

# **Raport z badania satysfakcji klientów Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej**





# Raport z badania satysfakcji klientów Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



Ministerstwo Rodziny,  
Pracy i Polityki Społecznej

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



Łamanie i druk: ZWP MRPiPS. Zam. 233/2019.

Departament Ekonomii Społecznej i Solidarnej (DES) w Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (MRPiPS), w ramach projektu pn. *Zintegrowany system zapewnienia wysokiej jakości usług Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej (OWES)*, Działanie 2.9 *Rozwój ekonomii społecznej* Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014–2020, przeprowadził badanie satysfakcji klientów OWES.

Celem badania było zapoznanie się z opinią klientów akredytowanych OWES na temat usług świadczonych przez OWES, w szczególności usług wynikających ze standardów akredytacyjnych. W celu podnoszenia wysokiej jakości usług oferowanych przez OWES, istotna była weryfikacja ich jakości i przydatności w ocenie klientów OWES. Uczestniczący w badaniu klienci OWES mieli również możliwość przedstawienia swoich spostrzeżeń i pomysłów, które mogłyby przyczynić się do poprawy usług świadczonych przez OWES.

Badanie przeprowadzono za pomocą *Narzędzia do badania satysfakcji klientów OWES*, które zostało wypracowane w ramach projektu pn. *Zintegrowany System Wsparcia Ekonomii Społecznej* Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Narzędzie zaprojektowano w poprzedniej perspektywie finansowej, dlatego też wymagało ono dostosowania do obecnie obowiązujących standardów akredytacyjnych. W maju 2018 r. DES przeprowadził pilotaż ankiety, zebrane uwagi posłużyły do jej zmodyfikowania.

Badanie odbyło się w formie ankiety on-line, dostępnej poprzez link wysłany mailowo do klientów OWES.<sup>1</sup> W dniu 21 stycznia 2019 r. DES wysłał zaproszenie do ok. 5,5 tys. klientów OWES. Badanie zakończyło się w dniu 11 lutego 2019 r. Ankiety wypełniło 252 klientów OWES.

Ankieta składa się z czterech części. Pierwsza dotyczy danych podstawowych tj. formy prawnej i daty rejestracji reprezentowanego podmiotu, informacji czy i z jakich usług OWES korzystano. Druga odnosi się efektów

---

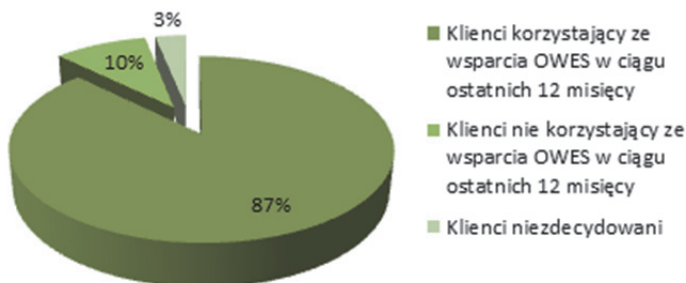
<sup>1</sup> Baza klientów OWES została pobrana z Narzędzia do monitorowania działalności OWES przygotowanego w ramach projektu pn. *Zintegrowany system monitorowania sektora ekonomii społecznej* realizowanego przez Departament Ekonomii Społecznej i Solidarnej w Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w partnerstwie z Głównym Urzędem Statystycznym, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Działania 2.9 *Rozwój Ekonomii Społecznej* PO WER 2014–2020. Ponieważ w narzędziu do monitorowania działalności OWES nie było informacji na temat klientów OWES z woj. opolskiego, bazę kontaktów dla klientów OWES z tego obszaru pobrano z Wniosków o przyznanie Akredytacji.

wsparcia OWES. Trzecia część poświęcona jest ocenie usług świadczonych przez badany OWES. Czwarta część dotyczy ogólnej oceny badanego OWES.

## A. Dane podstawowe

W badaniu satysfakcji klientów OWES łącznie uczestniczyło 252 klientów OWES. Spośród nich 87% klientów OWES w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystało z usług OWES, natomiast 10% klientów OWES we wspomnianym czasie nie korzystało ze wsparcia OWES. W związku z tym ich udział w badaniu nie był kontynuowany. Nieskorzystanie z usług OWES uzasadniano m.in. brakiem zapotrzebowania na usługi świadczone przez OWES lub tym, iż oferta OWES nie odpowiadała na potrzeby podmiotu reprezentowanego przez badanych klientów. 3% klientów nie potrafiło określić, kiedy korzystało z usług OWES – udzielając odpowiedzi „nie wiem/trudno powiedzieć” – co również powodowało zakończenie udziału w badaniu.

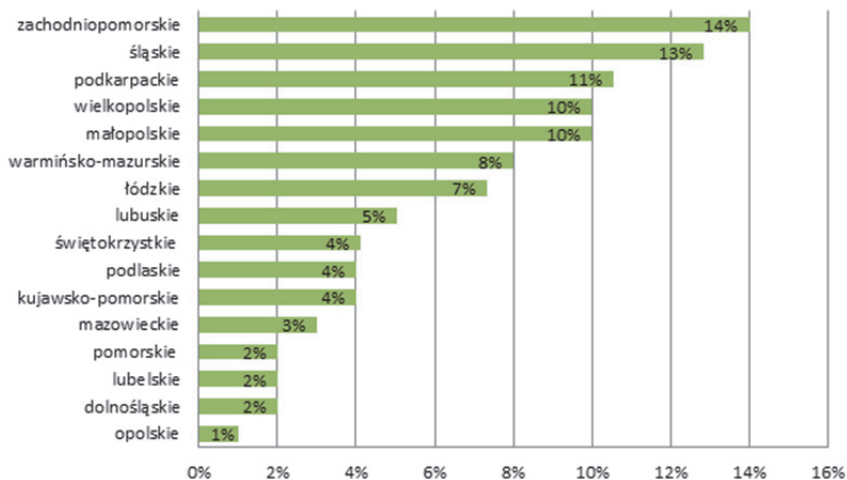
**Wykres nr 1.** Klienci OWES korzystający ze wsparcia OWES w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Źródło: opracowanie własne (n = 252).

Zaproszenie do udziału w badaniu zostało wysłane do klientów OWES ze wszystkich województw. Największą liczbę odpowiedzi uzyskano z województw: zachodniopomorskiego – 14%, śląskiego – 13%, podkarpackiego – 11%, wielkopolskiego – 10%, małopolskiego – 10%. Najmniejszą z województw: pomorskiego – 2%, lubelskiego – 2%, dolnośląskiego – 2%, opolskiego – 1%.

**Wykres nr 2.** Klienci OWES z podziałem na województwa

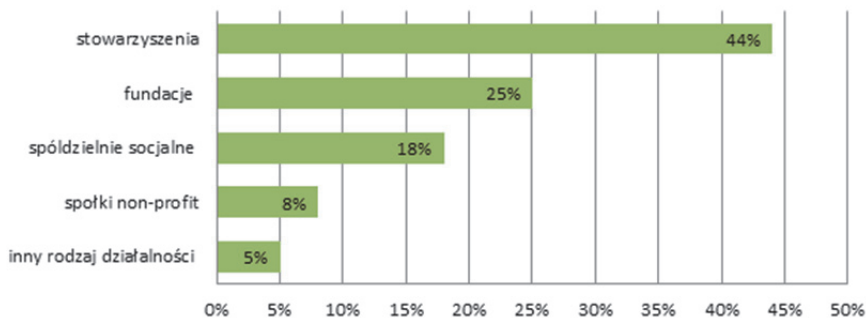


Źródło: opracowanie własne (n = 218).

### Forma prawna reprezentowanych podmiotów

Dominującą formą prawną podmiotów reprezentowanych przez klientów OWES były stowarzyszenia – 44%. Pozostałe formy prawne to fundacje – 25%, spółdzielnie socjalne – 18% i spółki non profit – 8%. Inne wskazane formy prawne – 5%, to m.in. spółdzielnie pracy, Centra Integracji Społecznej i Kluby Integracji Społecznej.

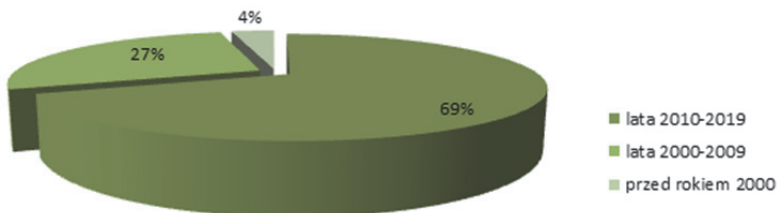
**Wykres nr 3.** Forma prawna reprezentowanych podmiotów



Źródło: opracowanie własne (n = 218).

Przeważająca większość, bo aż 69% podmiotów reprezentowanych przez klientów OWES swoją działalność rozpoczęło w latach 2010–2019, 27% podmiotów powstało w latach 2000–2009, a 4% podmiotów przed 2000 rokiem.

**Wykres nr 4.** Data rejestracji reprezentowanych podmiotów

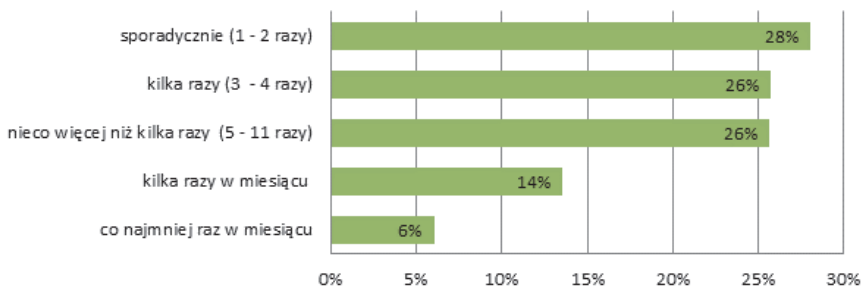


Źródło: opracowanie własne (n = 215).

### Częstotliwość korzystania z usług OWES

Z poniższego wykresu wynika, iż częstotliwość korzystania z usług OWES jest zróżnicowana. 28% podmiotów reprezentowanych przez klientów OWES, ze wsparcia OWES w ciągu ostatniego roku skorzystało – 1 lub 2 razy. Po 26% reprezentowanych podmiotów z usług OWES skorzystało 3 lub 4 razy oraz od 5 do 11 razy. Dla 14% podmiotów OWES świadczył usługi kilka razy w miesiącu, a dla 6% co najmniej raz w miesiącu.

**Wykres nr 5.** Częstotliwość korzystania z usług OWES w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Źródło: opracowanie własne (n = 214).

Częstotliwość korzystania ze wsparcia OWES może być zależna m.in. od czasu funkcjonowania reprezentowanego podmiotu (nowo utworzone podmioty zdecydowanie częściej korzystają ze wsparcia OWES) lub z obecnej sytuacji danego podmiotu np.: złej kondycji finansowej, problemów kadrowych lub chęci rozszerzenia swojej działalności.

## **Rodzaj wsparcia udzielonego reprezentowanym podmiotom przez Ośrodki Wsparcia Ekonomii Społecznej**

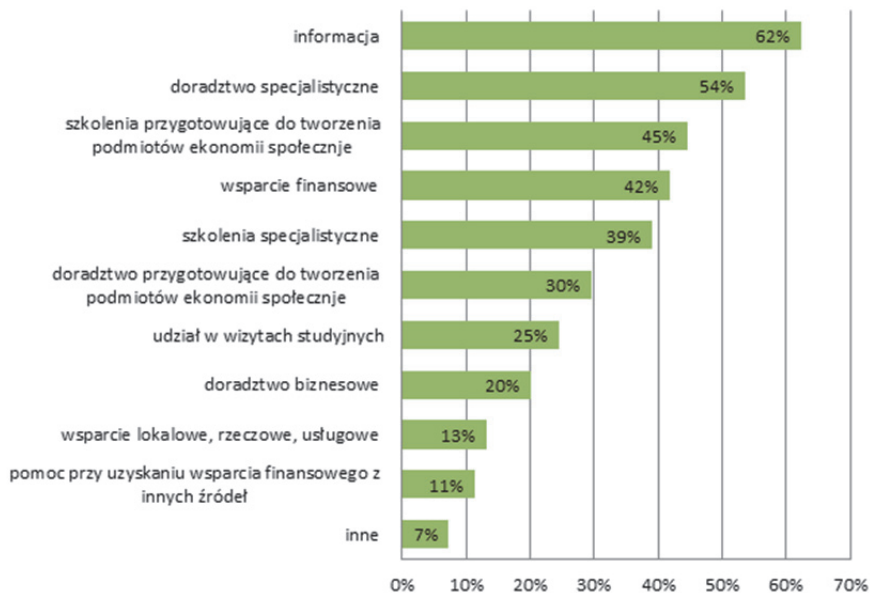
Wsparcie świadczone przez OWES jest bardzo zróżnicowane. Rodzaje i formy wsparcia mogą być uzależnione od potrzeb i sytuacji danego podmiotu (o których wspomniano w części poświęconej częstotliwości korzystania z usług OWES). Analizując poniższy wykres nie da się jednoznacznie wskazać dominujących form wsparcia, a wiele podmiotów może korzystać z kilku usług w tym samym czasie. Najwięcej reprezentowanych podmiotów skorzystało z usługi informacyjnej. Świadczyć to może o tym, iż OWES odgrywają ważną rolę edukacyjną, dostarczając tworzącym się i istniejącym podmiotom podstawowych informacji o ekonomii społecznej, źródłach i formach wsparcia, zmieniających się przepisach itp. Dla 54% reprezentowanych podmiotów OWES świadczyły usługi z zakresu doradztwa specjalistycznego np. prawnego, finansowego, marketingowego. 45% reprezentowanych podmiotów uczestniczyło w szkoleniach przygotowujących do tworzenia podmiotów ekonomii społecznej (np. na temat ekonomii społecznej, prowadzenia działalności gospodarczej). Dla 42% reprezentowanych podmiotów OWES udzielił wsparcia finansowego. Porównując liczbę klientów OWES uczestniczących w szkoleniach przygotowujących do tworzenia podmiotów ekonomii społecznej i klientów korzystających ze wsparcia finansowego, widać, że zaledwie 3% organizacji tworzących Podmioty Ekonomii Społecznej (PES) nie skorzystało z pomocy finansowej. Potwierdza to, że OWES pełnią funkcję wspierającą dla nowo tworzących się podmiotów udzielając wsparcia finansowego np. na adaptację/remont budynku, zakup sprzętu, stworzenie miejsc pracy i wypłacając świadczenie pomostowe.

Dodatkowo OWES świadczyły usługi na rzecz promocji PES np. zachęcając do udziału w targach ekonomii społecznej, udzielały wsparcia



w realizacji programów poświęconych tematyce ekonomii społecznej w regionalnych stacjach telewizyjnych, współorganizowały i współfinansowały konferencje lub zakup materiałów reklamowych. OWES udzielały również wsparcia finansowego grupom nieformalnym (np. w postaci grantów) lub wspierały w pozyskiwaniu dotacji z Funduszu Inicjatyw Obywatelskich i w ramach budżetów partycypacyjnych.

**Wykres nr 6.** Rodzaje usług, z których korzystali klienci OWES



Źródło: opracowanie własne (n = 764).

## B. Efekty wsparcia OWES

Z danych zawartych w poniższej tabeli wynika, że wsparcie świadczone przez OWES przynosi wymierne korzyści. W przypadku stwierdzeń, że dzięki wsparciu OWES: „utworzyliśmy nowe przedsiębiorstwo społeczne”, „utworzyliśmy nowe miejsca pracy w przedsiębiorstwie społecznym”, „zwiększyliśmy konkurencyjność naszych usług i produktów”, „nasi pracownicy podnieśli swoje kompetencje zawodowe”, „nasi zarządzający poprawili swoje kompetencje zarządcze”, „zwiększyliśmy liczbę klientów”, „zwiększyliśmy wartość przychodów”, „nawiązaliśmy współpracę z innymi przedsiębiorstwami społecznymi” „generujemy większe korzyści społeczne” ponad 50% klientów OWES wybrało odpowiedź: „zdecydowanie się zgadzam” lub „raczej się zgadzam”. Pozostała grupa klientów OWES w większości nie korzystała z tego rodzaju wsparcia świadczonego przez OWES. Sporadycznie klienci nie zgadzali się częściowo lub całkowicie z wyżej wymienionymi stwierdzeniami. Co ciekawe dzięki wsparciu OWES 27% reprezentowanych podmiotów zdobyło nowe zamówienia od administracji publicznej, a 40% podmiotów zdobyło nowe zamówienia od sektora przedsiębiorstw rynkowych. Porównując deklaracje zdobycia zamówień publicznych od administracji publicznej i sektora przedsiębiorstw rynkowych, podmioty reprezentowane przez klientów OWES częściej uzyskiwały zamówienia od sektora przedsiębiorstw rynkowych.

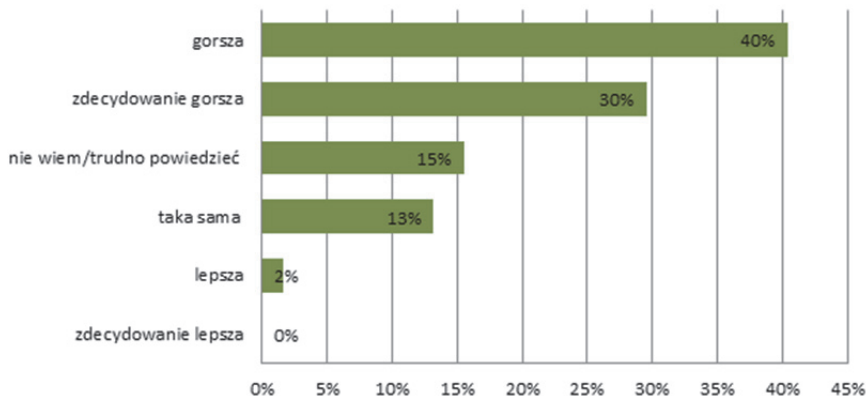
Tabela nr 1. Efektywność wsparcia OWES

	Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam	Nie dotyczy
Utworzyliśmy nowe przedsiębiorstwo społeczne (n = 123)	47%	6%	1%	4%	2%	40%
Utworzyliśmy nowe miejsca pracy w przedsiębiorstwie społecznym (n = 123)	49%	5%	1%	2%	2%	41%
Zwiększyliśmy konkurencyjność naszych usług i produktów (n = 133)	39%	26%	8%	5%	2%	20%
Nasi pracownicy podnieśli swoje kompetencje zawodowe (n = 148)	42%	27%	7%	1%	3%	20%
Nasi zarządzający poprawili swoje kompetencje zarządcze (n = 153)	44%	36%	8%	3%	1%	8%
Zdobyliśmy nowe zamówienia od administracji publicznej (n = 107)	20%	7%	13%	7%	4%	49%
Zdobyliśmy nowe zamówienia od przedsiębiorstw rynkowych (n = 107)	21%	19%	8%	5%	4%	43%
Zwiększyliśmy liczbę klientów (n = 115)	30%	23%	11%	8%	1%	27%
Zwiększyliśmy wartość przychodów (n = 117)	24%	27%	14%	4%	4%	27%
Nawiązaliśmy współpracę z innymi przedsiębiorstwami społecznymi (n = 135)	30%	32%	9%	6%	3%	20%
Generujemy większe korzyści społeczne (n = 155)	48%	32%	9%	1%	1%	9%
Wyzliśmy z kłopotów finansowych (n = 101)	6%	9%	18%	4%	4%	59%
Udało nam się pozyskać kredyt/pożyczkę (n = 102)	6%	5%	3%	5%	5%	76%

Źródło: opracowanie własne (n = 1619).

## Wpływ OWES na podmioty reprezentowane przez klientów OWES

**Wykres nr 7.** Kondycja pomiotów reprezentowanych przez klientów OWES, w sytuacji niekorzystania ze wsparcia OWES



Źródło: opracowanie własne (n = 213).

Większość podmiotów reprezentowanych przez klientów OWES uznało, że wsparcie OWES przyczyniło się do poprawy ich kondycji. Ponad 40% respondentów deklaruje, że gdyby nie wsparcie OWES ich sytuacja byłaby gorsza. Natomiast ok. 30% uznało, że bez wsparcia OWES ich sytuacja byłaby znacznie gorsza. 13% klientów deklaruje, że ich sytuacja byłaby taka sama, a 15% nie jest w stanie określić, w jakiej kondycji byłby ich podmiot, gdyby nie skorzystali z usług OWES. Jedynie 2% klientów OWES uznało, że bez wsparcia OWES sytuacja ich podmiotów byłaby lepsza.

## C. Ocena usług świadczonych przez badany OWES na rzecz klientów OWES

### Jakość usług świadczonych przez OWES

Tabela nr 2. Ocena jakości usług świadczonych przez OWES, z których reprezentowane podmioty korzystały w ciągu ostatnich 12 miesięcy

	Bardzo źle	Raczej źle	Ani źle, ani dobrze	Raczej dobrze	Bardzo dobrze
informacja (np. na temat ekonomii społecznej, źródeł i form wsparcia) (n = 159)	0%	3%	5%	34%	58%
szkolenia przygotowujące do tworzenia podmiotów ekonomii społecznej (np. na temat ekonomii społecznej, prowadzenia działalności gospodarczej itd.) (n = 107)	0%	1%	9%	46%	44%
szkolenia specjalistyczne (np. prawne, biznesowe) (n = 104)	1%	2%	8%	41%	48%
doradztwo przygotowujące do tworzenia podmiotów ekonomii społecznej (n = 83)	0%	2%	7%	47%	44%
doradztwo specjalistycznego (np. prawne, biznesowe) (n = 130)	2%	2%	3%	36%	57%
udział w wizytach studyjnych (n = 73)	0%	3%	19%	23%	55%
wsparcie finansowe (dotacje, wsparcie pomostowe) (n = 97)	1%	1%	5%	29%	64%
pomoc przy uzyskaniu wsparcia finansowego z innych źródeł (z Powiatowego Urzędu Pracy, z PFRON, pożyczki dla podmiotów ekonomii społecznej) (n = 57)	4%	7%	26%	30%	33%
wsparcie lokalowe, rzeczowe lub usługowe (n = 59)	3%	3%	27%	26%	41%
Doradztwo biznesowe (n = 73)	1%	5%	14%	40%	40%

Źródło: opracowanie własne (n = 942).

Dane zebrane w powyższej tabeli dowodzą, iż usługi świadczone przez OWES są na wysokim poziomie. Większość usług, o które zapytano w badaniu została oceniona bardzo dobrze lub raczej dobrze. Sporadycznie usługi OWES oceniano „raczej źle” lub „bardzo źle”.

Usługi tj.: informacja, szkolenia przygotowujące do tworzenia podmiotów ekonomii społecznej, szkolenia specjalistyczne, doradztwo przygotowujące do tworzenia podmiotów ekonomii społecznej, doradztwo specjalistyczne i wsparcie finansowy zostały ocenione bardzo dobrze lub raczej dobrze na poziomie ok 90%. Nieco gorzej oceniono jakość usług z zakresu pomocy przy uzyskaniu wsparcia finansowego z innych źródeł (z Powiatowego Urzędu Pracy – PUP, z Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych – PFRON, pożyczki dla PES) oraz wsparcie lokalowe, rzeczowego lub usługowe. Zdecydowanie niższa ocena wsparcia przy uzyskaniu dodatkowych środków finansowych może wynikać z tego, iż OWES mogą być bardziej nastawione na wsparcie nowopowstałych podmiotów, którym najczęściej udziela się dotacji i wsparcia pomostowego, pomijając przy tym rozwój istniejących podmiotów. Ponadto może to oznaczać, że OWES w pierwszym rzędzie udzielają wsparcia finansowego ze środków, którymi dysponują. Niższa ocena jakości wsparcia lokalowego, rzeczowego lub usługowego mogą wynikać z ograniczonych zasobów OWES np. braku sal warsztatowych, lub ograniczeń wynikających z zapisów w Regionalnych Programach Operacyjnych.

### **Przydatność usług świadczonych przez OWES**

Oprócz opinii na temat jakości usług oferowanych OWES zapytano również o ich przydatność. Z powyższej tabeli wynika, iż w opinii klientów OWES usługi oferowane przez OWES w dużym stopniu są przydatne. Przeważające oceny dla każdej z wymienionej usług to „bardzo dobrze” lub „dobrze”. Najlepiej oceniono usługę z zakresu wsparcia finansowego, którą na poziomie bardzo dobrym oceniło ją 68%, a dobrym 24%. Na równie dobrym poziomie oceniono doradztwo specjalistyczne, kolejno 59% i 35% oraz usługi informacyjne 52% i 41%. Najstąbiej ponownie oceniono pomoc przy uzyskaniu wsparcia finansowego z innych źródeł (z PUP, PFRON, pożyczki dla PES), gdzie aż 28% reprezentowanych podmiotów nie było w stanie jednoznacznie ocenić tego typu wsparcia, wybierając odpowiedź „ani źle, ani dobrze”.

Niska ocena jakości i przydatności pomocy w uzyskaniu wsparcia finansowego z innych źródeł może dowodzić, iż OWES nie skupiają się na tego typu wsparciu. Informacja o zewnętrznych źródłach finansowania może być niekompletna, co przyczynia się do małej liczby PES korzystających z zewnętrznych źródeł finansowania i problemu klientów OWES w ocenie tego typu wsparcia.

**Tabela nr 3.** Ocena przydatności usług świadczonych przez OWES, z których korzystano w ciągu ostatnich 12 miesięcy

	Bardzo źle	Raczej źle	Ani źle, ani dobrze	Raczej dobrze	Bardzo dobrze
informacja (np. na temat ekonomii społecznej, źródeł i form wsparcia) (n = 159)	1%	0%	6%	41%	52%
szkolenia przygotowujące do tworzenia podmiotów ekonomii społecznej (np. na temat ekonomii społecznej, prowadzenia działalności gospodarczej itd.) (n = 97)	1%	1%	9%	46%	43%
szkolenia specjalistyczne (np. prawne, biznesowe) (n = 108)	1%	0%	10%	39%	50%
doradztwo przygotowujące do tworzenia podmiotów ekonomii społecznej (n = 81)	1%	0%	9%	44%	46%
doradztwo specjalistycznego (np. prawne, biznesowe) (n = 122)	2%	0%	4%	35%	59%
udział w wizytach studyjnych (n = 68)	2%	0%	19%	35%	44%
wsparcie finansowe (dotacje, wsparcie pomostowe) (n = 98)	1%	2%	5%	24%	68%
pomoc przy uzyskaniu wsparcia finansowego z innych źródeł (z Powiatowego Urzędu Pracy, z PFRON, pożyczki dla podmiotów ekonomii społecznej) (n = 53)	4%	4%	28%	26%	38%
wsparcie lokalowe, rzeczowe lub usługowe (n = 54)	4%	2%	26%	24%	44%
doradztwo biznesowe (n = 71)	1%	4%	13%	34%	48%

Źródło: opracowanie własne (n = 902).

## Ogólna ocena OWES w opinii klientów OWES

Tabela nr 4. Funkcjonowanie OWES w opinii ich klientów

	Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Anie się zgadzam, ani się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam	Nie dotyczy
informacje o usługach oferowanych przez OWES łatwo znaleźliśmy (n = 189)	42%	36%	11%	8%	3%	0%
informacje o usługach oferowanych przez OWES są jasne i zrozumiałe (n = 190)	41%	48%	4%	5%	2%	0%
usługi oferowane przez OWES były świadczone w dogodnych dla nas terminach i porach dnia (n = 189)	53%	34%	6%	3%	3%	1%
uzyskane wsparcie odpowiadało na nasze potrzeby (n = 192)	58%	34%	4%	2%	2%	0%
uzyskaliśmy odpowiedzi na wszystkie pytania, z którymi przyszliśmy do OWES (n = 182)	54%	35%	5%	3%	2%	1%
korzystając z usług OWES dowiedzieliśmy się czegoś nowego (n = 189)	57%	33%	5%	2%	2%	1%
kadra OWES dostosowała ofertę swoich usług do naszych potrzeb (n = 184)	55%	30%	10%	2%	2%	1%
kadra OWES jest życzliwie nastawiona do klienta (n = 199)	86%	12%	1%	0%	1%	0%

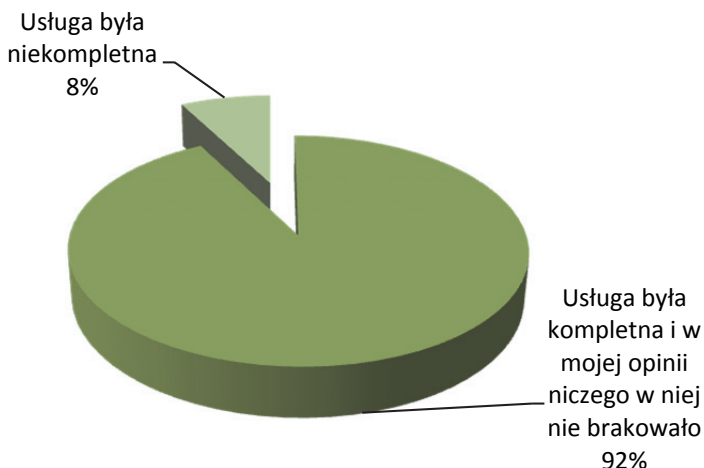
Źródło: opracowanie własne (n = 1503).

Klienci OWES pozytywnie oceniają funkcjonowanie OWES. Szczególnie wysoko oceniono kadrę OWES. 98% klientów OWES zdecydowanie zgadza się ze stwierdzeniem, iż kadra OWES jest życzliwie nastawiona do klienta. Generalnie zdecydowana większość klientów OWES pozytywnie oceniło stwierdzenia zawarte w powyższej tabeli. Najstąbiej oceniono informowanie OWES o świadczonych usługach, gdzie poziom zgodności wyniósł 78%. Ocena pozostałych stwierdzeń oscylowała od 85 do 98%.



Podsumowując klienci OWES pozytywnie oceniają kadre OWES, poziom udzielanego wsparcia oraz sposób informowania o swoich usługach. Znaczna część klientów uważa, że usługi oferowane przez OWES były świadczone w dogodnych terminach i porach dnia – 87%. Potwierdza to dużą elastyczność kadry OWES i chęć udzielania wsparcia swoim klientom.

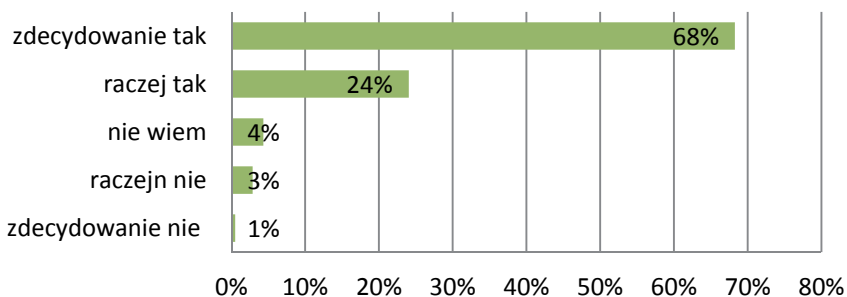
**Wykres nr 8.** Ocena kompletności usług OWES



Źródło: opracowanie własne (n = 192).

Zdecydowana większość (92%) podmiotów reprezentowanych przez klientów OWES uważa, iż usługi oferowane przez OWES były kompletne i niczego w nich nie brakowało. 8% reprezentowanych podmiotów uznało, iż usługi OWES były niekompletne. Uzasadniając swoją opinię wskazywano m.in. na niekompetentną kadre, ograniczone środki finansowe (np. zbyt mała kwota na wsparcie pomostowe), nieodpowiednie wsparcie w kwestii pozyskania środków z zewnętrznych źródeł finansowania, ogólny brak kontaktu i zainteresowania ze strony OWES. Zwrócono również uwagę na brak rzetelnej diagnozy potrzeb podmiotu i zastosowania odpowiedniego wsparcia (tematyka szkoleń i wizyty studyjne były ustalone ogólnie).

## Wykres nr 9. Decyzja o ponownym skorzystaniu z usług OWES



Źródło: opracowanie własne (n = 208).

Na pytanie dotyczące ponownego skorzystania z usług badanego OWES, 68% klientów OWES wyraziło zdecydowaną chęć skorzystania z OWES. 24% respondentów wybrała odpowiedź „raczej tak”. 3% klientów nie skorzystałoby ponownie z usług OWES, wybierając odpowiedź „raczej nie” lub „zdecydowanie nie”.

### Propozycje zmian w funkcjonowaniu OWES

Klienci OWES wyrazili także opinię na temat wsparcia świadczonego przez OWES oraz zaproponowali rozwiązania, które mogłyby przyczynić się do poprawy funkcjonowania OWES i podniesienia ich jakości. Rozwiązania, które podnoszono były bardzo zróżnicowane i dotyczyły wielu kwestii.

Jednym z poruszonych tematów była kadra OWES. Klienci OWES zwracali uwagę na konieczność zatrudniania bardziej doświadczonych specjalistów którzy, są praktykami w biznesie. Klienci OWES oczekują również częstszego kontaktu, szczególnie z Kluczowym Doradcą Biznesowym, który na bieżąco mógłby monitorować sytuację PES/PS i reagować na pojawiające się problemy i trudności. Wsparcie ze strony OWES jest szczególnie ważne dla nowo powstałych podmiotów, dla których pomocne byłoby przypisanie na pewien okres psychologa biznesu lub mentora, którzy mogliby wspierać kompetencje kadry. Klienci OWES odczuli również brak zindywidualizowanego wsparcia OWES, których praca opiera się na osiągnięciu wskaźników projektowych.

Ponadto w opinii klientów OWES istotną kwestią była poprawa organizacji szkoleń. Pożądana jest większa elastyczność OWES przy świadczeniu tego typu wsparcia – szczególnie przy ustalaniu godzin szkoleń. Klienci OWES oczekują, iż przy organizacji szkoleń OWES uwzględni odległość, którą muszą pokonać uczestnicy. Klienci OWES proponowali również poprawę informacji OWES. Szczególnie zwracano uwagę na poprawę jakości informacji na stronie internetowej i zamieszczanie na niej regulaminu wsparcia. Pojawiły się propozycje stworzenia newslettera z aktualnymi informacjami i działaniami OWES np. szkolenia, targi, informacje o dotacjach itp.

## Podsumowanie

### Główne wnioski z Badania satysfakcji klientów OWES:

1. poziom jakości i przydatności usług świadczonych przez OWES w opinii klientów OWES jest zadawalający;
2. OWES odgrywają ważną rolę w tworzeniu i wspieraniu PES;
3. OWES udzielając wsparcia PES w głównej mierze korzysta z własnych wewnętrznych zasobów. W małym stopniu wykorzystywane są zewnętrzne źródła finansowania PES np. z PUP, PFRON i Towarzystwa Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych (TISE).

Przeprowadzona wśród klientów OWES ankieta badania satysfakcji klientów OWES jest źródłem informacji na temat usług świadczonych przez OWES. Zebrane dane posłużą ocenie jakości i przydatności wsparcia świadczonego przez OWES oraz ich wpływu na podmioty reprezentowane przez klientów OWES.

Generalnie klienci OWES są zadowoleni ze wsparcia udzielanego przez OWES. Wysoko oceniono jakość i przydatność usług świadczonych przez OWES – gdzie w zdecydowanej większości oceniano je raczej dobrze lub bardzo dobrze. 92% klientów OWES uważa, że usługi OWES były kompletne i niczego im nie brakowało.

Z zebranych danych wnioskować można, iż OWES pełnią ważną funkcję wspierającą PES. 70% klientów OWES uważa, że bez wsparcia

OWES sytuacja ich podmiotów byłaby gorsza lub zdecydowanie gorsza, a 92% klientów OWES zdecydowałoby się na ponowne skorzystanie z usług badanego OWES. OWES pełnią ważną rolę nie tylko w edukowaniu i aktywizowaniu społeczności lokalnych. Wsparcie OWES przynosi wymierne korzyści w postaci utworzenia przedsiębiorstwa społecznego, zatrudnienia nowych pracowników, podniesienia kompetencji pracowników itp. Przyczynia się do podnoszenia jakości i trwałości podmiotów oraz pozytywnie wpływa na ich kondycję.

Analizując wyniki badania satysfakcji klientów OWES widać, że OWES skupiają się na realizacji projektu i osiągnięciu wskaźników projektowych. O czym klienci OWES zasygnalizowali w końcowej części badania, poświęconej ich indywidualnym opiniom. Pracując z klientem kadra OWES może ograniczać się do własnych wewnętrznych zasobów, co w konsekwencji prowadzić może do niewykorzystania przez OWES innych możliwości wsparcia PES np. zewnętrznych źródeł finansowania tj. dotacje z PUP, PFRON i pożyczki z TISE. Silne skupienie kadry OWES na realizacji projektu powodować może niewystarczające wsparcie PES, które powstał w poprzedniej perspektywie lub zostały utworzone bez wsparcia OWES. Świadczy może o tym niski wskaźnik klientów OWES korzystających z pomocy w uzyskaniu wsparcia finansowego z innych źródeł – 11%. Dodatkowo w porównaniu do innych usług wyjątkowo nisko oceniono jakość i przydatność tego typu wsparcia. 26% klientów OWES nie potrafiło jednoznacznie określić jego jakości, a 11% oceniło je negatywnie. Również wysoki procent klientów miało problem z oceną jego przydatności – 28%, a 8% klientów oceniło je źle. OWES powinny położyć większy nacisk na informowanie swoich klientów o pozyskiwaniu zwrotnych i bezzwrotnych środków finansowych z innych źródeł. Zewnętrzne źródła wsparcia w szczególności powinno być promowane wśród podmiotów dłużej funkcjonujących i mających aspirację do rozwoju swojej działalności.



[www.ekonomiaspoleczna.gov.pl](http://www.ekonomiaspoleczna.gov.pl)



**Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej**  
**Departament Ekonomii Społecznej i Solidarnej**

**ul. Nowogrodzka 1/3/5**

**00-513 Warszawa**

**tel. (+48 22) 461 61 30**

**e-mail: [ekonomiaspoleczna@mrpips.gov.pl](mailto:ekonomiaspoleczna@mrpips.gov.pl)**