



Analiza i ocena oddziaływania Podmiotowego Systemu Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim

RAPORT Z BADAŃ | 2020





Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, ul. Pogodna 22, 15-354 Białystok
tel. 85 7497200, fax 85 7497209, <https://wupbialystok.praca.gov.pl>



Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim

***Analiza i ocena oddziaływania Podmiotowego Systemu
Finansowania usług rozwojowych w woj. podlaskim***

Białystok, 2020 rok

Publikacja opracowana w ramach projektu pn. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim” finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020, Oś Priorytetowa II Przedsiębiorczość i aktywność zawodowa, Działanie 2.4 Adaptacja pracowników, przedsiębiorstw i przedsiębiorców do zmian.

Raport opracowany przez:

Instytut Badawczy IPC Sp. z o.o.

ul. A. Ostrowskiego 9, 53-238 Wrocław

tel. 71 332 68 79

e-mail: biuro@instytut-ipc.pl



Raport pod redakcją dr Dawida Krysińskiego, opracował zespół w składzie:

Paulina Niedopytalska

Kamil Pluta

Karolina Wołowska

Zamawiający/Wydawca:

Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku

ul. Pogodna 22, 15-354 Białystok

tel. 85 74 97 200

e-mail: sekretariat@wup.wrotapodlasia.pl

ISBN: 978-83-62258-83-3

Projekt okładki: PET MEDIA Sp. z o.o.

Copyright © by Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, Białystok 2020

Spis treści

| | | |
|--------|---|----|
| 1. | Streszczenie | 7 |
| 1.1. | Cele i metodologia badania..... | 7 |
| 1.2. | Charakterystyka usług oraz ich uczestników | 7 |
| 1.3. | Jakość i dostępność usług | 8 |
| 1.4. | Korzyści odniesione przez firmy i ich pracowników | 9 |
| 1.5. | Dotychczasowa realizacja projektu | 10 |
| 1.6. | Polityka szkoleniowa firm uczestniczących w projekcie..... | 11 |
| 1.7. | Rekomendacje z badania | 11 |
| 2. | Summary..... | 13 |
| 2.1. | Purposes and research techniques of the study | 13 |
| 2.2. | Specification of services and their participants | 14 |
| 2.3. | Service quality and availability | 14 |
| 2.4. | Benefits obtained by companies and their employees | 15 |
| 2.5. | Project implementation to date..... | 16 |
| 2.6. | Training policy for companies participating in the project | 17 |
| 2.7. | Study recommendations | 17 |
| 3. | Słownik pojęć i skrótów | 19 |
| 4. | Metodologia i przebieg badania | 21 |
| 4.1. | Analiza danych zastanych desk research..... | 21 |
| 4.2. | Badanie ilościowe CATI | 22 |
| 4.3. | Zogniskowany wywiad grupowy (FGI)..... | 24 |
| 4.4. | Indywidualny/telefoniczny wywiad pogłębiony (IDI/TDI)..... | 24 |
| 4.5. | Wywiady eksperckie..... | 25 |
| 4.6. | Studium przypadku | 25 |
| 5. | Wnioski z analizy desk research..... | 26 |
| 5.1. | Wprowadzenie do tematyki badania | 26 |
| 5.1.1. | Warunki i zasady realizacji przedsięwzięć z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego | 26 |
| 5.1.2. | Charakterystyka przedmiotowego projektu | 28 |
| 5.1.3. | Procedura ubiegania się o dofinansowanie usług rozwojowych | 31 |
| 5.1.4. | Dotychczasowa realizacja wskaźników | 32 |
| 5.2. | Atrakcyjność inwestycyjna województwa podlaskiego | 33 |
| 5.2.1. | Atrakcyjność inwestycyjna województw..... | 33 |
| 5.2.2. | Atrakcyjność inwestycyjna podregionów województwa podlaskiego | 34 |
| 5.2.3. | Wybrane dane statystyczne..... | 36 |

| | | |
|---------|---|----|
| 5.3. | Otoczenie gospodarcze projektu | 40 |
| 5.3.1. | Podmioty gospodarcze | 40 |
| 5.3.2. | Rynek pracy | 42 |
| 5.3.3. | Kapitał ludzki województwa podlaskiego | 44 |
| 5.4. | Potrzeby podlaskich przedsiębiorstw | 45 |
| 5.5. | Podmiotowy system finansowania w badaniach ewaluacyjnych | 50 |
| 6. | Wyniki badań pierwotnych | 52 |
| 6.1. | Charakterystyka usług rozwojowych zrealizowanych w ramach projektu oraz ich uczestników | 52 |
| 6.1.1. | Dotychczasowe nabory | 52 |
| 6.1.2. | Dostępne usługi | 53 |
| 6.1.3. | Z jakich usług korzystali przedsiębiorcy i ich pracownicy | 54 |
| 6.1.4. | Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych | 58 |
| 6.1.5. | Charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych | 63 |
| 6.1.6. | Podsumowanie | 67 |
| 6.2. | Ocena usług rozwojowych pod kątem jakości, dostępności i dopasowania do potrzeb | 68 |
| 6.2.1. | Jakość usług | 68 |
| 6.2.2. | Dostępność usług | 70 |
| 6.2.3. | Dopasowanie do potrzeb i oczekiwań | 72 |
| 6.2.4. | Podsumowanie | 73 |
| 6.3. | Korzyści odniesione przez firmy i ich pracowników | 73 |
| 6.3.1. | Skala zmian i korzyści w firmach | 73 |
| 6.3.2. | Korzyści ze wsparcia a branża przedsiębiorstwa | 75 |
| 6.3.3. | Korzyści ze wsparcia a wielkość przedsiębiorstwa | 77 |
| 6.3.4. | Skorzystanie z usług rozwojowych a oferowane produkty | 78 |
| 6.3.5. | Skorzystanie z usług rozwojowych a wzrost konkurencyjności firm | 79 |
| 6.3.6. | Skorzystanie z usług rozwojowych a wzrost atrakcyjności regionu | 81 |
| 6.3.7. | Skorzystanie z usług rozwojowych a polepszenie współpracy | 82 |
| 6.3.8. | Skorzystanie z usług rozwojowych a procesy zachodzące wewnątrz firm | 84 |
| 6.3.9. | Wsparcie inteligentnych specjalizacji województwa podlaskiego | 85 |
| 6.3.10. | Zdobyte kompetencje | 88 |
| 6.3.11. | Uzupełnione kompetencje | 92 |
| 6.3.12. | Powody i motywy skorzystania ze wsparcia | 94 |
| 6.3.13. | Wykorzystanie zdobytej wiedzy i umiejętności | 96 |
| 6.3.14. | Dopasowanie kompetencji pracowników, do potrzeb firmy | 99 |

| | | |
|---------|--|-----|
| 6.3.15. | Wzrost samooceny pracowników | 100 |
| 6.3.16. | Podsumowanie..... | 104 |
| 6.4. | Polityka szkoleniowa firm uczestniczących w projekcie | 105 |
| 6.4.1. | Identyfikacja potrzeb szkoleniowych | 105 |
| 6.4.2. | Wiedza na temat możliwości korzystania z dofinansowanych usług rozwojowych 107 | |
| 6.4.3. | Plany w zakresie ponownego aplikowania o wsparcie w ramach PSF | 109 |
| 6.4.4. | Podsumowanie | 111 |
| 6.5. | Dotychczasowa realizacja projektu | 112 |
| 6.5.1. | Napotykanne problemy | 112 |
| 6.5.2. | Współpraca z Operatorem..... | 112 |
| 6.5.3. | Pożądanne zmiany | 113 |
| 6.5.4. | Słabe i mocne strony PSF | 115 |
| 6.5.5. | Podsumowanie | 115 |
| 7. | Główne wnioski z badania | 117 |
| 8. | Rekomendacje | 120 |
| 9. | Studium przypadku | 130 |
| 9.1. | Case study 1 | 130 |
| 9.1.1. | Część I: Identyfikacja firmy, opis działalności..... | 131 |
| 9.1.2. | Część II: Motywy ubiegania się o wsparcie | 133 |
| 9.1.3. | Część III: Rodzaj otrzymanego wsparcia | 134 |
| 9.1.4. | Część IV: Zdobyte kompetencje | 134 |
| 9.1.5. | Część V: Zmiany jakie nastąpiły w firmie..... | 135 |
| 9.1.6. | Część VI: Wpływ na poprawę poziomu konkurencyjności | 135 |
| 9.1.7. | Część VII: Wpływ na poprawę poziomu innowacyjności..... | 135 |
| 9.1.8. | Część VIII: Wpływ na procesy zachodzące w firmie | 136 |
| 9.1.9. | Część IX: Wpływ na rozwój współpracy | 136 |
| 9.1.10. | Część X: Identyfikacja czynników i okoliczności umożliwiających zajście zmian 137 | |
| 9.1.11. | Część XI: Uzasadnienie dla dobrej praktyki | 137 |
| 9.1.12. | Część XII: Możliwość zaimplementowania dobrej praktyki..... | 137 |
| 9.2. | Case study 2 | 138 |
| 9.2.1. | Część I: Identyfikacja firmy, opis działalności..... | 138 |
| 9.2.2. | Część II: Motywy ubiegania się o wsparcie | 139 |
| 9.2.3. | Część III: Rodzaj otrzymanego wsparcia | 139 |
| 9.2.4. | Część IV: Zdobyte kompetencje | 139 |

| | | |
|---------|--|-----|
| 9.2.5. | Część V: Zmiany jakie nastąpiły w firmie..... | 140 |
| 9.2.6. | Część VI: Wpływ na poprawę poziomu konkurencyjności | 140 |
| 9.2.7. | Część VII: Wpływ na poprawę poziomu innowacyjności..... | 140 |
| 9.2.8. | Część VIII: Wpływ na procesy zachodzące w firmie | 140 |
| 9.2.9. | Część IX: Wpływ na rozwój współpracy | 141 |
| 9.2.10. | Część X: Identyfikacja czynników i okoliczności umożliwiających zajście zmian 141 | |
| 9.2.11. | Część XI: Uzasadnienie dla dobrej praktyki | 141 |
| 9.2.12. | Część XII: Możliwość zaimplementowania dobrej praktyki..... | 141 |
| 9.3. | Casy study 3 | 141 |
| 9.3.1. | Część I: Identyfikacja firmy, opis działalności..... | 142 |
| 9.3.2. | Część II: Motywy ubiegania się o wsparcie | 143 |
| 9.3.3. | Część III: Rodzaj otrzymanego wsparcia | 143 |
| 9.3.4. | Część IV: Zdobyte kompetencje..... | 143 |
| 9.3.5. | Część V: Zmiany jakie nastąpiły w firmie..... | 144 |
| 9.3.6. | Część VI: Wpływ na poprawę poziomu konkurencyjności | 144 |
| 9.3.7. | Część VII: Wpływ na poprawę poziomu innowacyjności..... | 144 |
| 9.3.8. | Część VIII: Wpływ na procesy zachodzące w firmie | 144 |
| 9.3.9. | Część IX: Wpływ na rozwój współpracy | 145 |
| 9.3.10. | Część X: Identyfikacja czynników i okoliczności umożliwiających zajście zmian 145 | |
| 9.3.11. | Część XI: Uzasadnienie dla dobrej praktyki | 145 |
| 9.3.12. | Część XII: Możliwość zaimplementowania dobrej praktyki..... | 145 |
| 10. | Literatura | 146 |
| 11. | Wykaz map, rysunków, tabel i wykresów | 148 |

1. Streszczenie

1.1. Cele i metodologia badania

Niniejszy raport opisuje wyniki badania pt. „Analiza i ocena oddziaływania Podmiotowego Systemu Finansowania usług rozwojowych w woj. podlaskim”. Badanie przeprowadził Instytut Badawczy IPC Sp. z o.o., na zlecenie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Białymstoku.

Głównym celem badania była analiza i ocena oddziaływania usług rozwojowych realizowanych w ramach projektu pn. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim” na funkcjonowanie podlaskich firm i dostosowanie kompetencji i kwalifikacji ich pracowników na rzecz podniesienia konkurencyjności.

Badanie zostało przeprowadzone przy zastosowaniu następujących technik badawczych:

- Analiza danych zastanych desk research
- Badanie ilościowe CATI
- Zogniskowany wywiad grupowy (FGI)
- Indywidualny/telefoniczny wywiad pogłębiony (IDI/TDI)
- Wywiady eksperckie
- Studium przypadku

Przedmiotowy projekt „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim” to projekt pozakonkursowy z zakresu adaptacyjności pracowników, przedsiębiorstw i przedsiębiorców do zmian, realizowany w ramach Działania 2.4 Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020. Jego beneficjentem jest Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku. Projekt realizowany jest w okresie od listopada 2016 roku do grudnia 2021 roku.

Celem projektu jest podniesienie konkurencyjności podlaskich przedsiębiorstw z sektora MŚP poprzez dostosowanie kompetencji i kwalifikacji pracowników. Skierowany jest wyłącznie do mikro-, małych i średnich przedsiębiorców (posiadających siedzibę, filię, delegaturę, oddział czy inną prawnie dozwoloną formę organizacyjną działalności podmiotu na terenie województwa podlaskiego) i ich pracowników, w tym właścicieli i kadry zarządzającej. Projekt umożliwia przedsiębiorcom skorzystanie z możliwości refundacji części kosztów (dofinansowanie od 50% do 80% wartości usługi rozwojowej) poniesionych na kształcenie personelu. Przedsiębiorcy ubiegający się o wsparcie obligatorjnie muszą korzystać ze zbioru ofert usług rozwojowych, m.in. szkoleń i doradztwa wpisanych w Bazę Usług Rozwojowych.

1.2. Charakterystyka usług oraz ich uczestników

Na moment realizacji badania (sierpień 2020 r.) przeprowadzonych było dziewięć naborów wniosków o dofinansowanie, a łączna pula środków przeznaczona na dofinansowanie wyniosła 27 130 350 złotych.

Na dzień 7 sierpnia 2020 roku ze wsparcia skorzystały 863 niepowtarzające się firmy, które łącznie, do skorzystania z usług rozwojowych, skierowały 5 359 pracowników. Zainteresowanie projektem rosło z każdym naborem.

Pracownicy zdecydowanie najczęściej korzystali z usługi szkoleniowej. W drugiej kolejności, choć dużo rzadziej, usługa szkoleniowa była łączona z doradztwem. Najmniejszym zainteresowaniem cieszyły się studia podyplomowe, egzaminy oraz e-learning. Najpopularniejszą tematyką usług było zarządzanie i organizacja, lecz niewiele mniejszym zainteresowaniem cieszyły się zagadnienia związane z rozwojem osobistym. Niespełna połowa uczestników (pracowników) skorzystała ze szkoleń zawodowych, a 27,6% z usług doradczych, mentoringu czy coachingu.

Większość firm korzystających z dofinansowania usług rozwojowych (71,8%) to mikroprzedsiębiorstwa. Udział małych firm w ogóle beneficjentów projektu wynosi 17,7%, zaś firm średnich 10,4%. Najliczniej ze wsparcia korzystały firmy z siedzibą w Białymstoku, a biorąc pod uwagę branżę – prowadzące działalność w ramach sekcji S Pozostała działalność usługowa.

Wsparciem projektowym najbardziej zainteresowane okazują się być firmy działające na rynku dłużej niż 15 lat oraz 5-10 lat, natomiast najrzadziej ze wsparcia korzystają najmłodsze przedsiębiorstwa.

Połowa uczestników wsparcia (pracowników) to osoby mające od 36 do 45 lat. Drugą w kolejności, najbardziej liczną grupą korzystających z usług rozwojowych, są pracownicy w wieku 26-35 lat, stanowiący ok. 1/4 ogółu badanych. Z możliwości dofinansowania najrzadziej korzystali pracownicy najmłodszy oraz najstarsi.

Wśród pracowników dominują osoby z wykształceniem wyższym oraz przedstawiciele kadry zarządzającej przedsiębiorstwem, a ponad połowa badanych to mieszkańcy miast liczących powyżej 100 tysięcy mieszkańców (udział danej grupy w ogóle uczestników usług rozwojowych, spada wraz z wielkością miejsca zamieszkania).

1.3. Jakość i dostępność usług

Badani bardzo wysoko oceniają jakość otrzymanych usług rozwojowych, uzasadniając to m.in. adekwatnością zakresu usługi do ich potrzeb, sprawną i profesjonalną organizacją, interesującymi treściami.

Potwierdzenie wysokiej jakości oferowanych do tej pory usług rozwojowych stanowią również wyniki ankiet oceniających usługi zgodnie z Systemem Ocen Usług Rozwojowych, oraz oceny wystawiane w serwisie uslugirozwojowe.parp.gov.pl.

Przedstawiciele firm dość dobrze oceniają dostępność usług rozwojowych, zarówno tych na otwartym rynku szkoleniowym, jak i tych możliwych do dofinansowania z Bazy Usług Rozwojowych.

Pracownicy firm, uczestnicy usług rozwojowych, również dość wysoko oceniają dostępność usług, które spełniłyby ich potrzeby i oczekiwania. Mimo to część z nich wskazała konkretne kierunki szkoleń i kursów, które w ich odczuciu nadal są trudno dostępne. Przedstawiciele WUP zaangażowani w realizację projektu zaznaczają, że luka ta powoli się wypełnia – firmy szkoleniowe, w tym dostępne w BUR, analizują potrzeby rynku i starają się na nie odpowiadać.

W badaniu oceniono również dopasowanie usług rozwojowych do potrzeb i oczekiwań. W obu badanych grupach obserwujemy wysokie oceny: w skali od 1 do 5 – firmy: 4,4; pracownicy 4,5.

1.4. Korzyści odniesione przez firmy i ich pracowników

W sumie aż 72% badanych deklaruje, że ich firma osiągnęła określone korzyści, w efekcie skorzystania z usług rozwojowych. Zdecydowanie najczęściej było to rozszerzenie dotychczasowej działalności oraz wzrost przychodów, które nastąpiły u ok. 1/3 beneficjentów wsparcia projektowego. Ponadto w 53,9% firm, rozpoczęto lub zwiększono wykorzystanie nowoczesnych technologii.

Skorzystanie z usług w zdecydowanej większości firm umożliwiło oferowanie usług/produktów o lepszej jakości niż dotychczas, a niemal połowa respondentów jest zdania, że dzięki wsparciu projektowemu są w stanie oferować produkt/usługę na dotychczasowym poziomie, lecz przy mniejszych kosztach. W związku z tym, 2/3 uważa, że skorzystanie z usług rozwojowych wpłynęło (bądź dopiero wpłynie) na wzrost konkurencyjności ich oferty.

Ponad 3/4 badanych firm podniosło kompetencje pracowników oraz ulepszyło obsługę klienta (odpowiednio: 78,1 i 77,7%). Zdaniem respondentów, firmy, z którymi współpracują, także w pozytywny sposób odczuwają zmiany jakie zaszły w przedsiębiorstwie po skorzystaniu z usług rozwojowych. Przede wszystkim, mogą liczyć na lepszą współpracę w sensie komunikacji, doradztwa i obsługi. Spośród pracowników, którzy w ramach swoich obowiązków utrzymują współpracę z kooperantami, w sumie 41,1% dostrzega pozytywne zmiany w tym zakresie.

Usługi rozwojowe wpłynęły również w pewien sposób na procesy zachodzące wewnątrz firm - w ponad połowie przypadków wprowadzono usprawnienia bądź udoskonalenia na poziomie zarządzania personelem, a w 45,7% w zakresie zarządzania finansami. Nieco ponad 40% firm lepiej zarządza zasobami, rozumianymi jako surowce czy materiały.

Udział sektorów zaliczanych do inteligentnych specjalizacji województwa podlaskiego w ogóle beneficjentów projektu można uznać za dość duży. W sumie 33,6% badanych firm należy do któregoś z sektorów IS, i/lub z nim współpracuje. Aż 79,1% z nich osiągnęło określone korzyści, w efekcie skorzystania z usług rozwojowych.

Skorzystanie z usług rozwojowych pozwoliło firmom przede wszystkim na uzupełnienie bardzo różnorodnych kompetencji zawodowych, co tylko potwierdza to, jak różne mogą być potrzeby

poszczególnych podmiotów. W dalszej kolejności, najczęściej nabywano umiejętności w zakresie zarządzania pracą własną oraz językowe (na ogół w zakresie języka angielskiego). Odpowiedzi pracowników pokrywają się z wypowiedziami ich pracodawców – 1/4 z nich uzyskała uprawnienia zawodowe, a 22,2% nauczyło się zarządzać własną pracą i czasem. W dalszej kolejności wskazywali na zdobycie umiejętności budowania relacji z klientem oraz posługiwania się językiem obcym.

Zaledwie co dziesiąta firma byłaby w stanie samodzielnie pokryć całkowite koszty takich usług, w zakresie takim samym jak ten, który dofinansowano w ramach PSF. Opinie te w dużej mierze dzielą pracownicy, dla których główną barierą dla podnoszenia kwalifikacji jest brak środków finansowych.

Podniesienie dotychczasowych, lub uzyskanie nowych umiejętności i kwalifikacji, to dwa główne powody dla których badani pracownicy firm zdecydowali się na skorzystanie z usług rozwojowych. Co istotne, zaledwie w 3,9% przypadków, decyzja o udziale w projekcie nie została podjęta przez pracownika, lecz jego przełożonego.

W zdecydowanej większości przypadków, skorzystaniu z usługi rozwojowej przyświecała chęć utrzymania się na obecnym stanowisku pracy.

Nabyte przez pracowników wiedza i umiejętności, zdaniem pracodawców, zdecydowanie są przez nich wykorzystywane w wykonywaniu obowiązków zawodowych. Przejawia się to najczęściej w lepszej współpracy z klientem. Słowa pracodawców potwierdzają w badaniach ankietowych oraz wywiadach indywidualnych i grupowych pracownicy skierowani przez nich do skorzystania z usług rozwojowych.

Odpowiedzi pracodawców jasno pokazują, że nastąpiła pozytywna zmiana w zakresie dopasowania kompetencji pracowników do potrzeb rozwojowych firmy. Również sami pracownicy obecnie wyżej oceniają adekwatność swoich kompetencji do potrzeb firmy, przez co wzrosła ich samoocena - niemal 3/4 z nich uważa, że ich pozycja na rynku pracy jest obecnie mocniejsza, i łatwiej poradziłoby sobie w przypadku utraty pracy, bądź chęci zmiany pracodawcy.

Około 15% pracodawców przyznaje, że skorzystanie z usług rozwojowych uchroniło pracowników przed zwolnieniem. Jednak najczęstszą zmianą, w kontekście warunków zatrudnienia, był wzrost wynagrodzenia. Ponadto, co piąty pracownik awansował, a 14% uzyskało przeniesienie na inne, pożądane przez nich stanowisko.

1.5. Dotychczasowa realizacja projektu

Aż 96,1% badanych przedstawicieli firm twierdzi, że w toku uczestnictwa w projekcie nie napotkali na żadne trudności czy problemy.

Przedstawiciele WUP jednogłośnie przyznali, że największym problemem, jaki pojawił się na początku realizacji projektu, było posługiwanie się Bazą Usług Rozwojowych. Nauczyć się tego musieli zarówno przedsiębiorcy, jak i sami pracownicy Operatora PSF.

Respondentów (przedstawicieli firm) poproszono o ocenę dotychczasowej współpracy z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Białymstoku. Średnia uzyskana z ocen w czterech kryteriach, wskazuje na dość dobrą współpracę z Urzędem – w skali od 1 do 5, oceniono ją średnio na 4,42.

Sami przedstawiciele Operatora również nie napotkali dotychczas na istotne problemy we współpracy z firmami korzystającymi ze wsparcia.

Uczestnicy badania ankietowego nie byli w stanie wskazać propozycji zmian w projekcie, które sprawiłyby, że jeszcze lepiej odpowiadałby on na potrzeby firm. Kilka swoich propozycji mieli natomiast przedstawiciele Operatora, a dotyczyły one: stworzenia możliwości ubiegania się o wsparcie drogą elektroniczną, np. poprzez przygotowanie dedykowanej projektowi platformy on-line, zwiększenia puli środków finansowych przeznaczonych na dofinansowania dla firm, prowadzenia naboru w trybie ciągłym.

1.6. Polityka szkoleniowa firm uczestniczących w projekcie

Tylko niespełna 1/3 badanych firm próbuje w jakiś sposób identyfikować potrzeby szkoleniowe swoich pracowników. W zdecydowanej większości, identyfikacja potrzeb odbywa się poprzez indywidualne spotkania i rozmowy z pracownikami.

Spośród badanych pracowników 41,2% zadeklarowało, że w firmie podejmowane są jakieś działania mające na celu identyfikację potrzeb szkoleniowych.

Niespełna połowa badanych firm, niezależnie od podregionu, deklaruje chęć ponownego ubiegania się o środki na usługi rozwojowe. Zapytani o to, na jakiego rodzaju usługi będą chcieli pozyskać środki, najczęściej wskazywali szkolenia i kursy o charakterze zawodowym. Sami pracownicy pozytywnie podchodzą do perspektywy ponownego skorzystania z usług rozwojowych – w sumie 3/4 z nich chciałoby jeszcze raz wziąć udział w podobnym przedsięwzięciu.

1.7. Rekomendacje z badania

Sformułowano rekomendacje stanowiące odpowiedź na najważniejsze wnioski z badania. Należy zaznaczyć, że ogólny obraz projektu „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim”, jaki kształtuje się na podstawie przeprowadzonych analiz, jest bardzo pozytywny. W związku z tym, a także biorąc pod uwagę okres, jaki pozostał do zakończenia projektu, wiele rekomendacji dotyczy podtrzymania dotychczas przyjętych zasad jego wdrażania.

- Uświadamianie młodszych firm na temat tego, jak ważne jest aktualizowanie posiadanych wiedzy oraz umiejętności, po to, by być w stanie odpowiadać na zmieniające się potrzeby rynku.
- Zwiększanie szans i odstępności dofinansowania usług rozwojowych młodym, krótko funkcjonującym na rynku firmom.

- Podtrzymanie dotychczasowych zasad realizacji projektu w zakresie dostępnych rodzajów usług rozwojowych, oraz grup firm i pracowników uzyskujących wyższy poziom dofinansowania.
- Zwiększanie zakresu kierunków szkoleń i kursów dostępnych w BUR.
- Stworzenie możliwości ubiegania się o dofinansowanie usług rozwojowych drogą elektroniczną.
- Zwiększenie puli środków finansowych przeznaczonych na dofinansowania usług rozwojowych dla firm.
- Zwiększenie liczby pracowników Operatora odpowiadających za weryfikację wniosków o dofinansowanie usług rozwojowych, przygotowanie i podpisanie umów.
- Uświadamianie przedsiębiorców, jak istotne jest bieżące monitorowanie deficytów kompetencji i umiejętności pracowników.
- Utrzymanie podziału puli środków dostępnych w danym naborze, na środki przeznaczone dla firm, które już korzystały z dofinansowania usług rozwojowych, oraz tych które jeszcze nie korzystały.

2. Summary

2.1. Purposes and research techniques of the study

This report specifies the results of the study titled “Analysis and evaluation of the impact of the Subjective Funding System for developmental services in the Podlaskie Voivodeship”. The study was conducted by Instytut Badawczy IPC Sp. z o.o. at the commission of the Voivodeship Labour Office in Białystok.

The main purpose of the study was to analyse and evaluate the impact of the developmental services provided as part of the project title “Subjective Funding System for developmental services in the Podlaskie Voivodeship” on the functioning of the Podlaskie companies as well as adaptation of their employees’ competencies and qualifications to improve competitiveness.

The study was conducted with the use of the following research techniques:

- Desk research analysis of existing data
- CAT quantitative study
- Focus group interview (FGI)
- Individual/telephone in-depth interview (IDI/TDI)
- Interviews with experts
- Case study

The subject project titled “Subjective Funding System for developmental services in the Podlaskie Voivodeship” is a non-competitive project on the adaptability of employees, enterprises and entrepreneurs to changes, executed as part of Measure 2.4 of the Podlaskie Voivodeship Regional Operational Programme 2014-2020. Its beneficiary is the Voivodeship Labour Office in Białystok. The project was executed from November 2016 to December 2021.

The purpose of the project is to improve the competitiveness of Podlaskie small and medium enterprises by adapting employee competencies and qualifications. The project is only intended for micro, small and medium enterprises (with registered seat, branch, subdivision, office or other legally acceptable organisational form of entity activity in the Podlaskie Voivodeship) and their employees, including owners and the management staff.

The project enables entrepreneurs to obtain reimbursement of a part of the costs (subsidy from 50% to 80% of the developmental service’s value) incurred for personnel education. Entrepreneurs applying for obtaining support must use the developmental service offers set including, among others, training and counselling, specified in the Developmental Services Database.

2.2. Specification of services and their participants

At the time of the study (August 2020), nine calls for subsidy applications were performed and the total amount of resources allocated for subsidy was PLN 27,130,350.

As of 7 August 2020, support was provided to 863 different companies which delegated a total of 5,359 employees to use developmental services. The interest in the project was increasing with each call for applications.

Employees substantially more frequently used the training service. Secondly, much less often, the training service was combined with counselling. Post-diploma studies, exams and e-learning were least popular. The most popular topic of the services was management and organisation, but personal development issues were nearly as popular.

Nearly half of the participants (employees) benefited from professional trainings and 27.6% from counselling services, mentoring or coaching.

Most companies that utilised developmental services' subsidisation (71.8%) are micro enterprises. The share of small companies in the total project beneficiaries amounts to 17.7%, while medium companies – 10.4%. The support was most often used by companies with registered seats in Białystok and in terms of branch – companies conducting activity as part of section S Other service activities.

Companies acting in the market for over 15 years as well as for 5-10 years were most interested in the project's support, while the youngest enterprises demonstrated the least interest.

Half of the support's participants (employees) are persons aged 36 to 45. The second most numerous group of developmental service beneficiaries are employees aged 26-35, which constitutes approx. 1/4 of all respondents. The youngest and oldest employees utilised the subsidy the least.

The employee group is dominated with persons with higher education and company management staff representatives, while over half of the respondents are residents of cities with over 100 thousand inhabitants (the given group's share in the total number of developmental services' participants is decreasing along with the decrease in the residence place's size).

2.3. Service quality and availability

The respondents rate the quality of the received developmental services very highly, among others, on the grounds of the services' suitability to their needs, efficient and professional organisation as well as interesting contents.

The high quality of the developmental services offered thus far is also confirmed by the results of the service evaluation surveys according to the Developmental Services Evaluation System and the ratings given at uslugirozwojowe.parp.gov.pl.

Company representatives highly rate the availability of developmental services, both services in the open training market and those subject to subsidisation as part of the Developmental Services Database.

Company employees and developmental services' participants also rather highly rate the availability of the services that would meet their needs and expectations. Despite the above fact, some of them indicated specific fields of trainings and courses that are according to them still hard to obtain. The VLO representatives engaged in the project's execution note that this gap is being slowly covered – the training companies, including those available in the DSD, are analysing the market needs and trying to respond to them.

The study also featured an evaluation of the developmental services' adaptation to needs and expectations. High ratings can be observed in both studied groups: scale of 1 to 5 – companies: 4.4; employees 4.5.

2.4. Benefits obtained by companies and their employees

As much as 72% of the respondents declares that their company received specific benefits as result of using the developmental services. Most often the benefit was a business expansion and increased revenue recorded in approx. 1/3 of the project support's beneficiaries. Furthermore, 53.9% of companies commenced or expanded the use of state-of-the-art technologies.

The services' use allowed the vast majority of the companies to offer services/products with higher quality than before and nearly half of the respondents stated that the project's support enabled them to offer products/services of the same quality, but at a smaller cost. Therefore, 2/3 of the respondents deems that the developmental services contributed (or will contribute) to the improvement of their offer's competitiveness.

Over 3/4 of the studied companies improved the competencies of their employees as well as customer services (78.1% and 77.7% accordingly). In the respondent's opinion, the companies with which they are co-operating also experience the changes that took place in the enterprise as result of the development services in a positive manner. Firstly, they can count on better co-operation in terms of communication, counselling and service. A total of 41.1% of the employees dealing with partner co-operation notices positive changes in this regard. The developmental services also affected the companies' internal processes to a certain degree – personnel management streamlining or improvements were implemented in over half of the companies and finance management improvements were implemented in 45.7% of the companies. Just over 40% of the companies is better at managing resources understood as raw materials or materials.

The share of sectors classified as the Podlaskie Voivodeship's smart specialisations in the total number of the project's beneficiaries can be deemed as rather high. A total of 33.6% of the studied companies belongs to one of the SS sectors and/or is co-operating with it. As much as 79,1% received specific benefits as result of using the developmental services.

The developmental services' use allowed companies above all to complement very diverse professional competencies, thereby confirming the potential variety of the needs of particular entities. The above was followed by the acquisition of own work management skills and language skills (usually in terms of English).

The employees' responses are in line with the statements of their employers – 1/4 acquired professional qualifications and 22.2% learned to manage their own work and time.

Then they pointed to the acquisition of customer relations building skills and foreign language skills.

Only one in ten companies would be able to cover the total costs of such services in the scope subsidised as part of the SPS. These opinions are mostly shared by the employees, for whom the main barrier for improving qualifications is the lack of funds.

The improvement of possessed or acquisition of new skills and qualifications are the main two reasons for which company employees decided to use developmental services. Crucially, in only 3.9% of cases, the decision on taking part in the project was made not by the employee, but by his or her superior officer.

In the vast majority of cases, the use of the developmental services was motivated by the willingness to stay in the current job position.

In the employers' opinion, the knowledge and skills acquired by the employees are definitely used by them in their professional duties. It is most often manifested in better co-operation with the customer. The employers' statements are confirmed by the employees delegated by them to use the developmental services in the surveys as well as individual and group interviews.

The employers' responses clearly show that a positive change took place in terms of adapting employee competencies to the company's developmental needs. The employees themselves also rate the adequacy of their competencies to the company's needs higher, thereby improving their self-assessment – nearly 3/4 is of the opinion that their position in the labour market is currently stronger and it would be easier for them to cope in case of a job loss or willingness to change the employer.

Around 15% of the employees admits that the developmental services' use protected them against dismissal. However, the most often change in terms of employment conditions was the increase in remuneration. Furthermore, every fifth employee was promoted and 14% was moved to a desired position.

2.5. Project implementation to date

As much as 96.1% of the company representative respondents states that they encountered no difficulties or problems during their participation in the project.

The VLO representatives unanimously admitted that the biggest problem encountered at the initial phase of the project was the use of the Developmental Services Database. Both the entrepreneurs and the SFS Operator's employees had to learn to use it.

The respondents (company representatives) were asked to rate the co-operation with the Voivodeship Labour Office in Białystok. The average rating in four categories points to a good co-operation with the Office – scale of 1 to 5, it was rated 4.42 on average.

The Operator's representatives themselves also encountered no substantial problems in the co-operation with the supported companies.

The survey participants were not able to specify any proposed changes to the project that would make it better at meeting the companies' needs. On the other hand, the Operator's representatives made several proposals which concerned the following: provide the ability to apply for support in an electronic form, e.g. by developing an on-line platform dedicated to the project, increase the funds allocated for company subsidisation, implementing a continuous call for applications.

2.6. Training policy for companies participating in the project

Less than 1/3 of the studied companies is trying to identify the training needs of their employees in some manner. In most of them, the identification of the needs takes place through individual meetings and conversations with employees.

Among the studied employees, 41.2% declared that their company takes action aimed at identifying training needs.

Nearly half of the studied companies, regardless of the sub-region, declares willingness to re-apply for developmental services' funds. When asked about the type of services they are interested in, they most often pointed to professional trainings and courses.

The employees themselves have a positive attitude towards the repeated use of the developmental services – a total of 3/4 would like to again take part in a similar undertaking.

2.7. Study recommendations

The study featured the formulation of recommendations constituting a response to the most important conclusions. It is necessary to note that the general image of the project titled "Subjective Funding System for developmental services in the Podlaskie Voivodeship", formulated based on the conducted analyses is very positive. Due to the above and taking into consideration the project's remaining term, many recommendations concern the maintenance of the current implementation principles.

- Education of younger companies on the importance of updating the possessed knowledge and skills to enable responding to the changing market needs.
- Improvement of opportunities and availability of developmental services funding for young companies with a short life-span in the market.
- Maintaining the current project implementation principles in terms of available developmental services' types as well as groups of companies and employees receiving higher subsidisation.

- Increasing the range of trainings and courses available in the DSD.
- Providing the ability to apply for developmental services' subsidisation in an electronic manner.
- Increasing the funds allocated for developmental services' subsidisation for companies.
- Increasing the number of the Operator's employees responsible for verifying the developmental services' subsidisation applications, development and conclusion of agreements.
- Education of entrepreneurs on the importance of on-going monitoring of the employees' competency and skill shortages.
- Maintenance of the division of funds available in the given call for applications to funds allocated for companies already provided with developmental services' subsidisation and other companies.

3. Słownik pojęć i skrótów

Najważniejsze pojęcia związane z przedmiotem badania:

- Baza Usług Rozwojowych – <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl/> internetowa baza usług rozwojowych, obejmująca rejestr podmiotów zapewniających świadczenie usług rozwojowych należytej jakości współfinansowanych ze środków publicznych, prowadzona w formie systemu teleinformatycznego przez Administratora BUR
- beneficjent – w niniejszym raporcie terminem „beneficjent” określamy przedsiębiorstwa, które uzyskały dofinansowanie usług rozwojowych
- Operator PSF – Województwo Podlaskie/Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku z siedzibą przy ul. Pogodnej 22, 15-354 Białystok, zwany również w skrócie WUP w Białymstoku – podmiot realizujący Projekt nr WND-RPPD.02.04.00-20-007/16 pn. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim”
- podmiotowy system finansowania – system dystrybucji środków EFS przeznaczonych na wspieranie rozwoju przedsiębiorców i pracowników oparty na podejściu popytowym wdrażany w ramach Regionalnych Programów Operacyjnych
- projekt – projekt nr WND-RPPD.02.04.00-20-007/16 pn. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim” w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podlaskiego na lata 2014 – 2020, Oś Priorytetowa II Przedsiębiorczość i aktywność zawodowa, Działanie 2.4 Adaptacja pracowników, przedsiębiorstw i przedsiębiorców do zmian, realizowany przez Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku
- uczestnik – pracownik lub pracodawca, korzystający z usługi rozwojowej
- usługa rozwojowa – usługa mająca na celu nabycie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych przedsiębiorców lub ich pracowników, w tym przygotowująca do uzyskania kwalifikacji lub pozwalająca na ich rozwój

Skróty użyte w treści raportu:

BUR – Baza Usług Rozwojowych

CATI – ankieta telefoniczna

EFS – Europejski Fundusz Społeczny

GUS – Główny Urząd Statystyczny

IS – inteligentna specjalizacja

IZ RPO – Instytucja Zarządzająca Regionalnym Programem Operacyjnym

MŚP – sektor mikro, małych i średnich przedsiębiorstw

NUTS 2 – regiony (województwa lub ich części)

PAIH - Polska Agencja Inwestycji i Handlu

PARP – Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

PI – priorytet inwestycyjny

PO WER – Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020

PSF – podmiotowy system finansowania

RPO – Regionalny Program Operacyjny

TIK – technologie informacyjno-komunikacyjne

WUP – Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku

4. Metodologia i przebieg badania

Realizację badania poprzedziło przygotowanie raportu metodologicznego, którego ostateczna treść została ustalona z Zamawiającym. Zgodnie z raportem, badanie zostało przeprowadzone przy zastosowaniu niżej opisanej metodologii.

4.1. Analiza danych zastanych desk research

W niniejszym badaniu objęta następujące rodzaje źródeł danych:

- ustawy i wytyczne:
 - Wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego w obszarze przystosowania przedsiębiorców i pracowników do zmian na lata 2014-2020, Warszawa, 10 kwietnia 2015 roku (ostatnia aktualizacja: sierpień 2019 roku)
 - Wytyczne w zakresie monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów operacyjnych na lata 2014-2020, Warszawa, 22 kwietnia 2015 roku (ostatnia aktualizacja: 2020 rok)
 - Ustawę z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014-2020
 - Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 29 sierpnia 2017 r. w sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe
- dokumenty regionalne¹:
 - dokument Strategii Rozwoju Województwa Podlaskiego 2030 (data wydania: kwiecień 2020 roku)
 - dokument Diagnozy Strategicznej Województwa Podlaskiego (data wydania: styczeń 2020 roku)
 - Plan Rozwoju Przedsiębiorczości w oparciu o inteligentne specjalizacje województwa podlaskiego na lata 2015-2020+ (RIS3) (uchwalony dnia 1 marca 2016 roku)
 - Regionalny Program Operacyjny Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020 (uchwalony dnia 17 marca 2015 roku, data ostatniej aktualizacji: 14 lipca 2020 roku)
 - Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020 (uchwalony dnia 18 czerwca 2015 roku, data ostatniej aktualizacji: 20 sierpnia 2020 roku)
 - Uchwałę Nr 38/517/2019 z dnia 30 kwietnia 2019 roku zmieniającą uchwałę Nr 170/2205/2016 z dnia 8 listopada 2016 roku w sprawie przyjęcia do realizacji projektu Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Białymstoku pt. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim”, Działanie 2.4 Adaptacja

¹ Projekt pn. „Podmiotowy system finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim” jest zgodny i opiera się na zapisach dokumentów obowiązujących w momencie tworzenia jego założeń. Natomiast na potrzeby sformułowania adekwatnych rekomendacji, dokonano również analizy najbardziej aktualnych regionalnych dokumentów o charakterze strategicznym i diagnostycznym, tj. Strategii Rozwoju Województwa Podlaskiego 2030 oraz Diagnozy Strategicznej Województwa Podlaskiego (oba dokumenty wydane w roku 2020).

pracowników, przedsiębiorstw i przedsiębiorców do zmian Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020

- raporty tematyczne:
 - „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., rok wydania: 2015
 - „Ocena stanu przygotowania systemu finansowania usług rozwojowych jako narzędzia wsparcia kapitału ludzkiego wraz z rekomendacjami”, Business Centre Club, rok wydania: 2016
 - „Wpływ Bazy Usług Rozwojowych na jakość i dostępność usług rozwojowych świadczonych na rzecz przedsiębiorców i pracowników z uwzględnieniem oddziaływania Podmiotowego Systemu Finansowania”, Danae Sp. z o.o., Realizacja Sp. z o.o., Warszawa, rok wydania: 2017
- dokumentację projektu:
 - regulaminy naborów prowadzonych w ramach projektu
 - dane wskaźnikowe udostępnione przez Zamawiającego
 - wyniki badań ankietowych uczestników usług rozwojowych
- serwisy internetowe:
 - uslugirozwojowe.parp.gov.pl
 - bdl.stat.gov.pl
 - wupbialystok.praca.gov.pl

4.2. Badanie ilościowe CATI

Badanie właściwe zostało poprzedzone pilotażem przygotowanych kwestionariuszy ankiet. Przeprowadzono 50 wywiadów ankietowych (zarówno z firmami, jak i pracownikami). Podczas pilotażu, ani ankieterzy ani respondenci, nie wskazali na istnienie błędów w narzędziach (niezrozumiałych pytań czy błędów logicznych), zatem treść ankiet nie wymagała wprowadzenia korekt.

Część I - firmy

W badaniu udział wzięli przedstawiciele firm będących beneficjentami projektu „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim”. Wykonawca zastosował losowo-kwotowy dobór próby, który uwzględnił trzy zmienne: wielkość, branżę, lokalizację siedziby (powiat).

Operat losowania został przygotowany na podstawie danych przekazanych przez Zamawiającego. Po weryfikacji otrzymanej bazy, polegającej przede wszystkim na wyłonieniu unikatowych jednostek oraz określeniu dostępności jakichkolwiek danych kontaktowych, Wykonawca stworzył operat zawierający 667 niepowtarzających się podmiotów.

Minimalną wielkość próby określono na poziomie 244, co wynika z przyjęcia poziomu ufności na poziomie 95% i błędu maksymalnego na poziomie 5%. Ostatecznie zrealizowano 256 efektywnych ankiet. Struktura próba została zaprezentowana w poniższych tabelach.

Tabela 1. Struktura próby w badaniu firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na lokalizację firmy [firmy, CATI, N=256, %]

| jednostka terytorialna | % |
|-------------------------|------------|
| Powiat augustowski | 2,7 |
| Powiat białostocki | 13,7 |
| Powiat bielski | 2,3 |
| Powiat grajewski | 0,8 |
| Powiat hajnowski | 2,0 |
| Powiat kolneński | 0,4 |
| Powiat łomżyński | 1,2 |
| Powiat moniecki | 0,8 |
| Powiat sejneński | 0,8 |
| Powiat sokólski | 3,5 |
| Powiat suwalski | 1,5 |
| Powiat wysokomazowiecki | 3,5 |
| Powiat zambrowski | 0,4 |
| Powiat m. Białystok | 54,7 |
| Powiat m. Łomża | 5,5 |
| Powiat m. Suwałki | 4,7 |
| poza województwem | 1,5 |
| Ogółem | 100 |

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Tabela 2. Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na wielkość firmy [firmy, CATI, N=256, %]

| wielkość | % |
|------------------------------------|------------|
| Mikro (jednoosobowa działalność) | 16,0 |
| Mikro (do 9 pracowników) | 50,0 |
| Mała (od 10 do 49 pracowników) | 21,9 |
| Średnia (od 50 do 249 pracowników) | 12,1 |
| Ogółem | 100 |

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Dokładniejsza charakterystyka przedsiębiorstw korzystających ze wsparcia (oparta na danych przekazanych przez Zamawiającego oraz odpowiedziach udzielanych na pytania zawarte w metryczce kwestionariusza ankiety), została zaprezentowana w punkcie „Charakterystyka

firm korzystających z usług rozwojowych w ramach projektu pn. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim”.

Część II - pracownicy

W badaniu udział wzięli pracownicy korzystający z usług rozwojowych w ramach projektu „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim”. Byli to pracownicy tych samych firm, które zostały wylosowane do pierwszej części badania CATI. Takie rozwiązanie było korzystne z uwagi na stosunkowo krótki czas przeznaczony na realizację badania. Poza tym, pozwoliło ocenić czy odbiór działań projektowych jest taki sam z perspektywy pracownika i jego pracodawcy.

Źródłem danych kontaktowych pracowników korzystających z usług rozwojowych były firmy biorące udział w badaniu CATI.

Z uwagi na to, że na etapie planowania badania Wykonawca nie dysponował wiedzą na temat rozkładu określonych zmiennych w populacji, struktura samej próby jest pochodną uzyskanych wyników badania, a konkretnie pytań które znalazły się części metryczkowej kwestionariusza.

Dokładna charakterystyka badanych pracowników (oparta na danych przekazanych przez Zamawiającego oraz odpowiedziach udzielanych na pytania zawarte w metryczce kwestionariusza ankiety), została zaprezentowana w punkcie „Charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych w ramach projektu pn. Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim”.

4.3. Zogniskowany wywiad grupowy (FGI)

Badanie FGI zostało przeprowadzone z udziałem dwóch grup:

- a) przedstawiciele firm korzystających z usług rozwojowych – 3 wywiady FGI:
 - podregion białostocki – 1 wywiad
 - podregion łomżyński – 1 wywiad
 - podregion suwalski – 1 wywiad
- b) pracownikami korzystającymi z usług rozwojowych – 3 wywiady FGI:
 - podregion białostocki – 1 wywiad
 - podregion łomżyński – 1 wywiad
 - podregion suwalski – 1 wywiad

4.4. Indywidualny/telefoniczny wywiad pogłębiony (IDI/TDI)

Badanie IDI/TDI przeprowadzono z udziałem dwóch grup:

- a) przedstawiciele firm korzystających z usług rozwojowych – 6 wywiadów:
 - podregion białostocki – 2 wywiady
 - podregion łomżyński – 2 wywiady
 - podregion suwalski – 2 wywiady

b) pracownikami korzystającymi z usług rozwojowych – 6 wywiadów:

- podregion białostocki – 2 wywiady
- podregion łomżyński – 2 wywiady
- podregion suwalski – 2 wywiady

4.5. Wywiady eksperckie

Wywiady eksperckie objęły przedstawicieli Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Białymstoku, zaangażowanych we wdrażanie projektu. pn. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim”, tj. Zespołu ds. usług rozwojowych. Przeprowadzono 7 wywiadów.

4.6. Studium przypadku

Studium posłużyło przeprowadzeniu pogłębionej analizy oddziaływania „Podmiotowego Systemu Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim”. Miało za zadanie przeanalizować i opisać dobrą praktykę w zakresie wykorzystania możliwości jakie daje projekt, zidentyfikować czynniki kluczowe dla osiągnięcia maksymalnych korzyści.

Na podstawie wyników badania CATI oraz wywiadów jakościowych, Wykonawca wybrał do analizy trzy przypadki, kierując się tym aby były one możliwe zróżnicowane. Zastosowano dobór celowy, który polega na subiektywnym, świadomym i kontrolowanym wyborze jednostek do badania.

Studium zostało zaprezentowane w punkcie 9 niniejszego raportu.

5. Wnioski z analizy desk research

5.1. Wprowadzenie do tematyki badania

Niniejszy raport opisuje wyniki badania pt. „Analiza i ocena oddziaływania Podmiotowego Systemu Finansowania usług rozwojowych w woj. podlaskim”. Badanie przeprowadził Instytut Badawczy IPC Sp. z o.o., na zlecenie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Białymstoku. Usługa została zrealizowana w okresie lipiec-wrzesień 2020 roku.

Głównym celem badania była analiza i ocena oddziaływania usług rozwojowych realizowanych w ramach projektu pn. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim” na funkcjonowanie podlaskich firm i dostosowanie kompetencji i kwalifikacji ich pracowników na rzecz podniesienia konkurencyjności.

Cel ten osiągnięto poprzez realizację czterech **celów szczegółowych**:

1. Analiza i ocena wsparcia zrealizowanego w ramach projektu pn. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim”.
2. Analiza i ocena wpływu usług rozwojowych realizowanych w ramach projektu pn. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim” na funkcjonowanie podlaskich firm, ich konkurencyjność i innowacyjność.
3. Analiza i ocena wpływu usług rozwojowych na sytuację zawodową pracowników firm objętych wsparciem w ramach projektu pn. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim”.
4. Analiza i ocena realizacji projektu pn. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim” pod kątem jego wdrażania oraz współpracy podlaskich firm z Operatorem PSF.

5.1.1. Warunki i zasady realizacji przedsięwzięć z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Warunki i procedury dotyczące realizacji wsparcia skierowanego do przedsiębiorców i pracowników w projektach finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego, w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój i Regionalnych Programów Operacyjnych, określają „Wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego w obszarze przystosowania przedsiębiorców i pracowników do zmian na lata 2014-2020”.

Wytyczne stosuje się do projektów realizowanych w ramach Priorytetu Inwestycyjnego 8v Przystosowanie pracowników, przedsiębiorstw i przedsiębiorców do zmian.

Zgodnie z ww. dokumentem, PSF gwarantuje przedsiębiorcy możliwość dokonania swobodnego wyboru usług rozwojowych w ramach oferty dostępnej w Bazie Usług Rozwojowych (BUR), odpowiadających na potrzeby przedsiębiorcy.

Zadaniem Instytucji Zarządzającej Regionalnym Programem Operacyjnym (IZ RPO) jest zapewnienie aby wsparcie w ramach projektu PSF, było skierowane wyłącznie do mikro, małych i średnich przedsiębiorców, spełniających kryteria określone dla mikro, małych i średnich przedsiębiorstw w art. 2 załącznika I do rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 oraz ich pracowników.

Przed uruchomieniem wsparcia w ramach PSF, IZ RPO zawiera z Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) porozumienie określające zakres i zasady współdziałania IZ RPO oraz PARP w zakresie zapewnienia przedsiębiorcom możliwości skorzystania z pomocy o charakterze szkoleniowym i doradczym poprzez funkcjonowanie BUR i PSF oraz przetwarzania danych osobowych uczestników projektu PSF będących użytkownikami BUR.

Przedmiotowy projekt „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim” to projekt pozakonkursowy z zakresu adaptacyjności pracowników, przedsiębiorstw i przedsiębiorców do zmian, realizowany w ramach Działania 2.4 Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020.

Działanie 2.4 realizuje wskazany w „Wytycznych w zakresie realizacji przedsięwzięć...” priorytet inwestycyjny 8v Przystosowanie pracowników, przedsiębiorstw i przedsiębiorców do zmian (PI 8v). Do celów szczegółowych PI 8v (tożsamy z celami Działania 2.4) należą:

1. Dostosowanie kompetencji i kwalifikacji pracowników na rzecz podniesienia konkurencyjności przedsiębiorstw z sektora MŚP.

We współczesnej gospodarce istotnym czynnikiem rozwoju i budowania przewagi konkurencyjnej jest zdolność przedsiębiorstw do zmian w zależności od wymagań rynku oraz umiejętność korzystania z nowych technologii. Tymczasem przedsiębiorstwa sektora MŚP, dominującego w strukturze sektora prywatnego w regionie, skoncentrowane są przede wszystkim na bieżącym funkcjonowaniu i doraźnym planowaniu działalności, pomijając kwestie zarządzania kompetencjami, zarządzania wiekiem, nie prowadzą działań prorozwojowych czy innowacyjnych. Przemiany gospodarcze zachodzące w regionie pod wpływem konkurencji globalnej wymuszają potrzebę procesów adaptacyjnych, a co za tym idzie elastycznego reagowania kadr zarządzających przedsiębiorstw. Profesjonalizacja kadr przedsiębiorstw z sektora MŚP, jest warunkiem podniesienia niedostatecznego poziomu adaptacyjności.

Postęp technologiczny wymusza także ciągłą aktualizację, podnoszenie i zmianę kwalifikacji oraz umiejętności pracowników. Stymulowanie podnoszenia i aktualizacji umiejętności zawodowych przez osoby pracujące, zwłaszcza starsze i o niskich kwalifikacjach, jest kluczowe dla utrzymania zatrudnienia.

2. Poprawa sytuacji na rynku pracy osób zwolnionych lub zagrożonych zwolnieniem z przyczyn zakładu pracy.

Poza przedsiębiorstwami, które radzą sobie dobrze na rynku i są skłonne inwestować w rozwój kadr, funkcjonuje znaczna liczba podmiotów, które z uwagi na kryzys gospodarczy są

zmuszone do redukcji etatów. Problem zwolnień, w tym zwolnień grupowych, jest od kilku lat zgłaszany przez podlaskich przedsiębiorców do urzędów pracy.

Celem poprawy sytuacji na rynku pracy osób zwolnionych lub zagrożonych zwolnieniem konieczne jest wdrażanie programów ochrony tych osób w formie np. outplacementu. Warto podkreślić, że wszelkie działania podejmowane na rzecz osób zagrożonych zwolnieniem lub przewidzianych do zwolnienia są tym bardziej efektywne, im wcześniej zostaną podjęte.

Przedsięwzięcia planowane w ramach PI 8v zakładają m.in. realizację wysokiej jakości szkoleń i innych usług rozwojowych, skierowanych z jednej strony do kadry zarządzającej (w tym szkolenia z zakresu wykorzystania TIK oraz e-biznesu), z drugiej zaś do pracowników. Potrzebna jest przede wszystkim daleko idąca indywidualizacja i profesjonalizacja usług rozwojowych. Aby ułatwić pracodawcom inwestowanie w kapitał ludzki zgodnie z indywidualnymi potrzebami w tym zakresie, zaplanowano wsparcie przez podmiotowe finansowanie kształcenia. Należy podkreślić, że to właśnie przedsiębiorcy powinni kształtować popyt na usługi szkoleniowe, które są do nich skierowane. Tym samym przedsiębiorcy powinni korzystać z takich szkoleń, które są im faktycznie potrzebne, a nie z takich, które im oferuje rynek szkoleniowy.²

Działanie 2.4 przewiduje cztery typy projektów:

1. Realizacja usług rozwojowych dla mikro, małych i średnich przedsiębiorstw w formule podejścia popytowego.
2. Wsparcie dla osób zwolnionych, przewidzianych do zwolnienia lub zagrożonych zwolnieniem z pracy z przyczyn nie dotyczących pracownika, realizowane w formie tworzenia i wdrażania programów typu outplacement.
3. Inicjatywy podejmowane na poziomie lokalnym i regionalnym, mające na celu zwiększanie zdolności adaptacyjnych przedsiębiorców w szczególności w zakresie organizacji pracy, form świadczenia pracy, promocji podnoszenia kwalifikacji zawodowych, godzenia życia zawodowego i prywatnego.
4. Realizacja działań zdefiniowanych w ramach procesu określania specjalizacji regionalnych stanowiących instrument wsparcia przedsiębiorstw w procesach dostosowawczych i związanych w szczególności z procesami wdrażania innowacji.

5.1.2. Charakterystyka przedmiotowego projektu

Projekt pn. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim” będący przedmiotem niniejszego raportu reprezentuje typ nr 1. Jego beneficjentem jest Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, i w odróżnieniu do trzech

² Regionalny Program Operacyjny Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020, Załącznik Nr 1 do Uchwały Nr 144/2247/2020 Zarządu Województwa Podlaskiego z dnia 14 lipca 2020 r.

pozostałych typów projektów przewidzianych do realizacji w ramach Działania 2.4, wybór projektu przebiega w trybie pozakonkursowym.³

Projekt realizowany jest w okresie od listopada 2016 roku do grudnia 2021 roku. Jego celem jest podniesienie konkurencyjności co najmniej 786 podlaskich przedsiębiorstw z sektora MŚP poprzez dostosowanie kompetencji i kwalifikacji co najmniej 3 934 pracowników.

Skierowany jest wyłącznie do mikro-, małych i średnich przedsiębiorców (posiadających siedzibę, filię, delegaturę, oddział czy inną prawnie dozwoloną formę organizacyjną działalności podmiotu na terenie województwa podlaskiego) i ich pracowników, w tym właścicieli i kadry zarządzającej.

Wsparcie koncentruje się w szczególności na:

- pracownikach powyżej 50 roku życia,
- pracownikach o niskich kwalifikacjach,
- pracownikach z niepełnosprawnościami,
- przedsiębiorstwach wysokiego wzrostu,
- przedsiębiorcach, którzy uzyskali wsparcie w postaci analizy potrzeb rozwojowych lub planów rozwoju w ramach działania 2.2 PO WER,
- przedsiębiorstwach funkcjonujących w sektorach wpisujących się w inteligentne specjalizacje, określone w dokumencie Plan rozwoju przedsiębiorczości w oparciu o inteligentne specjalizacje województwa podlaskiego na lata 2015–2020+.

W przypadku pracowników przedsiębiorstw funkcjonujących w sektorach wpisujących się w inteligentne specjalizacje, pracowników powyżej 50 roku życia oraz pracowników o niskich kwalifikacjach stosowane są preferencje w poziomie dofinansowania – maksymalna intensywność pomocy, tj. dofinansowanie kosztów usługi rozwojowej, została określona na poziomie 80%.

Zgodnie z Uchwałą Nr 38/517/2019 z dnia 30 kwietnia 2019 roku zmieniającej uchwałę Nr 170/2205/2016 z dnia 8 listopada 2016 roku w sprawie przyjęcia do realizacji projektu Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Białymstoku pt. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim”, całkowity koszt projektu wynosi: 41 937 655,60 zł. Kwota dofinansowania z Europejskiego Funduszu Społecznego to 35 647 007,26 zł.

Rezultatem projektu będzie uzyskanie kwalifikacji bądź nabycie nowych kompetencji przez 78% osób uczestniczących w projekcie. Zakłada się również, że 86% uczestniczących w projekcie przedsiębiorstw zrealizuje swój cel rozwojowy dzięki uczestnictwu w projekcie.

³ Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020, Załącznik Nr 1 do Uchwały Nr 149/2380/2020 Zarządu Województwa Podlaskiego z dnia 20 sierpnia 2020 r.

Projekt umożliwia przedsiębiorcom skorzystanie z możliwości refundacji części kosztów (dofinansowanie od 50% do 80% wartości usługi rozwojowej) poniesionych na kształcenie personelu.

Przedsiębiorcy ubiegający się o wsparcie obligatorjnie muszą korzystać ze zbioru ofert usług rozwojowych, m.in. szkoleń i doradztwa wpisanych w Bazę Usług Rozwojowych (wcześniej funkcjonującą pod nazwą Rejestr Usług Rozwojowych), której administratorem jest Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości.⁴

Do rejestru wpisuje się podmioty świadczące następujące rodzaje usług rozwojowych:

- 1) doradcze:
 - a) mające na celu nabycie, utrzymanie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy lub pozwalające na jego rozwój,
 - b) proinnowacyjne, służące utworzeniu lub rozwojowi przedsiębiorstwa przez wdrożenie nowego lub istotnie ulepszanego produktu (wyrobu lub usługi), nowego lub istotnie ulepszanego procesu, nowej metody marketingowej lub nowej metody organizacyjnej w przyjętych przez przedsiębiorstwo zasadach działania, w organizacji miejsca pracy lub w stosunkach z otoczeniem;
- 2) szkoleniowe, mające na celu nabycie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy, w tym przygotowujące do uzyskania kwalifikacji, lub pozwalające na jego rozwój.

Szczegółowe warunki techniczne, ekonomiczne i kadrowe, jakie musi spełnić podmiot świadczący usługi rozwojowe, określa Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 29 sierpnia 2017 r. w sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe.⁵ Ponadto, treść Rozporządzenia dokładnie opisuje warunki w zakresie zapewniania należytej jakości świadczenia usług rozwojowych.

Zgodnie z „Wytycznymi w zakresie realizacji przedsięwzięć...” w ramach projektu PSF nie jest możliwe kwalifikowanie kosztów usługi rozwojowej, która:

- została dofinansowana w ramach innego Działania PO WER,
- jest świadczona przez podmiot, z którym przedsiębiorca jest powiązany kapitałowo lub osobowo,
- obejmuje koszty niezwiązane bezpośrednio z usługą rozwojową,
- dotyczy kosztów usługi rozwojowej, której obowiązek przeprowadzenia na zajmowanym stanowisku pracy wynika z odrębnych przepisów prawa,
- jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub partnera w danym projekcie PSF.

⁴ <https://wupbialystok.praca.gov.pl/podmiotowy-system-finansowania-szkolen-i-doradztwa-realizowanych-w-ramach-rejestru-uslug-rozwojowych> z dnia 14.09.2020

⁵ Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 29 sierpnia 2017 r. w sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe Dz.U. 2017 poz. 1678

5.1.3. Procedura ubiegania się o dofinansowanie usług rozwojowych

Przed przystąpieniem do projektu przedsiębiorcy zainteresowani wyborem usług rozwojowych oraz informacjami na temat Bazy mogą skorzystać z konsultacji doradców zawodowych w Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Białymstoku oraz Oddziałach Terenowych WUP w Łomży i Suwałkach. Oferowane są konsultacje z doradcą zawodowym z możliwością zastosowania narzędzi diagnostycznych (dla skierowanych przez pracodawcę pracowników), w celu określenia celów i działań rozwojowych, w tym w doborze ewentualnych kursów, szkoleń lub studiów.

Przedsiębiorca samodzielnie dokonuje wyboru usług rozwojowych w ramach oferty dostępnej w Bazie, które odpowiadają w największym stopniu na aktualne potrzeby przedsiębiorcy. Wybór usług rozwojowych przez przedsiębiorcę następuje wyłącznie przy wykorzystaniu funkcjonalności Bazy oraz po uzyskaniu indywidualnego numeru identyfikacyjnego (numer ID wsparcia) przypisanego do danej Umowy wsparcia. Możliwe jest złożenie przez przedsiębiorcę zamówienia na konkretną usługę rozwojową za pomocą odrębnej funkcjonalności Bazy, m.in. w sytuacji, gdy usługi rozwojowe, na które zgłaszane jest zapotrzebowanie nie są dostępne w Bazie.

Uczestnik projektu w trakcie trwania usługi rozwojowej w której uczestniczy, powinien być zatrudniony i świadczyć pracę u przedsiębiorcy wysyłającego go na usługę rozwojową.

Projekt zakłada rozliczenie kosztów usług rozwojowych zrealizowanych wyłącznie przez podmioty wpisane do Bazy Usług Rozwojowych i zweryfikowane wstępnie przez Administratora Bazy tj. Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości.

Poziom dofinansowania pojedynczej usługi rozwojowej dla jednego uczestnika projektu (pracownika) nie przekracza kwoty 5 000 złotych, bez względu na poziom dofinansowania kosztów usługi rozwojowej. Wyznacza się limit 10 000 złotych wsparcia na osobę (poza naborami nr 1/2019 i 2/2019, kiedy to limit wynosił 5 000 złotych) i pozostaje stały bez względu na miejsce zatrudnienia. Limit na przedsiębiorstwo wynosi 50 000 złotych (poza naborami nr 1/2019 i 2/2019, kiedy to limit wynosił 25 000 złotych), bez względu na liczbę usług rozwojowych oraz poziom dofinansowania kosztów usługi rozwojowej.

Poziom dofinansowania kosztów pojedynczej usługi rozwojowej (rozumianej jako jedna zamknięta forma wsparcia) nie przekracza co do zasady 50% kosztów usługi rozwojowej (według zapisów regulaminów naborów nr 3/2019 i 1/2020 – nie mniej niż 50%).

W ramach naborów określano 80% poziom dofinansowania usługi rozwojowej, w odniesieniu do:

- a) pracowników w wieku 50 lat lub więcej,
- b) pracowników o niskich kwalifikacjach,
- c) pracowników z niepełnosprawnościami,
- d) przedsiębiorstwa wysokiego wzrostu,

- e) przedsiębiorcy, który uzyskał wsparcie w postaci analizy potrzeb rozwojowych lub planów rozwoju w ramach działania 2.2 PO WER,
- f) usług rozwojowych mających na celu zdobycie lub potwierdzenie kwalifikacji, o których mowa w art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji,
- g) przedsiębiorcy, który funkcjonuje w sektorach wpisujących się w inteligentne specjalizacje, określone w dokumencie „Plan rozwoju przedsiębiorczości w oparciu o inteligentne specjalizacje województwa podlaskiego na lata 2015–2020+”.

Dystrybucja środków jest dokonywana w oparciu o system refundacji połączony z promesą. Refundacja wydatków poniesionych na kształcenie pracowników w ramach usług rozwojowych odbywa się na podstawie Umowy wsparcia zawartej pomiędzy Operatorem (Wojewódzkim Urzędem Pracy w Białymstoku) a przedsiębiorcą. Rozliczenie odbywa się na podstawie Wniosku o refundację oraz dokumentów rozliczeniowych.

Wypłata środków następuje na konto wskazane w zawartej Umowie wsparcia, niezwłocznie po zatwierdzeniu dokumentów rozliczeniowych, pod warunkiem dostępności środków na koncie Projektu.

Wartość refundacji nie może przekroczyć maksymalnej wartości kwotowej i procentowej określonej w Umowie wsparcia. W przypadku, gdy kwota wydatków przedstawiona do rozliczenia przez przedsiębiorcę jest niższa niż kwota określona w Umowie wsparcia, kwota do wypłaty jest równa zatwierdzonej kwocie wydatków. W przypadku, gdy łączna kwota wydatków na realizację usług rozwojowych przedstawiona do rozliczenia przez przedsiębiorcę jest wyższa niż kwota określona w Umowie wsparcia, kwota refundacji jest równa kwocie określonej w Umowie wsparcia, o ile nie stwierdzono wydatków niekwalifikowalnych.⁶

5.1.4. Dotychczasowa realizacja wskaźników

Przedmiotowy projekt realizuje cztery wskaźniki, których wartości docelowe zostały już osiągnięte. Jak będzie to opisane w dalszej części raportu, wysoki poziom realizacji wskaźników wynika z ogromnego zainteresowania potencjalnych odbiorców wsparcia, z jakim spotkały się działania projektowe.

Tabela 3. Wartości docelowe i osiągnięte wskaźników projektu

| Nazwa wskaźnika | Wartość docelowa | Wartość osiągnięta od początku realizacji projektu (narastająco) | Stopień realizacji (%) |
|---|------------------|--|------------------------|
| Liczba mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw objętych usługami rozwojowymi w programie - szt. | 786 | 855 | 108,78 |

⁶ Na podstawie regulaminów naborów.

| Nazwa wskaźnika | Wartość docelowa | Wartość osiągnięta od początku realizacji projektu (narastająco) | Stopień realizacji (%) |
|--|------------------|--|------------------------|
| Liczba osób pracujących, łącznie z prowadzącymi działalność na własny rachunek, objętych wsparciem w programie - ogółem | 3 934 | 5 349 | 135,97 |
| Liczba osób pracujących, łącznie z prowadzącymi działalność na własny rachunek, objętych wsparciem w programie - kobiety | 2 124 | 2 869 | 135,08 |
| Liczba osób pracujących, łącznie z prowadzącymi działalność na własny rachunek, objętych wsparciem w programie - mężczyźni | 1 810 | 2 480 | 137,02 |
| Liczba mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw, które zrealizowały swój cel rozwojowy dzięki udziałowi w programie | 678 | 725 | 106,93 |
| Liczba osób, które uzyskały kwalifikacje lub nabyły kompetencje po opuszczeniu programu – ogółem | 3 069 | 4 592 | 149,63 |
| Liczba osób, które uzyskały kwalifikacje lub nabyły kompetencje po opuszczeniu programu - kobiety | 1 657 | 2 484 | 149,91 |
| Liczba osób, które uzyskały kwalifikacje lub nabyły kompetencje po opuszczeniu programu - mężczyźni | 1 412 | 2 108 | 149,29 |

Źródło: dane Zamawiającego (stan na 30.06.2020)

5.2. Atrakcyjność inwestycyjna województwa podlaskiego

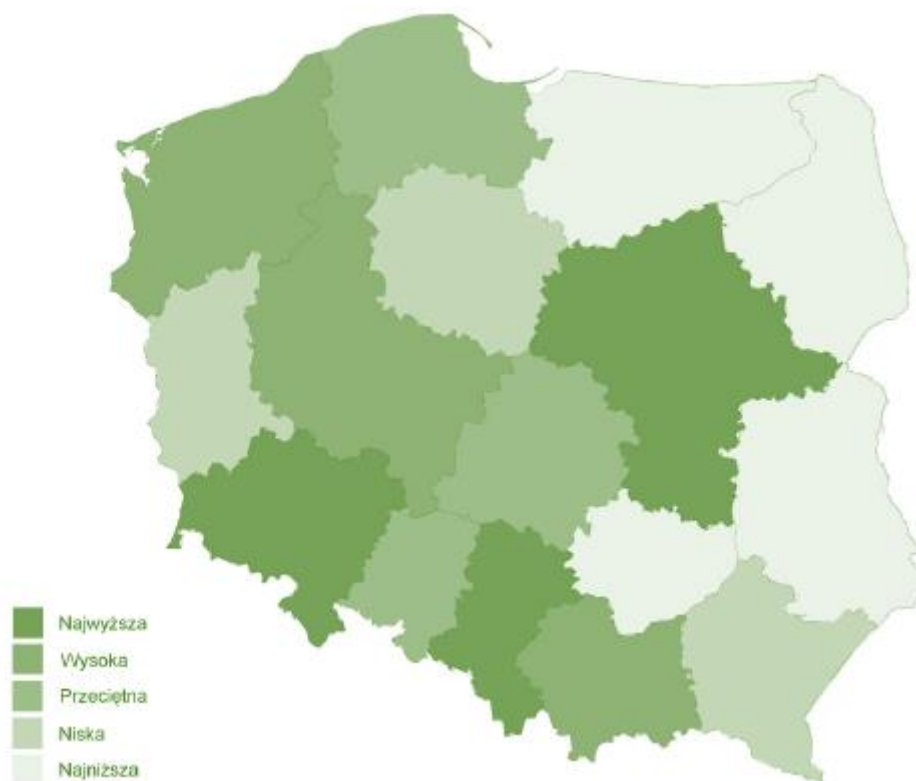
5.2.1. Atrakcyjność inwestycyjna województw

Atrakcyjność inwestycyjna rozumiana jest jako zespół przewag danego miejsca (kraju, regionu), gdyż pewne obszary wykazują relatywnie lepsze uwarunkowania dla działalności inwestycyjnej niż inne. Omawiane pojęcie powiązane jest z konkurencyjnością danego obszaru, która pozwala na osiągnięcie sukcesu w rywalizacji gospodarczej.⁷

⁷ M. Kozłowska: Atrakcyjność inwestycyjna – rozważania teoretyczne [w:] Problemy gospodarcze w ujęciu teoretycznym i praktycznym (Urszula Zagóra – Jonszta Red.), Studia Ekonomiczne, Zeszyty Naukowe Wydziałowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, 2012.

Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową (IBnGR) prowadzi coroczne badania dotyczące atrakcyjności inwestycyjnej regionów Polski. Województwo podlaskie regularnie zajmuje ostatnie miejsce w rankingu. Jego atrakcyjność inwestycyjna określana jest jako jedna z najniższych w Polsce. Podlaskie od 2005 roku zajmuje ostatnie miejsce w klasyfikacji Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową (wyjątkiem był rok 2009).

Mapa 1. Atrakcyjność inwestycyjna województw w 2016 roku



Źródło: Atrakcyjność inwestycyjna województw i podregionów Polski, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Gdańsk 2016

W Raporcie Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową podkreślono, że dystans województwa podlaskiego w stosunku do innych regionów Polski zwiększa się na przestrzeni lat. Jednym z największych atutów region, wpływających na atrakcyjność jest bezpieczeństwo powszechne. Jednak pozostałe czynniki atrakcyjności tj.: infrastruktura społeczna, rynek zbytu, dostępność transportowa, aktywność wobec inwestorów, zasoby i koszty pracy notują ujemne wartości, co wpływa na bardzo niską ocenę województwa podlaskiego.

5.2.2. Atrakcyjność inwestycyjna podregionów województwa podlaskiego

Analizie poddano także atrakcyjność inwestycyjną poszczególnych podregionów województwa podlaskiego w 2016 roku. Według Raportu Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową podregion białostocki charakteryzował się niską atrakcyjnością inwestycyjną dla działalności przemysłowej oraz działalności zaawansowanej technologicznie, przeciętną w przypadku

działalności usługowej. Pozostałe podregiony wykazywały zawsze najniższą atrakcyjność inwestycyjną.

Dane Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu (PAIH) potwierdzają powyższe prawidłowości dotyczące atrakcyjności wymienionych regionów w województwie podlaskim. Na ocenę składały się następujące elementy: infrastruktura techniczna, infrastruktura społeczna, sytuacja rynkowa, uwarunkowania przyrodnicze. Na mapie numer 2 wskazano miasta najwyżej ocenione. W grupie powiatów najwyżej oceniono miasta na prawach powiatu - złote gwiazdy, są to: Białystok oraz wyróżnione gwiazdą pomarańczową to miasta na prawach powiatu: Łomża i Suwałki. Wskazano także gminy miejskie, wiejskie oraz miejsko-wiejskie, które wyróżniają się w województwie podlaskim.

W grupie gmin miejskich najwyżej ocenione, wyróżnione:

- ⇒ złotą gwiazdą to miasta: Białystok, Łomża, Suwałki, Wysokie Mazowieckie,
- ⇒ gwiazdą pomarańczową to: Augustów, Bielsk Podlaski, Brańsk, Grajewo, Hajnówka, Kolno, Sejny, Siemiatycze, Zambrów.

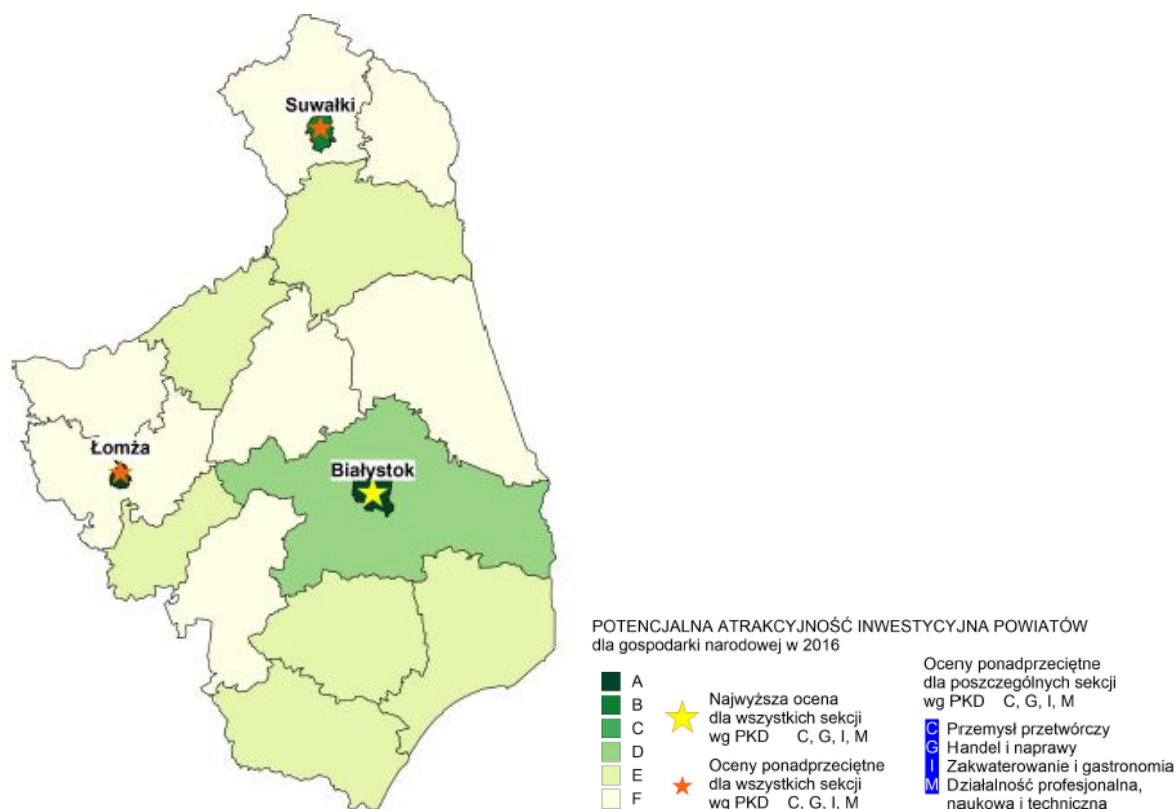
W grupie gmin wiejskich najwyżej ocenione, wyróżnione:

- ⇒ gwiazdą pomarańczową to: Juchnowiec Kościelny.

W grupie gmin miejsko-wiejskich najwyżej ocenione, wyróżnione:

- ⇒ gwiazdą pomarańczową to gminy: Choroszcz, Łapy, Supraśl, Wasilków.

Mapa 2. Zróżnicowanie przestrzenne potencjalnej atrakcyjności inwestycyjnej powiatów woj. podlaskiego



Źródło: Atrakcyjność inwestycyjna regionów 2017, Polska Agencja Inwestycji i Handlu, Warszawa 2017

Według Raportu PAIH województwo podlaskie w 2016 roku na tle regionów Unii Europejskiej znajdowało się na 191 pozycji wśród 275 regionów szczebla NUTS 2. Należy także zaznaczyć, że województwo podlaskie zostało zaklasyfikowane do grupy regionów posiadających niską atrakcyjność inwestycyjną (klasa E) w Unii Europejskiej.

5.2.3. Wybrane dane statystyczne

Analizie poddano podmioty gospodarcze z udziałem kapitału zagranicznego, które funkcjonują na terenie województwa podlaskiego. Na przestrzeni wskazanych lat 2011-2018 widoczny jest przyrost ich liczby. W 2011 roku notowano 159 podmiotów w województwie podlaskim, natomiast w roku 2018 ich liczba wzrosła o 103 i wynosiła 262 podmioty. Największa ich liczba zlokalizowana jest w mieście Białystok – 147 podmiotów w 2018 roku. W następnej kolejności plasują się powiat białostocki – 33 podmioty, oraz miasto Suwałki z taką samą liczbą. Z danych wynika, że zagraniczni inwestorzy lokują swój kapitał w województwie podlaskim, jednak zauważalna jest dominacja Białegostoku pod względem przyciągania podmiotów z kapitałem zagranicznym.

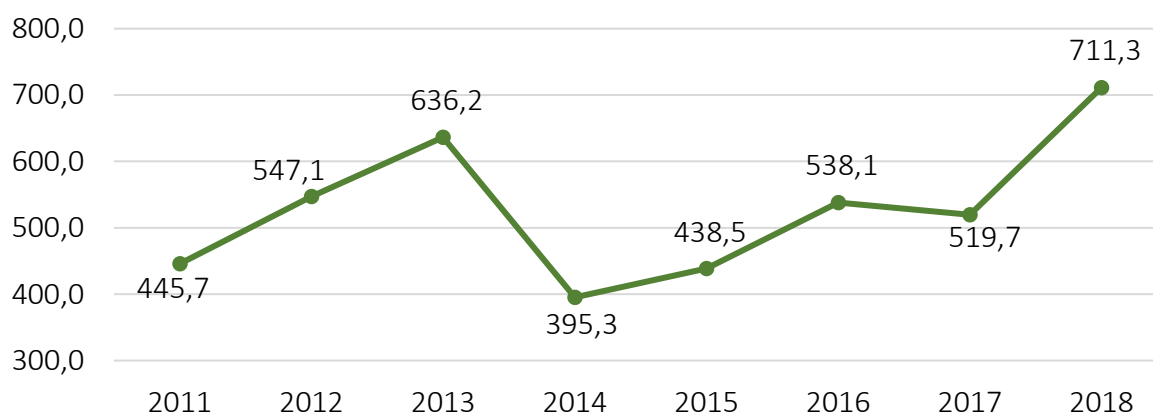
Tabela 4. Podmioty z udziałem kapitału zagranicznego według powiatów w latach 2011-2018

| Jednostka terytorialna | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| PODLASKIE | 159 | 181 | 183 | 182 | 196 | 211 | 191 | 262 |
| Powiat augustowski | 6 | 5 | 6 | 6 | 8 | 8 | 6 | 5 |
| Powiat białostocki | 15 | 19 | 17 | 21 | 20 | 22 | 21 | 33 |
| Powiat bielski | 14 | 14 | 13 | 10 | 12 | 10 | 7 | 6 |
| Powiat grajewski | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Powiat hajnowski | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| Powiat kolneński | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Powiat łomżyński | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| Powiat moniecki | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Powiat sejneński | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Powiat siemiatycki | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 7 |
| Powiat sokólski | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 6 | 3 |
| Powiat suwalski | 2 | 3 | 4 | 4 | 6 | 7 | 5 | 9 |
| Powiat zambrowski | 0 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| Powiat m. Białystok | 79 | 91 | 93 | 91 | 92 | 100 | 98 | 147 |
| Powiat m. Łomża | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Powiat m. Suwałki | 18 | 23 | 25 | 24 | 30 | 35 | 25 | 33 |

Źródło: Bank Danych Lokalnych

Wartość kapitału zagranicznego podmiotów działających na terenie województwa podlaskiego w roku 2011 wynosiła 445,7 mln zł. Przez kolejne dwa lata wzrastała, jednak w 2014 osiągnęła wartość poniżej roku bazowego tj.: 395,3 mln zł. W następnych latach obserwuje się wzrost wskaźnika, który w 2018 roku wyniósł 711,3 mln zł.

Wykres 1. Wartość kapitału zagranicznego podmiotów działających na terenie województwa podlaskiego w latach 2011-2018 (w mln zł)



Źródło: Bank Danych Lokalnych

Na terenie województwa podlaskiego funkcjonuje Suwalska Specjalna Strefa Ekonomiczna. Swoim zasięgiem obejmuje całe województwo podlaskie, 2 powiaty województwa warmińsko-mazurskiego: ełcki i gołdapski, oraz 4 powiaty województwa mazowieckiego: łosicki, ostrowski, sokołowski i węgrowski. Na Suwalską Strefę ekonomiczną składają się:

- ⇒ Podstrefa Gołdap,
- ⇒ Podstrefa Suwałki,
- ⇒ Podstrefa Ełk,
- ⇒ Podstrefa Augustów,
- ⇒ Podstrefa Białystok,
- ⇒ Podstrefa Bielsk Podlaski,
- ⇒ Podstrefa Czyżew,
- ⇒ Podstrefa Grajewo,
- ⇒ Podstrefa Hajnówka,
- ⇒ Podstrefa Łomża,
- ⇒ Podstrefa Małkinia Górna,
- ⇒ Podstrefa Narewka,
- ⇒ Podstrefa Nowogród,
- ⇒ Podstrefa Olecko,
- ⇒ Podstrefa Ostrów Mazowiecka,
- ⇒ Podstrefa Sejny,
- ⇒ Podstrefa Siemiatycze,
- ⇒ Podstrefa Szczuczyn,
- ⇒ Podstrefa Zabłudów.

Firmy działające na terenie Suwalskiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej w 2019 roku reprezentowały następujące branże: AGD, budowlana, drzewna, meblarska, otworowa, elektroniczna, mechanika precyzyjna, instalacyjna, oświetleniowa, farmaceutyczna, metalowa, maszynowa, motoryzacyjna, transportowa (TSL), odzieżowa, papiernicza, poligraficzna, spożywcza, szkutnicza i tekstylna (dla branży szkutniczej), tworzyw sztucznych.⁸

Barometr Zawodów dla województwa podlaskiego z 2019 roku prognozuje inwestycje, które realizowane będą w kolejnym roku w podstrefach SSE, i korzystnie wpłyną na rozwój regionalnego rynku pracy:

- ⇒ TORPOL Sp. z o. o. (Podstrefa Grajewo; branża produkcji worków papierowych; wartość inwestycji - 15,2 mln zł; planowane jest zatrudnienie co najmniej 8 pracowników w terminie do 30 czerwca 2020 roku);
- ⇒ Podmiot z branży komputery, wyroby elektroniczne i optyczne (Podstrefa Białystok, wartość inwestycji – 33 mln zł; planowane jest zatrudnienie 60 nowych pracowników do 31 grudnia 2024 roku);

⁸ <https://www.ssse.com.pl/o-ssse/nasi-inwestorzy.html>, dostęp: 18.09.2020 r.

- ⇒ TOBO Datczuk Sp. j. (Podstrefa Białystok; branża meblarska; wartość inwestycji – 2,3 mln zł);
- ⇒ JANTECH Piotr Jakimiec (Podstrefa Białystok; branża obróbki metali; wartość inwestycji – 5,2 mln zł);
- ⇒ MALOW Sp. z o.o. (Podstrefa Suwałki; branża produkcji mebli przemysłowych i biurowych; budowa nowej hali produkcyjnej; zakończenie inwestycji do 31.10.2023 roku);
- ⇒ SALAG Sp. z o.o. Sp. k. (Podstrefa Suwałki; branża produkcji elementów wykończenia wnętrz; budowa nowej hali produkcyjnej; zakończenie inwestycji planowane jest na 31.12.2025 roku);
- ⇒ ARMAPAK Sp. z o.o. Sp. k. i „MAGRA” Marek Kruszewski (Podstrefa Łomża; oba przedsiębiorstwa działają w branży papierniczej);
- ⇒ Spółdzielnia Mleczarska MLEKPOL z Grajewa (Podstrefa Grajewo; branża mleczarska);
- ⇒ ZAKREM Sp. z o.o. (Podstrefa Grajewo; branża metalowa);
- ⇒ BIK –PROJEKT Sp. z o.o. (Podstrefa Łomża; branża budowlana);
- ⇒ S-P-S WARAKSA Sp. z o.o. (Podstrefa Suwałki; branża produkcji konstrukcji metalowych oraz usługi z zakresu obróbki metali; utworzenie nowego zakładu produkcyjnego; zatrudnienie ok. 60 pracowników).

W poniższej tabeli zaprezentowano wskaźniki dotyczące nakładów inwestycyjnych. Wszystkie malały na przestrzeni lat 2011-2018. W przypadku wskaźnika udziału nakładów inwestycyjnych w spółkach z udziałem kapitału zagranicznego w stosunku do nakładów inwestycyjnych, zmalały niemal o połowę – z 15,6% w roku 2011 do 8,2% w roku 2018.

Tabela 5. Nakłady inwestycyjne w woj. podlaskim- wskaźniki (%)

| wskaźnik | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|
| udział nakładów inwestycyjnych w spółkach z udziałem kapitału zagranicznego w stosunku do nakładów inwestycyjnych | 15,6 | 8,6 | 4,9 | 6,1 | 4,4 | 9,2 | 8,2 | 8,2 |
| udział nakładów inwestycyjnych sektora prywatnego w inwestycjach ogółem | 61,5 | 57,6 | 53,3 | 49,9 | 53,2 | 71,3 | 61,9 | 55,5 |
| nakłady inwestycyjne w przedsiębiorstwach w sektorze prywatnym w stosunku do PKB | 11,2 | 8,7 | 7,8 | 8,9 | 9,2 | 8,7 | 9,0 | b.d. |

Źródło: Bank Danych Lokalnych

Jak wynika z wyżej zaprezentowanych dostępnych danych zastanych, województwo podlaskie charakteryzuje się niską atrakcyjnością inwestycyjną. W skali kraju zajmuje ostatnie miejsce

pod tym względem. Jako największy atut atrakcyjności inwestycyjnej wskazuje się bezpieczeństwo powszechne. Nakłady inwestycyjne w województwie podlaskim, choć nie przejawiają jednostajnego trendu (rokrocznie rosną lub spadają), są niższe niż na początku obecnej dekady.

Tym samym działania oraz inwestycje związane z podnoszeniem tej atrakcyjności na różnorodnych polach są zasadne, a wręcz niezbędne.

5.3. Otoczenie gospodarcze projektu

5.3.1. Podmioty gospodarcze

Celem projektu „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim” jest podniesienie konkurencyjności podlaskich przedsiębiorstw sektora MŚP poprzez dostosowanie kompetencji i kwalifikacji pracowników.

Jednym z głównych problemów województwa podlaskiego jest niska atrakcyjność inwestycyjna oraz pozycja gospodarcza w skali kraju. Diagnoza Strategiczna Województwa Podlaskiego definiuje jego główne problemy w wymiarze gospodarczym, które implikują negatywne procesy rozwoju konkurencyjności i przewagi gospodarczej. Należą do nich omówione poniżej wskaźniki.

W latach 2011-2019 wzrastał wskaźnik podmiotów wpisanych do rejestru REGON na 10 tys. ludności. W roku bazowym wynosił on 764 i wzrósł o 132 w roku 2019. Wskaźnik jednostek nowo zarejestrowanych na 10 tys. ludności wzrósł we wskazanych latach z 74 do 83 w 2019 roku. Zmniejszył się natomiast wskaźnik jednostek wykreślonych z rejestru REGON na 10 tys. ludności. Pomimo wzrostu dwóch pierwszych wskaźników należy wskazać, że dynamika ich wzrostu osłabia się.

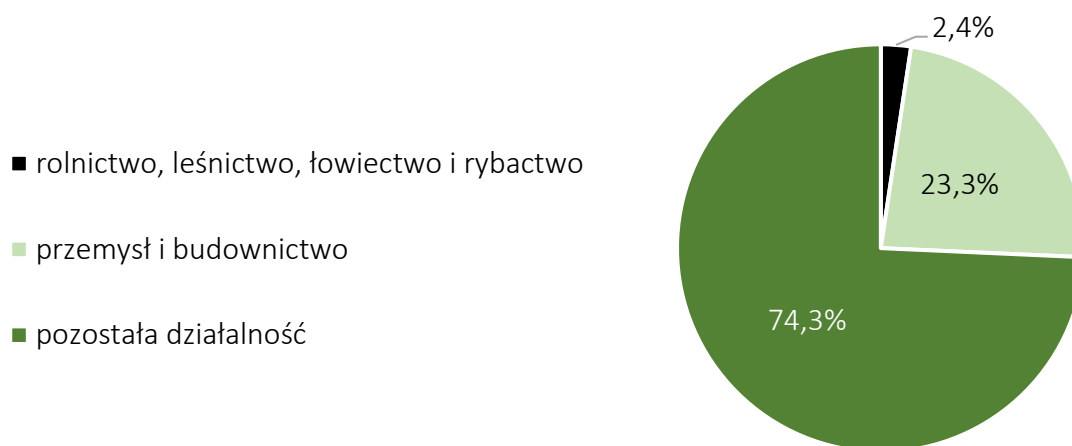
Tabela 6. Podmioty gospodarcze w województwie podlaskim – wskaźniki

| Rok | podmioty wpisane do rejestru REGON na 10 tys. ludności | jednostki nowo zarejestrowane w rejestrze REGON na 10 tys. ludności | jednostki wykreślone z rejestru REGON na 10 tys. ludności |
|------|--|---|---|
| 2011 | 764 | 74 | 75 |
| 2012 | 790 | 79 | 53 |
| 2013 | 808 | 73 | 58 |
| 2014 | 825 | 77 | 58 |
| 2015 | 835 | 72 | 61 |
| 2016 | 842 | 68 | 60 |
| 2017 | 854 | 72 | 59 |
| 2018 | 872 | 83 | 64 |
| 2019 | 896 | 83 | 57 |

Źródło: Bank Danych Lokalnych

Analiza struktury podmiotów gospodarczych województwa podlaskiego wskazuje na dominację przedsiębiorstw z działu „pozostała działalność” (74,3%). W 2019 roku 23,3% podmiotów zaklasyfikowano do działu „przemysł i budownictwo”, a 2,4% do działu „rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo i rybactwo”. Na przestrzeni lat odnotowuje się spadek odsetka podmiotów z działu „rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo i rybactwo”, a wzrost z pozostałych.

Wykres 2. Podmioty wg grup rodzajów działalności PKD 2007 w 2019 roku



Źródło: Bank Danych Lokalnych

W województwie podlaskim dominują podmioty gospodarcze zaklasyfikowane do Sekcji G - Handel hurtowy i detaliczny; naprawa pojazdów samochodowych, włączając motocykle (22,09%). W następnej kolejności najwięcej podmiotów należy do Sekcji F - Obiekty budowlane i roboty budowlane (14,74%) oraz Sekcji M - Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna (8,89%).

Tabela 7. Podmioty wg sekcji i działów PKD 2007 w 2019 roku

| sekcja PKD | Udział |
|--|--------|
| Sekcja A - Rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo i rybactwo | 2,38% |
| Sekcja B - Górnictwo i wydobywanie | 0,12% |
| Sekcja C - Przetwórstwo przemysłowe | 7,87% |
| Sekcja D - Wytwarzanie i zaopatrywanie w energię elektryczną, gaz, parę wodną, gorącą wodę i powietrze do układów klimatyzacyjnych | 0,27% |
| Sekcja E - Dostawa wody; gospodarowanie ściekami i odpadami oraz działalność związana z rekultywacją | 0,33% |
| Sekcja F - Obiekty budowlane i roboty budowlane | 14,74% |
| Sekcja G - Handel hurtowy i detaliczny; naprawa pojazdów samochodowych, włączając motocykle | 22,09% |
| Sekcja H - Transport i gospodarka magazynowa | 7,15% |
| Sekcja I - Działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi | 2,50% |
| Sekcja J - Informacja i komunikacja | 3,36% |

| sekcja PKD | Udział |
|--|---------|
| Sekcja K - Działalność finansowa i ubezpieczeniowa | 2,27% |
| Sekcja L - Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości | 3,41% |
| Sekcja M - Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna | 8,89% |
| Sekcja N - Działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca | 2,45% |
| Sekcja O - Administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne | 1,04% |
| Sekcja P - Edukacja | 3,27% |
| Sekcja Q - Opieka zdrowotna i pomoc społeczna | 7,20% |
| Sekcja R - Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją | 1,86% |
| Sekcja S - Pozostała działalność usługowa i Sekcja T Usługi gospodarstw Domowych | 7,88% |
| Sekcja U - Organizacje i zespoły eksterytorialne | 0,01% |
| Ogółem | 100,00% |

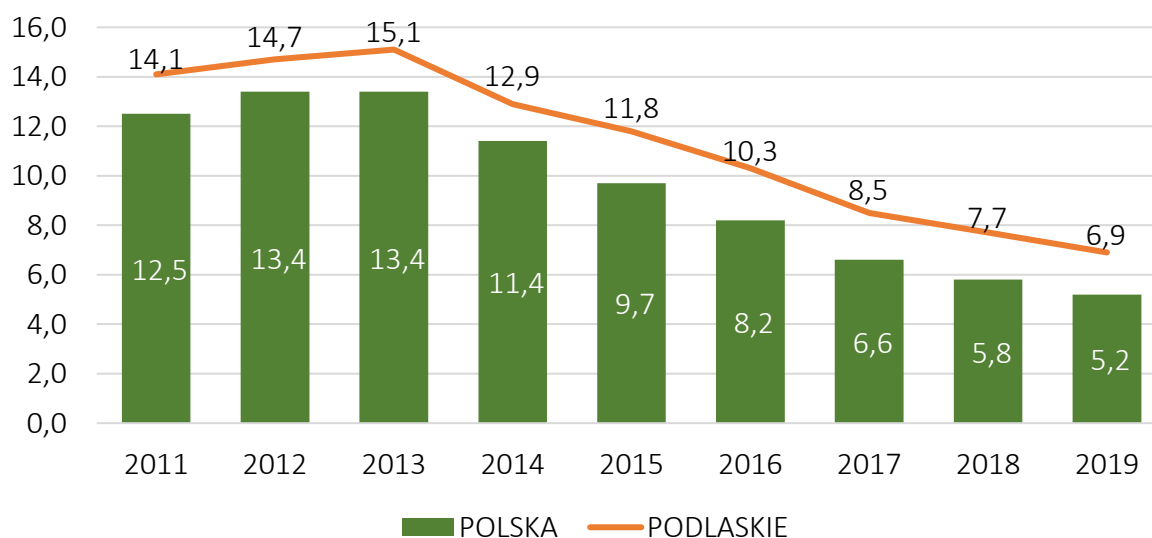
Źródło: Bank Danych Lokalnych

W województwie podlaskim w 2019 roku funkcjonowało 105 578 podmiotów gospodarczych. W regionie zdecydowanie dominują firmy zatrudniające do 9 pracowników (96,4%). Podmioty zatrudniające 10-49 pracowników stanowią 2,8% ogółu, firmy, w których pracuje powyżej 250 osób to zaledwie 0,1%.

5.3.2. Rynek pracy

Na przestrzeni lat 2011-2019 stopa bezrobocia w województwie malała z 14,1% w 2011 do 6,9% w 2019 roku. Niemniej, województwo podlaskie charakteryzuje się wyższą stopą bezrobocia rejestrowanego, niż ma to miejsce na poziomie całego kraju.

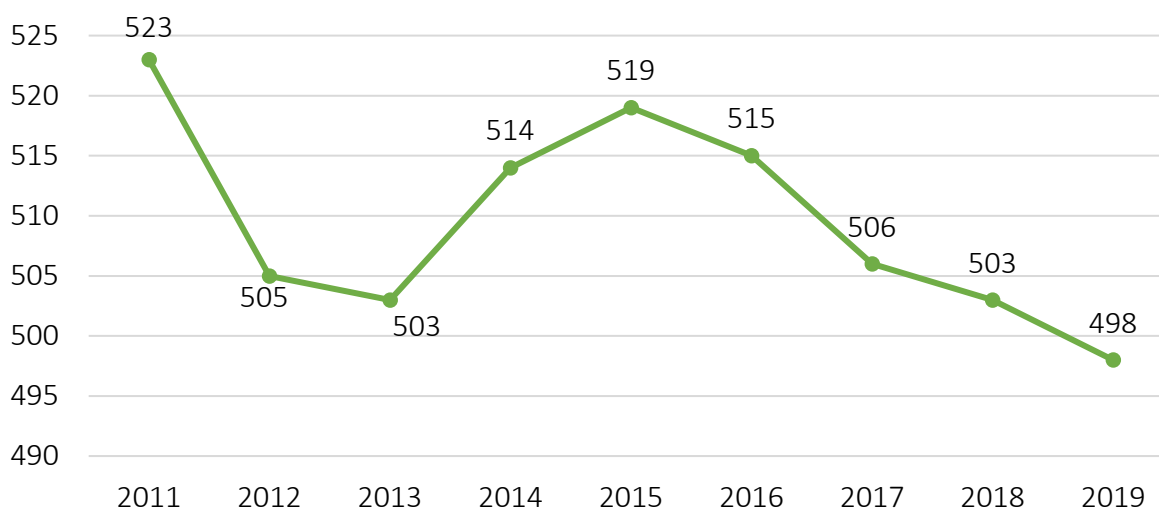
Wykres 3. Stopa bezrobocia rejestrowanego w Polsce oraz województwie podlaskim (%)



Źródło: Bank Danych Lokalnych

Liczba osób aktywnych zawodowo spada. W roku 2011 było to 523 tys., natomiast w roku 2019 odnotowano 25 tys. mniej aktywnych zawodowo mieszkańców województwa podlaskiego.

Wykres 4. Osoby aktywne zawodowo ogółem w województwie podlaskim ogółem (tys. osób) (dane średnioroczne)



Źródło: Bank Danych Lokalnych

Dane dotyczące osób aktywnych zawodowo z uwzględnieniem poziomu wykształcenia wskazują, że w województwie podlaskim wśród osób aktywnych zawodowo dominują osoby legitymujące się wykształceniem wyższym. Natomiast spada liczba osób aktywnych zawodowo posiadających wykształcenie policealne oraz średnie zawodowe, średnie ogólnokształcące, średnie ogólnokształcące, zasadnicze zawodowe, gimnazjalne, podstawowe i niższe. Co więcej, należy podkreślić, że liczba osób aktywnych zawodowo z wykształceniem gimnazjalnym, podstawowym i niższym zmalała najbardziej na przestrzeni wskazanych lat.

Tabela 8. Osoby aktywne zawodowo według wykształcenia w województwie podlaskim ogółem (tys. osób) (dane średnioroczne)

| rok | wyższe | policealne oraz średnie zawodowe | średnie ogólnokształcące | zasadnicze zawodowe | gimnazjalne, podstawowe i niższe |
|------|--------|----------------------------------|--------------------------|---------------------|----------------------------------|
| 2011 | 139 | 152 | 43 | 133 | 57 |
| 2012 | 138 | 143 | 42 | 129 | 53 |
| 2013 | 146 | 148 | 41 | 114 | 54 |
| 2014 | 160 | 144 | 46 | 116 | 49 |
| 2015 | 161 | 142 | 47 | 123 | 47 |
| 2016 | 168 | 148 | 40 | 119 | 41 |
| 2017 | 173 | 148 | 42 | 108 | 36 |

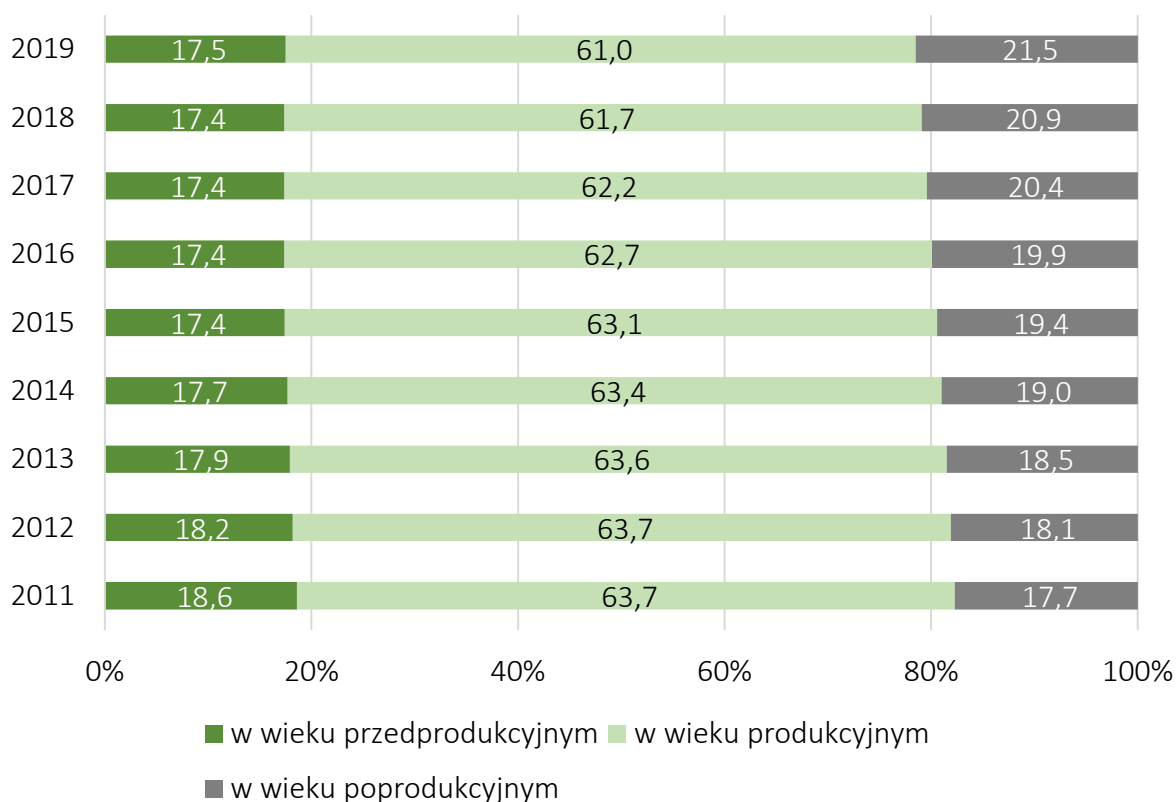
| rok | wyższe | policealne oraz średnie zawodowe | średnie ogólnokształcą ce | zasadnicze zawodowe | gimnazjalne, podstawowe i niższe |
|------|--------|--|---------------------------------|------------------------|--|
| 2018 | 178 | 142 | 44 | 106 | 34 |
| 2019 | 180 | 144 | 40 | 102 | 32 |

Źródło: Bank Danych Lokalnych

5.3.3. Kapitał ludzki województwa podlaskiego

Kapitał ludzki został wskazany jako jeden z potencjałów województwa podlaskiego, w Diagnozie Strategicznej Województwa Podlaskiego⁹. Według diagnozy, ludność aktywna zawodowo (w skład populacji, której wchodzi osoby pracujące i bezrobotne) charakteryzuje się jednym z najwyższych w kraju odsetkiem osób z wykształceniem wyższym (5 miejsce). Dodatkowo należy nadmienić, że województwo zachowuje dobrą strukturę ludności według ekonomicznych grup wieku i jego sytuacja prezentuje się korzystnie na tle innych regionów w kraju. Niemniej, zauważalny jest wzrost odsetka osób w wieku poprodukcyjnym oraz spadek osób w wieku produkcyjnym.

Wykres 5. Udział ludności według ekonomicznych grup wieku w ogólnej ludności w woj. podlaskim w latach 2011-2019 (%)



Źródło: Bank Danych Lokalnych

⁹ Diagnoza Strategiczna Województwa Podlaskiego (data wydania: styczeń 2020 roku)

W województwie podejmowane są działania na rzecz poprawy sytuacji gospodarczej regionu. Dynamiczna gospodarka to jeden z głównych celów Strategii Rozwoju Województwa Podlaskiego 2030.

W ramach osi priorytetowej II Przedsiębiorczość i aktywność zawodowa Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020 (RPO WP) zakłada się wzrost przedsiębiorczości oraz wzrost poziomu aktywności zawodowej mieszkańców regionu, poprzez m. in.: usługi rozwojowe dedykowane mikro, małym i średnim przedsiębiorstwom. Dla poruszanej tematyki kluczowe jest opisane wcześniej działanie RPO WP 2.4 Adaptacja pracowników, przedsiębiorstw i przedsiębiorców do zmian.

Na terenie województwa podlaskiego realizowany jest także projekt pn. „Bony na szkolenia”. Wśród jego odbiorców są mieszkańcy następujących jednostek ewidencyjnych:

- ⇒ Miasta Białystok,
- ⇒ Powiatu Białostockiego (gminy: Choroszcz, Czarna Białostocka, Dobrzyniewo Duże, Gródek, Juchnowiec Kościelny, Łapy, Michałowo, Poświętne, Supraśl, Suraż, Turość Kościelna, Tykocin, Wasilków, Zabłudów, Zawady),
- ⇒ Powiatu Sokólskiego (gminy: Dąbrowa Białostocka, Janów, Korycin, Krynki, Kuźnica, Nowy Dwór, Sidra, Sokółka, Suchowola, Szudziałowo).

Projekt skierowany jest do osób pracujących, biernych zawodowo, bezrobotnych, uczących się lub studiujących. Główne grupy docelowe to: osoby o niskich kwalifikacjach (nie wyższych niż poziom 3 według kwalifikacji ISCED, czyli wykształcenie nie wyższe niż średnie), osoby w wieku 50+, osoby zamieszkujące na obszarach wiejskich.

Realizowany jest w ramach następujących poddziałań RPO WP:

- ⇒ Poddziałanie 3.2.1 - Rozwój kompetencji językowych i TIK oraz wsparcie wybranych form kształcenia ustawicznego zgodnie z potrzebami regionalnej gospodarki,
- ⇒ Poddziałanie 3.2.2 - Pozaszkolne formy kształcenia dorosłych. Kwalifikacyjne kursy zawodowe oraz kursy umiejętności zawodowych.

Działania w zakresie szkoleń prowadzone są także przez instytucje rynku pracy na mocy Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

Podejmowane działania mają na celu wzmocnienie przedsiębiorczości i konkurencyjności w województwie podlaskim. Ukierunkowane są na poprawę kompetencji pracowników podlaskich przedsiębiorstw. Projekty realizowane na terenie województwa mają charakter komplementarny, odpowiadają na różne potrzeby poszczególnych grup zagrożonych wykluczeniem z rynku pracy lub będących w trudnej sytuacji zawodowej.

5.4. Potrzeby podlaskich przedsiębiorstw

Analizie poddano potrzeby firm w zakresie zapotrzebowania na kwalifikacje i kompetencje, a także pożądane zawody.

W kontekście potrzeb podlaskich przedsiębiorców oraz zapotrzebowania kadrowego ważna jest analiza mocnych i słabych stron województwa pod względem kapitału gospodarczego oraz ludzkiego. Taka analiza implikuje potrzeby regionalnych oraz lokalnych firm.

W Strategii Rozwoju Województwa Podlaskiego opracowano następujące słabe i mocne strony województwa w obszarze społecznym oraz gospodarczym (przedstawiono wybrane z nich):

Mocne strony:

- ⇒ Branże wchodzące w skład inteligentnej specjalizacji,
- ⇒ Konkurencyjność międzynarodowa wybranych firm regionalnych (dynamika eksportu),
- ⇒ Korzystne warunki do rozwoju nowoczesnego rolnictwa, w tym zrównoważonego i ekologicznego,
- ⇒ Utrzymująca się korzystna struktura ekonomiczna ludności,
- ⇒ Wysoki poziom wykształcenia mieszkańców.

Słabe strony:

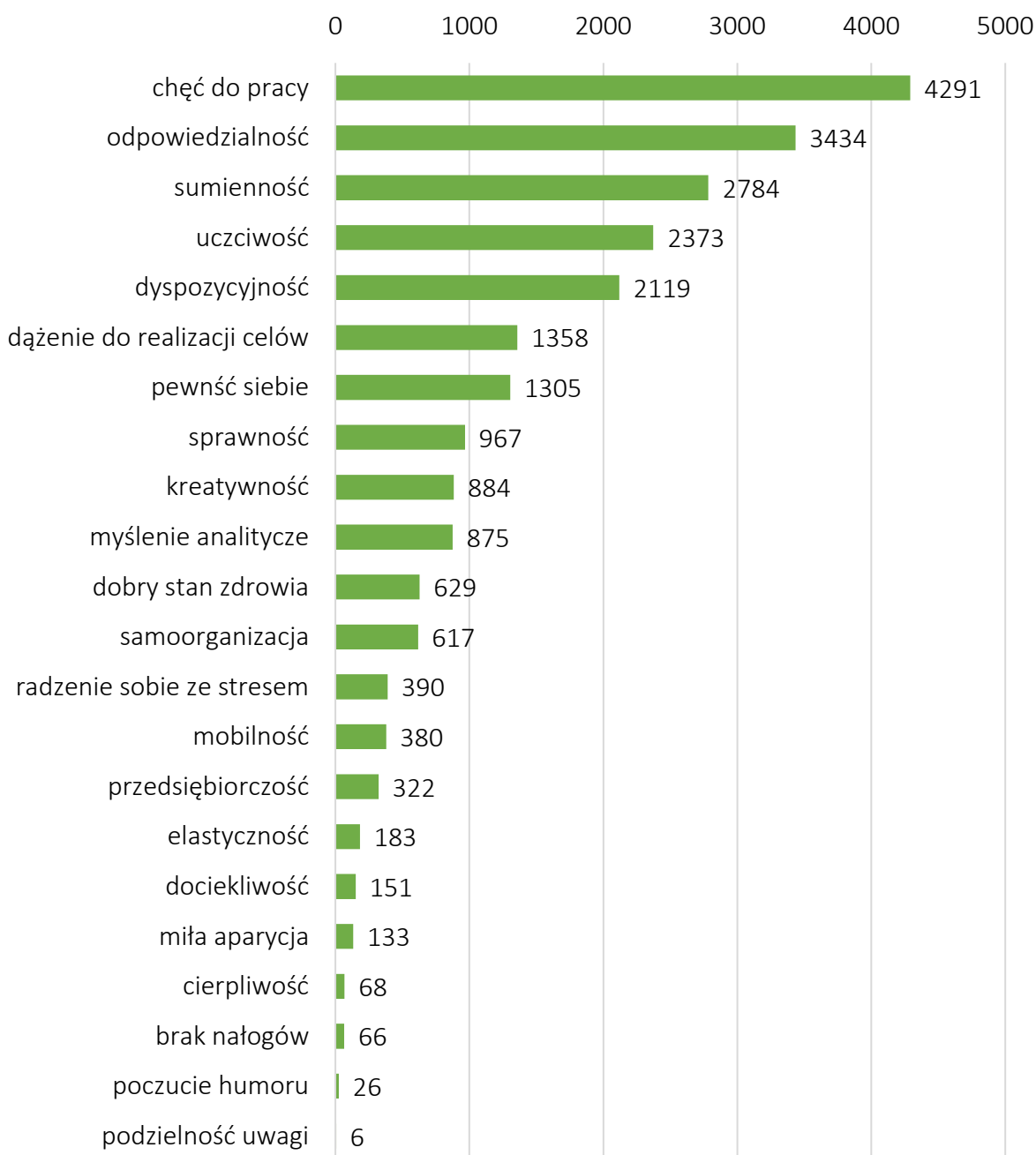
- ⇒ Niska skłonność przedsiębiorców do rozwoju firm w oparciu o innowacyjność,
- ⇒ Ogólnie słaba pozycja krajowa i międzynarodowa jednostek badawczo-rozwojowych i naukowo-badawczych,
- ⇒ Niewystarczające zaangażowanie przedsiębiorstw i jednostek naukowo-badawczych we wzajemną współpracę,
- ⇒ Utrzymująca się niska produktywność niektórych branż,
- ⇒ Słabe powiązania szkolnictwa (w tym wyższego) ze sferą gospodarczą oraz niezadowalający stan kształcenia zawodowego i ustawicznego,
- ⇒ Zmniejszający się potencjał ludnościowy pod kątem zasobów pracy, w tym na skutek drenażu wykwalifikowanej kadry.

Analiza powyżej wymienionych cech wskazuje zasadność tworzenia programów oraz różnego rodzaju projektów z zakresu poszerzania kompetencji i kwalifikacji zasobów ludzkich województwa, tak aby zwiększać ich konkurencyjność na rynku.

„Wirtualna Mapa Zawodów i Kwalifikacji” to badanie przeprowadzone przez Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku w I kwartale 2018 roku. Stanowi cenne źródło informacji na temat zapotrzebowania podlaskich przedsiębiorców na kompetencje i kwalifikacje na rynku pracy. Dokonano analizy ofert pracy pod kątem poszukiwanych kompetencji i kwalifikacji wśród podlaskich przedsiębiorców.

Wśród najbardziej poszukiwanych kompetencji osobistych wskazano: chęć do pracy/entuzjazm, odpowiedzialność oraz sumienność. Natomiast najrzadziej wskazywano: brak nałogów, poczucie humoru, podzielność uwagi. Poniższy wykres zawiera szczegółowe informacje na temat wskazanych pożądaných kompetencji osobistych.

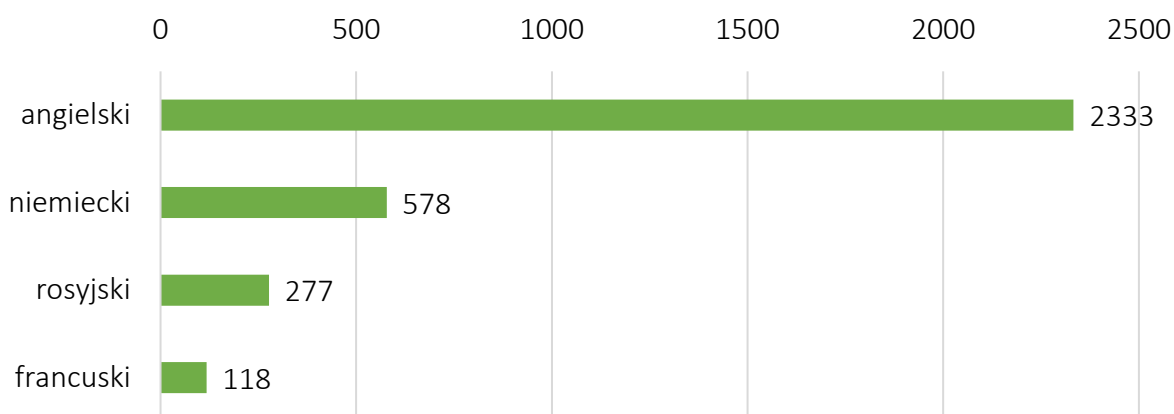
Wykres 6. Najczęściej poszukiwane kompetencje osobiste [N – 6 138]



Źródło: Wirtualna Mapa Zawodów i Kwalifikacji

Najbardziej pożądanym językiem obcym u potencjalnych pracowników jest angielski, a następnie języki niemiecki.

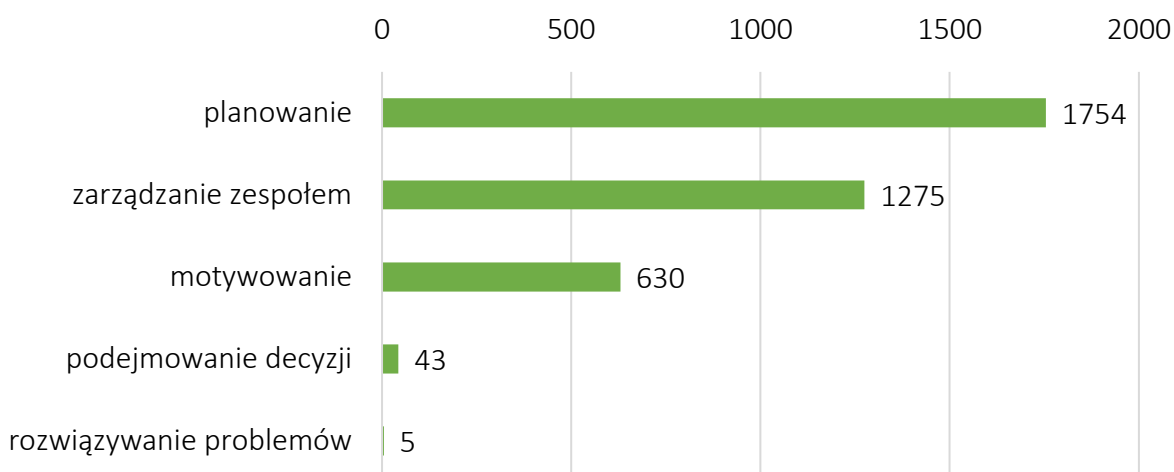
Wykres 7. Najczęściej poszukiwane kompetencje językowe [N – 2 588]



Źródło: Wirtualna Mapa Zawodów i Kwalifikacji

Do poszukiwanych kompetencji menadżerskich zaliczono kolejno: planowanie, zarządzanie zespołem oraz motywowanie.

Wykres 8. Najczęściej poszukiwane kompetencje menedżerskie [N – 3 314]



Źródło: Wirtualna Mapa Zawodów i Kwalifikacji

„Analiza skuteczności oddziaływania na podlaski rynek pracy szkoleń, staży i przygotowania zawodowego dorosłych w latach 2017-2018” Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Białymstoku wskazuje na aktualne potrzeby szkoleniowe pracodawców w zakresie kwalifikacji i kompetencji. Wymieniono wśród nich:

- ⇒ usługi transportowe, w tym kurs prawa jazdy,
- ⇒ technikę i handel art. technicznymi (w tym: mechanikę, metalurgię, energetykę,
- ⇒ elektrykę, elektronikę, telekomunikację, miernictwo, naprawę i konserwację pojazdów),
- ⇒ architektura i budownictwo,
- ⇒ usługi fryzjerskie, kosmetyczne,

- ⇒ informatyka i wykorzystanie komputerów,
- ⇒ prace sekretarskie i biurowe,
- ⇒ języki obce,
- ⇒ zarządzanie i administrowanie.

Popularność poszczególnych obszarów staży była związana z aktualnym popytem na pracę zgłaszanym przez lokalnych pracodawców. Zaliczono do nich następujące obszary tematyczne:

- ⇒ prace sekretarskie i biurowe,
- ⇒ sprzedaż, marketing, public relations, handel nieruchomościami,
- ⇒ pozostałe usługi,
- ⇒ usługi gastronomiczne,
- ⇒ opieka społeczna,
- ⇒ rachunkowość, księgowość, bankowość, ubezpieczenia, analizę inwestycyjną,
- ⇒ opieka zdrowotna,
- ⇒ architektura i budownictwo,
- ⇒ technika i handel artykułami technicznymi,
- ⇒ inne obszary zawodowe.

W raporcie „Popyt na zawody i kompetencje na podlaskim rynku pracy a potrzeby pracodawców w zakresie kształcenia ustawicznego pracowników w wieku 45 lat i więcej” na podstawie badań wśród przedsiębiorców¹⁰ określono zapotrzebowanie na zawody:

- ⇒ operatorów obrabiarek sterowanych numerycznie,
- ⇒ monterów elektrycznego sprzętu gospodarstwa domowego,
- ⇒ kierowców autobusu,
- ⇒ pomocniczych robotników budowlanych,
- ⇒ przedstawicieli handlowych.

Według „Barometru Zawodów w 2020” roku zawody deficytowe w województwie podlaskim to:

- brukarze,
- cieśle i stolarze budowlani,
- dekarze i blacharze budowlani,
- elektrycy,
- elektromechanicy i elektromonterzy,
- kierowcy autobusów,
- kierowcy samochodów ciężarowych i ciągników siodłowych,
- kucharze,
- lekarze,

¹⁰ Wśród 400 przebadanych firm, 50% stanowiły przedsiębiorstwa małe, zatrudniające od 10 do 49 pracowników, 25% mikroprzedsiębiorstwa (0-9 pracowników), 20% to średnie przedsiębiorstwo, natomiast 5% stanowiły przedsiębiorstwa duże.

- magazynierzy,
- mechanicy pojazdów samochodowych,
- monterzy instalacji budowlanych,
- murarze i tynkarze,
- nauczyciele praktycznej nauki zawodu,
- nauczyciele szkół specjalnych i oddziałów integracyjnych,
- operatorzy i mechanicy sprzętu do robót ziemnych,
- opiekunki dziecięce,
- opiekunowie osoby starszej lub niepełnosprawnej,
- pielęgniarki i położne,
- pracownicy robót wykończeniowych w budownictwie,
- pracownicy służb mundurowych,
- robotnicy budowlani,
- spawacze,
- szefowie kuchni,
- ślusarze.

Jednym z głównych wyzwań pracodawców działających na terenie województwa podlaskiego jest dopasowanie kwalifikacji i kompetencji pracowników do potrzeb swojego przedsiębiorstwa. Powyższa analiza wykazała, iż konieczne jest stałe podnoszenie kompetencji pracowników poprzez różnorodne mechanizmy, aby dopasować zasoby ludzkie do potrzeb rynku pracy oraz zapewnić konkurencyjność regionalnej gospodarki.

5.5. Podmiotowy system finansowania w badaniach ewaluacyjnych

Liczba dotąd zrealizowanych badań ewaluacyjnych dotyczących tematyki finansowania usług rozwojowych w formule popytowej, jest niewielka. Biorąc pod uwagę obecny stopień wdrażania badanego projektu w województwie podlaskim, warto jest przyrzeć się wnioskowi¹¹ płynącemu z raportu „Wpływ Bazy Usług Rozwojowych na jakość i dostępność usług rozwojowych świadczonych na rzecz przedsiębiorców i pracowników z uwzględnieniem oddziaływania Podmiotowego Systemu Finansowania”, opracowanego na koniec roku 2017, przez konsorcjum firm Danae Sp. z o.o. oraz Realizacja Sp. z o.o. na zlecenie PARP. Jak wynika z danych prezentowanych w dalszej części raportu, wiele z tych wniosków znalazło swoje potwierdzenie również w badaniu, które wyniki prezentuje niniejszy raport.

Otóż jak pokazało powyższe badanie, 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. Baza została pozytywnie oceniona pod względem stopnia, w jakim odpowiada na potrzeby pracodawców i pracowników w zakresie wsparcia dostępu do usług rozwojowych. Usługi

¹¹ Tym, które w jakiś sposób nawiązują do zakresu niniejszego badania.

rozwojowe, z których skorzystali pracownicy wyposażyły ich w wiedzę i umiejętności, które są przez nich wykorzystywane w codziennej pracy.

Uczestnicy badania, zarówno pracodawcy jak i pracownicy, dobrze oceniali jakość świadczonych usług. 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 byłoby w stanie samodzielnie zweryfikować poziomu kompetencji trenerów (badania pokazały, że wielu z przedsiębiorców, którzy zgłaszają się do operatora nie ma sprecyzowanych oczekiwań ani zdefiniowanych potrzeb rozwojowych, nie są też regularnymi użytkownikami usług rozwojowych).

Czynnikiem, który istotnie wpływa na wybór usług rozwojowych jest nie BUR, ale PSF i możliwość uzyskania dofinansowania na skorzystanie z usługi. Był 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.

Autorzy raportu w swoich wnioskach zaznaczają, że 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 doksztalcanie kadry, a polityka szkoleniowa nie ma tam charakteru strategicznego i często sprowadza się w nich do działań związanych z reagowaniem na bieżące potrzeby.

Uczestnicy omawianego badania zwracali uwagę na trudności w posługiwaniu się Bazą, co wynikało z jej małej intuicyjności i niedostosowania do możliwości osób, które nie posiadają dużych umiejętności w zakresie posługiwania się takimi narzędziami. Jak zaznaczono, 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. Jak zostanie to opisane w dalszej części niniejszego raportu, problem ten (na moment realizacji badania już zminimalizowany) był również sygnalizowany przez pracowników WUP Białystok.

Z raportu „Wpływ Bazy Usług Rozwojowych na jakość i dostępność usług rozwojowych...” wynika, że ponad połowa osób, która na moment prowadzenia ewaluacji zakończyła udział w usłudze rozwojowej posiada wykształcenie wyższe (co potwierdza się również w wynikach niniejszego badania). 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.

6. Wyniki badań pierwotnych

6.1. Charakterystyka usług rozwojowych zrealizowanych w ramach projektu oraz ich uczestników

6.1.1. Dotychczasowe nabory

Jak już była mowa we wprowadzeniu do niniejszego raportu, projekt pn. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim” umożliwia przedsiębiorcom skorzystanie z możliwości refundacji części kosztów poniesionych na kształcenie personelu. Przedsiębiorcy ubiegający się o wsparcie obligatoryjnie muszą korzystać ze zbioru ofert usług rozwojowych, m.in. szkoleń i doradztwa wpisanych w Bazę Usług Rozwojowych.

Na moment realizacji badania przeprowadzono dziewięć naborów wniosków o dofinansowanie:

- jeden w roku 2016,
- dwa w roku 2017,
- dwa w roku 2018,
- trzy w roku 2019,
- jeden w roku 2020.

Łączna pula środków przeznaczona na dofinansowanie w dotychczasowych naborach wyniosła 27 130 350 złotych. Od naboru nr 1/2019 pula była rozdzielana pomiędzy trzy podregiony województwa podlaskiego, co miało zapewnić pewniejszy dostęp do środków przedsiębiorcom z podregionów łomżyńskiego i suwalskiego. Nabory wniosków miały charakter otwarty, o przyznaniu środków decydowała kolejność złożenia kompletnej dokumentacji. Z uwagi na to, że podregion białostocki można uznać za najsilniejszy gospodarczo (biorąc pod uwagę chociażby liczbę aktywnych podmiotów gospodarczych), tamtejsi przedsiębiorcy mieli największe szanse na uzyskanie dofinansowania.

Aby w pewien sposób ułatwić dostęp do środków przedsiębiorcom, którzy do tej pory nie korzystali ze wsparcia projektowego, podczas naborów nr 1/2018 oraz 1/2020 wprowadzono minimalną kwotę środków z puli, przeznaczoną na wsparcie przedsiębiorców ubiegających się po raz pierwszy o dofinansowanie usług rozwojowych.

Tabela 9. Pula środków przeznaczona na dofinansowanie w dotychczasowych naborach (zł)

| Nabór | całkowita | podregion białostocki | podregion łomżyński | podregion suwalski |
|--------|-----------|-----------------------|---------------------|--------------------|
| 1/2016 | 2 160 000 | nie określono | nie określono | nie określono |
| 1/2017 | 1 670 350 | nie określono | nie określono | nie określono |
| 2/2017 | 3 500 000 | nie określono | nie określono | nie określono |
| 1/2018 | 4 000 000 | nie określono | nie określono | nie określono |

| Nabór | całkowita | podregion białostocki | podregion łomżyński | podregion suwalski |
|--------|------------|-----------------------|---------------------|--------------------|
| 2/2018 | 2 400 000 | nie określono | nie określono | nie określono |
| 1/2019 | 2 400 000 | 1 254 000 | 676 800 | 469 200 |
| 2/2019 | 1 000 000 | 522 700 | 282 900 | 194 400 |
| 3/2019 | 3 000 000 | 1 572 806 | 845 655 | 581 539 |
| 1/2020 | 7 000 000 | 3 636 400 | 1 991 200 | 1 372 400 |
| SUMA | 27 130 350 | - | - | - |

Źródło: opracowanie własne na podstawie informacji o naborach

Zasady ubiegania się i rozliczania środków przedstawiono we wprowadzeniu do niniejszego raportu. Dla przypomnienia, przed przystąpieniem do projektu przedsiębiorcy zainteresowani wyborem usług rozwojowych oraz informacjami na temat BUR mogli skorzystać z konsultacji doradców zawodowych w Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Białymstoku oraz Oddziałach Terenowych WUP w Łomży i Suwałkach.

6.1.2. Dostępne usługi

Przedsiębiorca samodzielnie dokonuje wyboru usług rozwojowych w ramach oferty dostępnej w Bazie Usług Rozwojowych, które odpowiadają w największym stopniu na jego aktualne potrzeby. Firma może wybierać spośród następujących rodzajów usług:

- usługa szkoleniowa,
- usługa o charakterze zawodowym,
- studia podyplomowe,
- egzamin,
- e-learning,
- doradztwo,
- coaching,
- mentoring.

Ponadto, BUR określa tematykę usług:

- prawo jazdy,
- informatyka i telekomunikacja,
- transport i motoryzacja,
- biznes,
- zdrowie i medycyna,
- styl życia,
- techniczne,
- finanse i bankowość,
- prawo i administracja,
- ekologia i rolnictwo,

- języki,
- inne.¹²

6.1.3. Z jakich usług korzystali przedsiębiorcy i ich pracownicy

Według danych przekazanych przez Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku (dane przekazane w dniu 7 sierpnia 2020 roku) ze wsparcia skorzystały 863 niepowtarzające się firmy, które łącznie, do skorzystania z usług rozwojowych, skierowały 5 359 pracowników.

Przedstawiciele WUP biorący udział w wywiadach eksperckich zgodnie zauważają, że zainteresowanie projektem rośnie z każdym naborem, co mogło wynikać z coraz większej popularności projektu. Respondenci nie ukrywają, że zaspokojenie potrzeb wszystkich chętnych nie będzie możliwe:

Teraz wiemy, że nie sprostamy wszystkim oczekiwaniom przedsiębiorców, ponieważ mamy ograniczoną pulę środków. I wiemy, że jest niedosyt, który pewnie zostanie nawet po zrealizowaniu projektu.

WE_1

Cały czas jest ogromne zainteresowanie. Wręcz nieadekwatne do posiadanych przez nas środków po prostu.

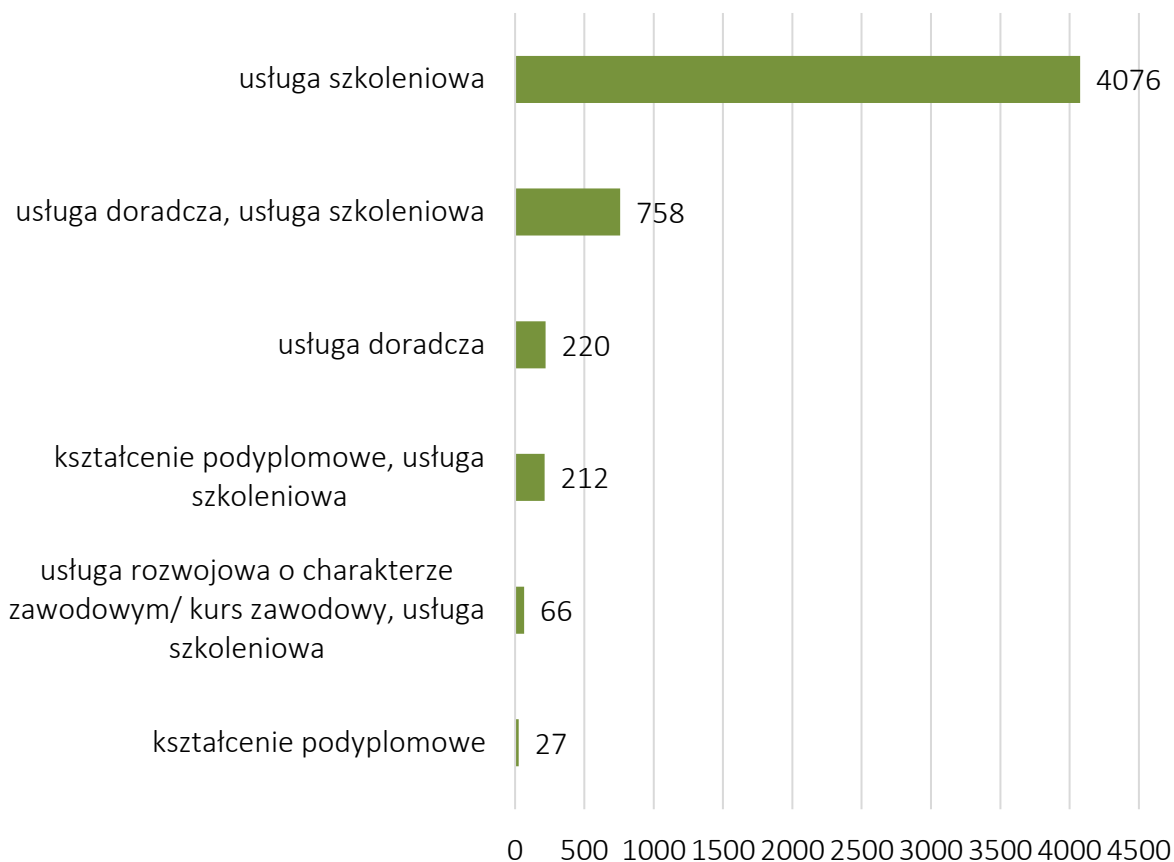
WE_3

Analizując rodzaje usług rozwojowych, z których korzystali pracownicy, widzimy, że zdecydowanie najczęściej była to usługa szkoleniowa. W drugiej kolejności, choć dużo rzadziej, usługa szkoleniowa była łączona z doradztwem. Wyłącznie z usługi doradczej skorzystało 220 pracowników.

Usługa szkoleniowa była łączona również z kształceniem podyplomowym (które jako samodzielna forma wsparcia cieszyło się najmniejszym zainteresowaniem) oraz usługami o charakterze zawodowym.

¹² <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl/> dostęp z dnia 18.09.2020

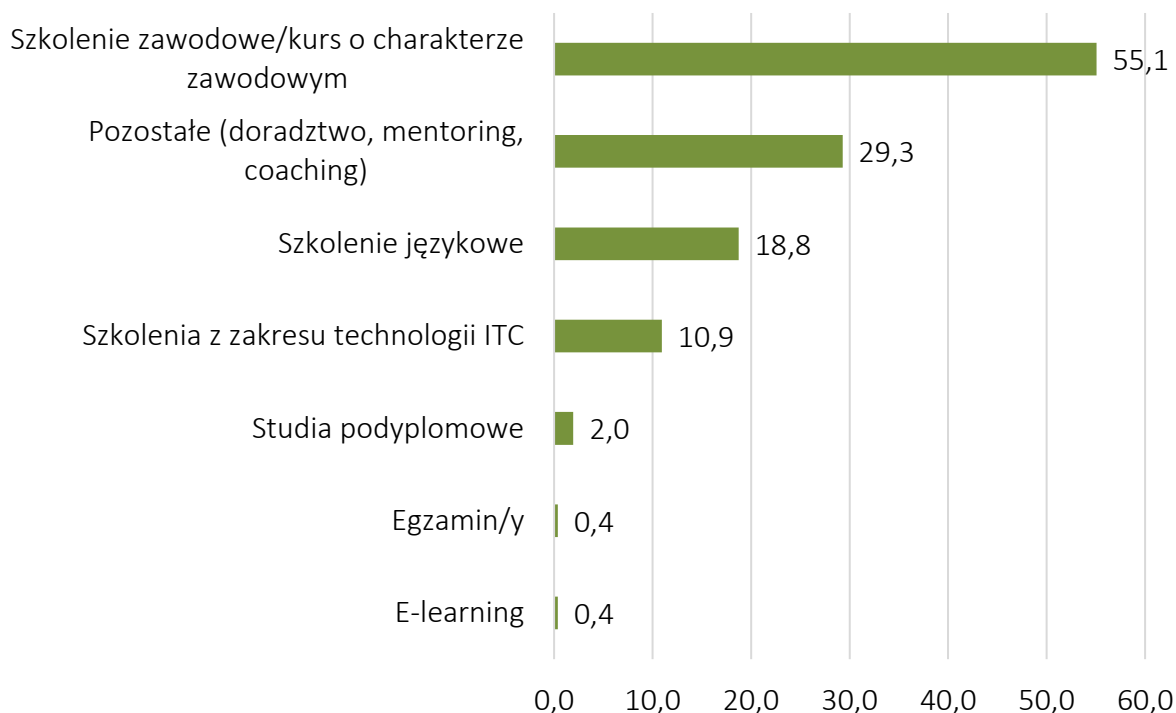
Wykres 9. Rodzaj usługi rozwojowej, z której skorzystał pracownik (N=5 359)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych WUP w Białymstoku

Badanie ankietowe przeprowadzone z udziałem przedstawicieli firm potwierdza, że przedsiębiorstwa najliczniej korzystały ze szkoleń (nieco częściej niż pozostali odpowiedź tę wskazywali przedstawiciele branż z sekcji Q Opieka zdrowotna i pomoc społeczna). Najmniejszym zainteresowaniem natomiast cieszyły się studia podyplomowe (wskazywane najczęściej przez podmioty działające w branżach z sekcji M Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna), egzaminy (w niniejszym badaniu wskazane wyłącznie przez podmioty z sekcji Q Opieka zdrowotna i pomoc społeczna) oraz e-learning (wskazany wyłącznie przez podmioty z sekcji S Pozostała działalność usługowa).

Wykres 10. Z jakiego rodzaju usług rozwojowych Państwo skorzystali? [firmy, CATI, N=256, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Pracownicy WUP zaangażowani w realizację projektu tłumaczą duże zainteresowanie usługami szkoleniowymi aktualnymi potrzebami firm, które samodzielnie i świadomie wybierają potrzebne im usługi, wpisujące się w ich plany rozwojowe. Same najlepiej wiedzą, jakie kompetencje i umiejętności mają ich pracownicy, a co wymaga uzupełnienia. Odpowiednie kompetencje pracowników są najistotniejszym czynnikiem rozwoju firmy i jej dobrej kondycji, stąd przedsiębiorcy najchętniej inwestują właśnie w podnoszenie tych kwalifikacji.

Z kolei stosunkowo małe zainteresowanie e-learningiem można tłumaczyć tym, że jest to bardzo nowoczesna forma nauki, najmniej znana przedsiębiorcom, którzy jeszcze nie do końca wiedzą, czy i w jaki sposób warto z niej korzystać. Przedstawiciele WUP zwracają również uwagę, że zdalna forma świadczenia usług rozwojowych zyskała nieco na popularności w dobie niepewnej sytuacji epidemicznej w naszym kraju. Niemniej, w momencie ustabilizowania, ponownie zainteresowaniem cieszą się przede wszystkim formy stacjonarne.

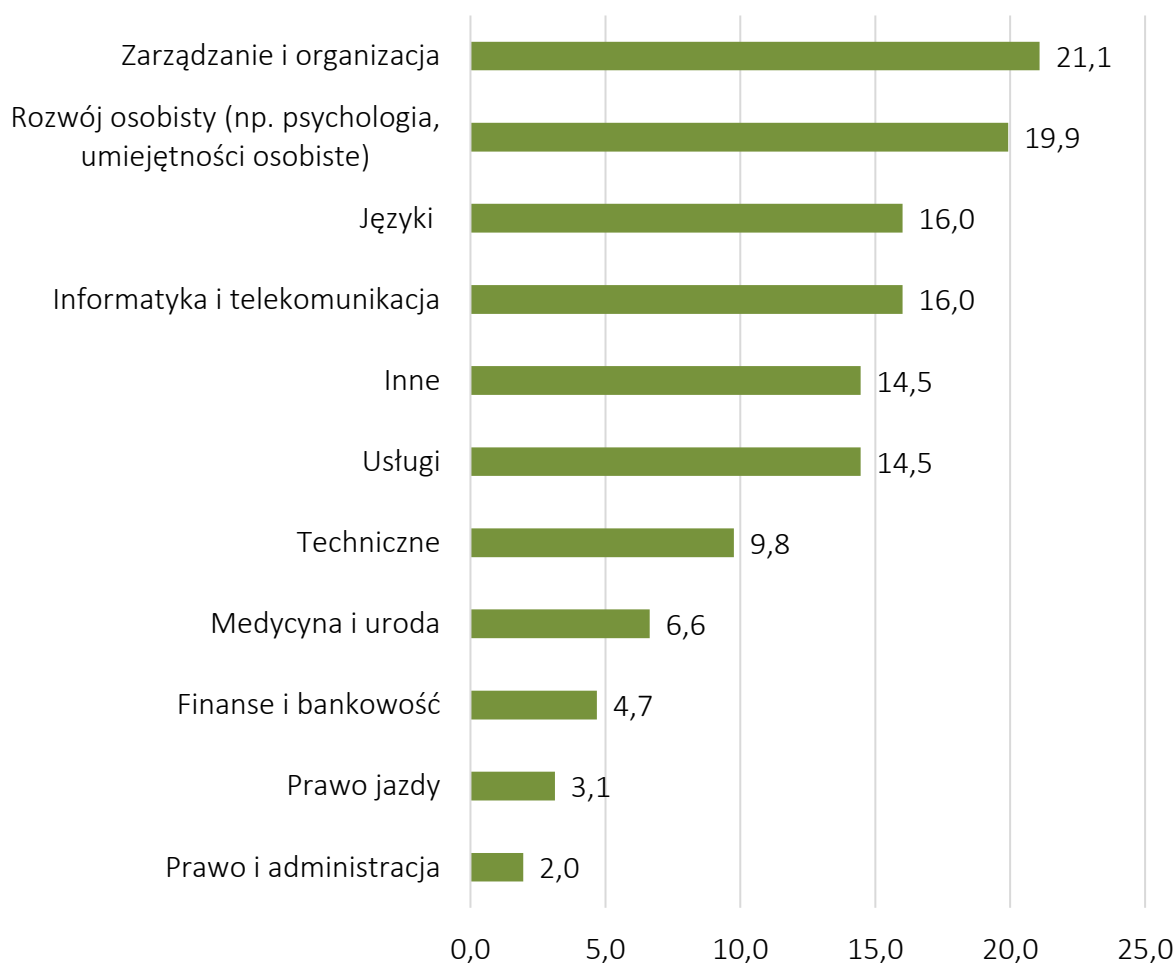
Warto również zaznaczyć, że w toku realizacji projektu Operator sukcesywnie wyłączał możliwość dofinansowania usług doradztwa. Wynikało to z dużego zainteresowania szkoleniami (na które postanowiono położyć nacisk), niezadowolającej jakości tych usług, ale przede wszystkim z możliwości aplikowania o dofinansowanie usług doradczych z innych źródeł finansowych.

Najpopularniejszą tematyką usług było zarządzanie i organizacja, lecz niewiele mniejszym zainteresowaniem cieszyły się zagadnienia związane z rozwojem osobistym.

Po 16% firm skorzystało z usług związanych z językami obcymi (przede wszystkim językiem angielskim) oraz informatyką i telekomunikacją.

Stosunkowo wysoki odsetek badanych wskazał na kategorię „inne”. Poproszeni o doprecyzowanie swojej odpowiedzi, respondenci mówili o takich zagadnieniach, jak: kadry i płace, techniki sprzedaży, obsługa maszyn i urządzeń.

Wykres 11. Jakie były tematy usług rozwojowych, z których Państwo skorzystali? [firmy, CATI, N=256, %]

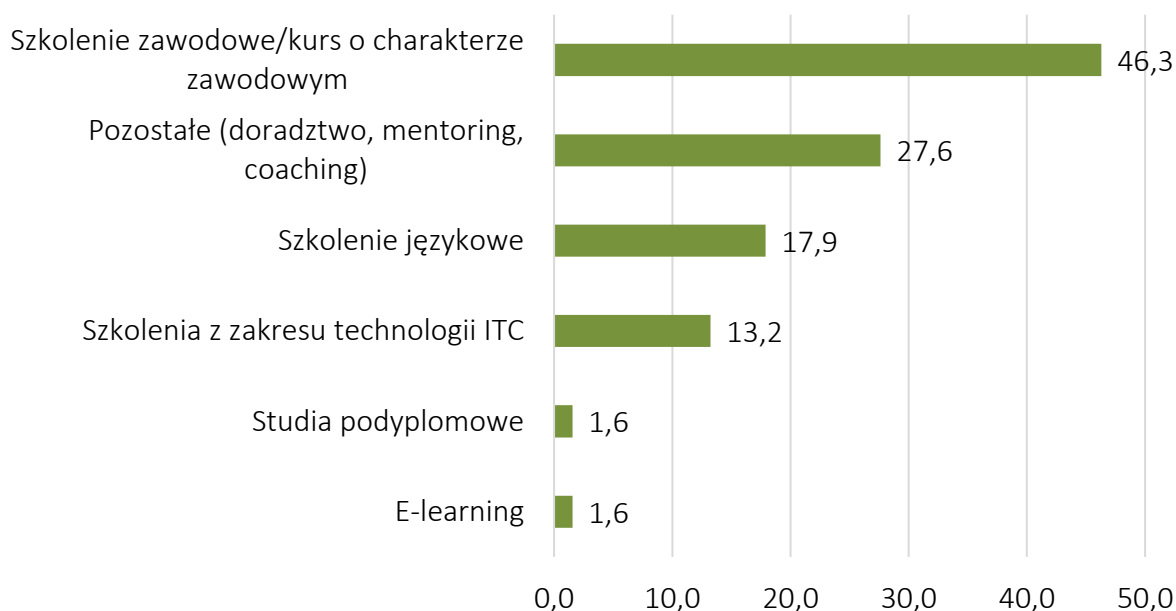


Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Odpowiedzi uczestników wsparcia (pracowników) co do rodzaju usług rozwojowych z których korzystali, pokrywają się z odpowiedziami udzielonymi przez ich pracodawców. Niespełna połowa skorzystała ze szkoleń zawodowych (najrzadziej pracownicy biurowi), a 27,6% z usług doradczych, mentoringu czy coachingu (z kolei tę odpowiedź najczęściej wskazywali respondenci zatrudnieni na stanowiskach pracowników biurowych oraz osoby ze stażem pracy w zawodzie nieprzekraczającym trzech lat).

Najbardziej pracownicy brali udział w studiach podyplomowych (wyłącznie pracownicy mający od 26 do 45 lat, najczęściej przedstawiciele kadry kierowniczej/menadżerskiej) oraz e-learningu.

Wykres 12. Z jakiego rodzaju usług rozwojowych Pan/i skorzystał/a? [pracownicy, CATI, N=257, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Łatwo można zauważyć, że wyniki badań ankietowych, zarówno tych z udziałem przedstawicieli firm, jak i ich pracowników, są spójne z danymi pochodzącymi ze sprawozdawczości Operatora projektu w województwie podlaskim.

6.1.4. Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych

Według danych przekazanych przez Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku (dane obejmujące okres do 30.06.2020) ze wsparcia skorzystały 863 niepowtarzające się firmy, które łącznie, do skorzystania z usług rozwojowych, skierowały 5 359 pracowników.

Większość z nich (71,8%) reprezentuje mikroprzedsiębiorstwa. Udział małych firm w ogóle beneficjentów projektu wynosi 17,7%, zaś firm średnich 10,4%.

Tabela 10. Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na wielkość firmy

| Wielkość firmy | mikro | małe | średnie | SUMA |
|-----------------------------------|-------|-------|---------|--------|
| liczba niepowtarzających się firm | 620 | 153 | 90 | 863 |
| % | 71,9% | 17,7% | 10,4% | 100,0% |

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych WUP w Białymstoku

Biorąc pod uwagę lokalizację beneficjenta widzimy, że najliczniej ze wsparcia korzystały firmy z siedzibą w Białymstoku (491 firm). Naturalnie wynika to z tego, że w mieście swoją działalność prowadzi najwięcej podmiotów gospodarczych – według danych GUS za rok 2019, to 34,2% wszystkich firm działających w województwie podlaskim.

W dalszej kolejności, co nie powinno dziwić, najliczniej z usług rozwojowych korzystały firmy działające w powiecie w białostockim (108 firm). Powiat białostocki jest, po Białymstoku, obszarem dużej koncentracji podmiotów gospodarczych – według danych GUS za rok 2019, działało tam 13,6% ogółu podlaskich przedsiębiorstw.

Tabela 11. Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na lokalizację firmy

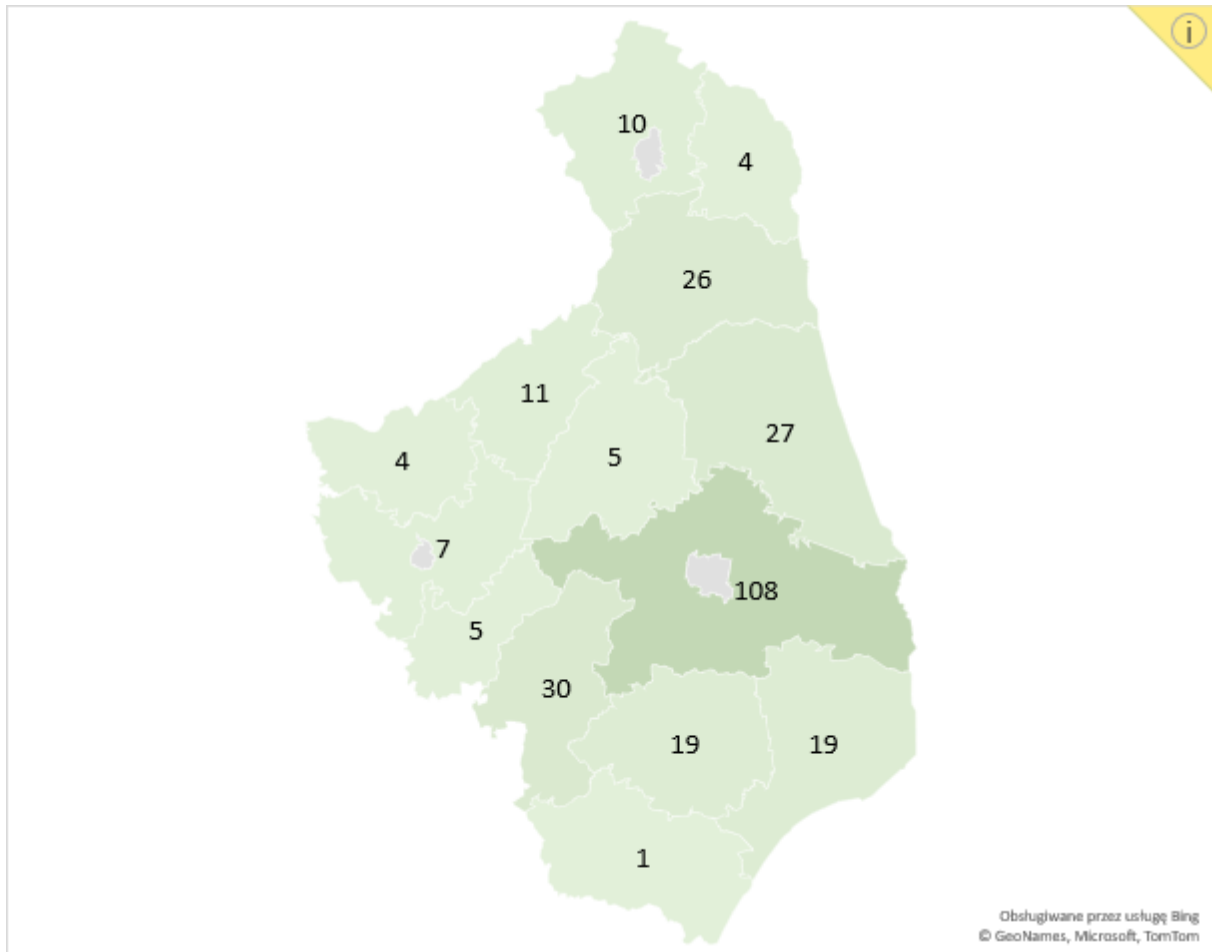
| jednostka terytorialna | liczba niepowtarzających się firm | % |
|-------------------------|-----------------------------------|------------|
| Powiat augustowski | 26 | 3,0% |
| Powiat białostocki | 108 | 12,5% |
| Powiat bielski | 19 | 2,2% |
| Powiat grajewski | 11 | 1,3% |
| Powiat hajnowski | 19 | 2,2% |
| Powiat kolneński | 4 | 0,4% |
| Powiat łomżyński | 7 | 0,8% |
| Powiat moniecki | 5 | 0,6% |
| Powiat sejneński | 4 | 0,4% |
| Powiat siemiatycki | 1 | 0,1% |
| Powiat sokólski | 27 | 3,1% |
| Powiat suwalski | 10 | 1,2% |
| Powiat wysokomazowiecki | 30 | 3,5% |
| Powiat zambrowski | 5 | 0,6% |
| Powiat m. Białystok | 491 | 56,9% |
| Powiat m. Łomża | 42 | 4,9% |
| Powiat m. Suwałki | 42 | 4,9% |
| poza województwem | 12 | 1,4% |
| Ogółem | 863 | 100 |

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych WUP w Białymstoku

Zróżnicowanie terytorialne beneficjentów wsparcia przedstawiono również na poniższej mapie.

Mapa 3. Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na lokalizację firmy

Białystok – 491
Łomża – 42
Suwałki - 42

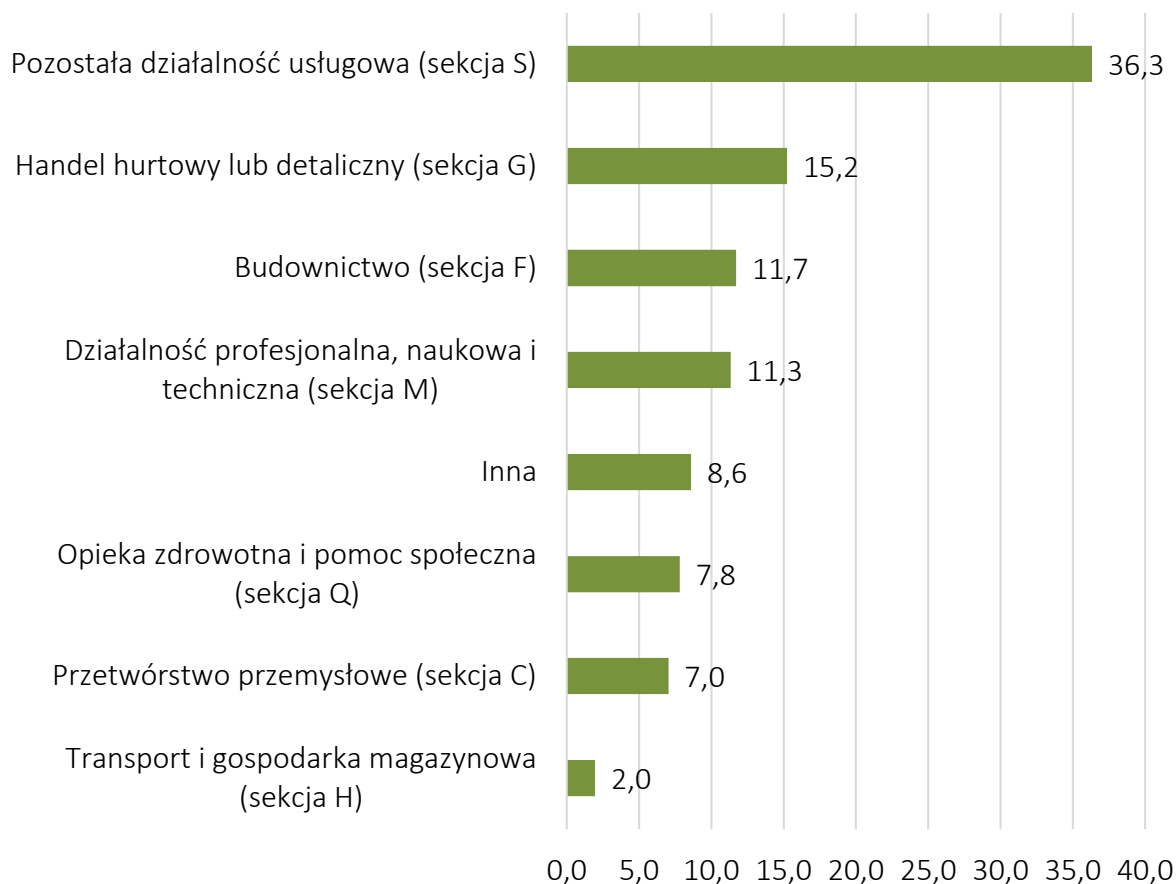


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych WUP w Białymstoku

Charakterystyki podmiotów korzystających z dofinansowania w ramach PSF dokonano również na podstawie badania CATI, w którym uwzględniono cechy, których opis nie byłby możliwy na podstawie dostępnych danych zastanych.

Jak pokazało badanie, ze wsparcia najliczniej korzystały firmy prowadzące działalność w ramach sekcji S Pozostała działalność usługowa. Ponad połowę mniejszym udziałem charakteryzują się przedsiębiorstwa z sekcji G Handel hurtowy lub detaliczny, a w następnej kolejności podmioty działające w branży budowlanej (sekcja F) oraz prowadzące działalność profesjonalną, naukową i techniczną (sekcja M).

Wykres 13. Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na branżę firmy [firmy, CATI, N=256, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Jak już wspomniano, większość firm korzystających z usług rozwojowych (71,8%) reprezentuje mikroprzedsiębiorstwa. Nie dziwi zatem, że według wyników badań ankietowych, najpopularniejszą formą prawną jest jednoosobowa działalność gospodarcza.

Co czwarta badana firma działa jako spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, 16,4% jako spółka cywilna, a 9% jako spółka jawna.

Pozostałe formy prawne dotyczą w sumie 5,8% podmiotów biorących udział w badaniu.

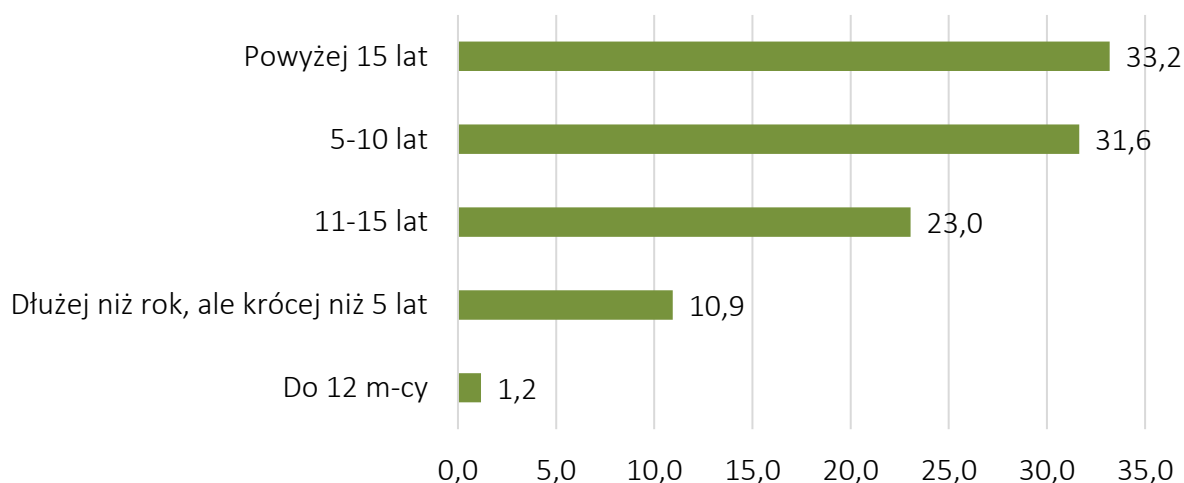
Wykres 14. Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na formę prawną firmy [firmy, CATI, N=256, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Wsparciem projektowym najbardziej zainteresowane okazują się firmy działające na rynku dłużej niż 15 lat, oraz 5-10 lat (po ok. 1/3). Mniejszy, choć nadal stosunkowo duży udział mają podmioty istniejące od 11-15 lat. Co za tym idzie, najrzadziej ze wsparcia korzystają najmłodsze przedsiębiorstwa.

Wykres 15. Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na czas funkcjonowania na rynku [firmy, CATI, N=256, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

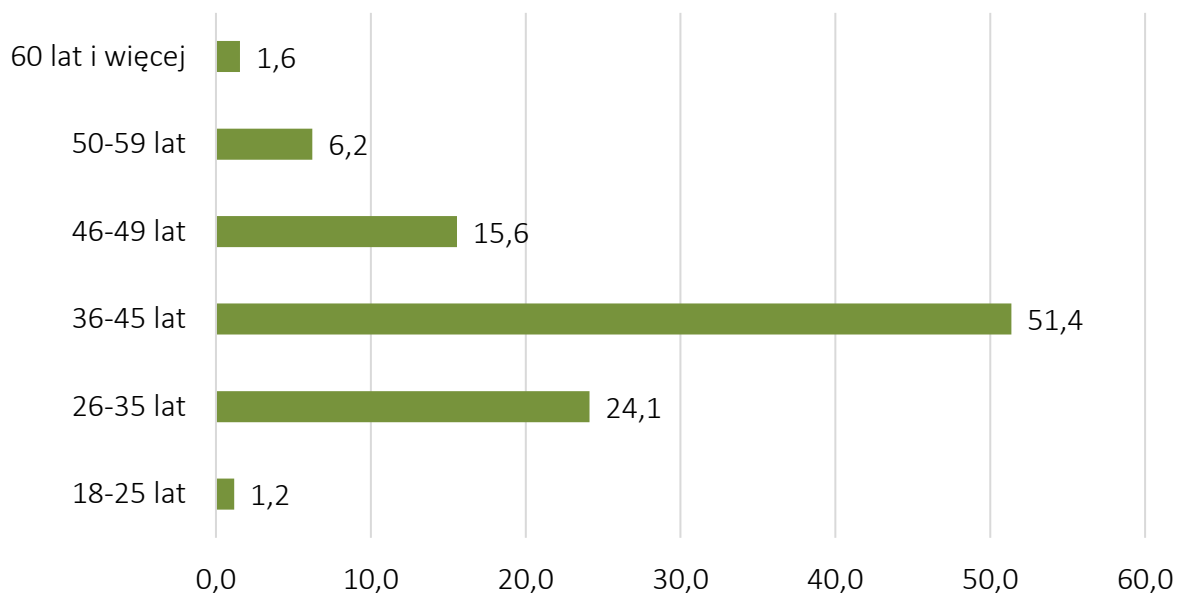
6.1.5. Charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych

Jak już wspomniano, według danych przekazanych przez Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, z usług rozwojowych skorzystało 5 359 pracowników. Kobiety stanowiły 53,5% uczestników, zaś mężczyźni 46,1%.¹³

Charakterystyki pracowników korzystających z usług rozwojowych dokonano na podstawie badania CATI, w którym uwzględniono cechy, których opis nie byłby możliwy na podstawie dostępnych danych zastanych.

Połowa uczestników wsparcia to osoby mające od 36 do 45 lat. Drugą w kolejności, najbardziej liczną grupą korzystających z usług rozwojowych, są pracownicy w wieku 26-35 lat, stanowiący ok. 1/4 ogółu badanych. Z możliwości dofinansowania najrzadziej korzystali pracownicy najmłodszy (18-25 lat: 1,2%) oraz najstarsi (60 lat i więcej: 1,6%). Trudno jest ocenić czy taki stan rzeczy wynika z tego, że przedsiębiorcy wolą kierować na szkolenia pracowników będących w innych kategoriach wieku, czy też wynika to po prostu ze struktury wiekowej pracowników przedsiębiorstw.

Wykres 16. Charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na wiek [pracownicy, CATI, N=257, %]



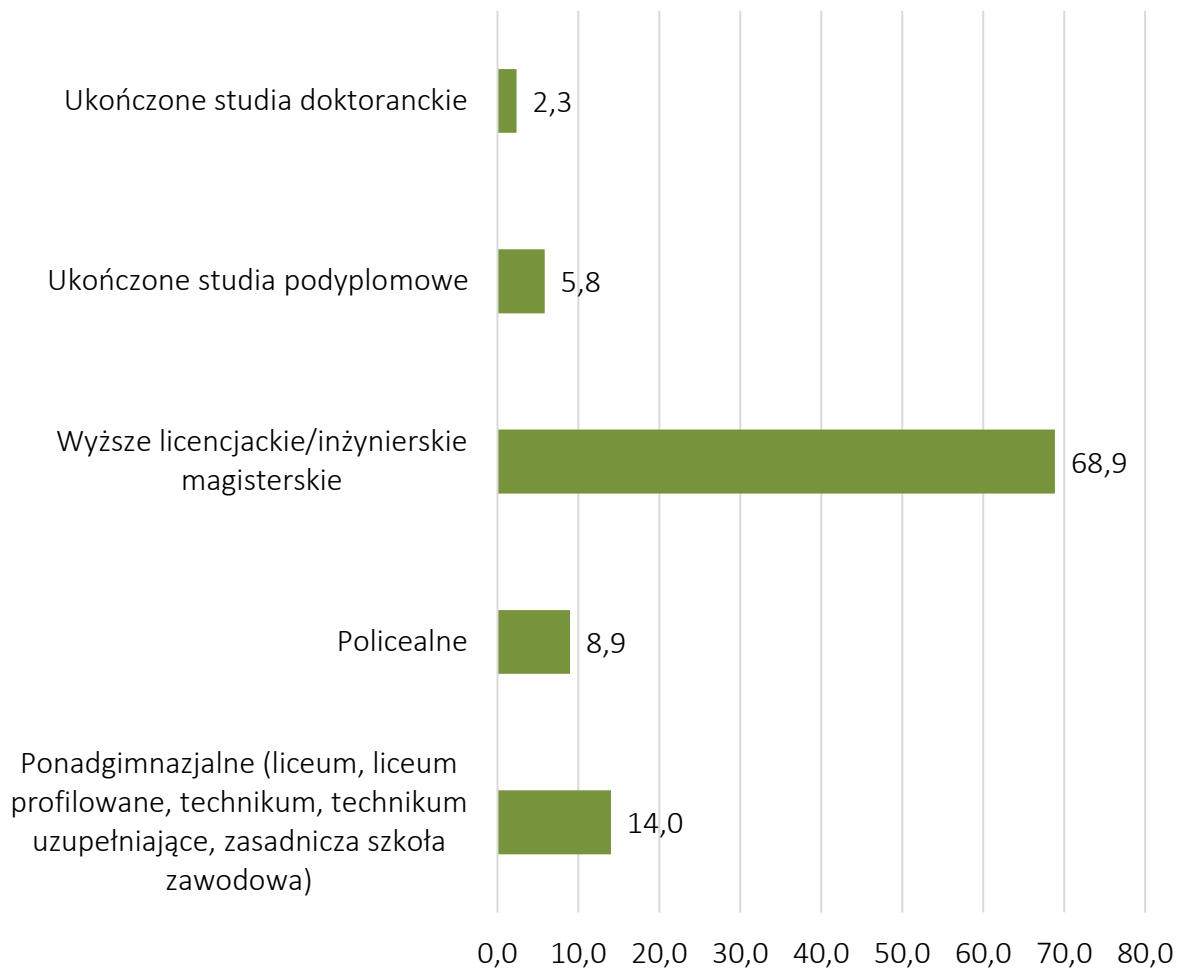
Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Wśród pracowników uzyskujących wsparcie w ramach projektu dominują osoby z wykształceniem wyższym (licencjackim lub magisterskim). Zatrudnieni najniższej

¹³ Odsetki nie sumują się do 100% ze względu na brak danych w odniesieniu do 20 uczestników.

wykształceni stanowią 14% ogółu uczestników usług rozwojowych, natomiast najwyżej (ukończone studia podyplomowe lub doktoranckie) łącznie 8,1%.

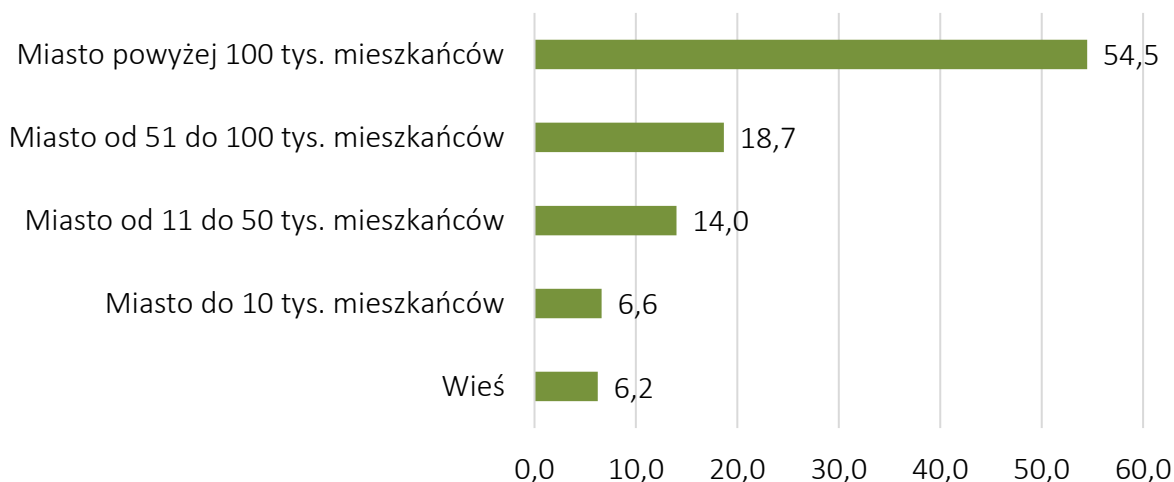
Wykres 17. Charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na wykształcenie [pracownicy, CATI, N=257, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Ponad połowa badanych to mieszkańcy miast liczących powyżej 100 tysięcy mieszkańców. Najbardziej we wsparciu uczestniczą osoby zamieszkujące obszar wiejski. Widać wyraźnie, że udział danej grupy w ogóle uczestników usług rozwojowych, spada wraz z wielkością miejsca zamieszkania.

Wykres 18. Charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na miejsce zamieszkania [pracownicy, CATI, N=257, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

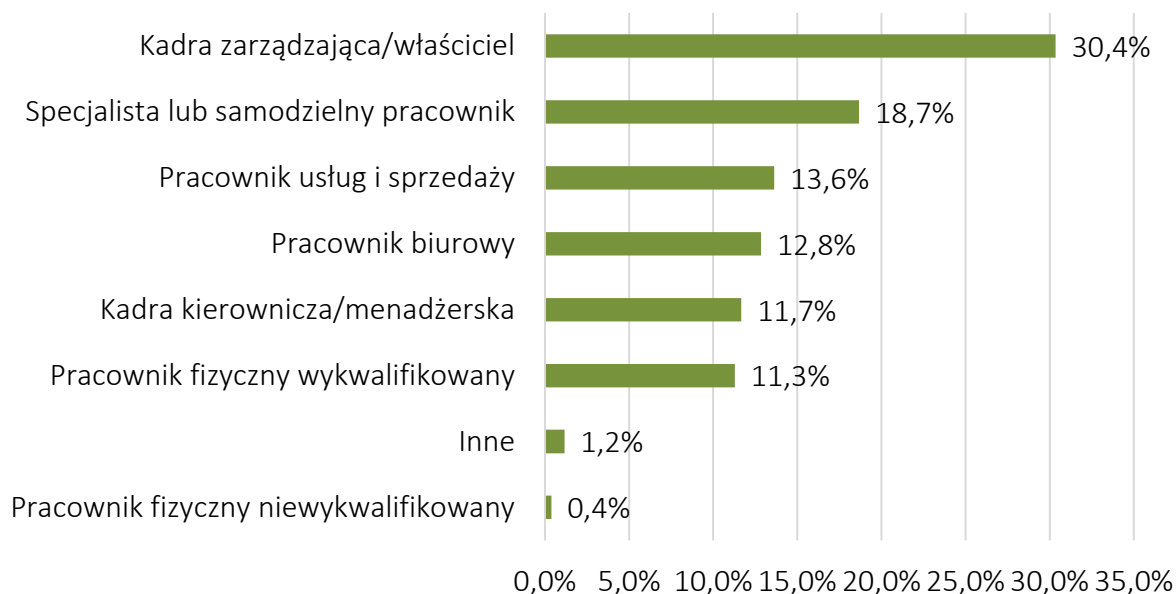
Respondenci, zapytani o wykonywany zawód, wskazali ok. 80 różnych profesji. Najczęściej (więcej niż cztery wskazania) były to:

- handlowiec, sprzedawca – 28 wskazań,
- pracownik administracji, biura – 26 wskazań,
- pracownik branży budowlanej (w tym technik) – 14 wskazań,
- dyrektor/osoba zarządzająca – 13 wskazań,
- kadra kierownicza/menadżerska – 12 wskazań,
- informatyk – 10 wskazań,
- ekonomista – 9 wskazań,
- pracownik księgowości – 9 wskazań,
- kierowca – 8 wskazań,
- fizjoterapeuta – 7 wskazań,
- fryzjer – 7 wskazań,
- pracownik kadr i płac – 7 wskazań.

Niespełna 1/3 badanych uczestników usług rozwojowych to przedstawiciele kadry zarządzającej przedsiębiorstwem. W dalszej kolejności ze wsparcia najczęściej korzystali specjaliści i samodzielni pracownicy, a w trzeciej pracownicy usług i sprzedaży, a niewiele rzadziej pracownicy biurowi.

Najrzadziej do wsparcia kierowano fizycznych pracowników niewykwalifikowanych.

Wykres 19. Charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na zajmowane stanowisko [pracownicy, CATI, N=257]

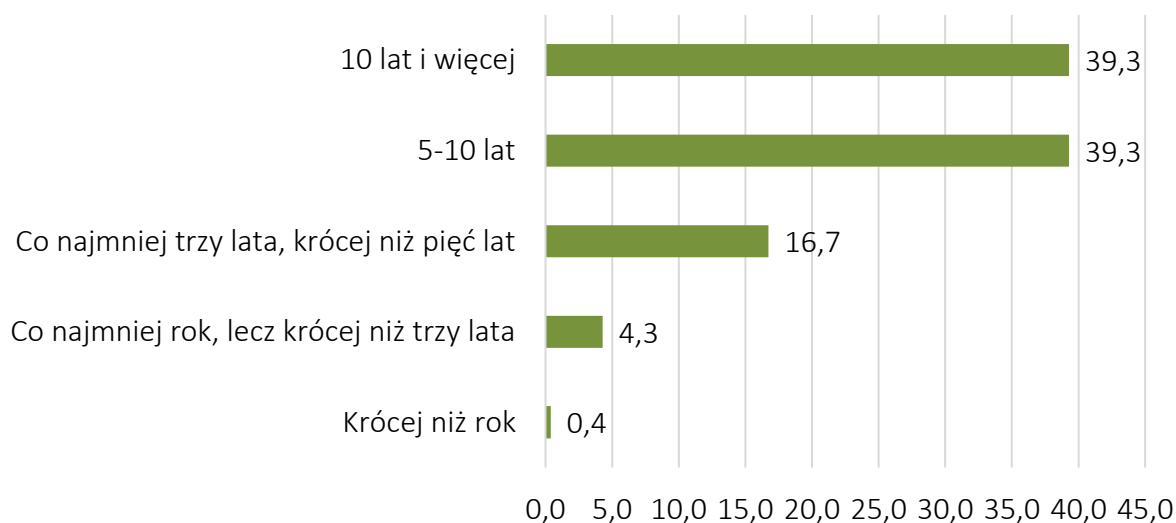


Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

W usługach rozwojowych brali udział przede wszystkim najbardziej doświadczeni pracownicy – mający co najmniej pięcioletni staż w zawodzie. Im doświadczenie krótsze, tym mniejszy jest udział w ogóle uczestników wsparcia.

Pozostaje to spójne z charakterystyką uczestników pod względem wieku – z możliwości dofinansowania najrzadziej korzystali pracownicy najmłodszy (18-25 lat).

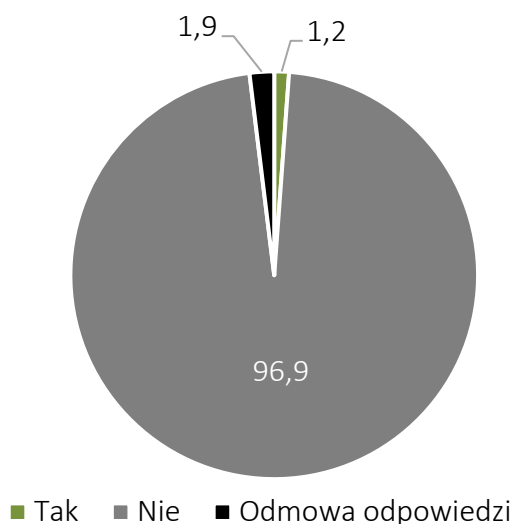
Wykres 20. Charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na czas pracy w zawodzie [pracownicy, CATI, N=257, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Odsetek osób z niepełnosprawnościami wśród uczestników wsparcia zdaje się być niewielki. Zaledwie 1,2% badanych deklaruje, że jest osobą z niepełnosprawnościami, natomiast 1,9% odmówiło udzielenia odpowiedzi na to pytanie ankiety.

Wykres 21. Charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na występowanie niepełnosprawności [pracownicy, CATI, N=257, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

6.1.6. Podsumowanie

Na moment realizacji niniejszego badania przeprowadzono dziewięć naborów wniosków o dofinansowanie, a łączna pula środków przeznaczona na dofinansowanie wyniosła 27 130 350 złotych. Zainteresowanie projektem wśród potencjalnych beneficjentów było bardzo duże, i rosło z każdym naborem.

Od roku 2019 pulę rozdzielono pomiędzy trzy podregiony województwa podlaskiego. Na taką potrzebę wskazywałyby struktura podmiotów korzystających ze wsparcia, zgodnie z którą, najliczniej ze wsparcia korzystały firmy z siedzibą w Białymstoku oraz działające w powiecie w białostockim.

Ponadto, aby ułatwić dostęp do środków przedsiębiorcom, którzy do tej pory nie korzystali ze wsparcia projektowego, podczas dwóch naborów wprowadzono minimalną kwotę środków z puli, przeznaczoną na wsparcie przedsiębiorców ubiegających się po raz pierwszy o dofinansowanie usług rozwojowych.

Zdecydowana większość firm, z którymi podpisano umowy o dofinansowanie to mikroprzedsiębiorstwa. Ze wsparcia najliczniej korzystały firmy prowadzące działalność w ramach sekcji S Pozostała działalność usługowa, działające na rynku dłużej niż 15 lat. Najrzadziej ze wsparcia korzystają najmłodsze przedsiębiorstwa.

Przeprowadzona charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych stwarza pewien obraz uczestnika – osoba zatrudniona w mikroprzedsiębiorstwie, na ogół w wieku od 36 do 45 lat, z wykształceniem wyższym, z co najmniej pięcioletnim stażem pracy, mająca w zakresie obowiązków zarządzanie, zamieszkująca miasto liczące powyżej 100 tysięcy mieszkańców.

Jednocześnie najrzadziej we wsparciu uczestniczą osoby zamieszkujące obszar wiejski, pracownicy fizyczni niewykwalifikowani, osoby z krótkim stażem pracy, najniższej wykształcone.

Trudno jest ocenić czy taki stan rzeczy wynika z tego, że przedsiębiorcy wolą kierować na szkolenia pracowników bardziej doświadczonych, zajmujących wyższe stanowiska, czy też wynika to po prostu ze struktury zatrudnienia w przedsiębiorstwie.

Analizując rodzaje usług rozwojowych z których korzystali pracownicy widzimy, że zdecydowanie najczęściej była to usługa szkoleniowa. Potwierdzają to zarówno dane sprawozdawcze WUP w Białymstoku, jak i wyniki badań ankietowych przeprowadzonych z pracodawcami oraz ich pracownikami.

Najpopularniejszą tematyką usług było zarządzanie i organizacja, lecz niewiele mniejszym zainteresowaniem cieszyły się zagadnienia związane z rozwojem osobistym.

6.2. Ocena usług rozwojowych pod kątem jakości, dostępności i dopasowania do potrzeb

6.2.1. Jakość usług

Zarówno przedstawiciele badanych firm, jak i ich pracownicy, bardzo wysoko oceniają jakość otrzymanych usług rozwojowych. W obu grupach średni odsetek wskazań oceny najwyższej wyniósł aż **81,6%**.

Tabela 12. Jak oceniają Państwo jakość zrealizowanych na Państwa rzecz usług rozwojowych? [firmy, CATI, N=256, %] oraz [pracownicy, CATI, N=257, %]

| Rodzaj respondenta | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy |
|---------------------------------------|-----|-----|------|------|-------------|
| Firmy | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy |
| Merytoryka/część teoretyczna | 0,8 | 0,4 | 14,5 | 82,4 | 2,0 |
| Otrzymane materiały (np. dydaktyczne) | 1,6 | 1,2 | 14,5 | 79,3 | 3,5 |
| Część praktyczna | 0,8 | 0,4 | 13,3 | 83,2 | 2,3 |
| Pracownicy | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy |
| Merytoryka/część teoretyczna | 0,4 | 1,2 | 16,0 | 82,5 | 0,0 |
| Otrzymane materiały (np. dydaktyczne) | 1,2 | 1,2 | 16,0 | 80,2 | 1,6 |

| Rodzaj respondenta | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy |
|-------------------------|-----|-----|------|------|-------------|
| Część praktyczna | 0,4 | 1,2 | 16,0 | 82,1 | 0,4 |

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Poproszeni o uzasadnienie tak wysokich ocen wskazywali m.in. adekwatność zakresu usługi do ich potrzeb, sprawną i profesjonalną organizację, interesujące treści, możliwość zdobycia wielu nowych informacji, które przekazywane były w odpowiedni sposób (dobrze przygotowani prowadzący, materiały dydaktyczne).

Według regulaminu naborów usługa rozwojowa kończy się wypełnieniem ankiety oceniającej usługi rozwojowe, zgodnie z Systemem Ocen Usług Rozwojowych. Ankieta wypełniana jest zarówno przez pracownika, jak i instytucję (firmę).

Wyniki dotychczas wypełnionych ankiet pozostają spójne z danymi pozyskanymi w ramach badania CATI. Otóż średnia ocen dokonywanych przez pracowników wynosi, w skali od 1 do 5, 4,7 w przypadku uczestników, oraz 4,8 w przypadku instytucji.

Stanowi to kolejne potwierdzenie wysokiej jakości oferowanych do tej pory usług rozwojowych.

Pracownicy WUP, zaangażowani w realizację projektu, swoją wiedzę na temat jakości usług rozwojowych świadczonych przez podmioty wpisane do BUR, czerpią przede wszystkim ze wspomnianych ankiet wypełnianych przez firmy i ich pracowników. Ponadto, przeprowadzają niezapowiedziane wizyty monitoringowe, które do tej pory wykazały niewielką skalę nieprawidłowości (na przykład nieobecność pracownika na zajęciach, która na dalszym etapie była odpowiednio usprawiedliwiana i poparta odpowiednimi dokumentami).

Informacji na temat jakości usług dostarcza również analiza ocen przyznawanych (w skali od 1 do 5) przez użytkowników. Oceny te są widoczne w serwisie uslugirozwojowe.parp.gov.pl. BUR zapewnia możliwość dokonania oceny usługi rozwojowej przez przedsiębiorcę delegującego pracowników do udziału w usłudze rozwojowej, pracowników przedsiębiorcy uczestniczących w usłudze rozwojowej, osoby biorące udział w usłudze rozwojowej z własnej inicjatywy oraz podmiot świadczący usługi rozwojowe w ramach Systemu Ocen Usług Rozwojowych.¹⁴

Na dzień 22.09.2020 w bazie dostępnych było 25,5 tys. usług, świadczonych przez 3,4 tys. dostawców z całej Polski.

Ok. 2,1 tysiąca usług i 880 dostawców nie zostało jeszcze ocenionych.

Najniższa odnotowana ocena usługi wynosił 3,2 i dotyczyła trzech usług. W przypadku dostawców, najniższą oceną było 2,8 które przyznano jednemu dostawcy.

¹⁴ „Wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego w obszarze przystosowania przedsiębiorców i pracowników do zmian na lata 2014-2020”

Oceny w przedziale od 3,5 do 3,9 przyznano w sumie ok. 60 dostępnym usługom, natomiast w przedziale od 4,0 do 4,4, ok. 7 tysiącom.

Pozostałe, tj. ok. 16,5 tys. usług, oceniono powyżej 4,4, w tym 777 usług otrzymało ocenę najwyższą.

Ocenę w przedziale 3,0 – 3,5 otrzymało trzech dostawców usług, a w przedziale 3,6 do 3,9, 17 dostawców. Wyżej (przedział od 4,0 do 4,4) oceniono w sumie 369 dostawców.

Pozostali, tj. ok. 2,1 tys. dostawców, oceniono powyżej 4,4, w tym 208 otrzymało ocenę najwyższą.

6.2.2. Dostępność usług

Przedstawiciele firm dość dobrze oceniają dostępność usług rozwojowych, zarówno tych na otwartym rynku szkoleniowym, jak i tych możliwych do dofinansowania z Bazy Usług Rozwojowych. W pierwszym wypadku średnia ocen wyniosła 4,2, zaś w drugim 4,3.

Nieco niżej (stosunkowo wyższy odsetek wskazań ocen 2 i 3) dostępność szkoleń oceniały firmy reprezentujące branże z sekcji G Handel hurtowy lub detaliczny oraz sekcji H Transport i gospodarka magazynowa.

Tabela 13. Jak ogólnie oceniają Państwo dostępność usług rozwojowych, dla takiej firmy jak Państwa? Przez dostępność proszę rozumieć łatwość skorzystania z usługi, które spełniałaby Państwa oczekiwania. [firmy, CATI, N=256]

| Usługi rozwojowe | Średnia ocen w skali do 1 do 5 | Nie wiem, trudno powiedzieć |
|--|--------------------------------|-----------------------------|
| Ogólnie, na otwartym rynku szkoleniowym | 4,2 | 3,9% |
| W ramach projektu (dofinansowane z Bazy Usług Rozwojowych) | 4,3 | 8,6% |

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Przedstawiciele WUP dodatkowo podkreślają, że BUR daje możliwość „uszycia” usługi rozwojowej na miarę potrzeb przedsiębiorcy – baza oferuje dodatkową funkcjonalność, która pozwala firmie na złożenie zapotrzebowania na bardziej sprecyzowaną usługę (tak aby jak najpełniej odpowiadała potrzebom danego podmiotu).

Pracownicy firm, uczestnicy usług rozwojowych, również dość wysoko oceniają dostępność usług, które spełniłyby ich potrzeby i oczekiwania. Dobrze oceniają również dostępność szkoleń specjalistycznych, choć w tym wypadku zauważamy stosunkowo wysoki odsetek osób, które nie były w stanie takiej oceny dokonać.

Tabela 14. Jak ogólnie ocenia Pan/i dostępność usług rozwojowych? Proszę wziąć pod uwagę własne potrzeby w zakresie podnoszenia kompetencji i kwalifikacji. Przez dostępność proszę rozumieć łatwość skorzystania z usługi, która spełniałaby Pana/i oczekiwania. [pracownicy, CATI, N=257] A gdybyśmy wzięli pod uwagę ofertę szkoleń i podobnych usług, lecz bardziej specjalistycznych, związanych z Pana/i branżą? Jaka jest ich dostępność? [pracownicy, CATI, N=257]

| Usługi rozwojowe | Średnia ocen w skali do 1 do 5 | Nie wiem, trudno powiedzieć |
|-------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Ogólnie | 4,3 | 2,7% |
| Specjalistycznych | 4,2 | 9,3% |

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Mniej więcej połowa respondentów jest zdania, że na rynku nie brakuje szkoleń bardziej specjalistycznych, z których mogłaby skorzystać ich firma, i które spełniłyby oczekiwania ich pracowników. Pozostałe osoby wymieniały takie szkolenia i kursy jak:

- administracja, handel, metody sprzedaży
- zarządzania pracownikami, zarządzanie firmą, metody rekrutacji
- z zakresu zaawansowanej księgowości, finansów, podatków
- szkolenia miękkie: obsługa klienta, negocjacje
- szkolenia psychologiczne
- BHP
- szkolenie z zakresu: Internet, grafika, reklama, tworzenie i prowadzenie stron www, pozycjonowanie, marketing internetowy
- szkolenia praktyczne w zakresie medycyny, usług z zakresu kosmetyki
- endodoncja, stomatologia, protetyka
- kursy masażu (zróżnicowane metody)
- szkolenia dla spawaczy aluminium oraz montażowców sufitów napinanych
- operator maszyn budowlanych, szkolenia dla branży budowlanej ogółem
- kursy instalacji OZE, fotowoltaika, kursy stolarskie, meblarskie, instalacja światłowodów
- zarządzanie siecią komputerową, języki programowania, specjalistyczne w branży IT ogółem
- obsługa programów do projektowania
- w branży gastronomicznej ogółem
- zaawansowane programowanie sterowników
- zaawansowane warsztaty dla fotografów

Brak szkoleń zawodowych z zakresu obsługi maszyn i urządzeń, a także dla branży związanej ze zdrowiem i urodą, które realizowane byłyby na terenie województwa podlaskiego, zauważają również przedstawiciele WUP zaangażowani w realizację projektu. Jak jednak

zaznaczają, luka ta powoli się wypełnia – firmy szkoleniowe, w tym dostępne w BUR, analizują potrzeby rynku i starają się na nie odpowiadać.

Stosunkowo mało dostępne pozostają nadal bardzo specjalistyczne szkolenia z zakresu ICT, których koszty, nawet przy dofinansowaniu, dla niektórych firm nadal są zbyt duże.

Projekt nie daje również możliwości finansowania rozwoju kompetencji, których nabywanie, na dzień dzisiejszy, odbywa się wyłącznie poza granicami kraju.

Tu warto zaznaczyć, że zgodnie z wytycznymi, IZ RPO nie może wprowadzać ograniczeń geograficznych odnoszących się do podmiotów świadczących usługi rozwojowe oraz w odniesieniu do miejsca realizacji usługi rozwojowej. W przypadku szkoleń zagranicznych, IZ RPO może upoważnić Operatora do dodatkowej weryfikacji racjonalności takiego wydatku.¹⁵

6.2.3. Dopasowanie do potrzeb i oczekiwań

Poza jakością i dostępnością usług, badani oceniali zrealizowane usługi rozwojowe również pod kątem ich dopasowania do potrzeb i oczekiwań. W obu grupach obserwujemy wysokie oceny (w skali od 1 do 5 – firmy: 4,4; pracownicy 4,5), które, tak jak w przypadku gdy oceniano jakość usług, odbierane są jako profesjonalnie przygotowane, merytoryczne i przynoszące konkretne efekty (np. lepsza jakość obsługi klienta, swobodniejsze postępowanie się językiem obcym).

Poziom dopasowania do potrzeb najlepiej oceniły podmioty reprezentujące sekcję Q *Opieka zdrowotna i pomoc społeczna*.

Biorąc pod uwagę rodzaj usługi rozwojowej, z jakiej skorzystała firma, to najwyższy odsetek wskazań ocen poniżej 4, odnotowano w przypadku szkoleń z zakresu technologii ICT.

Natomiast przyglądając się opiniom uczestników widzimy, że usługi były najmniej dopasowane do potrzeb pracowników usług i sprzedaży. Biorąc pod uwagę rodzaj usługi rozwojowej, najwyższy odsetek wskazań ocen poniżej 4, odnotowano w odniesieniu do usług doradztwa, mentoringu, coachingu.

Jak zostanie wykazane w dalszej części raportu, nabyte przez pracowników wiedza i umiejętności, zdaniem pracodawców, zdecydowanie są przez nich wykorzystywane w wykonywaniu obowiązków zawodowych. Potwierdzają to sami pracownicy – zaledwie 1,2% nie wykorzystuje zdobytych wiedzy i umiejętności podczas wykonywania swoich obowiązków zawodowych, natomiast pozostali mają taką okazję bardzo często lub sporadycznie (23,7%). Nieco ponad połowa z nich uważa, że dzięki udziałowi w usłudze rozwojowej, swoją pracę wykonuje lepiej i szybciej.

¹⁵ „Wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego w obszarze przystosowania przedsiębiorców i pracowników do zmian na lata 2014-2020”

6.2.4. Podsumowanie

Realizowane usługi rozwojowe są dobrze oceniane pod względem ich jakości – potwierdzają to wyniki badania CATI, wyniki ankiety oceniającej usługi rozwojowe, a także oceny przyznawane konkretnym usługom i dostawcom poprzez platformę uslugirozwojowe.parp.gov.pl.

Przedstawiciele firm dość dobrze oceniają także dostępność usług rozwojowych, zarówno tych na otwartym rynku szkoleniowym, jak i możliwych do dofinansowania z BUR. Pracownicy firm również dość wysoko oceniają dostępność usług, które spełniłyby ich potrzeby i oczekiwania. Mniej więcej połowa z nich uważa, że na rynku nie brakuje szkoleń bardziej specjalistycznych, z których mogłaby skorzystać ich firma, i które spełniłyby oczekiwania ich pracowników. Niemniej, analiza odpowiedzi pozostałych respondentów pozwoliła na stworzenie katalogu kierunków szkoleń i kursów, które w ich odczuciu nadal są mało dostępne.

Usługi rozwojowe spełniają potrzeby i oczekiwania obu badanych grup, co znalazło swoje odzwierciedlenie w ich ocenach. Usługi odbierane są jako profesjonalnie przygotowane, merytoryczne i przynoszące konkretne efekty (np. lepsza jakość obsługi klienta, swobodniejsze posługiwanie się językiem obcym).

6.3. Korzyści odniesione przez firmy i ich pracowników

6.3.1. Skala zmian i korzyści w firmach

W sumie aż 72% badanych deklaruje, że ich firma osiągnęła określone korzyści, w efekcie skorzystania z usług rozwojowych, przy czym najczęściej takie deklaracje składali przedstawiciele firm działających w branżach sekcji M Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna, a biorąc pod uwagę wielkość firmy, przedstawiciele jednoosobowych działalności oraz małych firm.

Zdecydowanie najczęściej było to rozszerzenie dotychczasowej działalności oraz wzrost przychodów, które nastąpiły u ok. 1/3 beneficjentów wsparcia projektowego. W co piątym przedsiębiorstwie wzrosły obroty, a 12,9% wprowadziło innowacje w zakresie zarządzania. Pozostałe efekty osiągnęło po mniej niż 6% firm, natomiast najrzadziej wskazywano rozpoczęcie nowej działalności.

Wykres 22. Czy w wyniku skorzystania z usług rozwojowych, w Państwa firmie nastąpiły następujące zmiany? [firmy, CATI, N=256, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Ponadto, w 53,9% firm rozpoczęto lub zwiększono wykorzystanie nowoczesnych technologii (najbardziej wśród jednoosobowych działalności gospodarczych, oraz podmiotów reprezentujących sekcję C Przetwórstwo przemysłowe).

Przedstawiciele firm biorący udział w wywiadach indywidualnych, mówili również o takich korzyściach i zmianach, jak:

Dowiedzieliśmy się o nowych formach komunikacji, sposobach dotarcia do klienta, nowych kanałach. To zostało wdrożone, jest wykorzystywane (...) Większy obszar działalności, większa grupa klientów, więcej rekomendacji od innych, bo są klienci, którzy są zadowoleni z usługi, polecają, przekazują, udostępniają (...).

Coraz więcej ludzi dzwoni. Nie potrafię odpowiedzieć panu w sensie finansowym, wymiernym, ale jeżeli widzę, ile firma ma pracy, to stwierdzam, że łatwiej jest zaplanować w długoterminowym okresie czasu działalność firmy. Uważam, że przyczyniło się do lepszego funkcjonowania firmy, bardziej perspektywicznego, stabilizacji.

IDI_F_1

Poczyniliśmy kroki badawczo-rozwojowe. Aplikujemy o nową technologię na rynek polski. Ona już istnieje na całym świecie, ale na rynku polskim jest nieznaną, ponieważ posiadamy infrastrukturę, a brakowało nam wiedzy, więc uzupełniliśmy wiedzę i posuwamy się do przodu badawczo-rozwojowo.

IDI_F_2

Jeśli chodzi o systemy, takie bardziej informatyczne IT, poszliśmy do przodu, zmodernizowaliśmy reklamowe rzeczy, marketing, sklep internetowy jest w budowie. (...) mogliśmy pójść dalej i zdobyliśmy nowych klientów, podpisaliśmy nowe umowy.

IDI_F_3

Wzrósł standard i prestiż firmy.

IDI_F_4

6.3.2. Korzyści ze wsparcia a branża przedsiębiorstwa

W poniższej tabeli przedstawiono zmiany, jakie zaszły w firmach, uwzględniając sekcję PKD (branżę). Widzimy więc, że rozszerzenie dotychczasowej działalności (czyli najczęstszy efekt skorzystania z usług rozwojowych) wskazywali najczęściej przedstawiciele podmiotów z sekcji G Handel hurtowy lub detaliczny oraz M Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna. Możemy również zauważyć, że wprowadzenie innowacji (w zarządzaniu i produktowych) odbywało się, częściej niż w pozostałych przypadkach, w firmach zajmujących się przetwórstwem przemysłowym.

Tabela 15. Czy w wyniku skorzystania z usług rozwojowych, w Państwa firmie nastąpiły następujące zmiany? – odpowiedzi ze względu na sekcję PKD [firmy, CATI, N=256]

| Zmiana | sekcja C n=18 | sekcja F n=30 | sekcja G n=39 | sekcja H n=5 | sekcja M n=29 | sekcja Q n =20 | sekcja S ¹⁶ n=93 | Inna n=2 2 |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|------------------|----------------------|-----------------------------------|------------------|
| Rozszerzenie dotychczasowej działalności | 22,2% | 36,7% | 46,2% | 40,0% | 44,8% | 35,0% | 33,3% | 13,6% |
| Wzrost przychodów | 11,1% | 26,7% | 30,8% | 60,0% | 44,8% | 35,0% | 33,3% | 40,9% |
| Wzrost obrotów | 16,7% | 20,0% | 17,9% | 60,0% | 13,8% | 5,0% | 23,7% | 27,3% |
| Wprowadzenie innowacji w zarządzaniu | 22,2% | 16,7% | 23,1% | 0,0% | 13,8% | 15,0% | 5,4% | 13,6% |
| Wprowadzenie innowacji produktowych | 16,7% | 6,7% | 0,0% | 0,0% | 3,4% | 0,0% | 6,5% | 4,5% |
| Rozszerzenie działalności o nowe rynki (w kraju) | 0,0% | 6,7% | 7,7% | 0,0% | 6,9% | 5,0% | 3,2% | 9,1% |
| Inne | 5,6% | 10,0% | 5,1% | 20,0% | 3,4% | 0,0% | 1,1% | 9,1% |
| Rozszerzenie działalności o nowe rynki zagraniczne | 0,0% | 3,3% | 0,0% | 0,0% | 3,4% | 0,0% | 6,5% | 9,1% |
| Wprowadzenie innowacji procesowych | 5,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 6,9% | 5,0% | 4,3% | 4,5% |
| Rozpoczęcie nowej działalności | 0,0% | 3,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 4,3% | 9,1% |

¹⁶ C - Przetwórstwo przemysłowe; F – Budownictwo; G - Handel hurtowy lub detaliczny; H - Transport i gospodarka magazynowa; M - Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna; Q - Opieka zdrowotna i pomoc społeczna; S - Pozostała działalność usługowa;

| Zmiana | sekcja C n=18 | sekcja F n=30 | sekcja G n=39 | sekcja H n=5 | sekcja M n=29 | sekcja Q n=20 | sekcja S ¹⁶ n=93 | Inna n=2 2 |
|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|------------------|---------------------|-----------------------------------|------------------|
| Żadne z powyższych | 16,7% | 10,0% | 15,4% | 0,0% | 6,9% | 30,0% | 25,8% | 9,1% |

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

6.3.3. Korzyści ze wsparcia a wielkość przedsiębiorstwa

Z analizy uwzględniającej wielkość badanego podmiotu wynika natomiast, że jednoosobowe działalności gospodarcze nieco częściej niż pozostali rozpoczynali nową oraz rozszerzali dotychczasową działalność, a firmy mikro (zatrudniające do 9 pracowników) odnotowały wzrost obrotów i przychodów (równie często tę odpowiedź wskazywały osoby prowadzące jednoosobową działalność), a także zdobywało nowe rynki w kraju. Z kolei małe podmioty częściej wprowadzały innowacje procesowe, a te średniej wielkości, innowacje na poziomie produktu i zarządzania.

Tabela 16. Czy w wyniku skorzystania z usług rozwojowych, w Państwa firmie nastąpiły następujące zmiany? – odpowiedzi ze względu na wielkość firmy [firmy, CATI, N=256]

| Zmiana | Jednoosobowa działalność n=41 | Mikro n=128 | Małe n=64 | Średnie n=23 |
|--|-------------------------------------|----------------|--------------|-----------------|
| Rozszerzenie dotychczasowej działalności | 41,5% | 33,6% | 37,5% | 21,7% |
| Wzrost przychodów | 36,6% | 36,7% | 29,7% | 17,4% |
| Wzrost obrotów | 14,6% | 25,8% | 17,2% | 8,7% |
| Wprowadzenie innowacji w zarządzaniu | 2,4% | 12,5% | 15,6% | 26,1% |
| Wprowadzenie innowacji produktowych | 2,4% | 5,5% | 4,7% | 8,7% |
| Rozszerzenie działalności o nowe rynki (w kraju) | 4,9% | 7,0% | 3,1% | 0,0% |
| Inne | 9,8% | 3,1% | 1,6% | 8,7% |
| Rozszerzenie działalności o nowe rynki zagraniczne | 2,4% | 4,7% | 4,7% | 0,0% |
| Wprowadzenie innowacji procesowych | 4,9% | 1,6% | 6,3% | 4,3% |
| Rozpoczęcie nowej działalności | 4,9% | 2,3% | 3,1% | 0,0% |
| Żadne z powyższych | 14,6% | 19,5% | 15,6% | 21,7% |

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Z uwagi na to, że usługi z zakresu szkoleń/kursów zawodowych oraz doradztwa były zdecydowanie najczęściej wybieranymi, to właśnie one w największym stopniu przełożyły się na efekty osiągnięte przez badane firmy.

Biorąc pod uwagę dwie najmniej popularne usługi rozwojowe, można wskazać, że jedyny badany podmiot korzystający z e-learningu odnotował zarówno wzrost obrotów, jak i przychodów. Natomiast firmy kierujące pracowników na studia podyplomowe (5 badanych firm), osiągnęło korzyści w postaci: wzrostu obrotów (1 firma), przychodów (2 firmy), rozszerzenia dotychczasowej działalności (3 firmy), wprowadzenia innowacji produktowych (1 firma).

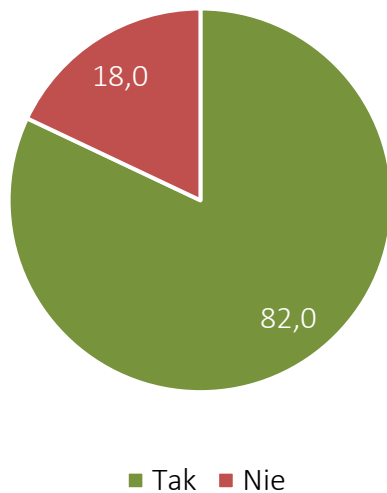
W zmianach, jakie zachodzą w firmach na skutek skorzystania z usług rozwojowych, swoje szanse widzą również pracownicy. Mianowicie, jak słusznie zauważyli uczestnicy jednego z wywiadów grupowych, lepsza kondycja firmy to i lepsze warunki zatrudnienia. Nowe usługi i klienci, których zdobycie może być również zasługą pracownika podnoszącego swoje umiejętności (np. sprzedażowe), to bardziej realne dodatkowe gratyfikacje finansowe (*Jak szef będzie miał, to może i z pracownikiem się podzieli; Pracownik podnosi umiejętności, zdobywa wiedzę, to przyciąga klientów. Klient zadowolony, to wiadomo, pracodawca też*).

6.3.4. Skorzystanie z usług rozwojowych a oferowane produkty

Skorzystanie z usług rozwojowych w zdecydowanej większości firm umożliwiło oferowanie usług/produktów o lepszej jakości niż dotychczas. Najbardziej ta zmiana dotyczyła firm z branży przetwórstwa przemysłowego oraz transportu i gospodarki magazynowej. Ponadto, niemal połowa respondentów jest zdania, że dzięki wsparciu projektowemu są w stanie oferować produkt/usługę na dotychczasowym poziomie, lecz przy mniejszych kosztach (*Nie muszę tego zlecać komuś innemu, tylko mogę robić to sam - IDI_F_5*). Zmiana ta również w najmniejszym stopniu nastąpiła w firmach zajmujących się przetwórstwem przemysłowym, ale również w podmiotach prowadzących działalność profesjonalną, naukową i techniczną.

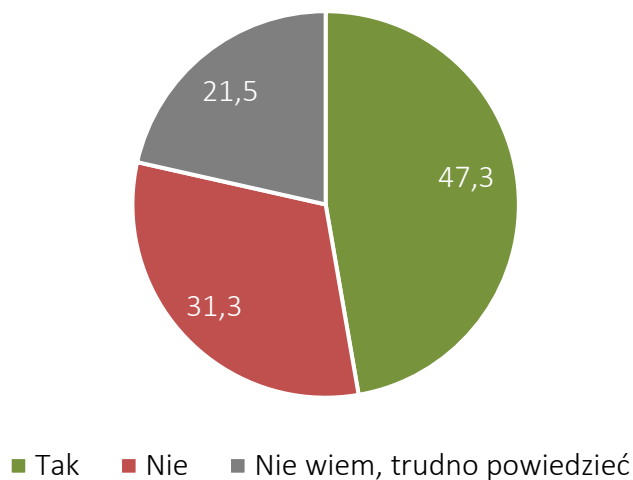
Powyższe pozwala stwierdzić, że konkurencyjność tych firm wzrosła – mogą zaoferować swoim klientom lepsze niż do tej pory produkty i usługi, a w niektórych przypadkach, koszty ich wytworzenia zmalały, co może przełożyć się na bardziej atrakcyjne ceny owych produktów i usług.

Wykres 23. Czy dzięki skorzystaniu z usług rozwojowych są Państwo w stanie oferować usługi/produkty o lepszej jakości? [firmy, CATI, N=256, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Wykres 24. Czy dzięki skorzystaniu z usług rozwojowych są Państwo w stanie oferować produkt/usługę na dotychczasowym poziomie, lecz przy mniejszych kosztach? [firmy, CATI, N=256, %]



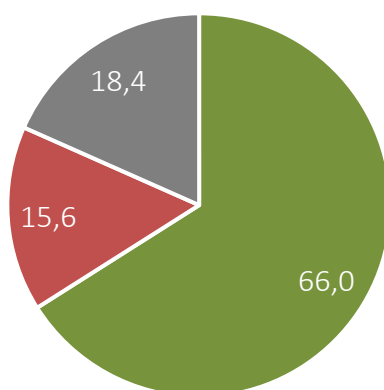
Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

6.3.5. Skorzystanie z usług rozwojowych a wzrost konkurencyjności firm

Powyższe znajduje potwierdzenie w samoocenie badanych firm – 2/3 z nich uważa (niezależnie od podregionu województwa), że skorzystanie z usług rozwojowych wpłynęło (bądź dopiero wpłynie) na wzrost konkurencyjności ich oferty.

Taką opinię najczęściej wyrażali przedstawiciele firm działających w branży handlowej (sekcja G), opiece zdrowotnej i pomocy społecznej (sekcja Q), a także innych niż wyszczególnione w kwestionariuszu ankiety.

Wykres 25. Czy w Pana/i ocenie, skorzystanie z usług rozwojowych wpłynęło (bądź dopiero wpłynie) na wzrost konkurencyjności Państwa oferty? [firmy, CATI, N=256, %]



■ Tak ■ Nie ■ Nie wiem, trudno powiedzieć

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Przedstawiciele firm biorący udział w wywiadach indywidualnych, uzasadniali wzrost konkurencyjności mówiąc np. o:

- poznaniu nowych, skuteczniejszych sposobów promocji z wykorzystaniem nowoczesnych technologii:

To [szkolenie] uzmysłowiło i pokazało, że w Internecie, to nie należy tylko pozycjonować strony (...). Dowiedzieliśmy się, że zmieniają się algorytmy Google, trzeba to zmieniać, cały czas to jest dynamiczne i to nam uświadomiło, że trzeba to kontrolować (...), jeżeli my mamy tego świadomość, to możemy w odpowiednim stopniu i czasie w tym procesie brać udział, żeby być cały czas na topie dostępności do klienta. Trzeba w tym być, bo to cały czas żyje. Uważam, że to wpływa to na naszą konkurencyjność. Wybijamy się dzięki temu.

IDI_F_1

- umocnieniu pozycji i polepszeniu wizerunku firmy:

Pracujemy lepiej, z większą świadomością. To powoduje też, że klient chętniej z nami współpracuje, bo widzi, że idziemy w jednym kierunku, mamy jakieś procedury, mamy wiedzę (...). Jesteśmy postrzegani jako firma, która się rozwija i która coś nowego proponuje i zwracamy na siebie uwagę.

IDI_F_2

- poznawaniu nowych trendów w swojej branży:

Stajemy się przez to na pewno bardziej konkurencyjni. (...) jeżeli chodzi o naszą branżę, jeżeli nie idziemy naprzód, nie poznajemy nowych trendów, to stoimy w miejscu, albo nawet cofamy się. (...) Dodatkowe usługi, które możemy oferować do klientów spowodowały to, że jest możliwość stworzenia szerszej grupy odbiorców.

IDI_F_3

6.3.6. Skorzystanie z usług rozwojowych a wzrost atrakcyjności regionu

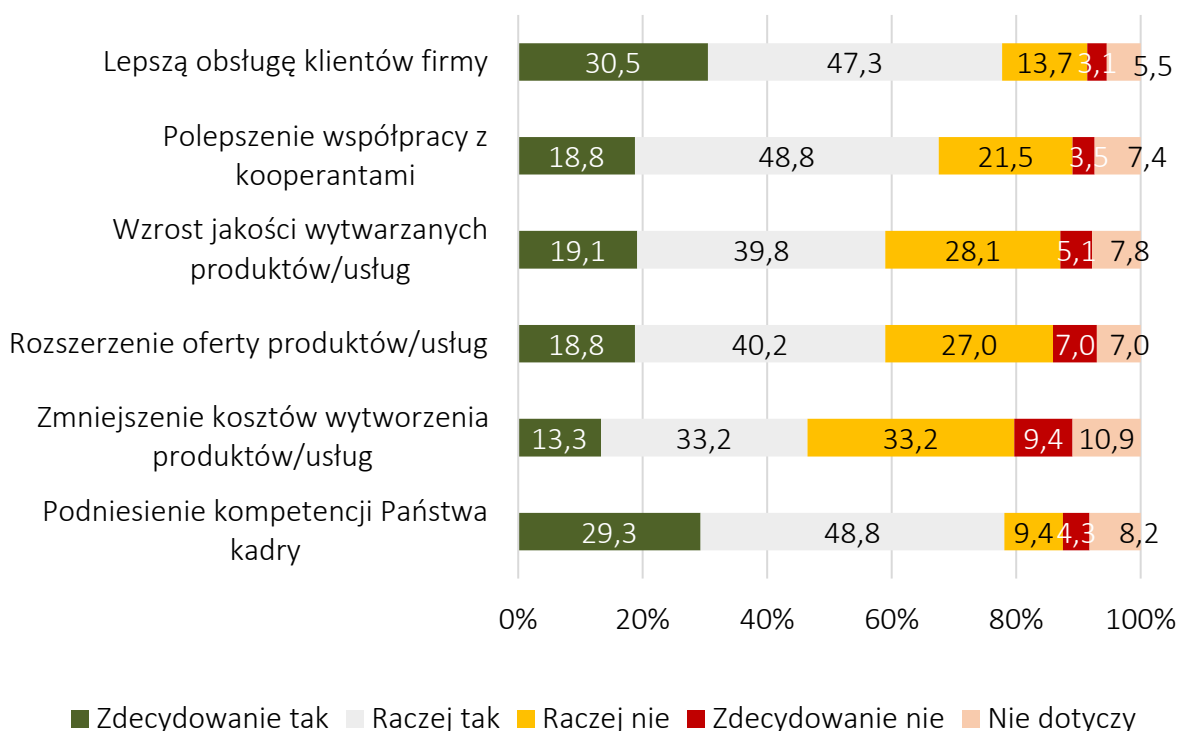
Poza wyżej opisanymi zmianami, większość badanych przedsiębiorstw osiągnęła określone korzyści dzięki udziałowi w działaniach projektowych. Najczęściej (największa suma wskazań odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak”) możemy mówić o podniesieniu kompetencji pracowników oraz lepszej obsłudze klienta (odpowiednio: 78,1 i 77,7%).

W przypadku 2/3 firm polepszyła się współpraca z kooperantami, a ponad połowa rozszerzyła ofertę swoich produktów/usług i podniosła ich jakość. Ponadto, 46,5% beneficjentów udało się obniżyć koszty działalności w zakresie wytworzenia owych produktów i usług.

To wszystko przekłada się na wzrost atrakcyjności podlaskich firm, które mogą oferować swoim obecnym i potencjalnym klientom lepszą obsługę. Zarówno pod kątem szeroko rozumianej współpracy, jak i pod kątem ceny i jakości produktów.

Większa atrakcyjność i konkurencyjność podlaskich podmiotów, niewątpliwie przekłada się na atrakcyjność gospodarczą całego regionu.

Wykres 26. W ramach podsumowania proszę ocenić, czy skorzystanie z usług rozwojowych wpłynęło na:... [firmy, CATI, N=256, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Również przedstawiciele WUP są zdania, że usługi rozwojowe świadczone w formie popytowej mogą wpływać na podniesienie atrakcyjności podlaskich przedsiębiorstw (a więc i całego regionu). Atrakcyjność ta przejawiać się będzie przede wszystkim profesjonalnym podejściem do klienta, oraz wzrostem jakości oferowanych towarów i usług.

Jak zauważają respondenci, firmy coraz większą wagę przykładają do umiejętności w zakresie technik sprzedażowych, których znajomość może przełożyć na skuteczność pracowników w tym zakresie (prezentacji oferty, nawiązywania i utrzymywania kontaktu z klientem, zdolności negocjacyjnych).

6.3.7. Skorzystanie z usług rozwojowych a polepszenie współpracy

Nieco ponad 1/4 respondentów uważa również, że firmy, z którymi współpracują, także w pozytywny sposób odczuwają zmiany, jakie zaszły w przedsiębiorstwie, po skorzystaniu z usług rozwojowych. Przede wszystkim, mogą liczyć na lepszą współpracę w sensie komunikacji (np. zniwelowanie barier językowych), doradztwa (poszerzenie wiedzy pracowników w zakresie konkretnych zagadnień) i obsługi (szybsze i sprawniejsze realizowanie zadań):

Wzrosła nasza świadomość, bo cały czas jesteśmy w tych środkach komunikacji internetowej, bardziej nowoczesnych, nowoczesnego przekazu wiedzy i tak dalej

(...). Dotarcie do klienta to też komunikacja. Zbadanie jego potrzeb i opracowanie odpowiedniej oferty dla niego (...).

IDI_F_1

Fajnie nam się współpracuje, bo wiemy jakie pytania zadawać dostawcom i wiemy czego od nich potrzebujemy.

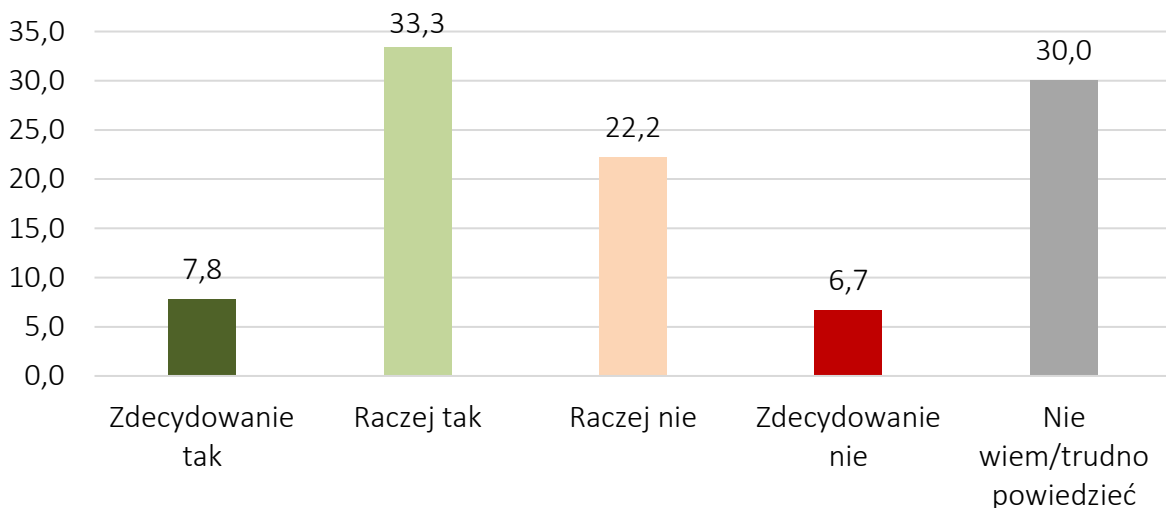
IDI_F_2

Polepszenie współpracy z kooperantami jest w pewnym stopniu widoczne również na poziomie pracowników. Spośród tych, którzy takową współpracę utrzymują (w ramach swoich obowiązków służbowych), w sumie 41,1% dostrzega pozytywne zmiany w tym zakresie. Przejawiają się one m.in. poprzez wyższą jakość obsługi oraz oferowanych usług, lepszą komunikację (która wynika też ze zniwelowania barier językowych), a także wzrost umiejętności negocjacji:

Wydaje mi się, że interpersonalne stosunki są dużo lepsze. To nie są nasi klienci, raczej dostawcy. Na pewno poprawiło to moją wiedzę i kontakt z nimi jest dla mnie dużo łatwiejszy.

IDI_P_2

Wykres 27. Czy usługa rozwojowa, z której Pan/i skorzystał/a wpłynęła na polepszenie współpracy z kooperantami (np. dostawcami)? [pracownicy, CATI, N=90, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

W dużo większym stopniu usługi rozwojowe wpłynęły na lepszą obsługę klientów firmy, którzy mogą liczyć na większy profesjonalizm ze strony jej pracowników (w tym w zakresie doradztwa), sprawniejszy kontakt (w tym we własnym języku), szybszą obsługę oraz szerszy katalog dostępnych usług:

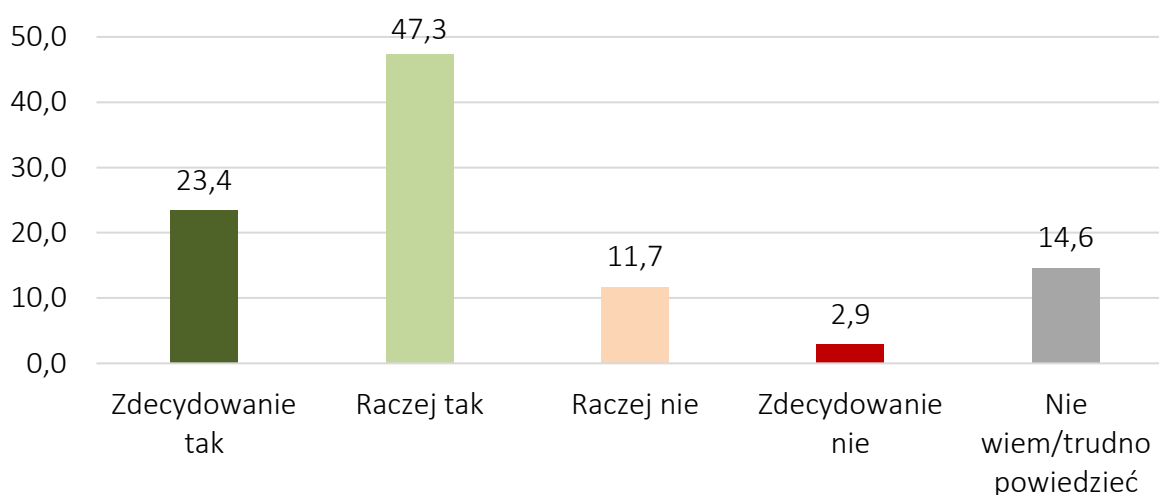
Dzięki szkoleniu i certyfikacji ISO są takie same procedury, określone podejście, schemat się powtarza. I wiem, że ważniejsze są te procedury i schematy, kontakt jest lepszy, bo klient wie czego ja od niego potrzebuję. (...) Staramy się to usystematyzować, tak aby procedury przebiegały według pewnych kroków. Były jednoznaczne. I czy tak to będzie ja, czy inna osoba, to będzie ten sam schemat.

IDI_P_1

Podnosząc swoje kompetencje, człowiek o profesji medycznej, jest w stanie lepiej i bardziej przystępnie wytłumaczyć pacjentowi pewne rzeczy.

IDI_P_3

Wykres 28. Czy usługa rozwojowa, z której Pan/i skorzystał/a, wpłynęła na lepszą obsługę klientów firmy? [pracownicy, CATI, N=205, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

6.3.8. Skorzystanie z usług rozwojowych a procesy zachodzące wewnątrz firm

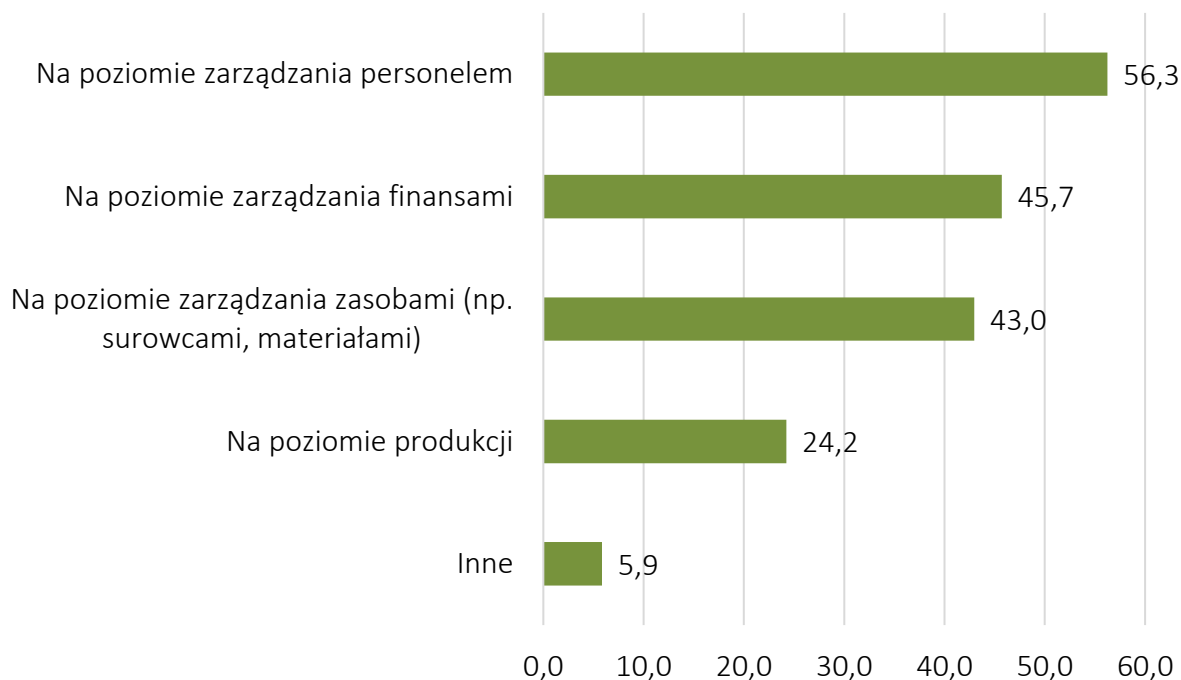
Usługi rozwojowe wpłynęły również w pewien sposób na procesy zachodzące wewnątrz firm. Mianowicie, w ponad połowie przypadków wprowadzono usprawnienia bądź udoskonalenia na poziomie zarządzania personelem (*Jeśli chodzi o pracowników, to usystematyzowało to zakres obowiązków takich wewnętrznych i zewnętrznych, czyli pewne struktury w organizacji - IDI_F_3*), a w 45,7% w zakresie zarządzania finansami.

Nieco mniej, bo 43% badanych firm lepiej zarządza zasobami (np. surowcami, materiałami), a co piąta ulepszyła bądź usprawniła produkcję:

W procesie produkcyjnym, to na pewno przełożyło się na oszczędność czasu i zwracanie uwagi na czynności takie codziennie w procesie produkcyjnym, które się usprawniły (...) przywiązywanie większej staranności do wykonywanej pracy, do ergonomii.

IDI_F_4

Wykres 29. Czy po skorzystaniu usług rozwojowych udało się Państwu wprowadzić w firmie jakieś udoskonalenia czy usprawnienia? [firmy, CATI, N=256, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

6.3.9. Wsparcie inteligentnych specjalizacji województwa podlaskiego

Jak już pisano we wprowadzeniu do niniejszego raportu, wsparcie dostępne w ramach projektu „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim”, koncentrowało się między innymi na przedsiębiorstwach funkcjonujących w sektorach wpisujących się w inteligentne specjalizacje, określone w dokumencie „Plan rozwoju przedsiębiorczości w oparciu o inteligentne specjalizacje województwa podlaskiego na lata 2015–2020+”.

Inteligentne specjalizacje to w skrócie kompetencje regionu, które dzięki ścisłej współpracy biznesu i nauki mogą przyczynić się do jego transformacji, restrukturyzacji, czy wkroczenia na nowe ścieżki rozwoju opartego o innowacje.

Regionalne Inteligentne Specjalizacje województwa podlaskiego wytyczono przy zastosowaniu łańcucha wartości¹⁷ zarówno w grupie firm wiodących, jak i podmiotów małych, ale dynamicznych. Powiązania gospodarcze i wykazanie udziału w tych relacjach, nie zaś przynależność do danego sektora IS, decydują o otrzymaniu wsparcia.¹⁸

¹⁷ Łańcuchy wartości należy rozumieć (za M. E. Porterem) jako sekwencję tworzenia wartości dodanej produktów i usług dzięki opartych na wysokiej jakości procesach wewnętrznych firm, w których uczestniczą przedsiębiorstwa powiązane kooperacyjnie.

¹⁸ Plan rozwoju przedsiębiorczości w oparciu o inteligentne specjalizacje województwa podlaskiego na lata 2015–2020+ - załącznik do Uchwały Nr 120/1431/2016 Zarządu Województwa Podlaskiego z dnia 1 marca 2016 r.

W ramach naborów wniosków o dofinansowanie w ramach PFS, określano 80-procentowy poziom dofinansowania usługi rozwojowej, w odniesieniu do tej grupy firm.

Z uwagi na zastosowanie wspomnianego łańcucha wartości przy identyfikowaniu czy dana firma należy do IS czy też nie, badanie CATI przeprowadzone na potrzeby niniejszego raportu uwzględniło nie tylko to czy firma prowadzi działalność w którymś z sektorów, ale również to, czy z nim współpracuje (np. jako dostawca produktów lub usług).

W sumie 22,3% badanych firm należy do któregoś z sektorów zaliczanych do inteligentnych specjalizacji województwa podlaskiego (najwięcej do sektora usług medycznych i nauk o życiu – 11,3%), a 37,1% współpracuje z nim (najwięcej z przemysłem metalowo-maszynowym – 14,5%). Biorąc pod uwagę tylko niepowtarzających się respondentów (czyli sumę firm które: należą i współpracują z IS; należą do IS lecz nie współpracują; nie należą do IS lecz współpracują) otrzymujemy odsetek w wysokości 33,6%. Udział sektorów IS wśród ogółu beneficjentów projektu można uznać za dość duży, co może być powodowane wyżej opisanym podwyższonym poziomem wsparcia finansowego.

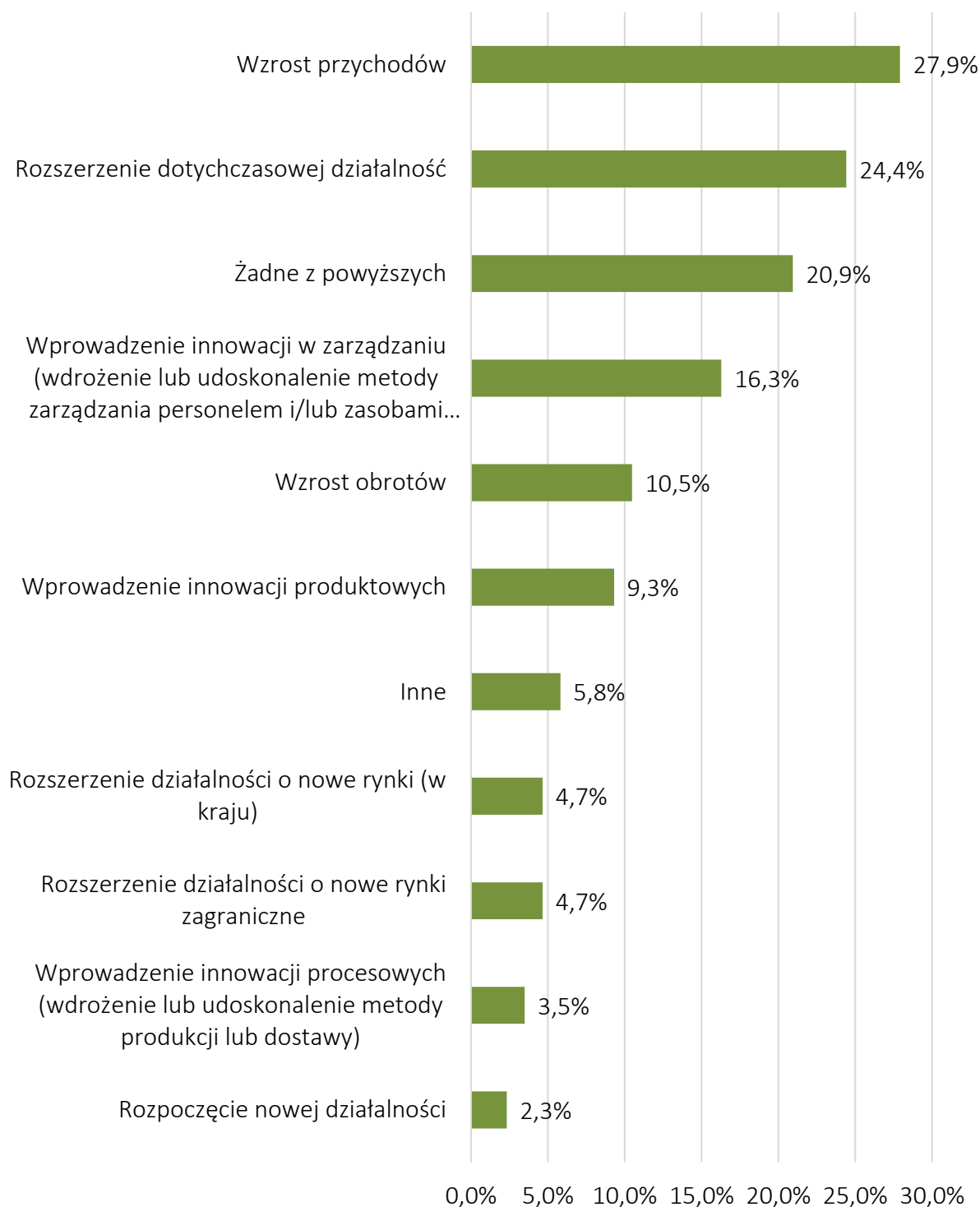
Tabela 17. Przynależność bądź współpraca z sektorami należącymi do inteligentnych specjalizacji województwa podlaskiego [firmy, CATI, N=256, %]

| Sektor do którego należy respondent | należę do sektora | współpracuję z sektorem |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------------|
| Przemysł rolno-spożywczy | 1,2 | 6,3 |
| Usługi medyczne oraz nauki o życiu | 11,3 | 13,7 |
| Ekoinnowacje, nauki o środowisku | 1,6 | 2,7 |
| Przemysł metalowo-maszynowy | 8,2 | 14,5 |
| SUMA | 22,3 | 37,1 |

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

W sumie 79,1% (a więc więcej niż w przypadku ogółu badanych firm) podmiotów reprezentujących sektory IS deklaruje, że ich firma osiągnęła określone korzyści, w efekcie skorzystania z usług rozwojowych. Najczęściej był to wzrost przychodów, który miał miejsce w prawie 28% przypadków. Co czwarta firma rozszerzyła dotychczasową działalność, a 16,3% wprowadziło innowacje na poziomie zarządzania. Mniej więcej w co dziesiątym przedsiębiorstwie wzrosły obroty oraz wprowadzono innowacje produktowe. Pozostałe efekty osiągnęło po mniej niż 6% firm, natomiast najrzadziej wskazywano rozpoczęcie nowej działalności.

Wykres 30. Czy w wyniku skorzystania z usług rozwojowych w Państwa firmie nastąpiły następujące zmiany? [firmy – przedstawiciele inteligentnych specjalizacji, CATI, N=86]



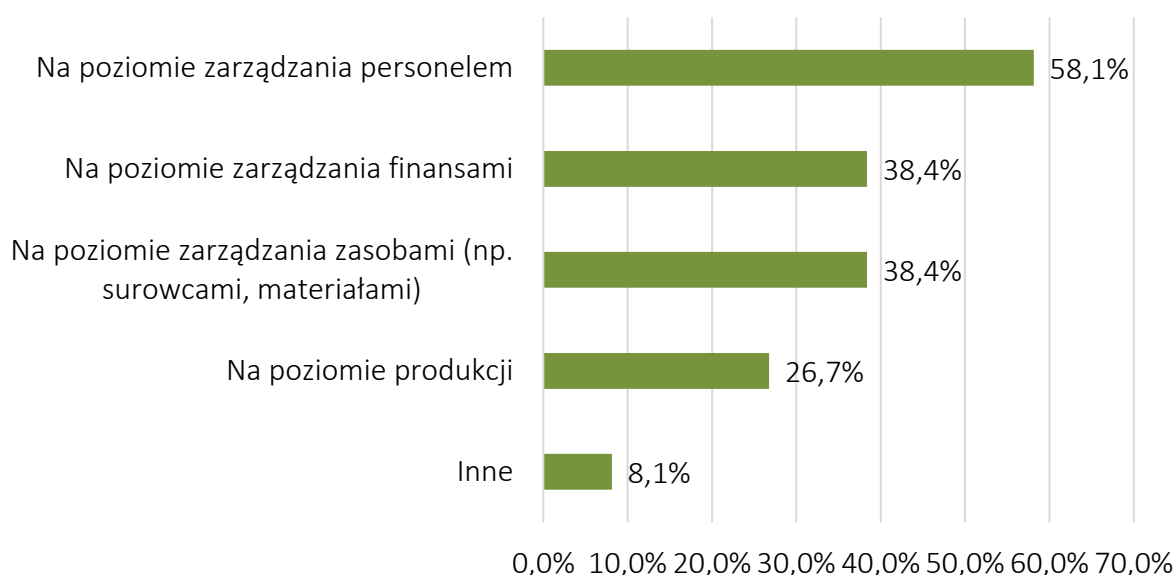
Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Zdecydowana większość badanych firm (80,6%) jest w stanie oferować usługi/produkty o lepszej jakości, a 43% było w stanie obniżyć koszty ich wytworzenia.

Prawie 2/3 ocenia swoją obecną ofertę jako bardziej konkurencyjną, niż miało to miejsce przed skorzystaniem z usług rozwojowych, a połowa podmiotów związanych z IS rozpoczęła lub zwiększyła wykorzystanie nowoczesnych technologii.

Jak już pisano, usługi rozwojowe wpłynęły również w pewien sposób na procesy zachodzące wewnątrz firm. W ponad połowie przypadków firm sektorów IS wprowadzono usprawnienia bądź udoskonalenia na poziomie zarządzania personelem, a w 38,4% w zakresie zarządzania finansami i zasobami. Mniej więcej co czwarty podmiot ulepszył bądź usprawnił dotychczasową produkcję.

Wykres 31. Czy po skorzystaniu usług rozwojowych, udało się Państwu wprowadzić w firmie jakieś udoskonalenia czy usprawnienia? [firmy – przedstawiciele inteligentnych specjalizacji, CATI, N=86]



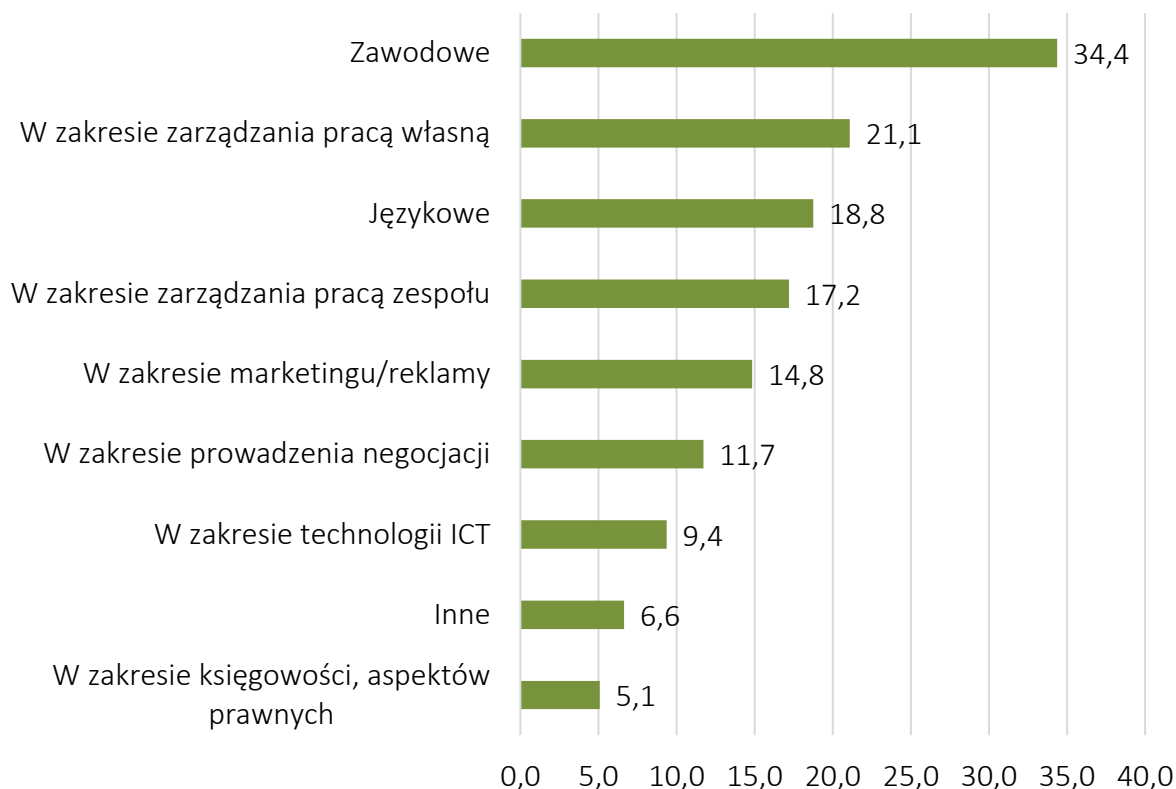
Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

6.3.10. Zdobyte kompetencje

Skorzystanie z usług rozwojowych pozwoliło firmom przede wszystkim na uzupełnienie kompetencji zawodowych. Wskazywano bardzo różnorodny zakres nabytych umiejętności, w tym m.in.: obsługa maszyn i urządzeń, techniki sprzedażowe, umiejętności związane ze zdrowiem, medycyną czy urodą. Duże zróżnicowanie jest zrozumiałe. W końcu uczestnicy sami decydowali o tym, jakiego typu kompetencje chcieliby uzupełnić, nie zaś wybierali z zamkniętego katalogu. A zatem, różnorodność tematyczna kursów czy szkoleń, wynika z różnorodności potrzeb.

W dalszej kolejności, najczęściej nabywano umiejętności w zakresie zarządzania pracą własną oraz językowe (na ogół w zakresie języka angielskiego).

Wykres 32. Jakie konkretne braki kompetencyjne zostały uzupełnione dzięki usługom rozwojowym, z których skorzystała Państwa firma? [firmy, CATI, N=256, %]

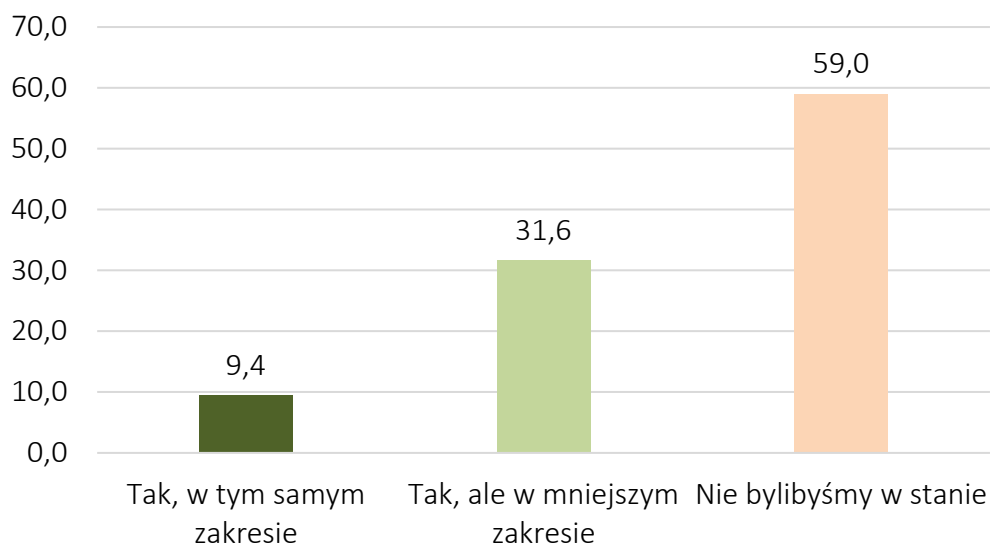


Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Badanych przedstawicieli firm zapytano również, czy zdobycie jakichś, z pożądaných przez nich umiejętności bądź kwalifikacji, okazało się niemożliwe. Z taką sytuacją spotkało się ok. 10% respondentów. Z ich odpowiedzi wynika, że barierą dla skorzystania z określonej usługi, były przede wszystkim kwestie finansowe.

Co istotne, 59% badanych przyznaje, że gdyby nie wsparcie projektowe (dofinansowanie), firmy nie byłyby stać na skorzystanie z usług rozwojowych. Niespełna 1/3 sfinansowałaby takie działania z własnych środków, lecz w mniejszym zakresie. Zaledwie co dziesiąta firma byłaby w stanie samodzielnie pokryć całkowite koszty takich usług, w zakresie takim samym jak ten, który dofinansowana w ramach PSF.

Wykres 33. Czy gdyby nie wsparcie projektowe (dofinansowanie), byliby Państwo w stanie skorzystać z tego rodzaju usług rozwojowych? [firmy, CATI, N=256, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Przyczynę takiego stanu rzeczy wyjaśnia jedna z uczestniczek badań jakościowych:

Bez dofinansowania to wygląda tak, musi pan zablokować firmę. W tym czasie nie zarabiamy, musimy zawołać kogoś, kto uzupełni nam brakującą wiedzę, żebyśmy mogli podciągnąć się w jakimś procesie. (...) w tym momencie wyłączamy cały zespół bądź część zespołu.

IDI_F_2

Odpowiedzi pracowników na pytanie o to, jakie kompetencje lub kwalifikacje uzyskali, pokrywają się z wypowiedziami ich pracodawców. Otóż 1/4 z nich uzyskała uprawnienia zawodowe, a 22,2% nauczyło się zarządzać własną pracą i czasem.

W dalszej kolejności wskazywali na zdobycie umiejętności budowania relacji z klientem oraz posługiwania się językiem obcym. Niespełna 16% nabyło umiejętności miękkie, a 11,7% dokształciło się w zakresie reklamy i marketingu.

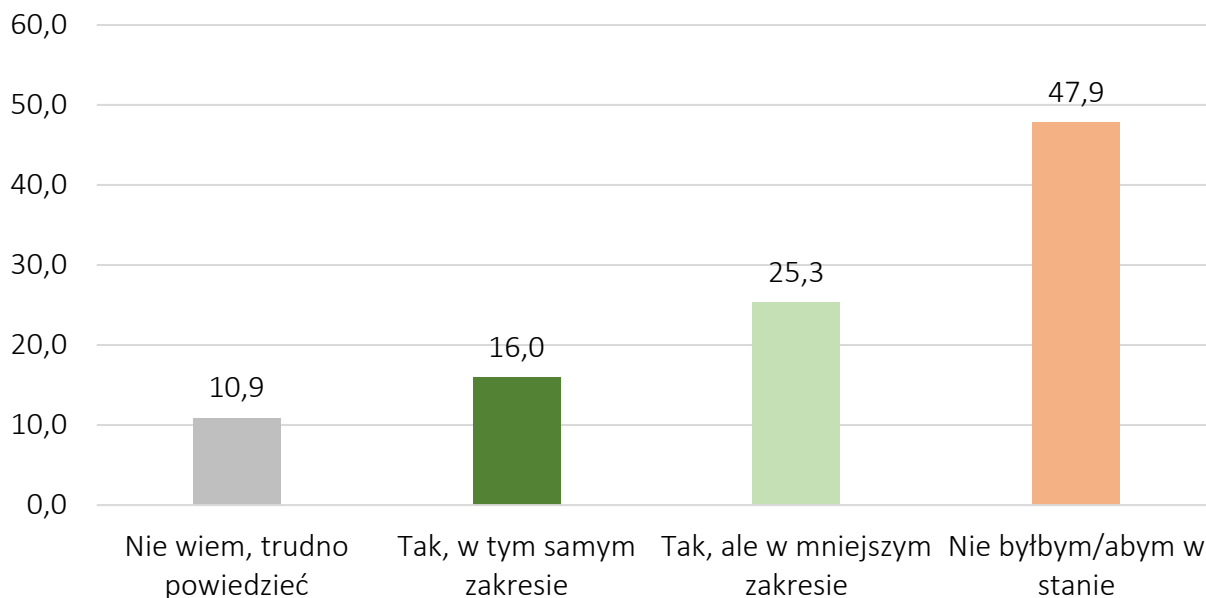
Wykres 34. Jakie kompetencje lub kwalifikacje Pan/i uzyskał/a? [pracownicy, CATI, N=257, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Pracownicy w dużej mierze podzielają opinie swoich pracodawców o tym, że gdyby nie wsparcie projektowe, nie byłoby w stanie skorzystać z usług rozwojowych. Jednak nieco częściej (16% wobec 9,4%) pojawiają się w tej grupie zdania, że ich firmę byłoby stać na samodzielne sfinansowanie takich działań, w pełnym zakresie.

Wykres 35. Czy gdyby nie wsparcie projektowe, byłby/byłaby Pan/i w stanie skorzystać z tego rodzaju usług? [pracownicy, CATI, N=257, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Główną barierą dla samodzielnego podnoszenia kwalifikacji są kwestie finansowe. Sfinansowanie szkolenia przez pracodawcę nie tylko umożliwia podniesienie umiejętności, ale może budować lepsze relacje pomiędzy pracownikiem a pracodawcą:

Pracodawcę się szanuje przez to bardziej. Że jednak chce podnosić wartość swojego pracownika.

FGI_P_1

Ponadto, udział w kształceniu organizowanym w ramach przedsiębiorstwa stanowi dla pracowników ułatwienie organizacyjne:

Łatwiej jest to pogodzić z pracą, kiedy pracodawca nas sam wysyła. Wtedy też zobowiązuje się do tego, że na ten okres pracownika wypuszcza, i po prostu musi mu dać czas wolny na to, żeby poszedł na to szkolenie. A tak, godzenie czasu pracy i czasu wolnego na szkolenie czasami jest trudne, nakłada się jedno na drugie. I pozostaje albo branie urlopu i pójście na to szkolenie, albo...

FGI_P_1

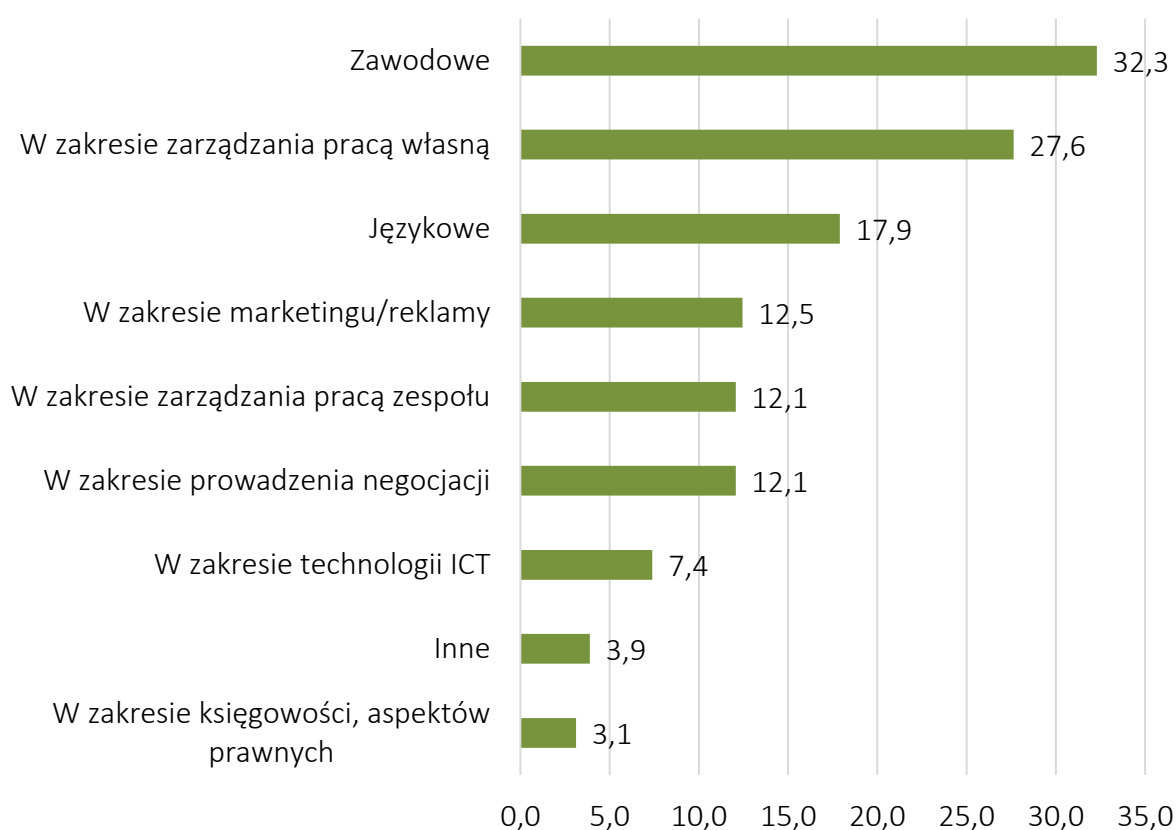
6.3.11. Uzupelnione kompetencje

Odpowiedzi udzielane przez pracowników, na pytanie o to, jakie konkretne braki kompetencyjne zostały uzupełnione dzięki usługom rozwojowym, pokrywają się niemal całkowicie z odpowiedziami udzielonymi przez ich pracodawców (co potwierdza spójność otrzymanych wyników badaniach ankietowego). Co trzeci z nich uzupełnił kompetencje

zawodowe, nieco ponad co czwarty umiejętności w zakresie zarządzania pracą własną, a 17,9% kompetencje językowe.

Możemy przyjąć, że założenia z jakimi firmy kierowały swoich pracowników do skorzystania z usług rozwojowych, zostały zrealizowane – pracownicy nabyli kompetencji i umiejętności takich, jakich oczekiwali pracodawcy.

Wykres 36. Jakie konkretne braki kompetencyjne zostały uzupełnione dzięki usługom rozwojowym, z których skorzystała Państwa firma? [pracownicy, CATI, N=257, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Dwie trzecie badanych przedstawicieli firm potwierdziło, że dzięki usługom rozwojowym nabyło nowe kompetencje i kwalifikacje. Odpowiedzi których udzielili poproszeni o doprecyzowanie, jakie to były konkretnie kompetencje i kwalifikacje, można podzielić na dwie zasadnicze grupy.

Po pierwsze, można wyszczególnić umiejętności w zakresie działań marketingowych, sprzedażowych, obsługi klienta i budowania relacji z nim. Tego typu kompetencje są przydatne, niezależnie od tego w jakiej branży działa firma. Wszak celem jej działalności jest dochód, który na ogół płynie ze sprzedaży produktów bądź usług, które to trzeba umiejętnie i skutecznie zaprezentować.

Drugą grupą kompetencji są kompetencje zawodowe, odnoszące się do umiejętności potrzebnych w danej branży. Tak jak poprzednio, zakres tych umiejętności był bardzo szeroki,

i w pewien sposób precyzował branżę, w jakiej działa przedsiębiorstwo (np. medycyna i uroda, budownictwo).

Kompetencje oraz kwalifikacje, jakie uzyskali pracownicy firm, opisano we wcześniejszej części raportu. W ramach badania sprawdzono również, jaka jest skala nabywania zupełnie nowych kwalifikacji, a w jakiej części usługi rozwojowe służą uzupełnianiu czy podnoszeniu umiejętności już posiadanych.

Jak pokazała przeprowadzona analiza, usługi rozwojowe równie często służą nabywaniu nowych, jak i pogłębieniu dotychczasowych kompetencji i kwalifikacji.

Badani pracownicy częściej uzyskiwali nowe uprawnienia zawodowe, umiejętności w zakresie reklamy, marketingu i zarządzania personelem.

Uzupełnienie kwalifikacji natomiast, dotyczyło budowania relacji z klientem, posługiwania się językiem obcym, umiejętności miękkich oraz korzystania z technologii teleinformatycznych.

Tabela 18. Kompetencje i kwalifikacje uzyskane przez pracowników - podział na nowe i uzupełniane [pracownicy, CATI, N=253, %]

| Rodzaj kompetencji i kwalifikacji | Nowe kompetencje i kwalifikacje | Uzupełnione kompetencje i kwalifikacje |
|--|---------------------------------|--|
| Uzyskanie uprawnień zawodowych | 55,1 | 44,9 |
| Zarządzanie własną pracą/czasem | 50,9 | 49,1 |
| Budowanie relacji z klientem | 37,2 | 62,8 |
| Posługiwanie się językiem obcym | 39,5 | 60,5 |
| Nabycie umiejętności miękkich (np. radzenie sobie w sytuacjach stresowych, negocjacje) | 32,5 | 67,5 |
| Reklama, marketing | 70,0 | 30,0 |
| Korzystanie z technologii teleinformatycznych ITC | 37,0 | 63,0 |
| Zarządzanie personelem | 54,5 | 45,5 |
| Wzrost umiejętności technicznych | 50,0 | 50,0 |
| Inne | 70,0 | 30,0 |

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

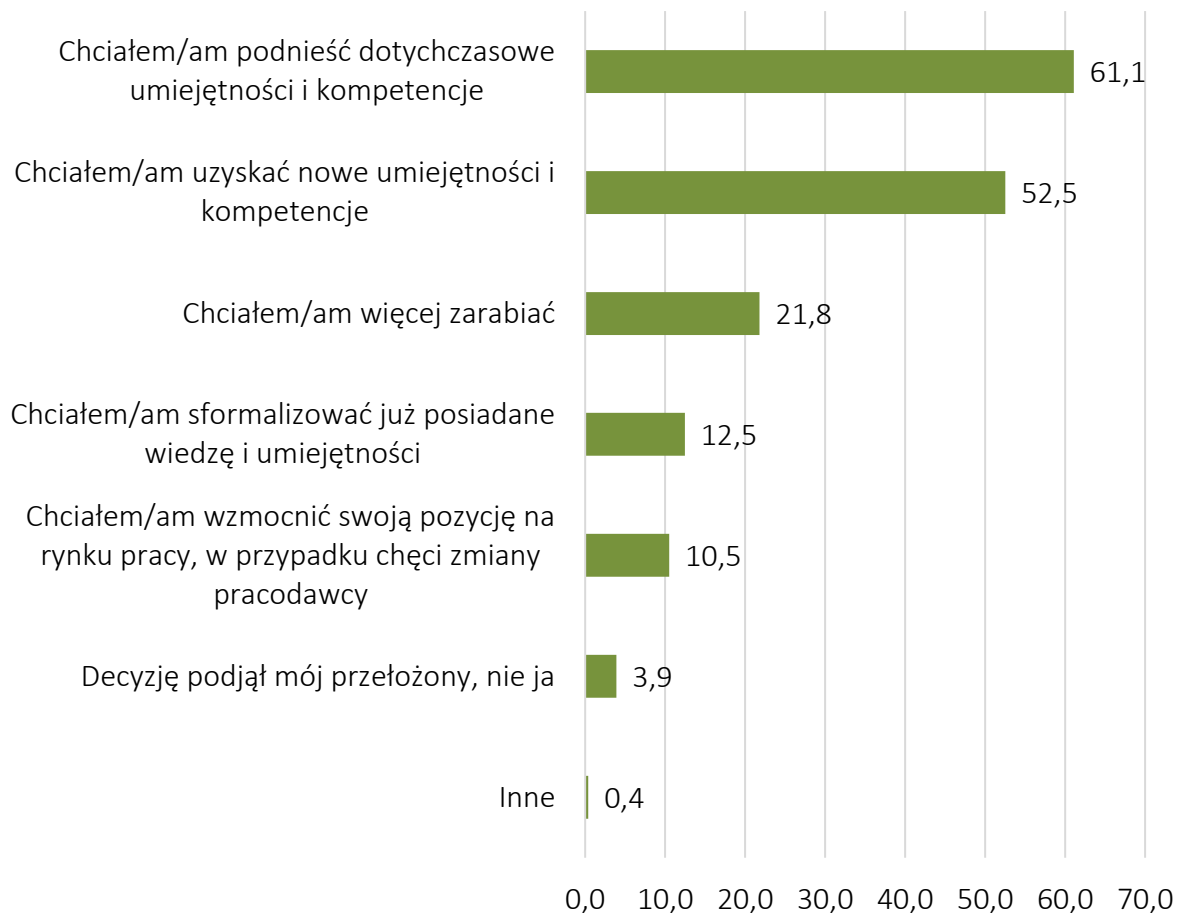
6.3.12. Powody i motywy skorzystania ze wsparcia

Podniesienie dotychczasowych, lub uzyskanie nowych umiejętności i kwalifikacji, to dwa główne powody dla których badani pracownicy firm zdecydowali się na skorzystanie z usług rozwojowych. Mniej więcej co piąty liczył na wyższe zarobki, a 12,5% chciało sformalizować posiadane już wiedzę i umiejętności.

Co istotne, zaledwie w 3,9% przypadków, decyzja o udziale w projekcie nie została podjęta przez pracownika, lecz jego przełożonego. W praktyce oznacza to, że skala udzielenia wsparcia

osobom, które mogły nie być odpowiednio zmotywowane do wykorzystania szansy na podniesienie lub zmianę kwalifikacji, jest niewielka. Niewątpliwie pozytywnie przekłada się to na skuteczność i efektywność działań projektowych.

Wykres 37. Dlaczego zdecydował/a się Pan/i na skorzystanie z usługi rozwojowej?
[pracownicy, CATI, N=257, %]

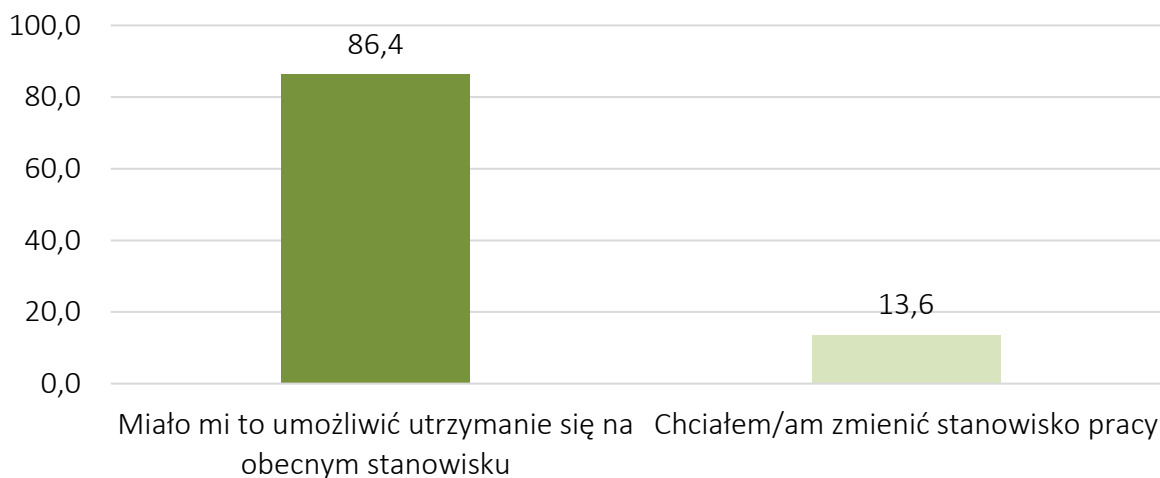


Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

W zdecydowanej większości przypadków, skorzystaniu z usługi rozwojowej przyświecała chęć utrzymania się na obecnym stanowisku pracy.

Pozostałym osobom, udział w projekcie miał umożliwić zmianę stanowiska.

Wykres 38. Co było motywem skorzystania przez Pana/ią z usługi rozwojowej? [pracownicy, CATI, N=257, %]



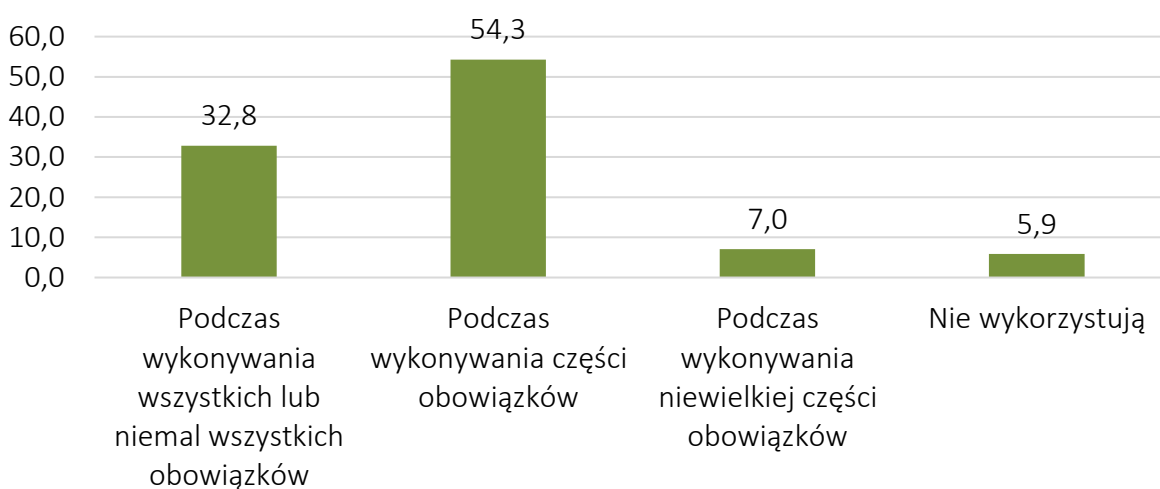
Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

6.3.13. Wykorzystanie zdobytej wiedzy i umiejętności

Nabyte przez pracowników wiedza i umiejętności, zdaniem pracodawców, zdecydowanie są przez nich wykorzystywane w wykonywaniu obowiązków zawodowych. Co trzeci badany twierdzi, że dzieje się tak w przypadku wszystkich lub niemal wszystkich wykonywanych przez pracownika zadań, a ponad połowa, że dotyczy to części ich obowiązków.

Zaledwie 5,9% respondentów twierdzi, że ich pracownicy nie wykorzystują zdobytych dzięki usługom rozwojowym umiejętności.

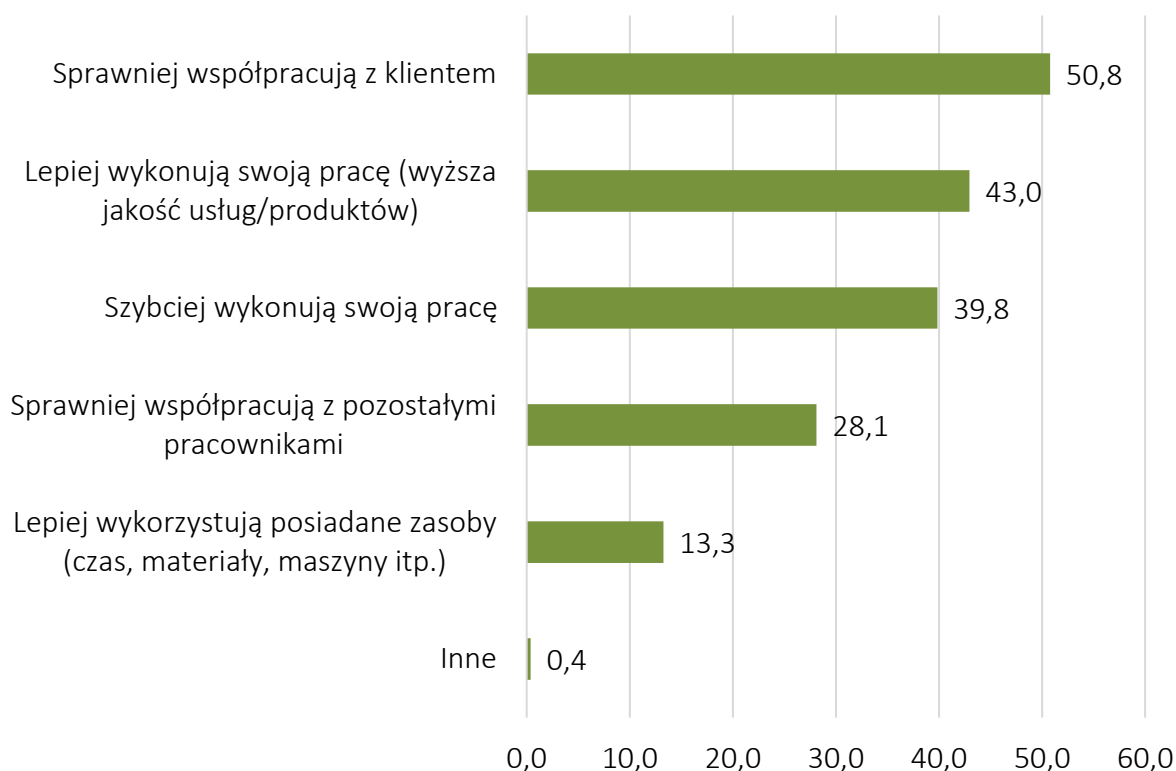
Wykres 39. W jakim stopniu pracownicy obecnie wykorzystują zdobytą wiedzę i umiejętności podczas wykonywania obowiązków? [firmy, CATI, N=256, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Poproszeni o doprecyzowanie, pracodawcy twierdzą, że dzięki nabytym umiejętnościom, pracownicy przede wszystkim lepiej współpracują z klientem. Ponadto, 43% badanych zauważa wzrost jakości wykonywanej pracy (wyższa jakość wytwarzanych produktów/świadczonych usług), a 39,8% zwraca uwagę na lepsze tempo pracy. Choć rzadziej, to uzyskane wsparcie przekłada się również na sprawniejszą współpracę z pozostałymi pracownikami, oraz lepsze wykorzystanie zasobów. To wszystko składa się na podniesienie efektywności zatrudnionych osób.

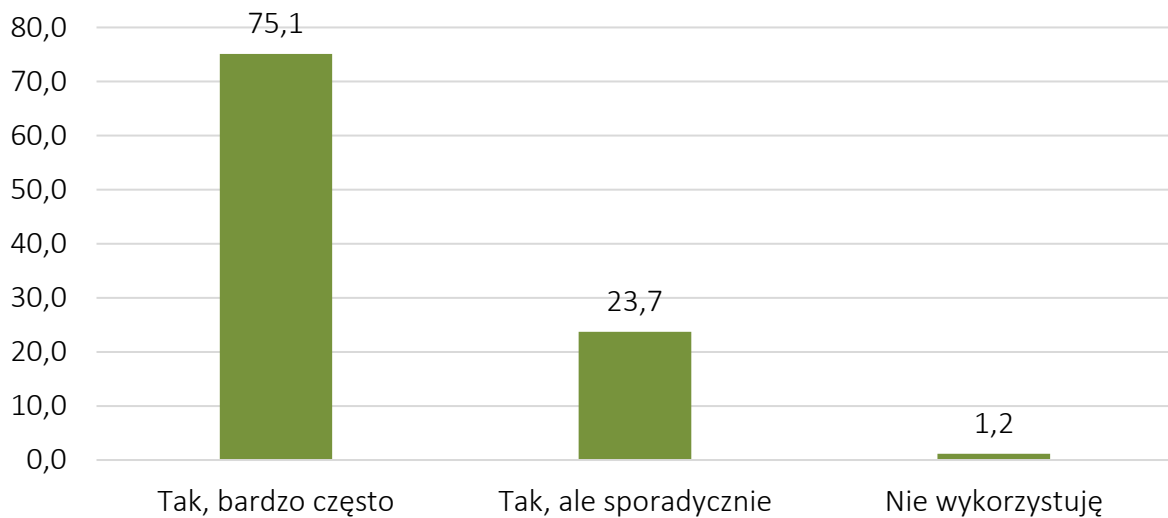
Wykres 40. Jak pracownicy wykorzystują zdobytą wiedzę i umiejętności podczas wykonywania obowiązków? [firmy, CATI, N=241, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Słowa pracodawców potwierdzają w badaniach ankietowych oraz wywiadach indywidualnych i grupowych pracownicy skierowani przez nich do skorzystania z usług rozwojowych. Zaledwie 1,2% nie wykorzystuje zdobytych wiedzy i umiejętności podczas wykonywania swoich obowiązków zawodowych, natomiast pozostali swoją taką okazję bardzo często (75,1%), lub sporadycznie (23,7%).

Wykres 41. Czy wykorzystuje Pan/i zdobytą wiedzę i umiejętności podczas wykonywania swoich obowiązków zawodowych? [pracownicy, CATI, N=257, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Nieco ponad połowa z nich uważa, że dzięki udziałowi w usłudze rozwojowej, swoją pracę wykonuje lepiej i szybciej:

Poprawiłam swój kontakt z klientami zewnętrznymi. I przez to, że mam lepszą wiedzę i lepsze umiejętności, to lepiej potrafię rozwiązać problemy klientów, dopasować do nich ofertę.

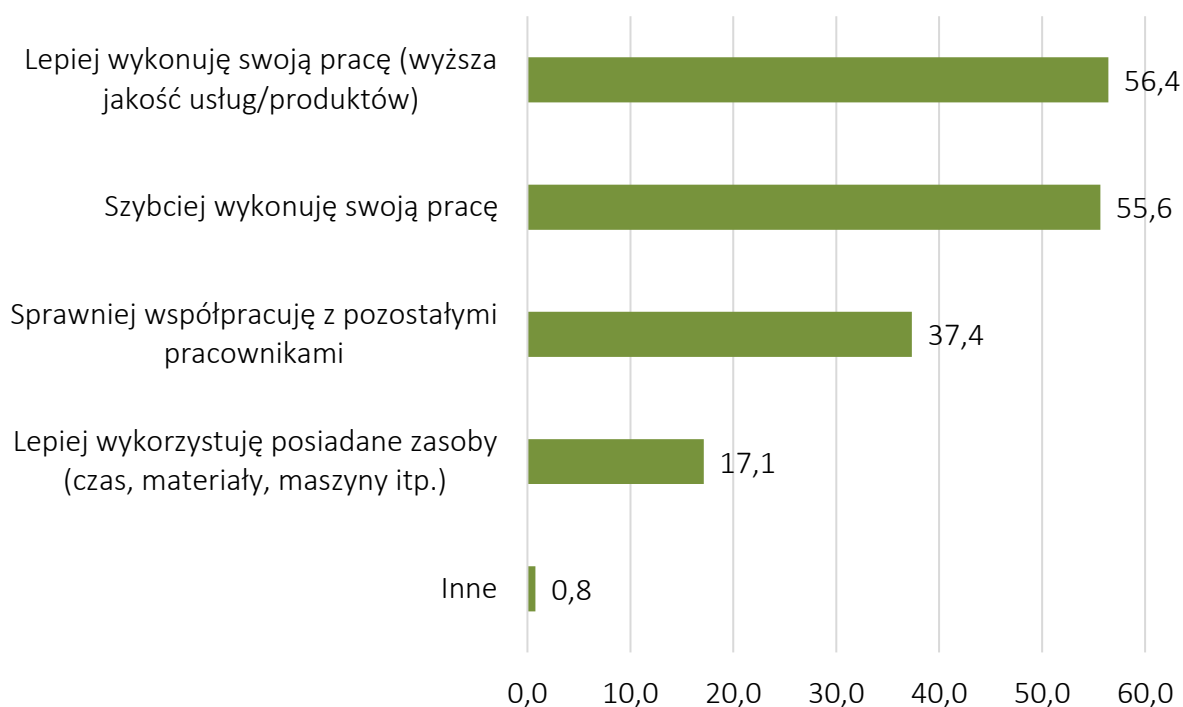
IDI_P_2

W 1/3 przypadków nastąpiło również usprawnienie w zakresie komunikacji ze współpracownikami:

Można się szybciej z ludźmi dogadać, (...) powiedzieć raz konkretnie, a nie 10 razy wątkować to samo.

FGI_P_1

Wykres 42. Jak wykorzystuje Pan/i zdobytą wiedzę i umiejętności podczas wykonywania obowiązków? [pracownicy, CATI, N=254, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Uczestnictwo w różnego rodzaju szkoleniach pozwala też inaczej niż dotychczas spojrzeć na wykonywane zadania:

Czasami jest tak, że człowiek się przyzwyczai do jednego, w jednym kierunku tylko by chodził, a ktoś coś podpowie, że „słuchaj, może skrócisz tę drogę?”
FGI_P_1

6.3.14. Dopasowanie kompetencji pracowników, do potrzeb firmy

Przedstawiciele firm zostali poproszeni o dokonanie oceny stopnia dopasowania kompetencji pracowników, do potrzeb rozwojowych firmy. Oceny dokonywali w stosunku do sytuacji przed skorzystaniem z usługi rozwojowej, oraz po. Ich odpowiedzi jasno pokazują, że nastąpiła pozytywna zmiana w tym zakresie. Otóż średnia ocen (w skali od 1 do 5) dopasowania kompetencji przed udziałem w projekcie wynosiła 3,8, natomiast po – 4,5. Powyższe oceny potwierdzają badani pracownicy, którzy adekwatność swoich kompetencji do potrzeb firmy ocenili na 3,9 przed skorzystaniem z usługi rozwojowej, oraz na 4,5 aktualnie.

Co istotne, 2/3 firm potwierdza, że uzupełnienie bądź nabycie przez pracowników nowych kompetencji umożliwi dalszy rozwój firmy. Gdy jednak przyjrzymy się odpowiedziom udzielanym przez ich pracowników, widzimy, że przekonanie o możliwościach rozwoju jest

mniejsze. Otóż tylko co trzecia osoba uważa, że uzupełnienie bądź nabycie kompetencji, otwiera jej możliwość dalszego rozwoju zawodowego u obecnego pracodawcy.

Jak zauważa jedna z przedstawicielek przedsiębiorców biorąca udział w wywiadach indywidualnych, na rynku istnieje wiele firm, dla których stałe podnoszenie kompetencji pracowników jest czymś absolutnie niezbędnym:

Jesteśmy firmą, która zajmuje się innowacyjnymi wdrożeniami, a więc dla nas kluczowe jest gonienie nowych technologii, nowych rozwiązań i bez tego nie istniejemy.

IDI_F_2

Inny pracodawca zauważa, że niektórzy pracownicy w ogóle nie mają możliwości podnoszenia kwalifikacji, przez co nie mają wiedzy na temat dostępnych narzędzi, których wykorzystanie usprawniłoby ich pracę:

Nigdy nie mieli takich szkoleń, więc otrzymali zupełnie inny obraz rozmów handlowych, systemów, które są na rynku, które ułatwiają pracę, umożliwiają zwiększenie sprzedaży, wyszukiwanie innych kanałów sprzedaży, możliwości pozyskiwania klienta w innych obszarach. Jeśli chodzi o produkty to [szkolenie] pokazało też możliwości jakichś innowacji, oraz gdzie szukać tych pomysłów.

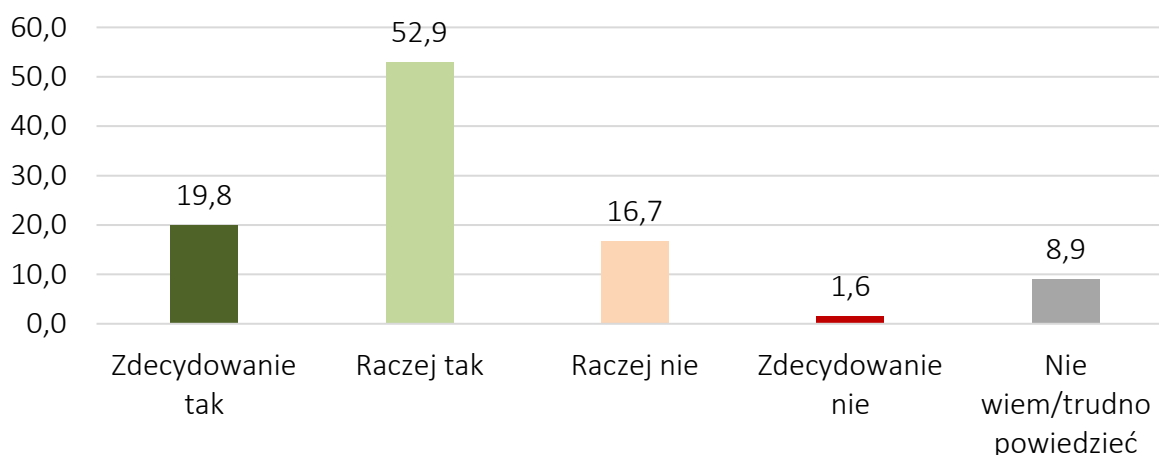
IDI_F_3

6.3.15. Wzrost samooceny pracowników

Udział w projekcie wpłynął również na wzrost samooceny pracowników, co do ich kompetencji i kwalifikacji. Otóż niemal 3/4 z nich uważa, że ich pozycja na rynku pracy jest obecnie mocniejsza, i łatwiej poradziłoby sobie w przypadku utraty pracy, bądź chęci zmiany pracodawcy.

Takiej odpowiedzi zdecydowanie najczęściej udzielały osoby z wykształceniem policealnym (suma wskazań odpowiedzi „raczej tak” i „zdecydowanie tak” wyniosła 91,3%), natomiast najrzadziej respondenci wykształceni najwyżej – absolwenci studiów doktoranckich. W ich przypadku analogiczny odsetek wyniósł 33,3%. Z dużym prawdopodobieństwem możemy założyć, że odpowiedzi te wynikają z już osiągniętej, mocnej pozycji zawodowej, która poszła w ślad za uzyskanym wykształceniem.

Wykres 43. Czy w przypadku utraty pracy, bądź chęci zmiany pracodawcy, Pana/i pozycja na rynku pracy jest mocniejsza niż wcześniej (zanim skorzystał/a Pan/i z usługi rozwojowej)? [pracownicy, CATI, N=257, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Biorąc pod uwagę zajmowane stanowisko, wsparcie projektowe w największym stopniu przyczyniło się do wzrostu samooceny pozycji na rynku pracy wśród pracowników fizycznych oraz biurowych. W najmniejszym zaś – przedstawiciele kadry menadżerskiej i zarządzającej.

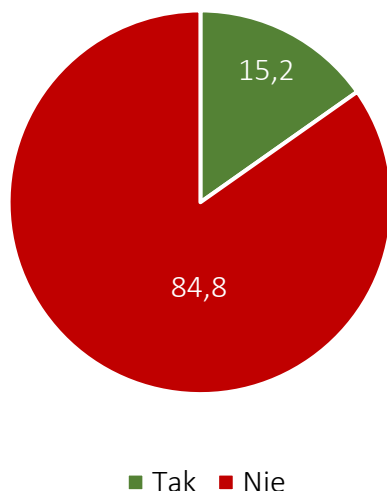
Analizując to zagadnienie ze względu na wiek pracownika, widzimy, że powyższa zmiana najczęściej zachodziła w przypadku osób do 35 roku życia, a więc takich, które często nie mają jeszcze silnie ugruntowanej pozycji na rynku pracy, lecz wciąż na nią pracują.

Istotna jest również usługa, z której skorzystano. Biorąc pod uwagę trzy najpopularniejsze (szkolenia/kursy zawodowe, doradztwo, szkolenia językowe), wzrost pewności siebie najczęściej następował po odbyciu szkolenia o charakterze zawodowym (76,5%), jak również po skorzystaniu z doradztwa (62%).

Pozostając przy zagadnieniu pozycji na rynku pracy warto przytoczyć wyniki badania, zgodnie z którymi około 15% pracodawców przyznaje, że skorzystanie z usług rozwojowych uchroniło pracowników przed zwolnieniem. Nieco częściej sytuacja ta dotyczyła firm małych (23,4%) oraz średnich (26,1%), a także tych najdłużej funkcjonujących na rynku (22,4%).

Wsparcie projektowe pozwoliło pracownikom przede wszystkim pozostać na obecnych stanowiskach pracy (w 30 z 39 przypadków).

Wykres 44. Czy skorzystanie z usług rozwojowych uchroniło niektórych z Państwa pracowników przed zwolnieniem/ przed zawieszeniem prowadzonej przez Państwa jednoosobowej działalności gospodarczej? [firmy, CATI, N=256, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Co istotne, wśród 39 respondentów, którzy odpowiedzieli na to pytanie pozytywne, łącznie 17 skierowało do skorzystania z usług rozwojowych pracowników o niskich kwalifikacjach (14 przypadków), będących w wieku 50+ (7 przypadków) oraz z niepełnosprawnościami (2 przypadki).

Ponadto, w 13,3% firm pracownicy którzy uczestniczyli w usługach rozwojowych awansowali na wyższe stanowiska, a w 25,8% firm, uzyskują obecnie wyższe wynagrodzenie.

Zgodnie z wynikami badania ankietowego przeprowadzonego z udziałem pracowników, w sumie 20,6% z nich uniknęło zwolnienia dzięki skorzystaniu z usług rozwojowych. Nieco częściej było to związane z możliwością pozostania na dotychczasowym stanowisku (12,8%), natomiast w 7,8% przypadków, nowe bądź uzupełnione kompetencje i umiejętności, pozwoliły na przeniesienie na inne stanowisko pracy.

Jednak najczęstszą zmianą, w kontekście warunków zatrudnienia, był wzrost wynagrodzenia (46,7% badanych pracowników). Ponadto, co piąty pracownik awansował, a 14% uzyskało przeniesienie na inne, pożądane przez nich stanowisko.

Wykres 45. Czy dzięki skorzystaniu z usług rozwojowych... [pracownicy, CATI, N=257, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Powyższe zmiany niewątpliwie mogą pozytywnie wpływać na odczucia pracowników co do stabilności ich zatrudnienia:

Zwiększam wiedzę i myślę, że mogę być pewniejsza swojego zatrudnienia. Bo się rozwijam.

IDI_P_2

Zgodnie z przedstawioną wcześniej charakterystyką pracowników korzystających z usług rozwojowych, część z nich to osoby o szczególnie trudnej sytuacji na rynku pracy. Z analizy wyników badania ankietowego wynika, że wyżej opisane zmiany w zakresie warunków pracy, dotyczyły również tej grupy.

Tabela 19. Zmiany w sytuacji zawodowej wśród pracowników o szczególnie trudnej sytuacji na rynku pracy

| Grupa pracowników | Wzrost wynagrodzenia | Awans | Przeniesienie na pożądane stanowisko | Uniknięcie zwolnienia – pozostanie na dotychczasowym stanowisku | Uniknięcie zwolnienia – przeniesienie na nowe stanowisko |
|-----------------------------------|----------------------|-------|--------------------------------------|---|--|
| W wieku 50+ (20 osób) | 6 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Z niepełnosprawnościami (3 osoby) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Grupa pracowników | Wzrost wynagrodzenia | Awans | Przeniesienie na pożądane stanowisko | Uniknięcie zwolnienia – pozostanie na dotychczasowym stanowisku | Uniknięcie zwolnienia – przeniesienie na nowe stanowisko |
|------------------------------------|----------------------|-------|--------------------------------------|---|--|
| O niskich kwalifikacjach (36 osób) | 14 | 1 | 3 | 1 | 1 |

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

6.3.16. Podsumowanie

Skala pozytywnych zmian, jakie zaszły w firmach na skutek skorzystania z dofinansowania usług rozwojowych, jest bardzo duża – w sumie niemal 3/4 badanych deklaruje, że firma osiągnęła określone efekty i korzyści. Zdecydowanie najczęściej było to rozszerzenie dotychczasowej działalności oraz wzrost przychodów.

Połowa firm rozpoczęła lub zwiększyła wykorzystanie nowoczesnych technologii, i jest w stanie oferować produkt/usługę na dotychczasowym poziomie, lecz przy mniejszych kosztach. Jeszcze więcej firm może oferować usługi/produkty o lepszej jakości niż dotychczas. Rozszerzeniu uległ również sam katalog świadczonych usług i oferowanych produktów. Firmy podniosły kompetencje pracowników, a swoim klientom, poza lepszą usługą mogą oferować bardziej profesjonalną obsługę.

Poprawie uległa współpraca z kooperantami, a procesy zachodzące wewnątrz firm ulepszono, podnosząc ich efektywność.

Zarówno powyższe, jak i wyniki samooceny dokonanej przez firmy wskazują, że ich konkurencyjność wzrosła.

Wyżej opisane zmiany zachodzą również wśród firm wpisujących się w regionalne IS – udział tych sektorów wśród ogółu beneficjentów projektu można uznać za dość duży.

Skorzystanie z usług rozwojowych pozwoliło firmom przede wszystkim na uzupełnienie kompetencji zawodowych. Zostało to potwierdzone w badaniu z udziałem pracowników, dzięki czemu możemy przyjąć, że założenia, z jakimi firmy kierowały ich do skorzystania z usług rozwojowych, zostały zrealizowane. Obie badane grupy potwierdzają, że nabyte przez pracowników wiedza i umiejętności, są przez nich wykorzystywane w wykonywaniu obowiązków zawodowych. Ponadto, na spełnienie oczekiwań wskazuje ocena dopasowania kompetencji pracowników do potrzeb rozwojowych firmy, która to wzrosła po skorzystaniu ze wsparcia projektowego. Do tego 2/3 firm potwierdza, że uzupełnienie bądź nabycie przez pracowników nowych kompetencji umożliwi dalszy rozwój przedsiębiorstwa.

Wskazywano bardzo różnorodny zakres nabytych umiejętności, co oczywiście wynika z tego, że pracodawcy sami decydowali o tym, jakiego typu kompetencje chcieliby uzupełnić, nie zaś

wybierali z zamkniętego katalogu. A zatem, różnorodność tematyczna kursów czy szkoleń, wynika z różnorodności potrzeb. Usługi rozwojowe równie często służą nabywaniu nowych, jak i pogłębieniu dotychczasowych kompetencji i kwalifikacji.

Nowo nabyte kompetencje dotyczyły przede wszystkim umiejętności niezbędnych w zasadzie w każdej branży, a mianowicie w zakresie pracy z klientem: działań marketingowych, sprzedażowych, obsługi klienta i budowania relacji z nim. Ponadto, nabywano umiejętności typowo zawodowych, niezbędnych w już bardziej konkretnych branżach.

Pracownicy zdecydowali się skorzystać z usług rozwojowych głównie ze względu na chęć podniesienia dotychczasowych, lub uzyskania nowych umiejętności i kwalifikacji.

W zdecydowanej większości przypadków, skorzystaniu z usługi przyświecała chęć utrzymania się na obecnym stanowisku pracy.

Dzięki udziałowi w projekcie wzrosła ich samoocena, a co istotne, dotyczy to w największym stopniu pracowników fizycznych oraz biurowych. W najmniejszym zaś – przedstawiciele kadry menadżerskiej i zarządzającej (możemy przyjąć, że są to osoby o ugruntowanej pozycji zawodowej).

Co ważne, mniej więcej co piąty pracownik uniknął zwolnienia dzięki skorzystaniu z usług rozwojowych. Biorąc pod uwagę warunki zatrudnienia, to najczęstszą zmianą był wzrost wynagrodzenia.

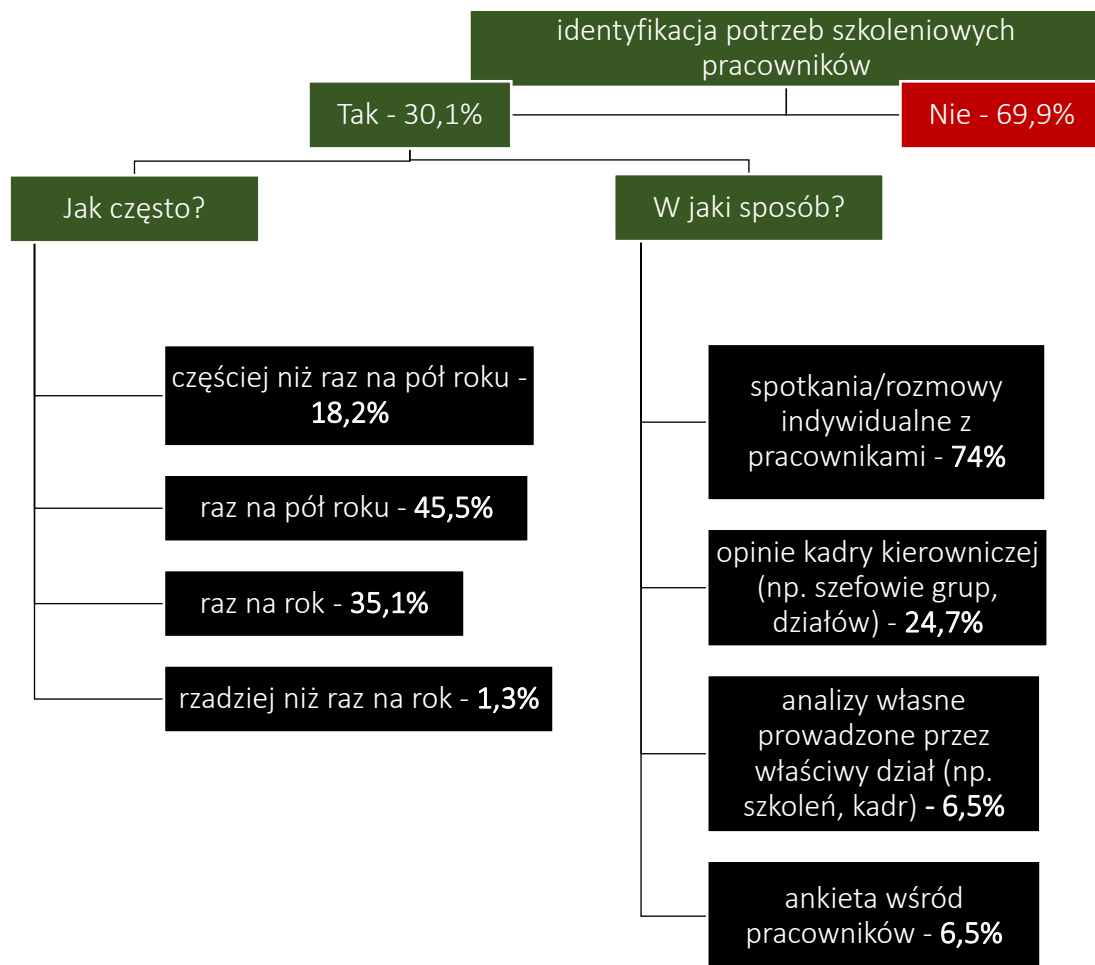
6.4. Polityka szkoleniowa firm uczestniczących w projekcie

6.4.1. Identyfikacja potrzeb szkoleniowych

Tylko niespełna 1/3 badanych firm próbuje w jakiś sposób identyfikować potrzeby szkoleniowe swoich pracowników. Najczęściej takie deklaracje padały ze strony osób reprezentujących podmioty z branży sekcji G Handel hurtowy lub detaliczny, a biorąc pod uwagę wielkość firmy – małe oraz średnie podmioty.

Jeśli takie działania w ogóle są podejmowane, to najczęściej mają miejsce raz na pół roku. W zdecydowanej większości, identyfikacja potrzeb odbywa się poprzez indywidualne spotkania i rozmowy z pracownikami.

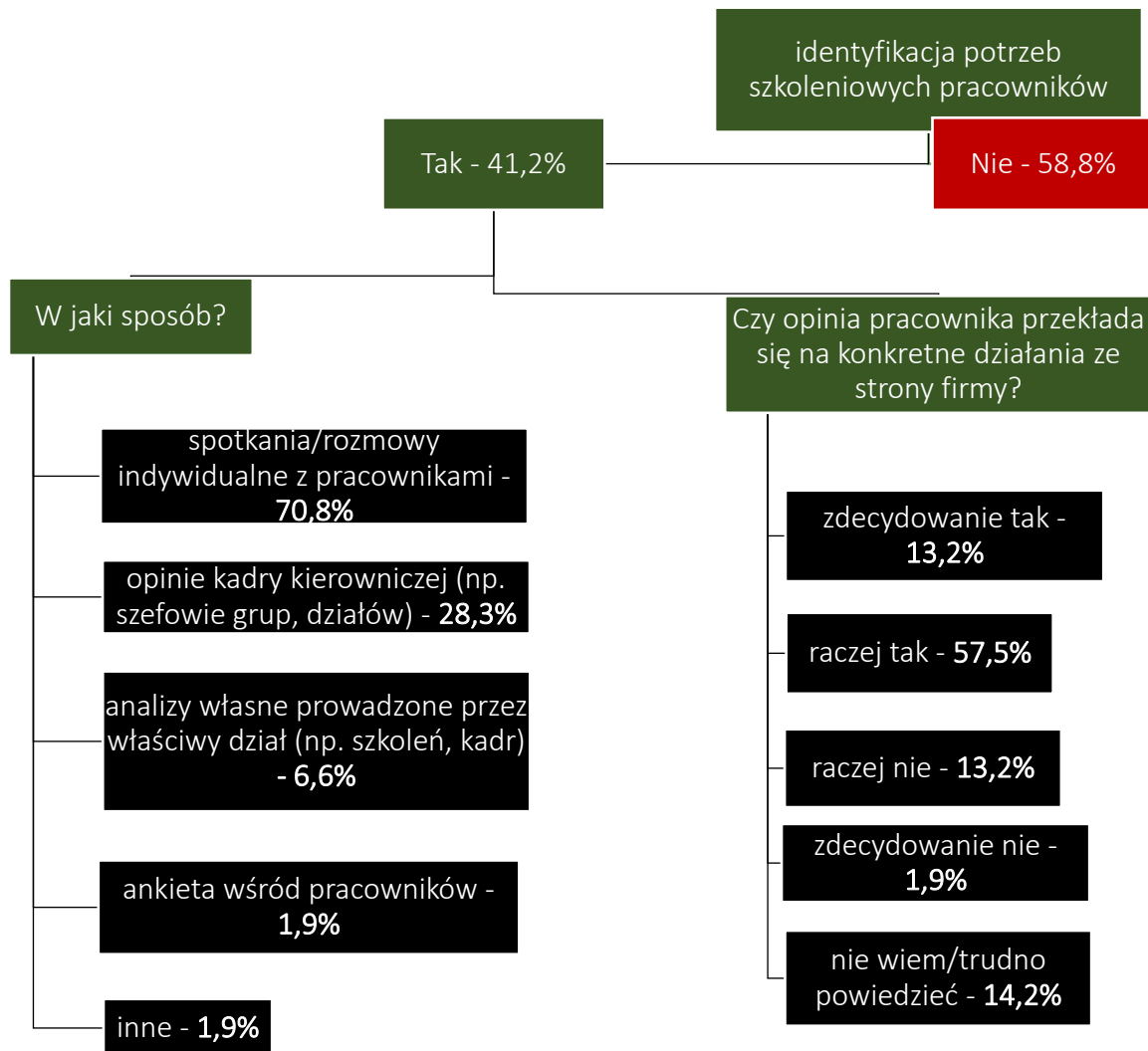
Rysunek 1. Identyfikacja potrzeb szkoleniowych [firmy, CATI, N=256]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Spośród badanych pracowników 41,2% zadeklarowało, że w firmie podejmowane są jakieś działania mające na celu identyfikację potrzeb szkoleniowych. Tak jak w przypadku przedstawicieli firm odpowiadających na analogiczne pytanie, pracownicy twierdzą, że badanie potrzeb najczęściej odbywa się na drodze indywidualnych spotkań i rozmów. Co istotne, w sumie 70,8% badanych zauważa, że ich opinia przekłada się na konkretne działania podejmowane przez firmę w zakresie podnoszenia kompetencji pracowników.

Rysunek 2. Identyfikacja potrzeb szkoleniowych [pracownicy, CATI, N=257]



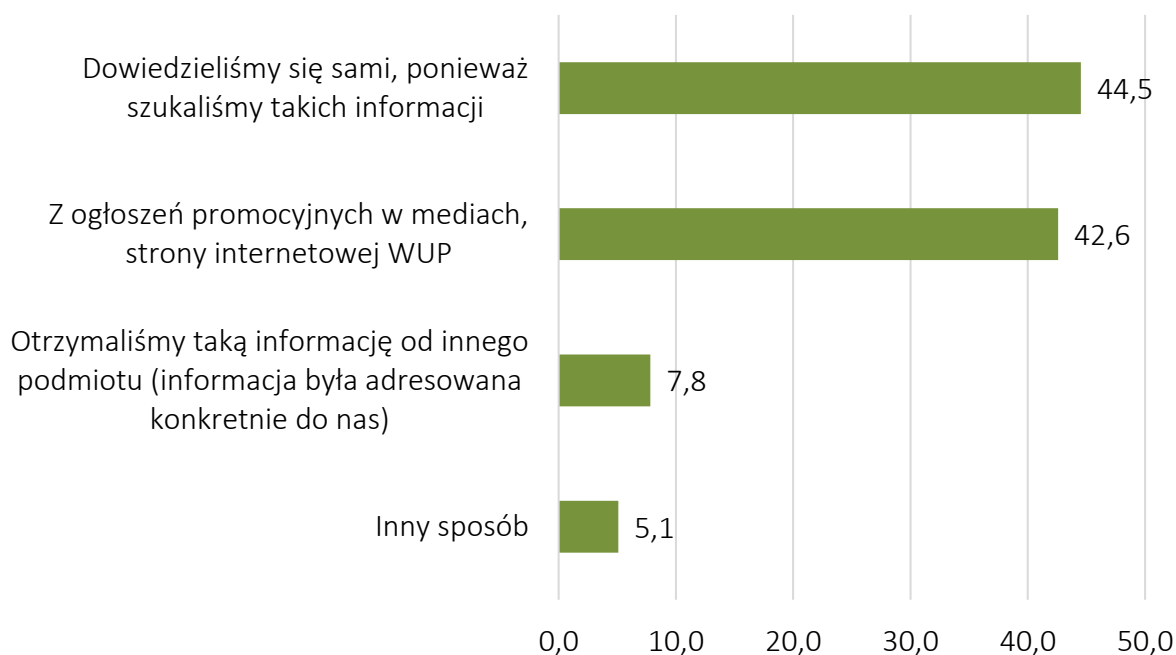
Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

6.4.2. Wiedza na temat możliwości korzystania z dofinansowanych usług rozwojowych

O możliwości dofinansowania usług rozwojowych firmy najczęściej dowiadywały na drodze samodzielnego poszukiwania takich informacji. Świadczy to o podejmowaniu aktywnych działań mających na celu rozwój przedsiębiorstwa.

Niemniej, duża grupa czerpała wiedzę z ogłoszeń promocyjnych zamieszczanych w mediach. Stosunkowo niewielki odsetek (7,8%) był adresatem informacji przekazanej przez inny podmiot, a pozostałe firmy dowiedziały się o dofinansowaniu w inny sposób (najczęściej od znajomej osoby).

Wykres 46. W jaki sposób dowiedzieli się Państwo na temat możliwości dofinansowanych usług rozwojowych? [firmy, CATI, N=256, %]

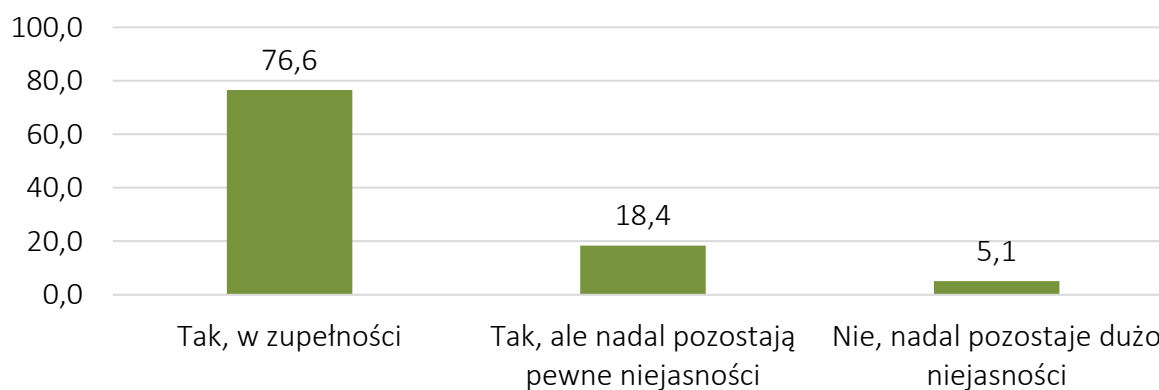


Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Choć dla zdecydowanej większości beneficjentów wsparcia, wszystkie warunki i zasady związane z pozyskaniem i rozliczeniem środków są zupełnie jasne, wciąż pozostaje pewna grupa firm, która w przypadku wzięcia udziału w kolejnych naborach, może napotkać na trudności.

Niemniej, wysoki odsetek firm deklarujących całkowite zrozumienie zasad realizacji wsparcia świadczy o właściwym sposobie przekazywania informacji od Operatora PSF do przedsiębiorstw.

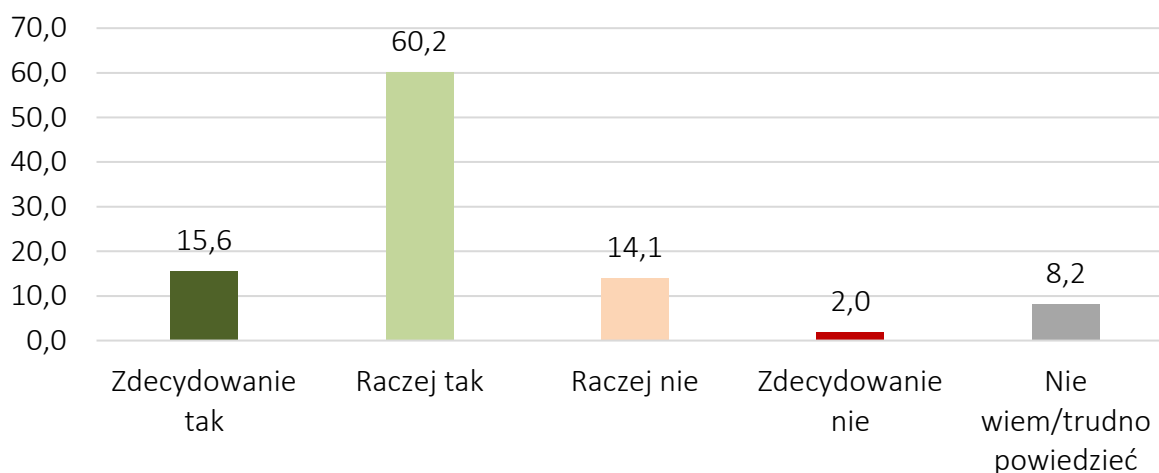
Wykres 47. Czy na dzień dzisiejszy wszystkie warunki i zasady związane z pozyskaniem i rozliczeniem środków są dla Państwa jasne? [firmy, CATI, N=256, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Również łatwość dostępu do informacji na temat możliwości pozyskania dofinansowania na usługi rozwojowe została oceniona dość dobrze – w sumie 3/4 badanych uważa, że firma poszukująca takiego wsparcia, nie będzie miała problemu z dotarciem do potrzebnych informacji.

Wykres 48. Czy Pana/i zdaniem, informacje na temat możliwości pozyskania dofinansowania na usługi rozwojowe są łatwo dostępne dla przedsiębiorców, którym przydałoby się takie wsparcie? [firmy, CATI, N=256, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

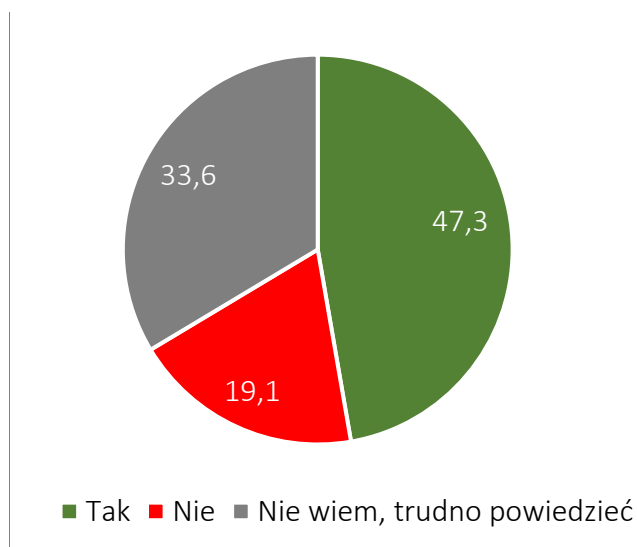
Co więcej, stosunkowo dużo, bo aż 53,3% badanych pracowników przedsiębiorstw twierdzi, że przed skorzystaniem z usługi rozwojowej, wiedziało, że istnieje możliwość uzyskania takiego dofinansowania.

6.4.3. Plany w zakresie ponownego aplikowania o wsparcie w ramach PSF

Niespełna połowa badanych firm, niezależnie od podregionu, deklaruje chęć ponownego ubiegania się o środki na usługi rozwojowe.

Takie plany, nieco rzadziej niż pozostali, mają przedstawiciele podmiotów działających w sekcji M Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna.

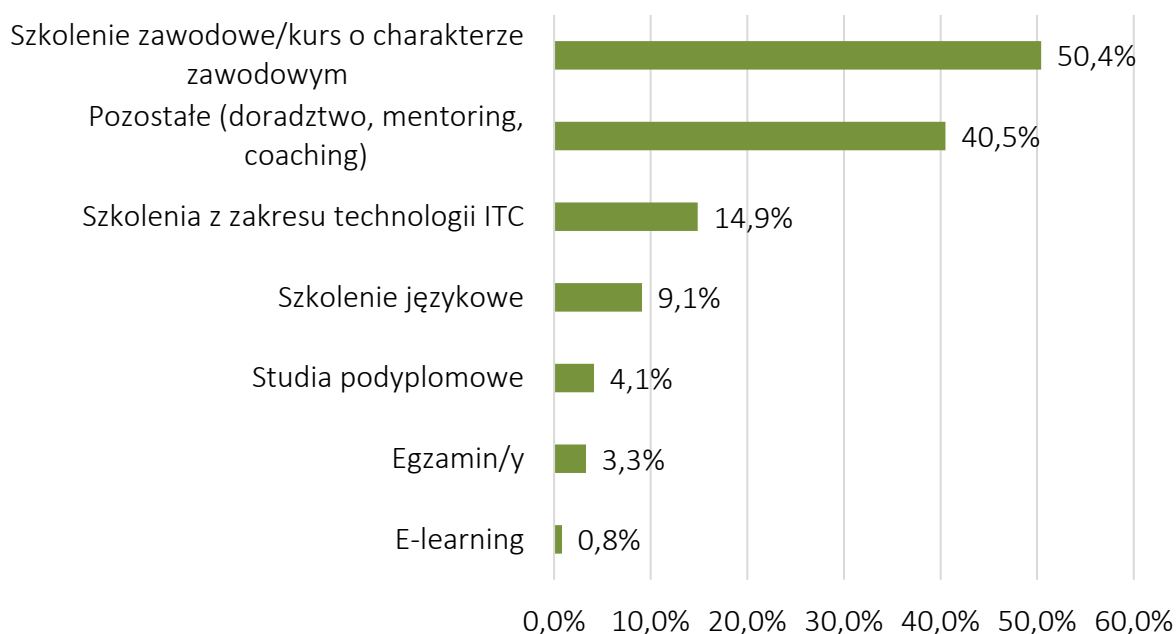
Wykres 49. Czy planują Państwo ponownie ubiegać się o środki na usługi rozwojowe? [firmy, CATI, N=256, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

Zapytani o to na jakiego rodzaju usługi będą chcieli pozyskać środki, najczęściej wskazywali szkolenia i kursy o charakterze zawodowym (tu wymieniano cały szereg tematów kursów, które wyraźnie wskazywały na określone branże) oraz usługi pozostałe (doradztwo, mentoring, coaching).

Wykres 50. Na jakiego rodzaju usługi będą Państwo chcieli pozyskać środki? [firmy, CATI, N=121]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

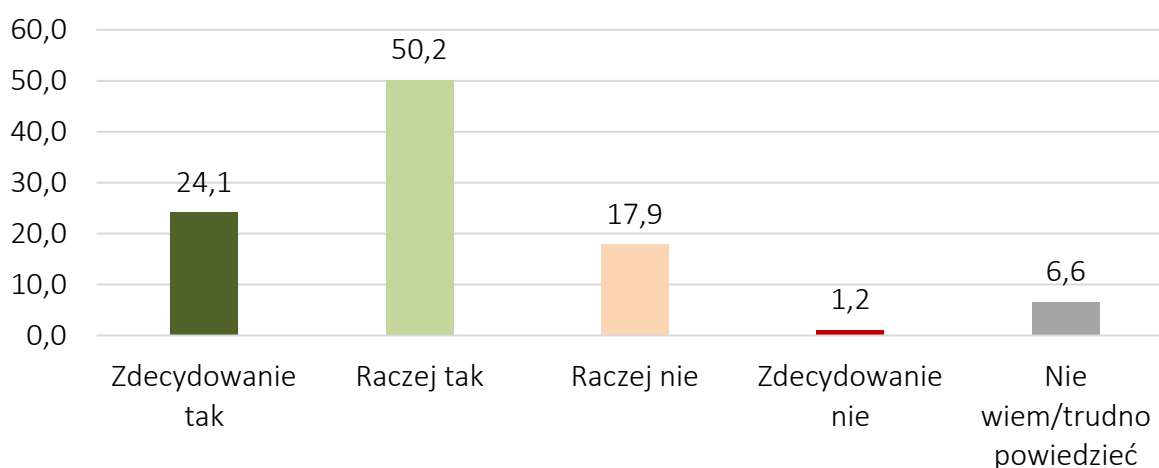
Jedna z uczestniczek wywiadów indywidualnych, bardzo jasno przedstawia znaczenie, jakie dla wielu firm, ma wsparcie finansowe:

Rotacja ludzi jest duża, a inwestycja w szkolenia opłaci się tylko i wyłącznie przy założeniu, że one są dofinansowane. Bo jak ten człowiek odejdzie, to wezmę najwyżej kolejne dofinansowanie i wyszkolę człowieka. To jest plus dla człowieka, ale ja też skorzystam jako pracodawca. Natomiast zamknięcie dla mnie, jako pracodawcy, możliwości korzystania z dofinansowań równa się temu, że nie robimy szkoleń, ludzie kształcą się za własne pieniądze. Nie mamy na to czasu i pieniędzy. (...) nie rozwijalibyśmy się zwyczajnie mówiąc, bo to jest kolejna inwestycja, która przychody stawia pod znakiem zapytania (...).

IDI_F_2

Sami pracownicy pozytywnie podchodzą do perspektywy ponownego skorzystania z usług rozwojowych – w sumie 3/4 z nich chciałoby jeszcze raz wziąć udział w podobnym przedsięwzięciu. Najczęściej takie deklaracje padały ze strony osób z wykształceniem policealnym (a więc tych, która samoocena wzrosła w największym stopniu), zaś najrzadziej tych najwyżej wykształconych. Biorąc pod uwagę stanowisko, z usług najchętniej skorzystaliby ponownie pracownicy usług i sprzedaży.

Wykres 51. Czy gdyby Pana/i firma ponownie ubiegała się o dofinansowanie usług rozwojowych, to czy chciałby/aby Pan/i w nich uczestniczyć? [pracownicy, CATI, N=257, %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ilościowych

6.4.4. Podsumowanie

Skala podejmowania działań mających na celu identyfikację potrzeb szkoleniowych pracowników jest dość mała, co wskazywałoby na potrzebę uświadamiania przedsiębiorców, jak istotne jest bieżące monitorowanie deficytów kompetencji i umiejętności.

Jeśli takie działania w ogóle są podejmowane, to najczęściej mają miejsce raz na pół roku i odbywają się poprzez indywidualne spotkania i rozmowy z pracownikami.

Niemniej, podlascy przedsiębiorcy są aktywni jeśli chodzi o poszukiwanie informacji na temat możliwości podnoszenia kompetencji. O możliwości dofinansowania usług rozwojowych firmy najczęściej dowiadywały na drodze samodzielnego poszukiwania takich informacji.

Niespełna połowa badanych firm, niezależnie od podregionu, deklaruje chęć ponownego ubiegania się o środki na usługi rozwojowe, a trzech na czterech pracowników, chciałoby jeszcze raz wziąć udział w podobnym przedsięwzięciu. Według pozyskanych opinii, największym zainteresowaniem będą cieszyły się (tak jak dotychczas) szkolenia i kursy o charakterze zawodowym.

6.5. Dotychczasowa realizacja projektu

6.5.1. Napotymane problemy

Aż 96,1% badanych przedstawicieli firm twierdzi, że w toku uczestnictwa w projekcie nie napotkali na żadne trudności czy problemy. Pozostałych kilka osób mówiło o:

- dużym sformalizowaniu procesu udziału i rozliczenia usług (konieczność zgromadzenia i przedłożenia dużej ilości dokumentacji),
- problemach podczas rejestracji w BUR,
- niskim poziomie merytorycznym otrzymanych usług,
- odwołaniu części szkoleń, w których chciała wziąć udział firma, ze względu na zbyt małą liczbę chętnych,
- braku możliwości zrealizowania wszystkich szkoleń w określonym budżecie.

Przedstawiciele WUP jednogłośnie przyznali, że największym problemem, jaki pojawił się na początku realizacji projektu, było posługiwanie się Bazą Usług Rozwojowych. Nauczyć się tego musieli zarówno przedsiębiorcy, jak i sami pracownicy Operatora. Warto wspomnieć, że WUP w Białymstoku był drugim w Polsce Operatorem, który zaczął realizację projektu dofinansowania podmiotowego systemu finansowania usług rozwojowych, stąd nie miał jak czerpać z doświadczeń innych. Sam sposób funkcjonowania bazy nie sprzyjał sprawnemu posługiwaniu się nią – zdaniem badanych było bardzo mało intuicyjny. W BUR pojawiały się również błędy, np. w publikowanych przez firmy szkoleniowe ofertach.

Sytuacja ta uległa poprawie po pierwszych naborach, kiedy to wszyscy, wdrażający i uczestnicy projektu, opanowali obsługę BUR. Ponadto, we wrześniu 2020 roku Baza zyskała nową, bardziej przyjazną odsłonę. Dzięki temu, zdaniem przedstawicieli WUP, problemy z jej obsługą będą zdarzały się sporadycznie.

6.5.2. Współpraca z Operatorem

Respondentów poproszono o ocenę dotychczasowej współpracy z Operatorem podmiotowego systemu finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim, czyli Wojewódzkim Urzędem Pracy w Białymstoku. Badani oceniali cztery kryteria/etapy: aplikowanie o środki, rozliczenie usług, pozyskiwanie informacji oraz bieżący kontakt.

Wystawione przez nich oceny wskazują na dość dobrą współpracę z Urzędem – w skali od 1 do 5, oceniono ją średnio na 4,42, w tym:

- aplikowanie o środki – 4,42
- rozliczenie usług – 4,42
- pozyskiwanie informacji – 4,44
- bieżący kontakt – 4,41

Sami przedstawiciele Operatora również nie napotkali dotychczas na istotne problemy we współpracy z firmami korzystającymi ze wsparcia. Zdarzały się przypadki pewnej nieporadności ze strony przedsiębiorców podczas kompletowania dokumentacji aplikacyjnej. Niemniej, jak deklarują pracownicy WUP, zawsze pozostają otwarci na przedsiębiorców i służą im pomocą w przypadku pojawienia się jakichkolwiek wątpliwości bądź pytań związanych z projektem, i nie tylko:

Zdarzają się tacy przedsiębiorcy, którzy mają problemy z obsługą komputera, z Internetem. My tutaj zawsze wychodzimy naprzeciw.

WE_2

6.5.3. Pożądane zmiany

Uczestnicy badania ankietowego nie byli w stanie wskazać propozycji zmian w projekcie, które sprawiłyby, że jeszcze lepiej odpowiadałby on na potrzeby firm. Warto przypomnieć, że niemal wszyscy badani twierdzą, że nie napotkali na żadne trudności w toku uczestnictwa w projekcie, a pozostałe wyniki świadczą o osiągnięciu konkretnych korzyści przez beneficjentów. Zapewne stąd wynika ich opinia o braku potrzeby wprowadzania zmian w sposobie realizacji projektu.

Warto jednak sięgnąć do wyników badań jakościowych. Otóż jedna z uczestniczek wywiadów indywidualnych wspomniała, że specyfika jej firmy, a konkretnie jej potrzeb, sprawia, że dostępne na polskim rynku szkolenia, nie są już wystarczające. Dzieje się tak, ponieważ firma chce wprowadzać innowacje na skalę krajową i aby osiągnąć ten cel, niezbędne jest sięganie po wiedzę i doświadczenia z innych krajów:

(...) próbujemy jeszcze pozyskać wiedzę z zagranicy. Na rynku polskim wyczerpaliśmy wszystkie możliwości i dalej musimy już sięgać po fachową, profesjonalną wiedzę np. z sympozjów. I nie mogę powiedzieć, że [po udziale we wsparciu projektowym] wyczerpaliśmy temat. Zdobyliśmy solidne podstawy do rozwoju. (...) natomiast, żeby rozwijać temat i proponować na rynku polskim coś więcej aniżeli mamy teraz do zaproponowania, musimy się rozwijać za granicą. (...) myśmy próbowali od początku na głęboką wodę wyjść i uzyskać poddostawcę szkoleniowego z zagranicy i spotkaliśmy się z murem, bo okazuje się, że to mogły być tylko usługi wybierane z Bazy Usług Rozwojowych. Firm zagranicznych nie ma.

IDI_F_2

Stąd, pojawiła się propozycja rozszerzenia katalogu usług rozwojowych:

Taka odpowiedź w kierunku projektowania kolejnych edycji: jeżeli mamy stawiać na rozwój i korzystanie z japońskich technologii, z chińskich, takich lepszych, to my nie jesteśmy w stanie skorzystać z tego na rynku polskim. Absolutnie innowacje technologiczne we współpracy z programistami, we współpracy z różnymi właścicielami nowych technologii. Ja nie jestem w stanie robić tego na rynku polskim.

IDI_F_2

Jak zwróciła uwagę jedna z uczestniczek wywiadów grupowych z udziałem pracowników, jakość i przydatność szkoleń można by podnieść dodatkowo poprzez przygotowanie materiałów np. w formie video. Chodzi przede wszystkim o szkolenia zawodowe, których bardzo istotnym elementem jest część praktyczna. Materiały takie powinny być do użytku kursanta również po zakończeniu kształcenia, tak aby mógł do nich sięgnąć w dowolnym momencie. Tu należy zaznaczyć, że decyzja o takim sposobie przygotowania i udostępnienia materiałów dydaktycznych leży wyłącznie po stronie dostawców usług.

Przedstawiciele WUP zaangażowani we wdrażanie projektu nie stwierdzają żadnych zagrożeń dla jego realizacji. Podkreślają ogromne zainteresowanie naborami, co skutkuje osiągnięciem założonych wskaźników oraz wykorzystaniem puli środków. Niemniej, wskazali kilka propozycji usprawnień i ulepszeń, które warto by wziąć pod uwagę projektując podobne wsparcie w przyszłości:

- stworzenie możliwości ubiegania się o wsparcie drogą elektroniczną, np. poprzez przygotowanie dedykowanej projektowi platformy on-line; odpowiednie funkcje platformy uniemożliwiłyby składanie błędnych lub niekompletnych wniosków (system uniemożliwiłby wnioskodawcy kontynuowanie składania wniosku, jeśli ten nie wykonał wszystkich niezbędnych czynności – niejako weryfikowałby składane wnioski, tym samym zwiększyłby się odsetek poprawnych i kompletnych dokumentów);
- zwiększenie puli środków finansowych – ogromne zainteresowanie projektem sprawiło, że coraz większa liczba wniosków nie mogła uzyskać dofinansowania, ze względu na wykorzystanie puli środków;
- prowadzenie naboru w trybie ciągłym – zgodnie z regulaminem naboru, podpisanie umowy wsparcia z przedsiębiorcą następuje w terminie do 10 dni roboczych od dnia złożenia przez przedsiębiorcę poprawnie wypełnionych oraz kompletnych dokumentów zgłoszeniowych. W praktyce oznacza to bardzo duże nagromadzenie pracy dla pracowników WUP, w bardzo krótkim czasie (w tym czasie należy sprawdzić poprawność złożonych wniosków oraz przygotować i podpisać umowy ze wszystkim firmami, których wnioski przeszły pozytywną weryfikację); nabór w formie ciągłej umożliwiłaby również firmom aplikowanie o dofinansowanie w momencie gdy chcą skorzystać z danej usługi – obecnie muszą zrealizować szkolenia (bądź inne usługi) w ramach czasowych wskazanych każdorazowo w regulaminie naboru.

6.5.4. Słabe i mocne strony PSF

Podsumowując można wskazać następujące mocne i słabe strony projektu.

Mocne strony:

- ⇒ wysoki poziom dofinansowania
- ⇒ duża skala pozytywnych zmian zachodzących w firmach korzystających ze wsparcia
- ⇒ wysoko oceniana jakość dostępnych usług
- ⇒ wysoko oceniane dostosowanie usług dostępnych w BUR, do potrzeb przedsiębiorców
- ⇒ możliwość odpowiedzenia na bardzo różnorodne potrzeby przedsiębiorców
- ⇒ bardzo duże zainteresowanie ze strony potencjalnych wnioskodawców (obecne, a także deklarowane w przyszłości), co przekłada się na osiągnięcie założonych wskaźników
- ⇒ brak konieczności podejmowania dodatkowych wysiłków związanych z promocją projektu
- ⇒ prosty proces aplikowania o środki
- ⇒ jasno określone warunki i kryteria otrzymania dofinansowania
- ⇒ krótki czas od złożenia wniosku do podpisania umowy
- ⇒ krótki czas w którym przedsiębiorca otrzymuje rekompensatę poniesionych kosztów na usługi rozwojowe
- ⇒ stosunkowo duży udział beneficjentów reprezentujących sektory IS, bądź z nimi współpracujących
- ⇒ wsparcie prowadzi do wzrostu samooceny wśród pracowników słabiej wykształconych, zajmujących niższe stanowiska

Słabe strony:

- ⇒ bardzo duże zainteresowanie ze strony potencjalnych wnioskodawców przekraczające możliwości finansowe Operatora – część potrzeb przedsiębiorstw nie zostanie zaspokojona
- ⇒ nabory prowadzone okresowo
- ⇒ pomimo zwiększania się liczby i zakresu usług dostępnych w BUR, dostęp do usług wysokospecjalistycznych, odpowiadających wąskiej specyfiki danej firmy, nadal jest utrudniony
- ⇒ mało przejrzysta i intuicyjna obsługa pierwszej wersji BUR (problem wyeliminowany we wrześniu 2020 roku)

6.5.5. Podsumowanie

Skala problemów napotkanych podczas wdrażania projektu jest bardzo mała. Potwierdzają to zarówno badania ilościowe, jak i jakościowe. Jedyna poważna trudność, która pojawiła się na początku działań projektowych (mało intuicyjna obsługa BUR) została już wyeliminowana. W związku z tym, nie identyfikuje się żadnych zagrożeń dla realizacji projektu, tym bardziej, że wszystkie założone wartości wskaźników zostały już osiągnięte.

Uczestnicy badania ankietowego nie byli w stanie wskazać propozycji zmian w projekcie, które sprawiłyby, że jeszcze lepiej odpowiadałby on na potrzeby firm. Kilka swoich propozycji mieli

natomiast przedstawiciele Operatora, a dotyczyły one: stworzenie możliwości ubiegania się o wsparcie drogą elektroniczną, np. poprzez przygotowanie dedykowanej projektowi platformy on-line, zwiększenia puli środków finansowych przeznaczonych na dofinansowania dla firm, prowadzenia naboru w trybie ciągłym.

Analiza całości zebranego materiału badawczego pozwoliła na wskazanie mocnych i słabych stron przedmiotowego projektu, przy czym tych pierwszych jest zdecydowanie więcej, a wśród nich m.in. wysoki poziom dofinansowania, duża skala pozytywnych zmian zachodzących w firmach korzystających ze wsparcia, czy krótki czas w którym przedsiębiorca otrzymuje rekompensatę poniesionych kosztów na usługi rozwojowe.

7. Główne wnioski z badania

1. Ze wsparcia projektowego najrzadziej do tej pory korzystały najmłodsze firmy, co może wynikać z kilku kwestii:
 - niskiej świadomości co do potrzeby ciągłego podnoszenia i aktualizowania wiedzy i umiejętności,
 - braku środków finansowych na wkład własny,
 - braku umiejętności korzystania z Bazy Usług Rozwojowych i/lub złożenia wniosku o dofinansowanie usług.
2. Z usług rozwojowych najczęściej korzystają pracownicy z wykształceniem wyższym, oraz zajmujący stanowiska kierownicze/zarządcze (dla przypomnienia – najpopularniejszą tematyką usług było zarządzanie i organizacja). Wyniki badania nie pozwalają jednak stwierdzić czy pracodawcy wolą inwestować środki w tę kategorię pracowników, czy też jest to pochodna struktury zatrudnienia w danym przedsiębiorstwie.

Ponadto, przeprowadzona charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych wskazuje, że najczęściej są to osoby zatrudnione w mikroprzedsiębiorstwach, w wieku od 36 do 45 lat, z co najmniej pięcioletnim stażem pracy, zamieszkujące miasta liczące powyżej 100 tysięcy mieszkańców. Ten typ pracownika nie spełnia kryteriów uprawniających do uzyskania wyższego poziomu dofinansowania, co przemawia za tym, że przedsiębiorcy biorą pod uwagę w pierwszej kolejności realne potrzeby firmy, nie zaś chęć „zaoszczędzenia” jak największej kwoty.
3. Najpopularniejszym typem usługi rozwojowej są usługi szkoleniowe.
4. Jakość oraz dostępność usług rozwojowych są dobrze oceniane. Niemniej, analiza odpowiedzi respondentów pozwoliła na stworzenie katalogu kierunków szkoleń i kursów, które w ich odczuciu nadal są mało dostępne. BUR cały czas rozwija się, natomiast warte rozważenia są intensywniejsze działania promocyjne wśród dostawców usług, szczególnie tych oferujących szkolenia specjalistyczne.
5. Korzystanie z usług rozwojowych zdecydowanie przekłada się na osiągnięcie przez firmy konkretnych efektów i korzyści. Wsparcie najczęściej umożliwia rozszerzenie dotychczasowej działalności – prawdopodobnie mając właśnie takie plany rozwojowe, przedsiębiorstwa decydują się ubiegać o dofinansowanie.

Ponadto, usługi rozwojowe w wielu przypadkach prowadzą do zmian wewnątrz firm – wprowadzania innowacji na poziomie zarządzania, usprawnień w zakresie produkcji, czy poprawy współpracy z kooperantami.
6. PSF przyczynia się do wzrostu konkurencyjności podlaskich przedsiębiorstw, które podnosząc kompetencje i umiejętności swoich pracowników, są w stanie oferować lepsze produkty/usługi i profesjonalizować swoje działania. Wzmocnienie kadr regionu to jeden z elementów niezbędnych do podnoszenia atrakcyjności inwestycyjnej województwa.
7. Wzrost umiejętności/kompetencji zawodowych pracowników dostrzegany jest zarówno przez samych pracowników, jak i ich pracodawców. Obie grupy twierdzą, że nabyta

wiedza jest wykorzystywana podczas wykonywania obowiązków zawodowych, a poziom dopasowania kwalifikacji pracowników do potrzeb firm wzrósł. Taki stan rzeczy nie tylko przybliży przedsiębiorców do realizacji założonych celów rozwojowych, ale wpływa także na wzrost samooceny pracowników. Co ważne, dotyczy to w największym stopniu pracowników fizycznych oraz biurowych.

8. Usługi rozwojowe służą nabywaniu lub uzupełnianiu różnorodnych umiejętności i kompetencji. Wynika to ze specyfiki podejścia popytowego – pracodawcy sami decydują o tym, jakiego typu kompetencje chcieliby uzupełnić, nie są zmuszeni do wybierania kierunku szkoleń czy innych usług, z zamkniętego katalogu. Różnorodność tematyczna udowadnia, jak bardzo potrzeby firm mogą się od siebie różnić, co potwierdza słuszność finansowania usług właśnie w systemie popytowym.
9. Uczestnicy usług rozwojowych nabywają zarówno umiejętności bardziej uniwersalnych, przydatnych w każdej branży, jak i zawodowych, niezbędnych w już bardziej sprecyzowanych działalnościach.
Warto zwrócić uwagę na dużą skalę wzrostu umiejętności związanych z obsługą klienta, co było wiele razy akcentowane zarówno przez pracowników, jak i ich pracodawców.
10. Przedmiotowy projekt w znacznym stopniu wpływa na rozwój sektorów wpisujących się w inteligentne specjalizacje województwa podlaskiego.
11. Znaczenie projektu dla rozwoju ogółu podlaskich przedsiębiorstw potwierdza również to, że zaledwie 10% badanych firm byłoby w stanie samodzielnie sfinansować usługi rozwojowe w tym samym zakresie co dofinansowane ze środków PSF.
12. Działania projektowe, w niektórych przypadkach, pomagają uniknąć zwolnień z pracy – uzupełnione kwalifikacje umożliwiają najczęściej pozostanie na dotychczasowym stanowisku pracy, lecz zdarza się również, że dają możliwość przeniesienia pracownika na inne stanowisko.
13. Skala podejmowania działań mających na celu identyfikację potrzeb szkoleniowych pracowników jest dość mała, co wskazywałoby na potrzebę uświadamiania przedsiębiorców, jak istotne jest bieżące monitorowanie deficytów kompetencji i umiejętności.
14. Niespełna połowa badanych firm deklaruje chęć ponownego ubiegania się o środki na usługi rozwojowe. Tym samym, Operator PSF w województwie podlaskim, może spodziewać dużego zainteresowania kolejnymi naborami.
15. Skala problemów napotkanych podczas wdrażania projektu jest bardzo mała, dzięki czemu nie identyfikuje się żadnych zagrożeń dla jego realizacji, a wszystkie założone wartości wskaźników zostały już osiągnięte.
16. Wśród propozycji zmian, które usprawniłyby realizację podobnych działań w przyszłości wymienić należy: stworzenie możliwości ubiegania się o wsparcie drogą elektroniczną, np. poprzez przygotowanie dedykowanej projektowi platformy on-line, zwiększenie puli środków finansowych przeznaczonych na dofinansowania dla firm, prowadzenie naboru w trybie ciągłym.

17. Mocne strony projektu zdecydowanie przeważają nad jego słabszymi elementami. Wśród nich można wymienić m.in. bardzo duże zainteresowanie ze strony potencjalnych wnioskodawców, prosty proces aplikowania o środki i jasno określone warunki i kryteria otrzymania dofinansowania, krótki czas od złożenia wniosku do podpisania umowy.

8. Rekomendacje

W poniższej tabeli przedstawiono rekomendacje stanowiące odpowiedź na najważniejsze wnioski z badania. Należy zaznaczyć, że ogólny obraz projektu „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim” jaki kształtuje się na podstawie przeprowadzonych analiz, jest bardzo pozytywny. W związku z tym, a także biorąc pod uwagę okres, jaki pozostał do zakończenia projektu, wiele rekomendacji dotyczy podtrzymania dotychczas przyjętych zasad jego wdrażania.

Tabela 20. Tabela rekomendacji

| Wniosek | Treść rekomendacji | Obszar tematyczny | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia |
|---|--|-------------------|---|--|
| 1. Przeprowadzona charakterystyka uczestników usług rozwojowych wskazuje na to, że przedsiębiorcy, typując pracowników, których kierują do skorzystania z usług, biorą pod uwagę w pierwszej kolejności realne potrzeby firmy, nie zaś chęć „zaoszczędzenia” jak największej kwoty. | Podtrzymanie dotychczasowych zasad realizacji projektu w zakresie dostępnych rodzajów usług rozwojowych, oraz grup firm i pracowników uzyskujących wyższy poziom dofinansowania. | System realizacji | IZ RPO Operator PSF w województwie podlaskim | Podtrzymanie dotychczasowych zapisów regulaminów naborów w zakresie dostępnych rodzajów usług rozwojowych, oraz grup firm i pracowników uzyskujących wyższy poziom dofinansowania. |

| Wniosek | Treść rekomendacji | Obszar tematyczny | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia |
|---|---|--------------------------|--|---|
| 2. Najpopularniejszym typem usługi rozwojowej są usługi szkoleniowe | | | | |
| <p>1. Korzystanie z usług rozwojowych zdecydowanie przekłada się na osiągnięcie przez firmy konkretnych efektów i korzyści.</p> <p>2. PSF przyczynia się do wzrostu konkurencyjności podlaskich przedsiębiorstw, a także podnoszenia atrakcyjności inwestycyjnej województwa.</p> <p>3. Widoczny jest wzrost umiejętności/kompetencji zawodowych pracowników, a nabyta wiedza jest wykorzystywana podczas wykonywania</p> | <p>Podtrzymanie dotychczasowych zasad realizacji projektu w zakresie dostępnych rodzajów usług rozwojowych, oraz grup firm i pracowników uzyskujących wyższy poziom dofinansowania.</p> | <p>System realizacji</p> | <p>IZ RPO</p> <p>Operator PSF w województwie podlaskim</p> | <p>Podtrzymanie dotychczasowych zapisów regulaminów naborów w zakresie dostępnych rodzajów usług rozwojowych, oraz grup firm i pracowników uzyskujących wyższy poziom dofinansowania.</p> |

| Wniosek | Treść rekomendacji | Obszar tematyczny | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia |
|--|--------------------|-------------------|----------------------|------------------|
| <p>obowiązków zawodowych. Poziom dopasowania kwalifikacji pracowników do potrzeb firm wzrósł, co z jednej strony przybliży przedsiębiorców do realizacji założonych celów rozwojowych, a z drugiej, wpływa na wzrost samooceny pracowników.</p> <p>4. Różnorodność tematyczna wybieranych przez firmy usług rozwojowych pokazuje jak bardzo potrzeby firm mogą się od siebie różnić, co potwierdza słuszność finansowania usług właśnie w systemie popytowym.</p> <p>5. Uczestnicy usług rozwojowych nabywają zarówno umiejętności</p> | | | | |

| Wniosek | Treść rekomendacji | Obszar tematyczny | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia |
|--|--------------------|-------------------|----------------------|------------------|
| <p>bardziej uniwersalnych, przydatnych w każdej branży, jak i zawodowych, niezbędnych w już bardziej sprecyzowanych działalnościach.</p> <p>6. Przedmiotowy projekt w znacznym stopniu wpływa na rozwój sektorów wpisujących się w inteligentne specjalizacje województwa podlaskiego.</p> <p>7. Zaledwie 10% badanych firm byłoby w stanie samodzielnie sfinansować usługi rozwojowe w tym samym zakresie co dofinansowane ze środków PSF.</p> <p>8. Działania projektowe, w niektórych przypadkach, pomagają uniknąć</p> | | | | |

| Wniosek | Treść rekomendacji | Obszar tematyczny | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia |
|---|--|--|--|--|
| <p>zwolnień z pracy w firmach korzystających ze wsparcia.</p> <p>9. Skala problemów napotkanych podczas wdrażania projektu jest bardzo mała, dzięki czemu nie identyfikuje się żadnych zagrożeń dla jego realizacji, a wszystkie założone wartości wskaźników zostały już osiągnięte.</p> | | | | |
| <p>Zidentyfikowano rozwiązania, które mogą dodatkowo usprawnić wdrażanie podmiotowego systemu finansowania usług rozwojowych.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Stworzenie możliwości ubiegania się o dofinansowanie usług rozwojowych drogą elektroniczną. 2. Zwiększenie puli środków finansowych przeznaczonych na dofinansowania usług rozwojowych dla firm. | <ol style="list-style-type: none"> 1. System realizacji; Technologie informacyjno-komunikacyjne 2 i 3. System realizacji | <ol style="list-style-type: none"> 1. PARP 2 i 3. IZ RPO | <ol style="list-style-type: none"> 1. Przygotowanie dedykowanej projektowi platformy on-line, której funkcjonalności pozwoliłyby m.in. na weryfikowanie poprawności i kompletności złożonego wniosku. |

| Wniosek | Treść rekomendacji | Obszar tematyczny | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia |
|--|--|-------------------|----------------------|--|
| | 3. Zwiększenie liczby pracowników Operatora odpowiadających za weryfikację wniosków o dofinansowanie usług rozwojowych, przygotowanie i podpisanie umów. | | | 2 i 3. Dokonanie analizy możliwości przesunięcia środków finansowych pomiędzy poszczególnymi działaniami RPO WP 2014-2020, z działań cieszących się mniejszym zainteresowaniem potencjalnych beneficjentów. Zapewnienie wyższego poziomu finansowania popytowego systemu w kolejnej perspektywie finansowej. |
| Mocne strony projektu zdecydowanie przeważają nad jego słabszymi elementami. Wśród nich można wymienić | Podtrzymanie dotychczasowych zasad realizacji projektu w zakresie dostępnych | System realizacji | IZ RPO | Podtrzymanie dotychczasowych zapisów regulaminów naborów w zakresie dostępnych |

| Wniosek | Treść rekomendacji | Obszar tematyczny | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia |
|---|---|--------------------------|--|---|
| <p>m.in. bardzo duże zainteresowanie ze strony potencjalnych wnioskodawców, prosty proces aplikowania o środki i jasno określone warunki i kryteria otrzymania dofinansowania, krótki czas od złożenia wniosku do podpisania umowy.</p> | <p>rodzajów usług rozwojowych, oraz grup firm i pracowników uzyskujących wyższy poziom dofinansowania.</p> | | <p>Operator PSF w województwie podlaskim</p> | <p>rodzajów usług rozwojowych, oraz grup firm i pracowników uzyskujących wyższy poziom dofinansowania.</p> |
| <p>Prawie połowa badanych firm deklaruje chęć ponownego ubiegania się o środki na usługi rozwojowe. Tym samym, Operator PSF w województwie podlaskim, może spodziewać dużego zainteresowania kolejnymi naborami.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Zwiększenie puli środków finansowych przeznaczonych na dofinansowania usług rozwojowych dla firm. 2. Zwiększenie liczby pracowników Operatora odpowiadających za weryfikację wniosków o dofinansowanie usług rozwojowych, | <p>System realizacji</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. IZ RPO 2. IZ RPO 3. Operator PSF w województwie podlaskim | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokonanie analizy możliwości przesunięcia środków finansowych pomiędzy poszczególnymi działaniami RPO WP 2014-2020, z działań cieszących się mniejszym zainteresowaniem potencjalnych beneficjentów. |

| Wniosek | Treść rekomendacji | Obszar tematyczny | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia |
|--|--|--------------------------|--|--|
| | <p>przygotowanie i podpisanie umów.</p> <p>3. Utrzymanie podziału puli środków dostępnych w danym naborze, na środki przeznaczone dla firm, które już korzystały z dofinansowania usług rozwojowych, oraz tych które jeszcze nie korzystały.</p> | | | <p>2. Zapewnienie wyższego poziomu finansowania popytowego systemu w kolejnej perspektywie finansowej.</p> <p>3. Kontynuacja podziału puli dostępnych środków podczas kolejnych naborów.</p> |
| <p>Ze wsparcia projektowego najrzadziej do tej pory korzystały najmłodsze firmy.</p> | <p>1. Uświadamianie młodszych firm na temat tego, jak ważne jest aktualizowanie posiadanych wiedzy oraz umiejętności po to, by być w stanie odpowiadać na zmieniające się potrzeby rynku.</p> | <p>Przedsiębiorczość</p> | <p>Operator PSF w województwie podlaskim</p> | <p>1. Dotarcie z adekwatnym komunikatem do firm krótko funkcjonujących na rynku, np. poprzez współpracę z inkubatorami przedsiębiorczości, instytucjami kształcącymi oraz</p> |

| Wniosek | Treść rekomendacji | Obszar tematyczny | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia |
|---|---|-------------------|---------------------------------------|---|
| | 2. Zwiększanie szans i dostępności dofinansowania usług rozwojowych młodym, krótko funkcjonującym na rynku firmom. | | | <p>wspomagającymi w zakresie zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej.</p> <p>2. Zastosowanie odpowiednich zapisów w regulaminie naboru, dodatkowo premiujących krótki czas prowadzenia działalności.</p> |
| Skala podejmowania działań mających na celu identyfikację potrzeb szkoleniowych pracowników jest dość mała. | Uświadamianie przedsiębiorców, jak istotne jest bieżące monitorowanie deficytów kompetencji i umiejętności pracowników. | Przedsiębiorczość | Operator PSF w województwie podlaskim | 1. Dotarcie z adekwatnym komunikatem do firm przedsiębiorców, np. poprzez współpracę instytucjami otoczenia biznesu, firmami szkoleniowymi, doradczyami. |

| Wniosek | Treść rekomendacji | Obszar tematyczny | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia |
|--|--|-----------------------|----------------------|---|
| | | | | 2. Kontynuacja spotkań informacyjnych dotyczących naborów w ramach projektu. |
| Jakość oraz dostępność usług rozwojowych są dobrze oceniane. Niemniej, odpowiedzi części respondentów wskazują na niewystarczającą dostępność niektórych kierunków szkoleń i kursów. | Zwiększanie zakresu kierunków szkoleń i kursów dostępnych w BUR. | Informacja i promocja | PARP | Intensywniejsze działania promocyjne na temat BUR, wśród dostawców usług, szczególnie tych oferujących szkolenia specjalistyczne. |

Źródło: opracowanie własne

9. Studium przypadku

Jak już wspomniano w rozdziale „Metodologia i przebieg badania”, studium przypadku posłużyło przeprowadzeniu pogłębionej analizy oddziaływania „Podmiotowego Systemu Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim”. Opierając się na wynikach wcześniejszych badań, Wykonawca poddał pogłębionej analizie zmiany jakie zaszły w firmach będących beneficjentami projektu.

Dokonując wyboru przypadków kierowano się przede wszystkim różnorodnością profilu działalności firm oraz potrzeb. Oczywiście nie bez znaczenia była chęć podzielnia się doświadczeniami, jaką wyrażali poszczególni respondenci – otwartość i zaangażowanie rozmówców jest istotnym elementem studium.

I tak, studium poddano przypadek przedsiębiorstwa o dość specyficznym charakterze działalności, przez co napotykającej określone trudności w zakresie podnoszenie kwalifikacji i zdobywania nowej, potrzebnej do dalszego rozwoju wiedzy.

Kolejny przypadek dotyczy jednoosobowej działalności gospodarczej dla której warunkiem utrzymania się na rynku jest przede wszystkim aktualizowanie wiedzy i umiejętności w zakresie nowych trendów i rozwiązań stosowanych w projektowaniu, budownictwie i architekturze.

Trzeci przypadek natomiast, prezentuje przedsiębiorstwo, które dzięki uzyskanemu dofinansowaniu, mogło pozyskać wiedzę i umiejętności w zakresie nowych technologii komunikacyjnych, które pomimo, że powszechne w wielu dziedzinach życia, w niektórych branżach wciąż nie są wystarczająco wykorzystywane (ze względu na brak świadomości i odpowiedniej wiedzy i umiejętności).

9.1. Case study 1

Beneficjent (nazwa): Experteam Sp. z o.o. , Laboratorium Experteam Sp. z o.o. (spółka córka)

Liczba pracowników: 10 pracowników. Zespół 9-osobowy składa się głównie z inżynierów – mechaników

Branża: Wg PKD wiodącym profilem działalności firmy jest 71.20.B - pozostałe badania i analizy techniczne. W praktyce jednak firma zajmuje się przetwórstwem przemysłowym, usługami wdrażania i produkcji wyrobów z tworzyw sztucznych, zamawianiem i pozyskiwaniem form wtryskowych na międzynarodowym rynku oraz szkoleniami i doradztwem w tym zakresie.

Lokalizacja: Firma zlokalizowana jest na terenie Białostockiego Parku Naukowo-Technologicznego. Na terenie Parku znajdują się biura, produkcja, jak i zaplecze badawczo-rozwojowe oraz laboratorium.

Otrzymane wsparcie: W ramach Podmiotowego Systemu Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim firma otrzymała wsparcie:

- 11 440, 00 PLN (22.05.2018 r.) - Laboratorium Experteam Sp. z o.o.,
- 10 000, 00 PLN (25.03.2019 r.) - Laboratorium Experteam Sp. z o.o.,

- 33 328, 00 PLN (30.09.2019 r.) - Laboratorium Experteam Sp. z o.o.,
- 49 992, 00 PLN (30.09.2019 r.) - Experteam Sp. z o.o.

9.1.1. Część I: Identyfikacja firmy, opis działalności

Firma Experteam Sp. z o.o. została założona 2015 wpis w KRS-ie dokonano 25.08.2015, natomiast spółka córka - Laboratorium Experteam Sp. z o.o. powstała w 2017 i tutaj wpisu dokonano 28.06.2017. Zarząd firmy składa się z 3 osób, kapitał założycielski to 5 000,00 PLN. Firma posiada od 2017 roku certyfikat jakości BSI, w zakresie wdrażania wyrobów z tworzyw sztucznych i metalu, w tym:

- analizy techniczne,
- projektowanie wyrobów,
- zarządzanie projektami,
- optymalizacja procesów,
- produkcja wyrobów,
- szkolenia,
- doradztwo

W zakresie Zarządzania Projektami związanymi z formatowaniem wtryskowym, firma oferuje wykonawstwo w standardach: DFM, DFA, DoE, FMEA, FS, PMI. Firma udostępnia również odpowiednią platformę do projektów, która pozwala klientowi na monitorowanie postępów, które zachodzą w projekcie oraz umożliwia dostęp do pełnej dokumentacji. Stanowi ona jednocześnie archiwum danych dotyczących danego projektu.

W zakresie produkcji oferowane są 3 technologie:

- wtrysk termoplastów,
- termo formowanie,
- wtrysk proszków metali MIM i ceramiki CIM.

W zakresie projektowania wszystkie operacje z tym związane są wykonywane przy użyciu oprogramowania CAD 3D.

Firma wykonuje również usługi precyzyjnego wymiarowania przy pomocy multisensorycznej maszyny współrzędnościowej 3D CNC DeMee.

Spółka oferuje również szeroki wachlarz szkoleń w ramach Akademii Podnoszenia Kwalifikacji Zawodowych. Można tutaj podać takie przykłady jak:

- kurs przetwórstwa tworzyw sztucznych,
- kurs obsługi form wtryskowych,
- kurs konstrukcji form wtryskowych,
- kurs konstrukcji z tworzyw sztucznych.

W ramach doradztwa oferowane są usługi w obszarze:

- technologii przetwórstwa tworzyw sztucznych,
- zdobienia tworzyw sztucznych,
- obróbki metali,
- zarządzania projektami,
- konstrukcją wyrobów,
- wdrażaniem wyrobów do produkcji masowej,
- prawa celnego,
- prowadzeniem działalności gospodarczej.

W ramach pośrednictwa pozyskiwania form wtryskowych dla klientów firma realizuje projekty zarówno na formy standardowe jak i specjalne.

W ramach form specjalnych można wskazać:

- wielo-komponentowych
- formach z obtryskiem
- formach piętrowych
- formach familijnych
- formach indeksowych
- formach prototypowych
- formach cienkościennych
- formach pod IML
- formach pod technologie MUCEL

Firma jest członkiem Klastra Obróbki Metali, który swoją siedzibę ma w Białymstoku. Spółka wpisana jest również, jako podmiot Bazy Usług Rozwojowych, przez co realizuje bony na szkolenia. Do dnia dzisiejszego udało się zrealizować 8 usług, aktualnie 2 usługi szkoleniowe są dostępne. Są to odpowiednio:

- specjalistyczna usługa doradcza z zakresu wdrożenia wyrobu z tworzywa sztucznego do produkcji masowej (analiza koncepcji wydruku 3D i jej rozwój do produkcji przemysłowej),
- specjalistyczna usługa doradcza - analiza wydruku 3D pod kątem konieczności wprowadzenia zmian w dokumentacji konstrukcyjnej detalu celem wdrożenia wyrobu z tworzywa sztucznego do produkcji seryjnej.

Należy tutaj wskazać na wszechstronność usług i towarów firmy. Odbiorcami takowych są producenci AGD, motoryzacji, rolnictwa i medycyny, sektora wojskowego oraz wielu innych. Firma posiada nowoczesny i w pełni zautomatyzowany park maszynowy oparty o urządzenia światowych marek. Jest liderem w kraju ds. wdrożeń nowych wyrobów wykonanych w technologii wtrysku tworzyw sztucznych, proszków metali i ceramiki.

Firma jest laureatem kilku wyróżnień i nagród. Można tutaj jako przykład podać nagrodę Rady Federacji Stowarzyszeń Naukowo - Technologicznych NOT i Kuriera Porannego w kategorii Innowacje.

Co ważne firma w okresie pandemii Covid-19 opracowała i wdrożyła do produkcji 2 autorskie produkty:

- przyłbicę ochronną,
- osłonę intubacyjną.

W przypadku osłony intubacyjnej jest całkowite novum na rynku polskim. Dodatkowo czas wprowadzenia tych produktów w ofercie firmy świadczy o jej dużej elastyczności i wyjątkowo szybkim reagowaniu na zmiany i potrzeby rynku.

9.1.2. Część II: Motywy ubiegania się o wsparcie

Wskazano tutaj kilka istotnych czynników motywacji.

Pierwszym jest chęć podniesienia kompetencji pracowników (inżynierów – mechaników). Wskazano tutaj, że firma posiada jeden z najnowocześniejszych sprzętów w aspekcie przetwórstwa tworzyw sztucznych i obróbki metalu. Sprzęt stwarza wiele możliwości i nie jest w firmie w pełni wykorzystany jego potencjał. Pracownicy mają wysoki poziom kompetencji i kwalifikacji, ale posiadany park maszyn daje jeszcze większe możliwości będące poza ich wiedzą. Z tego powodu firma stale zwiększa wiedzę i umiejętności pracowników. To właśnie był motyw do ubiegania się o wsparcie.

Drugi, który jest bezpośrednio powiązany z pierwszym, to to, że zwiększenie wiedzy w firmie, podniesienie kompetencji i kwalifikacji pracowników przekłada się wprost na zwiększenie wachlarza oferowanych usług i produktów. Pozwala również rozwijać działalność badawczo-rozwojową w firmie i przekłada się wprost na szybkie wprowadzanie innowacji.

Trzecim czynnikiem jest ryzyko, jakim obarczona jest działalność badawczo-rozwojowa. Nie każda innowacja, którą firma próbuje wprowadzić, kończy się sukcesem. Doszkalanie pracowników do nowych rozwiązań pod konkretny produkt jest kosztowne. Do tego pracownik, który bierze udział w szkoleniu, nie jest w stanie wykonywać swoich obowiązków służbowych (nie jest produktywny dla firmy). Jest kosztem w podwójnym znaczeniu. W sytuacji, kiedy innowacje uda się wprowadzić, to jest to opłacalne, ale jeżeli się nie uda, to koszty są bardzo wysokie, a w skrajnym przypadku mogą doprowadzić do zachwiania równowagi ekonomicznej firmy. Finansowanie (współfinansowanie) szkolenia znacznie obniża współczynnik ryzyka do poziomu akceptowalnego przez firmę.

I ostatnim motywem są wymogi rynku. Firma, która chce się rozwijać i być w czołówce firm z branży, musi się cały czas rozwijać i dostosowywać. Firma to ludzie i od ich umiejętności i kompetencji zależy, jak będzie ona sobie radzić na rynku. Wysokie kompetencje pracowników zmniejszają ryzyko porażki firmy na rynku oraz pozwalają na przygotowanie indywidualnej oferty dla klienta („szycie na miarę”).

9.1.3. Część III: Rodzaj otrzymanego wsparcia

Firma pozyskiwała wsparcie zarówno jako firma główna, jak i spółka córka. Według danych pozyskanych z Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Białymstoku, było to odpowiednio 1 raz w 2018 roku i 3 razy w roku 2019. Wsparcie było realizowane we wszystkich dostępnych kategoriach, tj. dla pojedynczej usługi rozwojowej dla jednego uczestnika projektu (pracownika, zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie naboru) do 5 000, 00 PLN oraz do 80% kosztów usługi rozwojowej, na osobę do 10 000, 00 PLN, na przedsiębiorstwo do 50 000, 00 PLN. Wsparcie z jakiego skorzystała firma to wsparcie związane z usługami szkoleniowymi. Jak wynika z deklaracji firma jest nastawiona na ciągły rozwój pracowników i ciągłe podnoszenie ich kompetencji. Stara się cały czas ich doszkalać wszystkimi możliwymi sposobami. Szkolenia dotyczyły aspektów związanych z szerokorozumianym przetwórstwem tworzyw sztucznych. W danym okresie czasu w danym szkoleniu uczestniczyło jednocześnie od 1 do 3 pracowników firmy.

9.1.4. Część IV: Zdobyte kompetencje

Co należy podkreślić, według deklaracji pracownicy firmy, przed udziałem w projekcie (szkoleniach) posiadali już szeroką wiedzę teoretyczną z zakresu polimerów, ich wytwarzania, obróbki. Wiedza ta opierała się na dostępnych na rynku zarówno krajowym, jak i zagranicznym publikacjach i książkach z tego zakresu. Niestety występowały braki w praktycznym wykorzystaniu tej wiedzy.

Zdobyte kompetencje dotyczyły m.in. następującego sprzętu:

- wtryskarka do mikrowtrysku - BABYPLAST 610P
- wtryskarka poziomo-pionowa, wtrysk z dopasowaniem - części optyczne - Arburg ALLROUNDER 370 S 600 - 170
- wtryskarka maszyna z taśmociągami i robotem z możliwością przetwarzania materiałów typu PEEK - ENGEL 120T

Połączenie wiedzy i umiejętności zdobytej podczas szkoleń pozwoliło właśnie na:

- sprawniejsze wykonywanie zadań na danym stanowisku,
- skuteczniejszym wykonywaniu zadań realizowanych w firmie,
- realizacji zadań zgodnie z najwyższymi oczekiwaniami jakościowymi klientów,

Do tego udział w szkoleniach pozwolił na wykorzystanie nowych rozwiązań technologicznych i materiałowych w ramach posiadanego parku maszyn. Wskazano tutaj silny nacisk na materiałoznawstwo w aspekcie polimerów.

Również, co tutaj ważne kompetencje pracowników urosły na tyle, że firma może prowadzić profesjonalne doradztwo i szkolenia zawodowe w aspekcie technologii produkcji i obróbki wyrobów z polimerów. Do tego podniosły się również kompetencje w aspekcie doradztwa i pozyskiwania form wtryskowych dla klientów firmy.

Wg przedstawiciela firmy, aktualnie spółka posiada kompetencje, które umożliwiają przygotowanie indywidualnej oferty dla każdego klienta.

Zabrakło natomiast możliwości pozyskania wyższych kompetencji w aspekcie obróbki metali, a dokładniej metody wtrysku proszków metali MIM i ceramiki CIM. Wg rozmówcy podmioty które oferują szkolenia w tym zakresie, a znajdujące się na terytorium Polski, nie posiadają wyższych kompetencji niż jego firma. Wskazano, że wiedzy (praktycznej) trzeba by szukać poza granicami kraju. Niestety Podmiotowy System Finansowania nie przewiduje możliwości wsparcia finansowego dla szkoleń prowadzonych przez podmioty zagraniczne.

9.1.5. Część V: Zmiany jakie nastąpiły w firmie

Dzięki udziałowi w Podmiotowym Systemie Finansowania w firmie nastąpiło ogólne podniesienie kompetencji (również praktycznych) pracowników. Do tego należy podkreślić, że w aspekcie technologii wytwarzania i przetwórstwa polimerów kompetencje urosły znacznie i pozwalają obecnie na przygotowanie indywidualnej oferty dla klienta w tym zakresie. Co do technologii wtrysku proszków metali MIM i ceramiki CIM, to kompetencje również się zwiększyły. Niestety oferta szkoleniowa Bazy Usług Rozwojowych nie zawiera podmiotów, od których firma mogłaby się jeszcze czegoś nauczyć. Podkreślono natomiast, że na obecnym etapie firma nie posiada jeszcze klientów na tego typu usługi i produkty, a wiedza i kompetencje, które posiada, choć nie są pełne, to wystarczają do podjęcia działań w tym zakresie. Pozwalają jakby poruszać się po tej problematyce („wskazano kierunek działań i otworzono kolejne drzwi”).

9.1.6. Część VI: Wpływ na poprawę poziomu konkurencyjności

Wskazano, że dzięki wzroście wiedzy i umiejętności praktycznych pracowników w firmie mają większą świadomość swoich działań, szybciej rozwiązują problemy, generalnie pracują o wiele sprawniej. Przekłada się to na lepszą współpracę z klientami. Widzą oni, że firma wie co robi, pracownicy mają wysokie kwalifikacje i szybko rozwiązują problemy, potrafią doradzić i rozwiązać skomplikowane problemy technologiczne. Przekłada się to na dobrą współpracę, a to z kolei na dobrą opinię o firmie. To z kolei zwiększa konkurencyjność.

Również zwiększenie wachlarza usług przekłada się bezpośrednio na większą konkurencyjność firmy na rynku.

Do tego dochodzi jeszcze wprowadzenie procedur w firmie, co nastąpiło po udziale firmy i jej pracowników w szkoleniach z Podmiotowego Systemu Finansowania, też w jakimś stopniu przekłada się na jakość procesów w firmie, a to z kolei na wzrost konkurencyjności.

9.1.7. Część VII: Wpływ na poprawę poziomu innowacyjności

Tutaj podkreślono, że jedną z kluczowych działalności firmy są badania i rozwój. Firma posiada swoje laboratorium, gdzie cały czas prowadzone są prace związane z technologią tworzyw sztucznych i technologią proszków metali MIM i ceramiki CIM. Jak wskazano już wcześniej, firma posiadała bardzo dobre podstawy teoretyczne (głównie pozyskiwane z artykułów i zagranicznej literatury naukowej, sympozjów). Firma aktualnie buduje sobie pozycję lidera w aspekcie innowacyjnych wdrożeń technologicznych w technologiach tworzyw sztucznych.

W aspekcie technologii proszków metali i ceramiki firma wypracowała już pewne procedury i technologie działań, ale na obecnym etapie firma nie miała jeszcze klientów w tym aspekcie swojej działalności. Wg rozmówcy jest natomiast przygotowana na działania innowacyjne również w tym zakresie. Generalnie firma wysyłała głównie swoich pracowników na szkolenia żeby podnosząc swoje kompetencje, podnosili poziom innowacyjności i wg deklaracji przedstawiciela w znacznym stopniu się to udało.

9.1.8. Część VIII: Wpływ na procesy zachodzące w firmie

W aspekcie procesów wskazano, że w firmie wprowadzono procedury technologiczne. Przyspieszyło to pewne działania w firmie, chociażby w tempie wprowadzania nowych i innowacyjnych produktów. Jako przykład można tutaj podać przyłbice ochronną oraz osłonę intubacyjną. Te dwa produkty były inicjowane wystąpieniem pandemii Covid-19 i na rzecz walki z nią zostały zaprojektowane i wdrożone. Co ważne, przyłbice ochronne robiło i robi wiele firm w Polsce. Natomiast osłona/ skrzynka intubacyjna to produkt całkowicie autorski i nowy na polskim rynku. Co ważne na etapie wdrożenia do produkcji żadna firma w Polsce nie produkowała nic podobnego. Okres od momentu pomysłu, poprzez projekt, testy do wdrożenia wynosił dla przyłbicy 2 tygodnie, a dla osłony intubacyjnej nieco dłużej. Pokazuje to, że procesy, a tym samym szybkość działań w firmie, są na wysokim poziomie. Podkreślano tutaj, że właśnie kompetencje uzyskane w trakcie szkoleń w części przyczyniły się do tego.

9.1.9. Część IX: Wpływ na rozwój współpracy

Tutaj należy powiedzieć o różnych obszarach współpracy.

Po pierwsze współpraca z klientami się poprawiła. Firma podnosząc swoje kompetencje stała się bardziej konkurencyjna na rynku, a tym samym zwiększyła liczbę odbiorców swoich usług, przez co współpraca zarówno pod względem ilościowym, jak i jakościowym zwiększyła się. Należy tutaj jednak rozdzielić działalność w obszarze technologii tworzyw sztucznych i technologii związanej ze spiekaniem tlenków metali. W tym pierwszym obszarze nastąpił opisany rozwój współpracy, natomiast w drugim obszarze na obecnym etapie nie podjęto jeszcze żadnej współpracy z podmiotami zewnętrznymi, natomiast firma do takowej współpracy jest przygotowana. Firma posiada wystarczające kompetencje do podjęcia współpracy w tym obszarze. Jednak wybuch pandemii Covid-19 zakłócił i znacznie spowolnił działania w tym zakresie. Tutaj również nie można jeszcze mówić o współpracy z dostawcami usług, czy materiałów. Tutaj dostawcy będą się pojawiali, kiedy pojawi się klient w obszarze technologii.

Poruszono również aspekt współpracy z uczelniami. W ramach realizacji działań badawczo – rozwojowych były podjęte próby współpracy z lokalnymi uczelniami. Jednak nie ma zrozumienia potrzeb biznesu przez uczelnie. Na uczelniach panuje doktryna, wg której skupiają się one na pracach badawczych, patentowaniu i dydaktyce. Nie ma tutaj presji czasu. Natomiast w biznesie czas wdrożenia jakiegoś rozwiązania, wynalazku, czy patentu ma

kluczowe znaczenie. Szybkość dokonywania takich działań gwarantuje przewagę konkurencyjną i przyczynia się do sukcesu firmy.

Występuje tutaj natomiast współpraca na firmy z uczelniami na innej płaszczyźnie, mianowicie firma ma podpisane umowy co do staży studenckich (Politechnika Białostocka, Wydział Mechaniczny), jednak podkreślano, że tutaj też ta współpraca kuleje – studenci mają za małe doświadczenie, wiedzę oraz kwalifikacje, a aspiracje finansowe mają kosmiczne. Co do współpracy na płaszczyźnie, nauki, rozwoju i innowacji, to uczelnie w naszych realiach są 60 lat za biznesem. Niestety na tej płaszczyźnie ta współpraca mocno kuleje i udział w szkoleniach, może w jakimś stopniu skłonił firmę do kontaktu z uczelniami, ale generalnie źle to wygląda – brakuje zrozumienia problemu ze strony uczelni.

9.1.10. Część X: Identyfikacja czynników i okoliczności umożliwiających zajście zmian

Zwrócono tutaj uwagę na Bazę Usług Rozwojowych. Pierwszym czynnikiem, który udało się zidentyfikować, to umiejętność znalezienia firmy szkoleniowej, która oferuje potrzebne dla firmy wsparcie. Baza w pierwszej swojej wersji była trudna do poruszania się po niej przez beneficjentów usług. Na szczęście pojawiła się nowa wersja bazy, która jest już bardziej intuicyjna i zrozumiała dla odbiorców.

Innym ważnym czynnikiem jest brak firm, które świadczą wysoko wyspecjalizowane usługi szkoleniowe. Firma wskazała tutaj brak takiego wsparcia w aspekcie technologii spiekania tlenków metali. Podmioty polskie, a tylko takie mogą znajdować się w bazie, nie mają w swojej ofercie takich szkoleń. Natomiast podmioty zagraniczne, które świadczą takie usługi, nie mogą oferować się w BUR-ze. Takie podejście zamyka i ogranicza rozwój firmy do pewnej granicy. Natomiast jeżeli firma ma aspiracje i chce być w topie firm światowych w danej dziedzinie, to wsparcia szkoleniowego w BUR-ze nie znajdzie.

Wskazano tutaj jeszcze jedną ważną kwestię. Czynnikiem, który umożliwia zajście zmian w firmie jest czynnik ludzki. Podnoszenie kompetencji w większości przekłada się na pozytywne zmiany w firmie.

9.1.11. Część XI: Uzasadnienie dla dobrej praktyki

Dobłą praktyką powinna być współpraca z podmiotami zagranicznymi, które oferują wsparcie w obszarach, czy dziedzinach, w których nie ma podmiotów szkoleniowych na polskim rynku. Zasugerowano, że powinna być stworzona Baza Usług Rozwojowych podmiotów zagranicznych. Pozwoliłoby to na rozwój zainteresowanych polskich firm do światowej czołówki. Potencjalnie wzrosłaby ich innowacyjność, a przez to i konkurencyjność na międzynarodowym rynku.

9.1.12. Część XII: Możliwość zaimplementowania dobrej praktyki

Należałoby sprawdzać dorobek zarówno naukowy, ale w większym stopniu i biznesowy podmiotów, które chciałyby się znaleźć w takiej bazie. Podkreślono tutaj, że najlepiej uczyć się

od podmiotów, które mają doświadczenie i praktykę w danym obszarze. Sama wiedza teoretyczna nie wystarcza. Jako przykład podano samych siebie. Firma ma bardzo dużą wiedzę teoretyczną, brakuje natomiast praktycznej i na to należy zwrócić szczególną uwagę. Podkreślono, że teoretycznie jest możliwość i potrzeba utworzenia takiej bazy podmiotów zagranicznych. Wiele firm mogłoby znacznie podnieść swoje kompetencje i pomijając kilka pośrednich etapów rozwoju wejść do czołówki firm z danej branży, czy dziedziny.

9.2. Case study 2

Beneficjent (nazwa): ARCHIMO

Liczba pracowników: Jednoosobowa działalność gospodarcza

Branża: Według PKD wiodącym profilem działalności firmy jest 71.11.Z - działalność w zakresie architektury. W ramach tego kodu firma zajmuje się opracowaniem projektów architektonicznych oraz szeroko pojętym doradztwem w zakresie architektury, związanej z projektowaniem budowlanym.

Lokalizacja: Firma zlokalizowana jest na terenie Białegostoku, gdzie ma swoje pracownie oraz biuro. Firma posiada również bardzo dobrze i profesjonalnie przygotowaną stronę internetową, konto w serwisie społecznościowym – „Facebook” oraz fotograficznym serwisie społecznościowym – „Instagram”.

Otrzymane wsparcie: W ramach Podmiotowego Systemu Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim firma otrzymała wsparcie: 10 000,00 PLN (22.05.2018 rok)

9.2.1. Część I: Identyfikacja firmy, opis działalności

Firma Archimo prowadzona jest jako jednoosobowa działalność gospodarcza. Wpisu do Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej dokonano w październiku 2001 roku. W praktyce firma zajmuje się projektowaniem i aranżowaniem przestrzeni dla klienta indywidualnego i firmowego.

Dla klienta indywidualnego oferuje projekty domów i mieszkań. Firma jest wszechstronna co do oczekiwań klientów pod względem miejsca, które ma zostać zaprojektowane, są to m.in.:

- salon,
- antresola,
- korytarz/ przedpokój,
- łazienka,
- kuchnia,
- jadalnia,
- sypialnia,
- etc.

Również pod względem oczekiwań co do stylu firma pozostaje otwarta na pomysły i oczekiwania klientów. Oferuje style zarówno klasyczne, jak i nowoczesne oraz ich hybrydy.

Natomiast dla klienta firmowego oferowane są projekty:

- biur,

- gabinetów,
- powierzchni przemysłowych,
- budynków i powierzchni specjalnych, w tym zabytkowych.

Firma świadczy kompleksowe usługi takie jak:

- pomiar budynku (wykonanie rzeczywistych pomiarów budynku wraz z oceną stanu technicznego obiektu),
- analiza potrzeb ergonomii wnętrza (dopasowanie funkcjonalności do danego pomieszczenia),
- stworzenie precyzyjnych wytycznych do prac budowlanych i aranżacyjnych (murarskich, elektrycznych, hydraulicznych, posadzkarskich),
- analiza potrzeb estetyki wnętrza,
- wspólny z klientem dobór materiałów wykończeniowych (dopasowany do oczekiwań, ale i możliwości finansowy klienta),
- ciągły nadzór architekta wnętrz nad pracami remontowymi (w tym stały kontakt z podwykonawcami).

9.2.2. Część II: Motywy ubiegania się o wsparcie

Największą motywacją, która skłoniła firmę do wnioskowania o wsparcie w ramach PSF-u była chęć podniesienia kompetencji zawodowych. Dodatkowo firma chciała podnieść kompetencje w zakresie technologii ITC. W kompetencjach zawodowych firma nastawiła się na podniesienie kompetencji technicznych, projektowych związanych z architekturą i budownictwem. Założono, że wyższe kompetencje, pozwolą na pozyskanie większej liczby klientów, a to przełoży się na przychody firmy i da możliwości jej rozwoju.

9.2.3. Część III: Rodzaj otrzymanego wsparcia

Wg danych pozyskanych z Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Białymstoku, firma otrzymała wsparcie w 2018 roku. Była to kwota 10 000,00 PLN, która została przeznaczona na działania podnoszące kompetencje w aspekcie realizowanej przez firmę działalności projektowej. Wzrost kompetencji nastąpił poprzez uczestnictwo w szkoleniach. Szkolenia poruszały tematykę nowoczesnego wzornictwa, designu oraz pokazywały jak praktycznie ująć to podczas projektowania. Poruszały też tematykę nowoczesnej komunikacji z otoczeniem firmy, w tym z klientami.

9.2.4. Część IV: Zdobyte kompetencje

Przede wszystkim podniesiono kompetencje zawodowe techniczne związane z aranżacją i projektowaniem, z wykorzystaniem nowoczesnych materiałów, produktów, czy form designu. Dodatkowo nauczono się wykorzystywać w firmie nowoczesne kanały komunikacji z klientami. Umożliwiają one wymianę zdjęć, obrazów i innych materiałów graficznych, co jest tutaj bardzo ważne.

Według respondenta firma aktualnie ma na tyle wysokie kompetencje, a przez to nowoczesne narzędzia komunikacyjne, że może profesjonalnie przygotować ofertę indywidualnie dla każdego klienta, a do tego wszelkie wynikiłe problemy, niejasności, nieścisłości związane z projektem wyjaśnić przy pomocy posiadanych kanałów komunikacji (sprawna wymiana elektroniczna materiałów graficznych).

9.2.5. Część V: Zmiany jakie nastąpiły w firmie

W firmie zaczęto wykorzystywać nowoczesne metody projektowania z wykorzystaniem zarówno nowych materiałów, jak i konkretnych nowoczesnych metod projektowania. Co jest tutaj bardzo istotne, nauczono się wykorzystywać nowoczesne metody komunikacji, jakie dają serwisy społecznościowe. Udało się stworzyć profesjonalną stronę, na której dostępna jest pełna oferta firmy, dostępne są tam również różne sposoby komunikacji i wymiany informacji na linii firma – klient.

9.2.6. Część VI: Wpływ na poprawę poziomu konkurencyjności

Wskazano, że sama umiejętność wykorzystywania w firmie nowoczesnych sposobów projektowania, wykorzystywanie nowoczesnych materiałów i metod designu daje przewagę konkurencyjną. Natomiast w połączeniu z nowoczesnymi metodami komunikacji i dystrybucji oferty, przewaga ta znacząco wzrasta. Można tu jeszcze powiedzieć, że wykorzystane w firmie narzędzia komunikacyjne dają w bardzo dużej części możliwość pracy zdalnej, ograniczając do niezbędnego minimum potrzebę kontaktu z klientem. Przekłada się to wprost na przewagę konkurencyjną przy obecnym zagrożeniu Covid-19.

9.2.7. Część VII: Wpływ na poprawę poziomu innowacyjności

W opinii rozmówcy, trudno jest mówić o innowacyjności w samym procesie projektowania. Można wykorzystywać nowoczesne materiały, czy design, ale nadal pozostaje to projektowanie. Natomiast na pewno wzrosła innowacyjność w procesie pozyskiwania klientów, komunikowania się z nimi.

Dodano tutaj również, że firma na razie korzysta z ogólnodostępnych serwisów społecznościowych, ale nie wyklucza w przyszłości wdrożenia specjalnej indywidualnej platformy do kontaktu z klientami.

9.2.8. Część VIII: Wpływ na procesy zachodzące w firmie

Już wprowadzenie nowych rozwiązań projektowych poprawiło sam proces projektowania i przygotowywania oferty dla klientów. Oferta może obejmować większą liczbę opcji wyboru rozwiązań, materiałów, czy wzornictwa. Również wprowadzone nowoczesne narzędzia komunikacji pozwoliły na to aby w krótszym czasie, przy mniejszym nakładzie środków, dotrzeć do większej liczby potencjalnych klientów. Również kontakt z podwykonawcami, czy innymi współpracownikami jest sprawniejszy.

9.2.9. Część IX: Wpływ na rozwój współpracy

Nowe materiały, design i możliwości projektowe przełożyły się na rozwój współpracy z obecnymi klientami firmy w nowych obszarach, jak również pozwoliły na pozyskiwanie klientów zainteresowanych właśnie tą nową ofertą projektową. Generalnie współpraca wzrosła zarówno wśród starych, jak i nowych klientów.

Do tego należy dodać, że zastosowane w firmie rozwiązania komunikacyjne (ICT) pozwoliły na jednoczesny kontakt z większą liczbą klientów w danym czasie co wprost przekłada się również na zaistnienie i rozwój współpracy.

9.2.10. Część X: Identyfikacja czynników i okoliczności umożliwiających zajście zmian

Wskazano tutaj, że najważniejszym czynnikiem jest świadomość potrzeby zmian w firmie. Drugim dostępność do wiedzy, informacji, a trzecim środki aby tego dokonać. Tutaj trzeba powiedzieć, że dostęp do specjalistów/ekspertów prowadzących szkolenia, pozwala w pewnym stopniu zrozumieć, czego oczekuje rynek, jak się z nim komunikować, jak wymieniać z nim informacje, jak się promować i przedstawiać ofertę.

9.2.11. Część XI: Uzasadnienie dla dobrej praktyki

Generalnie każda pozytywna zmiana zachodząca w firmie staje się dobrą praktyką. Podnoszenie kompetencji w projektowaniu, ale i podnoszenie każdych innych kompetencji zwiększa możliwości i ofertę firmy. Pozwala na zwiększenie jej przychodu oraz daje perspektywę dalszego rozwoju.

Co do zastosowania nowoczesnych technik ICT to również jest to dobra praktyka. Pozwala na dotarcie do większej liczby klientów, sprawniejszą wymianę informacji, lepsze przygotowanie oferty. Stwarza możliwości obsługi większej liczby potencjalnych klientów.

9.2.12. Część XII: Możliwość zaimplementowania dobrej praktyki

Dobłą praktyką jest podnoszenie kompetencji projektowych i podnoszenie kompetencji komunikacyjnych. Możliwość zaimplementowania tego przez firmę wiąże się z jej możliwościami kadrowymi, technicznymi oraz finansowymi. Do tego firma musi wiedzieć, czego tak naprawdę potrzebuje. Nie każda dobra praktyka jest uniwersalna i nie wszędzie będzie wartością dodaną dla firmy. Najważniejsza jest tutaj wiedza o potrzebach klientów oraz rynku. Taką profesjonalną wiedzę można pozyskać od ekspertów, a to wiąże się znowu z trudnościami w ich znalezieniu. Tutaj pojawia się jeszcze potrzeba środków finansowych na opłacenie dostępu do ekspertów (np. w formie szkolenia).

9.3. Casy study 3

Beneficjent (nazwa): CZYSTE ELEWACJE

Liczba pracowników: Jednoosobowa działalność gospodarcza, liczba pracowników jest płynna i waha się w przedziale od 3 do 7 osób

Branża: Wiodącym profilem PKD jest 43.99.Z - pozostałe specjalistyczne roboty budowlane, gdzie indziej niesklasyfikowane

Podklasa ta obejmuje:

- działalność budowlaną wymagającą specjalistycznych umiejętności lub sprzętu:
 - budowa fundamentów, włączając wbijanie pali,
 - zakładanie izolacji przeciwwilgociowych i wodochronnych,
 - osuszanie budynków,
 - wiercenie szybów,
 - montaż elementów stalowych,
 - wyginanie elementów stalowych,
 - montowanie i demontowanie rusztowań i platform roboczych, z wyłączeniem ich wynajmowania,
 - wznoszenie konstrukcji z cegieł i kamienia,
 - wznoszenie kominów i pieców przemysłowych,
 - specjalistyczne roboty budowlane wymagające umiejętności wspinaczkowych i zastosowania specjalnego sprzętu, np. do prac na wysokościach,
- roboty podpowierzchniowe,
- budowę odkrytych basenów kąpielowych,
- czyszczenie zewnętrznych ścian budynku za pomocą pary wodnej, piaskowania i podobnych metod,
- wynajem dźwigów i innego sprzętu budowlanego wraz z obsługą operatorską, które nie są przeznaczone do określonych rodzajów budowli.

Lokalizacja: Firma ma siedzibę na terenie Białegostoku, gdzie posiada swoją bazę oraz biuro. Swoim zasięgiem działania obejmuje miasto Białystok i jego okolice.

Otrzymane wsparcie: W ramach Podmiotowego Systemu Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim firma otrzymała wsparcie: 10 000,00 PLN (22.05.2018 rok)

9.3.1. Część I: Identyfikacja firmy, opis działalności

Firma „CZYSTE ELEWACJE” jest prowadzona od 14 lat. W głównej mierze świadczy specjalistyczne usługi konserwacji, impregnacji i zabezpieczenia dużych powierzchni. Do tego również w sposób bezpieczny i skuteczny usuwa zanieczyszczenia z powierzchni takich jak:

- elewacje,
- fasady,
- dachy,
- płoty,
- chodniki
- kostka brukowa,

- beton konstrukcyjny,
- powierzchnie szklane,
- etc.

Firma stosując nowoczesne środki chemiczne usuwa wszelakie zabrudzenia, nawet bardzo uciążliwe, można tutaj wymienić:

- zabrudzenia biologiczne (algi, mchy, grzyby, ptasie odchody),
- zabrudzenia komunikacyjne (sadze, oleje, pyły),
- zabrudzenia chemiczne (pozostałości materiałów budowlanych po remontach, graffiti).

W ofercie firmy znajdują się również usługi związane z remontami dachów oraz usługi docieplania budynków i inne usługi remontowe. Jednak z pozyskanych informacji wynika, że jest to działalność dodatkowa i rzadko są realizowane takie zlecenia.

9.3.2. Część II: Motywy ubiegania się o wsparcie

Najważniejszym motywem była chęć podniesienia kompetencji cyfrowych. Dokładniej, mowa tutaj o cyfrowych, nowoczesnych formach komunikacji za pośrednictwem narzędzi internetowych, zarówno z potencjalnym, jak i już pozyskanym klientem. Założono, że zwiększając obszar działalności, zwiększy się liczba klientów, co docelowo wpłynie na przychody firmy.

9.3.3. Część III: Rodzaj otrzymanego wsparcia

Firma otrzymała wsparcie w 2018 roku. Była to kwota 10 000,00 PLN, która została przeznaczona na działania szkoleniowe podnoszące kompetencje i kwalifikacje w zakresie korzystania z nowoczesnych technik komunikacji ITC (zarówno wewnątrz firmy, jak i z podmiotami zewnętrznymi).

9.3.4. Część IV: Zdobyte kompetencje

W firmie nastąpił znaczny wzrost kompetencji w oczekiwanych aspektach (metodach komunikacji). Pracownicy nauczyli się wykorzystywać takie narzędzia jak Facebook, Instagram, Twitter. Uświadomiono sobie również, że samo pozycjonowanie firmy w wyszukiwarce aktualnie już nie wystarcza, ponieważ algorytm, według którego się to dokonuje cały czas jest zmieniany - trzeba nad tym stale czuwać.

Strona internetowa firmy została również tak przeprojektowana, aby zintegrować wszystkie narzędzia komunikacji w jedną strukturę, która w jasny i klarowny sposób pozwoli klientom na odnalezienie oferty firmy.

Co ważne, udział w szkoleniu uświadomił, jak ważne są nowoczesne kanały komunikacji.

9.3.5. Część V: Zmiany jakie nastąpiły w firmie

Udział w szkoleniach współfinansowanych z Podmiotowego Systemu Finansowania, doprowadził do następujących zmian w firmie:

- wzrost świadomości, jak ważne są nowoczesne kanały komunikacji i wymiany danych (profesjonalna strona internetowa, konto na Facebooku, konto na Instagramie, Twitterze);
- utworzenie nowoczesnej strony, która łączy klasyczne metody komunikacji (e-mail, telefon) z nowoczesnymi, takimi jak serwisy społecznościowe typu Facebook i Instagram, Twitter – takie połączenie umożliwia również sprawną, wielokanałową wymianę informacji i materiałów z podmiotami współpracującymi oraz klientami;
- przez zastosowane rozwiązania nowoczesnej komunikacji zwiększył się obszar działalności, to z kolei wpłynęło na większą liczbę klientów, a to na liczbę rekomendacji i polubień. Łączna liczba polubień w portalu społecznościowym Facebook wzrosła do 4 023, a liczba osób obserwujących profil firmy do 4 012, co jest sporym sukcesem.

9.3.6. Część VI: Wpływ na poprawę poziomu konkurencyjności

Konkurencyjność firmy wzrosła, przede wszystkim dlatego, że obecnie dociera ona do dużej grupy klientów (poprzez portale Facebook i Instagram), podczas gdy inne firmy z branży robią to w dużo mniejszym zakresie. Również podkreślono, że sama świadomość o ciągle zmieniającym się algorytmie pozycjonowania firm w wyszukiwarkach, daje już przewagę nad konkurencją.

9.3.7. Część VII: Wpływ na poprawę poziomu innowacyjności

W tym przypadku o innowacyjności możemy mówić przez pryzmat sposobów komunikacji na linii firma – klient, firma – otoczenie (działania marketingowe i promocyjne oferty firmy). Nie są to może innowacje na bardzo wysokim poziomie, niemniej w porównaniu z firmami z branży na pewno jest to krok naprzód.

9.3.8. Część VIII: Wpływ na procesy zachodzące w firmie

Przedstawiciel firmy wskazał tutaj, że najważniejsza była i jest oszczędność czasu i środków na dotarcie do znacznie większej liczby osób. Nastąpiła zarówno zmiana ilościowa (wzrost liczby klientów), jak jakościowa (sposób dotarcia do klientów). Dostępne środki komunikacji, oprócz klasycznej rozmowy, czy wysłania wiadomości tekstowej, pozwalają obecnie na wymianę różnego rodzaju dokumentacji, w tym dużych plików graficznych. Do tego dochodzi możliwość wideokonferencji, nawet dla kilkunastu uczestników jednocześnie. Do tego dochodzi cały szereg narzędzi podtrzymujących (automatycznie i samoczynnie) kontakt również z byłymi już klientami. Dostępne narzędzia pozwalają na wysyłanie do nich bieżących ofert firmy, uczestnictwo w wirtualnych w wydarzeniach związanych z firmą i cały szereg innych działań mających na celu ciągłe utrzymywanie relacji na linii firma – klient.

9.3.9. Część IX: Wpływ na rozwój współpracy

Zastosowane w firmie rozwiązania w zakresie komunikacji, spowodowały faktyczne dotarcie do większej liczby potencjalnych klientów. Objawia się to wzmożoną aktywnością telefoniczną klientów dzwoniących do firmy z zapytaniem o usługi. Klientów jest więcej, co pozwala w perspektywie długofalowej rozkładać sobie równomiernie pracę. To z kolei przekłada się na lepsze funkcjonowanie firmy i bardziej stabilną sytuację, nawet w sytuacjach kryzysowych (np. pandemia Covid-19).

9.3.10. Część X: Identyfikacja czynników i okoliczności umożliwiających zajście zmian

Przedstawiciel firmy wskazał w tym miejscu, że takim najważniejszym czynnikiem, który umożliwia zajście zmian w firmie, jest przede wszystkim zrozumienie, jak ważnym jest dobry kontakt z klientami. Należy tutaj dodać, że wydaje się to oczywiste, że serwisy społecznościowe są doskonałym narzędziem dotarcia do potencjalnych klientów. Natomiast, w momencie kiedy próbujemy to zrobić, to okazuje się, że bez gruntownej fachowej wiedzy jest to trudne. Najtrudniej dotrzeć do odpowiedniej grupy docelowej klientów (zgodnej z profilem firmy), a następnie w odpowiedni sposób prowadzić rozmowy biznesowe.

9.3.11. Część XI: Uzasadnienie dla dobrej praktyki

Dobrą praktyką jest szeroko rozumiana dobra komunikacja z klientem. Należy tutaj dodać, że przez komunikację rozumiemy samo dotarcie do klienta, podjęcie z nim rozmów biznesowych, wymianę informacji i materiałów. Generalnie cały cykl procesów interakcji na linii firma-klient. Na to wszystko pozwalają nowoczesne serwisy społecznościowe, jak Facebook, Twitter czy Instagram. Przekłada się to wprost na ilość i jakość kontaktów z potencjalnymi klientami.

9.3.12. Część XII: Możliwość zaimplementowania dobrej praktyki

Możliwość zaimplementowania dobrej praktyki, w tym przypadku nowoczesnych systemów komunikacji, wiąże się wprost ze świadomością w firmie, co do podnoszenia efektywności kontaktów z klientami. Jeżeli jest świadomość o dobrej praktyce i jej potrzebie, to daje nam to możliwość na jej wprowadzenie (w tym przypadku nowoczesne platformy komunikacyjne). Do samego jej zaimplementowania w firmie potrzebne są jeszcze: wiedza, ludzie (eksperci którzy ją wprowadzą, przekażą o niej informacje) oraz środki finansowe na wszystkie te działania.

10. Literatura

Ustawy i wytyczne:

- Wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego w obszarze przystosowania przedsiębiorców i pracowników do zmian na lata 2014-2020, Warszawa, 10 kwietnia 2015 roku (ostatnia aktualizacja: sierpień 2019 roku)
- Wytyczne w zakresie monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów operacyjnych na lata 2014-2020, Warszawa, 22 kwietnia 2015 roku (ostatnia aktualizacja: 2020 rok)
- Ustawę z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014-2020
- Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 29 sierpnia 2017 r. w sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe

Dokumenty regionalne:

- Strategia Rozwoju Województwa Podlaskiego 2030 (data wydania: kwiecień 2020 roku)
- Diagnoza Strategiczna Województwa Podlaskiego (data wydania: styczeń 2020 roku)
- Plan Rozwoju Przedsiębiorczości w oparciu o inteligentne specjalizacje województwa podlaskiego na lata 2015-2020+ (RIS3) (uchwalony dnia 1 marca 2016 roku)
- Regionalny Program Operacyjny Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020 (uchwalony dnia 17 marca 2015 roku, data ostatniej aktualizacji: 14 lipca 2020 roku)
- Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020 (uchwalony dnia 18 czerwca 2015 roku, data ostatniej aktualizacji: 20 sierpnia 2020 roku)
- Uchwała Nr 38/517/2019 z dnia 30 kwietnia 2019 roku zmieniającej uchwałę Nr 170/2205/2016 z dnia 8 listopada 2016 roku w sprawie przyjęcia do realizacji projektu Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Białymstoku pt. „Podmiotowy System Finansowania usług rozwojowych w województwie podlaskim”, Działanie 2.4 Adaptacja pracowników, przedsiębiorstw i przedsiębiorców do zmian Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020

Analizy i raporty:

- Bluehill Sp. z o.o. oraz Quality Watch Sp. z o.o., „Ewaluacja podażowego i popytowego systemu kształcenia umiejętności pracowników MŚP – na przykładzie województwa małopolskiego”, rok wydania: 2015
- Business Centre Club, „Ocena stanu przygotowania systemu finansowania usług rozwojowych jako narzędzia wsparcia kapitału ludzkiego wraz z rekomendacjami”, rok wydania: 2016
- Danae Sp. z o.o., Realizacja Sp. z o.o., „Wpływ Bazy Usług Rozwojowych na jakość i dostępność usług rozwojowych świadczonych na rzecz przedsiębiorców i pracowników

z uwzględnieniem oddziaływania Podmiotowego Systemu Finansowania”, Warszawa, rok wydania: 2017

- Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, „Atrakcyjność inwestycyjna województw i podregionów Polski”, Gdańsk, rok wydania: 2016
- Kozłowska M., „Atrakcyjność inwestycyjna – rozważania teoretyczne [w:] Problemy gospodarcze w ujęciu teoretycznym i praktycznym” (Urszula Zagóra – Jonszta Red.), Studia Ekonomiczne, Zeszyty Naukowe Wydziałowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, rok wydania: 2012
- Polska Agencja Inwestycji i Handlu, „Atrakcyjność inwestycyjna regionów 2017”, Warszawa, rok wydania: 2017
- Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, „Analiza skuteczności oddziaływania na podlaski rynek pracy szkoleń, staży i przygotowania zawodowego dorosłych w latach 2017-2018”, Białystok, rok wydania: 2019
- Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, Barometr Zawodów 2020. Raport podsumowujący badanie w województwie podlaskim, Białystok, rok wydania: 2019
- Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, „Podlaska Mapa Zawodów i Kwalifikacji 2016, Analiza Podaży i Popytu Na Zawody i Kwalifikacje na Poziomie Regionalnym i Lokalnym”, Białystok, rok wydania: 2016
- Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, „Popyt na zawody i kompetencje na podlaskim rynku pracy a potrzeby pracodawców w zakresie kształcenia ustawicznego pracowników w wieku 45 lat i więcej”, Białystok, rok wydania: 2015

Dokumentację projektu:

- regulaminy naborów prowadzonych w ramach projektu
- dane wskaźnikowe udostępnione przez Zamawiającego
- wyniki badań ankietowych uczestników usług rozwojowych

Serwisy internetowe:

- bdl.stat.gov.pl
- paih.gov.pl
- ssse.com.pl
- uslugirozwojowe.parp.gov.pl
- wupbialystok.praca.gov.pl

11. Wykaz map, rysunków, tabel i wykresów

| | |
|--|-----|
| Mapa 1. Atrakcyjność inwestycyjna województw w 2016 roku..... | 34 |
| Mapa 2. Zróżnicowanie przestrzenne potencjalnej atrakcyjności inwestycyjnej powiatów woj. podlaskiego..... | 36 |
| Mapa 3. Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na lokalizację firmy | 60 |
| | |
| Rysunek 1. Identyfikacja potrzeb szkoleniowych [firmy, CATI, N=256] | 106 |
| Rysunek 2. Identyfikacja potrzeb szkoleniowych [pracownicy, CATI, N=257] | 107 |
| | |
| Tabela 1. Struktura próby w badaniu firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na lokalizację firmy [firmy, CATI, N=256, %] | 23 |
| Tabela 2. Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na wielkość firmy [firmy, CATI, N=256, %] | 23 |
| Tabela 3. Wartości docelowe i osiągnięte wskaźników projektu..... | 32 |
| Tabela 4. Podmioty z udziałem kapitału zagranicznego według powiatów w latach 2011-2018 | 37 |
| Tabela 5. Nakłady inwestycyjne w woj. podlaskim- wskaźniki (%)..... | 39 |
| Tabela 6. Podmioty gospodarcze w województwie podlaskim – wskaźniki..... | 40 |
| Tabela 7. Podmioty wg sekcji i działów PKD 2007 w 2019 roku | 41 |
| Tabela 8. Osoby aktywne zawodowo według wykształcenia w województwie podlaskim ogółem (tys. osób) (dane średnioroczne) | 43 |
| Tabela 9. Pula środków przeznaczona na dofinansowanie w dotychczasowych naborach (zł) | 52 |
| Tabela 10. Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na wielkość firmy..... | 58 |
| Tabela 11. Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na lokalizację firmy | 59 |
| Tabela 12. Jak oceniają Państwo jakość zrealizowanych na Państwa rzecz usług rozwojowych? [firmy, CATI, N=256, %] oraz [pracownicy, CATI, N=257, %] | 68 |
| Tabela 13. Jak ogólnie oceniają Państwo dostępność usług rozwojowych, dla takiej firmy jak Państwa? Przez dostępność proszę rozumieć łatwość skorzystania z usługi, które spełniałaby Państwa oczekiwania. [firmy, CATI, N=256]..... | 70 |
| Tabela 14. Jak ogólnie ocenia Pan/i dostępność usług rozwojowych? Proszę wziąć pod uwagę własne potrzeby w zakresie podnoszenia kompetencji i kwalifikacji. Przez dostępność proszę rozumieć łatwość skorzystania z usługi, która spełniałaby Pana/i oczekiwania. [pracownicy, CATI, N=257] A gdybyśmy wzięli pod uwagę ofertę szkoleń i podobnych usług, lecz bardziej specjalistycznych, związanych z Pana/i branżą? Jaka jest ich dostępność? [pracownicy, CATI, N=257] | 71 |
| Tabela 15. Czy w wyniku skorzystania z usług rozwojowych, w Państwa firmie nastąpiły następujące zmiany? – odpowiedzi ze względu na sekcję PKD [firmy, CATI, N=256] | 76 |

| | |
|---|-----|
| Tabela 16. Czy w wyniku skorzystania z usług rozwojowych, w Państwa firmie nastąpiły następujące zmiany? – odpowiedzi ze względu na wielkość firmy [firmy, CATI, N=256] | 77 |
| Tabela 17. Przynależność bądź współpraca z sektorami należącymi do inteligentnych specjalizacji województwa podlaskiego [firmy, CATI, N=256, %]..... | 86 |
| Tabela 18. Kompetencje i kwalifikacje uzyskane przez pracowników - podział na nowe i uzupełniane [pracownicy, CATI, N=253, %] | 94 |
| Tabela 19. Zmiany w sytuacji zawodowej wśród pracowników o szczególnie trudnej sytuacji na rynku pracy | 103 |
| Tabela 20. Tabela rekomendacji | 120 |
| | |
| Wykres 1. Wartość kapitału zagranicznego podmiotów działających na terenie województwa podlaskiego w latach 2011-2018 (w mln zł) | 37 |
| Wykres 2. Podmioty wg grup rodzajów działalności PKD 2007 w 2019 roku | 41 |
| Wykres 3. Stopa bezrobocia rejestrowanego w Polsce oraz województwie podlaskim (%)..... | 42 |
| Wykres 4. Osoby aktywne zawodowo ogółem w województwie podlaskim ogółem (tys. osób) (dane średnioroczne)..... | 43 |
| Wykres 5. Udział ludności według ekonomicznych grup wieku w ogóle ludności w woj. podlaskim w latach 2011-2019 (%)..... | 44 |
| Wykres 6. Najczęściej poszukiwane kompetencje osobiste [N – 6 138]..... | 47 |
| Wykres 7. Najczęściej poszukiwane kompetencje językowe [N – 2 588] | 48 |
| Wykres 8. Najczęściej poszukiwane kompetencje menedżerskie [N – 3 314] | 48 |
| Wykres 9. Rodzaj usługi rozwojowej, z której skorzystał pracownik (N=5 359)..... | 55 |
| Wykres 10. Z jakiego rodzaju usług rozwojowych Państwo skorzystali? [firmy, CATI, N=256, %] | 56 |
| Wykres 11. Jakie były tematy usług rozwojowych, z których Państwo skorzystali? [firmy, CATI, N=256, %] | 57 |
| Wykres 12. Z jakiego rodzaju usług rozwojowych Pan/i skorzystał/a? [pracownicy, CATI, N=257, %] | 58 |
| Wykres 13. Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na branżę firmy [firmy, CATI, N=256, %]..... | 61 |
| Wykres 14. Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na formę prawną firmy [firmy, CATI, N=256, %]..... | 62 |
| Wykres 15. Charakterystyka firm korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na czas funkcjonowania na rynku [firmy, CATI, N=256, %]..... | 62 |
| Wykres 16. Charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na wiek [pracownicy, CATI, N=257, %] | 63 |
| Wykres 17. Charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na wykształcenie [pracownicy, CATI, N=257, %]..... | 64 |
| Wykres 18. Charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na miejsce zamieszkania [pracownicy, CATI, N=257, %]..... | 65 |

| | |
|---|----|
| Wykres 19. Charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na zajmowane stanowisko [pracownicy, CATI, N=257] | 66 |
| Wykres 20. Charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na czas pracy w zawodzie [pracownicy, CATI, N=257, %] | 66 |
| Wykres 21. Charakterystyka pracowników korzystających z usług rozwojowych - podział ze względu na występowanie niepełnosprawności [pracownicy, CATI, N=257, %] | 67 |
| Wykres 22. Czy w wyniku skorzystania z usług rozwojowych, w Państwa firmie nastąpiły następujące zmiany? [firmy, CATI, N=256, %] | 74 |
| Wykres 23. Czy dzięki skorzystaniu z usług rozwojowych są Państwo w stanie oferować usługi/produkty o lepszej jakości? [firmy, CATI, N=256, %] | 79 |
| Wykres 24. Czy dzięki skorzystaniu z usług rozwojowych są Państwo w stanie oferować produkt/usługę na dotychczasowym poziomie, lecz przy mniejszych kosztach? [firmy, CATI, N=256, %] | 79 |
| Wykres 25. Czy w Pana/i ocenie, skorzystanie z usług rozwojowych wpłynęło (bądź dopiero wpłynie) na wzrost konkurencyjności Państwa oferty? [firmy, CATI, N=256, %] | 80 |
| Wykres 26. W ramach podsumowania proszę ocenić, czy skorzystanie z usług rozwojowych wpłynęło na:... [firmy, CATI, N=256, %] | 82 |
| Wykres 27. Czy usługa rozwojowa, z której Pan/i skorzystał/a wpłynęła na polepszenie współpracy z kooperantami (np. dostawcami)? [pracownicy, CATI, N=90, %] | 83 |
| Wykres 28. Czy usługa rozwojowa, z której Pan/i skorzystał/a, wpłynęła na lepszą obsługę klientów firmy? [pracownicy, CATI, N=205, %] | 84 |
| Wykres 29. Czy po skorzystaniu usług rozwojowych udało się Państwu wprowadzić w firmie jakieś udoskonalenia czy usprawnienia? [firmy, CATI, N=256, %] | 85 |
| Wykres 30. Czy w wyniku skorzystania z usług rozwojowych w Państwa firmie nastąpiły następujące zmiany? [firmy – przedstawiciele inteligentnych specjalizacji, CATI, N=86] | 87 |
| Wykres 31. Czy po skorzystaniu usług rozwojowych, udało się Państwu wprowadzić w firmie jakieś udoskonalenia czy usprawnienia? [firmy – przedstawiciele inteligentnych specjalizacji, CATI, N=86] | 88 |
| Wykres 32. Jakie konkretne braki kompetencyjne zostały uzupełnione dzięki usługom rozwojowym, z których skorzystała Państwa firma? [firmy, CATI, N=256, %] | 89 |
| Wykres 33. Czy gdyby nie wsparcie projektowe (dofinansowanie), byłoby Państwo w stanie skorzystać z tego rodzaju usług rozwojowych? [firmy, CATI, N=256, %] | 90 |
| Wykres 34. Jakie kompetencje lub kwalifikacje Pan/i uzyskał/a? [pracownicy, CATI, N=257, %] | 91 |
| Wykres 35. Czy gdyby nie wsparcie projektowe, byłby/byłaby Pan/i w stanie skorzystać z tego rodzaju usług? [pracownicy, CATI, N=257, %] | 92 |
| Wykres 36. Jakie konkretne braki kompetencyjne zostały uzupełnione dzięki usługom rozwojowym, z których skorzystała Państwa firma? [pracownicy, CATI, N=257, %] | 93 |
| Wykres 37. Dlaczego zdecydował/a się Pan/i na skorzystanie z usługi rozwojowej? [pracownicy, CATI, N=257, %] | 95 |

| | |
|---|-----|
| Wykres 38. Co było motywem skorzystania przez Pana/ią z usługi rozwojowej? [pracownicy, CATI, N=257, %] | 96 |
| Wykres 39. W jakim stopniu pracownicy obecnie wykorzystują zdobytą wiedzę i umiejętności podczas wykonywania obowiązków? [firmy, CATI, N=256, %] | 96 |
| Wykres 40. Jak pracownicy wykorzystują zdobytą wiedzę i umiejętności podczas wykonywania obowiązków? [firmy, CATI, N=241, %] | 97 |
| Wykres 41. Czy wykorzystuje Pan/i zdobytą wiedzę i umiejętności podczas wykonywania swoich obowiązków zawodowych? [pracownicy, CATI, N=257, %] | 98 |
| Wykres 42. Jak wykorzystuje Pan/i zdobytą wiedzę i umiejętności podczas wykonywania obowiązków? [pracownicy, CATI, N=254, %] | 99 |
| Wykres 43. Czy w przypadku utraty pracy, bądź chęci zmiany pracodawcy, Pana/i pozycja na rynku pracy jest mocniejsza niż wcześniej (zanim skorzystał/a Pan/i z usługi rozwojowej)? [pracownicy, CATI, N=257, %] | 101 |
| Wykres 44. Czy skorzystanie z usług rozwojowych uchroniło niektórych z Państwa pracowników przed zwolnieniem/ przed zawieszeniem prowadzonej przez Państwa jednoosobowej działalności gospodarczej? [firmy, CATI, N=256, %] | 102 |
| Wykres 45. Czy dzięki skorzystaniu z usług rozwojowych... [pracownicy, CATI, N=257, %] | 103 |
| Wykres 46. W jaki sposób dowiedzieli się Państwo na temat możliwości dofinansowanych usług rozwojowych? [firmy, CATI, N=256, %] | 108 |
| Wykres 47. Czy na dzień dzisiejszy wszystkie warunki i zasady związane z pozyskaniem i rozliczeniem środków są dla Państwa jasne? [firmy, CATI, N=256, %] | 108 |
| Wykres 48. Czy Pana/i zdaniem, informacje na temat możliwości pozyskania dofinansowania na usługi rozwojowe są łatwo dostępne dla przedsiębiorców, którym przydałoby się takie wsparcie? [firmy, CATI, N=256, %] | 109 |
| Wykres 49. Czy planują Państwo ponownie ubiegać się o środki na usługi rozwojowe? [firmy, CATI, N=256, %] | 110 |
| Wykres 50. Na jakiego rodzaju usługi będą Państwo chcieli pozyskać środki? [firmy, CATI, N=121] | 110 |
| Wykres 51. Czy gdyby Pana/i firma ponownie ubiegała się o dofinansowanie usług rozwojowych, to czy chciałby/aby Pan/i w nich uczestniczyć? [pracownicy, CATI, N=257, %] | 111 |



Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku

ul. Pogodna 22, 15-354 Białystok

tel. 85 7497200, fax 85 7497209

<http://wupbialystok.praca.gov.pl>

ISBN 978-83-62258-83-3