



Ośrodki Wsparcia Ekonomii Społecznej na podkarpaciu w 2022 roku – badanie ewaluacyjne

Łukasz Cywiński

e-mail: l.cywinski@rops.rzeszow.pl

Raport z badania realizowanego w ramach projektu pn. „Koordynacja sektora ekonomii społecznej w województwie podkarpackim w latach 2020-2022” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020, Osi Priorytetowej VIII Integracja Społeczna, Działanie 8.6.

Wstęp

Ośrodki Wsparcia Ekonomii Społecznej (OWES) to „wyodrębnione organizacyjnie i rachunkowo jednostki podmiotów lub partnerstwo podmiotów, realizujących usługi wsparcia ekonomii społecznej, nie działające dla osiągnięcia zysku lub przeznaczające zysk na działania OWES” (Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, 2017).

Na podkarpaciu OWES funkcjonują w ramach podziału na subregiony. Jest to podział na poziomie powiatowym na:

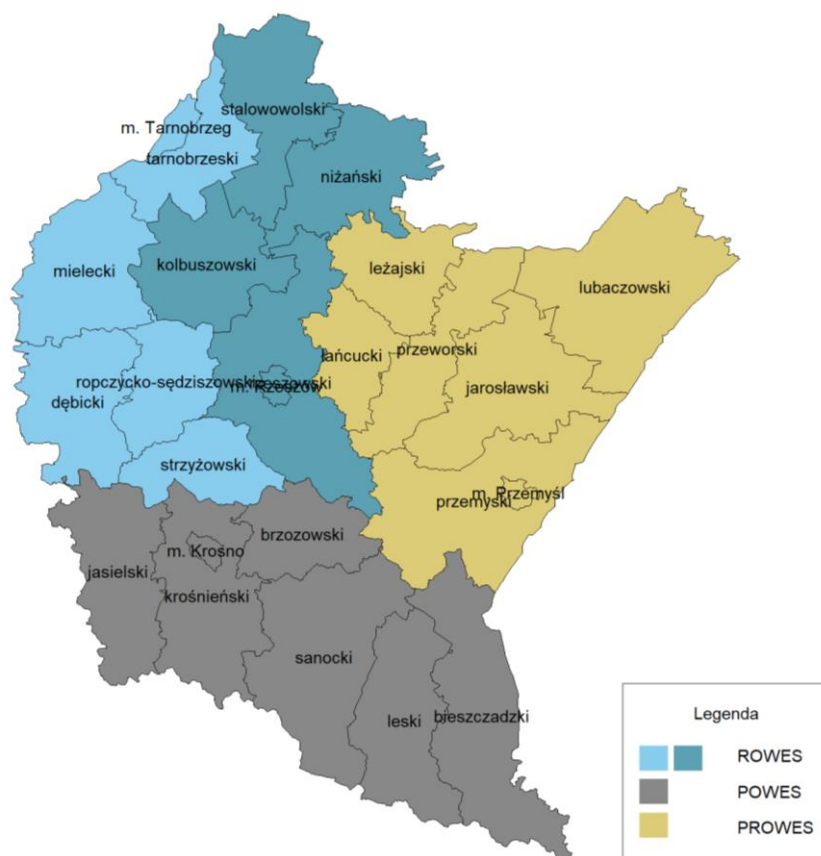
- subregion I: miasto Rzeszów oraz powiaty: kolbuszowski, niżański, rzeszowski, stalowowolski;
- subregion II: miasto Tarnobrzeg oraz powiaty: dębicki, mielecki, ropczycko-sędziszowski, tarnobrzegi, strzyżowski,
- subregion III: miasto Krosno oraz powiaty: bieszczadzki, brzozowski, jasielski, krośnieński, leski, sanocki,
- subregion IV: miasto Przemyśl oraz powiaty: jarosławski, leżajski, lubaczowski, łańcucki, przemyski, przeworski.

Na podkarpaciu są trzy akredytowane OWES:

- Podkarpacki Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej (**POWES**) prowadzony przez Podkarpacką Agencję Konsultingowo Doradczą sp. z o.o. w partnerstwie z Tarnobrzegską Agencją Rozwoju Regionalnego S.A. oraz Fundacją im. Hetmana Jana Tarnowskiego,
- Podkarpacki Regionalny Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej (**PROWES**) prowadzony przez Caritas Archidiecezji Przemyskiej (Lider) w partnerstwie z Podkarpacką Akademią Przedsiębiorczości Katarzyna Podraza,
- Rzeszowski Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej (**ROWES**) prowadzony przez Rzeszowską Agencję Rozwoju Regionalnego S.A.

Rzeszowski Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej wspiera działalność PS w subregionie I i II. Podkarpacki Regionalny Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej wspiera działalność w subregionie IV natomiast Podkarpacki Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej działa na terenie subregionu III. Poniżej znajduje się mapa, która przedstawia administracyjny podział terytorialny OWES na podkarpaciu z podziałem na powiaty.

Rysunek 1 Terytorialny podział administracyjny OWES na podkarpaciu



Źródło: opracowanie własne

Celem badania było zebranie informacji na temat funkcjonowania podkarpackich OWES w 2022 r. Wyniki badania posłużyć mogą do oceny usług OWES w kontekście trwałości i jakości tworzonych miejsc pracy w PS oraz problemów związanych z integracją społeczno-zawodową odbiorców wsparcia. Badanie podzielono na dwie części. Pierwsza polegała na analizie informacji zebranych za pomocą indywidualnych wywiadów pogłębionych z ekspertami z OWES, druga natomiast na analizie danych zebranych przy pomocy ankiety przeprowadzonej wśród PS.

Analizę wywiadów pogłębionych (IDI) przeprowadzono za pomocą technik *text minig* – była to analiza najczęściej używanych słów za pomocą tzw. chmury wyrazowej (ang. *word cloud*) oraz analiza sentymentów (której celem było zbadanie emocji i nastrojów osób poddanych badaniu).

Badanie dostarczyło informacji na temat:

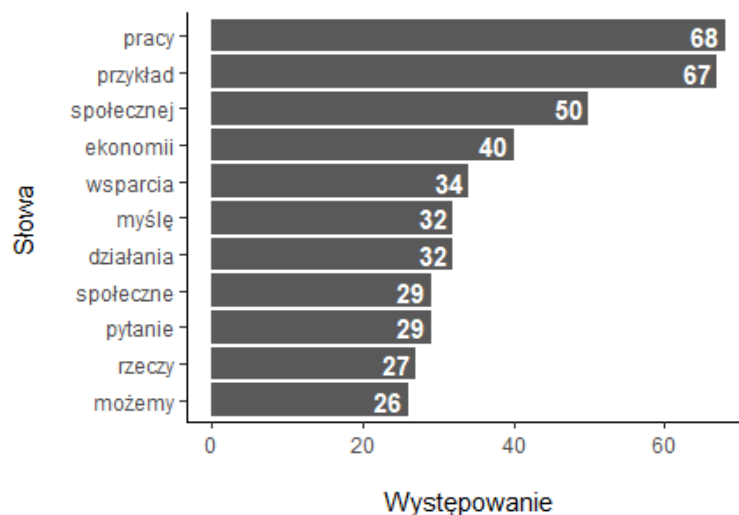
- jakości usług świadczonych przez poszczególne OWES i ich użyteczności z punktu widzenia beneficjentów OWES,

- skuteczności usług OWES (która ma przełożenie na kondycję PS i podmiotów ekonomii społecznej),
- identyfikacji czynników wpływających na efektywność pracy OWES (w tym rozwiązań na poziomie systemu wsparcia – finansowanie usług, aktualizacja wybranych wskaźników).

Wyniki analizy *text mining*

Analizę *text mining* przeprowadzono za pomocą skryptu własnego w języku programowania R. Tekst przygotowano do badania poprzez usunięcie spójników (i, lub, ale) co jest standardową procedurą w tego typu analizach. Następnie sporządzono ilościową analizę słów użytych przez ekspertów OWES objętych badaniem. Wykres poniżej stanowi krótkie podsumowanie tej części badania.

Rysunek 2 Najczęściej używane słowa przez Ekspertów OWES poddanych badaniu.

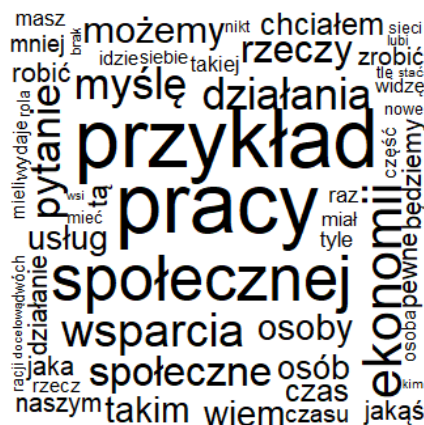


Źródło: opracowanie własne.

Eksperti z OWES najczęściej zwracali uwagę na pracę jaka związana jest z działaniami prowadzonymi w ramach wsparcia ekonomii społecznej. Długość trwania wywiadów to łącznie nieco ponad 3,5 godziny. Przed wywiadem ekspertom udostępniono listę pytań, co pozwoliło im na przygotowanie się do rozmowy. Wywiady przeprowadzono w sposób zdalny za pomocą powszechnie używanych narzędzi telekonferencyjnych – na potrzeby niniejszego badania rejestrowano wyłącznie dźwięk. Scenariusz wywiadu znajduje się w załączniku 1.

Poniżej znajduje się chmura wyrazowa, która jest powszechnie używaną metodą wizualizacji słów użytych w analizie *text mining*. W centralnym punkcie znajdują się słowa używane najczęściej, w miarę przesuwania się do zewnętrznych obszarów „chmury” zaobserwować można słowa, które powtarzały się z mniejszą intensywnością.

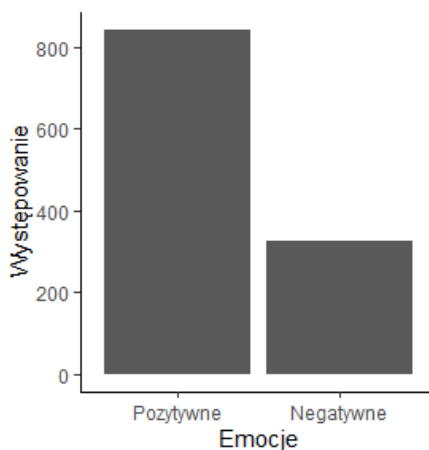
Rysunek 3 Chmura wyrazowa ze słów użytych do badania.



Źródło: opracowanie własne.

W kolejnym kroku przeprowadzono analizę sentymentu. „Analiza sentymentu, nazywana również drążeniem opinii (ang. *opinion mining*) lub analizą wydźwięku, bazuje na przetwarzaniu języka naturalnego (ang. *Natural Language Processing, NLP*). Algorytmy zastosowane w tym procesie umożliwiają identyfikację nie tylko binarnego podziału wypowiedzi (pozytywne i negatywne), ale również dają możliwość uzyskania bardziej złożonych klasyfikacji, jak na przykład w sześciowymiarowym modelu Ekmana (1993), uwzględniającym kategorie odczuć takich, jak: szczęście, smutek, strach, złość, zaskoczenie, wstręt” (zob. Baj-Rogowska 2019). W niniejszym badaniu użyto metody słownikowej. Wykres poniżej przedstawia występowanie emocji pozytywnych i negatywnych podczas przeprowadzonego wywiadu pogłębioego.

Rysunek 4 Występowanie emocji pozytywnych i negatywnych

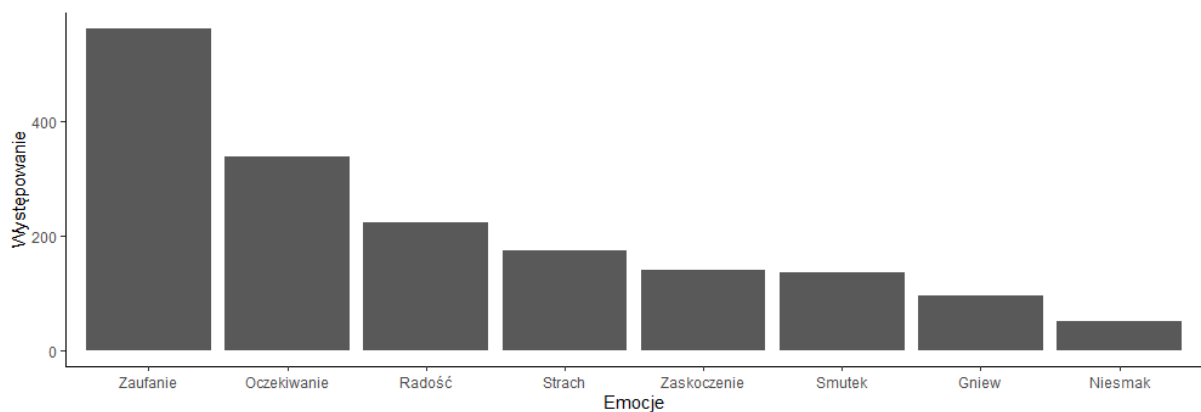


Źródło: opracowanie własne

Eksperti OWES głównie używali słów, które niosły ze sobą pozytywne intencje. Możliwe, że związane jest to ze specyfiką ich pracy, w której pozytywna prezentacja własnej osoby i umiejętność nawiązania kontaktu z drugą osobą jest kluczową cechą do osiągnięcia sukcesu. Należy pamiętać, iż eksperci OWES w swojej pracy każdego dnia mogą mieć styczność zarówno z osobami wykluczonymi społecznie jak i z osobami odpowiedzialnymi za politykę regionalną lub właścicielami dużych firm na podkarpaciu. Potrafią oni na bardzo wysokim poziomie dopasować język i emocje do rozmówcy i są przy tym znakomitymi mediatorami.

W kolejnym kroku przeprowadzono analizę występowania odczuć (ang. *sentyment analysis*). Wykres poniżej stanowi, krótkie podsumowanie tej części badania.

Rysunek 5 Wyniki analizy sentymentu



Źródło: opracowanie własne.

Eksperti OWES podczas wypowiedzi, używali słów, które pozwalają na stworzenie atmosfery zaufania, co może wskazywać na bardzo wysokie kompetencje w sferze mediacji i negocjacji. Jest to zapewne kluczowa umiejętność niezbędna w pracy z osobami o bardzo różnym przekroju społecznym. Używali również słów, które zdradzały pewne oczekiwanie, co może być związane z tematyką samej rozmowy i pytaniami jakie udostępniono im przed przeprowadzeniem wywiadu. Kolejne emocje na skali Ekmana nie występowały licznie – mogą być one związane bezpośrednio z zadawanymi pytaniami np. radość z pytaniem o to co najbardziej lubią w swojej pracy, gniew i smutek z pytaniami o to czego nie lubią i strach, gdy przywoływali zdarzenia związane z pandemią koronawirusa Covid 19 albo wojną na Ukrainie.

Analiza uzyskanych odpowiedzi z podziałem na pytania

1. Pozytywne aspekty pracy w OWES

Eksperci OWES¹ wskazują, że pozytywnym aspektem ich pracy jest to, że widzą jej efekty – „widać, że praca zmienia otoczenie i że praca ta ma sens”. Eksperci ROWES wskazują ponadto, że praca w OWES to praca z ludźmi „jest to ciężka i żmudna praca, bo praca u podstaw”. Wskazują, że „każdy dzień jest inny” – co sprawia, że nie są w stanie zaplanować sobie pracy, gdyż ciągle „wychodzą jakieś sytuacje”. „Mamy prawie 3 000 osób – od osób skrajnie zmarginalizowanych z różnymi problemami po osoby reprezentujące poważne podmioty gospodarcze zatrudniające powyżej 200 osób” (...) „do każdego trzeba się dostosować” ta różnorodność sprawia, że są specjalistami od rozwiązywania wielu problemów związanych z ekonomią społeczną.

Ekspert z PROWES zwraca ponadto uwagę, że praca w OWES to praca z jednej strony z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym, a z drugiej są to „samorządy i osoby reprezentujące różnego rodzaju instytucje oraz firmy komercyjne”. „Łączymy ludzi z różnych środowisk w jedno środowisko lokalne” to aspekt, który sprawia, że Eksperci OWES lubią swoją pracę.

2. Negatywne aspekty pracy w OWES

Według jednego z badanych ekspertów, nazwa OWES nie jest adekwatna do pracy jaką wykonują, ponieważ jak twierdzi: „nie powinniśmy się nazywać Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej tylko Urząd Wsparcia Ekonomii Społecznej, ponieważ w pewnym sensie tworzą nas urzędy i to one nas kształtują na obraz i podobieństwo swoje”. Eksperci zwracają uwagę na to, że w pierwszej kolejności muszą dbać o „wskaźniki, papiery, dokumenty i przepisy, a człowiek odsunięty jest na dalszy plan”.

Eksperci wskazują ponadto, że dużo czasu tracą na wyjaśnienie kwestii formalnych np. kto wchodzi do grupy docelowej, komu można udzielić pomocy itd. Zwracają uwagę na trudności związane z interpretacją zawitych przepisów; twierdzą, że – „przepisów jest bardzo dużo i często są one ze sobą sprzeczne. Do tego dochodzą interpretacje i zalecenia, itd.”.

Według ekspertów „problemem jest uzyskać wyjaśnienie”. Wskazują na to, że kontrole oceniają, czy coś zostało zrobione dobrze czy źle. Problemem jest uzyskanie jednoznacznej odpowiedzi (przed kontrolą). Zwracają uwagę, że niekiedy działając w obrębie tych samych przepisów, w jednym województwie coś jest dozwolone, a w innym zabronione.

¹ Koordynator merytoryczny (POWES); zastępca dyrektora merytorycznego oraz dyrektor Centrum Ekonomii Społecznej (ROWES); koordynator merytoryczny (PROWES).

Eksperci ze wszystkich OWES zwrócili uwagę na mnogość wytycznych i przepisy, które nie są spójne. Obowiązuje zbyt duża ilość dokumentów, na co narzekają przede wszystkim beneficjenci OWES, ale i sami eksperci. „Najbardziej mnie boli, że wszystko na nas się wylewa” – twierdzi jeden z ekspertów OWES w kontekście niespójności przepisów prawa.

Ekspert z PROWES wskazuje, że działanie w ramach procedur znacznie ogranicza elastyczność działań, stanowi to pewne bariery; ekspert wskazuje również na ograniczenia finansowe.

3. Specyfika OWES

POWES znajduje się na terenie byłego województwa krośnieńskiego, co w ocenie eksperta sprawia, że na jego obszarze działania, nie ma większych ośrodków miejskich i większych ośrodków przemysłowych. Przekłada się to w ocenie eksperta na mentalność osób ubiegających się o dofinansowanie z OWES. Jako przykład podaje tradycję migracji zarobkowej.

Organizacyjnie POWES jest najmniejszą instytucją, ale ‘to, że są mniejsi usprawnia proces podejmowania decyzji’. W ocenie Eksperta z POWES spłaszczona struktura organizacyjna sprawia, że decyzje podejmowane są relatywnie szybko i charakteryzują się większą elastycznością aniżeli w przypadku pozostałych OWES.

Eksperci z ROWES zwracają uwagę na to, że subregion centralny znacząco różni się od pozostałych subregionów, ze względu na to, że znajduje się on w obrębie największej aglomeracji na podkarpaciu co sprawia, że jest tam najwięcej Przedsiębiorstw Społecznych. „Pod względem struktury jesteśmy też inni niż nasze OWESy, ze względu na to, że jesteśmy spółką akcyjną [RARR S.A], gdzie sto procent udziałów ma Urząd Marszałkowski, więc specyfika jest też zupełnie inna”, twierdzi ekspert z ROWES. Przy realizacji zadań ROWES obowiązuje nie tylko zasada konkurencyjności, ale również prawo zamówień publicznych – co w dużej mierze utrudnia działania, biorąc pod uwagę ich elastyczność. Według eksperta „czas na reakcję jest dłuższy a elastyczność działania – mniejsza”. By to usprawnić od trzech lat rozwijają własną platformę do zarządzania usługami – która pozwala systematyzować informacje – „który uczestnik w jakim działaniu uczestniczy”. Dzięki temu można monitorować np. czy uczestnik otrzymał już wsparcie z jednego z licznych projektów realizowanych przez OWES. ROWES realizuje zadania bez partnerów – jak ma to miejsce w pozostałych podkarpackich OWES.

Ekspert z PROWES wskazuje, że struktura organizacyjna OWES jest unikatowa – OWES tworzą dwaj różni partnerzy: Caritas Archidiecezji Przemyskiej oraz podmiot komercyjny: Podkarpacka Akademia Przedsiębiorczości Katarzyna Podraza. W opinii eksperta wpływa to bardzo dobrze na funkcjonowanie OWES. Zaznacza, że OWES nie jest podmiotem komercyjnym i dlatego współpraca z podmiotem

komercyjnym, który odpowiedzialny jest za pozyskiwanie środków finansowych daje pozytywne efekty.

4. Podmioty z jakimi współpracuje OWES w ramach systemu wsparcia ES w województwie podkarpackim

Ekspert z POWES wskazuje, że ośrodek, który reprezentuje współpracuje z instytucją zarządzającą, czyli z Urzędem Marszałkowskim Województwa Podkarpackiego, instytucją pośredniczącą – Wojewódzkim Urzędem Pracy w Rzeszowie, z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej w Rzeszowie i z pozostałymi OWES – wypracowują wspólne stanowiska i wspólne strategie działania. Zaznacza, że starają się nie konkurować ze sobą tylko prowadzić konstruktywną współpracę. Współpracują z Powiatowymi Urzędami Pracy, z ośrodkami pomocy społecznej, z lokalnymi grupami działania, podmiotami ekonomii społecznej, organizacjami pozarządowymi i przedsiębiorstwami społecznymi, które są równocześnie „uczestnikami OWES”.

Ekspert POWES wskazuje ponadto, że „w pewnych wytycznych było, że OWES ma współpracować z PUP, ale PUP nie wiedział, że ma współpracować z OWES”; oraz że OWES mają monitorować „jaki jest poziom zamówień społecznych w gminach”, „czy w gminach stosuje się społecznie odpowiedzialne zamówienia publiczne”. Jednak w ocenie eksperta z OWES jest to „współpraca nierówna” gdyż nie czują się oni równym partnerem dla działań podejmowanych na szczeblu JST albo Urzędu Pracy. Czasami wyżej wspomniane JST udzielają odpowiedzi a czasami nie, ponieważ – odbywa się to głównie wyłącznie na drodze grzecznościowej. Według eksperta, współpraca wynika z tego, że PUP ma jeden zestaw narzędzi a OWES inny, które stosować można komplementarnie. Ekspert twierdzi przy tym, że „z jednymi się współpracuje lepiej z innymi gorzej (...)”.

ROWES współpracuje z instytucją pośredniczącą Wojewódzkim Urzędem Pracy w Rzeszowie oraz z instytucją zarządzającą – Urzędem Marszałkowskim Województwa Podkarpackiego. Jako kolejną instytucję wymienia Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Rzeszowie i zaraz później wspomina, że eksperci OWES działają w Podkarpackim Komitecie Rozwoju Ekonomii Społecznej. Ekspersi z ROWES wymieniają również takie podmioty jak: partnerzy zagraniczni RARR S.A.; inne OWESy (POWES, PROWES) jak również Powiatowe Urzędy Pracy i Urzędy Gmin.

Ekspert z PROWES współpracuje z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej w Rzeszowie, Wojewódzkim Urzędem Pracy oraz Urzędem Marszałkowskim. OWES ten współpracuje również z samorządami działającymi w subregionie. Ekspert zaznacza, że współpraca rozciąga się zarówno na podmioty ekonomii społecznej jak i na przedsiębiorstwa komercyjne. Następnie wymienia Powiatowe Urzędy Pracy i zaznacza, że chociaż mogą być one postrzegane jako instytucje konkurencyjne, OWES z tymi jednostkami współpracuje i realizuje wspólne zadania.

Ekspert PROWES zaznacza również, że najczęściej współpracuje z samorządami. Zaznacza, że OWES nie ogranicza się to jedynie do subregionu na podkarpaciu, ale realizuje również projekty ogólnopolskie. Jedną z ról OWES jest sieciowanie podmiotów ekonomii społecznej i włączanie ich do klastrów.

Usprawnienie działań w ramach sektora ekonomii społecznej w opinii eksperta mogłoby się poprawić, gdyby samorzady posiadały więcej informacji na temat możliwości jakie daje użycie narzędzi dostępnych w ramach obowiązujących przepisów prawa stymulujących rozwój ekonomii społecznej w Polsce.

5. Rola OWES w systemie wsparcia ES w województwie podkarpackim

Eksperci OWES rolę wsparcia ES rozpatrują w kategoriach działania instytucji – udzielanie dotacji, administrowanie środkami, dbanie o to, żeby środki te nie były defraudowane a dotacja celowo wydana.

Eksperci wymieniają również inne role takie jak:

- rola kreatora rozwiązań/pomysłów,
- tworzenie sieci współpracy,
- w okresie pandemii i wojny na Ukrainie rola „sztabu kryzysowego” – aktualnie jest to głównie aktywizacja cudzoziemców, gdyż są to osoby wykluczone,
- aktywizacja tych obszarów, które są mniej aktywne (np. powiat kolbuszowski, stalowowski), ponieważ według eksperta „im bliżej Rzeszowa tym większa aktywność”.

Eksperci z ROWES zauważają, że w mniej aktywnych powiatach tworzenie PS zajmuje więcej czasu. W Rzeszowie rola OWES to administrowanie środków – gdyż popyt na wsparcie jest znacznie większy i nie trzeba go stymulować.

Ekspert z PROWES zwraca uwagę na to, że reprezentowany przez nią OWES prowadzi wiele inicjatyw oddolnych – „głównie spotykamy się z ludźmi”. Ekspert zaznacza, że rola OWES często sprowadza się do tego by być elastycznym źródłem wsparcia na wielu płaszczyznach dla podmiotów ekonomii społecznej.

6. Zakres realizowanych zadań i usług

Wszyscy eksperci OWES wskazali, że oferta OWES wynika ze standardów AKSES (System Akredytacji i Standardów Działania Instytucji Wsparcia Ekonomii Społecznej). Żeby otrzymać akredytację trzeba świadczyć następujące usługi:

- usługi animacyjne,

- usługi inkubacyjne,
- dotacje,
- wsparcie pomostowe,
- wsparcie reintegracyjne.

OWES starają się wprowadzić takie usługi, które uważają, że „są sensowne i się sprawdziły” w danym subregionie – na przykład szkolenia zawodowe; zazwyczaj chodzi o różne formy certyfikacji. Ekspert z POWES wskazuje, że sprawdziły się również tzw. mikro granty (do 5 000 zł), o które „mogą się starać podmioty ekonomii społecznej i organizacje pozarządowe (na wzmocnienie swojego potencjału)”. Na terenie POWES znajdują się małe organizacje pozarządowe o ograniczonym potencjale technicznym, które utrzymują się wyłącznie ze składek. Nie mają one zazwyczaj możliwości „dosprzętowania się” i nawet zakup środków trwałych jest dla nich niekiedy kłopotliwy. W POWES starano się utrzymać również tzw. audyty produktowe (dla PS, które zajmowały się produkcją, pomagano wdrażać nowy produkt od początku tj. od fazy zaprojektowania). Jest to wsparcie dla nowej linii wyrobów ze specjalistycznym szkoleniem. Dodatkowo, oferta obejmuje audyty prawne i audyty finansowe w celu unormowania dokumentacji.

Podobnie jak inne OWES, eksperci z ROWES wymieniają, że zgodnie z KPRES świadczą takie usługi jak:

- animacja,
- inkubacja,
- usługi biznesowe,
- wsparcie finansowe.

Od 2020 roku OWESy mogą uruchomić również mechanizm zakupów interwencyjnych w odpowiedzi na Covid 19; oraz po rozpoczęciu przez Federację Rosyjską wojny na Ukrainie – mechanizm interwencyjny „wsparcie uchodźców z Ukrainy”.

Ekspert z PROWES wskazuje, że zakres realizowanych usług określają wytyczne AKSES i od razu zaznacza, że reprezentowany przez nią OWES wychodzi poza „standardowy zakres usług”.

Do najważniejszych zalicza się:

- usługi animacji,
- doradztwa,
- świadczenie usług finansowych – czyli dotacje,
- granty,
- usługi inkubacyjne,
- doradztwo biznesowe oraz

- wsparcie reintegracji zawodowej.

Według eksperta są to usługi z tzw. „z pakietu podstawowego, bez których nie można by było uzyskać akredytacji”. Dodatkowo, PROWES oferuje różnego rodzaju szkolenia dla PES i dla pracowników. Kolejną dodatkową usługą realizowaną przez PROWES jest szkolenie samorządów, usługi związane z włączaniem do klastrów albo z sieciowaniem branżowym.

Eksperci zaznaczają, że w okresie pandemii realizacja szkoleń stacjonarnych uległa znaczącej zmianie. Zrezygnowano ze szkoleń prowadzonych tradycyjnie na rzecz szkoleń online. Ekspert z PROWES zaznacza, że nie wpłynęło to negatywnie na efektywność szkoleń. A nawet, że możliwość organizacji szkoleń online mogła wpłynąć pozytywnie na zasięg szkolenia – „lepiej jest siedzieć w domu lub siedzieć w Urzędzie i uczestniczyć w szkoleniu niż jechać gdzieś 30-40 km”. Wskazuje, że obniżało to koszty dla uczestników szkolenia.

Ekspert z PROWES wskazuje, że podstawową usługą oferowaną przez PROWES jest animacja. Osoba objęta usługą animacji może utworzyć podmiot ekonomii społecznej – wówczas OWES świadczy usługę inkubacji. Natomiast gdy do PROWES przychodzi PS, zostaje ono objęte usługą doradztwa biznesowego.

7. Ocena grup docelowych

Eksperci wskazują, że najczęściej usługi OWES kierowane są do PS, oraz że nie wszystkie PES chcą być przedsiębiorstwami społecznymi. Do kogo kierowana jest oferta OWES? „Do każdej osoby powyżej 18 roku życia, która jest zainteresowana działaniem w zakresie Ekonomii Społecznej”, twierdzi ekspert. Są to najczęściej przedstawiciele firm jednoosobowych, spółek z o. o. i przedstawiciele samorządów. W dalszej kolejności eksperci wymieniają organizacje pozarządowe, osoby indywidualne i osoby pracujące. Zaznaczają, że grupy docelowe można podzielić na tych którzy, „radzą sobie z sytuacją na rynku pracy i takich, którzy nie radzą sobie na rynku pracy, aż po osoby, które skrajnie nie radzą sobie w życiu”.

Najwięcej jest usług indywidualnych, dla osób, które chcą działać w zakresie ekonomii społecznej. Przekrój usług obejmuje działania od inkubacji po animację. Z usług OWES korzystają również Urzędy Gmin, które są zainteresowane działaniem w zakresie ekonomii społecznej.

Ekspert z PROWES w Przemysłu zwraca uwagę na to, że grupa docelowa OWES jest bardzo duża, podkreśla przy tym kilkakrotnie, że OWES współpracuje z samorządami.

Na pytanie o to, które grupy docelowe sprawiają największe trudności ekspert z PROWES odpowiada, że najczęściej są to osoby wykluczone społecznie, które przygotowują się do założenia

przedsiębiorstwa społecznego. Drugą grupą osób zagrożonych wykluczeniem społecznym są pracownicy którzy zostali zatrudnieni w PS, ponieważ sporo energii pochłania „nauczenie ich jak być pracownikiem”.

8. Użyteczność, czyli dostosowane do realnych potrzeb odbiorców

W świetle opinii ekspertów przepisy prawa nie są dostosowane do potrzeb odbiorców dodatkowych usług i działań OWES. Jako przykład ekspert podaje szkolenia dla organizacji pozarządowych, których ze względu na wymogi prawne nie można efektywnie przeprowadzić. Szkolenia dla organizacji pozarządowych mogą być prowadzone tylko dla pracowników tych organizacji i muszą się one kończyć uznanym certyfikatem. Dodatkowym problemem jest mała liczba pracowników na etacie w PS – twierdzi ekspert.

Eksperci ROWES zwracają uwagę na rolę doświadczenia w kwestii dostosowania oferty OWES do potrzeb odbiorców. ROWES „stara się dostosować do potrzeb rynkowych”, ale zwracają przy tym uwagę, że niekiedy jest to bardzo trudne ze względu na to, że muszą działać w „pewnym schemacie”.

Eksperci ROWES zwracają uwagę na to, że OWES mają możliwość przyznawać tzw. granty na inicjatywę (zazwyczaj od 3 do 10 tys. zł) ale ROWES (wyspecjalizowana komórka organizacyjna, funkcjonująca w strukturze organizacyjnej Rzeszowskiej Agencji Rozwoju Regionalnego S.A.) nie może realizować tego typu grantów, ponieważ RARR S.A. (spółka samorządu województwa) według opinii prawnej nie ma podstaw by takie granty realizować. Ekspert PROWES wskazuje, że usługi (zwłaszcza usługi animacji) dostosowywane są do indywidualnych potrzeb odbiorców.

9. Przeprowadzanie diagnozy potrzeb

Eksperci wskazują, że (we wcześniejszych latach) diagnozę potrzeb realizowano spontanicznie, natomiast teraz OWES robią to kierując się doświadczeniem nabytym poprzez długoletnią realizację działań i współpracę z PES działającymi na ich terytorialnym obszarze administracyjnym. Diagnoza potrzeb odbywa się poprzez wypełnienie ankiety, w której PES pytane są o rodzaje wsparcia jakimi są zainteresowane.

ROWES na bieżąco prowadzi diagnozę potrzeb. Odbywa się to również przed projektowaniem nowych działań. W przypadku PROWES, diagnoza potrzeb odbywa się na poziomie animacji. Najczęściej są to grupy 4-5 osobowe, z którymi na podstawie rozmowy ustala się jakie są ich indywidualne potrzeby. Analizę potrzeb klienta dokonuje się za pomocą formularza, gdzie znajduje się „diagnoza podstawowa”. Następnie, jeżeli osoby objęte wsparciem OWES „przechodzą dalej do usługi doradczej” analiza potrzeb zostaje pogłębiona za pomocą wywiadu indywidualnego – co pozwala na stworzenie indywidualnej ścieżki rozwoju.

10. Prowadzone badania i analizy jakości obsługi i satysfakcji klienta

Eksperci zaznaczają, że badania i analizy jakości klienta prowadzone są zgodnie ze standardami AKSES – jest to ocena wsparcia. Każdy rodzaj wsparcia jest oceniany za pomocą systemu ankietowania. Dane ankietowe są gromadzone i następnie analizowane za pomocą zestawień ilościowych. Monitorowanie usług i satysfakcji klienta w przypadku wsparcia realizowanego w ramach szkoleń odbywa się również za pomocą spotkań z klientami i uczestniczeniem w szkoleniach dla PS. Przedstawiciele OWES uczestniczą w szkoleniach i sprawdzają jaki jest poziom usług szkoleniowych, gdy realizowane są one przez instytucje zewnętrzne lub ekspertów zewnętrznych – „czasami to więcej daje niż ankietki, które się ludziom rozdaje (...) gdzie wypada dać najwyższą ocenę”. Monitorowanie jakości usług odbywa się również za pomocą bezpośrednich telefonów do PS z zapytaniem o jakość szkolenia. Główną motywacją za pogłębianiem informacji uzyskanych poprzez system ankietowy jest to, by kadra realizująca szkolenia spełniała wymagania sektora ekonomii społecznej. Ważne jest, aby zachować nie tylko wysoki poziom wiedzy merytorycznej, ale aby według eksperta – „móc tą wiedzę przekazać, co nie każdy ma dane”.

W ROWES analiza obsługi klienta prowadzona jest na kilku poziomach. Najwyższy poziom to badania na potrzeby audytu Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej, kolejny poziom badania to poziom OWES – jest to analiza oraz raport satysfakcji klienta. Eksperci spotykają się z klientami przeprowadzając wywiady indywidualne.

Ekspert z PROWES wskazuje, że coroczne audyty wymuszają prowadzenie analizy satysfakcji klienta. Są one zatem skutecznym narzędziem, dzięki któremu wraz z doświadczeniem wzrasta efektywność działań prowadzonych w ramach OWES. Analiza satysfakcji klienta odbywa się za pomocą systemu ankietowego. Klienci OWES oceniają zarówno usługi ośrodka jako całości jak i kompetencje poszczególnych doradców. Wyniki są zbierane za pomocą zestawień.

11. Czynniki wewnętrzne wpływające na skuteczność i efektywność prowadzonych działań przez OWES

Głównym czynnikiem determinującym jakość i skuteczność działań realizowanych przez OWES była pandemia koronawirusa Covid-19, a w szczególności „lockdown”. Do tego dochodzi sytuacja związana z wojną na Ukrainie, wzrostem cen energii i surowców itd. Ekspert z POWES Jasło martwi się, że „o ile Covid tych przedsiębiorstw społecznych nie skończył, ta sytuacja ekonomiczna może drastycznie obniżyć ich przychody”. Już teraz wśród PS są takie, które „były wstrząśnięte wzrostem cen gazu” – bardzo skorzystały one na możliwości ochrony taryfowej. Te przedsiębiorstwa społeczne, które miały inwestycyjne zamierzenia muszą znacząco je ograniczyć, ze względu na wzrost cen materiałów

budowlanych. Przy obecnych cenach tych materiałów, przedsiębiorstwa społeczne nie są w stanie zrealizować swoich celów inwestycyjnych.

Ekspert z POWES twierdzi, że w przypadku tzw. „szoków ekonomicznych”, działaniom OWES brak odpowiedniej elastyczności, ponieważ OWES działają na podstawie przepisów, które utworzono przed pandemią koronawirusa Covid 19, a muszą realizować one wskaźniki tak jakby nie było pandemii i konfliktu zbrojnego na Ukrainie. Eksperti OWES sygnalizują bezpośrednio do Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej, coraz większą konieczność uaktualnienia wskaźników.

Eksperti POWES zwracają uwagę na niską efektywność mechanizmu zakupowego. W ramach mechanizmu zakupowego OWES może zamawiać produkty spożywcze i niezbędny sprzęt dla mieszkańców oraz oddziałów zbrojnych na Ukrainie. Mogą być to jednak wyłącznie zakupy dokonywane w PS, co powoduje pewne ograniczenia ze strony podażowej – liczba PS w poszczególnych subregionach jest ograniczona i popyt na różnego rodzaju produkty pierwszej potrzeby przewyższa znacząco podaż tych produktów. „Nie znam przedsiębiorstwa społecznego, które produkuje na podkarpaciu podpaski albo agregaty prądotwórcze” – dodaje ekspert POWES. W efekcie pomoc jakiej udzielano ograniczała się w dużej mierze wyłącznie do usług cateringowych.

Ekspert PROWES z Przemysłu wskazuje, że jeżeli chodzi o czynniki wewnętrzne do najważniejszych determinant zaliczyć należy profesjonalizm kadry. Ekspert zaznacza, że do czynników determinujących skuteczność należy zaliczyć doświadczenie w pracy z „klientem trudnym” – z grupy zagrożonej wykluczeniem społecznym. Podkreśla przy tym, że eksperci muszą zarówno umieć nawiązać kontakt z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym jak i z samorządami.

12. Analiza komunikacji wewnętrznej.

W ocenie eksperta POWES jest na tyle małą organizacją, że przepływ informacji jest na bardzo wysokim poziomie. Poszczególni współpracownicy widzą się codziennie; do tego używają takich środków komunikacji jak telefony i e-maile. Zupełnie inaczej wygląda to na szczeblu partnerskim (Tarnobrzaska Agencja Rozwoju Regionalnego S. A., Fundacja im. Hetmana Jana Tarnowskiego) – jest to grupa robocza złożona z wielu osób, które wymieniają się ze sobą informacjami głównie elektronicznie (za pośrednictwem poczty e-mail). Partnerstwa projektowe są postrzegane w opinii eksperta jako utrudnienie w komunikacji. A w OWES „wiele decyzji podejmowanych powinno być szybko”.

Eksperti z ROWES by usprawnić swoją pracę stworzyli dedykowany system do zarządzania OWES, dzięki niemu są w stanie porównać, ile spotkań z animatorem miała dana grupa środowiskowa, jak wyglądała ciągłość pracy i jak te spotkania przekładały się na poszczególne efekty. W ten sposób można monitorować zróżnicowanie ścieżek wsparcia. „Efektem jest wskaźnik jaki przedstawiany jest do

Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Rzeszowie – **liczba środowisk, które w toku wsparcia OWES przystąpiły do realizacji przedsięwzięcia na rzecz rozwoju ekonomii społecznej**”. Według eksperta z ROWES „u nas może się to zakończyć podpisaniem listu intencyjnego” lub złożeniem wniosku do Ministerstwa lub innej instytucji. ROWES pomaga w napisaniu takiego wniosku (jest to pomoc jednorazowa) a przy tym „uczają” PS pisać podobne wnioski. Następną ścieżką to np. inkubacja i monitorowanie po zakończeniu projektu. Ekspersi z ROWES zwracają uwagę, że bardzo pomocna w tej roli jest wspomniana wyżej ich autorska platforma do monitorowania działań.

ROWES zatrudnia dużą ilość pracowników (umowa zlecenie) z dużym doświadczeniem w sferze różnych usług dla PS. Ekspersi twierdzą, że duże zaplecze specjalistów i ich doświadczenie pozwala na osiągnięcie niezbędnej elastyczności – co w sektorze ekonomii społecznej jest niezwykle ważne.

Ekspersi zwracają uwagę na to, że początek pandemii koronawirusa Covid 19 wiązał się z licznymi utrudnieniami w sferze komunikacji w szczególności z klientami OWES. Głównymi kanałami informacji były wówczas e-maile i telefony. Po zmniejszeniu się obostrzeń są to standardowe formy komunikacji – czyli kontakt osobisty oraz e-maile i telefony.

Ekspert PROWES wskazuje, że standardowa komunikacja odbywa się poprzez takie kanały jak telefon i e-mail. Ustalenia strategiczne dokonywane są poprzez komitet sterujący, który spotyka się raz na jakiś czas. Komunikacja odbywa się również poprzez organizację spotkań z pracownikami. Ekspert zaznacza, że w okresie pandemii komunikacja uległa znaczącemu pogorszeniu – próbowano ją stymulować poprzez organizację spotkań online, ale nie zawsze przynosiło to pożądane efekty.

13. Analiza spójności organizacji.

Ekspersi ROWES wskazują, że organizacja jest na bardzo wysokim poziomie, ale zwracają przy tym uwagę, że nie wszystko działa idealnie i są pewne aspekty, które należy poprawić. Nie precyzuje o jakie aspekty chodzi, ale zaznacza, że jeżeli pojawiają się trudności to starają się oni rozwiązywać je na bieżąco.

Ekspersi ROWES zaznaczają (w kontekście działań prowadzonych na poziomie województwa), że organizacja nie jest spójna i że „może nie tyle jest to złe systemowo rozwiązanie, co występuje brak spójności.” Według eksperta występuje „dwojakość koordynacji działań”, brakuje klarownego podziału obowiązków pomiędzy Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej w Rzeszowie i Wojewódzkim Urzędem Pracy w Rzeszowie. Są to dwie odrębne instytucje, ale zakres ich kompetencji znacząco się pokrywa. W przypadku OWES, Wojewódzki Urząd Pracy jest instytucją pośredniczącą, która kontroluje wydatkowanie środków i rozlicza projekty. Ekspersi przy tym są zdania, że zgodnie z wytycznymi i projektem systemu wsparcia na poziomie Polski to ROPS w Rzeszowie powinien pełnić taką funkcję –

„my powinniśmy pytać ROPS o pewne działania a ROPS [w Rzeszowie] powinien konsultować to z WUPem”. ROPS w Rzeszowie ma w swoich kompetencjach koordynację sektora ekonomii społecznej na terenie województwa podkarpackiego.

Ekspert PROWES jest zdania, że organizacja i koordynacja OWES jest spójna i problemy nie występują.

14. Trudności związane z rozliczeniem i sprawozdawczością

W opinii eksperta z POWES problemy tego typu raczej nie występują. Czasami trzeba złożyć jakieś wyjaśnienie, na przykład „może się zdarzyć sytuacja, że zapłacimy zanim nam wystawią fakturę – na przykład w momencie, gdy wystawiana jest faktura pro-forma”. Problem tworzy się przy wprowadzaniu płatności do systemu SL 2014, ponieważ w systemie nie ma miejsca na fakturę pro-forma i jeżeli data transakcji jest inna niż data na fakturze to system SL pokazuje błąd i należy złożyć wyjaśnienie, dlaczego tak jest itd. Wiąże się to z poświęceniem dodatkowego czasu.

W przypadku rozliczeń i sprawozdawczości PS od 2020 r. rozliczanie funkcjonuje w innej formie (stawka jednostkowa na nowe miejsca pracy). Wsparcie pomostowe jest bardzo dokładnie rozliczane; aktualnie rozliczanie wsparcia pomostowego w opinii ekspertów rodzi wiele problemów – chodzi o rozliczanie tego wsparcia 12 razy (co miesiąc) zamiast jednorazowo. „Jest to najgorsza rzecz jaka mogła spotkać OWES” – twierdzi ekspert.

Ekspert PROWES wskazuje, że nie ma żadnych problemów związanych z rozliczaniem i sprawozdawczością. Jeżeli chodzi o rozliczanie się PS, wskazuje, że były rzadkie przypadki problemów przy rozliczaniu wsparcia pomostowego przez te przedsiębiorstwa.

15. Efektywność, czyli relacja między poniesionymi nakładami a uzyskanymi efektami wsparcia

Ekspersi wskazują, że struktura organizacyjna OWES jest narzucona poprzez AKSES, jednak w opinii eksperta istnieją inne bardziej efektywne rozwiązania. Na przykład działania reintegracyjne są obowiązkowe dla wszystkich a nie wszystkie przedsiębiorstwa społeczne ich wymagają – „są osoby, które tego wsparcia reintegracyjnego nie potrzebują”. To generuje – w opinii eksperta – niepotrzebne koszty, ale nie można z tego zrezygnować.

Ekspersi zwracają uwagę, na bardzo małą wysokość wsparcia finansowego (21 020,00 zł), które nie uwzględnia ono rosnącej inflacji. PES mają liczne ograniczenia i wymagają większych nakładów ze względu na „wiele problemów jakie nie występują np. wśród osób bez problemów” (na rynku pracy).

Ekspert z ROWES zwraca uwagę, że efektywność OWES sukcesywnie wzrasta i jako przykład podaje, że liczba pracowników od 2017 r. zmniejszyła się z 70 osób do 50 osób i efektywność działań nie spadła.

Ekspert PROWES wskazuje, że nie jest możliwe uzyskanie tych samych efektów za pomocą niższych nakładów – argumentuje to tym, iż jest „to jest praca u podstaw”, a także, że jest to „praca w terenie, z podmiotami które wymagają naprawdę dużego wsparcia”.

Największy wpływ na efektywność OWES w opinii eksperta ma kontynuacja działań prowadzonych w ramach jego podstawowej działalności. Zakończenie się projektów i okres pomiędzy uruchomieniem środków z kolejnych edycji wprowadza niepewność związaną z podziałem środków. To odbija się negatywnie na funkcjonowanie OWES. „Jeżeli mamy kadrę, która współpracuje z nami od 5 lat to chcemy, żeby ta kadra z nami została, ponieważ jest ona wyspecjalizowana już, w temacie”, twierdzi ekspert.

16. Trwałość, czyli ocena efektów działań OWES w dłuższej perspektywie czasowej

Ekspert z POWES, mówi, że o efektywności OWES świadczyć będzie trwałość. Ekspert zaznacza, że w przypadku POWES działania rozpoczęły się z pewnym opóźnieniem. Zaznacza również, że w przypadku działań realizowanych w poprzedniej edycji OWES miejsca pracy utrzymano na poziomie 92,5% (przez okres 18 miesięcy – tzw. „okres obowiązkowy”). Ekspert ocenia, że w przypadku działań POWES realizowanych obecnie, trwałość miejsc pracy może wynosić około 60% „co jest bardzo dobrym wynikiem” zważywszy na okoliczności (pandemia koronawirusa Covid 19 oraz bardzo wysoka inflacja). Ekspert zaznacza, że wsparcie OWES dotyczy osób, które są często dużo mniej efektywne aniżeli inne osoby na rynku pracy. „Są liczne przykłady na to, że podmioty ekonomii społecznej pełnią ważną rolę aktywizującą ludzi w małych miejscowościach. W małych miejscowościach jest to widoczne – w dużych miastach nie”, twierdzi ekspert OWES.

Ekspert PROWES zaznacza, że do trwałych efektów należy tworzenie się PS oraz tworzenie przez nie miejsc pracy. Przedsiębiorstwa społeczne, które zostały utworzone podczas pierwszej edycji OWES wróciły, by rozwijać swoją działalność podczas drugiej edycji. Podobnie było z samorządami, te które nawiązały współpracę podczas wcześniejszej edycji, ponownie nawiązały kontakt z OWES i kontynuowały współpracę. Nastąpił również efekt „rozlania się” na inne samorządy, które wcześniej nie były zainteresowane, a następnie podjęły współpracę na rzecz rozwoju ekonomii społecznej.

Ekspert z PROWES zaznacza, że udzielano relatywnie dużo wsparcia za pomocą grantów (o wysokości 6 tys. zł) na inicjatywy związane z ekonomią społeczną – jak twierdzi ekspert OWES „dla społeczności lokalnej był to bardzo często zastrzyk, żeby zacząć coś robić, na co mieli pomysł a nie mieli środków”. Ekspert zaznacza, że środki te przydały się szczególnie w okresie pandemii, ponieważ częściowo można je było przeznaczyć na zakup sprzętu, które dzieci z uboższych rodzin mogły wykorzystać do prowadzenia nauki zdalnej.

Ekspert wskazuje, że ciągłość działań jest istotna, ponieważ „przedsiębiorstwa społeczne zostawione same sobie w warunkach rynkowych mogą sobie nie poradzić”.

17. Efekty w zakresie tworzenia nowych PES i PS

Dane Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej wskazują, że w okresie od 01.01.2022 do 31.12.2022 w subregionie 1 utworzono 49 PS, w subregionie 2 utworzono 40 PS, w subregionie 3 utworzono 33 PS, a w subregionie 4 utworzono 18 PS.

Z udzielonych odpowiedzi wynika, że na dzień 31 grudnia 2021 w subregionie 1 zostało utworzonych 198 miejsc pracy, w subregionie 2 było to 219 miejsc pracy.

Ekspert z PROWES wskazuje, że zainteresowanie tworzeniem podmiotów ekonomii społecznej wzrasta, zwłaszcza wśród samorządów. Od 2017 roku utworzono około 500 nowych miejsc pracy.

18. Identyfikacja największych sukcesów OWES

Według eksperta z POWES do największych sukcesów należy zliczyć Fundację Ramię w Ramię nad Osławą, która „zatrudniła na początku 10 osób, przysłowiowych ludzi z budki z piwem, dzisiaj zatrudniają koło 30 ludzi (...) i zmienia się wieś”, ponieważ „aktualnie są na czwartym miejscu pod względem zatrudnienia w gminie Rzepedź”.

Eksperti z ROWES zwracają uwagę, że wielokrotnie otrzymują oni telefony, że są jedynym OWES gdzie uzyskać można profesjonalną odpowiedź na każde pytanie – każdy klient jest obsłużony od A do Z. Następnie dodają, że „samo to że jeszcze istniejemy jest sukcesem”, „nie zabiły nas wytyczne, nie zalała nas pandemia” (...) „mimo wojny jeszcze trwamy”. Dla ekspertów rozwiązanie każdego pomniejszego problemu jest sukcesem. Wskazują, że sukcesem będzie dokończenie platformy do zarządzania OWES, ponieważ, architektura tego systemu jest skomplikowana i wymaga dużo pracy.

Według eksperta z PROWES do największych sukcesów należy zaliczyć to, że udaje się zachować ciągłość działań. Przede wszystkim, że udaje się stworzyć takie PS, które działają i utrzymują miejsca pracy. Sukcesem jest również pobudzanie postaw przedsiębiorczych w lokalnych społecznościach.

19. Czynniki zewnętrzne, które wpływały na jakość, skuteczność i efektywność prowadzonych działań

Do najważniejszych czynników determinujących należy to, że „coraz więcej o ekonomii społecznej się mówi”. Ekspert zwraca również uwagę na to, że biorąc pod uwagę dłuższą perspektywę czasową przepisy są coraz bardziej dopracowane w stosunku do tego co miało miejsce w przeszłości.

Doprecyzowanie przepisów prawnych to niezbędny krok, który wpływać będzie na funkcjonowanie ekonomii społecznej w przyszłości.

20. Propozycje zmian ekspertów z OWES

Ekspert zwraca uwagę na to, że należy znacząco uprościć przepisy i dołożyć wszelkich starań, żeby poszczególne przepisy się wzajemnie nie wykluczały. Eksperci wskazują przy tym, że kwoty dofinansowania (20 tys. zł) nie są wystarczające, aby zakupić niezbędne maszyny do produkcji, które kosztują 100-200 tys. zł. Ekspert zaznacza, że PS nie angażują się w tzw. *high-tech* ze względu na duże bariery wejścia – „żeby koparkę kupić to trzeba by było 25 osób zatrudnić”, a „aktualnie dofinansowanie na nowe miejsca pracy objąć mogą do 10 osób”.

Eksperci wskazują, że OWES powinny wyciągać ludzi z marginesu biedy. To, że OWESy działają w strukturze projektowej może prowadzić do ograniczeń czasowych i finansowych, a to według eksperta sprawia, że „jeżeli wskaźniki są zagrożone to OWES nie będzie się zastanawiał, czy przedsięwzięcie ma sens czy nie ma sensu, czy ludzie, którzy podchodzą do tego czysto biznesowo, bo są pieniądze na rozpoczęcie działalności więc forma prawna działalności nie ma znaczenia. Żaden OWES się nie będzie zastanawiał, jeżeli istnieje zagrożenie, że wydatki mogą zostać uznane za niekwalifikowane”.

Ekspert podaje przykład Finlandii, gdzie podobne instytucje mają na celu wydobycie ludzi z biedy – „wychodzi się z miejsca, w którym ta bieda jest a w Polsce wychodzi się od krajowego programu”. Według eksperta przepisy tworzą przy tym sztuczne twory jak „rolnictwo społeczne” – i nikt nie potrafił na żadnym poziomie administracyjnym odpowiedzieć co ten termin oznacza.

Eksperci ROWES wskazują, że możliwość wsparcia w ramach grantów na inicjatywę, które posiadają inne OWES znacznie poprawiłoby elastyczność ich działań. Eksperci z ROWES twierdzą, że PS skorzystałyby na możliwości uzyskania dofinansowania na zakup sprzętu bez konieczności zatrudniania, a obecne zasady powodują sztuczne zatrudnianie osób.

Ekspert z PROWES jest zdania, że efektywność działań mogłaby ulec poprawie, gdyby uniezależnić OWES od funkcjonowania projektów. Kolejnym czynnikiem, który usprawniłby działanie ekonomii społecznej byłoby „doprecyzowanie wielu przepisów prawnych”.

21. Samoocena funkcjonowania OWES (np. w skali 1-5)

4 – OWES Jasło

4.5 – OWES Rzeszów.

4 – OWES Przemyśl

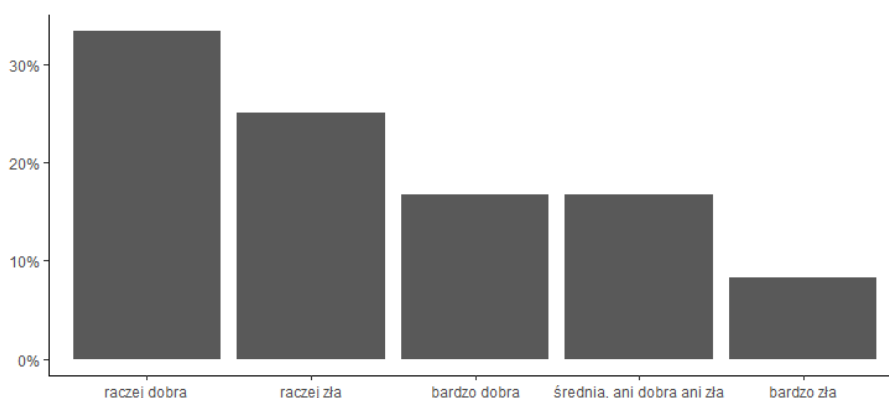
Ocena OWES przez Przedsiębiorstwa Społeczne

W kolejnym kroku przeprowadzono analizę odpowiedzi przedsiębiorstw społecznych na temat współpracy z OWES. W tym celu przesłano ankietę elektroniczną do 297 przedsiębiorstw z bazy Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej. Przedsiębiorstwa społeczne niechętnie udzielały odpowiedzi na pytania, łącznie zebrano jedynie 26 ankiet. Wywiad telefoniczny z częścią z nich wykazał, że niechęć ta może być związana z postrzeganiem w negatywnym świetle urzędów administracji publicznej z jakimi wcześniej miały one do czynienia. Wywiad telefoniczny wskazał ponadto, że przedsiębiorstwa społeczne w podobnym świetle postrzegają OWESy, nie jako ośrodek wsparcia, ale właśnie jako „urząd”, co pokrywa się ze spostrzeżeniami samych OWES. Część z PS deklarowała również, że „nie widzą sensu wypełniania kolejnej ankiety, skoro wypełniali ich już mnóstwo dla OWES i WUP”. Część osób, z którymi rozmawiano telefonicznie otwarcie twierdziła, że nie będzie wypełniać ankiet, ponieważ nie ma takiego obowiązku.

Przedsiębiorstwa, które udzieliły odpowiedzi pochodziły z 9 powiatów woj. podkarpackiego (powiat jarosławski, bieszczadzki, jasielski, m. Krosno, ropczycko-sędziszowski, krośnieński, rzeszowski, m. Rzeszów, kolbuszowski). Były to przedsiębiorstwa, które posiadały następujące formy prawne: stowarzyszenie, spółka non profit (sp. z o. o.), fundacja oraz spółdzielnia socjalna.

W pierwszej kolejności przedsiębiorstwa zapytano o ocenę ich obecnej sytuacji ekonomicznej oraz o uzupełnienie odpowiedzi poprzez krótki komentarz. Wykres poniżej stanowi podsumowanie uzyskanych odpowiedzi na to pytanie.

Rysunek 6 Samoocena aktualnej sytuacji ekonomicznej



Źródło: opracowania własne.

Następnie przedsiębiorstwa uzupełniły ocenę sytuacji ekonomicznej, za pomocą pytania otwartego. Poniżej znajdują się odpowiedzi zebrane tą drogą: „nasza Fundacja jest bardzo potrzebna w naszej miejscowości, ale jednak jest to wieś i oddalona sporo od dużych miast. Mamy więc ograniczony rynek

zbytu swoich usług. Jednak jak na razie utrzymujemy się na powierzchni” – było to przedsiębiorstwo z branży gastronomicznej, oferujące usługi sprzątania oraz opiekę nad osobami starszymi.

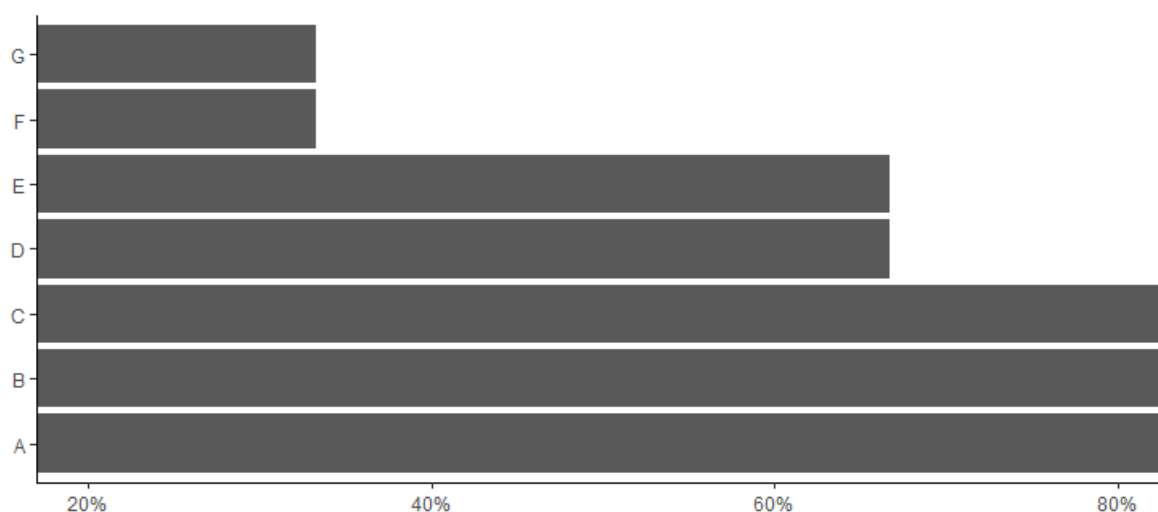
„Dożywiamy dzieci w szkołach na terenie gminy. Umowę podpisaliśmy w grudniu 2021 r. z okresem realizacji od 01.01.2022 do 31.12.2022 niestety umowa została skonstruowana w ten sposób, że nie możemy jej renegecować w związku ze wzrostem cen żywności oraz kosztów paliwa, gazu itp. W związku z tym nasza kondycja finansowa z miesiąca na miesiąc się pogarsza i wyczerpuje nasze dochody pochodzące z organizacji imprez” – jest to komentarz przedsiębiorstwa działającego w branży gastronomicznej. Ogólnie powodem niekorzystnej sytuacji przedsiębiorstw społecznych z branży gastronomicznej może być „zbyt wysoka inflacja, ogromne rachunki za gaz i prąd”.

Przedsiębiorstwa społeczne, które wzięły udział w badaniu wskazują ponadto, że ich niekorzystna sytuacja ekonomiczna, wiąże się z pogorszeniem się klimatu inwestycyjnego jaki ma obecnie miejsce podczas niekorzystnej koniunktury. Dotyczyło to przede wszystkim przedsiębiorstw z branży gastronomicznej, ale niekorzystne zmiany wpływają również na inne branże. „Mało zamówień, wysokie koszty zatrudnienia” – ocenia przedsiębiorstwo z branży: reklama, zdjęcia i filmy, tłumaczenia.

Te PS, które oceniały swoją sytuację jako raczej dobrą zwykle nie pogłębiały wypowiedzi, a jeżeli już to robiły, ograniczały się one do stwierdzenia, że: „płynność finansowa zachowana z dużą rezerwą, zlecenia realizujemy na bieżąco.” – było to PS z branży: kultura, poligrafia, reklama.

W kolejnym kroku PS zapytano, czy zatrudniają one pracowników, którzy aktualnie korzystają z dotacji z OWES. 23% z badanych PS deklarowało, że aktualnie zatrudnia pracowników, którzy korzystają z tego typu dotacji. Zapytano również, o to czy na przestrzeni ostatnich 3 lat stosowały one tzw. „dotrudnienie” pracowników. 27% z badanych PS deklarowało, iż miało to miejsce w ostatnich 3 latach. Następnie PS zapytano czy w roku 2022 prowadzono działania rozwojowe – wykres poniżej stanowi, krótkie podsumowanie tej części badania.

Rysunek 7 Proszę o wskazanie działań rozwojowych prowadzonych w roku 2022.

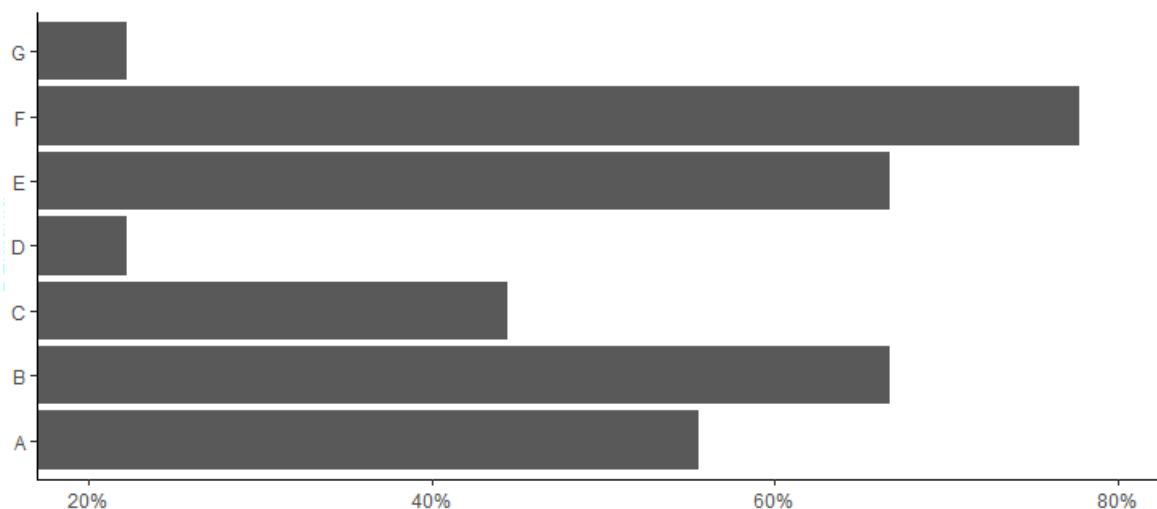


Uwagi: A - działania promocyjno-marketingowe, B - pozyskanie nowych klientów, C - poszerzenie oferty produktów lub usług w ramach dotychczasowych branż działalności, D - przygotowanie nowej oferty działań społeczno-kulturalnych, E - wprowadzenie nowych sposobów dystrybucji produktów, usług, F - zastosowanie nowych sposobów badania potrzeb rynku, G - rozpoczęcie działalności w nowej branży. Źródło: opracowanie własne.

W roku 2022 zbadane PS prowadziły głównie działania promocyjno-marketingowe i koncentrowały się na pozyskiwaniu nowych klientów, poprzez próby poszerzania oferty produktowej lub usługowej w ramach już istniejących branż. PS deklarowały, że nie eksplorowały możliwości prowadzenia działalności w nowych branżach tak jak miało to miejsce podczas pandemii koronawirusa Covid 19. Można zatem przyjąć, iż była to jednorazowa reakcja na szok powodowany tzw. lockdownem a nie trwały trend. Niewiele ponad połowa badanych PS deklarowała przy tym, że starały się one korzystać z nowych sposobów dystrybucji produktów i usług oraz prowadzić badania potrzeb rynku.

W roku 2022 35% przebadanych PS korzystało z pomocy OWES. Tabela poniżej obrazuje rodzaj wsparcia udzielany przez OWES.

Rysunek 8 Rodzaje wsparcia jakiego udzielały OWES w 2022 r.

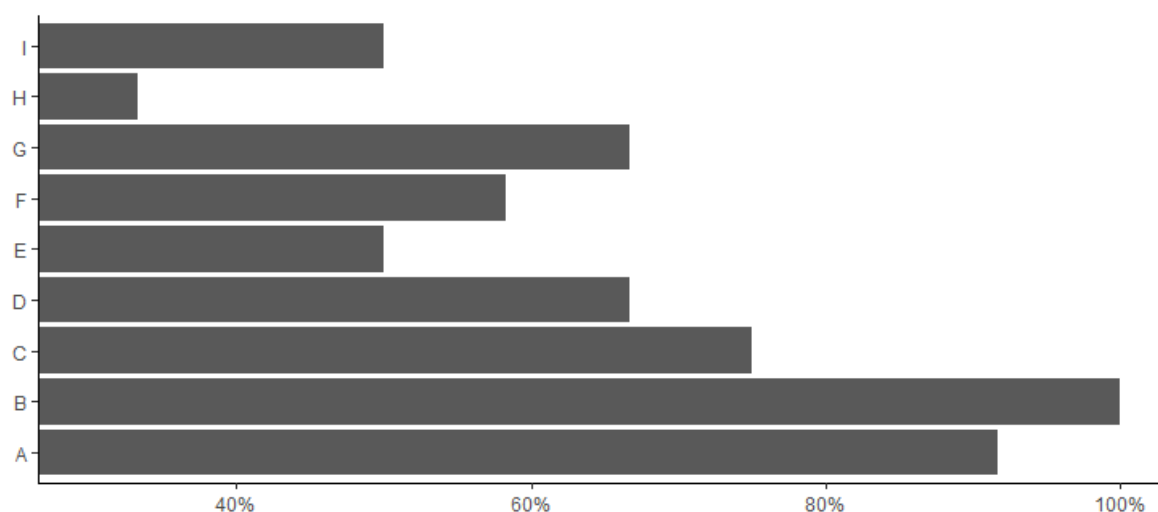


Uwagi: A – szkolenia, B - doradztwo kluczowe (ogólne), C - doradztwo specjalistyczne, np. prawne, księgowo-podatkowe, osobowe, marketingowe itp., D - animacja lokalna, E - kluczowe doradztwo biznesowe dla istniejących przedsiębiorstw społecznych, F - dotacje na założenie lub dofinansowanie miejsc pracy (na zatrudnienie pracowników), G - inne formy wsparcia.

Źródło: opracowanie własne.

Badane PS deklarują, że dominującą formą wsparcia OWES w 2022 r. były dotacje na założenie lub dofinansowanie miejsc pracy, następnie doradztwo biznesowe oraz ogólne. Około połowa z przebadanych PS deklarowała, że korzystała ze szkoleń oferowanych przez OWES. Powyższe odpowiedzi pokrywają się z oceną ekspertów z OWES. Eksperci wskazywali ponadto na ważną rolę animacji lokalnej, ale wydaje się, że jest ona raczej kluczowym elementem aktywizacji osób zagrożonych wykluczeniem społecznym a nie istniejących PS.

Rysunek 9 Oczekiwania w sferze oferty usług OWES dla Przedsiębiorstw Społecznych w roku 2023.

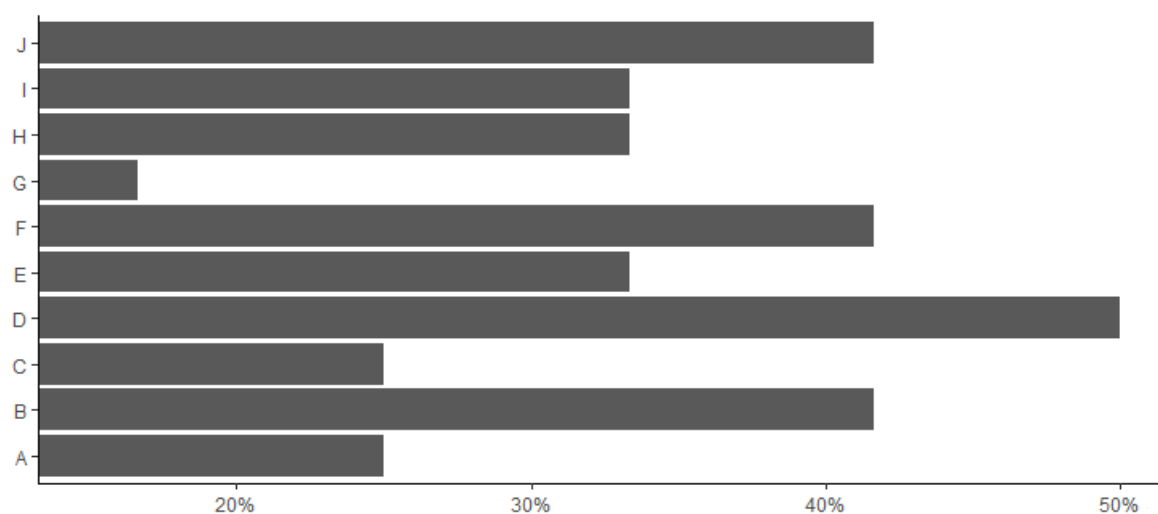


Uwagi: A - szkolenia i doradztwo w zakresie pozyskiwania środków, B - pomoc w pozyskaniu sprzętu i wyposażenia, C - kampanie społeczne, promocja ekonomii społecznej, D - szkolenia i doradztwo prawne, E - pomoc w nawiązywaniu kontaktów biznesowych, zdobywaniu klientów, F - szkolenia i doradztwo marketingowe, G - szkolenia i doradztwo księgowo, H - pomoc lokalowa, I - inne formy pomocy niefinansowej.

Źródło: opracowanie własne.

W kolejnym kroku badane PS zapytano jakie są ich oczekiwania w sferze usług oferowanych przez OWES. Większość badanych PS wskazała, że byłaby to pomoc w pozyskaniu sprzętu i wyposażenia – co jest zgodne z opinią ekspertów z OWES. Następnie PS wskazywały na szkolenia i doradztwo w zakresie pozyskania środków oraz promocję ekonomii społecznej. W tym miejscu należy zaznaczyć, że podobne informacje pozyskano również za pomocą pytania pogłębionego ("Pomoc w przekonaniu jednostek samorządowych, że warto korzystać z naszych usług i można bez obaw stosować klauzulę społeczną"; "Dostęp do psychologa, specjalisty od kontaktów z osobami z niepełnosprawnością, rozwiązywania konfliktów w grupie pracowników, pomoc w problemach", "Franczyza społeczna"). PS zwracały uwagę na małą popularność narzędzi dla ekonomii społecznej (np. klauzul społecznych). Według PS w 2023 roku przydatne mogłyby być również usługi szkolenia i doradztwo księgowo.

Rysunek 10 Wewnętrzne trudności związane z działalnością przedsiębiorstw społecznych.



Uwagi: A - trudności związane z zarządzaniem i organizacją pracy, B - brak wystarczającej liczby pracowników, kłopoty kadrowe, C - problemy lokalowe, techniczne, D - niski poziom zaangażowania i motywacji członków lub pracowników podmiotu, E - trudności z pogodzeniem działań na rzecz reintegracji społecznej z działalnością gospodarczą, F - brak wiedzy na temat możliwości uzyskania pomocy zewnętrznej, G - częsta rotacja członków lub pracowników, H - relacje międzyludzkie, konflikty w zespole, I - problemy społeczne członków lub pracowników, J - inne trudności wewnętrzne.

Źródło: opracowanie własne.

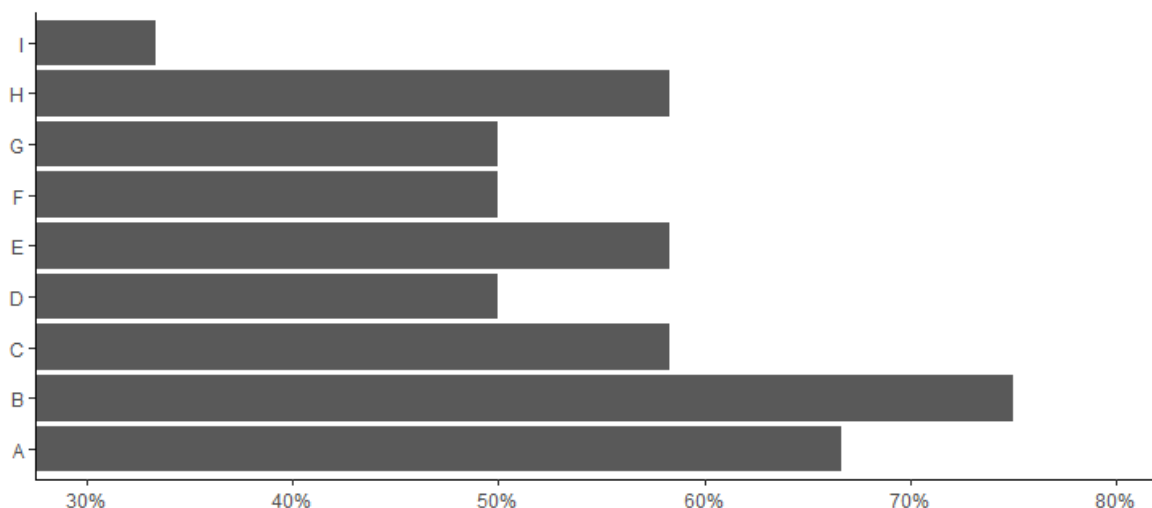
Badane PS poproszono o wskazanie wewnętrznych trudności związanych z funkcjonowaniem PS – wykres powyżej zawiera podsumowanie uzyskanych odpowiedzi. Większość PS wskazała, że do największych trudności zaliczyć należy niski poziom zaangażowania i motywacji członków i pracowników podmiotu. Odpowiedź ta pokrywa się z odpowiedziami uzyskanymi z wywiadu pogłębionego z OWES. Ogólnie PS wskazują na kłopoty kadrowe, a ściślej na brak wystarczającej liczby pracowników – co może być związane z niskimi kwotami dofinansowania na miejsca pracy². Z drugiej strony PS wskazują, że trudności w funkcjonowaniu PS mogą być związane z niskim poziomem wiedzy na temat możliwości uzyskania dofinansowania – co oznacza, że w tej sferze OWES powinny zintensyfikować działania i być może wyjść naprzeciw PS poprzez zastosowanie np. newsletterów z informacjami na temat możliwości finansowania.

PS wskazują przy tym na inne trudności wewnętrzne takie jak „potrzeba przepracowania struktury organizacyjnej, która na razie jest wypłaszczona, co stwarza trudności komunikacyjne i decyzyjne, słabe zdrowie pracowników, ich wiek a co za tym idzie choroby”, jak również „nieuczciwość zatrudnionych”. Co ciekawe PS nie wskazywały na często występującą rotację pracowników – co może oznaczać,

² Maksymalna wysokość podstawowego wsparcia pomostowego wypłacanego przez okres maksymalnie 6 miesięcy od dnia utworzenia miejsca pracy w wymiarze 1 etat wynosiła w 2022 r. 15 600 zł netto. W 2022 roku najniższa krajowa wynosiła 2 363,56 zł netto.

że uprzednie strategiczne założenia dotyczące tworzenia nowych miejsc pracy w sektorze ekonomii społecznej zdały egzamin i być może w nadchodzącym czasie należy przejść do strategii polegającej na utrzymaniu miejsc pracy i dofinansowaniu środków trwałych.

Rysunek 11 Zewnętrznych trudności funkcjonowania przedsiębiorstwa.



A - biurokracja, niejasne i komplikowane przepisy prawne, B - niski poziom wiedzy na temat ekonomii społecznej w otaczającym środowisku, C - trudności z pozyskaniem środków finansowych, D - trudności w pozyskaniu zadań zleconych przez administrację publiczną, E - niestosowanie klauzul społecznych lub aspektów społecznych w zamówieniach publicznych, F - trudności z pozyskaniem zleceń z otwartego rynku, G - trudności z pozyskaniem odbiorców usług lub produktów, H - niewystarczające możliwości uzyskania wsparcia, I - inne trudności zewnętrzne.

Źródło: opracowanie własne.

PS poproszono również o identyfikację zewnętrznych trudności funkcjonowania przedsiębiorstwa. Większość PS wskazała, że był to niski poziom wiedzy na temat ekonomii społecznej w województwie. Następnie trudności w pozyskaniu środków finansowych, brak stosowania klauzul społecznych lub aspektów społecznych w zamówieniach publicznych i niewystarczające możliwości uzyskania wsparcia.

Podsumowanie

OWES z województwa podkarpackiego borykają się z licznymi problemami wynikającymi z braku spójności przepisów prawnych. Aktualnie przyjęte rozwiązania i wskaźniki powodują, że nie mogą one zachować odpowiedniej elastyczności działań, która przekłada się na dopasowanie oferty do szybko zmieniających się potrzeb sektora ekonomii społecznej.

Przeprowadzona analiza (w tym analiza emocji) wskazuje, że eksperci OWES starają się stwarzać pozytywne (optymistyczne) wrażenie, ale w ich wypowiedziach znajdują się liczne słowa kluczowe świadczące o dużej niepewności, najprawdopodobniej co do tego jak będzie wyglądać przyszłość ekonomii społecznej w województwie podkarpackim i samych OWES. Do czynników, które negatywnie

wpływają na poczucie niepewności zaliczyć można rosnącą inflację przy jednoczesnym utrzymaniu niskiego poziomu dotacji oraz brak aktualizacji wskaźników wydajności pomimo zmagañ z dodatkowymi problemami wywołanymi przez epidemię koronawirusa Covid 19 oraz wojną na Ukrainie.

Liczne problemy z jakimi w ostatnim czasie zmagają się OWES nakładają się na zakończenie okresu programowania i co za tym idzie na czasową redukcję finansowania niektórych działań. Istnieje zagrożenie, że brak reakcji na potrzeby identyfikowane przez OWES może w dłuższej perspektywie czasowej przerodzić się w efekt wypalenia zawodowego, co skutkować mogłoby utraceniem cennego doświadczenia, które sektor ekonomii społecznej zdobył przez ostatnie kilka lat.

W świetle aktualnych problemów ekonomicznych oraz dodatkowej presji związanej z finansowaniem działań OWES podstawowa rekomendacja powinna uwzględnić uaktualnienie limitów dotacji tak by uwzględniały one rosnącą inflację. Dodatkowo należy wziąć pod uwagę, że aktywizacja osób zagrożonych wykluczeniem społecznym wiąże się z większym ryzykiem niepowodzenia niż w przypadku osób, które dobrze radzą sobie na rynku pracy.

Bibliografia

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (2017) Standardy Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej [dostępne online 05.12.2022

https://www.ekonomiaspoleczna.gov.pl/download/files/AKSES/dokumenty_do_naboru_2017_18/Standardy_OWES_ost.pdf].

Baj-Rogowska A. (2019) Analiza sentymentu jako narzędzie monitorowania wyników finansowych przedsiębiorstwa, *Przedsiębiorczość i Zarządzanie*, Tom 20(12) pp. 125-139.

Ekman P. (1993), Facial Expression and Emotion, „*American Psychologist*”, vol. 48, ss. 384–392.

Załącznik 1: scenariusz IDI

1. Przedstawienie się badacza, zasad rozmowy (nagrywanie, dowolność wypowiedzi).
2. Krótka prezentacja rozmówcy (imię, wiek, stanowisko, miejsce pracy, pozycja w strukturze organizacyjnej).
3. Co najbardziej lubicie w swojej pracy w OWES? Dlaczego?
4. A czego nie lubicie? Co Was irytuje, drażni?
5. Specyfika OWES: jakie elementy (struktura, wielkość, sposób organizacji pracy, kultura organizacyjna, metody pracy, specyfika subregionu, rodzaj partnerów...) wyróżniają Pana/Pani OWES? Dlaczego?
6. Z jakimi podmiotami współpracuje OWES w ramach systemu wsparcia ES w województwie podkarpackim? Jakie są formy tej współpracy? Jakie są relacje z tymi podmiotami? Z którymi z nich współpracuje się najczęściej? A z którymi współpracuje się najbardziej skutecznie i efektywnie? Dlaczego? Co zrobić, aby usprawnić tę współpracę?
7. Jaka jest rola OWES w systemie wsparcia ES w województwie podkarpackim?
8. Co wchodzi w zakres realizowanych zadań/usług? Jakie są najważniejsze elementy oferty OWES?
9. W dalszej części wywiadu – dopytujemy o różne usługi prowadzone przez OWES:
 - a. Animacja
 - b. Doradztwo
 - c. Dotacje
 - d. Usługi inkubacyjne
 - e. Inne...
10. Jak oceniacie sposób realizacji każdej z tych usług?
11. Grupy docelowe: do kogo adresowane są usługi OWES? Które z tych grup najczęściej korzystają z usług OWES? Z którymi z nimi pracuje się najłatwiej? A które z nich sprawiają trudności?
12. Użyteczność. Czy poszczególne działania są dostosowane do realnych potrzeb odbiorców? Jakie są korzyści dla odbiorców? Dlaczego?
13. Diagnoza potrzeb. Czy działania OWES zostały poprzedzone diagnozą potrzeb odbiorców? Jeśli tak to, w jaki sposób przeprowadzona została ta diagnoza?
14. Czy są prowadzone badania i analizy jakości obsługi/satysfakcji klienta?
15. Jakie czynniki wewnętrzne miały największy wpływ na jakość, skuteczność i efektywność prowadzonych działań przez OWES?

16. Komunikacja wewnętrzna. Jak zorganizowany został przepływ informacji (komunikacja wewnętrzna) między osobami/podmiotami odpowiedzialnymi za zarządzanie i wdrażanie systemu wsparcia ES? Jakie nośniki/kanały komunikacji zastosowano? Które z nich okazały się skuteczne, a które nieskuteczne? Dlaczego? Czy podczas realizacji działań wystąpiły jakiegokolwiek bariery lub trudności komunikacyjne? Jeśli tak, to jakie?
17. Spójność organizacji. A co Pan(i) sądzi o organizacji pracy OWES? Czy jest on właściwie koordynowany/prowadzony od strony organizacyjnej? Dlaczego tak? Dlaczego nie? Czy podczas realizacji działań pojawiają się jakiegokolwiek problemy organizacyjne? W jaki sposób te problemy są rozwiązywane?
18. Czy występują jakiegokolwiek trudności związane z rozliczeniem i sprawozdawczością?
19. Efektywność. Jaka jest relacja między poniesionymi nakładami a uzyskanymi efektami wsparcia? Czy te same efekty można było osiągnąć przy niższych nakładach? Które tak, a które nie? Czy przy tych samych nakładach można było osiągnąć większe efekty? Jakie czynniki – ogólnie rzecz biorąc - wpływają na efektywność OWES, systemu wsparcia ES i podobnych polityk publicznych?
20. Trwałość. Czy efekty działań OWES będą widoczne w dłuższej perspektywie czasowej? Które z tych efektów okażą się trwałe? A które nietrwałe? Dlaczego? Od czego zależy trwałość tych efektów? Jakie czynniki sprzyjają, a jakie nie sprzyjają ich trwałości?
21. Jakie zostały osiągnięte efekty w zakresie tworzenia nowych PES i PS, biorąc pod uwagę liczbę nowych podmiotów i liczbę miejsc pracy?
22. Co jest największym sukcesem OWES? Dlaczego?
23. Jakie czynniki zewnętrzne wpływały na jakość, skuteczność i efektywność prowadzonych działań?
24. Co zmienilibyście w sposobie funkcjonowania OWES, gdyby to od Was zależało?
25. Podsumowując, jak ogólnie oceniacie funkcjonowanie OWES (np. w skali 1-5)?
26. Czy chciał(a)by Pan(i) coś jeszcze dodać do naszej rozmowy?