfika zachodniopomorskiego PSF przejawia się więc dużym zróżnicowaniem intensywności wsparcia w obrębie różnych kategorii wielkości przedsiębiorstw.



7. Wyniki badania

7.1. Funkcjonalność BUR jako źródła informacji o usługach rozwojowych

System wsparcia przedsiębiorstw i pracowników oparty na podejściu popytowym ma gwarantować powszechny dostęp do usług rozwojowych świadczonych w Polsce. Dostęp ten ma gwarantować Baza Usług Rozwojowych. W poniższym rozdziale skupiono się na ocenie na ile Baza stanowi rozpoznawalne i funkcjonalne narzędzie dla odbiorców wsparcia.

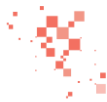
Analizując BUR jako narzędzie wspierające dostęp do informacji dla poszczególnych użytkowników systemu należy wyjść od tego, jakie mechanizmy polityki szkoleniowej są realizowane w przedsiębiorstwach, które jeszcze nie skorzystały z PSF. Takie informacje pozwolą zaplanować kierunek działań informacyjno-promocyjnych, które zachęcą do skorzystania z dofinansowania w ramach PSF szczególnie te grupy przedsiębiorstw, które mniej chętnie podejmują się inwestowania w kadry. Perspektywa przedsiębiorstw, które już skorzystały z PSF pozwoli zidentyfikować, które z firm w pierwszej kolejności skorzystały z dofinansowania i na ile jest to wynikiem świadomie prowadzonej polityki szkoleniowej w firmie. Należy pamiętać, że ostatecznymi odbiorcami usług rozwojowych są przedsiębiorcy i pracownicy MŚP, tak więc istotne jest zapoznanie się z ich aktywnościami związanymi z doształcaniem się.

Funkcjonująca od połowy 2016 r. Baza Usług Rozwojowych ma stać się powszechnym i markowym narzędziem wspierania adaptacyjności przedsiębiorstw i pracowników. Ważne jest zatem sprawdzenie na ile, po ponad roku działania, stała się ona narzędziem rozpoznawalnym dla osób aktywnie poszukujących usług. Z celem upowszechnienia BUR nierozzerwalnie związana jest ocena jej funkcjonalności z perspektywy wszystkich grup użytkowników i ich interesów: usługobiorców, usługodawców i instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie PSF. W prezentowanych wynikach skupiono się zatem na doświadczeniach użytkowników Bazy wraz ze wskazaniem tych jej elementów, które wymagają modyfikacji.

POLITYKA ROZWOJOWA W BADANYCH MŚP

Dobrze zaplanowany proces kształcenia pracowników powinien zostać poprzedzony identyfikacją potrzeb przedsiębiorstwa i zatrudnionych w nim osób. Jednym z elementów prowadzonego badania była polityka szkoleniowa realizowana w firmach zlokalizowanych w województwach, w których przewidziano dofinansowanie usług rozwojowych. Może mieć ona znaczący wpływ dla zainteresowania możliwością skorzystania ze wsparcia w ramach PSF.

Na wstępie przyjrzyjmy się firmom zlokalizowanym w województwach, w których PSF jest na początkowym poziomie wdrażania. W tej grupie badaliśmy pracodawców i pracowników, którzy dotychczas nie skorzystali z usług w ramach PSF.



Identyfikowanie potrzeb rozwojowych swoich pracowników zadeklarowało 39% firm. Popularność takich działań jest uzależniona od wielkości przedsiębiorstwa i istotnie częściej są one prowadzone w średnich firmach (63%).

Wykonanie analizy potrzeb zadeklarowało 39% małych i 27% mikro firm. Skłonność do przeprowadzania tego procesu jest zróżnicowana również ze względu na sektor działalności firmy: istotnie częściej takie rozwiązania prowadzone są w firmach usługowych (51%) aniżeli w pozostałych: handel (25%), budownictwo (29%), przemysł (30%).

Na partycypowanie w kosztach związanych z doszkadzaniem kadry w ciągu ostatnich 12 miesięcy zdecydowała się co druga badana firma (51%), która nie skorzystała jeszcze z PSF. 62% spośród firm partycypujących w kosztach bada potrzeby swoich pracowników, 38% natomiast tego nie robi.

Przedsiębiorstwa decydują się na finansowanie lub współfinansowanie usług rozwojowych dla swoich pracowników nawet pomimo braku prowadzenia diagnozy potrzeb rozwojowych – taka sytuacja ma miejsce w 32% firm. Można więc wnioskować, że w co trzeciej badanej firmie mechanizmy związane z inwestycją w kadry mają charakter doraźny i nie wynikają ze strategicznego planowania rozwoju kadr.

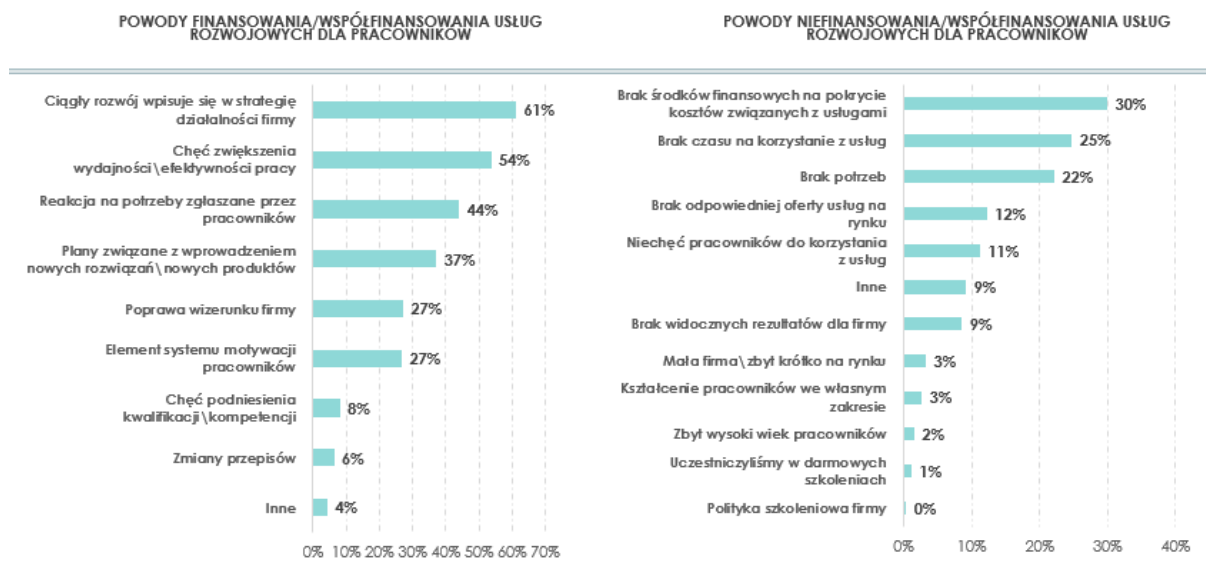
Warto zwrócić uwagę, że skłonność do dofinansowania kształcenia kadr istotnie częściej występuje w firmach z sektora usług (66%), aniżeli pozostałych sektorów (handel: 27%; budownictwo: 39%, przemysł: 51%). Gotowość do podejmowania takich działań jest też wyraźnie większa w małych (62%) i średnich firmach (86%) aniżeli w mikro (27%).

Inwestycje w rozwój pracowników wiążą się przede wszystkim ze strategią działalności firm (61%). Przedsiębiorcy inwestują w doszkadzanie zatrudnionej kadry także po to, aby zwiększyć efektywność wykonywanej przez nich pracy (54%). Ważnym impulsem do podejmowania takich działań są też potrzeby zgłaszane przez samych pracowników (44%).

Nieinwestowanie w rozwój pracowników wiąże się z trzema głównymi przyczynami: brakiem środków finansowych na ten cel (30%), brakiem czasu (25%) i brakiem potrzeb (22%). Co dziewiąty badany przedsiębiorca nie finansuje usług rozwojowych z powodu niechęci pracowników do korzystania z nich. Istotnie częściej dotyczy to firm z sektora handlu (11%), budownictwa (23%) i przemysłu (17%) aniżeli usług (5%). Ten problem zauważają także przedsiębiorcy, którzy uczestniczyli w wywiadach jakościowych. Wyrażają oni zainteresowanie nie tylko diagnozą potrzeb firmy, ale także doradztwem, w jaki sposób przekonać pracowników do skorzystania z usług rozwojowych.



Wykres 1. Powody finansowania i niefinansowania usług rozwojowych.



Pytanie wielokrotnego wyboru (max. 3 odpowiedzi).
Źródło: badanie CATI z przedsiębiorcami, którzy nie skorzystali z PSF, n=508.
Odpowiadający: przedsiębiorcy partycypujący w finansowaniu usług rozwojowych dla swoich pracowników.

Pytanie wielokrotnego wyboru (max. 3 odpowiedzi).
Źródło: badanie CATI z przedsiębiorcami, którzy nie skorzystali z PSF, n=487.
Odpowiadający: przedsiębiorcy niepartycypujący w finansowaniu usług rozwojowych dla swoich pracowników.

Podsumowując wyniki badania zrealizowanego wśród przedsiębiorców, którzy nie skorzystali jeszcze z PSF, za **najbardziej świadome konieczności inwestowania w kadry** i najbardziej skore do tego typu działań należy uznać **firmy z sektora usług** oraz **firmy zatrudniające pow. 50 osób**. Prowadzone działania informacyjne powinny natomiast skupić się przede wszystkim na firmach mikro, które skoncentrowane głównie na utrzymaniu się na rynku w mniejszym stopniu zdają się dostrzegać, jak istotny dla budowania przewagi konkurencyjnej jest zaplanowany proces inwestowania w kadry. Niezależnie od wielkości przedsiębiorstwa oraz sektora, w jakim działa problemem jest też brak środków finansowych, które firmy byłyby skłonne przeznaczyć na finansowanie usług rozwojowych. Odpowiedzią na te bariery jest wdrażany w województwach PSF umożliwiający sfinansowanie nawet 80% kosztów usługi rozwojowej.

Firmy, które miały okazję skorzystać już z dofinansowania usług rozwojowych w większości deklarują, że otrzymanie wsparcia finansowego na nieobowiązkowe¹³ usługi rozwojowe umożliwiło skorzystanie z nich (63%). Co istotne, 87% respondentów potwierdziło, że dzięki dofinansowaniu usług mogła skierować na nie większą liczbę pracowników. **Wyniki te jednoznacznie pokazują istotność tego rodzaju wsparcia dla przedsiębiorstw.**

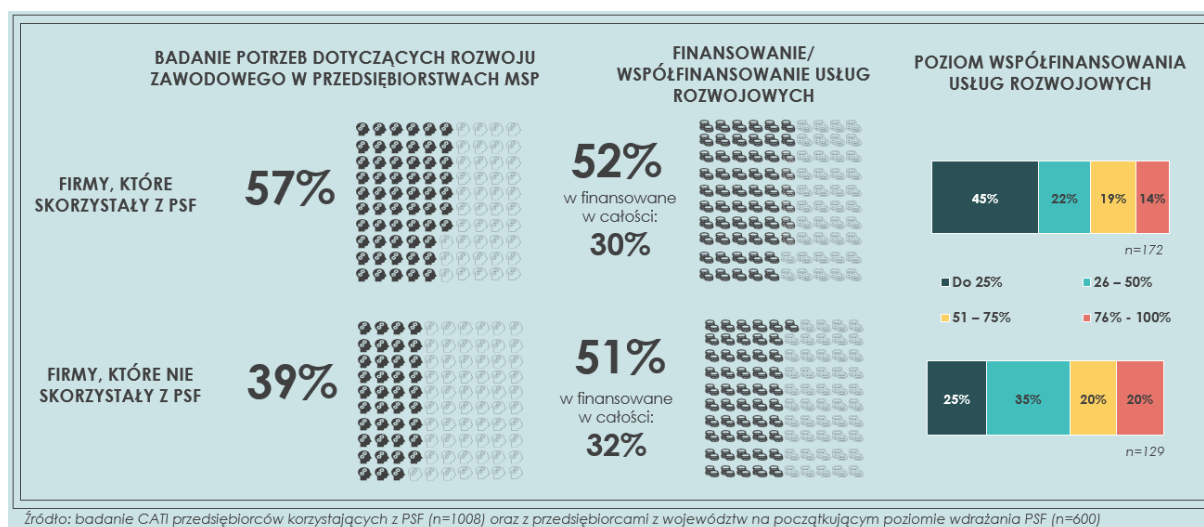
Przyjrzyjmy się teraz bliżej polityce szkoleniowej firm, które skorzystały z PSF i są zlokalizowane w województwach na zaawansowanym poziomie wdrażania. Uwagę zwraca przede wszystkim zdecydowanie wyższy niż we wcześniej omawianej grupie, odsetek firm deklarujących badanie potrzeb rozwojowych pracowników (57%). Co drugi przedsiębiorca finansował lub współfinansował w ciągu ostatnich 12 miesięcy usługi rozwojowe, które nie były

¹³ Usługi inne niż te, których realizacja w przedsiębiorstwie jest obowiązkowa i wynika z przepisów prawa (np. szkolenie BHP)



dofinansowane ze środków publicznych (51%), przy czym sytuacja ta istotnie częściej ma miejsce w firmach, które badają potrzeby rozwojowe pracowników (68% vs. 32%).

Rysunek 9. Polityka szkoleniowa w badanych przedsiębiorstwach.



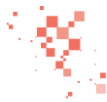
Identyfikacja potrzeb rozwojowych pracowników, także w przypadku firm, które już skorzystały z PSF odbywa się na zasadzie zaspokajania doraźnych potrzeb i nie jest zakotwiczona w szerszej strategii planowania rozwoju kadr w firmie. Taka sytuacja dotyczy przede wszystkim firm mikro i małych. Przedsiębiorcy¹⁴ przyznają, że decyzję o dofinansowaniu usługi rozwojowej podejmują zwykle po zgłoszeniu takiego zapotrzebowania przez kadrę kierowniczą. Potwierdzają to także wywiady przeprowadzone z samymi pracownikami¹⁵. Podkreślają oni, że identyfikacja potrzeb szkoleniowych bardzo często sprowadza się do przeprowadzenia rozmowy z pracownikiem lub z jego bezpośrednim przełożonym. Dla części z nich, zarówno częstotliwość szkoleń, jak i sposób kierowania na nie, nie jest wystarczający i zadawalający. Co więcej, podkreślają, że inicjatywa doksztalcenia się, wychodzi bezpośrednio z ich strony i jest związana z chęcią umocnienia swojej pozycji na rynku pracy. Również operatorzy PSF¹⁶ podkreślają, że bardzo często zgłaszają się do nich przedsiębiorcy bez sprecyzowanych oczekiwań wobec zakresu tematycznego usługi, z której chcieliby skorzystać. Część przedsiębiorców posiada błędnie zdiagnozowane potrzeby, które po przeprowadzonej przez doradcę analizie, okazują się nie być kluczowymi dla potrzeb firmy.

Warto pamiętać, że okres wdrażania PSF stanowi dobrą okazję do zaszczepienia w przedsiębiorcach świadomości, jak istotny dla rozwoju ich firmy jest rozwój pracowników. Cel ten wydaje się być możliwy do osiągnięcia biorąc pod uwagę wyniki badań prezentowanych w dalszej części raportu. Po pierwsze, niemal wszyscy przedsiębiorcy, którzy skorzystali już z PSF

¹⁴ IDI przeprowadzone z przedsiębiorcami MŚP zatrudnionymi w firmach, które skorzystały z PSF.

¹⁵ IDI przeprowadzone z pracownikami MŚP zatrudnionymi w firmach, które skorzystały z PSF.

¹⁶ IDI z operatorami PSF.



zauważają efekty usługi rozwojowej w codziennej pracy osób, które z nich skorzystały (93%)¹⁷. Po drugie, 36% przedsiębiorstw o możliwości skorzystania z dofinansowania dowiedziało się od zaprzyjaźnionej firmy. Warto pamiętać, że „poczta pantoflowa” jako kanał informacyjny niesie za sobą ładunek rekomendacyjny¹⁸. Dzięki szeroko zakrojonej interwencji, do przedsiębiorców z różnego powodu sceptycznie nastawionych do inwestowania w rozwój pracowników, dotrą informacje o pozytywnych efektach takich działań, co może zachęcić ich do wprowadzenia aktywnej polityki rozwojowej we własnym przedsiębiorstwie.

ROZWÓJ ZAWODOWY PRACOWNIKÓW

Pomimo tego, że o wsparcie w ramach PSF mogą występować w większości województw przedsiębiorcy MŚP¹⁹, ważną rolę w systemie pełnią także osoby zatrudnione w tych firmach, które mogą uczestniczyć w dofinansowanych usługach. W ramach badania ilościowego przeprowadzanego w województwach na początkowym poziomie wdrażania PSF (pracownicy, którzy nie skorzystali z usług za pośrednictwem BUR), pracowników MŚP zapytano o to, jak wygląda inwestycja w kształcenie w firmach, w których są obecnie zatrudnieni. Jednym z elementów badania było również sprawdzenie, skąd pracownicy czerpią wiedzę na temat usług rozwojowych. Poniżej prezentujemy najważniejsze wyniki przeprowadzonego badania.

43% respondentów zadeklarowało, że w ich firmach badane są potrzeby rozwojowe pracowników (co stanowi wynik zbliżony do badania pracodawców (patrz: Rysunek 9. Polityka szkoleniowa w badanych przedsiębiorstwach.). Taka praktyka skorelowana jest z wielkością firmy, w której zatrudniony jest badany – im większe przedsiębiorstwo tym większy odsetek odpowiedzi mówiących o prowadzeniu analizy potrzeb szkoleniowych w firmie (średnie: 53%, małe: 46%, mikro: 31%).

W ostatnich 12 miesiącach z usług rozwojowych skorzystało 39% badanych. Istotnie częściej ma to miejsce w firmach, w których badane są potrzeby pracowników (61%), aniżeli w tych w których takie rozwiązania nie są stosowane (23%). Decyzja o skorzystaniu z usługi rozwojowej zwykle podejmowana jest w drodze wspólnej inicjatywy pracodawcy i pracownika (50%). Podobnie wygląda to w przypadku podejmowania decyzji o zakresie merytorycznym usługi, z której chce skorzystać pracownik – w większości przypadków jest ona podejmowana wspólnie (52%). Co istotne, jedynie 7% osób deklaruje, że w jego firmie o tematyce usługi rozwojowej decyduje pracownik. Znacznie częściej robi to pracodawca (41%), co może

¹⁷ Patrz: rozdział: wpływ przyjętych w BUR zasad na tworzenie usług rozwojowych efektywnie wspierających adaptacyjność przedsiębiorców i pracowników, s.75.

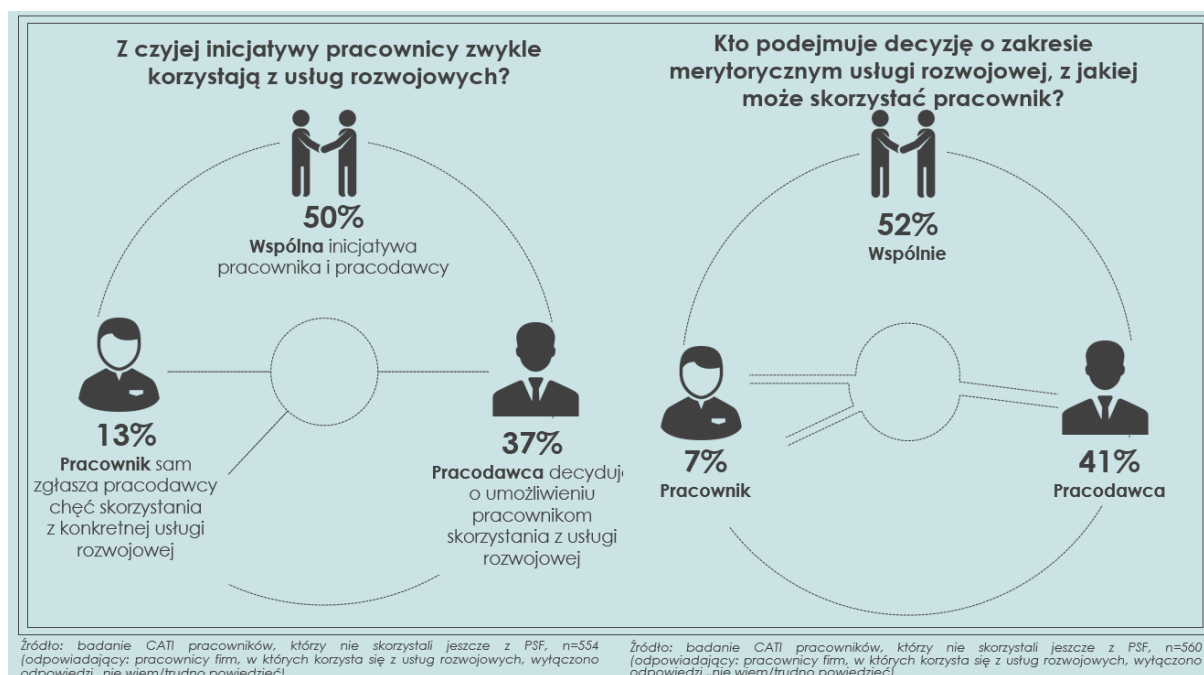
¹⁸ Patrz: rozdział: Źródła informacji o usługach rozwojowych i dofinansowaniu wśród firm, które skorzystały z PSF, s.45.

¹⁹ Wyjątek w tym zakresie stanowi województwo małopolskie, gdzie w ramach działania 10.3 przewidziano wsparcie dla pracowników. Podobne projekty przygotowywane są także w województwach podlaskim, dolnośląskim i łódzkim.



świadczą o autokratycznym stylu zarządzania zasobami lub o niewielkim zainteresowaniu pracowników w zakresie decydowania o swoim rozwoju.

Rysunek 10. Decyzje podejmowane w zakresie skorzystania z usług rozwojowych.

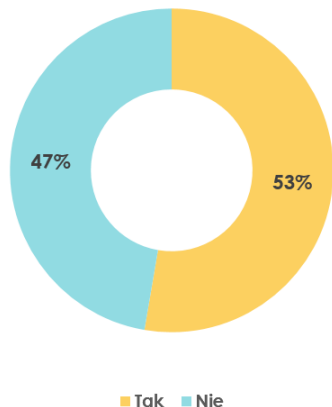


Respondenci, którzy w ciągu ostatniego roku skorzystali z usługi rozwojowej związanej z wykonywaną pracą zostali zapytani o to, czy przed skorzystaniem, poszukiwali szczegółowych informacji na jej temat. Okazuje się, że niezależnie od tego, kto podejmuje decyzję o zakresie merytorycznym usługi rozwojowej, takim działaniem wykazał się co drugi badany (53%): istotnie częściej kobiety (59% vs. 45% mężczyzn) i osoby z wyższym wykształceniem (59% vs. 27% osób z wykształceniem zawodowym i 39% ze średnim). Informacji na temat usługi najrzadziej poszukiwali pracownicy firm mikro (46% vs. 59% małych i 57% średnich firm).

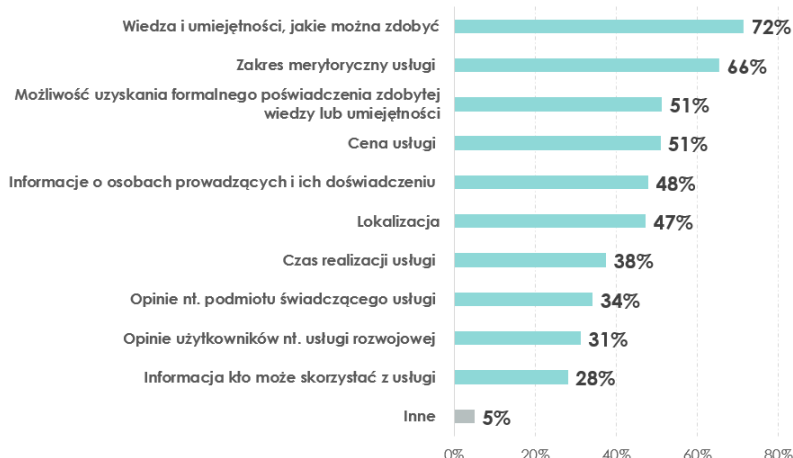
Osoby, które wykazały aktywność w poszukiwaniu informacji na temat usługi, z której miały skorzystać, zostały poproszone o wskazanie, które informacje mają dla nich największe znaczenie. U niemal trzech czwartych badanych dotyczyły one wiedzy i umiejętności, jakie można zdobyć dzięki udziałowi w szkoleniu (72%), drugą najczęściej poszukiwaną informacją był zakres merytoryczny usługi (66%). Dla połowy badanych istotne były natomiast informacje związane z możliwością uzyskania formalnego potwierdzenia uzyskanej wiedzy i umiejętności oraz cena usługi (po 51%). Jakościowe wywiady z pracownikami dostarczyły także wiedzy odnośnie oczekiwań względem osoby prowadzącej usługę. Doświadczenie trenera oraz znalezione w sieci opinie odnośnie stylu jego pracy i umiejętności przekazywania wiedzy są dla nich bardzo istotne i wpływają na podejmowanie decyzji o skorzystaniu z danej usługi rozwojowej.

Wykres 2. Poszukiwanie informacji na temat usług rozwojowych.

P10. Czy przed skorzystaniem z tych usług rozwojowych poszukiwał/a Pan(i) szczegółowych informacji na ich temat?



P11. Jakie informacje dotyczące usługi są dla Pana(i) z reguły najistotniejsze, kiedy poszukuje Pan(i) informacji o usługach rozwojowych?



Źródło: badanie CATI z pracownikami, którzy nie skorzystali z PSF n=389, odpowiadający na P11: n=205. P11 – pytanie wielokrotnego wyboru.

Najczęściej wymienianym źródłem poszukiwanych informacji o usługach rozwojowych dla pracowników okazują się być strony internetowe firm świadczących takie usługi (52%). Dwóch na pięciu respondentów poszukując interesujących informacji sięga do wyszukiwarki internetowej wpisując w niej najczęściej temat szkolenia (44%), natomiast aż 38% wiedzę czerpie od znajomych z pracy. Baza usług rozwojowych została wskazana przez 9% badanych.

Rysunek 11. Słowa najczęściej wpisywane w wyszukiwarkę internetową podczas poszukiwania informacji o usłudze rozwojowej.



Źródło: badanie CATI pracowników, którzy nie skorzystali z PSF.

Z punktu widzenia prowadzonej ewaluacji interesujący jest też sposób podejmowania decyzji rozwojowych przez pracowników, którzy już skorzystali z PSF. Osoby te zostały zbadane w ramach badania ilościowego (CATI/CAWI) w województwach na zaawansowanym poziomie wdrażania PSF²⁰. Okazuje się, że grupa ta w dużej mierze samodzielnie wybierała usługę, z której skorzystała (33%)²¹. W przypadku co trzeciego badanego taki wybór leżał po

²⁰ n=800.

²¹ n=715; Uwaga: z analizy wyłączeni zostali pracownicy, którzy skorzystali z usług w ramach działania 10.3 w Małopolsce. W tym przypadku wsparcie z założenia odbywa się bez pośrednictwa pracodawcy, więc włączenie tej grupy do analizy zaburzyłoby wyniki. W Małopolsce osoby, które skorzystały ze wsparcia w 85% samodzielnie dokonały wyboru usługi, 2% zadeklarowało, że wyboru usługi dokonał ich pracodawca, natomiast u 11% wybór dokonywany był wspólnie z przełożonym.

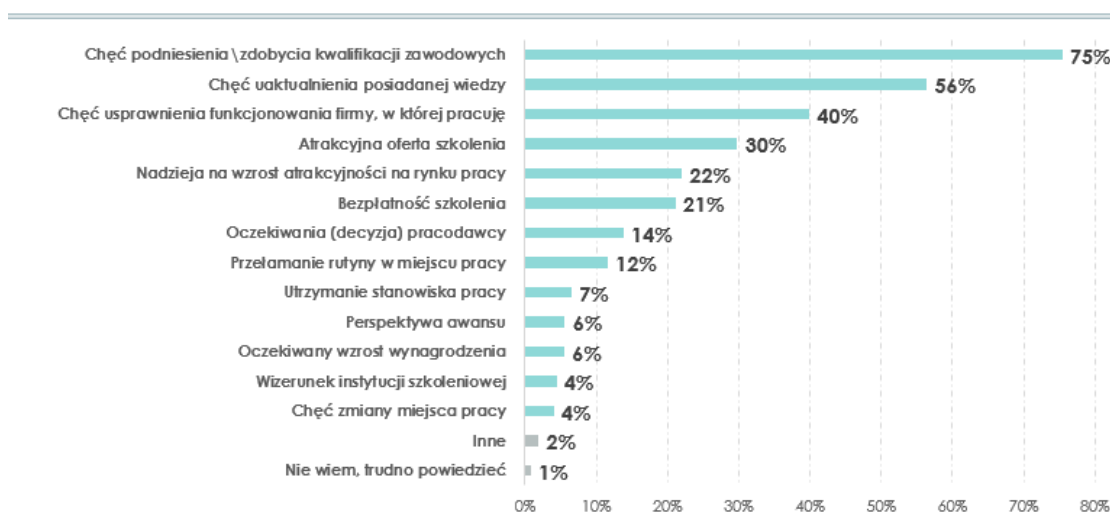


stronie przełożonego (32%), a u pozostałej części dokonywany był w drodze wspólnej decyzji pracownika i pracodawcy (31%)²².

Przyjrzyjmy się motywom respondentów w kontekście korzystania z usług rozwojowych. Poproszeni o wskazanie maksymalnie trzech najważniejszych czynników, wymieniali przede wszystkim chęć podniesienia lub zdobycia kwalifikacji zawodowych (75%). Istotnym aspektem była także chęć uaktualnienia posiadanej już wiedzy (56%). Co ważne, aż 40% badanych zdecydowało się skorzystać z usługi rozwojowej w celu usprawnienia działania firmy, w której obecnie pracuje. Analiza prezentowanych wyników nasuwa dwie hipotezy: aktualnie z dofinansowanych usług rozwojowych korzystają pracownicy, dbający z reguły nie tylko o swój indywidualny rozwój, ale także o pozycję firmy na rynku. Być może jednak, dzięki dofinansowaniu w MŚP, prowadzona jest bardziej świadoma polityka personalna, co bezpośrednio przekłada się na wzrost lojalności pracowników wobec firmy, w której pracują. Analiza Bazy Usług Rozwojowych oraz przeprowadzone wywiady jakościowe pozwalają przyjąć obie hipotezy. Na ten moment z dofinansowanych usług rozwojowych skorzystało 59% osób z wykształceniem wyższym²³, które z reguły najczęściej podnoszą swoje kompetencje²⁴. Osoby te podkreślają konieczność zadbania o swój rozwój osobisty, co pozwoli im na utrzymanie atrakcyjnej pozycji na rynku pracy, nie tylko w obecnej firmie, ale także w przypadku konieczności zmiany miejsca zatrudnienia²⁵. Warto jednak zaznaczyć, że pracownicy biorący udział w wywiadach jakościowych doceniają fakt, że to inicjatywa ich pracodawców pozwoliła im skorzystać z usług rozwojowych.

Wykres 3. Powody skorzystania z usług rozwojowych – perspektywa pracowników.

P7. Dlaczego zdecydował(a) się Pan(i) skorzystać z usługi ?



Źródło: badanie CATI z pracownikami korzystającymi z usług dofinansowanych w BUR, n=800. Pytanie wielokrotnego wyboru. Max. 3 odpowiedzi.

²² 3% osób nie potrafiło udzielić odpowiedzi na tak postawione pytanie.

²³ Dane z Bazy Usług Rozwojowych na dzień 22.11.2017 r.

²⁴ Kompetencje Polaków a potrzeby polskiej gospodarki, Raport podsumowujący IV edycję badań BKL z 2013 r., s.13.

²⁵ IDI z pracownikami, którzy skorzystali z PSF.



BUR JAKO ŹRÓDŁO INFORMACJI O USŁUGACH ROZWOJOWYCH

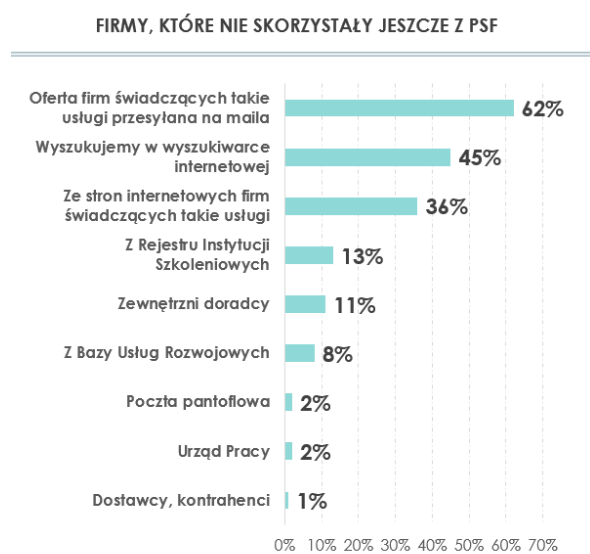
Baza Usług Rozwojowych jako portal udostępniający oferty usług rozwojowych dofinansowywanych ze środków unijnych oraz prywatnych, ma szansę stać się markowym, rozpoznawalnym narzędziem dla przedsiębiorców i pracowników, którzy pragną inwestować w rozwój swoich kompetencji. Umożliwiając znalezienie, a także porównanie oferty kursów, szkoleń, doradztwa oraz studiów podyplomowych – już na tym etapie funkcjonowania jest cennym narzędziem pracy także dla osób zajmujących się polityką personalną w firmie.

Zgodnie z założeniami, BUR ma mieć uniwersalny charakter, co ma przyczynić się do zwiększenia trwałości i powszechności stosowanych rozwiązań w obszarze kształcenia ustawicznego w Polsce²⁶. Dla osiągnięcia tego celu ważne jest zapewnienie rozpoznawalności narzędzia wśród pracowników, pracodawców oraz branży świadczącej usługi rozwojowe.

ROZPOZNAWALNOŚĆ BUR WŚRÓD PRZEDSIĘBIORSTW, KTÓRE NIE SKORZYSTAŁY Z PSF

Podstawowym źródłem informacji o usługach rozwojowych dla przedsiębiorców, którzy nie skorzystali jeszcze z PSF²⁷ jest oferta firm świadczących usługi rozwojowe kierowana bezpośrednio do firmy (62%) np. drogą mailową. Niemal połowa badanych zadeklarowała, że samodzielnie wyszukuje oferty w wyszukiwarce internetowej (45%).

P8. Skąd czerpią Państwo informacje o ofercie usług rozwojowych przydatnych dla Państwa firmy?



Źródło: badanie CATI z przedsiębiorcami, n=508.
Pytanie wielokrotnego wyboru.

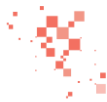
Poszukiwanie odpowiedniej usługi w wyszukiwarce odbywa się najczęściej poprzez wpisanie tematu szkolenia, kursu lub kierunku studiów podyplomowych. Natomiast co trzecia firma korzysta ze stron internetowych konkretnych podmiotów świadczących usługi rozwojowe (36%).

Ważnym elementem prowadzonego badania była weryfikacja popularności Bazy Usług Rozwojowych w województwach, w których PSF jest na początkowym poziomie wdrażania. Spójrzmy na to zagadnienie zarówno

z perspektywy przedsiębiorstw, jak i pracowników. Mając na uwadze fakt, że w większości z tych województw kampanie promocyjno-informacyjne albo nie ruszyły, albo dopiero się rozpoczęły – rozpoznawalność BUR można uznać za zadowalającą. O BUR słyszał co piąty

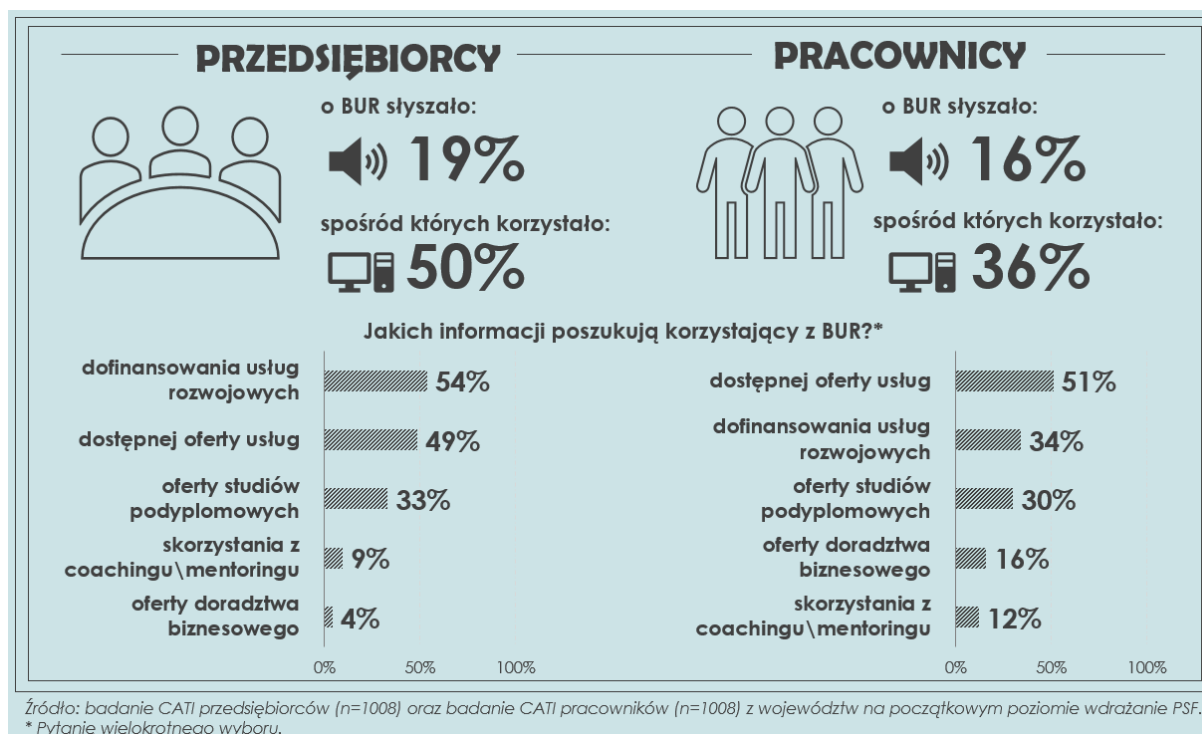
²⁶ Wytyczne... s. 137.

²⁷ Badanie CATI wśród przedsiębiorców, którzy nie skorzystali jeszcze z PSF, a ich firmy są zlokalizowane w województwach na początkowym poziomie wdrażania PSF (n=1008).



przedsiębiorca i co szósty pracownik. Spośród tych osób, połowa przedsiębiorców i co trzecia osoba zatrudniona miały okazję skorzystać z Bazy. Firmy najczęściej są zainteresowane znalezieniem informacji na temat możliwości dofinansowania usług rozwojowych dla swoich pracowników (54%), natomiast pracowników interesuje przede wszystkim dostępna oferta usług (51%).

Rysunek 12. Rozpoznawalność BUR wśród badanych przedsiębiorstw i pracowników, którzy nie skorzystali z PSF.



Dla przedsiębiorców i pracowników, którzy słyszeli o BUR okazuje się być ona źródłem poszukiwania informacji o możliwości dofinansowania usług rozwojowych. Wyniki przeprowadzonego badania UX potwierdzają, że znalezienie informacji o tym, czy usługa może być dofinansowana czy nie, nie stwarzało problemów potencjalnym usługobiorcom. Naturalnym ich odruchem była jednak chęć rozwinięcia tej informacji lub kliknięcia w nią w celu pozyskania większej ilości szczegółów lub informacji kontaktowych, które pozwolą te szczegóły znaleźć. Potencjalni usługobiorcy deklarują, że bez tej informacji zwracaliby się z pytaniami na infolinię PARP lub do podmiotu świadczącego tę konkretną usługę rozwojową²⁸. Udostępnienie informacji kontaktowych pomogłoby potencjalnym usługobiorcom w procesie pozyskiwania wsparcia i skierowało ich zainteresowanie do właściwej instytucji: Operatora²⁹.

²⁸ Wyniki badania UX.

²⁹ Wątek został szerzej opisany w rozdziale: Perspektywy rozwoju BUR, s. 109.



GLÓWNE WNIOSKI

Podsumowując, dostrzegane są korzyści wynikające ze spójności systemów i możliwości wzajemnej wymiany danych: zwiększenie świadomości i edukacja zarówno usługobiorców, jak i podmiotów oferujących usługi rozwojowe, pomoc w prawidłowej weryfikacji kart usług, uzyskiwanie przez przedsiębiorców i pracowników wyższego dofinansowania i wiedzy odnośnie możliwości potwierdzania swoich kwalifikacji. W tym momencie jednak Baza Usług Rozwojowych jest oceniana jako niewystarczająco spójna z ZSK oraz ZRK. Wynika to z kilku czynników:

- ⇒ Niskiej świadomości istnienia systemów zarówno po stronie przedsiębiorców jak i podmiotów świadczących usługi rozwojowe.
- ⇒ Niekompletności rejestru kwalifikacji, w którym trudno znaleźć kwalifikacje wynikające z usług rozwojowych zarejestrowanych w Bazie: niska liczba usług rynkowych w rejestrze.
- ⇒ Braku zobligowania podmiotów świadczących usługi rozwojowe do wskazywania miejsca w ZRK gdzie znajduje się kwalifikacja, którą można pozyskać na podstawie usługi rozwojowej, którą oferują.

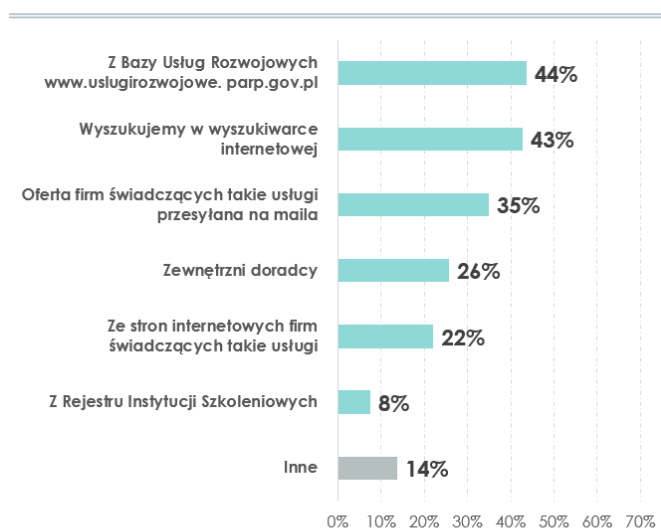
ŹRÓDŁA INFORMACJI O USŁUGACH ROZWOJOWYCH I DOFINANSOWANIU WŚRÓD FIRM, KTÓRE SKORZYSTAŁY Z PSF

Korzystanie z poszczególnych źródeł informacji o usługach rozwojowych inaczej kształtuje się w firmach, które skorzystały już z PSF³⁰. Głównym źródłem jest dla nich Baza Usług Rozwojowych (44%), co świadczy o zwiększeniu popularności tego narzędzia w województwach, w których

Wykres 5. Źródła informacji o usługach rozwojowych,

P8. Skąd czerpią Państwo informacje o ofercie usług rozwojowych przydatnych dla Państwa firmy?

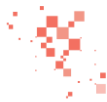
FIRMY, KTÓRE SKORZYSTAŁY Z PSF



Źródło: badanie CATI z przedsiębiorcami korzystającymi z PSF, n=307. Pytanie wielokrotnego wyboru.

wdrażanie PSF jest na zaawansowanym poziomie. Dużą popularnością cieszy się korzystanie z wyszukiwarki internetowej (43%). Oferta firm świadczących usługi rozwojowe została wymieniona przez co trzecią firmę (35%). Przedsiębiorcy, którzy wcześniej skorzystali z usług takiego podmiotu i byli z niego zadowoleni, w przypadku pojawienia się nowych potrzeb rozwojowych w pierwszej kolejności kontaktują się właśnie z tą firmą. Analiza przeprowadzonych wywiadów jakościowych z pracodawcami pokazuje, że charakter takiej współpracy jest często

³⁰ Badanie CATI wśród przedsiębiorców, którzy skorzystali z PSF, a ich firmy są zlokalizowane w województwach na zaawansowanym poziomie wdrażania PSF (n=600).



długoterminowy i niejednokrotnie to właśnie za pośrednictwem podmiotów szkoleniowych przedsiębiorcy dowiadują się o możliwości skorzystania z dofinansowania usług rozwojowych. Kontakty na linii przedsiębiorca-podmiot oferujący usługi rozwojowe stanowią też pole do nadużyć ze strony podmiotów świadczących usługi. Operatorzy PSF podkreślają, że zdarzają się sytuacje, w których przedsiębiorcy aplikują o dofinansowanie usługi rozwojowej, która z punktu widzenia doradcy wcale nie jest kluczowa dla firmy.

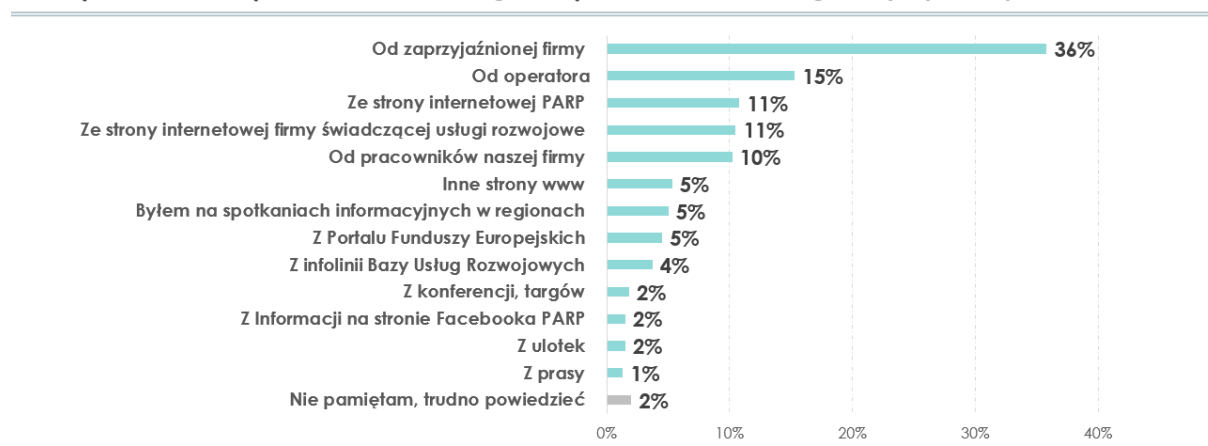
W ramach badania sprawdzono także, skąd firmy, które skorzystały z PSF dowiedziały się o możliwości ubiegania się o dofinansowanie usług rozwojowych. Najczęściej informacje te zostały uzyskane od zaprzyjaźnionej firmy (36%). Pogłębiając ten wątek w badaniu jakościowym okazało się, że pod tym wskazaniem kryją się zarówno inni przedsiębiorcy, którzy sami skorzystali już z dofinansowania i polecają to rozwiązanie zaprzyjaźnionym firmom, jak i podmioty świadczące usługi rozwojowe. Należy pamiętać, że w popularyzowaniu nowych rozwiązań poczta pantoflowa ma niebagatelne znaczenie. Zaprzyjaźnione firmy jako zaufane źródło wiedzy, wraz z przekazywaną informacją, przekazują również rekomendacje.

Jeśli chodzi natomiast o zaprzyjaźnione podmioty świadczące usługi rozwojowe, często ich współpraca z przedsiębiorcami miała miejsce jeszcze przed pojawieniem się PSF i odbywała się na zasadach komercyjnych. Obecnie podmioty świadczące usługi widzą w możliwości dofinansowania nowy, marketingowy produkt. Prezentują taką możliwość swoim dotychczasowym klientom, oferując tym samym usługę w niższej cenie (część kosztów pokrywana jest bowiem ze środków EFS).

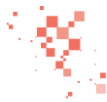
Istotną rolę w przekazywaniu informacji mają również operatorzy w poszczególnych województwach (15%). Cennym źródłem informacji jest także strona internetowa PARP i strony internetowe firm świadczących usługi rozwojowe (po 11%). W co dziesiątym przypadku o możliwości skorzystania z usług rozwojowych przedsiębiorcę informował jego pracownik.

Wykres 6. Źródła informacji o możliwości pozyskania dofinansowania na usługi rozwojowe.

P6. Skąd dowiedziała się Pani o możliwości ubiegania się o dofinansowanie usług rozwojowych dla pracowników?



Źródło: badanie CATI z przedsiębiorcami korzystającymi z PSF, n=600.
Pytanie wielokrotnego wyboru.



Informacje, z których przedsiębiorcy dowiedzieli się o PSF zostały uznane przez nich jako wyczerpujące do podjęcia decyzji o ubieganiu się o dofinansowanie usług rozwojowych, jednak pomimo tego 60% badanych samodzielnie poszukiwało informacji na temat szczegółów związanych z ubieganiem się o wsparcie. W tym celu najczęściej sięgali do informacji zamieszczonych na stronie PARP (31%) oraz do serwisu Bazy Usług Rozwojowych (27%). Co czwarta osoba, w celu zapoznania się ze szczegółami na temat możliwości ubiegania się o dofinansowanie korzystała ze stron internetowych instytucji świadczącej usługi (24%), natomiast co ósmy badany szukał pomocy na infolinii BUR (12%).

Podsumowując, pomimo prowadzonych w województwach kampanii informacyjno-promocyjnych (za pośrednictwem partnerów projektu, spotkania z przedsiębiorcami, instytucjami otoczenia biznesu, wiadomości w radio i w prasie) w obiegu informacji o PSF dominują źródła nieoficjalne/nieformalne. Może to świadczyć o tym, że realizowane kampanie nie są wystarczająco efektywne. Instytucje odpowiedzialne za wdrażanie PSF sugerują przeprowadzenie ogólnopolskiej kampanii informacyjno-promocyjnej skierowanej do przedsiębiorców i pracowników. Jako organizatora takich działań widzą przede wszystkim PARP. W tym kontekście warto zaznaczyć, że obecnie PARP prowadzi szeroko zakrojone działania promujące BUR (a tym samym możliwość skorzystania z usług rozwojowych) w Internecie i aktywnie uczestniczy w spotkaniach z usługodawcami i usługobiorcami w regionach. Rozważane jest również podjęcie dodatkowych działań promocyjnych skierowanych bezpośrednio do przedsiębiorców i pracowników³¹.

OCENA FUNKCJONOWANIA BUR

Duże znaczenie informacyjne i promocyjne ma wykorzystanie trwającego już teraz okresu wdrażania PSF. Należy jednak pamiętać, że PSF powstawały później niż Baza, przez co nie wszystkie ich elementy są ze sobą spójne. Aby stała się ona nie tylko rozpoznawalnym, ale także użytecznym i budzącym pozytywne skojarzenia narzędziem, ważne jest kontynuowanie prac zmierzających do wprowadzenia usprawnień poszczególnych funkcjonalności Bazy.

Głównymi użytkownikami Bazy są usługobiorcy i usługodawcy. W okresie wdrażania PSF w dużej mierze korzystają z niej także operatorzy wsparcia. To oni odpowiadają za bezpośredni kontakt z przedsiębiorcami i pracownikami, często przeprowadzając ich przez proces „krok po kroku”. Poniżej przedstawiono zatem ocenę funkcjonalności Bazy z perspektywy wszystkich jej użytkowników: usługobiorców, usługodawców i instytucji odpowiadających za wdrażanie PSF.

³¹ IDI z przedstawicielami PARP.

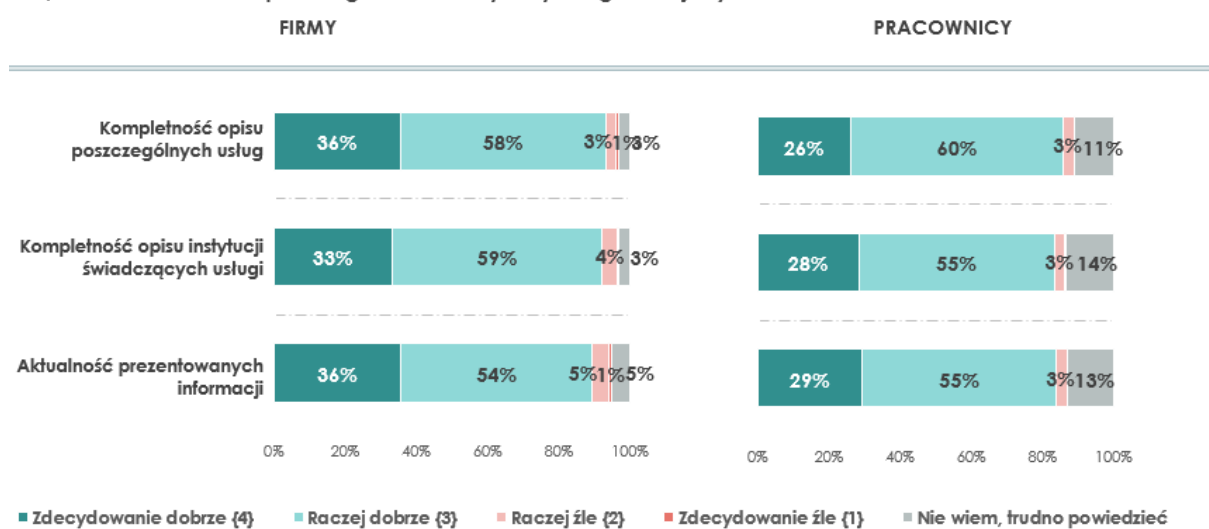


BUR JAKO NARZĘDZIE WSPARCIA DLA PRZEDSIĘBIORCÓW I PRACOWNIKÓW

Przedsiębiorcy i pracownicy, którzy skorzystali z PSF zostali poproszeni o ocenę BUR pod kątem kompletności i aktualności zawartych w niej informacji. Każdy z tych aspektów został wysoko oceniony przez niemal wszystkich respondentów: kompletność opisu poszczególnych usług (pracodawcy: 94%, pracownicy: 87%), kompletność opisu instytucji świadczących usługi (pracodawcy: 92%, pracownicy: 83%) oraz aktualność prezentowanych informacji (pracodawcy: 90%, pracownicy: 84%).

Wykres 7. Ocena techniczna Bazy Usług Rozwojowych.

P16/P18. Jak ocenia Pani poszczególne elementy Bazy Usług Rozwojowych?



Źródło: badanie CATI z przedsiębiorcami korzystającymi z PSF, n=600.
Dane na wykresie nie zawsze sumują się do 100% ze względu na zaokrąglenia.

Źródło: badanie CATI z pracownikami korzystającymi z usług dofinansowanych w BUR, n=800.

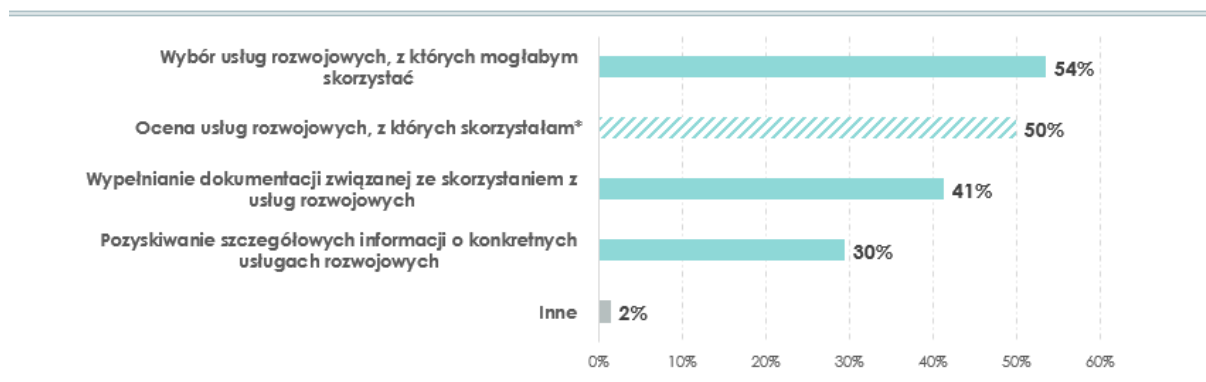
Na etapie projektowania metodologii badania przyjęto, że każdy z przedsiębiorców, który skorzystał z PSF musiał skorzystać również z BUR. Interesujące było jednak to, w jakim zakresie z Bazy korzystają pracownicy, którzy skorzystali z usług dofinansowanych. Na podstawie uzyskanych wyników można wnioskować, że są oni w niewielkim stopniu zaangażowani w korzystanie z Bazy. Ponad połowa (54%) skorzystała z BUR w celu wyboru usługi rozwojowej. Jedynie co druga osoba deklaruje, że użyła tego narzędzia w celu oceny usługi, z której skorzystała (50%). Co więcej, warto zaznaczyć, że w tym pytaniu wzięto pod uwagę jedynie odpowiedzi osób, których status w Bazie wskazuje na to, że ukończyli już usługę. Taki wynik pozwala przyjąć hipotezę, że czynność – którą z założenia powinni wykonywać bezpośredni odbiorcy usługi – wykonuje za nich ktoś inny. Pogłębiając ten wątek w badaniu jakościowym okazuje się, że to pracodawcy w imieniu swoich pracowników dokonują oceny usług w Bazie (po uprzednim skonsultowaniu wpisywanych ocen z bezpośrednim usługobiorcą). Ponadto, operatorzy PSF sygnalizują, że są zobligowani do pomocy pracownikom w zakresie obsługi Bazy. Osoby, do których szczególnie kierowany jest PSF (grupy osób, których dotyczą preferencyjne warunki w zakresie finansowania: 50+, osoby o niskich kwalifikacjach), często są wykluczone cyfrowo, przez co konieczne jest prowadzenie ich "krok po kroku" przez kolejne



etapy procesu: począwszy od zarejestrowania się w BUR, poprzez znalezienie usługi aż do wypełnienia ankiety oceniającej.

Wykres 8. Zakres korzystania z BUR przez pracowników, którzy skorzystali z PSF.

P17. W jakim zakresie korzystał(a) Pan(i) z Bazy Usług Rozwojowych?



Źródło: badanie CATI z pracownikami korzystającymi z usług dofinansowanych w BUR (n=800). Pytanie wielokrotnego wyboru.

*UWAGA: na pytanie o skorzystanie z oceny usług rozwojowych odpowiedzieli jedynie respondenci, którzy ukończyli usługę rozwojową i w BUR mieli status „ukończony” (n=395).

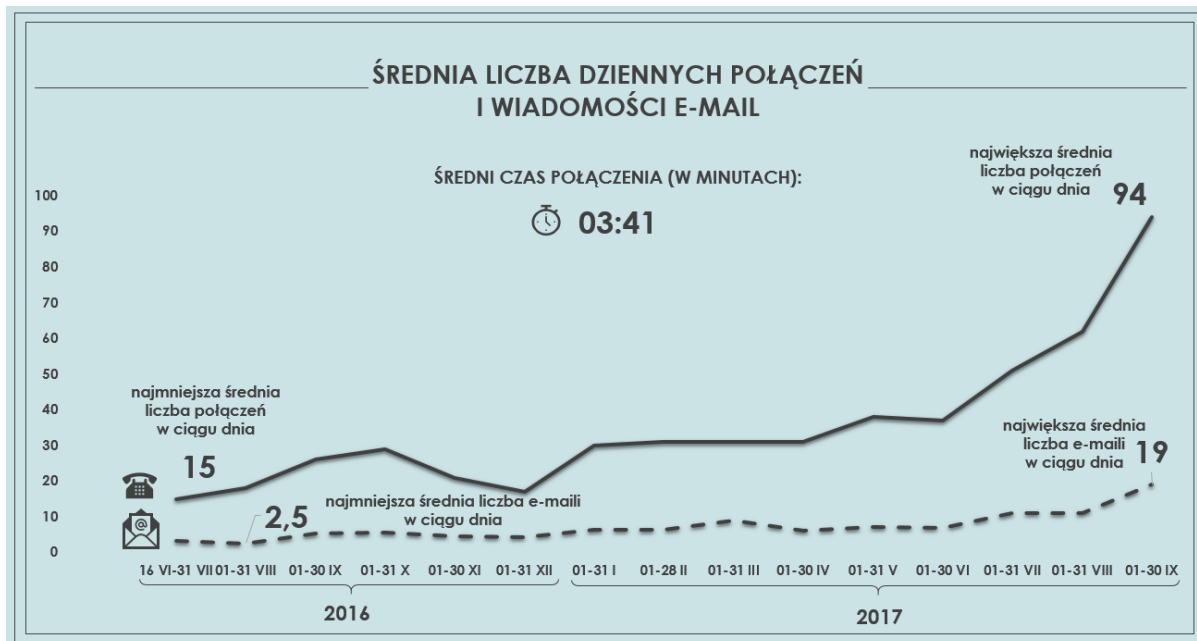
Dla przedsiębiorców i pracowników PSF stanowi zbiór zasad, które określają, kto i w jakim zakresie może skorzystać z dofinansowania usług rozwojowych. W praktyce natomiast usługobiorcy, spotykają się z BUR i traktują go jako narzędzie, dzięki któremu możliwe jest skorzystanie z wybranej usługi. Ocena PSF bardzo często koncentruje się zatem na ocenie BUR. Ponadto problemy, jakie pojawiają się przy skorzystaniu z PSF również utożsamiane są z BUR. Naturalnym odbiorcą tych uwag w praktyce bardzo często staje się PARP, która jako administrator Bazy, odpowiedzialna jest również za obsługę dedykowanej infolinii.

Opracowanie szczegółów związanych z wdrażaniem PSF, jak i udzielanie informacji na ich temat leży w gestii IZ RPO/IP RPO oraz operatorów. Użytkownicy systemu jednak intuicyjnie szukają pomocy w tym zakresie w BUR. Co ósmy przedsiębiorca (12%) poszukujący szczegółowych informacji o możliwości dofinansowania usług, zdecydował się skontaktować w tym celu właśnie z infolinią BUR. Analizując raporty z pracy infolinii można dostrzec, że tematy z którymi usługobiorcy zwracają się do pracowników infolinii często dotyczą właśnie możliwości otrzymania wsparcia. Pojawiające się pytania dotyczyły takich kwestii jak: kto może uzyskać dofinansowanie, od kiedy rusza proces dofinansowania, lub też gdzie można uzyskać informację na temat wsparcia w danym województwie.

Poniżej zaprezentowana została dynamika zapytań kierowanych na infolinię drogą telefoniczną i e-mailową. Zauważalny jest wzrost zainteresowania Bazą w czasie uruchomienia środków w województwach, które w ostatnim czasie rozpoczęły wdrażanie PSF. Początkowo średnia liczba e-maili otrzymywanych w ciągu dnia wynosiła ok. 3. Stopniowo liczba ta wzrastała. Pod koniec badanego okresu na jeden dzień przypadało już 19 e-maili. W ciągu całego badanego okresu, średnia liczba e-maili w miesiącu wyniosła ok. 152.



Rysunek 13. Analiza pracy infolinii BUR.



Źródło: opracowanie własne na podstawie raportów z pracy infolinii BUR.

Poza kwestiami związanymi z możliwością otrzymania dofinansowania, problemy, z którymi zwracają się osoby korzystające z infolinii dotyczą także technicznych aspektów obsługi Bazy: utworzenie profilu pracownika, znalezienie usługi, problem związany z blokadą możliwości zalogowania po 3 błędnych próbach wpisania hasła. W ostatnich dwóch okresach sprawozdawczych zgłaszano problemy związane z zapisaniem pracowników na usługę. Duża liczba zgłoszeń dotyczyła także generowania i wypełniania ankiet w systemie. Analiza problemów związanych z poszczególnymi funkcjonalnościami Bazy została pogłębiona w ramach przeprowadzonego badania o charakterze User Experience. Respondenci³² dobrani w sposób celowy mieli rozwiązać 10 zadań związanych z obsługą BUR i podzielić się swoimi odczuciami na temat Bazy z moderatorem. Osoby, które wzięły udział w badaniu UX zostały wcześniej poproszone o przygotowanie krótkiego zadania domowego. Polegało ono na zastanowieniu się nad swoimi obecnymi potrzebami rozwojowymi i szczegółowym opisanu jednej z nich. Celem pre-tasku było zwiększenie procesu refleksyjności i uwrażliwienie respondenta przed rozpoczęciem wywiadu, a także zbliżenie zadań wykonywanych w trakcie wywiadu do realnej sytuacji wyboru usługi. Umożliwiło to oparcie przemyśleń i działań w trakcie wywiadu o realne doświadczenia i oczekiwania, a w efekcie szczegółową ocenę wszystkich niezbędnych w procesie wyboru usługi opcji i funkcjonalności narzędzia.

Co warte podkreślenia, idea powstania portalu została bardzo dobrze oceniona przez wszystkich aktualnych i potencjalnych użytkowników. Zwracano uwagę na to, że Baza zwiększa

³² W badaniu wzięły udział osoby o zróżnicowanych cechach społeczno-demograficznych: wykształcenia, wieku oraz stopnia znajomości BUR



dostęp do szerokiej gamy usług rozwojowych w całym kraju i umożliwia łatwe porównywanie poszczególnych usług pod względem oferowanego programu, doświadczenia firmy i kadry realizującej usługę oraz jej ceny.

Wśród głównych problemów, na jakie napotykają użytkownicy Bazy wymieniono natomiast trudności na etapie wyszukiwania usługi rozwojowej, braki w kartach usługi, sporą liczbę usług nieaktualnych w Bazie. Poniżej przedstawiono najważniejsze doświadczenia użytkowników związane z korzystaniem z Bazy Usług Rozwojowych.



Tabela 3. Doświadczenia użytkowników BUR

ELEMENT OBSŁUGI BAZY	DOŚWIADCZENIE UŻYTKOWNIKÓW
Znalezienie usługi	<p>Badani spontanicznie korzystali z wyszukiwarki zamiast z drzewka kategorii. Wyszukiwarka jednak nie jest dokładna i wymaga dużej precyzji: czasami wpisując słowa kluczowe użytkownikowi nie udawało się znaleźć usługi, mimo że znajdowała się ona w Bazie. Problemem w wyszukiwaniu usług była także duża liczba usług nieaktualnych: dla użytkowników nie jest naturalne/intuicyjne, aby zawężyć wyszukiwanie do bieżącej daty, ponieważ w innych serwisach zwykle pokazywane są tylko usługi i produkty aktualne np. Allegro. Kolejny problem z wyszukaniem usługi związany był z niedostosowaniem wysokości karty z podkategoriami z wysokością kategorii (patrz screen po prawej). W efekcie użytkownicy byli przekonani, że dana kategoria nie posiada podkategorii.</p> <p>W standardowym wydaniu strony internetowej podkategorie zawsze powinny wyświetlać się na wysokości kategorii głównej. Takie ustawienie nie jest dla użytkowników intuicyjne, a w przypadku użytkowników touchpadów wręcz uniemożliwiało zapoznanie się z podkategoriami.</p> 
Zawężenie do lokalizacji i filtry	<p>Zawężenie do lokalizacji potencjalni użytkownicy określali jako łatwe. Korzystne byłoby dodanie filtrów podkategorii usług, ponieważ część osób próbuje w ten sposób wyszukiwać usługi. Utrudnieniem okazał się fakt, że filtry przestawały działać z każdą zmianą działu lub podkategorii i należało ustawiać je na nowo (co nie jest intuicyjne dla użytkowników oraz sprzeczne z ich doświadczeniami: nie robią tego i są zdziwieni, że znowu pojawiły im się usługi poza wybraną lokalizacją).</p>
Zapisanie się na usługę	<p>Nie stanowiło problemu dla użytkowników, zwykle szybko znajdowali opcję zapisu na usługę. Większość pól do wypełnienia w ramach zapisu także nie stanowiła dla nich trudności. Wątpliwość pojawiała się przy jednej z informacji: <i>brak wsparcia</i> → <i>oczekuje</i>. Nie było to dla nich jasne, nie rozumieli na co będą oczekiwać. Są to informacje przydatne z punktu widzenia użytkowników ubiegających się o wsparcie w ramach środków EFS, lecz z punktu widzenia użytkowników komercyjnych są to informacje niezrozumiałe i budzące wątpliwości oraz obawy, czy aby na pewno powinni zapisywać się na tę usługę. Warto dodać informację, czego i kogo dotyczą te rubryki i którzy usługobiorcy mogą je zignorować (ponieważ ich nie dotyczą).</p>



ELEMENT OBSŁUGI BAZY	DOŚWIADCZENIE UŻYTKOWNIKÓW
Znalezienie informacji na temat: data i godziny usługi, czas trwania, miejsce, ceny	To zadanie także nie stanowiło dla użytkowników trudności: umiejscowienie poszczególnych informacji było dla większości intuicyjne. Problemem było w tym miejscu nie samo umiejscowienie poszczególnych informacji, tylko fakt, że część z nich była nieaktualna. Problem dotyczył głównie daty i godziny szkolenia. Większość znalezionych przez potencjalnych użytkowników usług okazywała się nieaktualna. Co ważne użytkownicy w trakcie poszukiwania nie zdawali sobie sprawy, że na stronie mogą znaleźć usługi nieaktualne, więc dopiero w trakcie wykonywania zadania, poproszeni o odnalezienie daty, uświadamiali to sobie. Wszyscy byli zgodni, że utrudnia to znalezienie usługi; w ich opinii nieaktualne szkolenia powinny albo zniknąć ze strony, albo w karcie usługi mieć wyraźną informację o tym, że usługa już trwa oraz kiedy będzie kolejna jej edycja.
Znalezienie informacji na temat możliwości dofinansowania usługi rozwojowej	Znalezienie informacji o tym, czy usługa może być dofinansowana czy nie, nie stwarzało problemów potencjalnym usługobiorcom. Naturalnym ich odruchem była jednak chęć rozwinięcia tej informacji lub kliknięcia w nią w celu pozyskania większej ilości szczegółów lub chociaż informacji kontaktowych, gdzie te szczegóły znaleźć. Usługobiorcy deklarują, że bez tej informacji zwracaliby się z pytaniami na infolinię PARP, lub do podmiotu świadczącego tę konkretną usługę rozwojową. Informacje kontaktowe wsparłyby potencjalnych usługobiorców w procesie pozyskiwania wsparcia i skierowały ich zainteresowanie do właściwego odbiorcy: Operatora.
Znalezienie zakresu usługi rozwojowej, a także informacji do kogo jest ona skierowana i jakie materiały dydaktyczne będą wykorzystywane w trakcie jej prowadzenia	Zadanie nie sprawiało potencjalnym usługobiorcom problemów. Z łatwością znajdowali powyższe informacje, a miejsce ich usytuowania w strukturze karty potencjalni usługobiorcy oceniali jako intuicyjne. W tym miejscu jednak wątpliwości pojawiały się ze względu na częsty brak informacji o materiałach dydaktycznych. Bardziej niż informacje o konkretnych materiałach dydaktycznych usługobiorców interesowała kwestia w jakim stopniu podmiot zapewnia te materiały, a w jakim uczestnik sam musi o nie zadbać. Przykładem może być kurs bukicjarstwa poszukiwany przez jedną z uczestniczek testów, która miała wątpliwości co do konieczności przynoszenia na zajęcia potrzebnych kwiatów i dekoracji. Zadeklarowała, że bez uzyskania tej informacji nie podjęłaby decyzji o wyborze kursu.
Znalezienie informacji na temat efektów jakie pozwoli uzyskać znaleziona usługa rozwojowa oraz jaki dokładnie jest jej cel edukacyjny	Zadanie polegające na znalezieniu informacji odnośnie efektów szkolenia i celu edukacyjnego w opinii badanych było łatwe. Bez problemu radzili sobie z odnalezieniem tych kwestii w karcie usługi, a także oceniali ich umiejscowienie jako intuicyjne. Co ciekawe jako efekt szkolenia rozumieją także wzrost kompetencji i kwalifikacji. Ich definicja tych pojęć różni się jednak od formalnej i w ich opinii każda usługa powinna dawać kompetencje (rozumieją je jako wiedzę). Dlatego też informacje dotyczące kompetencji i kwalifikacji które informowały, że usługa nie prowadzi do ich nabycia wzbudzały ich niepokój. Dla użytkowników w tej sytuacji nie było jasne co stanowi efekt usługi i czy usługa przyniesie im jakiegokolwiek korzyści.
Znalezienie szczegółowych informacji na temat	Użytkownicy nie mieli problemów ze znalezieniem nazwy podmiotu świadczącego usługi rozwojowe. Wykonanie tego zadania oceniali jako łatwe, a umiejscowienie nazwy jako intuicyjne. Nie było dla nich jednak jasne, że nazwa firmy jest jednocześnie hipertączem odnoszącym do bardziej szczegółowych informacji, dlatego znalezienie doświadczenia firmy stanowiło dla nich problem. Hipertączem



ELEMENT OBSŁUGI BAZY	DOŚWIADCZENIE UŻYTKOWNIKÓW
firmy szkoleniowej: nazwa firmy oferującej znalezioną usługę rozwojową, doświadczenie firmy, nazwę posiadanego certyfikatu	<p>powinno być określone w bardziej intuicyjny sposób, np. poprzez podkreślenie nazwy firmy. Inne rozwiązanie to uwzględnienie informacji o doświadczeniu firmy w tabeli podmiotu bezpośrednio w karcie usługi.</p> <p>Zadanie polegające na znalezieniu certyfikatu nie było w pełni intuicyjne dla użytkowników. Po pierwsze nie było dla nich jasne, że jest to certyfikat podmiotu i odbierali to jako informację o certyfikacie, który uzyskają po zakończeniu usługi. Także nazwa rubryki („Podstawa uzyskania wpisu w zakresie usług dofinansowanych”) była dla nich niejasna i nie rozumieli czego dotyczy, a użyty język odbierali jako zbyt formalny.</p>
Znalezienie informacji kontaktowych do podmiotu oferującego usługę rozwojową oraz bezpośrednio do osoby prowadzącej	<p>To zadanie także sprawiało użytkownikom trudności. Dane kontaktowe do osoby prowadzącej szkolenie często nie były wypełnione, podobnie jak dane kontaktowe do podmiotu świadczącego usługi rozwojowe. Dostępne były w karcie podmiotu, jednak dla użytkowników nie było intuicyjne klikanie w hipertącze w nazwie podmiotu.</p> <p>Brak informacji kontaktowych i niewypełnione pola to tylko części wątpliwości użytkowników. Podkreślali oni, że takie puste miejsca obniżają ich zaufanie do podmiotu świadczącego usługi rozwojowe i postrzegają go jako mniej solidnego. W związku z tym kierunek obecnych działań PARP związany z tzw. „blokowaniem kart usług” za ich niewypełnienie może okazać się receptą na tego typu bariery użytkowników Bazy. Warto przemyśleć, aby uwzględnić w tym pomysł także doświadczenie osoby prowadzącej, podmiotu oraz danych kontaktowych.</p>
Znalezienie opcji „usługi szytej na miarę”	<p>Opcję usług szytych na miarę potencjalni użytkownicy Bazy oceniają bardzo pozytywnie i dostrzegają w niej szereg korzyści. Jednak znalezienie jej w Bazie sprawia im trudności. Biorąc pod uwagę innowacyjny charakter tej opcji należy pamiętać, że nie jest to opcja intuicyjnie poszukiwana i naturalna dla pracowników. Podkreślali, że nie spotkali się z nią wcześniej, dlatego informacje o niej powinny być w Bazie bardziej eksponowane. Także umiejscowienie usługi w zakładce „moje usługi” nie jest dla nich intuicyjne. Tam spodziewaliby się raczej usług archiwalnych z których skorzystali w przeszłości. Ich zdaniem Opcja usług szytych na miarę powinna być jedną z kategorii w panelu użytkownika, a nie podkategorią.</p>
Zapisanie się na „usługę szytą na miarę”	<p>Formularz zamówienia na usługę okazał się przystępny dla użytkowników, a poszczególne rubryki łatwe do wypełnienia. Jedyną wątpliwość pojawiającą się w kontekście tego zadania dotyczyła konieczności wyboru między opcjami statusu usługi na zamówienie: aktywna lub nieaktywna. Nie było dla nich jasne czego dotyczy i jak odnosi się do zamówionej przez nich usługi rozwojowej.</p>
Podsumowanie testów UX	<p>Uslugobiorcy poradzili sobie z większością zadań przewidzianych w ramach badania UX. Największe trudności mieli ze znalezieniem szczegółów dotyczących podmiotu oferującego usługi rozwojowe (nie dostrzegali możliwości kliknięcia w nazwę podmiotu i przekierowania do Karty Podmiotu) oraz ze znalezieniem opcji usługi na zamówienie. Należy uznać, że właśnie te dwa aspekty</p>



ELEMENT OBSŁUGI BAZY	DOŚWIADCZENIE UŻYTKOWNIKÓW
	<p>wymagają najpilniejszej poprawy i zmiany. Pozostałe zadania posiadały elementy utrudniające ich wykonanie i obniżające dostępność usług, jednak respondenci radzili sobie z ich dokończeniem.</p> <p>Wątpliwości i trudności w wyszukaniu usługi rozwojowej i znalezieniu w tym kontekście szczegółowych informacji opierały się na kilku głównych problemach. Po pierwsze samo znalezienie usługi utrudniała wyszukiwarka i nieintuicyjna konstrukcja drzewka kategorii oraz funkcjonalność filtrów. Poprawa tych aspektów sprawi, że dostęp do usług będzie łatwiejszy, a wyszukanie usługi szybsze i bardziej efektywne. Znalezienie usługi jest kluczowe z punktu widzenia celu i założeń BUR, dlatego udoskonalenie tych kwestii traktujemy jako krytyczne.</p> <p>Kolejna grupa problemów dotyczy niezaspokajania zapotrzebowania potencjalnych usługobiorców na informację o usługach np. w kontekście doświadczenia podmiotu i osoby prowadzącej. Dbłość i kompletność kart usług i podmiotów jest istotna z punktu widzenia atrakcyjności Bazy i jej oferty, a także ogólnego wizerunku i chęci korzystania z niej w przyszłości: braki w informacjach, lub celowe wpisywanie błędnych danych (np. zamiast numeru telefonu ciąg liczb: 123456789) skutkuje obniżeniem zaufania do podmiotu i samej Bazy. Są to elementy, które nie wpływają na samą dostępność poszukiwanej usługi rozwojowej, jednak obniżają satysfakcję z korzystania z Bazy i są zagrożeniem dla jej użyteczności w przyszłości po zakończeniu okresu finansowania usług.</p> <p>Wprowadzanie zmian w Bazie rekomendujemy prowadzić równoległe i w sposób uzupełniający w stosunku do trwających obecnie badań UX.</p>

Źródło: Badanie UX.



BUR JAKO NARZĘDZIE PRACY DLA PODMIOTÓW ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI ROZWOJOWE

Rejestracja w Bazie Usług Rozwojowych jest bezpłatna i dostępna dla każdej instytucji szkoleniowej. Warto jednak zaznaczyć, że aby świadczyć usługi dofinansowane konieczne jest spełnienie szeregu dodatkowych kryteriów. Podmiot chcący świadczyć usługi rozwojowe za pośrednictwem BUR musi stworzyć profil na stronie poprzez wypełnienie karty podmiotu, która zawiera informacje dotyczące m. in. doświadczenia i potencjału danej firmy. Karta podmiotu składa się z dwóch części: informacji podstawowych oraz kryteriów dodatkowych. Pierwsza część jest dostępna przy tworzeniu profilu i jest obowiązkowa dla wszystkich firm chcących oferować usługi poprzez BUR. Część druga jest wypełniana przez podmioty chcące świadczyć usługi dofinansowane. Wypełnione karty podmiotu umożliwiają potencjalnym usługobiorcom łatwe porównanie ze sobą firm, z oferty których chcieliby skorzystać. Dodatkowym atutem, zwiększającym wiarygodność tych informacji jest fakt, że są one weryfikowane przez PARP. We wcześniejszym rozdziale poruszony został problem niekompletnie wypełnionych kart usług. Również w przypadku kart podmiotu zdarzają się takie, w których nie wypełniono informacji istotnych dla przedsiębiorców i pracowników (czyli np. doświadczenia w realizacji usług rozwojowych). Warto zaznaczyć, że podmiot ma możliwość podłączenia 5 dokumentów potwierdzających swoje doświadczenia (np. referencje), z czego również nie zawsze korzysta. Co więcej, część podmiotów nie zdaje sobie sprawy z takiej funkcjonalności Bazy i w sugerowanych modyfikacjach wskazują właśnie na możliwość podpięcia referencji do karty podmiotu.

Baza Usług Rozwojowych została pozytywnie oceniona przez podmioty świadczące usługi rozwojowe w niej zarejestrowane. Zdecydowana większość zgadza się też ze stwierdzeniem, że treść zamieszczona na stronie BUR jest przydatna (81% pozytywnych odpowiedzi). Przedstawiciele podmiotów szkoleniowych doceniają możliwość zamieszczenia w Bazie oceny zrealizowanych usług.

Fajne jest to, że w Bazie są oceny, że jest od razu przynajmniej mniej-więcej wiadomo czy warto skorzystać z usług jakiejś firmy, czy nie warto. Z perspektywy pracodawcy przede wszystkim jest to fajne. (IDI, podmiot świadczący usługi rozwojowe)

Badani w znaczącej większości uważają też, że treści na stronie prezentowane są w sposób jasny i zrozumiały (67%). Przeciwnego zdania jest 27% respondentów. Przeprowadzone badanie jakościowe pozwoliło pogłębić tę kwestię. Badani podkreślają zasadność funkcjonowania Bazy, zwracając jednocześnie uwagę na konieczność nadania jej bardziej rynkowego charakteru.

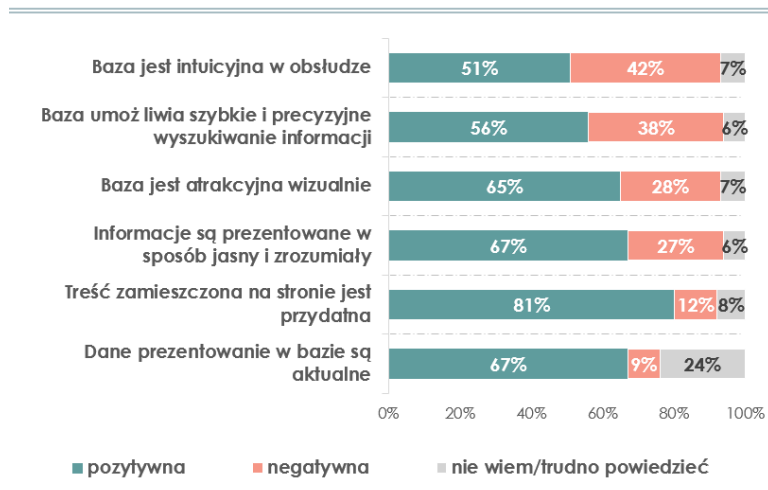
Sama idea jest jak najbardziej słuszna. Jest jedno miejsce, pracodawcy nie muszą surfować po sieci w poszukiwaniu informacji. Tylko prezentacja tych treści, w moim odczuciu, nie jest marketingowa. (IDI, podmiot świadczący usługi rozwojowe)



Wysoko oceniona została także możliwość zaprezentowania swojej oferty w BUR (średnia ocena na poziomie 3,58, gdzie 1 oznaczało zdecydowanie źle, natomiast 4 zdecydowanie dobrze). Zmian w sposobie prezentowania informacji o firmie chciałyby dokonać jedna na pięć badanych firm (22%). Zmiany te miałyby przede wszystkim dotyczyć uatrakcyjnienia

Wykres 9. Ocena Bazy Usług Rozwojowych przez podmioty świadczące usługi rozwojowe w niej zarejestrowane (skala 1-4).

P35. Na ile zgadza się Pani ze stwierdzeniami...



Źródło: badanie CATI z podmiotami zarejestrowanymi w BUR n=475.

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

Dodatkowo, podmioty sugerowały uproszczenie sposobu poruszania się po stronie – przede wszystkim rejestracji, wyszukiwania usług oraz podmiotów, które je oferują. Te spostrzeżenia są spójne z wynikami badania UX przeprowadzonego wśród potencjalnych usługobiorców.

Najniżej oceniona została intuicyjność Bazy. Średnia ocena tego aspektu wyniosła 2,42 (51% badanych zgodziło się ze stwierdzeniem, że Baza jest intuicyjna w obsłudze, natomiast 42% było przeciwnego zdania). Znalazło to również potwierdzenie w badaniu jakościowym. Pojawia się opinia, że usługobiorcy w celu znalezienia informacji o usłudze wolą korzystać ze stron internetowych podmiotów świadczących usługi – są one przedstawione tam w bardziej czytelny i atrakcyjny sposób niż w BUR. Jest to szczególnie istotne w przypadku oceny potencjału Bazy po ustaniu finansowania usług. Jeżeli część użytkowników woli poszukiwać usług w innych miejscach, to bez poprawy intuicyjności strony może to zagrozić jej powodzeniu w przyszłości. W tym kontekście warto rozważyć zaimplementowanie hiperłącza w widocznej dla użytkownika karcie podmiotu (np. przy adresie strony internetowej podmiotu) kierującego bezpośrednio na stronę internetową podmiotu.

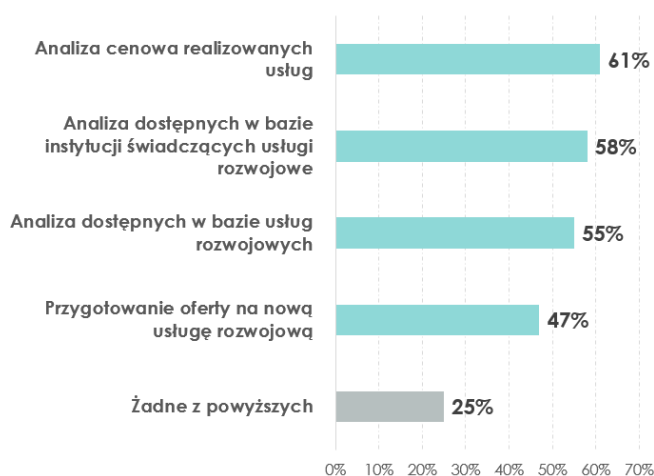
i uproszczenia interfejsu. Jeśli chodzi o wizualną stronę Bazy, zwracano przede wszystkim uwagę na konieczność zwiększenia intuicyjności i przejrzystości portalu. W naszym przekonaniu warto rozważyć unowocześnienie formy graficznej prezentowanych informacji tak, żeby zamiast przytłaczać ilością danych, budziły zainteresowanie użytkownika.



Zgodnie z założeniami systemu, informacje zebrane z BUR mogą służyć podmiotom świadczącym usługi szkoleniowe do analizowania sytuacji na rynku szkoleń w Polsce. Niemal dwa na trzy badane podmioty zarejestrowane w BUR potwierdzają, że wykorzystują zebrane w Bazie dane do analizowania poziomu cenowego oferowanych usług (61%). Baza wykorzystywana jest także przez 58% badanych do analizy dostępnych w Bazie instytucji świadczących usługi, przez 55% do analizy dostępnych w Bazie usług rozwojowych, a także do zbierania informacji pomocnych w przygotowaniu oferty na nową usługę rozwojową (47%).

Wykres 10. BUR jako narzędzie analizy rynku dla podmiotów świadczących usługi rozwojowe.

P33. Czy wykorzystują Państwo dane dostępne w Bazie Usług Rozwojowych w poniższych celach:



Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, n=475.
Pytanie wielokrotnego wyboru.

Już na obecnym etapie BUR funkcjonuje w branży oferującej usługi rozwojowe jako narzędzie rozpoznawalne. Badanie podmiotów niezarejestrowanych w Bazie pokazało, że o Bazie słyszało 60% badanych, z czego 57% miało okazję odwiedzić portal. Wśród głównych powodów skorzystania z Bazy znalazła się: chęć zapoznania się z ogólną specyfiką Bazy (54%), zebranie informacji na temat możliwości rejestracji (50%) oraz analiza dostępnych w Bazie usług (48%). Podmioty niezarejestrowane w BUR znacznie rzadziej niż te zarejestrowane wykorzystują ją do analizy cenowej realizowanych usług (31%) i do analizy dostępnych w Bazie instytucji świadczących podobne usługi (34%).

BUR JAKO NARZĘDZIE PRACY DLA INSTYTUCJI ODPOWIEDZIALNYCH ZA WDRAŻANIE PSF

Poszczególne województwa są na różnym etapie wdrażania PSF. Oznacza to, że nie wszystkie w równym stopniu miały okazję korzystać z Bazy Usług Rozwojowych w kontekście wykonywania swoich obowiązków związanych z wdrażaniem i funkcjonowaniem PSF. W województwach o niskim stopniu zaawansowania IZ RPO nie mają właściwie doświadczeń z Bazą: do momentu rozliczenia usługi po stronie Instytucji Zarządzającej nie leżą żadne obowiązki i zadania.

Zadania IZ oraz Operatorów w każdym z regionów są inne. IZ/IP jako administrator regionalny systemu ma za zadanie przekazać większość odpowiedzialności w ręce Operatora/Operatorów. Odbyna się to poprzez nadanie mu odpowiednich uprawnień w BUR. Na dalszych etapach funkcjonowania projektów IZ/IP pełni role monitoringowe i kontrolne oraz weryfikuje (na próbie) zakończone i opłacone usługi rozwojowe np. czy usługa znajduje się w Bazie, czy została oceniona, czy Operator właściwie zakwalifikował środki, czy firma potwierdziła udział



pracownika w usłudze. Wszystkie te czynności wykonuje przy pomocy BUR i zawartych w niej informacji odnośnie usługobiorców, podmiotów i zrealizowanych usług rozwojowych.

Instytucje Zarządzające korzystają z Bazy także w sposób nieformalny, niewynikający bezpośrednio z ich zadań i obowiązków. Po pierwsze monitorują skalę usług rozwojowych z możliwością dofinansowania w ich regionie i postępy w rejestracji nowych podmiotów. Po drugie, często mają okazję nawigować i wspierać przedsiębiorców w trakcie procesu ubiegania się o dofinansowanie. W tym kontekście uczestnicy IDI wspominają o niedociągnięciach Bazy: podkreślają nieintuicyjny charakter Bazy i są zgodni, że aby spełnić oczekiwania przedsiębiorców i pracowników wymaga ona udoskonaleń.

Operatorzy mają zdecydowanie szerszy zakres obowiązków związany z BUR. Są odpowiedzialni za cały proces dofinansowania usługi: nadawanie ID wsparcia, monitorowanie zapisów na konkretne usługi rozwojowe, przygotowywanie na podstawie danych z Bazy umów wsparcia z przedsiębiorcami i pracownikami. Do ich zadań należy także monitorowanie poprawności zgłoszeń i zapisów, ocen usług rozwojowych, a na tej podstawie przygotowywanie raportów i podsumowań z postępów projektu.

Opinie Operatorów odnośnie efektywności i użyteczności Bazy w kontekście ich codziennej pracy są podzielone. Dla części z nich Baza oraz przynależny do niej moduł raportujący Jasper są w tym celu wystarczające, wspierają monitoring i raportowanie oraz są proste w obsłudze. Jednak większość Operatorów zauważa wady w ich funkcjonowaniu, które utrudniają im codzienne wykonywanie obowiązków. Poszczególne elementy zostały kolejno omówione poniżej.

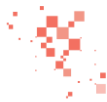
Zmiany w kartach usług oraz ich edycja

Zdaniem Operatorów w kontekście weryfikacji kart usług publikowanych przez podmioty pojawia się luka kompetencyjna. Oznacza to, że z formalnego punktu widzenia nikt ze stron zaangażowanych w Bazę i PSF nie ma obowiązku weryfikowania wszystkich kart usług (PARP robi to na próbie). Operatorzy korzystają z Bazy i informacji w niej zawartych w celu m.in. zakwalifikowania usługi do konkretnego poziomu dofinansowania. Jeżeli w kartach brakuje informacji lub są one niekompletne nie mogą tego zrobić. Problem obrazuje poniższy cytat:

Karty usług rozwojowych są uzupełniane chaotycznie, niekompletne są. Niby pole jest obligatoryjne, a zastępowana treść jest jakimś bezsensownymi słowami. Żeby tylko cokolwiek się tam pojawiło, bo firma szkoleniowa wie, że musi tam coś pisać. Np. zamiast imię i nazwisko trenera to jest „uznany ekspert”, czyli traktujemy że pan ma na imię „uznany” a nazywa się „ekspert”. I problemu nie ma, firma szkoleniowa wypełniła pole obowiązkowe, a ja podczas monitoringu nie wiem nic, kto ma prowadzić tą usługę.

(Operator)

Dodatkowym utrudnieniem są zmiany w kartach usług. Operatorzy są informowani o zachodzących zmianach, jednak brakuje im informacji odnośnie tego, w jaki sposób dana



usługa się zmieniła. Skutkuje to wydłużeniem czasu wykonywania procedury podpięcia nowej karty do umowy wsparcia i zidentyfikowania, które jej elementy uległy modyfikacji. Wnika to z przyjętych zasad funkcjonowania PSF w niektórych województwach (np. lubelskim, lubuskim) w których Operator przyznaje środki na konkretną usługę rozwojową, co oznacza że jest ona elementem umowy wsparcia. Każda zmiana w usłudze skutkuje koniecznością edycji tego dokumentu. Rozwiązaniem może być dodanie bardziej szczegółowej informacji w alercie odnośnie zmian w kartach lub zmiana zasad funkcjonowania PSF w województwach zakładających przyznanie środków na konkretną usługę rozwojową.

Raporty w module raportującym

Także moduł Jasper, aby usprawnić pracę Operatorów, powinien w ich opinii posiadać dodatkowe funkcjonalności. Pierwszym problemem, jaki w nim dostrzegają, jest brak rozbicia kwoty wsparcia dla jednego użytkownika na Operatorów i konkretne usługi rozwojowe – w raportach prezentowana jest łączna kwota. Zdaniem Operatorów utrudnia to pracę i uniemożliwia reagowanie na ewentualne pomyłki swoje i innych Operatorów. Dodatkowo nie wspiera monitoringu tego, czy przedsiębiorca nie skorzystał ze środków u kilku Operatorów i usługa nie została dofinansowana podwójnie. Problem pojawia się na skutek przyjętego w niektórych województwach podziału projektu, który zakłada realizowanie usług przez Operatorów bez wyznaczenia im oddzielnych subregionów.

Kolejnym problemem są zdublowane w raportach dane użytkowników. Wynika to z tego, że przedsiębiorca lub pracownik, którzy zapisali się na usługę i z niej zrezygnowali, a w dalszej kolejności zapisali się na kolejną widnieją w raporcie dwa razy. Aby tego uniknąć podmioty świadczące usługi powinny zmieniać status tych użytkowników, jednak w praktyce tego nie robią lub robią to długo. Do momentu zrealizowania usługi Operator nie wie, który zapis usługobiorcy jest właściwy. Rozwiązaniem mogłoby być udostępnienie mu podglądu statusów i działań przedsiębiorców, pracowników oraz podmiotów. Poniższy cytat szczegółowo ukazuje skalę problemu:

Jako Operator, to już mówiłam, robimy jedną czynność tylko, nadajemy numer ID i to jest wszystko. A cała masa jest poza nami, a my musimy za tą całą masę odpowiadać. Czy firma szkoleniowa już zapisała użytkownika, czy potwierdziła udział, czy zmieniła status uczestnika z „oczekuje” na „zaakceptowany”, „ukończył” i tak dalej. My mamy oczywiście do tego wygenerowany system raportujący, on się nazywa Jasper. Bo powiem Panu tak, że to co my robimy, to zależy też od tego, co robi przedsiębiorca i co robi firma szkoleniowa. My nie możemy pewnych czynności wykonać, jak przedsiębiorca na przykład rezygnuje ze szkolenia. Ma numer nadany ID, jest zapisany na usługę, został zaakceptowany na tą usługę i nagle okazuje się, że nie może skorzystać z tej usługi, bo są bardzo często takie sytuacje. No więc tak, w Jasperze ma nadal status zaakceptowany, zatwierdzony. Żeby wycofać to wszystko przedsiębiorca musi zrezygnować z usługi, firma szkoleniowa musi go odrzucić i dopiero ja mogę cokolwiek zrobić, na przykład wykreślić numer ID.

(Operator)



Wyszukiwarka

Także Wyszukiwarka usług rozwojowych w BUR nie działa w opinii Operatorów w sposób, który wspierałby ich codzienną pracę. Głównym problemem jest konieczność wyszukiwania usługi wpisując jej pełną nazwę. Ich zdaniem ułatwieniem byłaby możliwość wyszukiwania po słowach kluczowych lub numerze bez konieczności wiedzy odnośnie znajomości dokładnego tytułu każdej usługi rozwojowej. Kolejnym problemem jest brak opcji wyszukiwania nazwy usługi z zawężeniem odnośnie do np. województwa. Potwierdzają to także przeprowadzone testy UX w trakcie których potencjalni użytkownicy byli proszeni o znalezienie usług w Bazie. Spontanicznie korzystali oni z wyszukiwarki, a nie tylko z drzewka kategorii. Jak się okazało często bez wpisania dokładnej nazwy usługi, wyniki nie były wystarczające i utrudniało im to realizację zadania.

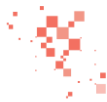
Brak spójności Bazy i systemów regionalnych

BUR i Podmiotowe Systemy Finansowania nie powstawały jednocześnie. Wewnętrzne systemy części Operatorów służące obiegowi dokumentów projektowych oraz platformy do komunikacji z przedsiębiorcami i pracownikami nie są spójne z BUR. Efektem jest konieczność samodzielnego przenoszenia danych z BUR do systemu Operatora i powielania w obu systemach informacji np. związanych z kwestią oceny usług przez osoby korzystające. Nie jest to efektywne czasowo i utrudnia Operatorom codzienne wykonywanie obowiązków. Na dalszym etapie prac zarówno nad wewnętrznymi systemami, jaki i BUR warto przeprowadzić konsultację wszystkich zainteresowanych stron, aby wypracować większą ich spójność.

Wspieranie przedsiębiorców

Do zadań Operatorów należy pozyskiwanie przedsiębiorców i pracowników zainteresowanych dofinansowaniem, a także nadawanie im ID wsparcia w Bazie oraz administrowanie płatnościami. Kwestie związane z rejestracją usługobiorców w Bazie i wybieraniem przez nich usług rozwojowych leżą po stronie przedsiębiorców i pracowników. W praktyce jednak mają oni duże trudności w korzystaniu z Bazy, a w efekcie Operator na każdym kroku musi wspierać użytkowników. Dużą część czasu swojej pracy przeznaczają na nawigowanie przedsiębiorcy lub pracownika i tłumaczenie mu krok po kroku co powinien zrobić w Bazie, aby uzyskać wsparcie finansowe. Operatorzy przed rozpoczęciem projektu nie spodziewali się takiej skali i konieczności wsparcia usługobiorców na etapie rejestracji i zapisu. Każda próba dostosowania narzędzia do umiejętności i potrzeb przedsiębiorców oraz pracowników odciąży Operatorów w codziennej pracy. Dodatkowym utrudnieniem jest brak możliwości podglądu Bazy z perspektywy indywidualnego użytkownika, co byłoby pomocne w nawigowaniu usługobiorców w sytuacjach, gdy nie ma możliwości osobistego kontaktu.

Podsumowując Operatorzy bardzo intensywnie wykorzystują w codziennej pracy zarówno BUR jak i jej moduł raportujący. Identyfikują jednak związane z nimi szereg problemów



i niedogodności, których rozwiązanie mogłoby ułatwić im pracę i przyspieszyć procedury związane z zadaniami monitoringowymi i raportującymi.



GŁÓWNE WNIOSKI

Baza Usług Rozwojowych bez wątpienia stanowi narzędzie wspomagające dostęp do usług rozwojowych dla przedsiębiorców i pracowników. Baza staje się także coraz bardziej popularna wśród podmiotów świadczących usługi rozwojowe. Jest też ważnym narzędziem pracy dla podmiotów odpowiedzialnych za wdrażanie PSF w regionach. Wśród głównych wniosków związanych z oceną funkcjonalności BUR należy wymienić następujące:

- ⇒ Ponad połowa firm, które nie skorzystały jeszcze z PSF partycypuje w finansowaniu usług rozwojowych dla swoich pracowników. Skłonność do uczestniczenia w finansowaniu usług rozwojowych pracowników, najbardziej różnicowana jest przez wielkość przedsiębiorstwa. Firmy mikro i małe istotnie rzadziej decydują się na takie kroki, szczególnie jeśli prowadzą działalność w sektorze innym aniżeli usługi. To właśnie do takich przedsiębiorstw w głównej mierze dostosowane powinny zostać działania informacyjno-promocyjne. Dla małych firm w wielu województwach przewidziane jest wyższe dofinansowanie, a jednym z głównych powodów niekorzystania z usług rozwojowych jest właśnie brak odpowiednich środków finansowych. Funkcjonując już ponad rok na polskim rynku BUR stała się narzędziem, do którego chętnie sięgają przedsiębiorcy którzy skorzystali ze wsparcia w ramach PSF. Jej rozpoznawalność wśród firm zlokalizowanych w województwach na początkowym poziomie wdrażania również można uznać za zadowalającą.
- ⇒ Dla zwiększenia popularności Bazy niezbędne są prace nad poprawą jej funkcjonalności. Baza została dość krytycznie oceniona pod kątem przejrzystości i intuicyjności przez jej użytkowników. Modyfikacji wymagają przede wszystkim funkcje związane z wyszukiwaniem usług rozwojowych oraz uproszczeniem języka Bazy. Należy pamiętać, że dopiero dostosowany do użytkownika najmniej biegłego w kompetencjach cyfrowych, portal będzie mógł spełniać rzeczywiście swoją funkcję.
- ⇒ Ważnym elementem pracy nad Bazą jest zadbanie o kompletność informacji znajdujących się w kartach usług i podmiotu. Obecnie prowadzone przez Administratora Bazy działania związane z blokowaniem niewypełnionych kart usług są dobrym kierunkiem zwiększającym dostępność informacji dla użytkowników.
- ⇒ Mechanizmy prezentowania informacji w BUR nie do końca odpowiadają na zapotrzebowanie podmiotów świadczących usługi rozwojowe. W Bazie brakuje możliwości atrakcyjnego przedstawienia swojej oferty przez podmioty, co skłoniłoby usługobiorców do skorzystania z niej. Aspekt ten wydaje się szczególnie istotny w kontekście funkcjonowania Bazy również na rynku usług finansowanych ze środków prywatnych oraz po zakończeniu dofinansowania w ramach PSF.
- ⇒ Podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR chętnie wykorzystują ją do analizowania usług w niej publikowanych oraz uzupełniania swojego programu w oparciu o ofertę konkurencji.
- ⇒ Głównym problemem, z jakim spotykają się instytucje odpowiedzialne za wdrażanie PSF w regionach jest fakt niedopasowania regionalnych PSF do BUR. Taki stan rzeczy skutkuje trudnościami w monitorowaniu i raportowaniu stanu realizacji PSF. Operatorzy PSF zwracają uwagę także na skalę wsparcia technicznego, jaką muszą świadczyć przedsiębiorcom i pracownikom, którzy chcą skorzystać z dofinansowania. Nieintuicyjność Bazy w połączeniu z niskimi kompetencjami komputerowymi niektórych grup respondentów, sprowadza się do zwiększonych nakładów pracy u operatorów.



7.2. Adekwatność oferty BUR wobec potrzeb użytkowników

Ocena BUR jako narzędzia wspierającego dostęp do oferty usług rozwojowych dla przedsiębiorców i pracowników odbywała się w oparciu o analizę struktury Bazy i jej adekwatności do potrzeb usługobiorców. Analizę oferty usług rozwojowych opublikowanych w BUR sporządzono na dzień 20 listopada 2017. To zastrzeżenie jest istotne ze względu na fakt, iż BUR z miesiąca na miesiąc zmienia się pod względem liczby zarejestrowanych w niej podmiotów oraz liczby opublikowanych aktualnych usług rozwojowych. Analizie poddane zostały również usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, które odbyły się przed dniem 20 listopada 2017. Pozwoliło to na zestawienie struktury oferty usług zarejestrowanych w BUR ze strukturą usług, które faktycznie są wybierane przez przedsiębiorców i pracowników. Dalsza część rozdziału skoncentruje się na odpowiedzi na pytania na ile BUR oraz zasady jej funkcjonowania wspierają tworzenie oferty usług rozwojowych odpowiadającej na potrzeby przedsiębiorców i pracowników oraz czy mają wpływ na podejmowanie decyzji rozwojowych.

ANALIZA OFERTY USŁUG ROZWOJOWYCH OPUBLIKOWANYCH W BUR

W momencie prowadzenia analizy w Bazie Usług Rozwojowych zarejestrowanych było 2302 instytucji świadczących usługi rozwojowe, przy czym mniej niż połowa z nich (1146) kiedykolwiek opublikowało w BUR jakąkolwiek usługę.

Liczba aktualnych usług rozwojowych dostępnych w BUR w drugiej połowie listopada 2017 roku wynosiła 20251, z czego 17048 (84%) posiadało możliwość dofinansowania. Należy przy tym zaznaczyć, że istotną część (37%) spośród ogółu opublikowanych usług stanowiły de facto te same (pod względem merytorycznym) usługi, którym przypisano różny termin realizacji. W związku z powyższym, na potrzeby oceny faktycznej dostępności usług rozwojowych poszczególnego typu zdecydowano się na uwzględnianie tylko unikatowych merytorycznie usług rozwojowych³³.

Na dzień pobrania danych do analiz w BUR opublikowanych było 12813 aktualnych unikatowych usług rozwojowych, z czego 11016 (86%) miało możliwość dofinansowania. Liczba usług umożliwiających zdobycie kwalifikacji spoza ZRK jest stosunkowo niewielka i wynosi 618 (4,8% wszystkich usług). Zgodnie z zapisami zawartymi w BUR 29 usług prowadzi do zdobycia kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK, przy czym zważywszy na fakt, że w momencie realizacji badania w ZRK nie była jeszcze zarejestrowana ani jedna kwalifikacja rynkowa dane te uznać

³³ W procesie selekcji unikatowych usług rozwojowych kierowano się kryterium nazwy usługi oraz podmiotu, który opublikował usługę. Przyjęto założenie, że usługi o identycznej nazwie, realizowane przez ten sam podmiot jednak przypisane do różnych terminów nie różnią się pod względem merytorycznym, a stanowią jedną unikatową usługę, z której przedsiębiorca lub pracownik mogą skorzystać w różnych terminach. Należy mieć świadomość, że przyjęta metoda może być do pewnego stopnia niedoskonała, jednak sposób agregowania danych w BUR nie pozwala na wyodrębnienie merytorycznie unikatowych usług, które byłoby w 100% precyzyjne.



należy za błędne (wynikające z niewiedzy podmiotów świadczących usługi rozwojowe odnośnie tego czym jest ZRK).

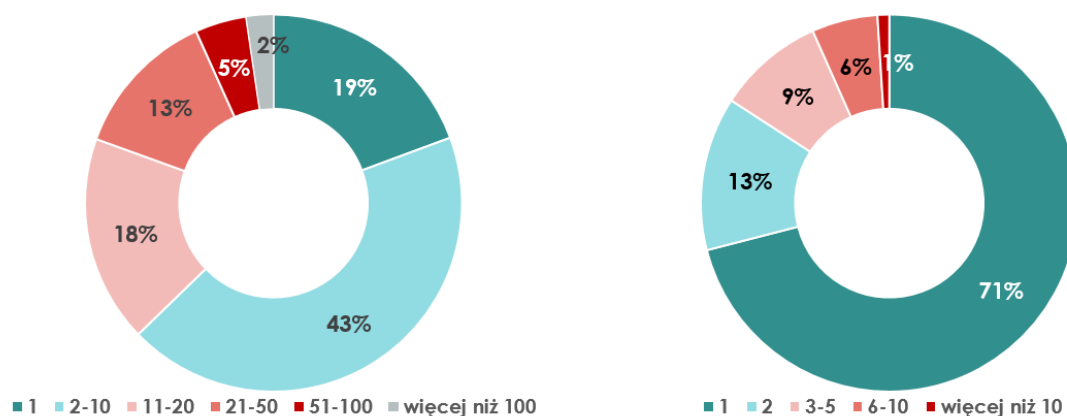
⇒ Liczba aktualnych unikatowych usług:	12 813
⇒ Usługi dofinansowane:	11 016 (86%)
⇒ Kwalifikacje ZRK:	29 (0,2%)
⇒ Kwalifikacje spoza ZRK:	618 (4,8%)
⇒ Kompetencje:	10 797 (84%)

Unikatowe aktualne usługi rozwojowe dostępne w BUR w drugiej połowie listopada 2017 roku opublikowane zostały przez 816 instytucji. Warto zaznaczyć, że liczba usług publikowanych przez poszczególne instytucje znacząco się różni i widoczna jest grupa podmiotów wyjątkowo aktywnych. 25% wszystkich opublikowanych usług jest świadczona przez zaledwie 22 podmioty (należy pamiętać, że mowa tu o publikowaniu usług, a nie ich realizacji). Grupa wspomnianych 22 najbardziej aktywnych podmiotów jest zróżnicowana jeśli chodzi o rodzaj instytucji, znalazły się tam między innymi: uczelnie wyższe, zakłady doskonalenia zawodowego oraz firmy szkoleniowe (zarówno znane i obecne na rynku od wielu lat jak te mniej znane o krótszym stażu). Również zakres tematyczny oferowanych przez te podmioty usług jest bardzo zróżnicowany i zasadniczo odzwierciedla strukturę usług ogólnie dostępnych w BUR.

Wykres 11. Liczba unikatowych usług rozwojowych w BUR oraz liczba województw na terenie których podmioty zarejestrowane w BUR świadczą usługi.

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

Liczba województw, na terenie których podmioty zarejestrowane w BUR świadczą usługi (w ilu województwach dany podmiot świadczy usługi?)



Źródło: opracowanie własne na podstawie BUR.

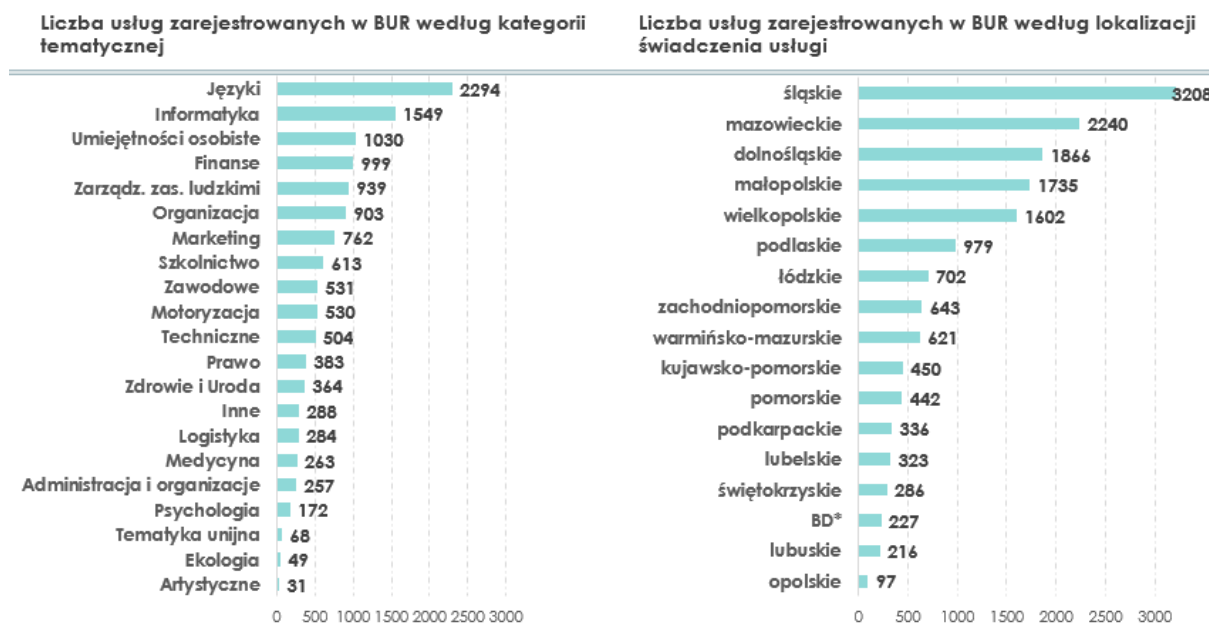
Dane na wykresie nie zawsze sumują się do 100% ze względu na zaokrąglenia.

Większość podmiotów świadczących usługi rozwojowe (62%) w momencie wykonywania analizy oferowało poprzez BUR nie więcej niż 10 unikatowych usług rozwojowych. Ponadto w większości przypadków (71%) działalność podmiotów świadczących usługi rozwojowe ma charakter lokalny, tzn. oferują usługi na terenie tylko jednego województwa (zaledwie 1% podmiotów oferuje swoje usługi na terenie więcej niż 10 województw).



Analiza tematyki dostępnych usług rozwojowych została oparta na kategoriach przypisanych konkretnym usługom w BUR (umożliwiają one między innymi wyszukiwanie usług według kategorii tematycznej). Pod względem liczebności wyraźnie dominowały kursy językowe (2294 usługi – 18% wszystkich usług). W dalszej kolejności znalazły się: informatyka, umiejętności osobiste, finanse, zarządzanie zasobami ludzkimi, organizacja oraz marketing. Łączna liczba usług zakwalifikowanych do kategorii techniczne oraz zawodowe wyniosła 1035, co stanowiło niecałe 8% wszystkich unikatowych usług opublikowanych w czasie wykonywania analizy.

Wykres 12. Liczba usług zarejestrowanych w BUR wg kategorii tematycznej oraz wg województw.



Źródło: opracowanie własne na podstawie BUR (dane na dzień 22.11.2017)

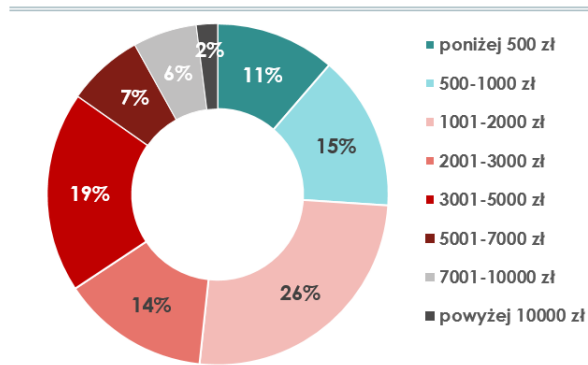
Dostępność usług rozwojowych opublikowanych w BUR jest mocno zróżnicowana pod względem terytorialnym (analizowano wpisane w karcie usługi w BUR lokalizację świadczenia usługi³⁴). Widoczna była wyraźna dominacja pięciu województw, przy czym niekwestionowanym liderem w momencie realizacji badania było województwo śląskie (3208 usług). Drugie pod względem liczby opublikowanych w BUR usług rozwojowych było województwo mazowieckie (2240 usług), w dalszej kolejności plasowały się województwa: dolnośląskie (1866), małopolskie (1735) oraz wielkopolskie (1602).

³⁴ Na potrzeby ustalenia dostępności unikatowych merytorycznie usług rozwojowych w poszczególnych województwach wyodrębniono usługi o identycznej nazwie, świadczone przez ten sam podmiot, w tym samym województwie. W związku z tym sumaryczna liczba unikatowych usług rozwojowych z wszystkich województw jest większa niż wcześniej przedstawiona wcześniej liczba unikatowych usług w całym kraju (w ramach której te same usługi świadczone przez ten sam podmiot na terenie różnych województw taktowano jako jedną unikatową usługę pod względem merytorycznym).



Wykres 13. Ceny usług rozwojowych opublikowanych w BUR.

Ceny aktualnych unikatowych usług rozwojowych zarejestrowanych w BUR



Źródło: opracowanie własne na podstawie BUR, Dane dotyczą 12813 aktualnych unikatowych usług rozwojowych opublikowanych w BUR (stan na dzień 20.11.2017)
Dane na wykresie nie zawsze sumują się do 100% ze względu na zaokrąglenia.

Zestawienie cen brutto unikatowych usług rozwojowych dostępnych w BUR pokazuje, że przedsiębiorcy i pracownicy mają szeroki wybór usług mieszczących się w zróżnicowanych przedziałach cenowych. Warto zauważyć, że liczba najbardziej przystępnych cenowo usług (o wartości poniżej 500 zł brutto) jest stosunkowo niewielka (11%).

Szczegółową ofertę aktualnych unikatowych usług rozwojowych opublikowanych w BUR na 20 listopada 2017 roku w podziale na kategorie tematyczne oraz województwa przedstawia poniższa tabela.



Tabela 4. Oferta aktualnych unikatowych usług rozwojowych w BUR.

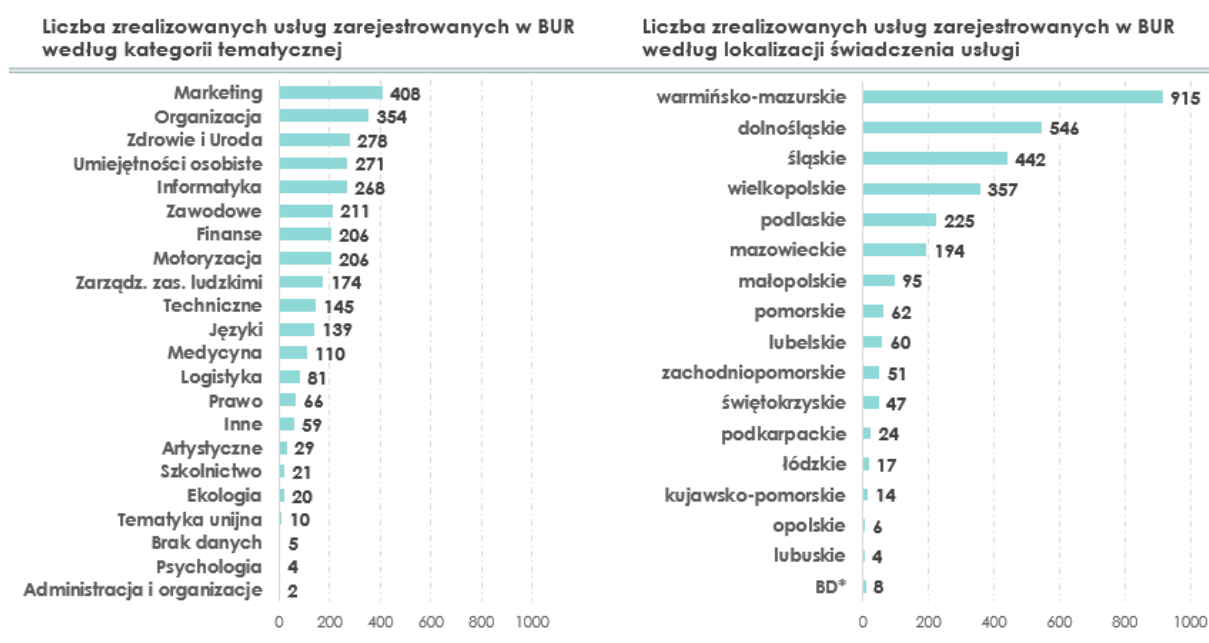
	BUR OGÓLEM	śląskie	mazowieckie	dolnośląskie	małopolskie	wielkopolskie	podlaskie	łódzkie	zachodniopomorskie	warmińsko-mazurskie	kujawsko-pomorskie	pomorskie	podkarpackie	lubelskie	świętokrzyskie	lubuskie	opolskie	BD*
SUMA	15973	3208	2240	1866	1735	1602	979	702	643	621	450	442	336	323	286	216	97	227
Języki	2359	573	9	184	530	219	305	69	157	116	77	7	12	38	30	15	6	12
Informatyka	1988	316	667	156	222	151	63	79	30	27	27	34	84	34	47	14	10	27
Finanse	1467	248	193	287	117	166	32	93	63	41	35	41	27	35	17	31	18	23
Zarządzanie zasobami ludzkimi	1383	277	303	158	91	151	38	55	48	41	37	68	46	20	19	16	5	10
Umiejętności osobiste	1300	240	213	182	93	125	33	65	71	51	42	51	17	23	37	20	9	28
Organizacja	1287	229	190	223	119	132	45	55	52	34	31	59	27	34	22	19	9	7
Marketing	1116	247	100	154	82	115	50	54	41	89	28	28	33	26	27	19	18	5
Techniczne	701	56	46	18	81	44	197	42	31	36	53	16	11	26	6	20		18
Zawodowe	613	190	16	41	75	66	49	16	32	25	28	8	13	4	22	10	12	6
Szkolnictwo	571	90	146	70	61	69	10	27	13	8	9	14	7	9	4	5	1	28
Prawo	529	92	16	132	57	67	37	25	12	42	14		9	13	10	1		2
Motoryzacja	519	201	27	24	59	38	31	30	7	16	33	4	11	14	14	8	1	1
Zdrowie i Uroda	462	64	96	62	65	68	6	11	4	15	4	37	9	4	3	10		4
Logistyka	387	105	25	66	7	30	14		45	25	2	32	2	7	6	5	1	15
Inne	306	71	28	12	8	64	18	9	12	15	16	10	6	5	10	5	1	16
Medycyna	304	29	96	15	14	17	17	50	11	18	3	5	7	4	6	8	3	1
Administracja i organizacje	302	82	25	38	12	49	11	9	4	8	5	10	11	23	4	5	1	5
Psychologia	185	56	16	17	11	15	11	9	3	7	3	14	2	2	1	1		17
Tematyka unijna	99	18	19	13	21	9	5	2	1	4		3		1		1	1	1
Ekologia	56	12	4	13	6	2	6	1	5	1	1	1	2			1		1
Artystyczne	39	12	5	1	4	5	1	1	1	2	2			1	1	2	1	

Źródło: opracowanie własne na podstawie BUR (dane na dzień 22.11.2017).

ANALIZA DOTYCHCZAS ZREALIZOWANYCH USŁUG

Do dnia 20 listopada 2017 roku zrealizowano 3067 usług rozwojowych opublikowanych w BUR. Z usług tych skorzystały łącznie 9002 osoby (łączna liczba zapisów na usługi wyniosła 1400, gdyż część osób ukończyła więcej niż jedną usługę). Tylko jedna z 3067 usług została zrealizowana bez dofinansowania z PSF (ukończyła ją 5 pracowników). Najwięcej zrealizowanych dotąd usług rozwojowych zaliczało się do kategorii marketing (408 usług). W dalszej kolejności znalazły się organizacja, zdrowie i uroda, oraz umiejętności osobiste. Jeśli chodzi o lokalizację świadczenia zrealizowanych usług bardzo wyraźnie dominuje województwo warmińsko-mazurskie. Na dalszych pozycjach znalazły się województwa o zaawansowanym poziomie wdrażania PSF oraz województwo mazowieckie w którym PSF nie jest wdrażany.

Wykres 14. Liczba zrealizowanych usług rozwojowych wg kategorii tematycznej oraz wg województw.



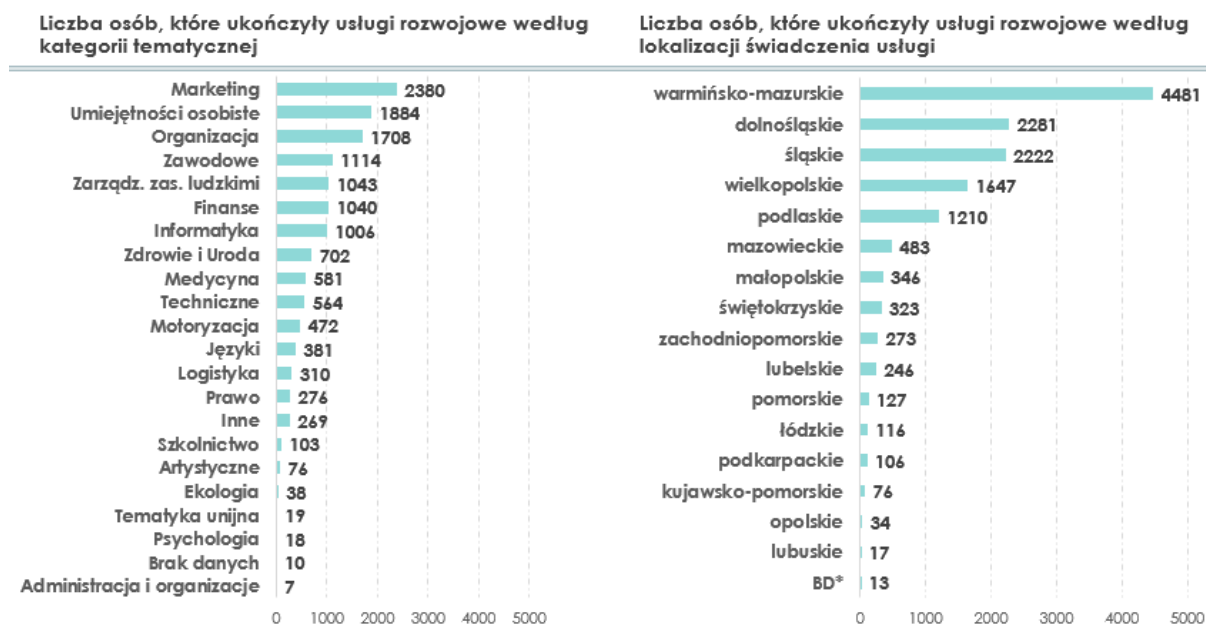
Źródło: opracowanie własne na podstawie BUR (dane na dzień 22.11.2017).

Liczba osób, które ukończyły usługi rozwojowe z poszczególnych kategorii tematycznych w znacznej mierze odpowiada liczbie zrealizowanych już usług z tych kategorii (wśród najbardziej popularnych kategorii znajdują się marketing, umiejętności osobiste oraz organizacja). Uwagę zwraca wysoka pozycja kategorii zawodowe (w 211 zrealizowanych usługach uczestniczyło 1114 osób, 4. miejsce pod względem popularności).

Województwo warmińsko-mazurskie jest również niekwestionowanym liderem jeśli chodzi o liczbę osób, które ukończyły usługi rozwojowe w ramach BUR (4481 osób, niemal dwa razy więcej niż drugie w kolejności województwo dolnośląskie).



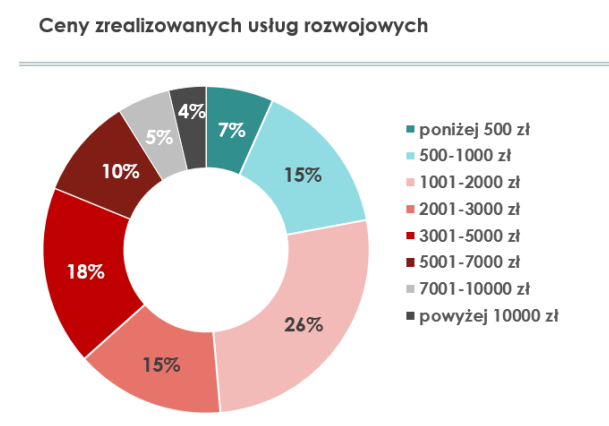
Wykres 15. Liczba osób, które ukończyły usługi rozwojowe wg kategorii tematycznych oraz wg województw.



Źródło: opracowanie własne na podstawie BUR (dane na dzień 22.11.2017).

Porównanie struktury oferty unikatowych usług rozwojowych dostępnych w BUR ze strukturą usług, z których skorzystali dotychczas pracownicy pozwala pokusić się o wstępne wnioski związane z poziomem dopasowania oferty BUR do faktycznego popytu na usługi rozwojowe (należy mieć na uwadze, że w momencie realizacji zakończonych już usług struktura Bazy mogła się różnić od obecnej, gdyż liczba podmiotów i usług w BUR systematycznie wzrasta). Pierwszym widocznym wnioskiem jest niewielka faktyczna popularność szkoleń językowych, których jest w BUR najwięcej. Najwięcej osób skorzystało dotąd z usług z kategorii marketing, która w strukturze usług dostępnych w BUR znajduje się na 7 pozycji. Z drugiej strony widoczne jest znaczne zainteresowanie usługami

Wykres 16. Ceny zrealizowanych usług rozwojowych.

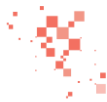


Źródło: opracowanie własne na podstawie BUR; Dane na dotyczą 3067 zrealizowanych usług rozwojowych

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

z kategorii zawodowe (4. miejsce pod względem popularności) znajdującej się na 9. miejscu pod względem liczebności dostępnych w BUR usług rozwojowych.

Rozkład cen brutto usług, z których skorzystali dotąd przedsiębiorcy jest bardzo zbliżony do struktury cenowej usług oferowanych w BUR. Sugeruje to, że pod względem cen podmioty świadczące usługi rozwojowe poprawnie dostosowały swoją ofertę do potrzeb i możliwości przedsiębiorców.



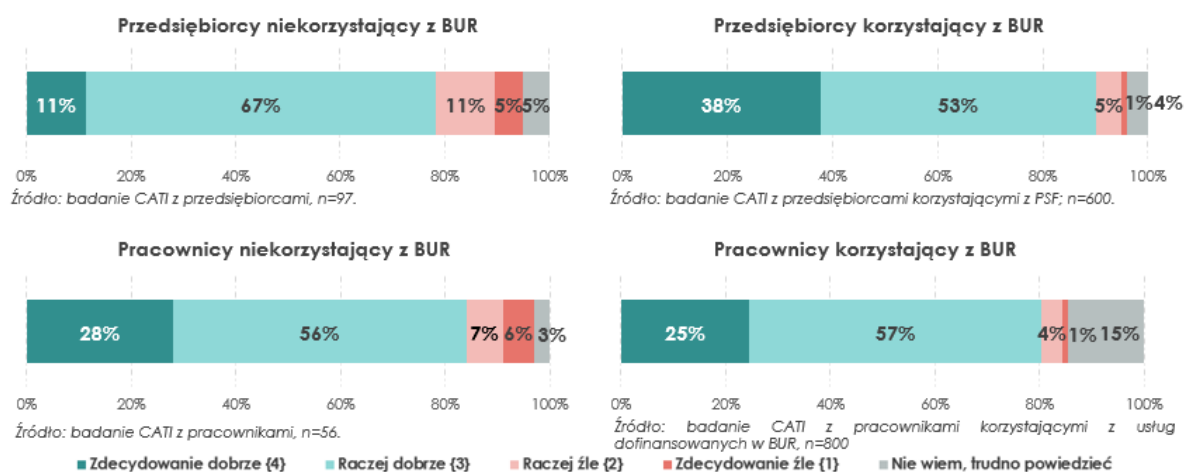
OCENA DOSTĘPNOŚCI USŁUG PRZEZ UŻYTKOWNIKÓW ORAZ POTENCJALNYCH UŻYTKOWNIKÓW

Wyniki badań ilościowych wskazują, że w opinii użytkowników oraz potencjalnych użytkowników BUR, Baza daje możliwość dotarcia do usług rozwojowych dostosowanych do potrzeb przedsiębiorstwa. Zagadnienie to zostało poruszone w modułach badania dedykowanych pracownikom i pracodawcom korzystającym oraz niekorzystającym z PSF. W każdej grupie respondentów pozytywne oceny (zdecydowanie dobrze oraz dobrze) zadeklarowało około 80% respondentów. Najlepiej ten aspekt funkcjonowania Bazy ocenili przedsiębiorcy korzystający z BUR (91% pozytywnych ocen). Pokazuje to, że BUR ma wizerunek miejsca, w którym zgromadzone są zróżnicowane usługi rozwojowe (pozytywne opinie osób niekorzystających z BUR) i doświadczenie korzystania z Bazy podtrzymuje ten wizerunek.

Wykres 17. Dostępność usług rozwojowych w BUR wg poszczególnych grup respondentów.

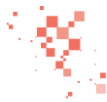
Jak ocenia Pan(i) poszczególne elementy Bazy Usług Rozwojowych?

Dostępność usług dostosowanych do potrzeb firmy



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

Wyniki badań jakościowych stawiają jednak powyższe wyniki w nieco szerszym kontekście. W tym przypadku większość respondentów wywiadów jakościowych również ma poczucie, że dostępność usług dostosowanych do potrzeb firmy jest relatywnie dobra (wskazywano czasem brak dostępności specjalistycznych szkoleń w konkretnej lokalizacji). Należy przy tym pamiętać, że znaczna część respondentów korzystała w procesie wyboru usługi rozwojowej z bardzo aktywnej pomocy Operatora, firmy doradczej lub szkoleniowej. W niektórych przypadkach to właśnie firma szkoleniowa lub doradcza zgłasza się do przedsiębiorcy z ofertą dofinansowanej usługi rozwojowej i następnie praktycznie samodzielnie organizuje procedurę uzyskania dofinansowania. Istnieje więc możliwość, że ich wiedza o faktycznej dostępności usług rozwojowych w BUR jest stosunkowo powierzchowna, gdyż nie dokonywali analizy dostępnych usług samodzielnie.



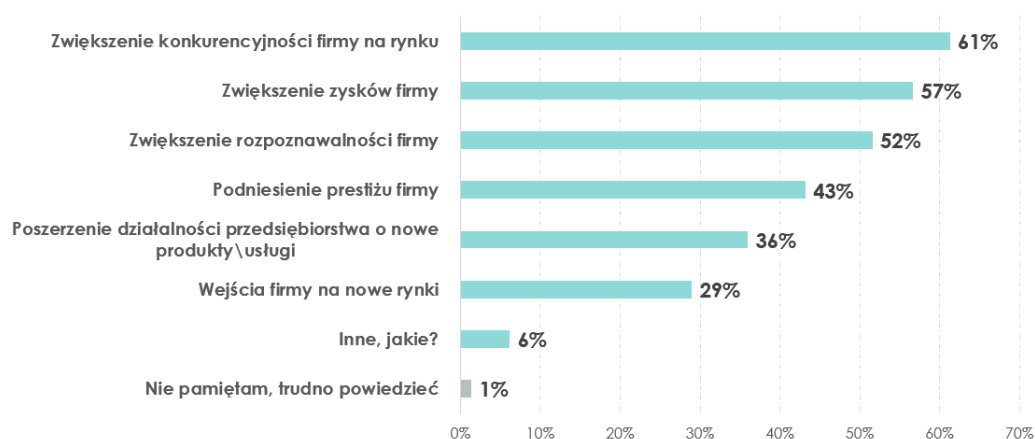
WPLYW BUR NA ROZWÓJ USŁUG ROZWOJOWYCH

Jednym z podstawowych wyzwań stojących przed popytowym modelem dofinansowywania usług rozwojowych było zagwarantowanie odpowiednio wysokiej jakości oraz dostępności świadczonych usług. W praktyce z punktu widzenia podmiotów świadczących usługi rozwojowe oznaczało to z jednej strony zagwarantowanie odpowiednich standardów świadczenia już oferowanych usług (w razie konieczności wprowadzenia zmian), jak i konieczność uwzględnienia wymagań BUR w procesie projektowania i wprowadzania do oferty nowych usług.

Podmioty świadczące usługi rozwojowe podejmując decyzję o zarejestrowaniu firmy w BUR liczyły przede wszystkim na zwiększenie konkurencyjności firmy na rynku (61% odpowiedzi), zwiększenie zysków firmy (57%) oraz zwiększenie rozpoznawalności firmy (52%). Nieco rzadziej rejestrację firmy w BUR wiązano z możliwością poszerzenia oferty (36%) oraz wejścia na nowe rynki (29%). Taki rozkład odpowiedzi sugeruje, że rejestracja w BUR była przez firmy, które zdecydowały się na nią, postrzegana jako biznesowa szansa pozwalająca na utrzymanie (lub podniesienie) swojej pozycji na bardzo konkurencyjnym rynku szkoleniowym.

Wykres 18. Spodziewane korzyści wynikające z wpisu podmioty świadczące usługi rozwojowe do BUR.

P3. Jakich korzyści spodziewaliście się Państwo podejmując decyzję o zarejestrowaniu firmy w Bazie Usług Rozwojowych?



Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, n=475. Pytanie wielokrotnego wyboru.

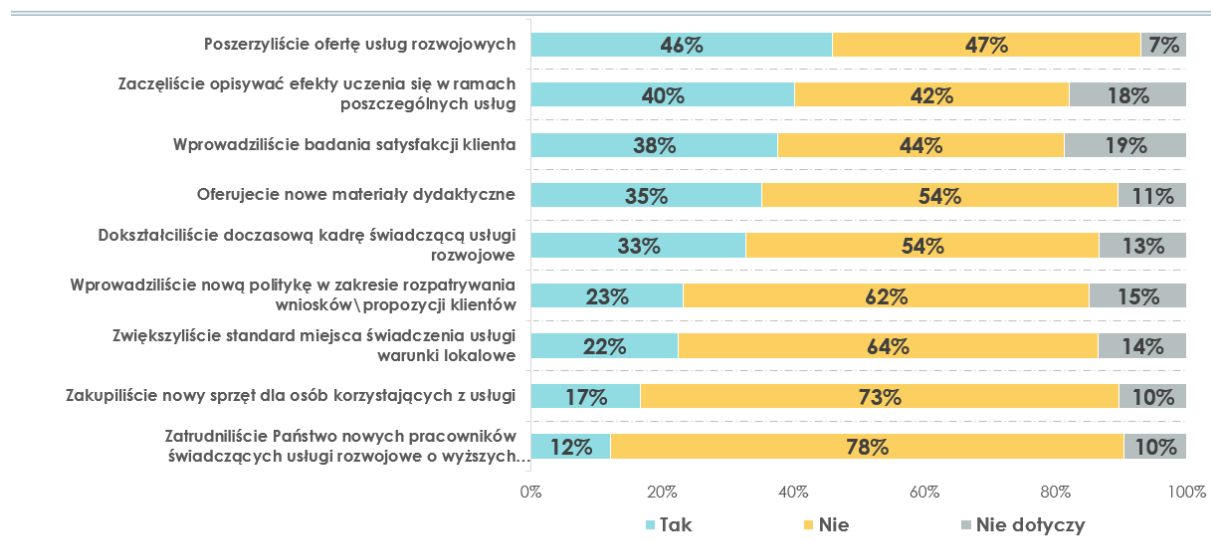
Warto tu zauważyć, że zgodnie z deklaracjami firm zarejestrowanych w BUR, po wpisie do Bazy doszło jednak do poszerzenia ich oferty usług rozwojowych (46% wskazań). Inne zmiany dotyczyły przede wszystkim kwestii formalno-organizacyjnych, takich jak rozpoczęcie opisywania efektów uczenia się w ramach poszczególnych usług rozwojowych (40%) oraz wprowadzenie nowych materiałów dydaktycznych (35%). Jeśli chodzi o zmiany dotyczące kadry świadczącej usługi rozwojowe rejestracja w BUR znacznie częściej wiązała się z doszkoleniem już zatrudnionych pracowników (33%), niż z zatrudnieniem nowych pracowników o wyższych kwalifikacjach (12%). Może to wynikać z faktu, że sformułowane



w BUR wymagania dotyczące doświadczenia kadry świadczącej usługi rozwojowe nie są postrzegane jako trudne do osiągnięcia (88% uczestniczących w badaniu firm, które zarejestrowały się w BUR deklaruje, że spełniało ten warunek już przed rejestracją).

Wykres 19. Zmiany w funkcjonowaniu podmiotu świadczącego usługi rozwojowe wynikające z wpisu do BUR.

P8. Czy po wpisie do BUR...



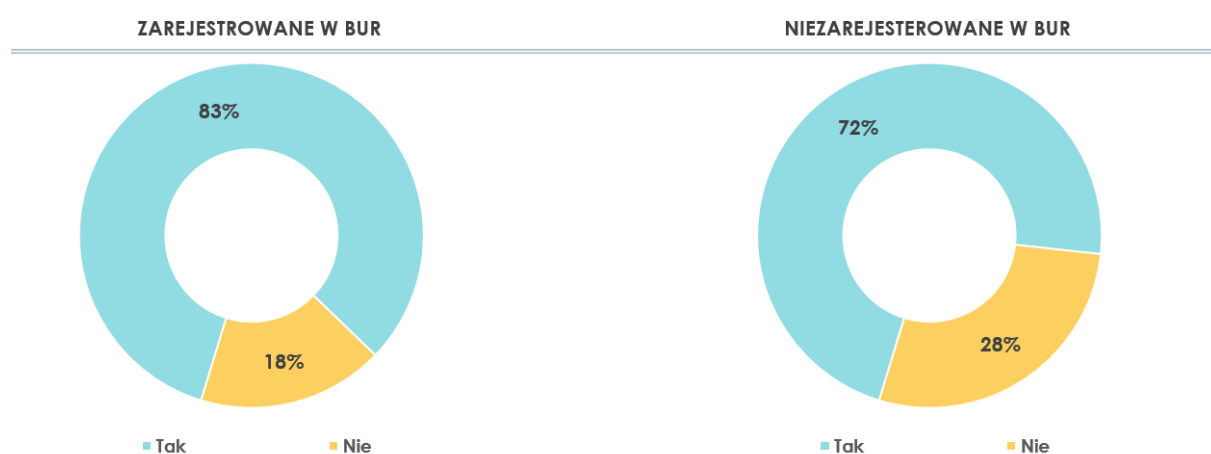
Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR (n=475).
Dane na wykresie nie zawsze sumują się do 100% ze względu na zaokrąglenia.

ROZSZERZANIE OFERTY USŁUG ROZWOJOWYCH A POTRZEBY KLIENTÓW

Jednym z celów modułów badania dedykowanych instytucjom świadczącym usługi rozwojowe była weryfikacja w jakim stopniu podmioty te (zarówno zarejestrowane jak i niezarejestrowane w BUR) identyfikują i uwzględniają potrzeby potencjalnych klientów w procesie tworzenia nowych usług.

Wykres 20. Realizacja badań i analiz dotyczących potrzeb szkoleniowych uczestników.

P22. Czy prowadzą Państwo własne badania i analizy dotyczące potrzeb szkoleniowych uczestników?



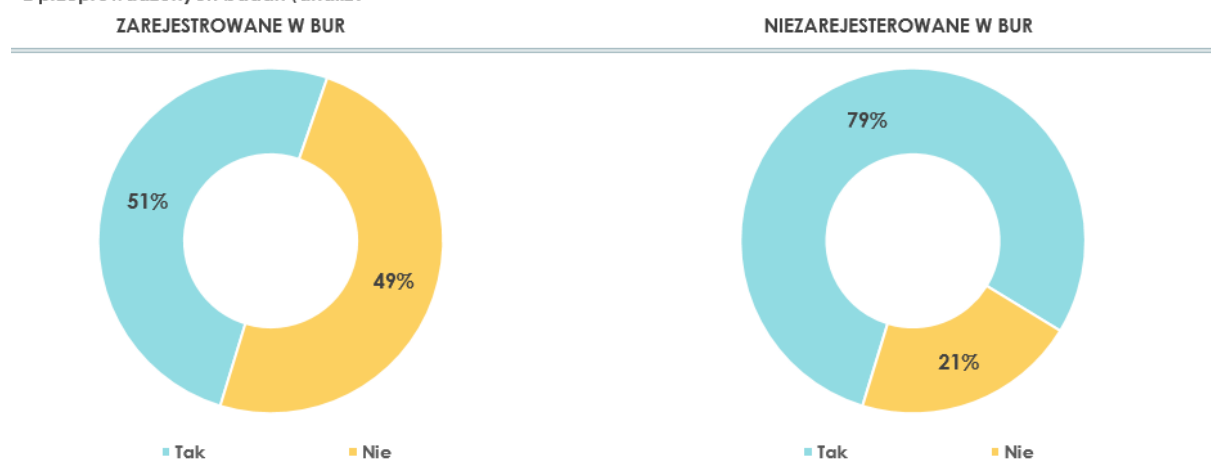
Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, n=433. Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe niezarejestrowane w BUR, n=776.



Jak pokazują badania ilościowe w przypadku instytucji świadczących usługi rozwojowe zdecydowana większość (83%) deklaruje, że prowadzi własne badania i analizy dotyczące potrzeb szkoleniowych uczestników. Odsetek firm niezarejestrowanych w BUR, które deklarują, że prowadzą własne badania i analizy dotyczące potrzeb szkoleniowych uczestników również jest wysoki (72%). Sugeruje to, że tego typu działania są rynkowym standardem jednak w przypadku podmiotów zarejestrowanych w BUR są bardziej powszechne. Zgodnie z wynikami badania firmy niezarejestrowane w BUR częściej wprowadzają zmiany w ofercie na podstawie wniosków z przeprowadzonych badań.

Wykres 21. Zmiany w sposobie świadczenia usług na podstawie wniosków z przeprowadzonych badań i analiz.

P24. Czy dotychczas wprowadzili Państwo zmiany w sposobie świadczenia usług rozwojowych na podstawie wniosków z przeprowadzonych badań\ analiz?



Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, n=399. Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe niezarejestrowane w BUR, n=644.

W przypadku firm zarejestrowanych w BUR badania i analizy potrzeb klientów najczęściej polegają na gromadzeniu informacji o potrzebach szkoleniowych wśród uczestników prowadzonych szkoleń (56%), ponad 1/3 firm deklaruje, że prowadzi badania potrzeb wśród potencjalnych klientów.

Firmy świadczące usługi rozwojowe w ramach BUR mają również możliwość analizy ocen wystawionych przez uczestników zrealizowanych usług – działania takie podjęta dotąd nieco ponad połowa (54%) instytucji zarejestrowanych w BUR biorących udział w badaniu. Natomiast 11% deklaruje, że bazując na tych ocenach wprowadziło zmiany w prowadzonych usługach. Interpretując te wyniki należy przy tym mieć na uwadze, że badanie prowadzone jest w relatywnie wczesnym stadium wdrażania PSF w większości województw, w związku z czym skuteczność działania i wiarygodność systemu ocen w BUR nie została jeszcze ugruntowana wśród jego użytkowników. Ponadto w momencie realizacji badania większość firm zarejestrowanych w BUR nie świadczyła jeszcze usług rozwojowych w ramach BUR.

W badaniach jakościowych niektórzy respondenci sygnalizowali, że sposób organizacji systemu ocen w BUR sprzyja możliwości ingerowania Operatorów w proces wystawiania ocen.

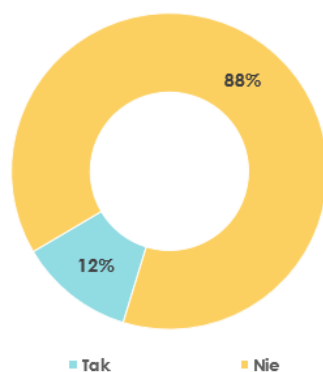


Wynika to przede wszystkim z faktu, że część wskaźników, które zrealizować musi Operator jest powiązana z oceną usług, na które udzielił dofinansowania. Skutkuje to zdaniem niektórych respondentów próbami zachęcania uczestników, aby wystawiali wysokie oceny. Zachowaniom takim sprzyja fakt, że przedstawiciel Operatora często asystuje przedsiębiorcy w całym procesie ubiegania się o dofinansowanie – od wyszukania usługi po rozliczenie jej. Problem zauważają również niektórzy Operatorzy podkreślając, że są postawieni w trudnej sytuacji, gdyż ocena ich pracy jest bezpośrednio powiązana z czymś na co w zasadzie nie mają wpływu, czyli jakością i przebiegiem usługi rozwojowej.

GIEŁDA USŁUG W KONTEKŚCIE DOSTOSOWANIA OFERTY USŁUG ROZWOJOWYCH DO POTRZEB KLIENTÓW

Wykres 22. Częstość korzystania z Giełdy Usług.

P20. Czy odpowiedzieliście Państwo kiedykolwiek na ogłoszenie pracodawcy zamieszczone na Tablicy ogłoszeń Giełdzie Projektów BUR?



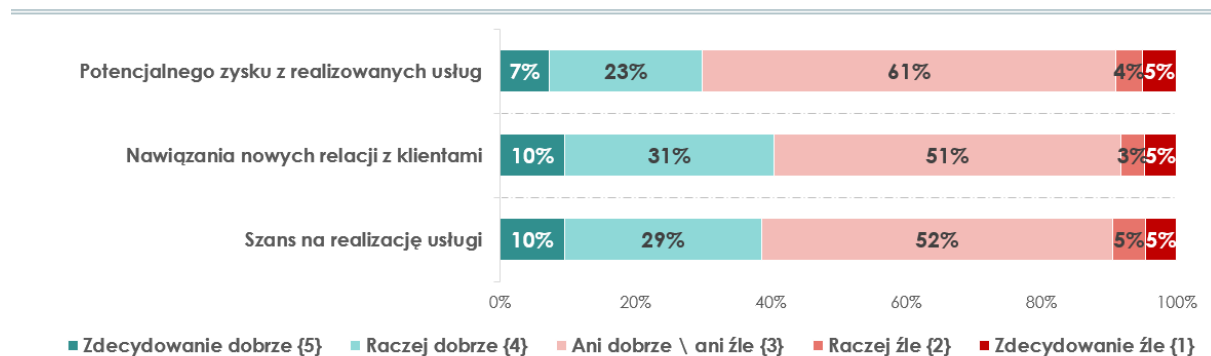
Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR, n=475.

Mechanizmem pozwalającym zwiększyć możliwości dopasowania oferty instytucji świadczących usługi rozwojowe zarejestrowanych w BUR do potrzeb przedsiębiorców jest Giełda Usług. Korzystanie z tego narzędzia nie jest powszechne wśród podmiotów zarejestrowanych w Bazie. 12% respondentów odpowiedziało kiedyś na ogłoszenie zamieszczone przez pracodawcę na tablicy ogłoszeń. Badania pokazują, że połowa firm świadczących usługi rozwojowe zarejestrowanych w BUR nie potrafi ocenić czego mogą się spodziewać po Giełdzie Usług. 41% badanych uważa, że Giełda może być dobrym narzędziem do nawiązania nowych relacji z klientami. Niewiele mniej respondentów widzi w odpowiedzi na ogłoszenie pracodawcy realną szansę na sfinalizowanie transakcji i realizację usługi. Wyniki takie mogą świadczyć o niewielkiej wiedzy przedsiębiorców na temat funkcjonowania Giełdy Usług. Inne wyniki badań pokazują, że możliwości jakie ona daje odpowiadają najważniejszym potrzebom przedsiębiorców w zakresie wyboru usług rozwojowych tzn. możliwości dostosowania usługi do potrzeb firmy. Warto zwrócić uwagę na podkreślanie możliwości jakie daje Giełda Usług w przekazach informacyjnych i marketingowych dotyczących BUR.



Wykres 23. Ocena funkcjonowania Giełdy Usług – perspektywa podmiotów świadczących usługi rozwojowe.

P21. Jak oceniacie Państwo funkcjonowanie Giełdy Usług w BUR pod kątem...



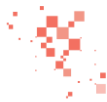
Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR (n=475).

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

WPŁYW PRZYJĘTYCH W BUR ZASAD NA TWORZENIE USŁUG ROZWOJOWYCH EFEKTYWNE WSPIERAJĄCYCH ADAPTACYJNOŚĆ PRZEDSIĘBIORCÓW I PRACOWNIKÓW

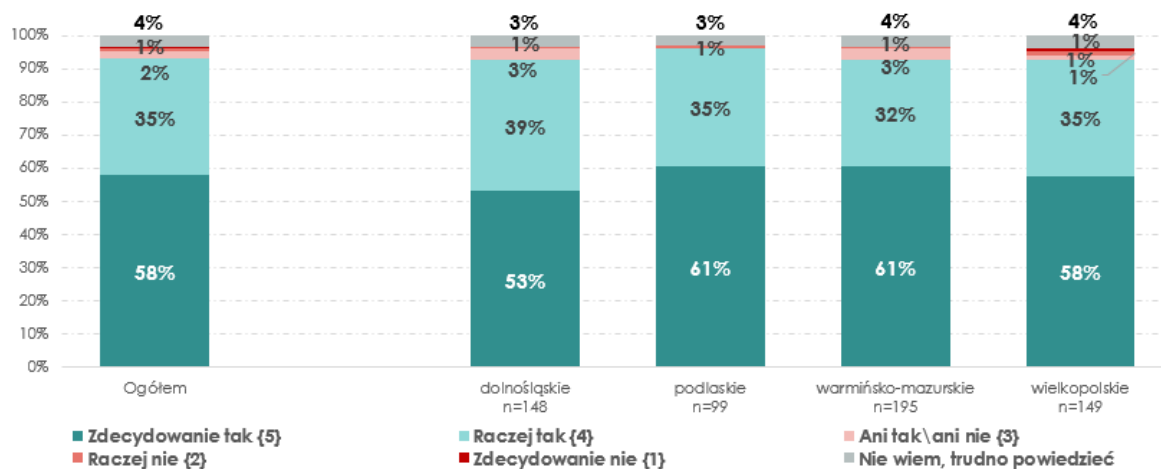
Rzetelna ocena zmian poziomu adaptacyjności przedsiębiorstw do warunków rynkowych w zdecydowanej większości przypadków wymaga kilkuletniego horyzontu czasowego. Jako że w momencie realizacji badania Podmiotowe Systemy Finansowania w większości województw funkcjonują od zaledwie kilku miesięcy w analizach skoncentrowano się na zagadnieniu wpływu przyjętych w BUR i PSF zasad na efektywne dostarczanie przedsiębiorstwom i ich pracownikom usług rozwojowych dostosowanych do ich potrzeb. Jako wskaźnik dopasowania oferty do potrzeb przyjęto dostarczenie wiedzy i umiejętności, które są praktycznie wykorzystywane w codziennym funkcjonowaniu przedsiębiorstwa.

Wyniki badań ilościowych pokazują, że pod względem tych kryteriów BUR jest oceniana pozytywnie. Aż **93% pracodawców deklaruje, że ich pracownicy wykorzystują wiedzę zdobytą podczas dofinansowanych usług rozwojowych w swojej codziennej pracy**. Podobną opinię o przydatności zdobytych wiedzy i umiejętności deklarują również sami pracownicy – 83% pozytywnych odpowiedzi.



Wykres 24. Ocena użyteczności umiejętności pozyskanych wskutek skorzystania z usług rozwojowych – perspektywa przedsiębiorców.

P22. Czy Pana/i zdaniem pracownicy, którzy skorzystali z usługi wykorzystują praktycznie w codziennej pracy zdobyte umiejętności?

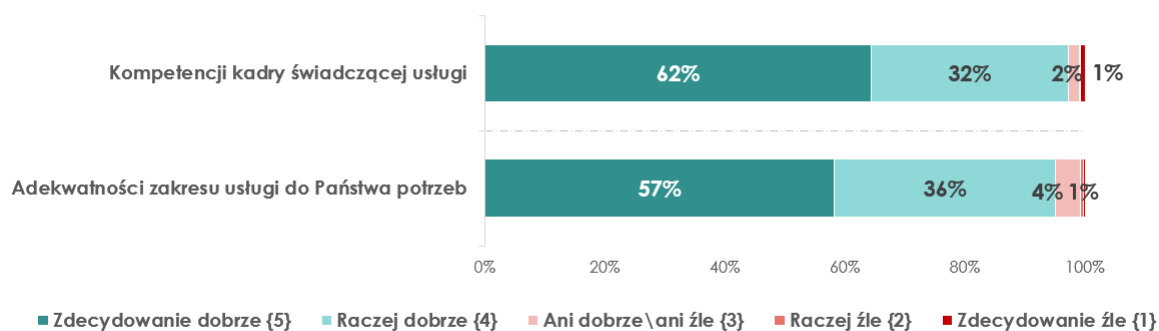


Źródło: badanie CATI z przedsiębiorcami korzystającymi z PSF, n=591. Odpowiadający: osoby, które wciąż zatrudniają pracowników, którzy skorzystali z usługi. Dane na wykresie nie zawsze sumują się do 100% ze względu na zaokrąglenia.

Ponadto pracodawcy bardzo wysoko oceniają usługi, z których skorzystali, zarówno pod kątem adekwatności zakresu usługi do potrzeb ich przedsiębiorstwa, jak i poziomu kompetencji kadry świadczącej usługi. W obydwu przypadkach dobre i bardzo dobre oceny udzieliło ponad 90% badanych przedsiębiorców, którzy skorzystali z BUR.

Wykres 25. Ocena usług rozwojowych, z których skorzystali pracownicy (skala 1-5) – perspektywa przedsiębiorców.

P23. Jak ogólnie ocenia Pani usługi z Bazy Usług Rozwojowych, z których skorzystaliście pod kątem:



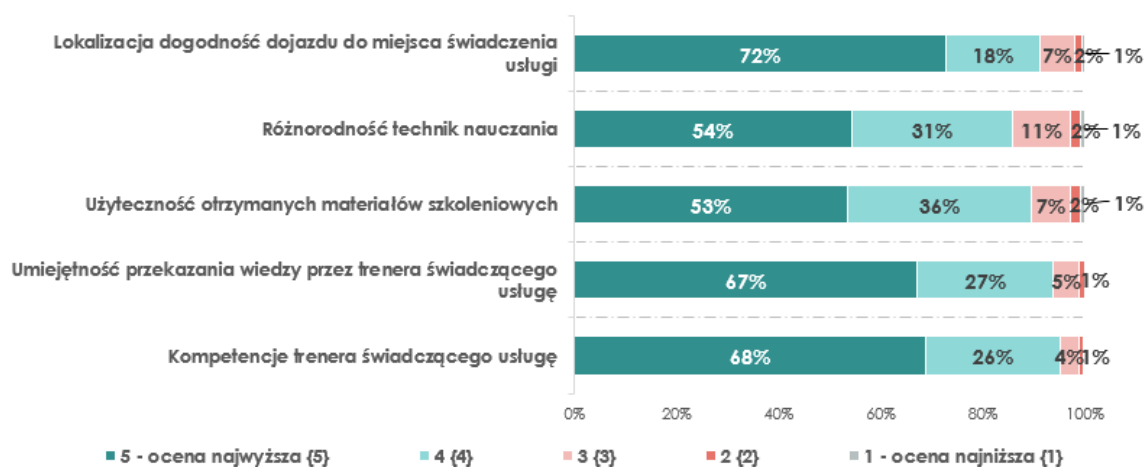
Źródło: badanie CATI z przedsiębiorcami korzystającymi z PSF, n=600. Dane na wykresie nie zawsze sumują się do 100% ze względu na zaokrąglenia.

Pracownicy, którzy skorzystali z usług rozwojowych, bardzo wysoko ocenili każdy z analizowanych aspektów usługi rozwojowej. Uwagę zwraca jednak fakt, że tylko 1/3 pracowników deklaruje, iż skorzystałaby z tych usług, gdyby nie były dofinansowane. Potwierdza to, że jedną z największych barier w dostępie do usług rozwojowych są kwestie finansowe.



Wykres 26. Ocena usług rozwojowych, z których skorzystali pracownicy pod kątem poszczególnych kryteriów (skala 1-5) – perspektywa pracowników.

P13. Jak ocenia Pan/i poszczególne elementy usługi w skali 1-5, gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 to ocena najwyższa?



Źródło: badanie CATI z pracownikami korzystającymi z usług dofinansowanych w BUR, n=800
Dane na wykresach nie zawsze sumują się do 100% ze względu na zaokrąglenia.

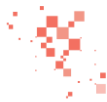
Interesujące są również wyniki oceny pracowników dotyczące wpływu skorzystania z usługi rozwojowej na ich życie zawodowe. Jak się okazuje sam fakt umożliwienia pracownikom skorzystania z usługi rozwojowej wpływa nie tylko na podniesienie poziomu ich wiedzy i umiejętności (65% wskazań), ale również na wzrost motywacji (37%) i polepszenie współpracy w zespole (28%).

Wykres 27. Wpływ skorzystania z usług rozwojowych na życie zawodowe pracowników.

P16. Jakie zmiany nastąpiły w Pana \-i życiu zawodowym od czasu skorzystania z usługi?



Źródło: badanie CATI z pracownikami korzystającymi z usług dofinansowanych w BUR, n=800. Pytanie wielokrotnego wyboru.

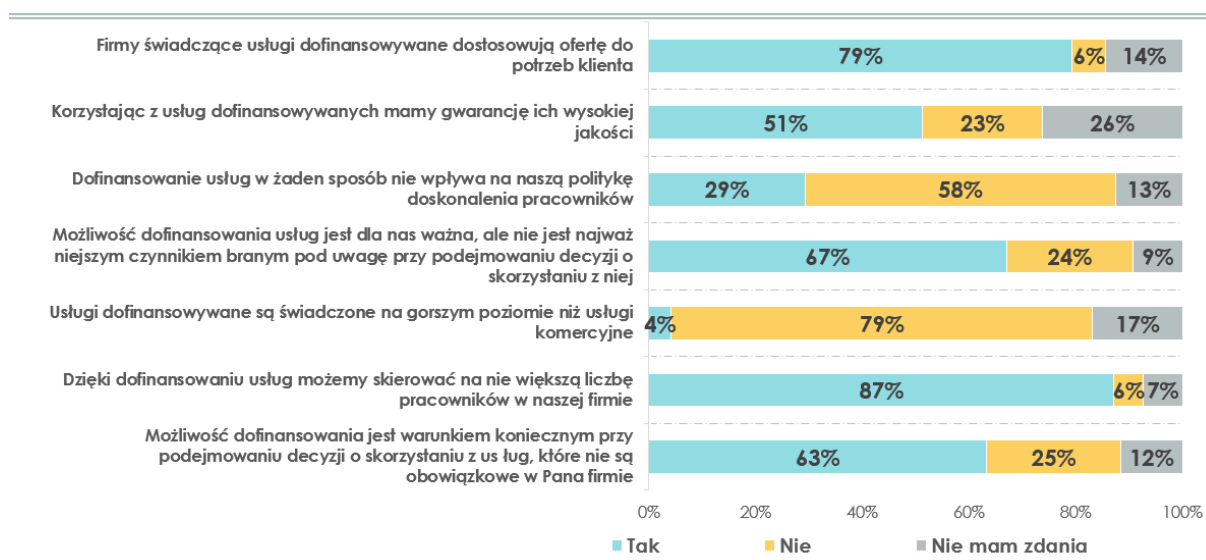


WPLYW BUR NA PODEJMOWANIE DECYZJI ROZWOJOWYCH

Uwzględnienie oceny usługi w BUR podczas jej wybierania zadeklarowało 43% przedsiębiorców korzystających z PSF, którzy brali udział w badaniu. Istotnie rzadziej miało to znaczenie dla przedsiębiorców z Wielkopolski (35%) i Dolnego Śląska (36%), oceny usługi były ważniejsze dla przedsiębiorców z województwa warmińsko-mazurskiego (53%) i podlaskiego (45%). W przypadku województwa warmińsko-mazurskiego wysokie oceny mogą wynikać z zaawansowania we wdrażaniu PSF w województwie oraz dużej liczby osób, które już ukończyły usługi rozwojowe w ramach BUR – w związku z tym liczba dostępnych w Bazie ocen jest znacznie wyższa, co daje większe możliwości posiłkowania się nimi przed podjęciem decyzji o wyborze.

Wykres 28. Wpływ dofinansowań na korzystanie z usług rozwojowych – przedsiębiorcy.

P38. Czy zgadza się Pani ze stwierdzeniami:



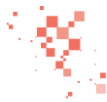
Źródło: badanie CATI z przedsiębiorcami korzystającymi z PSF, n=600.

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

Pracodawcy korzystający z dofinansowanych usług rozwojowych są przekonani, że firmy je świadczące dostosowują ofertę do potrzeb klienta.

Ponad połowa respondentów uważa, że fakt, iż usługa jest dofinansowana gwarantuje jej wysoką jakość. Z drugiej strony zaledwie 4% respondentów uważa, że usługi dofinansowane są świadczone na gorszym poziomie niż usługi komercyjne.

W wynikach badania ilościowego przeprowadzonego wśród przedsiębiorców korzystających z PSF można zauważyć wpływ faktu otrzymania dofinansowania na podjęcie decyzji o skorzystaniu z usług rozwojowych. Przede wszystkim dla 63% przedsiębiorstw dofinansowanie było warunkiem koniecznym, by w ogóle sięgnąć po usługi rozwojowe. Jednak w 67% przypadkach sam fakt dofinansowania był czynnikiem ważnym, ale nie najważniejszym przy



wyborze usług rozwojowej. Tutaj pracodawcy – jak wynika z badań jakościowych – brali pod uwagę zwłaszcza dopasowanie szkolenia do własnych potrzeb. Fakt dofinansowania pozytywnie wpłynął również na liczbę osób z przedsiębiorstwa korzystających ze szkoleń i innych form rozwoju.



GŁÓWNE WNIOSKI

Oferta usług rozwojowych dostępnych w BUR dynamicznie się rozwija. W chwili realizacji badania w Bazie dostępnych było 12813 usług z czego 86% stanowiły usługi z możliwością dofinansowania. Analizując strukturę Bazy oraz poziom jej dopasowania do potrzeb przedsiębiorców i pracowników należy zwrócić uwagę na kilka istotnych wniosków:

- ⇒ Struktura tematyczna usług oferowanych (dominacja usług językowych i informatycznych) odbiega od struktury usług faktycznie wybieranych przez przedsiębiorców (dominacja kategorii marketing, organizacja, umiejętności osobiste). Zarówno analiza Bazy, jak i przeprowadzone wywiady jakościowe sygnalizują niewielką podaż usług pozwalających zdobyć wiedzę i umiejętności niezbędne do wykonywania konkretnego zawodu.
- ⇒ Analiza cen usług opublikowanych w BUR wykazała, że ponad połowa dostępnych usług kosztuje do 2000 zł, natomiast ponad 80% nie więcej niż 5000 zł. Niemal identycznie prezentuje się struktura cen usług na które zdecydowali się dotąd przedsiębiorcy. Dominują usługi z przedziału 500-5000 zł, natomiast mniejszym zainteresowaniem cieszą się usługi drogie (powyżej 5000 zł), ale też usługi o stosunkowo niskim koszcie (do 500 zł). Na uwagę zasługuje jednak fakt podwyższania cen ofert prezentowanych w Bazie przez podmioty szkoleniowe w stosunku do oferty rynkowej. Na problem ten zwrócili uwagę przede wszystkim operatorzy, którzy zauważają znaczne rozbieżności cenowe pomiędzy ofertą usług finansowaną ze środków prywatnych, a tą finansowaną ze środków unijnych. Na ten moment brakuje narzędzia, które umożliwiłoby porównywanie ofert cenowych widniejących w Bazie i poza nią.
- ⇒ Zdecydowana większość podmiotów świadczących usługi rozwojowe prowadzi badania dotyczące potrzeb klientów i potencjalnych klientów, przy czym w przypadku firm zarejestrowanych w BUR odsetek ten jest wyższy.
- ⇒ Wpływ BUR na podejmowanie decyzji rozwojowych w firmie opiera się obecnie głównie na możliwości uzyskania dofinansowania do usług opublikowanych w Bazie, co w istotny sposób zwiększa możliwości przedsiębiorców jeśli chodzi o skalę prowadzenia polityki rozwojowej w firmie. Wpływ Bazy na dostępność usług polega przede wszystkim na agregowaniu usług w jednym miejscu i możliwości porównywania ich między sobą.

7.3. Wpływ BUR na jakość usług rozwojowych

W niniejszym rozdziale analizie poddano kryteria jakościowe, które spełnić muszą podmioty świadczące usługi rozwojowe zainteresowane zarejestrowaniem się w Bazie Usług Rozwojowych i świadczeniem za jej pośrednictwem usług dofinansowanych z EFS. Kryteria te zestawiono z wynikami badań wśród przedsiębiorców, pracowników oraz podmiotów świadczących usługi rozwojowe dotyczącymi sposobu postrzegania wysokiej jakości usług rozwojowych oraz kryteriów wyboru tego typu usług. W rozdziale poruszono również zagadnienie kontroli jakości usług świadczonych w ramach BUR.



Kryteria jakościowe stawiane podmiotom zarejestrowanym w BUR chcącym świadczyć usługi dofinansowane z EFS są jednym z najważniejszych elementów systemu popytowego mających zapewnić wysoką jakość usług rozwojowych. Poniżej przedstawiono syntetyczne zestawienie tych kryteriów³⁵.

[1] Wymagania w zakresie potencjału technicznego

- ⇒ posiada wyposażenie biurowe zapewniające właściwe przechowywanie dokumentacji związanej ze świadczeniem usług rozwojowych oraz
- ⇒ dysponuje urządzeniami technicznymi zapewniającymi właściwą obsługę podmiotów korzystających z usług rozwojowych oraz łączność z tymi podmiotami i z innymi podmiotami wpisanymi do rejestru, w szczególności sprzętem komputerowym wraz z oprogramowaniem biurowym oraz sprzętem zapewniającym możliwość korzystania z usług telefonicznych i usług dostępu do Internetu, oraz
- ⇒ prowadzi ewidencję zrealizowanych usług rozwojowych, obejmującą w szczególności dane usługobiorców.
- ⇒ posiada na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej stałe miejsce wykonywania działalności, oraz
- ⇒ dysponuje wydzielonym pomieszczeniem przeznaczonym do prowadzenia indywidualnych spotkań z podmiotami korzystającymi z tych usług, oraz
- ⇒ jest związany z jednostką naukową umową o współpracy określającą w szczególności zasady udziału tej jednostki w realizacji tych usług, chyba że stanowi wydzieloną organizacyjnie jednostkę takiej jednostki naukowej.

[2] Wymagania w zakresie potencjału ekonomicznego

- ⇒ nie posiada zaległości z tytułu podatków lub z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne oraz zdrowotne oraz
- ⇒ nie pozostaje pod zarządem komisarycznym, oraz
- ⇒ nie został wobec niego złożony wniosek o ogłoszenie upadłości, oraz
- ⇒ nie zostało wobec niego wszczęte postępowanie likwidacyjne, naprawcze lub restrukturyzacyjne.
- ⇒ w poprzednim roku obrotowym:
 - ⇒ zrealizował podobne usługi o wartości netto co najmniej 50 000 zł, oraz
 - ⇒ usługi świadczone dla przedsiębiorców stanowiły co najmniej 30% ogólnej liczby zrealizowanych usług danego rodzaju.

[3] Wymagania w zakresie potencjału kadrowego,

- ⇒ zapewnia realizację usług przez osoby, które posiadają doświadczenie zawodowe lub kwalifikacje adekwatne do świadczonych usług.
- ⇒ zatrudnia na podstawie umowy o pracę minimum dwie osoby, w wymiarze co najmniej dwóch pełnych etatów łącznie, w tym co najmniej jedną stale obecną w miejscu wykonywania działalności, oraz zapewnia możliwość realizacji tych usług przez co najmniej dwóch specjalistów, którzy posiadają:
 - ukończone studia I lub II stopnia lub jednolite studia magisterskie oraz posiadają odpowiednio tytuł zawodowy inżyniera, licencjata lub magistra
 - co najmniej dwuletnie doświadczenie w pracy:
 - a) w przedsiębiorstwie produkcyjnym, na stanowisku co najmniej specjalisty lub równorzędnym, związanym z procesem produkcyjnym, lub

³⁵ Źródło: Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 29 sierpnia 2017 r. w sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe.



- b) w podmiocie świadczącym usługi doradcze związane z tworzeniem, wdrożeniem lub obsługą technologii, na stanowisku co najmniej specjalisty lub równorzędnym, lub
- c) w podmiocie świadczącym usługi doradcze o charakterze proinnowacyjnym, na stanowisku co najmniej specjalisty lub równorzędnym, oraz
- o doświadczenie związane z udziałem w realizacji co najmniej dwóch usług doradczych o charakterze proinnowacyjnym, oraz

⇒ co najmniej bierną znajomość jednego oficjalnego języka Unii Europejskiej, innego niż język polski.

[4] Wymagania w zakresie zapewniania należytej jakości świadczenia usług rozwojowych:

- ⇒ posiada określoną misję swojej działalności oraz zdefiniowane cele strategiczne i operacyjne, które są okresowo weryfikowane i aktualizowane;
- ⇒ prowadzi działalność zgodnie z dokumentami założycielskimi oraz obowiązującymi przepisami prawa;
- ⇒ posiada procedury kontroli wewnętrznej i ewaluacji działań, które systematycznie analizuje oraz podejmuje działania korygujące i zapobiegawcze;
- ⇒ posiada system monitorowania jakości usług rozwojowych i zadowolenia usługobiorcy, w szczególności identyfikacji oraz sposobu likwidacji zagrożeń i wykorzystania szans;
- ⇒ określa wymagania dotyczące dostarczanej usługi rozwojowej dla usługobiorcy zgodnie z: obowiązującymi przepisami prawa, wymaganiami wyspecyfikowanymi przez usługobiorcę, wymaganiami nieustalonymi przez usługobiorcę, ale niezbędnymi do realizacji usługi rozwojowej;
- ⇒ określa i wdraża skuteczną komunikację z usługobiorcą odnośnie do informacji zwrotnych od usługobiorcy, w tym reklamacji;
- ⇒ prowadzi nadzór nad udokumentowanymi informacjami, nadzór nad usługą rozwojową niezgodną z wymaganiami określonymi dla danej usługi oraz działania korygujące.
- ⇒ określa cele i zakres tematyczny usług rozwojowych zgodnie z wymaganiami wyspecyfikowanymi przez usługobiorców, a także
- ⇒ posiada certyfikat lub dokument poświadczający udzielenie akredytacji, potwierdzający spełnienie wymogów
- ⇒ posiada strukturę organizacyjną odpowiednią do specyfiki działania podmiotu, w tym świadczenia tych usług;
- ⇒ posiada opracowany system zasad wyboru, weryfikacji oraz sposobu współpracy z podwykonawcami lub dostawcami;
- ⇒ posiada jednoznacznie określony zakres odpowiedzialności oraz uprawnień pracowników i ich wymaganych kompetencji;
- ⇒ posiada wdrożony i funkcjonujący system ciągłego doskonalenia i rozwoju pracowników;
- ⇒ określa i wdraża skuteczną komunikację z usługobiorcą odnośnie do: informacji o usłudze, zapytań handlowych, postępowań z umowami lub zamówieniami, oraz wprowadzania zmian do zapytań handlowych lub umów;
- ⇒ posiada opisane zasady postępowania dotyczące:
 - o pierwszego kontaktu z podmiotem korzystającym z usług, w tym sposobu postępowania w przypadku braku możliwości zrealizowania usług,
 - o gromadzenia danych o podmiotach korzystających z usług oraz o zrealizowanych usługach, zapewniające poufność informacji, w szczególności ochronę danych osobowych,
 - o prowadzenia sprawozdawczości na potrzeby Agencji.

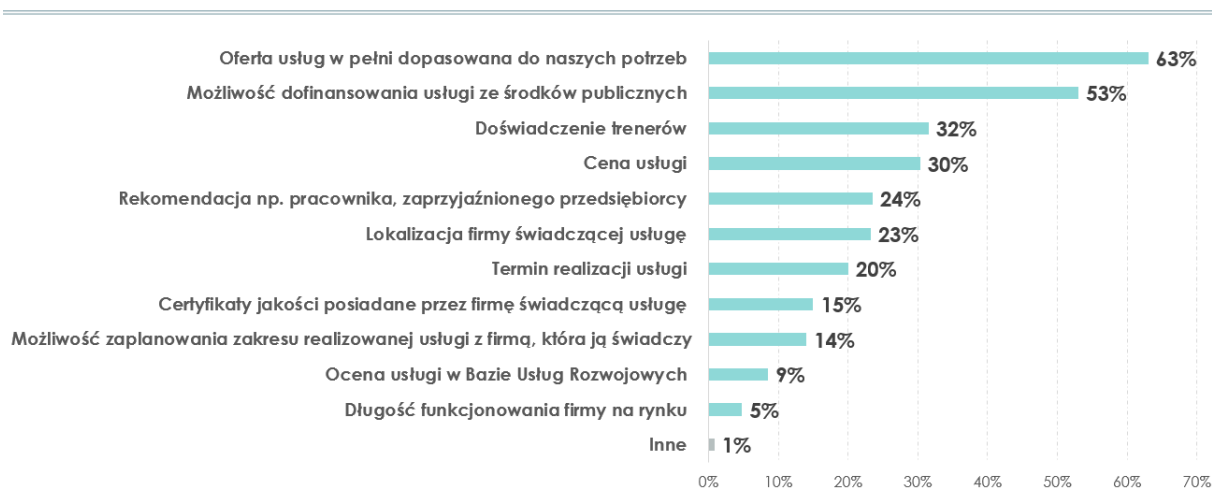
**[5] Wymagania w zakresie przestrzegania zasad etyki zawodowej:**

- ⇒ przestrzega zasad wolnej i uczciwej konkurencji oraz równego traktowania wszystkich uczestników obrotu gospodarczego oraz
- ⇒ zapewnia poprawność i jasność sformułowań w zawieranych umowach, oraz
- ⇒ świadczy usługi rozwojowe z należytą starannością oraz zgodnie z opublikowaną informacją o usłudze, oraz
- ⇒ zapewnia poufność informacji uzyskanych w związku ze świadczeniem usług rozwojowych.

Wyniki badań sugerują, że kryteria te w większym stopniu wpływają na sposób funkcjonowania podmiotów świadczących usługi rozwojowe (np. przejrzystość procedur, obieg dokumentów) niż bezpośrednio na samą jakość świadczonych przez nie usług. Mogą zapewnić, że usługi są świadczone przez podmioty zweryfikowane na elementarnym poziomie jednak w niewielkim stopniu odnoszą się do najważniejszych z punktu widzenia przedsiębiorców aspektów mających wpływ na wybór usług rozwojowych.

Jako najważniejsze czynniki decydujące o wyborze danej usługi rozwojowej przedsiębiorcy korzystający z PSF najczęściej wskazywali dopasowanie usługi do potrzeb przedsiębiorstwa (63%), możliwość uzyskania dofinansowania (53%) oraz doświadczenie trenerów (32%). Cena usługi plasuje się dopiero na 4. pozycji (30%). Warto zwrócić uwagę, że kwestia formalnego potwierdzenia jakości świadczonych usług poprzez certyfikaty znajduje się znacznie niżej w hierarchii ważności czynników wpływających na wybór konkretnej usługi rozwojowej (15% wskazań).

Wykres 29. Elementy decydujące o wyborze usługi rozwojowej – przedsiębiorcy.

P13. Jakie elementy zwykle decydują o wyborze usługi rozwojowej? Proszę wymienić trzy najważniejsze.

Źródło: badanie CATI z przedsiębiorcami korzystającymi z PSF, n=600. Pytanie wielokrotnego wyboru, max. 3 odpowiedzi.

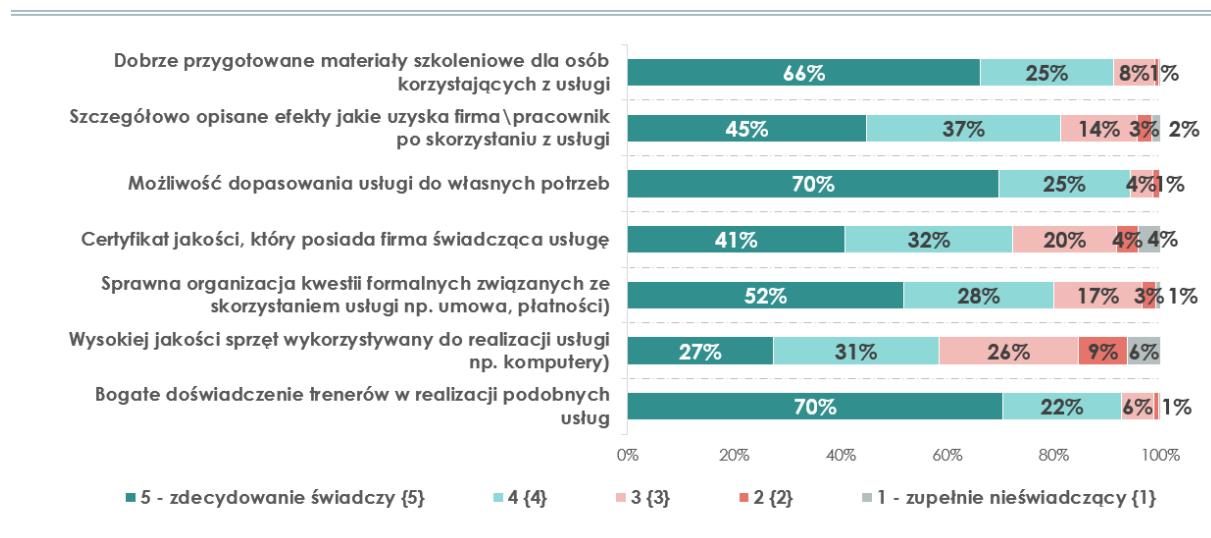
Wynik ten wskazuje, że przedsiębiorcy korzystający z PSF podchodzą do usług rozwojowych w sposób świadomy i bardzo pragmatyczny. Stawiają przede wszystkim na jakość usług, natomiast dofinansowanie jest dla nich możliwością zwiększenia skali i zakresu prowadzonych



działań rozwojowych. Dominującymi wyznacznikami jakości usług rozwojowych są możliwość dopasowania usługi do własnych potrzeb oraz bogate doświadczenie trenerów (wnioski te jednoznacznie potwierdziły również wyniki badań jakościowych). Szczegółowo opisane efekty skorzystania z usługi oraz posiadanie przez firmę świadczącą usługę oficjalnego certyfikatu jest postrzegane jako wskaźnik wysokiej jakości usługi rozwojowej, jednak waga tych czynników jest wyraźnie niższa, niż dwóch wspomnianych wcześniej.

Wykres 30. Elementy świadczące o wysokiej jakości usług rozwojowych – perspektywa przedsiębiorców.

P14 Które elementy Pana/i zdaniem świadczą o wysokiej jakości usługi rozwojowej?

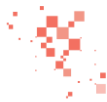


Źródło: badanie CATI z przedsiębiorcami korzystającymi z PSF, n=600

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

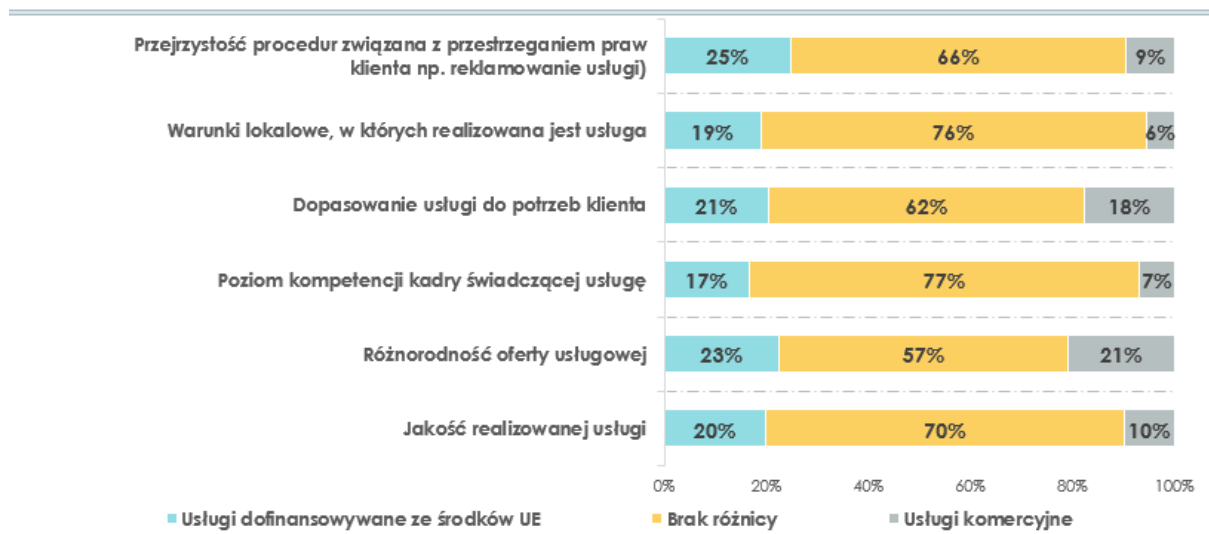


Zdaniem zdecydowanej większości pracodawców i pracowników korzystających z PSF usługi dofinansowane nie różnią się w istotny sposób od usług komercyjnych. 25% pracodawców korzystających z PSF uważa, że przejrzystość procedur związana z przestrzeganiem praw klienta jest lepsza w przypadku usług dofinansowanych niż komercyjnych, 20% przedsiębiorców uważa, że jakość usług dofinansowanych jest wyższa niż komercyjnych (wobec 10% mających przeciwne zdanie). 17% przedsiębiorców korzystających z PSF uważa, że poziom kadry świadczącej usługi jest wyższy w przypadku usług dofinansowanych.



Wykres 31. Różnice w postrzeganiu jakości świadczenia usług rozwojowych dofinansowanych ze środków publicznych i świadczonych na zasadach komercyjnych – przedsiębiorcy.

P24. Proszę powiedzieć, które usługi lepiej Pani ocenia w następujących aspektach:

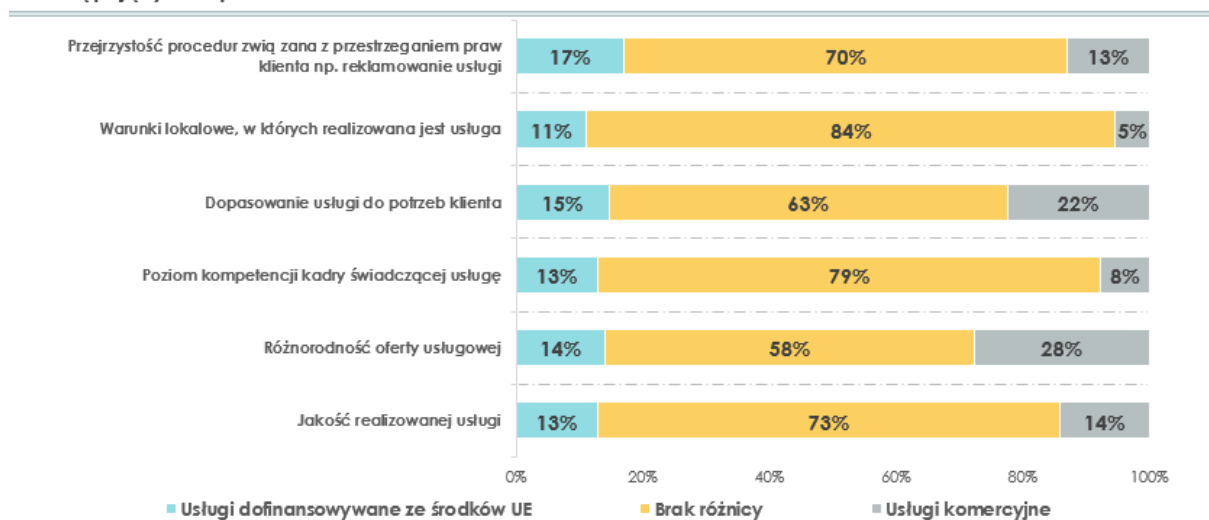


Źródło: badanie CATI z przedsiębiorcami korzystającymi z PSF, n=307. Odpowiadający: przedsiębiorcy, którzy skorzystali z usług komercyjnych. Dane na wykresach nie zawsze sumują się do 100% ze względu na zaokrąglenia.

Co ciekawe, wśród pracowników, którzy skorzystali z dofinansowanych usług rozwojowych większa była liczba respondentów przekonanych, że różnorodność oferty jest większa w przypadku usług komercyjnych niż dofinansowanych. 22% pracowników uważa, że usługi komercyjne są lepiej dopasowane do potrzeb klienta niż usługi dofinansowane, przeciwnie zdanie ma 15% respondentów.

Wykres 32. Różnice w postrzeganiu jakości świadczenia usług rozwojowych dofinansowanych ze środków publicznych i świadczonych na zasadach komercyjnych – pracownicy.

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



Źródło: badanie CATI z pracownikami korzystającymi z usług dofinansowanych w BUR, n=170. Odpowiadający: osoby, które skorzystały z usług komercyjnych. Dane na wykresach nie zawsze sumują się do 100% ze względu na zaokrąglenia.

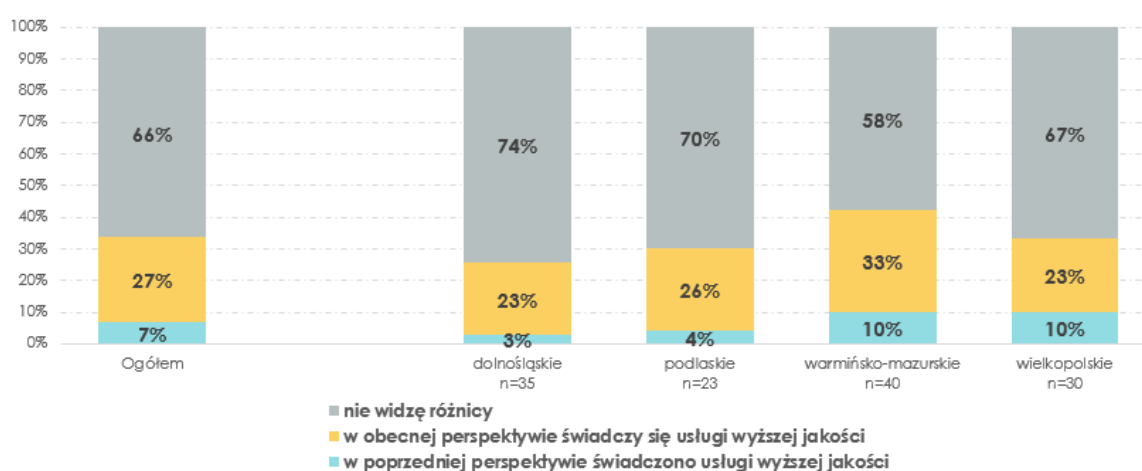


WPLYW WYMAGAŃ BUR NA ZMIANĘ JAKOŚCI USŁUG ROZWOJOWYCH

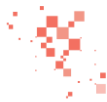
Wprowadzenie kryteriów jakościowych dotyczących instytucji zamierzających świadczyć dofinansowane usługi rozwojowe w ramach BUR miało na celu przede wszystkim zapewnienie odpowiedniej jakości usług, na które przeznaczony są dofinansowania z publicznych środków. Jedną z przesterek skłaniających do zwrócenia szczególnej uwagi na jakość dofinansowywanych usług były doświadczenia z poprzedniego okresu finansowania (2007-2013), w którym realizowany był podażowy model dofinansowania usług rozwojowych. Ich jakość w znaczącej części była niezadowolająca. W związku z tym poproszono respondentów o porównanie swoich doświadczeń z obecnej i poprzedniej perspektywy programowej. 2/3 pracowników oraz pracodawców korzystających z PSF nie widzi różnicy w jakości pomiędzy usługami rozwojowymi świadczonymi w poprzedniej i obecnej perspektywie programowej. Warto jednak zauważyć, że wśród respondentów, którzy dostrzegają różnicę dominują ci, którzy uważają, że usługi świadczone w obecnej perspektywie programowej mają wyższą jakość (pracodawcy – 27%, pracownicy – 29%).

Wykres 33. Postrzeganie zmian w jakości świadczenia usług rozwojowych w obecnej i poprzedniej perspektywie finansowej UE – przedsiębiorcy.

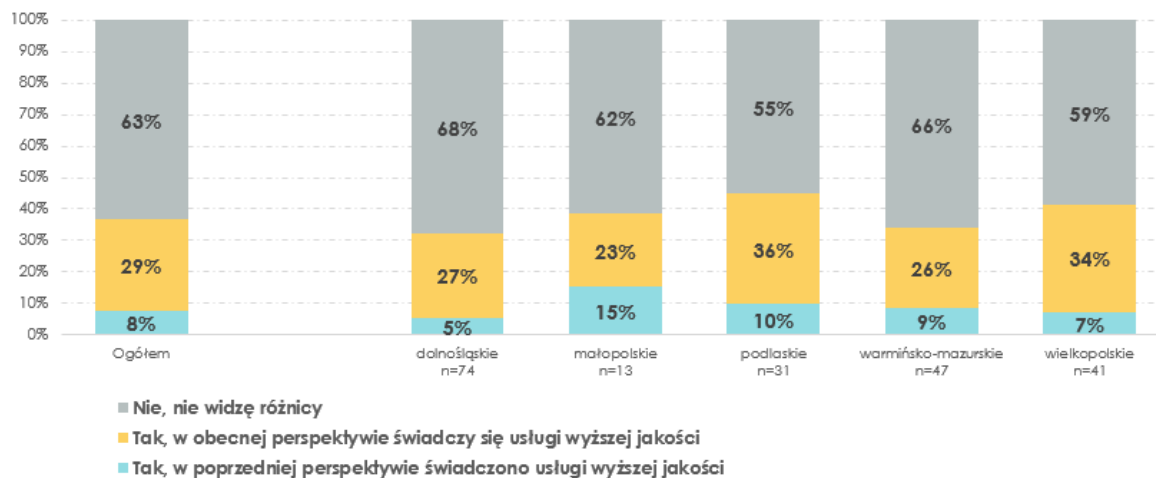
P26. Czy zauważa Pani różnicę w jakości świadczonych usług rozwojowych w poprzedniej i obecnej perspektywie finansowej?



Źródło: badanie CATI z przedsiębiorcami korzystającymi z PSF, n=128. Odpowiadający: przedsiębiorcy, którzy skorzystali z usług rozwojowych w poprzedniej perspektywie finansowej.
Uwaga: niskie liczebności! Dane na wykresach nie zawsze sumują się do 100% ze względu na zaokrąglenia.



Wykres 34. Postrzeganie zmian w jakości świadczenia usług rozwojowych w obecnej i poprzedniej perspektywie finansowej UE – pracownicy.

P30. Czy zauważa Pan(i) różnicę w jakości świadczonych usług rozwojowych w poprzedniej i obecnej perspektywie finansowej?

Źródło: badanie CATI z pracownikami korzystającymi z usług dofinansowanych w BUR, n=206. Odpowiadający: osoby, które skorzystały z usług rozwojowych w poprzedniej perspektywie finansowej.
 Uwaga: Niskie liczebności! Dane na wykresach nie zawsze sumują się do 100% ze względu na zaokrąglenia.

Zdecydowana większość podmiotów świadczących usługi rozwojowe zarejestrowanych w BUR deklaruje, że już przed rejestracją w Bazie spełniła większość kryteriów jakościowych określonych w BUR i nie musiała wprowadzać w celu dokonania rejestracji istotnych zmian. Nieco mniej powszechne było posiadanie certyfikatów formalnie poświadczających jakość usług – 1/5 firm musiała w tym zakresie wprowadzić zmianę.

Wykres 35. Konieczność wprowadzania zmian w związku z wymaganiami jakościowymi BUR

P9. Które z wymaganych kryteriów spełnialiście?

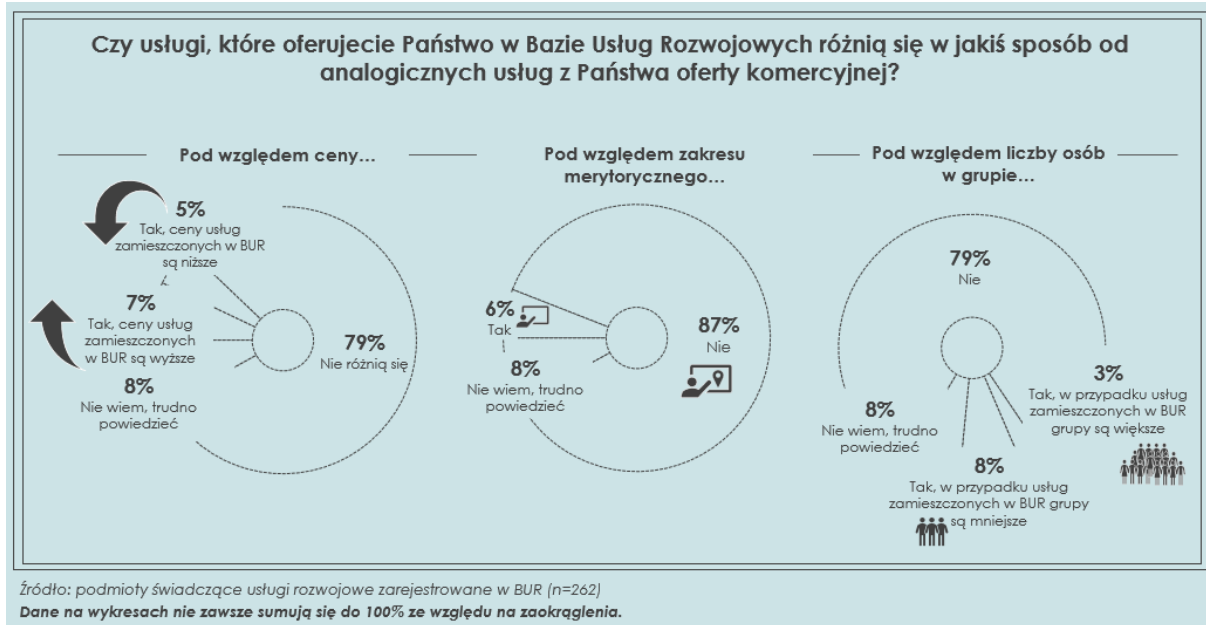
Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR (n=475)
 Dane na wykresach nie zawsze sumują się do 100% ze względu na zaokrąglenia.





Zdaniem firm świadczących usługi rozwojowe usługi, które oferują poprzez BUR nie różnią się w zdecydowanej większości przypadków od usług komercyjnych pod kątem ceny, zakresu merytorycznego, czy też wielkości grup.

Rysunek 14. Różnice między usługami opublikowanymi w BUR a świadczonymi komercyjnie

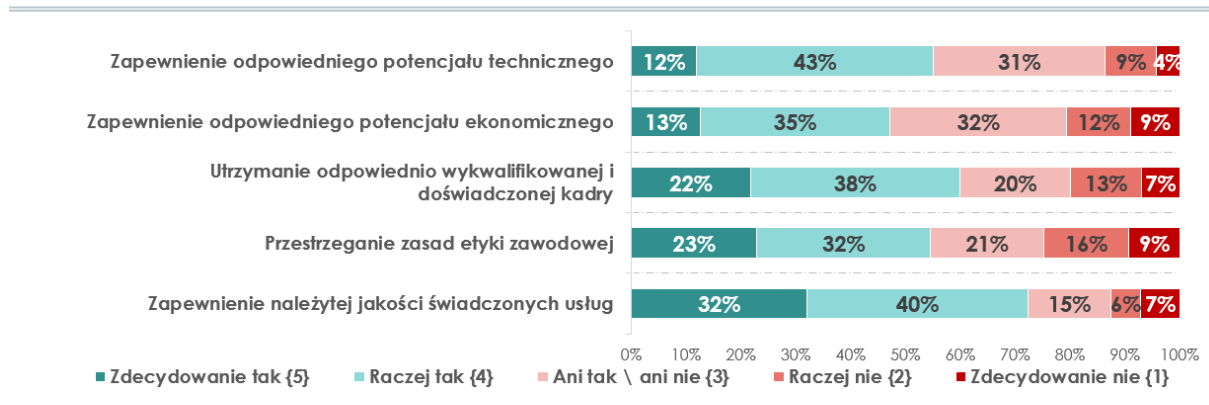


OCENA SYSTEMU KONTROLI USŁUG

Blisko 2/3 instytucji świadczących usługi rozwojowe biorących udział w badaniu ocenia, że zewnętrzny system kontroli usług funkcjonujący w BUR pozytywnie wpływa na jakość świadczonych usług rozwojowych. Najmniej respondentów jest zdecydowanie przekonanych o wpływie audytu na zapewnienie odpowiedniego potencjału technicznego, ekonomicznego oraz etyki zawodowej.

Wykres 36. Ocena wpływu audytu na funkcjonowanie podmiotów świadczących usługi rozwojowe.

P14. Na ile audyt wpływa na następujące aspekty świadczonych usług?



Źródło: podmioty świadczące usługi rozwojowe zarejestrowane w BUR (n=475).
Dane na wykresie nie zawsze sumują się do 100% ze względu na zaokrąglenia.



GŁÓWNE WNIOSKI

Oceniając skuteczność warunków i wymagań stosowanych w BUR jako mechanizmu wpływu na jakość usług rozwojowych należy zwrócić uwagę na następujące kwestie:

- ⇒ Badania pokazują, że kryteria jakościowe BUR (np. uporządkowanie procedur oraz dokumentacji, posiadanie misji, wizji oraz celów strategicznych itp.). mają wpływ przede wszystkim na sposób funkcjonowania podmiotów świadczących usługi rozwojowe, nie zaś bezpośrednio na sam poziom świadczonych usług
- ⇒ Warto zaznaczyć, że usługi rozwojowe, z których przedsiębiorcy skorzystali poprzez BUR są oceniane dobrze pod względem jakości i dopasowania do potrzeb firmy.
- ⇒ Zarówno usługobiorcy jak i usługodawcy deklarują przydatność stosowanego systemu ocen usług rozwojowych jednak zauważają w nim pewne niedoskonałości. Ocena zawężona jedynie do pytań ilościowych ogranicza możliwość szerszego podzielenia się opinią na temat zrealizowanej usługi. Rozwiązaniem problemu byłoby poszerzenie systemu ocen o moduł jakościowy – tj. możliwość wpisywania widocznych dla wszystkich komentarzy na temat szczególnie wartościowych jak i słabych elementów usługi. Takie rozwiązanie mogłoby zwiększać wiedzę usługobiorców przed podejmowaniem decyzji rozwojowych jak i zmobilizować usługodawców do świadczenia usług wysokiej jakości.
- ⇒ Kryterium, w przypadku warto rozważyć wprowadzenie modyfikacji lub rozszerzenia jest konieczność posiadania odpowiedniego certyfikatu przez firmy chcące świadczyć dofinansowane usługi rozwojowe. Wymóg ten wskazywano m.in. jako istotne ograniczenie dla mniejszych podmiotów, dla których sfinansowanie certyfikatu jest znaczną inwestycją, która wcale nie musi się zwrócić i której nie musiałyby podejmować w rynkowych warunkach.
- ⇒ Wpływ zasad BUR na poziom kompetencji kadry świadczącej usługi rozwojowe należy uznać za ograniczony. Wynika to głównie z faktu, że wymagania w tym zakresie stawiane podmiotom chcącym świadczyć usługi rozwojowe są już spełniane przez wiele podmiotów funkcjonujących na rynku (większość z podmiotów świadczących usługi rozwojowe biorących udział w badaniu zadeklarowało, że spełniało je już przed podjęciem starań o wpis do BUR.) Zasady BUR gwarantują więc spełnianie pewnych podstawowych standardów jeśli chodzi o doświadczenie kadry. Z drugiej jednak strony większość podmiotów zadeklarowało działania zorientowane na podniesienie kwalifikacji swojej kadry.

7.4. Ocena funkcjonalności PSF

BUR stanowi kluczowe narzędzie wspierające dystrybucję środków w ramach Regionalnych Programów Operacyjnych (RPO) na lata 2014-2020. Nie sposób zatem dokonać całościowej oceny Bazy bez przyjrzenia się poszczególnym systemom dystrybucji środków w województwach. Warto dodać, że szczegółowy opis PSF zawarty został w raportach regionalnych będących załącznikiem do niniejszego raportu.

Różne systemy dystrybucji środków, a także przesłanki, jakie stały za wdrożeniem danego rozwiązania w województwie zostały przeanalizowane w dostępnych dokumentach, np. wojewódzkich koncepcjach wdrażania PSF. Poniżej zidentyfikowane zostały mocne strony oraz niedogodności i bariery poszczególnych systemów. Istotne jest to, że ocena beneficjentów poszczególnych rozwiązań była możliwa do przeprowadzenia jedynie w oparciu o opinie osób badanych w województwach na zaawansowanym poziomie wdrażania. W każdym z nich natomiast system wdrażany jest przy zastosowaniu refundacji



poniesionych kosztów. Wyjątkiem pozostaje ocena pracowników z województwa małopolskiego, którzy skorzystali z projektu realizowanego w ramach działania 10.3, który nie dotyczy wsparcia dla przedsiębiorstw MŚP, a indywidualnych pracowników.

WADY I ZALETY POSZCZEGÓLNYCH SYSTEMÓW DYSTRYBUCJI

Na podstawie wyników badania przedstawimy zestawienie słabych i mocnych stron, właściwych dla różnych modeli finansowania. Każdy model cechuje się ryzykami oraz właściwą sobie dynamiką.

SYSTEMY BONOWE, REFUNDACJE I KONTA PRZEDPŁACONE

Podkreślić należy, że ocena systemu bonowego opiera się na analizie dokumentacji i wywiadów jakościowych. Wynika to z faktu, że województwa, które zdecydowały się na system bonowy są jeszcze mało zaawansowane we wdrażaniu. Uczestniczący w badaniu przedstawiciele regionalnych IZ i IP wskazywali na wysokie koszty utworzenia systemów bonowych jako główną przesłankę decydującą o wyborze rozliczeń refundacyjnych. Brakuje wiarygodnych danych, które potwierdzałyby tę tezę. Nie ulega jednak wątpliwości, że systemy bonowe są rozwiązaniem nowatorskim. Z tego powodu ich wdrożenie wymaga większych nakładów pracy oraz niesie ze sobą nowe, nieznane wcześniej ryzyka.

Kluczowym walorem wszystkich rozwiązań bonowych, nie bacząc na ich szczegółowe parametry, jest ograniczenie do minimum (tj. do wysokości obligatoryjnego wkładu własnego) wartości środków zaangażowanych przez uczestników.

Słabą stroną bonów, zidentyfikowaną już na podstawie pierwszych efektów wdrażania PSF, jest także problem ich standaryzacji. Aby zapewnić jednolity system zdolny do obsługi usług o bardzo różnej specyfice, bony muszą posiadać określoną wartość i termin realizacji. To z kolei, może powodować niezamierzone ograniczenia. W niektórych regionach przyjęto, że jeden bon stanowił będzie ekwiwalent płatności za godzinę usługi (łódzkie, małopolskie). Wartość bonów ustalano zwykle na podstawie średnich cen usług realizowanych w ramach poprzedniej perspektywy finansowej. Skutkiem tego ze wsparcia wyłączone są niektóre szkolenia specjalistyczne, których ceny znacznie przewyższają przeciętne³⁶. Aby zapewnić kontrolę nad postępem wdrażania bonom przypisywane są ponadto określone terminy ważności. To natomiast utrudnia skorzystanie z długotrwałych form wsparcia, takich jak studia podyplomowe. W tym kontekście, zasługującym na uwagę rozwiązaniem jest przypisanie do bonów wartości pieniężnych, bez przeliczenia na godzinę świadczonej usługi. Aby zabezpieczyć się wówczas przed nadmiernym windowaniem kosztów, koniecznym byłoby

³⁶ Z wyjątkiem województwa lubuskiego, które nie ma ograniczeń co do ceny jednej godziny usługi rozwojowej



jednak zachowanie pewnych limitów wartości wsparcia przypadającego na pracownika lub przedsiębiorstwo.

Wadą bonów mogą być również zasady rozliczania z usługodawcą. W analizowanych systemach, płatność przekazywana jest na konto usługodawcy dopiero po zakończeniu realizacji. W przypadku szkoleń długotrwałych i studiów podyplomowych może być to czynnik zniechęcający do uczestnictwa w systemie wiele podmiotów. Aby temu zaradzić należy wprowadzić pewne formy płatności cząstkowych (np. rozliczanie części bonów po ukończeniu kolejnych etapów usługi).

Porównując właściwości różnych form finansowania, uwzględnić musimy również inne, rzadziej występujące formy dystrybucji środków. Rozwiązanie takie stosowane jest w województwie śląskim jako rozliczenie oparte o konta przedpłacone. Opis tej formuły przedstawiony został w poprzednim rozdziale. Jest to rozwiązanie o tyle interesujące, że posiadając zarówno pewne cechy bonu, jak i refundacji, posiada również niektóre wady i zalety obydwu tych modeli. Jest to na pewno **rozwiązanie korzystne dla uczestników, którzy angażują wyłącznie środki równe wkładowi własnemu**. W odróżnieniu od rozwiązań bonowych nie występują tutaj jednak problemy związane ze standaryzacją wartości usług i terminów ważności. Każde rozliczenie oparte jest na odrębnej umowie, uwzględniającej specyfikę usługi wybranej przez uczestnika. W porównaniu z bonami obsługa kont przedpłaconych wymaga na pewno większych nakładów pracy po stronie operatora. Tak samo jak rozwiązanie bonowe jest ponadto niezbyt korzystne z punktu widzenia usługodawców. Po pierwsze, płatność za wykonane usługi otrzymują oni dopiero po jej zrealizowaniu, angażując w międzyczasie środki związane ze świadczeniem usługi, co stanowi znaczne obciążenie finansowe szczególnie dla małych usługodawców. Po drugie, ponoszą oni ryzyka, które nie występują w modelu refundacyjnym. Związane są one z możliwością niewywiązania się przez uczestnika z obowiązku dostarczenia faktury operatorowi lub rezygnacji z usługi w trakcie realizacji. Wszelkich należności usługodawca dochodzić może wówczas wyłącznie na podstawie dwustronnej umowy z uczestnikiem, a to wymaga kolejnych nakładów czasowych i finansowych.

Tabela 5. Porównanie modeli finansowania.

	REFUNDACJA	BONY	KONTA PRZEDPŁACONE
ZALETY	<ul style="list-style-type: none">⇒ Mała praco- i czasochłonność utworzenia systemu⇒ Brak utrudnień w finansowaniu usług specjalistycznych/ długotrwałych	<ul style="list-style-type: none">⇒ Ograniczenie nakładów po stronie uczestnika (wyłącznie wymagany wkład własny)⇒ Potencjalnie – duża elastyczność modyfikacji parametrów usług	<ul style="list-style-type: none">⇒ Ograniczenie nakładów po stronie uczestnika (wyłącznie wymagany wkład własny i kwota VAT)⇒ Brak utrudnień w finansowaniu usług specjalistycznych/ długotrwałych












	REFUNDACJA	BONY	KONTA PRZEDPŁACONE
WADY	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Konieczność angażowania dużych środków przez uczestników – długie oczekiwanie na zwrot kosztów ⇒ Mała elastyczność modyfikacji parametrów usług 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Standaryzacja wartości i terminów – ryzyko niedostępności usług specjalistycznych i długotrwałych³⁷ ⇒ Długotrwałe oczekiwanie na płatność po stronie usługodawcy ⇒ Dodatkowe ryzyka po stronie usługodawcy (niewywiązanie się uczestnika ze zobowiązań) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Długotrwałe oczekiwanie na płatność po stronie usługodawcy ⇒ Dodatkowe ryzyka po stronie usługodawcy (niewywiązanie się uczestnika ze zobowiązań)

Źródło: Opracowanie własne.

Uzupełniając porównanie funkcjonalności modeli finansowania, dodajmy zestawienie perspektyw poszczególnych interesariuszy PSF. Dla przejrzystości przyjmiemy, że poszczególne rozwiązania mogą mieć charakter sprzyjający (nieuciążliwy), neutralny (równowaga aspektów sprzyjających i niesprzyjających) lub niesprzyjający (uciążliwy). Zaznaczmy przy tym, że poniższa typologia stanowi pewne uproszczenie i jest jedynie formą prognozy, opartej na formalnej analizie systemowych założeń.

Tabela 6. Modele finansowania – perspektywa interesariuszy.

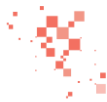
	REFUNDACJA	BONY	KONTA PRZEDPŁACONE
INSTYTUCJE ZARZĄDZAJĄCE/ POŚREDNICZĄCE			
UCZESTNICY			
USŁUGODAWCY			

Źródło: Opracowanie własne.

UMOWA WSPARCIA

Także forma umowy wsparcia generuje pewne niedogodności w zależności od tego, co obejmuje. W umowach wsparcia zawieranych na konkretną usługę rozwojową pojawiają się

³⁷ Wyjątek stanowi województwo lubuskie, w którym nie występuje standaryzacja wartości bonu co nie jest dodatkową barierą dla drogiej usług specjalistycznych



niedogodności związane z koniecznością aneksowania umowy wsparcia z Operatorem przy każdej zmianie parametrów karty usługi. W takim przypadku zmiana terminu, czy też rezygnacja z usługi wymaga dopełnienia szeregu formalności. Niejednokrotnie wiąże się to z koniecznością zmiany umowy wsparcia oraz osobistych wizyt w biurze operatora. Takie umowy obowiązują np. w województwie wielkopolskim, dolnośląskim, lubelskim. Umowy podpisywane na wsparcie bez konieczności wskazania konkretnej usługi rozwojowej, lecz np. jedynie na ogólny obszar wsparcia (np. województwo świętokrzyskie, łódzkie, małopolskie), pozwalają wielu tych niedogodności uniknąć, a możliwość zmiany usługi i karty jest bardziej elastyczna i nie wymaga każdorazowego podpisywania nowego aneksu.

LIMITY WSPARCIA

Idea wsparcia o charakterze popytowym zakłada oczywiście, że swoboda wyboru usług powinna być jak największa, jednak interwencje publiczne nie są zwykłą aktywnością rynkową. Cele społeczne, którym one służą, nakazywać mogą na przykład przyznanie preferencji określonym grupom uczestników (np. osobom o niskich kwalifikacjach) lub kategoriom usług (np. ofercie dedykowanej przedsiębiorcom działającym w ramach regionalnych inteligentnych specjalizacji). Dążąc do upowszechnienia kształcenia ustawicznego należy również zakładać, że wsparciem powinny zostać objęte odpowiednio liczne grona firm i pracowników. Z tego wynikać będzie konieczność ustanowienia limitów zabezpieczających przed koncentracją wsparcia w obrębie wąskiej grupy odbiorców. Brak regulacji może także prowadzić do sztucznego zawyżania cen. Dofinansowanie sprawia bowiem, że koszty usług, nawet jeśli znacznie przekroczą dotychczasowe ceny wolnorynkowe, pozostaną dla wielu uczestników (zwłaszcza większych przedsiębiorstw) bardzo atrakcyjne.

Na obecnym etapie wdrażania, możemy wskazać poniższe wady i zalety cechujące rozwiązania uwzględniające i pozbawione limitów wsparcia.

Tabela 7. Wady i zalety cechujące rozwiązania uwzględniające i pozbawione limitów wsparcia.

	NISKI PUŁAP LIMITÓW	WYSOKI PUŁAP LIMITÓW
ZALETY	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Kontrola nad realizacją wskaźników ilościowych i cen ⇒ Preferencje dla usług i odbiorców strategicznych – realizacja celów interwencji publicznej 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ W pełni popytowy charakter wsparcia ⇒ Możliwość skorzystania z kosztownych szkoleń specjalistycznych i długotrwałych
WADY	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Ograniczenie popytowego charakteru wsparcia ⇒ Ograniczony dostęp do specjalistycznych i długotrwałych form wsparcia 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Ryzyko dla realizacji celów ilościowych – możliwość nadmiernej koncentracji wsparcia w wąskiej grupie beneficjentów ⇒ Zawyżanie cen

Źródło: Opracowanie własne.

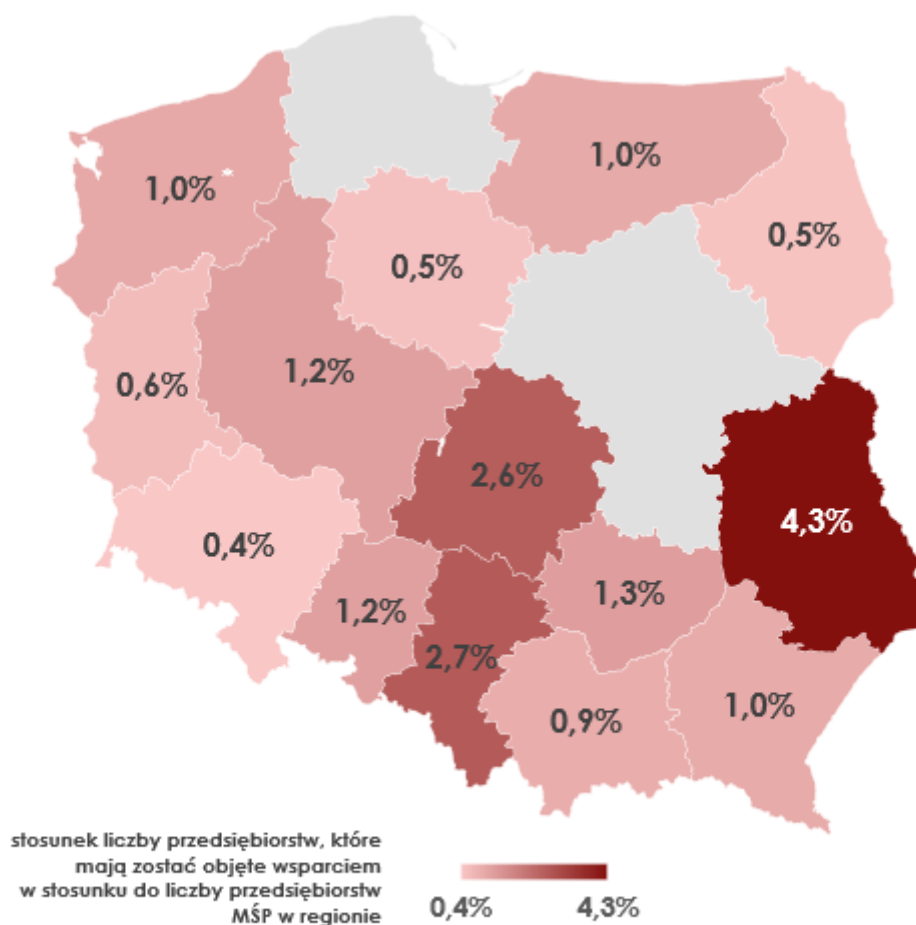


ADEKWATNOŚĆ PSF WOBEC KONTEKSTU LOKALNEGO

Jak widać na poniższej mapie, wskaźniki procentowe pokazujące jaką część wszystkich przedsiębiorstw MŚP w danym województwie muszą pozyskać Operatorzy nie różnią się znacząco między regionami. Dalsza analiza pozwoliła dodatkowo na uzyskanie wniosku, że w województwach o wysokim wskaźniku przedsiębiorstw do pozyskania, liczba pracowników, którzy ukończyli usługę nie jest niższa niż w pozostałych (np. województwo śląskie znajduje się pod tym względem na drugim miejscu). Może to sugerować, że zagrożeń związanych z chłonnością rynku należy szukać nie we wskaźnikach, lecz grupach preferencyjnych. To właśnie one niosą za sobą szereg ryzyk związanych z wydatkowaniem środków. PSF zakładają, że większość środków będzie wydatkowana przy uwzględnieniu pracowników o niskich kwalifikacjach i powyżej 50. roku życia. Dane Bilansu Kapitału Ludzkiego (2014)³⁸ wskazują, że osoby dorosłe o niższym wykształceniu znacznie rzadziej wykazują zainteresowanie podnoszeniem swoich kwalifikacji i kompetencji. Także osoby powyżej 50. roku życia nie są chętne pozyskiwać nowych umiejętności i kompetencje oraz uważają swoją edukację za zakończoną. Jak podają dane Bilansu Kapitału Ludzkiego co trzecia osoba w wieku 50-64 lat nigdy w życiu, w żaden sposób nie podnosiła swoich kompetencji zawodowych. Wskaźnik aktywności zawodowej osób starszych w Polsce od lat utrzymuje się na jednym z najniższych poziomów w Unii Europejskiej. Przeprowadzone badania wskazują, że jedynie 10% osób w wieku 50-59/64 lata brało udział w szkoleniach i kursach. Wyższą aktywnością zawodową w tym wieku charakteryzuje się jedynie grupa osób z wykształceniem wyższym bądź osób zajmujących specjalistyczne stanowiska. Główne powody rezygnacji z udziału w kształceniu ustawicznym dotyczą stanu zdrowia osób starszych, brak takiej potrzeby zawodowej i poczucia, że dokończanie się nie ma sensu.

³⁸ Raport podsumowujący IV edycję badań BKL pt. Kompetencje Polaków a potrzeby polskiej gospodarki, pod redakcją Jarostawa Górnika

Rysunek 15. Stosunek liczby przedsiębiorstw, które mają zostać objęte wsparciem w stosunku do liczby przedsiębiorstw MŚP.

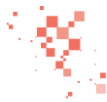


* ze względu na brak wskaźnika dla przedsiębiorstw w województwie zachodniopomorskim na mapie uwzględniono stosunek pracowników MŚP, którzy mają zostać objęci wsparciem do wszystkich pracujących w MŚP w regionie

Źródło: Dane GUS 2016, dokumentacja projektowa dot. wdrażania PSF.

Dodatkowo z punktu widzenia przedsiębiorców racjonalną strategią działania jest typowanie do udziału w usługach rozwojowych pracowników, którzy wysokie kompetencje już mają. W ich opinii jest to bardziej opłacalne i efektywniej przełoży się na funkcjonowanie przedsiębiorstwa.

Podsumowując, założenia dotyczące grup preferowanych mogą ograniczać chłonność rynku. Są to grupy o niższym zainteresowaniu udziałem w usługach rozwojowych, a dodatkowo przedsiębiorcy są mniej skłonni, aby właśnie tych pracowników typować do udziału w szkoleniach. Na ten moment trudno określić na ile ograniczy to wydatkowanie środków i będzie barierą w osiągnięciu sukcesu projektu, jednak warto już teraz podjąć działania, np. informacyjno-promocyjne, zachęcające te grupy do udziału w usługach rozwojowych.



INFRASTRUKTURA INSTYTUCJI OTOCZENIA BIZNESU

Dla oceny dostosowania PSF do regionalnej infrastruktury instytucji otoczenia biznesu kluczowe znaczenie ma trafność założeń dotyczących sposobu wdrażania, w tym zwłaszcza podziału zadań i kompetencji pomiędzy IZ i IP a operatorami zewnętrznymi.

Na podstawie wyników badania możemy uznać, że potencjał instytucji otoczenia biznesu jest dostosowany do rozwiązań, przyjętych w poszczególnych regionach.

Przeprowadzone konkursy, we wszystkich regionach pozwoliły wyłonić oczekiwaną liczbę operatorów, spełniających wyznaczone wymagania formalne³⁹. Brakuje także wskazań, aby którykolwiek z operatorów napotykał na problemy z rzetelną lub terminową realizacją zadań. Przyjmując więc, że wstępna ocena PSF w tym aspekcie wypada korzystnie, należy zaznaczyć, iż na obecnym etapie wdrażania nie sposób wytypować rozwiązań szczególnie trafnych, które posłużyć mogłyby jako dobre praktyki w skali ogólnokrajowej.

OCENA UŻYTKOWNIKÓW PSF

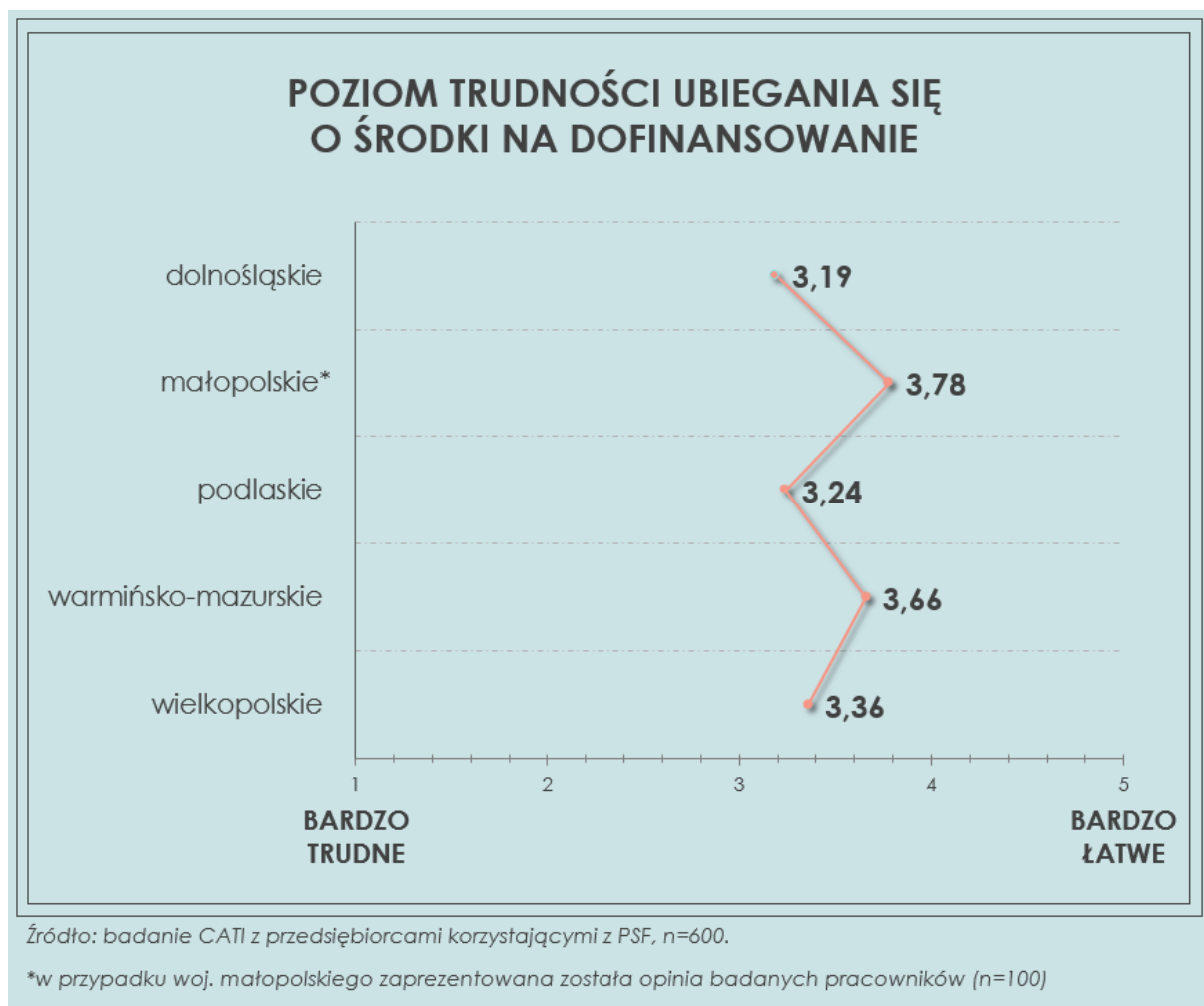
W badaniach ilościowych i jakościowych systemy PSF zostały ocenione przez ich odbiorców – pracowników i przedsiębiorców. Było to możliwe wyłącznie w województwach w zaawansowanym stopniu wdrażania, które poza województwem małopolskim, przyjęły system refundacyjny. Należy pamiętać, że w przypadku Małopolski poniższe wyniki odnoszą się do ocenianego przez pracowników projektu realizowanego w ramach działania 10.3.

W pierwszej kolejności przedsiębiorcy będący odbiorcami PSF ocenili trudność ubiegania się o dofinansowanie. Najwyższe noty w skali łatwości uzyskało województwo małopolskie, gdzie o środki ubiegają się pracownicy w ramach działania 10.3 (3,78) w systemie bonowym. Za stosunkowo łatwe ubieganie się o środki uznali także przedsiębiorcy województwa warmińsko-mazurskiego (3,66). Aplikowanie o środki było najtrudniejsze dla firm korzystających z PSF w województwie dolnośląskim (3,19). Województwa, które zostały nieco lepiej ocenione pod względem trudności ubiegania się o wsparcie to te, które najelastyczniej podchodzą do wydatkowania środków przez usługobiorcę. Dostaje on swobodę w wyborze usług rozwojowych co oznacza, że umowy wsparcia nie są podpisywane na konkretne usługi. W trakcie trwania projektu usługobiorca może dowolnie korzystać z przyznanych środków.

³⁹ Wyjątek stanowi w tym kontekście województwo podkarpackie, które nie wyłoniło operatora w jednym z subregionów.



Wykres 37. Ocena trudności w ubieganiu się o środki na dofinansowanie usług rozwojowych w poszczególnych województwach.



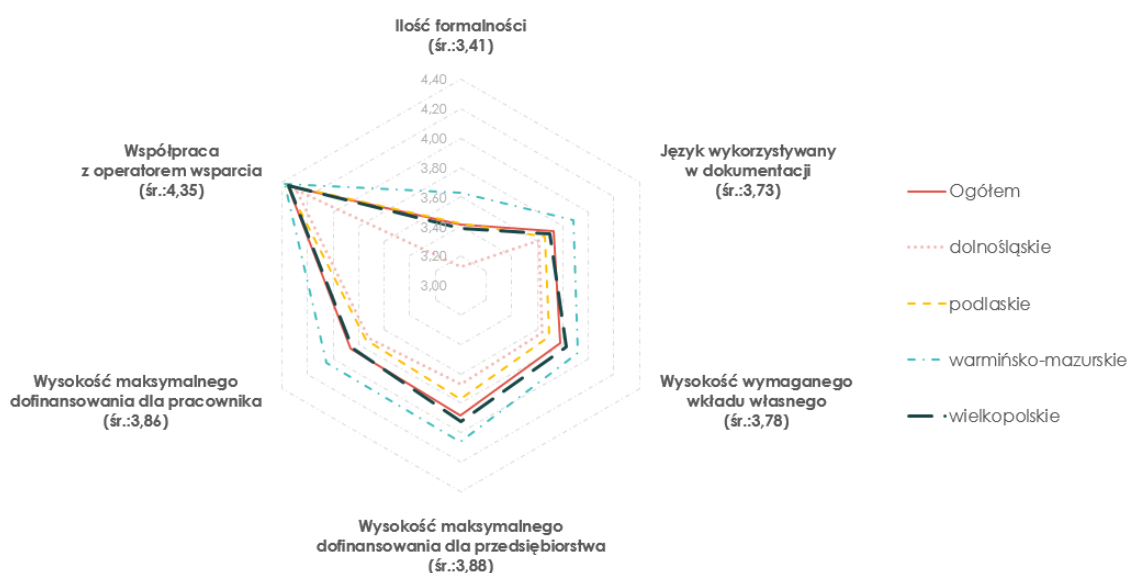
W drugiej kolejności przedsiębiorcy zostali poproszeni o ocenę poszczególnych aspektów związanych z ubieganiem się o środki w swoim województwie. Oceny mieli dokonać na skali 1-5, gdzie 1 oznaczało zdecydowanie złą ocenę aspektów, natomiast 5 – zdecydowanie dobrą. **Najlepiej oceniona została współpraca z operatorem wsparcia (4,35)**. Oceny przedsiębiorców nie różnicowały się istotnie w poszczególnych województwach (najwyższe noty otrzymali operatorzy z województwa warmińsko-mazurskiego: 4,38). Wywiady jakościowe potwierdzają te wyniki: przedsiębiorcy bardzo przychylnie wypowiadali się o współpracy z Operatorami i podkreślali, że w każdej sytuacji mogli liczyć na wsparcie i potrzebne informacje. Najniżej oceniona została ilość formalności (3,41), które wynikają z obowiązków narzuconych na operatorów przez IZ. Ten aspekt starania się o dofinansowanie najniższe noty otrzymał w województwie dolnośląskim (3,13). Najwyższe oceny, w każdym spośród badanych aspektów, przypisywane były przez przedsiębiorców w województwie warmińsko-mazurskim, gdzie operatorzy nie podlegają rejonizacji, co wprowadza pomiędzy nimi element konkurencji o usługobiorcę. Pod tym względem najniżej ocenione zostało województwo dolnośląskie.



W trakcie wywiadów przedsiębiorcy podkreślali trudności związane z wypełnianiem formularzy i umów, a także fakt, że część danych musieli powielać w kilku miejscach (BUR, wewnętrzny system Operatora, umowy).

Wykres 38. Ocena PSF przez przedsiębiorców z niego korzystających (średnia ocen ze skali Likerta, gdzie 1 oznaczało zdecydowanie źle, natomiast 5 – zdecydowanie dobrze).

P28. Jak ocenia Pani sposób przyznawania środków na doskonalenie pracowników w ramach Podmiotowych Systemów Finansowania?



Źródło: badanie CATI z przedsiębiorcami korzystającymi z PSF, n=600.

Zarówno pracodawcy jak i pracownicy najchętniej korzystają z telefonicznych kontaktów z operatorami (odpowiednio 82% i 71%). Najrzadziej wykorzystywanym kanałem kontaktu są natomiast wiadomości e-mail (69% w przypadku przedsiębiorców i 63% u pracowników). W tym miejscu warto podkreślić, że kontakt pomiędzy operatorami a przedsiębiorcami jest dość intensywny – średnio 5 razy przy obsłudze jednej umowy. Dodatkowo z operatorami kontaktują się również pracownicy (średnio jeden raz mniej niż przedsiębiorcy). W tym miejscu należy przypomnieć, że dane dotyczą wyłącznie województw z systemami refundacyjnymi. Analiza ex-ante województw wdrażających systemy bonowe pokazuje jednak, że może on generować podobną potrzebę kontaktu przedsiębiorcy z operatorem w celu wyjaśnienia chociażby zasady działania bonu czy podpisania umowy, która jest wymagana niezależnie od przyjętego systemu wdrażania.



Wykres 39. Wykorzystywane kanały kontaktu z Operatorami w województwach.



Częste kontakty z operatorem są powiązane z barierami, jakie widzą przedsiębiorcy. Raczej utrudniają aniżeli uniemożliwiają one skorzystanie z dofinansowania w ramach PSF. Najczęściej wymienianą barierą jest tutaj właśnie ilość formalności i biurokracja, jaka jest związana z otrzymaniem wsparcia.

Wykres 40. Bariery w korzystaniu z PSF.

P33. Czy widzi Pani bariery, które:

Źródło: badanie CATI z przedsiębiorcami korzystającymi z PSF, n=600.

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



POZIOM UCZESTNICTWA W BUR I PSF

Jednym z wymiarów oceny przyjętych rozwiązań w Podmiotowych Systemach Finansowania i Bazie Usług Rozwojowych jest z jednej strony poziom ich wykorzystywania oraz cechy ich użytkowników. Ma to szczególne znaczenie z punktu widzenia celów, które zostały postawione przez PSF.

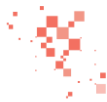
Przede wszystkim wyraźnie widać przewagę osób o wyższym wykształceniu (59%) wśród pracowników, którzy ukończyli usługę rozwojową wybraną za pomocą BUR. Osób z wykształceniem ponadgimnazjalnym (w tym średnim) jest 25%, a policealnym 14%. Z jednej strony te dysproporcje mogą wyjaśniać dane Bilansu Kapitału Ludzkiego (2014)⁴⁰. Osoby dorosłe o niższym wykształceniu znacznie rzadziej wykazują zainteresowanie podnoszeniem swoich kwalifikacji i kompetencji. Dodatkowo z punktu widzenia pracodawców racjonalną strategią działania jest typowanie do udziału w usługach rozwojowych pracowników, którzy wysokie kompetencje już mają. W ich opinii jest to bardziej opłacalne i efektywniej przełoży się na funkcjonowanie przedsiębiorstwa. Kolejną przyczyną wysokiego udziału osób o wyższym wykształceniu może być niedostateczna liczba usług z kategorii zawodowe dostępnych w Bazie z możliwością dofinansowania. Struktura ilości usług zawodowych w stosunku do zainteresowania nimi jest większa niż w przypadku innych kategorii usług rozwojowych. Badania jakościowe dodatkowo pokazują, że interfejs Bazy Usług Rozwojowych jest niedostosowany do potrzeb osób z niskimi kwalifikacjami (w tym cyfrowymi), co również może ograniczać ich dostęp do możliwości dofinansowania.

Przedstawione wyżej wyniki mogą niepokoić w kontekście wskaźników, które mają do osiągnięcia poszczególne Podmiotowe Systemy Finansowania. Jedną z kluczowych grup docelowych są właśnie osoby o niskich kwalifikacjach, czy zgodnie z Wytycznymi w zakresie realizacji przedsięwzięć z udziałem środków EFS w obszarze rynku pracy na lata 2014-2020 są to osoby posiadające wykształcenie na poziomie do ISCED 3 włącznie. Tę definicję spełnia 27% dotychczasowych użytkowników PSF.

Mniejsze zróżnicowanie uczestników jest widoczne w przypadku kategorii przedsiębiorstw korzystających z PSF, gdzie mikroprzedsiębiorstwa mają największy udział (46%) w usługach rozwojowych dofinansowanych ze środków publicznych. W przypadku małych firm jest to 28%, a średnich 26%. Widać, że odpowiada to ogólnej strukturze wielkości firm w Polsce, gdzie dominują mikroprzedsiębiorstwa.

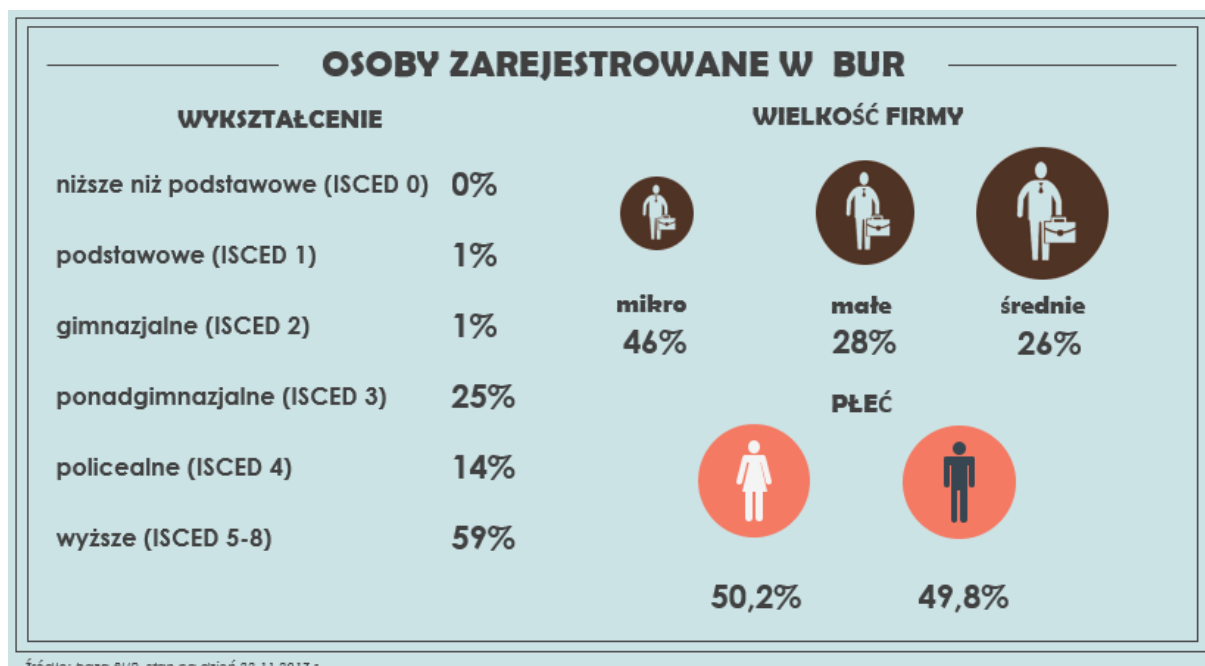
Także proporcja mężczyzn i kobiet, którzy skorzystali z usług jest wyrównana. Może to także stanowić odpowiedź i dowód na brak barier związanych z nierównością szans kobiet

⁴⁰ Raport podsumowujący IV edycję badań BKL pt. Kompetencje Polaków a potrzeby polskiej gospodarki pod redakcją Jarosława Gómiaka



i mężczyzn w kontekście dostępu do usług rozwojowych z możliwością ich dofinansowania. Warto jednak zaznaczyć, że w wywiadach z pracownikami pojawiły się pojedyncze opinie odnośnie braku wystarczającej elastyczności harmonogramu usług rozwojowych i uczestnictwa, która negatywnie wpływa na możliwość skorzystania z usługi kobiet na urlopie macierzyńskim. Trudno dostosować im się do sztywnych ram godzinowych narzuconych przez podmioty, a także mechanizmów funkcjonowania zakładających pełne uczestnictwo w usłudze.

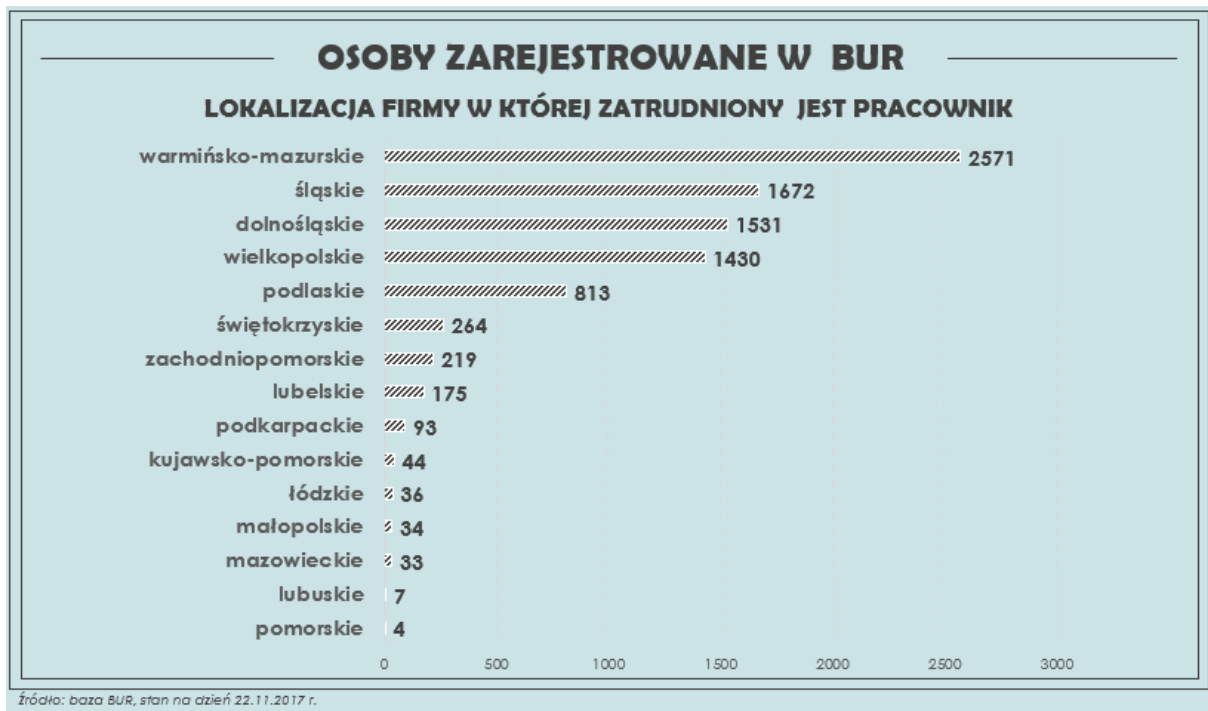
Wykres 41. Dane osób zarejestrowanych w BUR.



Ostatnia kwestia dotyczy lokalizacji firm, w których pracownicy ukończyli usługę rozwojową dofinansowaną w ramach PSF. Wyraźnie widać, że województwa w których ewaluacja miała charakter on-going dominują pod względem liczby osób, które zakończyły usługę rozwojową, w porównaniu do województw będących na początkowym etapie wdrażania. Wyjątkiem jest województwo śląskie, które zajmuje drugie miejsce (1672 pracowników). Ewaluacja w tym regionie miała charakter ex-ante, a jednak znalazł się on w grupie pięciu województw o największej liczbie pracowników korzystających z PSF. Analiza mechanizmów funkcjonowania PSF w województwie śląskim pokazuje, że przyczyną może być nieprzypisanie Operatorów do konkretnych subregionów. W efekcie rywalizują oni między sobą o pozyskanie przedsiębiorców gotowych do skorzystania z dofinansowania, co pozytywnie przekłada się na wzrost wskaźników. Podkreślić należy, że ten sam mechanizm jest stosowany w województwie warmińsko-mazurskim, w którym dotychczas najwięcej pracowników skorzystało z dofinansowanych usług rozwojowych.



Wykres 42. Lokalizacja firmy, w której zatrudniony jest pracownik korzystający z BUR.

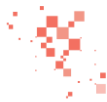


Niestety dane uczestników wsparcia analizowane przez ewaluatorów nie pozwalają przeprowadzić analizy pod kątem wieku uczestników wsparcia. Byłoby to niezbędne do potwierdzenia stawianych w dalszej części hipotez o tym, na ile oferta BUR i systemy PSF odpowiadają na potrzeby osób w wieku 50+.

PODSUMOWANIE

Badanie jednoznacznie nie odpowiada na pytanie, które z przyjętych rozwiązań w ramach Podmiotowych Systemów Finansowania są zdecydowanie korzystniejsze, a z których należy zrezygnować. Różne poziomy zaawansowania wdrażania nie pozwalają na dokonywanie bezpośrednich porównań efektów, które w województwach o niskim poziomie zaawansowania wdrażania jeszcze nie są widoczne.

Wyraźnie można jednak zauważyć, że systemy oparte o konkurencję pomiędzy podmiotami (województwo śląskie i warmińsko-mazurskie) w momencie prowadzenia badania osiągają najwyższe wartości wskaźnika – liczba osób korzystających ze wsparcia. Dodatkowo zwraca uwagę fakt, że w województwie warmińsko-mazurskim, będącym liderem pod tym względem, obowiązują najbardziej liberalne limity kwotowe. Nie możemy jednak na tym etapie jednoznacznie stwierdzić, że jest to podejście najbardziej efektywne pod względem realizacji celów interwencji publicznej, którym jest między innymi zwiększenie uczestnictwa w kształceniu osób starszych czy o niskich kwalifikacjach. Na tym etapie nie widać zagrożeń, ponieważ struktura osób korzystających z dofinansowanych usług rozwojowych w tych województwach



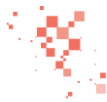
jest zbliżona do pozostałych województw. Jednakże jak już wcześniej zostało napisane – brak ograniczeń w wysokości dofinansowania może powodować podwyższanie cen usług dofinansowanych, ale jednocześnie zwiększa dostęp do usług specjalistycznych.



GŁÓWNE WNIOSKI

Badanie jednoznacznie nie odpowiada na pytanie, które z przyjętych rozwiązań w ramach Podmiotowych Systemów Finansowania są zdecydowanie korzystniejsze, a z których należy zrezygnować. Różne poziomy zaawansowania wdrażania nie pozwalają na dokonywanie bezpośrednich porównań efektów, które w województwach o niskim poziomie zaawansowania wdrażania jeszcze nie są widoczne. Jednak na podstawie wyników badań można zdiagnozować szereg czynników, które pozytywnie przekładają się na stopień wydatkowania środków, a także na ograniczenie barier w dostępie do nich przedsiębiorców i pracowników:

- ⇒ Systemy oparte o konkurencję pomiędzy podmiotami (województwo śląskie i warmińsko-mazurskie) w momencie prowadzenia badania osiągają najwyższe wartości wskaźnika – liczba osób korzystających ze wsparcia. Dodatkowo zwraca uwagę fakt, że w województwie warmińsko-mazurskim, będącym liderem pod tym względem obowiązują najbardziej liberalne limity kwotowe. Nie możemy jednak na tym etapie jednoznacznie stwierdzić, że jest to podejście najbardziej efektywne pod względem realizacji celów interwencji publicznej, którym jest między innymi zwiększenie uczestnictwa w kształceniu osób starszych czy o niskich kwalifikacjach.
- ⇒ Poszczególne systemy dystrybucji środków mają zarówno wady jak i zalety. Systemy bonowe zakładają standaryzację wartości i terminów – ryzyko niedostępności usług specjalistycznych i długotrwałych np. studiów podyplomowych, jednak podobnie jak konta przedpłacone ograniczają finansowy wkład własny do minimum co może przekładać się na wzrost dostępności projektu dla wszystkich grup wsparcia niezależnie od zaplecza finansowego. Oba te systemy jednak stanowią barierę dla podmiotów, które nie dostają środków od razu, lecz po zakończeniu usług – z ich perspektywy stanowi to ryzyko utraty wynagrodzenia.
- ⇒ Refundacja w kontekście usług długotrwałych oraz specjalistycznych zakłada największą swobodę i pozytywnie przekłada się na ich dostępność dla odbiorców wsparcia (np. nie ogranicza ich data ważności bonów), jednak stanowi dla nich potencjalną barierę finansową: konieczność początkowego pokrycia całości kosztów usługi.
- ⇒ W kontekście procesu ubiegania się o środki najczęściej wymienianą przez przedsiębiorców i pracowników barierą jest ilość formalności i biurokracja, jaka jest związana z otrzymaniem wsparcia. Wywiady pokazują, że także Baza zawiera szereg funkcjonalności, które w opinii usługobiorców nie są wystarczająco intuicyjne i przejrzyste.
- ⇒ Poziom uczestnictwa w PSF pokazuje, że na ten moment nie istnieją dysproporcje w kontekście wielkości przedsiębiorstwa i płci osób korzystających. Może to stanowić odpowiedź na pytanie o bariery w dostępie do środków w odniesieniu do kobiet i mężczyzn, jednak osoby o niskich kwalifikacjach (jedna z głównych grup odbiorców wsparcia) to zaledwie 27% dotychczasowych uczestników PSF: są to grupy mniej zainteresowane korzystaniem z ogólnie pojętego kształcenia ustawicznego, jednak może to także sugerować niedostateczną liczbę usług odpowiadających na ich potrzeby lub brak skierowanych do nich działań informacyjno-promocyjnych.



7.5. Kompatybilność BUR i regionalnych PSF

Przedsiębiorcy i pracownicy, którzy chcą skorzystać z dofinansowania w ramach Podmiotowych Systemów Finansowania są zobligowani do wyboru usług świadczonych wyłącznie przez podmioty spełniające kryteria jakościowe z Bazy Usług Rozwojowych. Dlatego tak ważne jest omówienie kwestii związanych ze spójnością Bazy i Podmiotowych Systemów Finansowania oraz ich zasad i rozwiązań wdrożeniowych. W praktyce przedsiębiorcy i pracownicy mają styczność i z jednym i z drugim systemem, a ich ocena i doświadczenia związane z Bazą rzutują na odbiór całego procesu pozyskiwania wsparcia.

Z założenia usługi w BUR, które się tam znajdują są zweryfikowane i spełniają szereg kryteriów jakościowych. Projektując to rozwiązanie w taki sposób, MR i PARP miały na celu nie tylko efektywne wydatkowanie środków poprzez łatwy dostęp zainteresowanych do usług rozwojowych, ale także kontrolę ich jakości. Dodatkowo skupienie wszystkich usług, które mogą zostać wybrane w ramach PSF ułatwia ich znalezienie. Informacje na ich temat (karty usług) są wystandaryzowane, co ma przekładać się na łatwość ich porównywania i znalezienie tej, która najlepiej spełnia oczekiwania usługobiorców.

Baza powstawała jednak wcześniej niż specyficzne zasady funkcjonowania PSF w poszczególnych regionach. W efekcie, choć spójność Bazy z tymi systemami jest niezbędna, niektóre ich elementy nie pokrywają się wzajemnie i utrudniają wydatkowanie oraz pozyskiwanie środków.

Pierwszą kwestią wartą poruszenia jest brak realnego, technicznego połączenia części regionalnych systemów obiegu dokumentów i platform komunikacji z przedsiębiorcami oraz BUR. W efekcie przedsiębiorca lub pracownik musi powielać dużą część informacji w obu systemach i wypełniać większą liczbę formularzy. Przykładowo musi wypełniać dane odnośnie swojej firmy zarówno w Bazie jak i w systemie Operatora. Prowadzi to w tych regionach także do konieczności ponownego przenoszenia danych z BUR do systemu Operatora.

Kiedyś było dużo prościej. Bo parę lat temu wystarczył jakiś telefon, jakiś wniosek i wszystko było załatwione, a teraz jest strasznie dużo formalności. To jest zawarcie jednej albo dwóch umów. Umowy zawierają 6 – 7 stron maczkiem pisanych. Ale dla mnie to jest trochę za dużo, to jest 3 tyg. załatwiania.

(Pracownik)

W Bazie Usług Rozwojowych brakuje przede wszystkim informacji o PSF użytecznych z punktu widzenia odbiorcy usług. Informacje o dofinansowaniu w województwach zawierają wiele pojęć, którymi grupy docelowe PSF się nie posługują (choćby operator, refundacja poniesionych kosztów z promesą), brakuje zaś praktycznych informacji, jakie konkretne kroki należy wykonać, by dofinansowanie otrzymać. Dodatkowo na poziomie karty usługi brakuje



bezpośredniego odnośnika do informacji o sposobie uzyskania dofinansowania. W sytuacji, kiedy przedsiębiorca lub pracownik znajduje w Bazie interesującą go usługę i spotyka się z informacją o możliwości jej dofinansowania nie jest informowany o szczegółach. W Bazie nie pojawiają się informacje lub podpowiedzi kontekstowe, które odnosiłyby go do możliwości wsparcia w jego regionie. Dołączenie takich informacji mogłoby zwiększyć zainteresowanie usługami rozwojowymi w województwach objętych dofinansowaniem i przyspieszyć efektywne wydatkowanie środków. Odnośniki nie muszą zawierać wszystkich szczegółów o możliwości dofinansowania, a jedynie wskazówki, gdzie takie informacje znaleźć. Dobrym rozwiązaniem mogłoby się okazać dołączenie linku do poradnika dla przedsiębiorców „Rozwój poprzez wiedzę”:

http://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/files/Do_pobrania/poradnik%20dla%20przedsiębiorc%C3%B3w/Poradnik.pdf

Projektując zasady funkcjonowania PSF uwzględniono także preferencyjne poziomy dofinansowania dla osób o niskich kwalifikacjach i powyżej 50. roku życia. Jak wynika z wywiadów są to pracownicy często wykluczeni cyfrowo oraz o niższych kompetencjach związanych z obsługą komputera i poczty elektronicznej. Baza jednak nie uwzględnia tego w kontekście procedury rejestracyjnej: zarówno język, ilość formalności jak i konieczność posiadania adresu mailowego stanowi dużą trudność dla tych grup preferencyjnych. Aby zwiększyć na tym polu kompatybilność PSF oraz Bazy należałoby ją uprościć oraz przygotować informacje i podpowiedzi kontekstowe na każdym etapie ubiegania się o wsparcie.

Także kryteria jakościowe dotyczące certyfikatu nie zawsze są kompatybilne z zapotrzebowaniem regionalnych PSF oraz nie wyczerpują firm i instytucji które mogłyby świadczyć wysokiej jakości usługi rozwojowe. Związane jest to z preferencyjnym traktowaniem w województwach usług dofinansowanych prowadzących do pozyskania kwalifikacji. W regionach istnieje ich niewystarczająca ilość w stosunku do zainteresowania przedsiębiorców i pracowników, jednak często firmy je świadczące z definicji nie wpisują się w wytyczne Bazy. Są to np. firmy farmaceutyczne lub produkcyjne które przygotowują specjalistyczne szkolenia z obsługi, sprzedaży i użytkowania ich maszyn lub produktów. Rozwiązaniem mogłoby być wprowadzenie dla nich odrębnego certyfikatu na podstawie którego mogliby świadczyć usługi dofinansowane.

Dodatkowo sam sposób dystrybucji środków w niektórych regionach nie jest spójny z Bazą. Dotyczy on tych systemów, które zakładają finansowanie usługi po jej zakończeniu (system bonowy, system kont przedpłaconych), a także określoną ważność dofinansowania np. ważność bonu. Jest to utrudnienie z punktu widzenia części usług zarejestrowanych w Bazie, które trwają przez dłuższy okres czasu np. studia podyplomowe lub kursy językowe. Podmioty są zaniepokojone koniecznością długiego oczekiwania na finansowanie usługi co zmniejsza przedsiębiorcom i pracownikom pulę usług możliwych do wyboru. Na dalszych etapach ważne jest, aby szukać rozwiązań, które dostosują PSF i sposoby dystrybucji w regionach do wszystkich



dostępnych w Bazie usług rozwojowych np. poprzez wprowadzenie płatności cząstkowych lub w przypadku usług długotrwałych, pełną płatność przed rozpoczęciem usługi.

Także możliwość dowolnego edytowania karty usługi, w tym odwołania usługi przez podmioty, nie jest spójne z zasadami funkcjonowania PSF w kontekście monitoringu trwających usług rozwojowych. IZ/IP oraz Operator mają obowiązek kontroli części z nich, a nagłe zmiany lokalizacji lub daty usługi w praktyce im to uniemożliwiają. Podkreślają, że istnieje konieczność zablokowania takiej możliwości na minimum dwa/trzy dni przed rozpoczęciem usługi.



GŁÓWNE WNIOSKI

Podsumowując, Baza wspiera dostęp przedsiębiorców i pracowników do usług w ramach PSF i ułatwia im ich wybór także w kontekście zachowania standardów jakościowych, które zapewniają świadczenie usług w ramach PSF na odpowiednio wysokim poziomie. Jednak istnieje szereg miejsc styku Bazy z poszczególnymi Podmiotowymi Systemami Finansowania, które nie są wystarczająco spójne i wymagają zmian w ich funkcjonowaniu:

- ⇒ Nie wszystkie wewnętrzne systemy do komunikacji z przedsiębiorcami i zarządzania dokumentami w regionach są technicznie połączone z BUR: w efekcie przedsiębiorcy są zobligowani do powielania części danych w obu systemach co obniża ich zadowolenie.
- ⇒ W BUR brak informacji kontaktowych z kim skontaktować się w celu pozyskania szczegółowych informacji odnośnie możliwości dofinansowania.
- ⇒ Zasady przyznawania środków w regionie (grupy preferencyjne, preferencje w usługach prowadzących do pozyskania kwalifikacji) nie mają odbicia w Bazie np. część funkcjonalności jest niedostosowana do osób powyżej 50. roku życia, brak usług prowadzących do pozyskania kwalifikacji w ramach ZRK.

7.6. Kompatybilność BUR i Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji

Z założenia Baza Usług Rozwojowych miała być spójna z ZSK, co miało ułatwić użytkownikom pozyskanie informacji na temat zasad i warunków potwierdzenia zdobytych kwalifikacji. Założenie to jest widoczne w opisie każdej usługi rozwojowej w BUR, gdzie podmioty je świadczące są zobligowane do informowania potencjalnych usługobiorców, czy dana usługa prowadzi do pozyskania kwalifikacji. Jednym z głównych założeń Bazy było także jej zaprojektowanie, aby przedsiębiorca i pracownik mógł łatwo dostrzegać korzyści płynące ze skorzystania z konkretnej usługi rozwojowej, w tym możliwości otrzymania formalnego potwierdzenia uzyskanej wiedzy. Dlatego tak ważne jest prześledzenie na ile ta spójność jest zachowana, na jakich obszarach, jakie bariery towarzyszą współpracy tych systemów oraz jakie korzyści płyną z ich zintegrowania dla przedsiębiorców i pracowników.



Zintegrowany System Kwalifikacji jest to samodzielny element Krajowego Systemu Kwalifikacji, w którym obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania do nich poziomu Polskiej Ramy Kwalifikacji, zasady włączania kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji i ich ewidencjonowania w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji, a także zasady i standardy certyfikowania kwalifikacji oraz zapewniania jakości nadawania kwalifikacji. Zintegrowany System Kwalifikacji obejmuje dużą część polskich kwalifikacji, które są do niego włączone z mocy ustawy lub mogą być włączane decyzją właściwych ministrów. Poza zintegrowanym systemem mogą w Polsce funkcjonować kwalifikacje, które nie zostały włączone do tego systemu, jednak takie kwalifikacje nie mają przypisanego poziomu PRK i nie mogą zostać wpisane do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji.

ZRK to publiczny rejestr, który obejmuje nadawane na terenie Polski kwalifikacje. Mogą się w nim znaleźć zarówno kwalifikacje znajdujące się w innych spisach, wykazach jak i te które nigdzie nie widnieją. Kwalifikacja znajdująca się w ZRK to kwalifikacja wiarygodna i potwierdzona przez władze publiczne oraz z przypisanym poziomem PRK.

Założenia Bazy dotyczące ZRK są także spójne z potrzebami pracowników, którzy podkreślają, że możliwość uzyskania formalnego poświadczenia zdobytej wiedzy lub umiejętności (51%) są dla nich istotnymi informacjami odnośnie poszukiwanej usługi rozwojowej (patrz Wykres 2. *Poszukiwanie informacji na temat usług rozwojowych*, s. 41).

Dodatkowo sam Podmiotowy System Finansowania z założenia jest preferencyjny dla dofinansowywania usług rozwojowych, które prowadzą do pozyskania kwalifikacji. Usługi te są w większym stopniu dofinansowywane przez PSF, dzięki czemu przedsiębiorcy mogą zainwestować mniejszy wkład własny oraz pozyskać konkretne kwalifikacje. Jest to odbiciem obecnych trendów na rynku pracy, które związane są z potrzebami przedsiębiorców odnośnie wysoko wykwalifikowanych specjalistów o specyficznych wąskich kwalifikacjach, kompetencjach i umiejętnościach.

Mimo założeń zarówno Bazy Usług Rozwojowych jak i Podmiotowych Systemów Finansowania, które poprzez swoje opcje i preferencje promują pozyskiwanie kwalifikacji, spójność ZSK z Bazą oraz systemem finansowania nie jest wystarczająca.

Jak podkreślają przedstawiciele instytucji zaangażowanych w funkcjonowanie Podmiotowych Systemów Finansowania, głównym problemem jest niski poziom wiedzy odnośnie definicji samej kwalifikacji wśród podmiotów świadczących usługi rozwojowe. Obrazuje to cytat z wypowiedzi Operatora:

Moim zdaniem to w ogóle nie działa. Chyba niewiele osób wie, z czym tak naprawdę to jest. Firmy szkoleniowe też rozkładają ręce. Miałam taką sytuację, że średnie przedsiębiorstwo nie łąpało mi się na żadne kryteria, żeby dostać dofinansowanie w wysokości 80%, bo u nas średnie dostają w wysokości 50%. I firma szkoleniowa przystała na to, że oni mogą wypełnić że tak. No



dobra mówię: – Ale macie ku temu jakąś podstawę? – No a co trzeba mieć? Więc proszę sobie wyobrazić, że nawet firmy szkoleniowe, które tę branżę powinny mieć w małym palcu nie wiedzą. Kompletnie to nie działa, więc póki to jest takie jak teraz, to moim zdaniem zupełnie niepotrzebne jest ustalanie tego jako kryterium o wyższe dofinansowanie. Jest to kompletnie bez sensu, bo nikt z tego nie skorzystał.

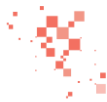
(Operator)

Brak wiedzy na temat ZRK skutkuje tym, że podmioty świadczące usługi nie zawsze we właściwy sposób uzupełniają informacje na ich temat w karcie usługi. Zdarzają się sytuacje, że informują o tym, że dana usługa pozwala na zdobycie kwalifikacji, jednak po zweryfikowaniu karty usługi okazuje się, że nie jest to prawdą. Również usługobiorcy nie zawsze potrafią zidentyfikować błędy w kartach w tym zakresie. W efekcie przedsiębiorcy dostają niższe dofinansowanie i są zobligowani do wpłacenia wyższego wkładu własnego niż ten ustalony początkowo. W tym miejscu pojawiają się rekomendacje **odnośnie zwiększenia spójności ZSK z Bazą, poprzez obowiązek załączania przez podmiot do karty usługi informacji o kodzie kwalifikacji w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji**. Miałyby to uczulić podmioty w trakcie wypełniania kart, a także ułatwić Operatorom ich poprawne weryfikowanie. Innym zaproponowanym rozwiązaniem niedogodności byłaby realna wymiana danych zawartych w BUR i ZRK poprzez system hipertęczy odsyłających z karty usługi do konkretnych kwalifikacji w ZRK oraz odwrotnie. Byłoby to informacją dla Operatorów, przedsiębiorców oraz pracowników odnośnie możliwości pozyskania konkretnej kwalifikacji, a dodatkowo zmusiłoby podmioty świadczące usługi rozwojowe do wypełniania kart z większą rozważą.

Kolejną wskazywaną niedogodnością jest brak w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji usług rynkowych (na dzień 15 listopada w Bazie zarejestrowana była jedna usługa rynkowa), co oznacza, że część kwalifikacji, które można pozyskać w ramach usług rozwojowych zarejestrowanych w Bazie nie jest w nim zawarta. Jest to bariera w ocenie BUR jako spójnej ze ZRK, a także utrudnia to weryfikowanie kart usług rozwojowych i ustalanie poziomu dofinansowania przez Operatorów projektów PSF. Poniższy cytat dotyczy właśnie tego zagadnienia:

Natomiast na dzień dzisiejszy mamy sytuację taką, że w większości tych kwalifikacji które można zdobyć za pomocą usług zarejestrowanych w Bazie w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji jeszcze nie ma. Więc w praktyce to tak naprawdę dopóki Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji nie wypełni się takimi kwalifikacjami których potrzebuje przedsiębiorca, rynkowymi, tak długo możemy mówić tylko o takim nieformalnym połączeniu z BUR.

(Operator)



Dodatkowo usługi prowadzące do pozyskania kwalifikacji zarejestrowane w Bazie w większości muszą opierać się na innych wytycznych niż ZRK, który w dużej mierze nie ma z nimi pokrycia. Nie ułatwia tego fakt, że usługi prowadzące do pozyskania kwalifikacji nie zarejestrowanej w ZRK nie są w ocenie Operatorów łatwe do zakwalifikowania. Wynika to z samej definicji kwalifikacji, którą w ich ocenie nie zawsze łatwo przypisać do konkretnej usługi. W pracy Operatorów pojawiają się sytuacje, w których mają wątpliwości odnośnie tego czy dana usługa prowadzi do pozyskania kwalifikacji czy nie. Zwykle gdy nie uda się ich rozwiać, nie klasyfikują usługi jako takiej, przez co przedsiębiorca lub pracownik nie ma możliwości skorzystania z preferencyjnych warunków dofinansowania.

W tym miejscu należy także wspomnieć, że sami przedsiębiorcy i pracownicy nie mają wystarczającej wiedzy odnośnie korzyści płynących z pozyskiwania kwalifikacji i często nie znają znaczenia oraz samej definicji tego pojęcia. Jak podkreślali Operatorzy, mimo zainteresowania usługami, które formalnie poświadczają zdobyte umiejętności, usługobiorcy rzadko aktywnie poszukują usług przekładających się na konkretne kwalifikacje. Pojawiają się także opinie, że spowodowane jest to skojarzeniami z samą Bazą jako **narzędziem oferującym szkolenia miękkie**, a nie twarde, specjalistyczne. Rozmówcy wskazywali na konieczność uzupełniania kart usług konkretnymi wskazaniem kwalifikacji w ZRK oraz połączenia obu systemów poprzez linki i przekierowania. Także informacje kontekstowe (tłumaczące czym jest kwalifikacja i jakie korzyści za nią stoją) widniejące przy odpowiednich informacjach odnośnie możliwości pozyskania kwalifikacji mogłyby wesprzeć przedsiębiorców i pracowników w poszukiwaniu usług.



GŁÓWNE WNIOSKI

Podsumowując, dostrzegane są korzyści wynikające ze spójności systemów i możliwości wzajemnej wymiany danych: zwiększenie świadomości i edukacja zarówno usługobiorców, jak i podmiotów oferujących usługi rozwojowe, pomoc w prawidłowej weryfikacji kart usług, uzyskiwanie przez przedsiębiorców i pracowników wyższego dofinansowania i wiedzy odnośnie możliwości potwierdzania swoich kwalifikacji. W tym momencie jednak Baza Usług Rozwojowych jest oceniana jako niewystarczająco spójna z ZSK oraz ZRK. Wynika to z kilku czynników:

- ⇒ Niskiej świadomości istnienia systemów ZSK i ZRK zarówno po stronie przedsiębiorców jak i podmiotów świadczących usługi rozwojowe.
- ⇒ Niska liczba usług rynkowych w rejestrze.
- ⇒ Braku zobligowania podmiotów świadczących usługi rozwojowe do wskazywania miejsca w ZRK gdzie znajduje się kwalifikacja, którą można pozyskać na podstawie usługi rozwojowej, którą oferują.



7.7. Perspektywy rozwoju BUR

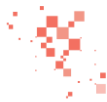
W Bazie Usług Rozwojowych zarejestrowane podmioty mogą świadczyć usługi dofinansowane w ramach PSF, a także komercyjne. Wiąże się to z założeniem, aby w przyszłości po ustaniu działań związanych z finansowaniem usług rozwojowych Baza w dalszym ciągu funkcjonowała jako narzędzie przydatne z punktu widzenia przedsiębiorców i pracowników w Polsce i wspierała sferę szeroko rozumianego kształcenia ustawicznego. Celem przeprowadzonych wywiadów jakościowych było także ustalenie, na ile istnieje potencjał takiego jej funkcjonowania, a także jakie mogłyby być ewentualne kierunki jej rozwoju oraz bieżące bariery, które mogłyby ten rozwój ograniczać.

Aby przejść do sedna tej kwestii należy uwzględnić istnienie barier, które w dużym stopniu już teraz utrudniają lub wręcz uniemożliwiają skuteczne wykorzystywanie Bazy. Niezadowolenie z jej funkcjonowania utrudniało skupienie się na jej przyszłości i odnosiło rozmówców do bieżących problemów i wątpliwości. W ich ocenie bez dużych zmian tak w jej funkcjonowaniu, jak i w szacie graficznej Baza nie przetrwa po zakończeniu funkcjonowania PSF jako komercyjne narzędzie.

Istnienie na rynku BUR było oceniane bardzo pozytywnie. W opinii przedsiębiorców, pracowników oraz Operatorów ma pozytywny wpływ na dostępność usług rozwojowych oraz wspiera ich wyszukiwanie.

W ich opinii Baza jest jednak niewystarczająco przyjazna i intuicyjna dla użytkowników, aby w przyszłości efektywnie pełnić rolę narzędzia w pełni komercyjnego. Mimo zgody, że Baza wspiera wyszukiwanie usług spełniających oczekiwania (w jednym miejscu dostępnych jest dużo bardzo różnorodnych usług), to jednak w opinii rozmówców wykorzystywana jest głównie w procesie uzyskiwania dofinansowania usług rozwojowych. Potwierdza to analiza bazy danych BUR: do tej pory w ramach Bazy skorzystano zaledwie z 5 usług niedofinansowanych. BUR kojarzona jest głównie jako narzędzie administracyjne wspomagające proces uzyskiwania finansowego wsparcia i nie jest wykorzystywana przez przedsiębiorców jako narzędzie komercyjne.

Dodatkowo, jak podkreślają instytucje systemu wdrażania PSF, Baza nie jest popularnym miejscem poszukiwania informacji o usługach rozwojowych. W województwach na początkowym poziomie wdrażania zaledwie 8% przedsiębiorców deklaruje poszukiwanie informacji o usługach rozwojowych w BUR. Z wywiadów z Operatorami wynika, że większość zgłaszających się do nich przedsiębiorców nie zna BUR. Jednak w województwach na zaawansowanym poziomie wdrażania informacji o usługach rozwojowych poszukuje w Bazie już 44% przedsiębiorców. Aby Baza zachowała trwałość, po ustaniu finansowania, powinna zbudować swoją markę i rozpoznawalność. Powyższe wyniki wskazują na fakt, że PSF



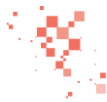
mają duży wpływ na poziom wykorzystywania i znajomość BUR. Dlatego tak ważne jest, żeby doświadczenia przedsiębiorców i pracowników były jak najbardziej pozytywne, aby w przyszłości chcieli korzystać z Bazy komercyjnie. Pojawiały się wskazania, że PARP powinna przygotować ogólnopolską kampanię informacyjno-promocyjną, która przybliży uczestnikom czym jest Baza i jakie korzyści oferuje. Pomoże to zbudować markę BUR i zainteresuje potencjalnych użytkowników. Wskazuje na to poniższy cytat:

Jeżeli Baza byłaby rozpropagowana, informacja o tym, że jest coś takiego, że można sobie tam wyszukać szkolenie, byłaby szeroko rozreklamowana, to przypuszczam, że ona sobie by funkcjonowała i ludzie by z tej Bazy korzystali. Tak jak kiedyś szukaliśmy szkoleń ze strony inwestycja w kadry, to była taka marka sama w sobie i ci, którzy szukali jakiegoś szkolenia, to szukali tam. Gdyby szersza informacja, szersza reklama była tej Bazy Usług Rozwojowych to myślę, że nawet po zakończeniu funkcjonowania dofinansowania ona by funkcjonowała i ona miałaby rację bytu. Natomiast ludzie szerzej muszą o tej Bazie wiedzieć.

(Instytucja Zarządzająca)

Przedstawiciele regionów wskazują na wagę bieżącego okresu finansowania usług rozwojowych. Jest to dla nich dobra okazja, aby przedsiębiorcy, pracownicy i podmioty uczyli się Bazy i przyzwyczajali do niej jako narzędzia wspierającego ich rozwój. Mimo że okres funkcjonowania PSF mógłby zostać wykorzystany do przywiązania przedsiębiorców i pracowników do Bazy, to istnieją bariery które to utrudniają. Po pierwsze są oni często niezadowoleni z jej opcji, a także mają odnośnie nich szereg wątpliwości. Procedura wyboru oraz zapisywania się na usługi nie jest przez nich oceniana jako przystępna. Korzystanie z niej oceniają jako trudne, czasochłonne i wymagające wielu pytań skierowanych do konsultantów. Potwierdzają to także testy UX, podczas których potencjalni użytkownicy na bieżąco mogli oceniać funkcjonalności BUR. W przyszłości mogą oni mieć podobne obawy o jej funkcjonowanie w kontekście usług oferowanych komercyjnie. Dodatkowo w obsłudze Bazy często pomagają im Operatorzy. W efekcie nie uczą się oni pracy z nią, a także obniża to jej znajomość. Ostatnią kwestią jest niedostosowanie Bazy do jej odbiorców, szczególnie tych powyżej 50. roku życia jak i o niskich kwalifikacjach. Język BUR jest często niezrozumiały dla pracowników i przedsiębiorców oraz zbyt formalny. Także jej konkretne wymagania np. konieczność posiadania adresu mailowego, przez część z nich nie są możliwe do spełnienia.

Jak wspomiano już w tym rozdziale, Baza, aby skutecznie funkcjonować w przyszłości powinna oferować konkretne korzyści. Z założenia Baza ma wspierać dostępność i jakość usług rozwojowych, a także oferować szkolenia na preferencyjnych warunkach cenowych. Choć istnieje zgoda co do wspierania przez Bazę dostępu do usług: różnorodne kategorie, wszystko na jednym portalu, to w tym miejscu także pojawiają się pewne trudności.



Po pierwsze kryteria jakościowe istniejące w Bazie mogą okazać się niewystarczającym motywatorem do korzystania z niej w przyszłości. Mimo, że wpływają na jakość oferowanych przez podmioty usług, to jakość rozumiana przez przedsiębiorców związana jest raczej z efektami kształcenia, dostosowaniem usług do ich indywidualnych potrzeb oraz zakresem merytorycznym. Nie pokrywa się to z formalnymi kryteriami i wytycznymi w Bazie. W przyszłości większy nacisk należałoby położyć na opcje i funkcjonalności Bazy, które wspierają potrzeby przedsiębiorców i pracowników odnośnie wysokiej jakości usług rozwojowych np. możliwość negocjowania zakresu szkolenia (usługi na zamówienie), która odpowiada na potrzebę przedsiębiorców związaną z dostosowaniem usług do indywidualnych potrzeb.

W trakcie kilku wywiadów pojawiły się także propozycje dodatkowych rozwiązań i funkcjonalności w BUR, które mogłyby ją uatrakcyjnić. Pierwszą jest możliwość dodawania przez uczestników usługi rozwojowej komentarzy odnośnie tego, co podobało im się w trakcie usługi, a co oceniają negatywnie. Byłoby to szczególnie interesujące z perspektywy częstych opinii rozmówców odnośnie ocen w Bazie: nie są one wystarczające, aby w pełni odpowiadać na potrzeby usługobiorców, ponieważ nie wyjaśniają dlaczego dana usługa została właśnie w taki sposób oceniona. Byłoby to korzystne także dla podmiotów, które miałyby informację zwrotną co konkretnie poprawić w swoich usługach, aby lepiej odpowiadały na potrzeby przedsiębiorców i pracowników. Zmiana ta mogłaby wpłynąć na atrakcyjność Bazy w przyszłości.

Kolejna propozycja dotyczy rozszerzenia Bazy o możliwość komunikowania się w ramach danej branży w regionie zainteresowanych przedsiębiorców. Wymienialiby się oni doświadczeniami oraz wspólnie organizowaliby usługi, które wynikałyby z bieżących trendów i zmian w ich obszarach. Baza mogłaby stanowić także źródło informacji o trendach szkoleniowych i doradczych na rynku w ramach konkretnych branż/obszarów zawodowych.



GŁÓWNE WNIOSKI

Podsumowując, Baza Usług Rozwojowych stanowi potencjalnie odpowiednie narzędzie do wykorzystania jej także w przyszłości na potrzeby rozwoju szeroko rozumianego kształcenia ustawicznego. Wspiera dostęp do usług rozwojowych i jest doceniana za to, że wszystko jest w jednym miejscu oraz przedstawione w wystandaryzowany sposób. Rozmówcy projektując przyszłość Bazy skupiali się głównie na obszarach związanych ze szkoleniami i kursami zawodowymi, które w ich ocenie najlepiej wpisują się w konstrukcję i założenia Bazy. Sugerowali, że mogłaby ona w tych obszarach zawierać także komponent informacyjny: odnośnie trendów szkoleniowych.

Jednak należy pamiętać, że aby w przyszłości przedsiębiorcy i pracownicy chętnie korzystali z BUR, okres funkcjonowania PSF powinien przyzwyczaić ich do korzystania z niej i rozpowszechnić wiedzę o niej. Skupienie się na poprawie jej funkcjonalności jest kluczowe, aby w przyszłości mogła z powodzeniem prezentować usługi rozwojowe także po ustaniu ich finansowania.



7.8. Uniwersalne typy użytkowników BUR – podsumowanie

W procesie tworzenia raportu, powstaje ogromna ilość danych, a wyniki podzielone są na wiele obszarów i tematów. Aby ułatwić zestawienie najbardziej charakterystycznych i uniwersalnych cech dla interesariuszy w jednym miejscu stworzono dodatkowo osoby, które odpowiadają kolejno trzem typom interesariuszy Podmiotowych Systemów Finansowania: Podmiotowi zarejestrowanemu w Bazie, Pracownikowi i Pracodawcy, którzy skorzystali z usługi dofinansowanej. Są one zestawieniem ich najbardziej charakterystycznych cech, motywacji oraz wątpliwości, które zostały oparte na całościowych wynikach badań ilościowych i jakościowych. Umocowane w wynikach badań modele to nic innego jak uproszczone obrazy rzeczywistości, które pozwalają lepiej zrozumieć wzorce zachowań poszczególnych grup, procesy zachodzące w ramach różnych zjawisk oraz „spojrzenie na BUR i PSF ich oczami”.

Stworzone osoby mogą stanowić inspirację dla materiałów informacyjno-promocyjnych, które będą powstawały w ramach PSF oraz BUR. Osoby zaangażowane w tworzenie materiałów oraz doradztwo dla przedsiębiorców i pozyskiwanie ich zainteresowania wsparciem nie zawsze znają wszystkie konteksty w jakich funkcjonują przedsiębiorcy, pracownicy i podmioty. Osoby mogą wspierać w pozyskaniu argumentów m.in. w odniesieniu do motywacji jakie mają interesariusze wsparcia, efektów jakich oczekują po szkoleniu. Ważne jest także w kontekście projektowania kolejnych funkcjonalności Bazy, a także zmiany obecnych, aby wykorzystywać potrzeby przedsiębiorców, pracowników i podmiotów i właśnie pod tym kątem dokonywać zmian. Również niedogodności, jakie pojawiają się w osobach w odniesieniu do Bazy oraz zasad funkcjonowania PSF są tymi, które są najbardziej istotne z punktu widzenia modyfikacji zarówno BUR, jak i regionalnych PSF.



PODMIOT → PERSONA

Jestem przedstawicielem podmiotu oferującego w BUR usługi rozwojowe z możliwością dofinansowania. W portfolio naszych usług znajdują się zarówno szkolenia zarejestrowane w bazie jak i takie, których tam nie znajdziecie. Moja firma posiada ugruntowaną pozycję na rynku i świadczy usługi od wielu lat, nie tylko na terenie naszego województwa. W momencie tworzenia usług rozwojowych bierzemy pod uwagę potrzeby klientów, wcześniejsze doświadczenia oraz dostępność wykwalifikowanych trenerów.

Motywacje i wątpliwości

O możliwości zarejestrowania naszej firmy w Bazie Usług Rozwojowych dowiedzieliśmy się ze strony internetowej PARP. Mieliśmy nadzieję, że firma stanie się bardziej rozpoznawalna, a baza pomoże nam pozyskiwać nowych klientów, spoza naszej wewnętrznej bazy stałych uczestników. W efekcie liczyliśmy na wzrost konkurencyjności i oczywiście zysków. Na ten moment nie dostrzegamy osiągnięcia wszystkich zakładanych korzyści, jednak zdajemy sobie sprawę, że to dopiero początek projektu.

Przed rejestracją w bazie w celu świadczenia usług dofinansowanych największe obawy dotyczyły ilości formalności z tym związanych i czasu jaki należy na to poświęcić. Nie wiedzieliśmy czy przełoży się to na wymierne korzyści, ale spełnialiśmy kryteria jakościowe co bardzo ułatwiło nam decyzję.



Ocena BUR i PSF

Zewnętrzny system kontroli świadczonych usług pozytywnie wpłynął na uporządkowanie procedur w naszej firmie. Dobrze, że istnieje baza: wszystkie szkolenia są w jednym miejscu co ułatwia pracodawcom i pracownikom znalezienie usługi. Jednak wyszukanie konkretnej informacji nie jest intuicyjne i w tym kontekście baza mogłaby zostać ulepszona. Także forma przedstawiania treści mogłaby być nieco bardziej atrakcyjna, co ułatwiłoby klientowi podejmowanie decyzji. Także edycja kart usług jest uciążliwa i mało elastyczna.

Znaczy zaletą to jest projekt sam w sobie i też dobrze, że powstała baza, która skupia te oferty. Niemniej jednak nie do końca jest ta baza dopracowana. Sama idea jest jak najbardziej słuszna, bo jest jedno miejsce i pracodawcy nie muszą surfować po sieci w poszukiwaniu informacji. Tylko prezentacja tych treści w moim odczuciu nie jest marketingowa.

Podmiot

Wie pan co, na dzień dzisiejszy, jeżeli faktycznie mogę powiedzieć, że jest coś uciążliwe to cała platforma bazy usług rozwojowych jest całkowicie nieintuicyjna. Aby się gdzieś dostać, coś zrobić trzeba faktycznie się naklikać, naszukać.

Podmiot



PRACODAWCA → PERSONA

Jestem pracodawcą w mikroprzedsiębiorstwie o profilu usługowym. W mojej firmie nie istnieją sztywne procedury odnośnie polityki szkoleniowej i diagnozowania w tym zakresie potrzeb pracowników. Na pojawiające się potrzeby zwykle reagujemy na bieżąco. Szkolenie wysokiej jakości to takie, które dostosowane jest dokładnie do potrzeb firmy. Nie bez znaczenia jest doświadczenie prowadzącego i oczywiście cena.

Motywacje i efekty

Wysyłam swoich pracowników na szkolenia, ponieważ wierzę, że wpłynie to na poprawę funkcjonowania przedsiębiorstwa, a także na wzrost jego konkurencyjności w ciągle zmieniającej się rzeczywistości. Nie bez znaczenia jest też fakt, że jest to rodzaj nagrody i dodatkowej motywacji dla moich pracowników.



Ocena BUR i PSF



Szkolenia dofinansowane poleciła mi inna, zaprzyjaźniona firma. Miało to dla mnie znaczenie, ponieważ zwracam uwagę na rekomendacje produktów i usług z których korzystam. Możliwość dofinansowania szkoleń sprawiła, że wysyłam na nie pracowników, którzy w innej sytuacji nie mieliby na nie szansy: na niższych stanowiskach i z mniejszym doświadczeniem.

Widzę także, że pracownicy w codziennej pracy wykorzystują wiedzę i umiejętności pozyskane w trakcie szkoleń. Żałuję, że w kartach usług tak rzadko wypełnione jest pole dotyczące doświadczenia trenera: jest to dla mnie jedna z kluczowych kwestii przy wyborze usługi. Także sposób dystrybucji środków jest dla mnie utrudnieniem: to mikroprzedsiębiorstwo i zamrożenie środków na kilka tygodni jest dla mnie dużą inwestycją. Ilość formalności i czas jaki musiałem poświęcić na uzyskanie wsparcia mógłby ulec skróceniu. Z operatorem kontaktowałem się około pięciu razy.

Później dostawaliśmy ten zwrot kosztów, póki nie było zapłacone to tego zwrotu kosztów też nie było i sporo to potrwało. Przy takich dużych inwestycjach jak u nas, marże na konstrukcje stalowe są kilku procentowe, a musimy dużo zainwestować w stal, w farby, wynagrodzenia pracowników. Także jest problem z taką płynnością finansową.

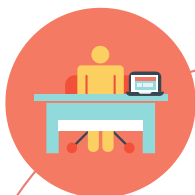
Pracodawca

Są plusy: widzę kto szkolenie ma. Szkoleń jest bardzo dużo i nie muszę szukać. Tematyka jest super bo mam podzielone miejsca, terminy. Też jest kontakt do firmy co ułatwia wyszukanie.

Pracodawca



PRACOWNIK → PERSONA



Jestem pracownikiem **mikroprzedsiębiorstwa** o profilu usługowym i mam **wyższe wykształcenie**. Ze szkoleń korzystam czasami z własnej inicjatywy, czasami z inicjatywy przełożonego, jednak zwykle wspólnie podejmujemy taką decyzję. **Szkolenie wysokiej jakości** to takie, które **dostosowane jest dokładnie do moich potrzeb** i oczekiwań. Nie bez znaczenia jest **prowadzący: fajnie jakby był praktykiem** i potrafił w ciekawy sposób przekazywać wiedzę.

Motywacje i efekt

W szkoleniach biorę udział, ponieważ chcę podnosić swoje kwalifikacje i czuć że mam wpływ na to co dzieje się w mojej firmie oraz umacniać swoją pozycję. W przyszłości może to także pomóc znaleźć mi nową pracę i sprawić, że będę bardziej atrakcyjny/a na rynku pracy.

Szkolenie powinno dać mi wiedzę, ale także pokazać jak mogę ją wykorzystywać w codziennej pracy. Aby łatwiej było mi pracować, a jakość mojej pracy wzrosła.



Ocena BUR i PSF

Możliwość dofinansowania szkoleń ze środków publicznych sprawiła, że mam większą szansę wziąć w nim udział, bo resztę kosztów pokrywa pracodawca. Dobrze, że istnieje baza: wszystkie szkolenia są w jednym miejscu. Jednak wyszukanie konkretnego szkolenia, lub kursu nie zawsze jest łatwe, myślę, że można kilka rzeczy poprawić np. mniej nieaktualnych szkoleń i dokładniejsza wyszukiwarka. Ciężiej było mi także znaleźć szkolenia specjalistyczne i te na bardziej zaawansowanych poziomach.

W ogóle ta baza, w ogóle fakt, że jest i że można tam jednak jakąś informację znaleźć, że można się rozeznać, że można znaleźć pomysł na szkolenie to fajnie, że coś takiego istnieje.

Pracownik

Skomplikowana trochę baza, dużo trzeba w niej zrobić, trochę chaotyczne wyszukiwanie. Dla mnie wyszukiwarkę ja bym trochę podciągnęła nie wiem jeszcze jak, ale trochę ta wyszukiwarka przytłacza, bo osobiście jak chciałam czegoś poszukać to zajęło mi to dużo czasu.

Pracownik



7.9. Analiza SWOT BUR

MOCNE STRONY:

- BUR jako narzędzie skupiające dostępne na rynku usługi rozwojowe zwiększa ich powszechność dla przedsiębiorców i pracowników
- BUR stanowi narzędzie odpowiadające na potrzeby osób zainteresowanych korzystaniem z usług rozwojowych
- Wspieranie porównywalności usług poprzez udostępnienie wystandaryzowanych informacji na temat podmiotu świadczącego usługi rozwojowe oraz oferowanych przez niego usług (karta podmiotu, karta usługi)
- Weryfikacja informacji zawartych w karcie podmiotu przez PARP
- Możliwość oceny jakościowej usług przez usługobiorców
- Elastyczność w dostosowaniu się do potrzeb przedsiębiorców (usługi zamknięte oraz giełda)

SŁABE STRONY:

- Funkcjonalność bazy nie w pełni dostosowana do potrzeb użytkowników, także w kontekście części sformułowań obecnych w Bazie (problemy na etapie wyszukiwania usługi rozwojowej, braki w kartach usług, duża dysproporcja usług nieaktualnych do aktualnych)
- Kryteria jakościowe Bazy nie w pełni dostosowane do potrzeb użytkowników
- Kryteria jakościowe wykluczające podmioty o dużym doświadczeniu a nieposiadające certyfikatów
- Brak możliwości dodania do oceny usługi komentarza z uzasadnieniem

SWOT

SZANSE:

- Prowadzenie działań informacyjnych i zwiększających świadomość istnienia BUR skierowanych do podmiotów oferujących usługi rozwojowe
- Okres wdrażania PSF będący szansą dla zbudowania rozpoznawalności i trwałości w funkcjonowaniu BUR
- Wzrost korzystania z kształcenia ustawicznego - zrozumienie pozytywnych efektów prowadzenia świadomej polityki szkoleniowej w przedsiębiorstwach
- Blokowanie nieuzupełnionych kart usług, co powinno zwiększyć dostępność i wiarygodność informacji publikowanych w BUR

ZAGROŻENIA:

- Ograniczona rozpoznawalność BUR w województwach na początkowym poziomie wdrażania PSF
- Wizerunek BUR jako narzędzia do obsługi systemów PSF - niewykorzystywanie bazy w celach komercyjnych
- Silne wsparcie przedsiębiorców i pracowników w obsłudze Bazy, co może skutkować brakiem uczenia się i przyzwyczajania do bazy
- Niepełna spójność BUR i ZRK
- Możliwy spadek zainteresowania BUR po zakończeniu okresu dofinansowania usług rozwojowych w ramach PSF

8. REKOMENDACJE (tabela)

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
1	Skłonność do partycypowania w kosztach usług rozwojowych swoich pracowników, w najmniejszym stopniu dotyczy przedsiębiorstw mikro i małych, działających w sektorze pozausługowym. To właśnie te przedsiębiorstwa w najmniejszym stopniu inwestują w dokształcanie kadry, a polityka szkoleniowa nie ma tam charakteru strategicznego i często sprowadza się w nich do działań związanych z reagowaniem na doraźne potrzeby. Ta grupa przedsiębiorstw jako bardzo liczna, a jednocześnie najmniej skora do prowadzenia działań związanych z inwestycją w kadry, ma istotną rolę w sukcesie regionalnych PSF.	Skierowanie działań informacyjno-promocyjnych przede wszystkim do mikro i małych przedsiębiorstw działających w sektorze pozausługowym.	PARP IZ RPO	Planowane i obecnie prowadzone działania informacyjno-promocyjne powinny zostać ukierunkowane przede wszystkim na mikro i małych przedsiębiorców i pracowników takich firm. Rekomenduje się, aby w kampaniach informacyjnych powoływać się na korzyści, jakie te grupy mogą zyskać korzystając ze wsparcia w ramach PSF (np. wyższy poziom dofinansowania). Przy planowaniu działań promocyjnych można skorzystać z person stworzonych w ramach niniejszej ewaluacji.	2018-09-30	Operacyjna	Informacja i promocja	PO WER
2	Okres wdrażania PSF wydaje się być dobrą okazją do zwiększenia rozpoznawalności BUR jako markowego narzędzia, po które przedsiębiorcy i pracownicy będą chętnie sięgali także w przyszłości, finansując usługi rozwojowe ze środków prywatnych. Na ten moment, działania informacyjno-promocyjne realizowane w regionach dotyczą przede wszystkim działań IZ RPO i Operatorów wsparcia i skupiają się na możliwości uzyskania dofinansowania w ramach PSF.	Przeprowadzenie ogólnopolskiej kampanii promocyjnej Bazy Usług Rozwojowych skierowanej do dorosłych Polaków ze szczególnym uwzględnieniem MŚP oraz podmiotów świadczących usługi rozwojowe.	MR PARP IZ RPO	Rekomenduje się przeprowadzenie ogólnopolskiej kampanii informacyjnej nakierowanej na zwiększenie rozpoznawalności BUR nie tylko jako narzędzia, dzięki któremu można ubiegać się o dofinansowanie, ale również narzędzia umożliwiającego szeroki dostęp do oferty usług rozwojowych, które mogą być finansowane ze środków prywatnych. Działania te powinny zostać poprzedzone odpowiednim zaplanowaniem kampanii informacyjnej i mieć charakter uzupełniający do już prowadzonych działań PARP oraz IZ RPO.	2018-09-30	Operacyjna	Informacja i promocja	PO WER

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
				Ważnym elementem mającym na celu zwiększenie rozpoznawalności BUR jest również poprawa pozycjonowania strony.				
3	<p>Zarówno usługobiorcy jak i usługodawcy deklarują przydatność stosowanego systemu ocen usług rozwojowych. Ocena zawężona jedynie do pytań ilościowych ogranicza jednak możliwość szerszego podzielenia się opinią na temat zrealizowanej usługi.</p> <p>Niektórzy respondenci sygnalizowali, że sposób organizacji systemu ocen w BUR sprzyja możliwości ingerowania Operatorów w proces wystawiania ocen.</p>	Poszerzenie funkcjonalności BUR o moduł dodawania komentarzy do oceny usług rozwojowych oraz rezygnacja z powiązania wskaźników które musi zrealizować Operator z oceną usług, na które udzielił dofinansowania.	MR PARP IZ RPO	Rekomenduje się poszerzenie systemu ocen o moduł jakościowy – tj. możliwość wpisywania widocznych dla wszystkich użytkowników komentarzy na temat szczególnie wartościowych jak i słabych elementów usługi. Funkcjonujący obecnie moduł komentarzy należałoby zatem upublicznić. Takie rozwiązanie mogłoby zwiększać wiedzę usługobiorców przed podejmowaniem decyzji rozwojowych, jak i zmobilizować usługodawców do świadczenia usług wysokiej jakości.	2018-06-30	Operacyjna	Edukacja	PO WER
4	Możliwość prezentowania swojej oferty w BUR została dość pozytywnie oceniona przez podmioty świadczące usługi rozwojowe. Zwrócono jednak uwagę na nadanie jej bardziej rynkowego charakteru umożliwiającego atrakcyjniejszą niż dotychczas formę zaprezentowania swojej oferty.	Uatrakcyjnienie karty podmiotu i karty usługi.	PARP	Proponujemy unowocześnienie formy graficznej informacji prezentowanych przez podmioty świadczące usługi rozwojowe tak, żeby zamiast przytłaczać ilością danych, budziły zainteresowanie użytkownika. Jednym z rozwiązań byłaby możliwość załączenia do karty podmiotu lub usługi elementów graficznych (np. zdjęcia, schematy). Celem wdrożenia takiego rozwiązania jest zachęcenie podmiotów do publikacji usług oraz budowanie wizerunku BUR jako narzędzia atrakcyjnego i użytecznego także po zakończeniu okresu finansowania w ramach PSF.	2018-09-30	Operacyjna	Edukacja	PO WER

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
5	Jednym z głównych problemów występujących przy systemach dystrybucji środków innych niż refundacja, jest dyskryminacja długich form wsparcia, takich jak np. dwuletnie studia podyplomowe. Jest to związane z konkretnym okresem terminu ważności bonu. Kolejny problem związany z długimi formami wsparcia dotyczy systemu refundacji, gdzie usługobiorca jest zobowiązany ponosić koszty usługi np. przez dwa lata, co jest dla niego dużym obciążeniem finansowym.	Dostosowanie form płatności do długich form usług.	MR IZ RPO	Rekomenduje się wydłużenie ważności bonu (kont przedpłaconych) przy korzystaniu z długich form wsparcia. W przypadku systemów refundacyjnych zaleca się natomiast wprowadzenie możliwości refundacji częściowych przy podpisaniu dodatkowej umowy przez usługobiorcę, w ramach której zawarta zostanie klauzula o konieczności zwrotu dofinansowania w przypadku nieukończenia usługi przez przedsiębiorcę/pracownika.	2018-03-31	Operacyjna	Rozwój regionalny i lokalny	PO WER
6	Podmioty i instytucje zaangażowane we wdrażanie PSF nie posiadają usystematyzowanej wiedzy na temat aktualnej zawartości BUR, popytu na usługi oraz charakterystyki firm i osób, które z nich korzystają.	Prowadzenie systematycznej analizy danych dotyczących usług opublikowanych w BUR, usług faktycznie realizowanych oraz osób, które z nich korzystają.	PARP	Rekomenduje się tworzenie okresowych raportów monitorujących dotyczących publikowanych oraz realizowanych usług, a także osób i firm które skorzystały z usług rozwojowych. Celem tych działań powinno być monitorowanie stopnia dostosowania podaży usług do popytu. Zgromadzone informacje umożliwiłyby identyfikację ewentualnych deficytów poszczególnych typów usług i w oparciu o tę wiedzę dostosowanie działań informacyjno-promocyjnych do podmiotów świadczących usługi. Analiza danych mogłaby się również przyczynić do wykrywania przypadków nadużyć oraz nieprawidłowości wynikających z wdrażania PSF. Zakres danych powinien obejmować m.in.: liczbę unikatowych usług rozwojowych oferowanych na terenie poszczególnych województw w podziale na kategorie tematyczne, popyt na te usługi, analizę cen dostępnych usług w podziale na	2018-03-31	Operacyjna	Edukacja	PO WER

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
				<p>kategorie i rodzaj usługi, charakterystyki usługobiorców. Adresatami raportów powinni być m.in. operatorzy oraz Instytucje Zarządzające.</p>				
7	<p>Posiadanie certyfikatu przez podmiot świadczący usługi rozwojowe nie jest postrzegane przez przedsiębiorców jako istotny czynnik wpływający na wybór usługi rozwojowej. Niektóre podmioty świadczące usługi rozwojowe (mowa głównie o mniejszych podmiotach) deklarują trudności w uzyskaniu niezbędnych certyfikatów wynikające przede wszystkim z konieczności poniesienia relatywnie wysokich kosztów certyfikacji.</p> <p>Dodatkowo, w BUR podmioty świadczą usługi na podstawie certyfikatów ogólnych (np. ISO) nie mając jednocześnie uprawnień do świadczenia określonych typów usług, szczególnie gdy wymagane są do nich odrębne przepisy prawa (np. podmiot wpisany na podstawie certyfikatu ISO zamieszcza usługi prawa jazdy).</p>	<p>Uelastyczenie wymagań wobec podmiotów chcących świadczyć usługi rozwojowe dofinansowane z EFS.</p> <p>Doszczegółowienie kwestii związanych z uprawnieniami do świadczenia pewnych typów usług.</p>	MR PARP	<p>Rekomenduje się stworzenie procedury przyznawania akredytacji PARP dla podmiotów spełniających pozostałe kryteria dostępu ale nieposiadających certyfikatu.</p> <p>Ważnym elementem jest też zmiana w dokumentach regulujących funkcjonowanie BUR w kierunku stworzenia mechanizmów umożliwiających publikowanie i świadczenie usług wymagających dodatkowych uprawnień (niezależnie od posiadanych przez podmiot certyfikatów/akredytacji).</p>	2018-09-30	Operacyjna	Edukacja	PO WER
8	<p>Świadomość przedsiębiorców, jeśli chodzi o możliwości dostosowywania usług dofinansowanych z EFS jest stosunkowo niska. Z drugiej strony możliwość dostosowania zakresu usługi do potrzeb firmy jest postrzegana jako jeden z</p>	<p>Większe wyeksponowanie funkcjonalności giełdy usług w BUR oraz w przekazach informacyjno-promocyjnych dotyczących BUR i PSF.</p>	PARP IZ RPO	<p>Rekomenduje się dostosowanie materiałów informacyjno-promocyjnych oraz funkcjonalności BUR z naciskiem na dostępne rozwiązania dające możliwość dostosowywania usług do potrzeb firmy (m.in. giełda usług, usługi zamknięte).</p>	2018-09-30	Operacyjna	Informacja i promocja	PO WER

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
	najważniejszych czynników wpływających na wybór konkretnej usługi rozwojowej.							
9	Podmioty zarejestrowane w BUR spełniające kryteria jakościowe zdefiniowane dla podmiotów świadczących usługi dofinansowane z PSF często korzystają z podwykonawstwa świadczonego przez podmioty niespełniające ww. kryteriów. W niektórych przypadkach przekłada się to na niską jakość usług dofinansowanych.	Uregulowanie zakresu, w jakim mają być świadczone usługi (podwykonawcy)	MR PARP	Rekomenduje się ustalenie i publikację kryteriów, jakie spełniać powinny podmioty, które biorą udział w realizacji usług dofinansowanych z EFS w charakterze podwykonawcy oraz dopuszczalnego zakresu podwykonawstwa.	2018-09-30	Operacyjna	Edukacja	PO WER
10	Funkcjonalności Bazy Usług Rozwojowych nie są wystarczające z perspektywy przedsiębiorców i pracowników. Część opcji utrudnia im sprawne poruszanie się po bazie i wyszukiwanie oraz wybór usług rozwojowych.	Udoskonalenie wyszukiwarki usług rozwojowych, doprecyzowanie kategorii i podkategorii usług także na poziomie technicznym.	PARP	Przeprowadzenie kompleksowego badania UX zarówno jakościowego, jak i ilościowego w tym np. card sortingu kategorii. Dokonanie zmian na poziomie portalu BUR oraz wdrożenie treści rekomendacji poprzez dostosowanie funkcjonalności do potrzeb przedsiębiorców i pracowników (więcej szczegółów w tabeli 3. w raporcie z badania ewaluacyjnego).	2018-12-31	Operacyjna	Edukacja	PO WER
11	Operatorzy nie otrzymują w ramach narzędzia raportującego BUR (Jasper) wszystkich, niezbędnych z punktu widzenia sprawnego prowadzenie projektu, informacji dotyczących odbiorców wsparcia. Istnieje potrzeba sprawniejszej wymiany informacji między BUR, a Operatorami wsparcia.	Dodanie do panelu raportującego większej ilości informacji o odbiorcach wsparcia i poziomie wykorzystanych przez nich środków. Zwiększenie spójności systemów wewnętrznych i BUR.	PARP	Przeprowadzenie z Operatorami wsparcia konsultacji w celu zidentyfikowania szczegółowych informacji odnośnie możliwości wymiany informacji między bazą, a systemami wewnętrznymi Operatorów (rozliczanie PSF), a w dalszej kolejności zmiany techniczne na poziomie programu Jasper: rozszerzenie o kolejne informacje pochodzące z Bazy Usług Rozwojowych.	2018-09-30	Operacyjna	Edukacja	PO WER

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
12	W BUR pojawiają się błędy w kartach usług dotyczące tego, czy prowadzą one do pozyskania kwalifikacji ZRK: podmioty deklarują, że tak jest, jednak nie jest to zgodne z prawdą.	Dodanie do BUR opcji zaznaczenia kodu kwalifikacji w ZRK, jaki posiada usługa rozwojowa lub dotychczasowa hipertącza do karty kwalifikacji w rejestrze, a także nowelizacja BUR w zakresie przepisu mówiącego o odesłaniu do kwalifikacji ujętych w ZRK (obecne brzmienie dotyczy tylko odniesienia do kwalifikacji rynkowych (o których mowa w art. 83 ust. 1 ustawy ZSK) a w praktyce może dotyczyć m.in. kwalifikacji w zawodach o których mowa w art. 83 ust. 2 ustawy ZSK)	PARP MR	Dokonanie zmian na poziomie funkcjonalności portalu BUR oraz wdrożenie treści rekomendacji poprzez dodanie nowych opcji. Brak możliwości opublikowania usług w przypadku niewywiązania się podmiotu z obowiązku wypełnienia kodu. Nowelizacja BUR w zakresie rozszerzenia odniesienia do kwalifikacji w ZRK.	2018-09-30	Operacyjna	Edukacja	PO WER
13	Ze względu na możliwość edycji kart usług przez podmioty, Operatorzy nie zawsze mają możliwość dokonania kontroli odbywającej się usługi (np. nagłe zmiany w lokalizacji).	Zwiększenie możliwości monitoringowych świadczonych usług przez Operatorów w celu sprawnego wykrywania nieprawidłowości i możliwości reagowania na nie.	PARP	Blokowanie zmian w kartach usług na 5 dni przed rozpoczęciem usługi, szczególnie w kontekście jej lokalizacji oraz daty realizacji.	2018-03-31	Operacyjna	Edukacja	PO WER
14	Brak wystarczającej informacji odnośnie usług dofinansowanych w BUR: ryzyko utracenia potencjalnych usługobiorców i intuicyjne kierowanie się ich po informację do PARP i podmiotów świadczących usługi rozwojowe.	Umieszczenie w BUR informacji, która wesprze potencjalnych usługobiorców w pozyskaniu szczegółów odnośnie możliwości dofinansowania usług rozwojowych.	PARP	Umieszczenie w rubryce dotyczącej możliwości dofinansowania usługi (przy słowie TAK) hipertącza, pod którym usługobiorcy będą mogli znaleźć informacje kontaktowe, w celu uzyskania szczegółów wsparcia usług rozwojowych w ramach PSF.	2018-03-31	Operacyjna	Informacja i promocja	PO WER

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresaci rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia	Klasa	Obszar tematyczny	Program Operacyjny
15	W BUR pojawiają się usługi dofinansowane, których ceny odbiegają od stawek rynkowych.	Monitoring i podejmowanie interwencji w przypadku zawyżonych cen usług pojawiających się w BUR.	MR PARP	Wprowadzenie dodatkowych narzędzi służących ograniczeniu współfinansowania usług zawyżonych cenowo. (patrz: rekomendacja 6). Analiza zakresu merytorycznego tych usług pomogłaby ocenić czy cena została zawyżona, a w konsekwencji podjąć decyzje o niedofinansowaniu usługi.	2018-06-30	Operacyjna	Edukacja	PO WER
16	Obecnie mamy do czynienia z sytuacją, w której Podmiot Świadczący Usługi Rozwojowe pełni również rolę Operatora odpowiedzialnego na dystrybucję środków publicznych (taka sytuacja ma miejsce w kilku województwach). Może to prowadzić do konfliktu interesów.	Uniemożliwienie pełnienia w danym województwie podwójnej roli przez jeden podmiot: operatora i podmiotu świadczącego usługi rozwojowe.	MR	Wprowadzenie konkretnych zapisów wykluczających pełnienie przez jeden podmiot dwóch ról w danym województwie: operatora i podmiotu świadczącego usługi rozwojowe w regionie.	2018-06-30	Operacyjna	Edukacja	PO WER
17	Podmioty świadczące usługi rozwojowe w różnych województwach oraz odbiorcy wsparcia posiadający filie i oddziały w województwach, w których występuje PSF, zwracają uwagę na konieczność dostosowania się do różnych założeń systemów oraz różnic jakie pojawiają się w dokumentacji koniecznej do aplikowania o dofinansowanie. W niektórych województwach występują także różnice w dokumentacji pomiędzy poszczególnymi operatorami.	Zapewnienie spójności pomiędzy dokumentacją wykorzystywaną w ramach PSF w obrębie jednego województwa i zwiększenie spójności pomiędzy dokumentacją wykorzystywaną w różnych województwach.	MR IZ RPO	Ujednolicenie dokumentacji na poziomie województwa (w drodze konsultacji, np. tak jak miało to miejsce w województwie świętokrzyskim) oraz przeprowadzenie konsultacji z IZ RPO i Operatorami wsparcia na temat możliwości ujednolicenia dokumentacji pomiędzy regionami.	2018-12-31	Operacyjna	Rozwój regionalny i lokalny	PO WER



Spis ilustracji

TABELE

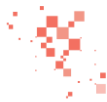
Tabela 1. Liczba wywiadów pogłębionych przeprowadzona w poszczególnych województwach.	28
Tabela 2. Maksymalna wysokość dofinansowania w województwach.	34
Tabela 3. Doświadczenia użytkowników BUR	52
Tabela 4. Oferta aktualnych unikatowych usług rozwojowych w BUR.	67
Tabela 5. Porównanie modeli finansowania.	90
Tabela 6. Modele finansowania – perspektywa interesariuszy.	91
Tabela 7. Wady i zalety cechujące rozwiązania uwzględniające i pozbawione limitów wsparcia.	92

WYKRESY

Wykres 1. Powody finansowania i niefinansowania usług rozwojowych.	37
Wykres 2. Poszukiwanie informacji na temat usług rozwojowych.	41
Wykres 3. Powody skorzystania z usług rozwojowych – perspektywa pracowników.	42
Wykres 4. Źródła informacji o usługach rozwojowych, z których korzystają pracodawcy.	43
Wykres 5. Źródła informacji o usługach rozwojowych, z których korzystają pracodawcy, którzy skorzystali z PSF.	45
Wykres 6. Źródła informacji o możliwości pozyskania dofinansowania na usługi rozwojowe.	46
Wykres 7. Ocena techniczna Bazy Usług Rozwojowych.	48
Wykres 8. Zakres korzystania z BUR przez pracowników, którzy skorzystali z PSF.	49
Wykres 9. Ocena Bazy Usług Rozwojowych przez podmioty świadczące usługi rozwojowe w niej zarejestrowane (skala 1-4).	57
Wykres 10. BUR jako narzędzie analizy rynku dla podmiotów świadczących usługi rozwojowe.	58
Wykres 11. Liczba unikatowych usług rozwojowych w BUR oraz liczba województw na terenie których podmioty zarejestrowane w BUR świadczą usługi.	64
Wykres 12. Liczba usług zarejestrowanych w BUR wg kategorii tematycznej oraz wg województw.	65
Wykres 13. Ceny usług rozwojowych opublikowanych w BUR.	66
Wykres 14. Liczba zrealizowanych usług rozwojowych wg kategorii tematycznej oraz wg województw.	68
Wykres 15. Liczba osób, które ukończyły usługi rozwojowe wg kategorii tematycznych oraz wg województw.	69
Wykres 16. Ceny zrealizowanych usług rozwojowych.	69
Wykres 17. Dostępność usług rozwojowych w BUR wg poszczególnych grup respondentów.	70
Wykres 18. Spodziewane korzyści wynikające z wpisu podmioty świadczącego usługi rozwojowe do BUR.	71
Wykres 19. Zmiany w funkcjonowaniu podmioty świadczącego usługi rozwojowe wynikające z wpisu do BUR.	72



Wykres 20. Realizacja badań i analiz dotyczących potrzeb szkoleniowych uczestników.....	72
Wykres 21. Zmiany w sposobie świadczenia usług na podstawie wniosków z przeprowadzonych badań i analiz.....	73
Wykres 22. Częstość korzystania z Giełdy Usług.....	74
Wykres 23. Ocena funkcjonowania Giełdy Usług – perspektywa podmiotów świadczących usługi rozwojowe.....	75
Wykres 24. Ocena użyteczności umiejętności pozyskanych wskutek skorzystania z usług rozwojowych – perspektywa przedsiębiorców.....	76
Wykres 25. Ocena usług rozwojowych, z których skorzystali pracownicy (skala 1-5) – perspektywa przedsiębiorców.....	76
Wykres 26. Ocena usług rozwojowych, z których skorzystali pracownicy pod kątem poszczególnych kryteriów (skala 1-5) – perspektywa pracowników.....	77
Wykres 27. Wpływ skorzystania z usług rozwojowych na życie zawodowe pracowników.....	77
Wykres 28. Wpływ dofinansowań na korzystanie z usług rozwojowych – przedsiębiorcy.....	78
Wykres 29. Elementy decydujące o wyborze usługi rozwojowej – przedsiębiorcy.....	82
Wykres 30. Elementy świadczące o wysokiej jakości usług rozwojowych – perspektywa przedsiębiorców.....	83
Wykres 31. Różnice w postrzeganiu jakości świadczenia usług rozwojowych dofinansowanych ze środków publicznych i świadczonych na zasadach komercyjnych – przedsiębiorcy.....	84
Wykres 32. Różnice w postrzeganiu jakości świadczenia usług rozwojowych dofinansowanych ze środków publicznych i świadczonych na zasadach komercyjnych – pracownicy.....	84
Wykres 33. Postrzeganie zmian w jakości świadczenia usług rozwojowych w obecnej i poprzedniej perspektywie finansowej UE – przedsiębiorcy.....	85
Wykres 34. Postrzeganie zmian w jakości świadczenia usług rozwojowych w obecnej i poprzedniej perspektywie finansowej UE – pracownicy.....	86
Wykres 35. Konieczność wprowadzania zmian w związku z wymaganiami jakościowymi BUR.....	86
Wykres 36. Ocena wpływu audytu na funkcjonowanie podmiotów świadczących usługi rozwojowe.....	87
Wykres 37. Ocena trudności w ubieganiu się o środki na dofinansowanie usług rozwojowych w poszczególnych województwach.....	96
Wykres 38. Ocena PSF przez przedsiębiorców z niego korzystających (średnia ocen ze skali Likerta, gdzie 1 oznaczało zdecydowanie źle, natomiast 5 – zdecydowanie dobrze).....	97
Wykres 39. Wykorzystywane kanały kontaktu z Operatorami w województwach.....	98
Wykres 40. Bariery w korzystaniu z PSF.....	98
Wykres 41. Dane osób zarejestrowanych w BUR.....	100
Wykres 42. Lokalizacja firmy, w której zatrudniony jest pracownik korzystający z BUR.....	101



RYSUNKI

Rysunek 1. Metody i techniki badawcze zastosowane w ewaluacji.	23
Rysunek 2. Poziom zaawansowania we wdrażaniu PSF w poszczególnych województwach (w kwartałach).....	25
Rysunek 3. Liczba zrealizowanych wywiadów w poszczególnych województwach w badaniu CATI/CAWI przedsiębiorców i pracowników.	26
Rysunek 4. Liczba zrealizowanych wywiadów w poszczególnych województwach w badaniu CATI/CAWI podmiotów świadczących usługi rozwojowe.	27
Rysunek 5. System powiązania BUR z PSF.	29
Rysunek 6. Schemat realizacji usług rozwojowych z wykorzystaniem bonów.	31
Rysunek 7. Schemat realizacji usług rozwojowych z wykorzystaniem refundacji.	32
Rysunek 8. Specyfika regionalnych PSF.....	33
Rysunek 9. Polityka szkoleniowa w badanych przedsiębiorstwach.....	38
Rysunek 10. Decyzje podejmowane w zakresie skorzystania z usług rozwojowych.....	40
Rysunek 11. Słowa najczęściej wpisywane w wyszukiwarkę internetową podczas poszukiwania informacji o usłudze rozwojowej.....	41
Rysunek 12. Rozpoznawalność BUR wśród badanych przedsiębiorstw i pracowników, którzy nie skorzystali z PSF.....	44
Rysunek 13. Analiza pracy infolinii BUR.	50
Rysunek 14. Różnice między usługami opublikowanymi w BUR a świadczonymi komercyjnie .87	
Rysunek 15. Stosunek liczby przedsiębiorstw, które mają zostać objęte wsparciem w stosunku do liczby przedsiębiorstw MŚP.....	94