



**ANALIZA ZAPOTRZEBOWANIA
OPOLSKICH MSP NA WSPARCIE
USŁUGOWE INSTYTUCJI
OTOCZENIA BIZNESU
RAPORT KOŃCOWY**

Openfield



JEDNOSTKA SAMORZĄDU
Województwa Opolskiego

Zamawiający

Opolskie Centrum Rozwoju
Gospodarki
ul. Krakowska 38
45-075 Opole
NIP: 745 289 87 97
REGON: 160128701



JEDNOSTKA SAMORZĄDU
Województwa Opolskiego

Wykonawca

Openfield sp. z o.o.
45-057 Opole,
ul. Ozimska 4/7
NIP: 754-306-83-94
REGON: 161497234



„Kooperacyjne Opolskie – profesjonalne otoczenie biznesu II” nr decyzji: RPOP.02.03.00-16-003/18-00 z dnia 22.10.2018 r. Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach **Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Opolskiego na lata 2014-2020** w ramach **Działania 2.3 – Wzmocnienie otoczenia biznesu.**



JEDNOSTKA SAMORZĄDU
Województwa Opolskiego



Spis treści

Streszczenie.....	4
Summary	6
Słownik.....	8
Kontekst badania.....	9
Metodologia przeprowadzonego badania.....	11
Wywiad internetowy (CAWI).....	13
Badanie właściwe.....	13
Charakterystyka badanej grupy.....	14
Zakres wiedzy opolskich MŚP na temat OIOB i styczności z nimi	17
Ocena procedury uzyskiwania dofinansowania	28
Satysfakcja opolskich MŚP z usług świadczonych przez OIOB	30
Korzyści wynikające z korzystania z usług OIOB	30
Trudności na etapie współpracy z OCRG lub IOB.....	34
Powodzenie projektu.....	36
Wysokość otrzymanego wsparcia pieniężnego	36
Wsparcie usługowe IOB a zwiększenie skali gospodarczego wykorzystania nowych pomysłów	37
Plany opolskich MŚP dotyczące korzystania z usług OIOB.....	39
Zapotrzebowanie opolskich MŚP na usługi OIOB.....	39
Kluczowe wnioski i zalecane rekomendacje	42
Zestawienie najważniejszych wniosków wynikających z badania	42
Rekomendacje	44
Wykaz wykresów.....	46
Wykaz tabel	47

Streszczenie

Na przełomie maja i czerwca 2023 roku na terenie województwa opolskiego przeprowadzono badanie zapotrzebowania opolskich MŚP na wsparcie usługowe IOB. Badaniem ilościowym (CAWI) objęto 45 MŚP, będących beneficjentami projektów w ramach RPO WO 2014-2020, Działanie 2.3. Wzmocnienie otoczenia biznesu – „Koooperacyjne Opolskie – profesjonalne otoczenie biznesu II” oraz „Operator voucherów zwiększających konkurencyjność MŚP działających w obszarze inteligentnych specjalizacji na terenie województwa opolskiego”.

Celem głównym przeprowadzonego badania była ocena efektywności wypracowanych rozwiązań wsparcia usługowego opolskich MŚP świadczonego przez instytucje otoczenia biznesu w ramach projektu ww. projektu koordynowanego przez Opolskie Centrum Rozwoju Gospodarki.

Wykazano, że badane MŚP miały różny poziom znajomości OIOB działających – spośród 45 firm, 35 zadeklarowało znajomość IOB. Najczęściej wymienianymi jako znajome IOB były Opolskie Centrum Rozwoju Gospodarki, Cech Rzemiosł i Przedsiębiorczości oraz Izba Rzemieślnicza. Podobnie, 35 respondentów zadeklarowało znajomość oferty usługowej oferowanej przez IOB, przy czym najczęściej wymieniane były informacje i doradztwo oraz pomoc w pozyskiwaniu finansowania. Natomiast rzadziej wymieniano networking, diagnozę potencjału eksportowego oraz mentoring biznesowy. Większość badanych miała doświadczenie w korzystaniu z usług IOB. Najczęściej wykorzystywanymi usługami były usługi informacyjno-doradcze i pomoc w pozyskiwaniu finansowania.

Ustalono również, że w celu ułatwienia procedury uzyskiwania dofinansowania, należałoby skrócić okres oczekiwania na decyzję, zmniejszyć ilość dokumentacji do przygotowania, uprościć same procedury oraz dostosować instrukcje i informacje do odbiorców.

Większość badanych MŚP (36 z 45) planowała skorzystać z oferty usługowej IOB w przyszłości. W przypadku wyboru współpracy z IOB firmy jednomyślnie preferowały projekty

dotacyjne Opolskiego Centrum Rozwoju Gospodarki, a żadna firma nie wybrała opcji współpracy w ramach innych projektów dostępnych na rynku.

Badane przedsiębiorstwa, które miały aktualne zapotrzebowanie na usługi IOB, wymieniały takie usługi, jak budowanie bazy kontaktów biznesowych, doposażenie przedsiębiorstwa, podniesienie kwalifikacji, wsparcie merytoryczne i prawne, doradztwo w uzyskiwaniu wsparcia finansowego, w tym środków unijnych.

Summary

At the turn of May and June 2023, a survey of the needs of Opole SMEs for BEI service support was carried out in the Opolskie Voivodeship. The quantitative study (CAWI) covered 45 SMEs, beneficiaries of projects under ROP OV 2014-2020, Measure 2.3. Strengthening the business environment – "Cooperative Opolskie – professional business environment II" and "Operator of vouchers increasing the competitiveness of SMEs operating in the area of smart specialization in the Opolskie Voivodeship".

The main objective of the conducted study was to assess the effectiveness of the developed solutions to support Opole SMEs provided by business environment institutions as part of the above-mentioned project, coordinated by the Opole Center for Economic Development.

It was shown that the surveyed SMEs had different levels of knowledge of operating BEIs – out of 45 companies, 35 declared knowledge of BEIs. The Opole Center for Economic Development, Guild of Crafts and Entrepreneurship and the Chamber of Crafts were most often mentioned as familiar BEIs. Similarly, 35 respondents declared knowledge of the service offer offered by BEI, with information and advice as well as assistance in obtaining financing being mentioned the most frequently. Networking, diagnosis of export potential and business mentoring were mentioned less often. Most of the respondents had experience in using BEI services. The most frequently used services were information and advisory services and assistance in obtaining financing.

It was also agreed that in order to facilitate the procedure of obtaining co-financing, the waiting period for a decision should be shortened, the amount of documentation to be prepared should be reduced, the procedures themselves should be simplified and instructions and information should be adjusted to recipients.

Most of the surveyed SMEs (36 out of 45) planned to take advantage of the BEI service offer in the future. In the case of choosing cooperation with BEI, the companies unanimously preferred grant projects of the Opole Center for Economic Development, and none of the companies chose the option of cooperation under other projects available on the market.

The surveyed enterprises, which had a current demand for BEI services, listed such services as building a database of business contacts, retrofitting the enterprise, improving qualifications, substantive and legal support, consulting in obtaining financial support, including EU funds.

Słownik

Skrót	Wyjaśnienie
CAWI	ang. Computer-Assisted Web Interview – wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy strony WWW
CAPI	ang. Computer Assisted Personal Interviews – wspomagany komputerowo bezpośredni/personalny wywiad kwestionariuszowy
IOB	Instytucje Otoczenia Biznesu
OIOB	Opolskie Instytucje Otoczenia Biznesu
PPO	Proces Przedsiębiorczego Odkrywania
RSIWO	Regionalna Strategia Innowacji Województwa Opolskiego
BEI	Business Environment Institution
MŚP/MSP	Małe Średnie Przedsiębiorstwa

Kontekst badania

Kierunki polityki Unii Europejskiej przewidują działania na rzecz wsparcia przedsiębiorczości i innowacyjności, dlatego tak istotne jest uwzględnienie w nich udziału klastrów i instytucji otoczenia biznesu (IOB), które stanowią łącznik między nauką, a biznesem, a przy tym także katalizują kreatywność i przedsiębiorczość. Celem tej polityki jest przyczynienie się do rozwoju przedsiębiorczości oraz rozwoju gospodarczego, szczególnie w obszarach, które zostaną uznane za inteligentne specjalizacje.

Instytucje Otoczenia Biznesu to organizacje działające na rzecz rozwoju gospodarczego i przedsiębiorczości. Podejmują one działania na rzecz lokalnej gospodarki. Wspierają MŚP w dążeniu do ich rozwoju poprzez pomoc we wszelkich aspektach prowadzenia działalności gospodarczej, w tym w pozyskiwaniu środków finansowych, rozwoju produktów i usług, wprowadzaniu nowych technologii oraz poprawie wydajności i konkurencyjności swoich przedsiębiorstw. Stanowią wsparcie dla innowacyjnych inicjatyw, m.in. dla rozwoju klastrów oraz sieci współpracy między przedsiębiorstwami, naukowcami i innymi instytucjami.

Przy realizacji polityki wspierającej przedsiębiorczość, władze regionalne identyfikują i wprowadzają narzędzia, które mają na celu zwiększenie skuteczności IOB oraz podejmują działania w celu optymalizacji ich oferty usługowej. Głównym celem IOB jest tworzenie sprzyjających warunków dla rozwoju gospodarki opartej na innowacjach oraz wzmacnianie obszarów odpowiadających regionalnym inteligentnym specjalizacjom.

Regionalna Strategia Innowacji Województwa Opolskiego 2030, przyjęta w IV kwartale 2021 roku, przewiduje aktywną rolę IOB w Procesie Przedsiębiorczego Odkrywania (PPO). Proces ten ma na celu identyfikowanie nowych możliwości biznesowych w regionie i dostarczenie wsparcia dopasowanego do obecnych potrzeb. Mając na uwadze powyższe, niezbędnym wydaje się zasięgnięcie pogłębionej wiedzy na temat dotychczasowych rezultatów działań proinnowacyjnych tych podmiotów oraz ocena ich potencjału w kontekście planów rozwojowych przedsiębiorstw.

Ponadto, zakres niniejszego badania stanowi kluczowy element monitoringu regionalnej innowacyjności oraz obszarów w ramach RSIWO 2030. Celem badania jest zdobycie wiedzy na

rzecz realizacji działań wpisujących się w VI. *Cel strategiczny: Rozwój systemu wsparcia innowacji oraz sieci współpracy*, skoncentrowanych na grupie docelowej – Instytucjach Otoczenia Biznesu.

Niniejsze badanie pozwoli pogłębić wiedzę na temat zapotrzebowania MŚP na usługi okołobiznesowe oraz możliwości udoskonalenia oferty usługowej Instytucji Otoczenia Biznesu. Takie informacje umożliwią podjęcie właściwych działań na rzecz zwiększenia udziału i odpowiedzialności IOB w zarządzaniu polityką proinnowacyjną.

Metodologia przeprowadzonego badania

Celem głównym przeprowadzonego badania była **ocena efektywności wypracowanych rozwiązań wsparcia usługowego opolskich MŚP świadczonego przez instytucje otoczenia biznesu w ramach projektu pn. „Kooperacyjne Opolskie – profesjonalne otoczenie biznesu II” koordynowanego przez Opolskie Centrum Rozwoju Gospodarki**. W szczególności dążono do zdobycia wiedzy o profilu działalności poszczególnych IOB, rodzajach świadczonych usług, potrzebach i oczekiwaniach MŚP w kontekście wsparcia IOB, a także planach rozwojowych w zmieniających się dynamicznie uwarunkowaniach rynkowych. Ponadto istotnym rezultatem było także rozpowszechnienie w lokalnych kręgach biznesowych wiedzy nt. procesu przedsiębiorczego odkrywania oraz zaangażowanie w jego realizację lokalnych partnerów.

Całość procesu badawczego skupiała się jednak nie tylko wokół tak ogólnie ujętej tematyki, ale także na poniżej sprecyzowanych pytaniach badawczych:

1. Czy przedsiębiorstwo posiada wiedzę o tym, jakie instytucje otoczenia biznesu działają w woj. opolskim i jaką mają ofertę usługową?
2. Czy przedsiębiorstwo korzystało w ostatnich 3 latach z komercyjnych/niekomercyjnych usług IOB (w tym uczelni i jednostek B+R, w regionie i na terenie kraju)? W jakich instytucjach, z jakich usług?
3. W jaki sposób przedsiębiorstwo pozyskało wiedzę o możliwości skorzystania z usług IOB w ramach projektów OCRG?
4. Czy procedura uzyskania dofinansowania usługi była przyjazna dla beneficjenta (czas, kryteria, ilość dokumentów, jakość obsługi w OCRG/IOB, itp.)?
5. Czy i w jakim stopniu usługa, z której skorzystało przedsiębiorstwo, przyczyniła się do rozwoju firmy?
6. Czy przedsiębiorstwo odniosło oczekiwane korzyści w wyniku skorzystania z usługi? Czy pojawiły się jakieś inne, niespodziewane korzyści?
7. Czy beneficjenci napotykali jakieś trudności na etapie współpracy z OCRG/IOB, a jeśli tak, to jakiego rodzaju? Jakie czynniki miały wpływ na powodzenie/niepowodzenie projektu?

8. Czy środki przeznaczone na realizację usługi w ramach dofinansowania były wystarczające? W jakim stopniu wysokość voucherów odpowiadała na potrzeby rynku w tym zakresie?
9. Czy, a jeśli tak, to w jakim stopniu, wsparcie usługowe IOB może przyczynić się do zwiększenia skali gospodarczego wykorzystania nowych pomysłów skutkujących wprowadzeniem na rynek nowych, ulepszonych produktów, procesów i usług?
10. Czy przedsiębiorstwo zamierza skorzystać z oferty usługowej IOB w kolejnych latach? Jeśli tak, to czy w ramach nowych projektów dotacyjnych OCRG/czy innych dostępnych na rynku?
11. Czy przedsiębiorstwo ma aktualnie zapotrzebowanie na usługi IOB? Jeśli tak, to w jakim zakresie?

W badaniu zastosowano **ilościową metodę zbierania danych**. Są to badania, w których dokonywany jest pomiar, umożliwiający porównywanie wyników i określanie czynników mających wpływ na badane zjawisko. Metody ilościowe pozwalają odpowiedzieć na pytania dotyczące ilości, częstotliwości, a także pomagają w analizie danych liczbowych oraz wyciąganiu wniosków na temat całej populacji na podstawie próby badanej.

Badania ilościowe mają wiele korzyści. Przede wszystkim umożliwiają badanie dużej liczby osób w krótkim czasie, co skraca czas realizacji badania, a jednocześnie pozwala na uzyskanie obszernego materiału badawczego. Dodatkowo respondentom zapewniają większą anonimowość lub poufność, zwłaszcza w przypadku badań realizowanych drogą telefoniczną lub internetową. Badania ilościowe charakteryzują się również wyższym obiektywizmem, dzięki standaryzowanej formie badania, co eliminuje trudności z interpretacją danych i sugerowanie odpowiedzi respondentom.

Ponadto w celu uzyskania wiarygodnych danych zastosowano triangulację metodologiczną na dwóch poziomach:

- o **triangulacja źródeł danych**, oznaczająca wykorzystanie różnorodnych źródeł pochodzenia materiału badawczego, od danych zastanych, niewytworzonych przez badacza (gotowe opracowania, raporty, dokumenty programowe) do danych

wywołanych, czyli pochodzących od respondentów i zebranych podczas realizacji badań terenowych,

- o **triangulacja perspektyw badawczych**, oznaczająca zaangażowanie całego zespołu, nie zaś jednej osoby w realizację badania, co pozwala uniknąć subiektywizmu i uzyskać wszechstronny, pogłębiony opis poddawanych badaniu zjawisk.

Aby odpowiednio zrozumieć badany problem, zastosowano ilościową technikę zbierania danych, jaką był **wywiad internetowy w formie kwestionariusza (CAWI)**. Warto więc przyjrzeć się jego charakterystyce.

Wywiad internetowy (CAWI)

Wywiad internetowy CAWI to technika zbierania danych, która polega na **udostępnieniu respondentom internetowego kwestionariusza, który mogą wypełnić samodzielnie za pomocą przekierowania z linku**. CAWI zapewniły wysoką jakość zebranego materiału dzięki kontroli prowadzonej przez oprogramowanie komputerowe. Respondenci mogli czuć się bardziej anonimowo i komfortowo, co wpłynęło pozytywnie na dokładność i rzetelność zebranego materiału badawczego. Dodatkowo wywiady internetowe umożliwiły dotarcie do większej liczby respondentów, zwłaszcza tych, którzy nie mają czasu na uczestnictwo w badaniu w ciągu dnia lub nie chcą rozmawiać z ankieterem przez telefon.

Badanie właściwe

Warto podkreślić, że okres zbierania danych przypadł na przełom maja i czerwca 2023 roku. Narzędzie służące do zbierania danych techniką CAWI składało się z **4 pytań metrykowych oraz 41 pytań właściwych**, które pozwoliły na szczegółowy opis zaistniałego zjawiska. Badaniu poddana została próba 50 MŚP (ze zwrotem na poziomie 90%) działających na terenie województwa opolskiego, będących beneficjentami projektów w ramach *RPO WO 2014-2020*, *Działanie 2.3. Wzmocnienie otoczenia biznesu*:

- „Kooperacyjne Opolskie – profesjonalne otoczenie biznesu II”,
- „Operator voucherów zwiększających konkurencyjność MŚP działających w obszarze inteligentnych specjalizacji na terenie województwa opolskiego”.

Charakterystyka badanej grupy

W celu odpowiedniego zrozumienia wyników niniejszego badania należy zapoznać się z opisem cech charakteryzujących te instytucje. **Próba obejmowała MŚP działające na terenie województwa opolskiego, będące beneficjentami projektów w ramach RPO WO 2014-2020, Działanie 2.3. Wzmocnienie otoczenia biznesu – „Kooperacyjne Opolskie – profesjonalne otoczenie biznesu II” oraz „Operator voucherów zwiększających konkurencyjność MŚP działających w obszarze inteligentnych specjalizacji na terenie województwa opolskiego”.**

W badaniu wzięło udział 45 przedsiębiorstw, z czego największa liczba ma swoją siedzibę w Opolu – 13. Nieco mniej, gdyż 10 firm, mieści się generalnie w powiecie opolskim, z kolei 7 z nich w oleskim. Najmniej przebadanych przedsiębiorstw działało w powiatach: głubczyckim, kędzierzyńsko-kozielskim oraz strzeleckim (odpowiednio po 1).

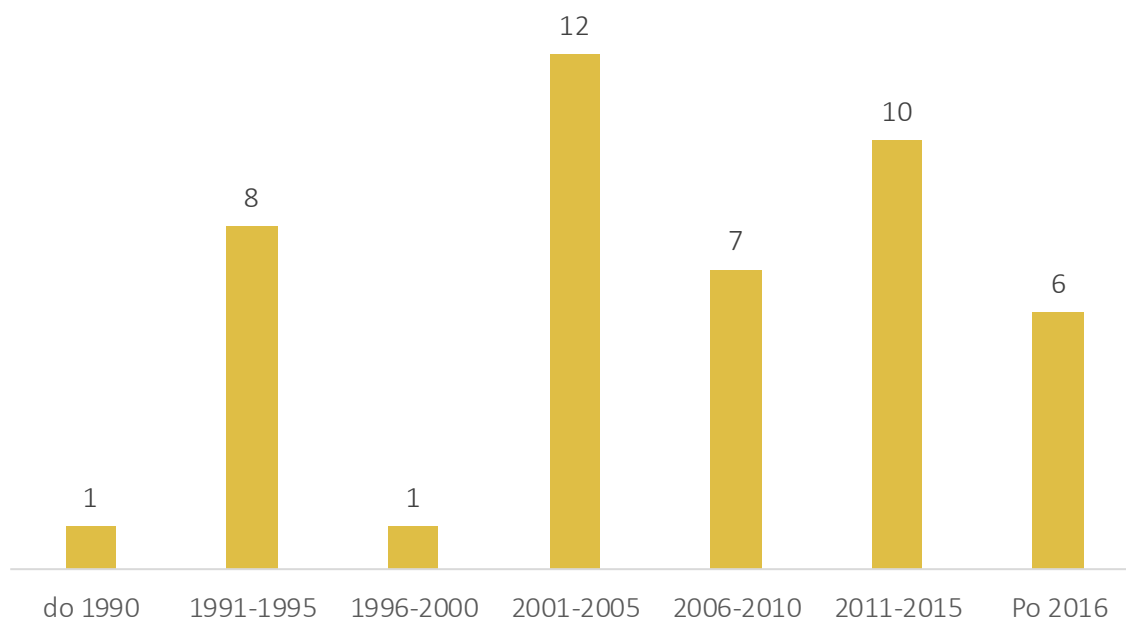
Tabela 1. Rozmieszczenie siedzib badanych MŚP względem powiatów województwa opolskiego

Powiat	Liczba wskazań
Głubczycki	1
Kędzierzyńsko-kozielski	1
Krapkowicki	3
Namysłowski	3
Nyski	2
Oleski	7
Opolski	10
m. Opole	13
Prudnicki	4
Strzelecki	1

Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

Co więcej, 11 badanych stanowiły przedsiębiorstwa określające się jako *średnie*, podczas gdy 21 to *małe* firmy, a 13 – *mikro*. Najwięcej przebadanych MŚP (12) powstało pomiędzy rokiem 2001 a 2005. Podobny skok nastąpił również 10 lat później, gdyż 10 z nich rozpoczęło swoją działalność w latach 2011-2015. Z kolei 9 badanych firm działa przynajmniej od 28 lat.

Wykres 1. Okres rozpoczęcia działalności badanych MŚP

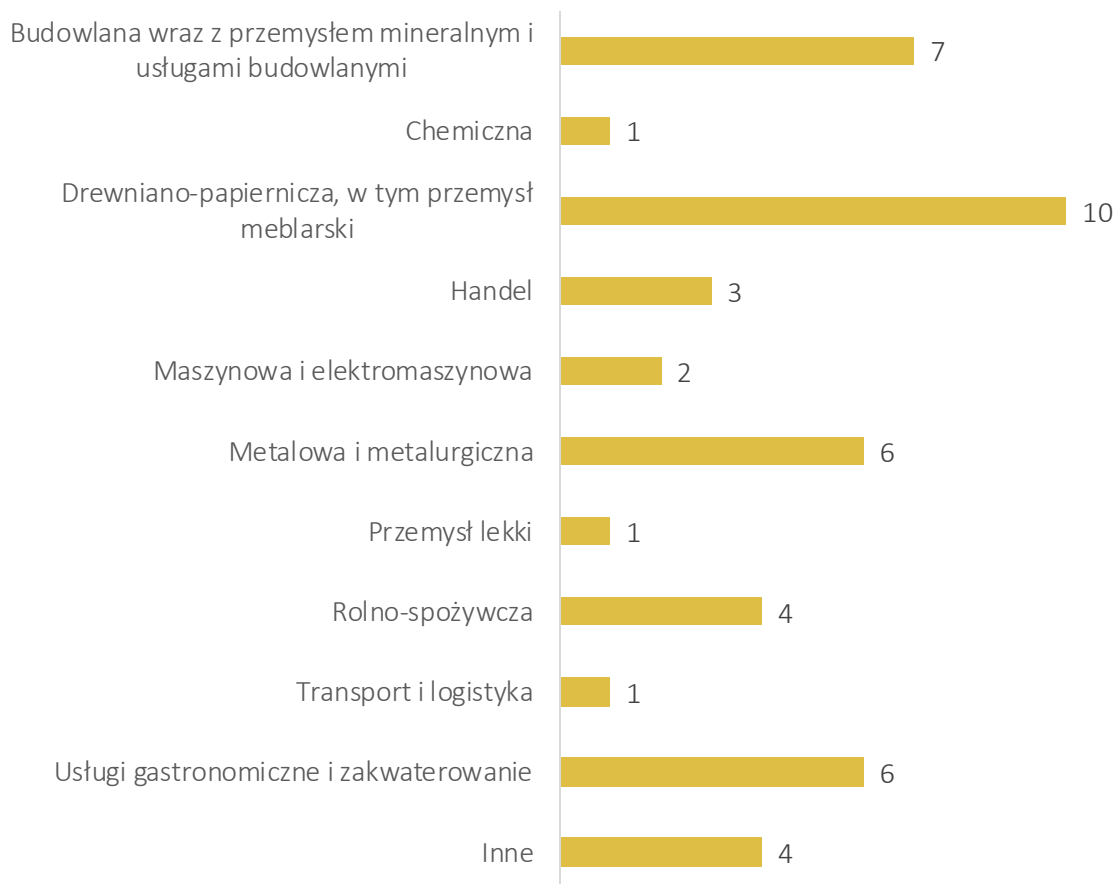


Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

Działalność badanych opolskich MŚP obejmuje kilka wyszczególnionych poniżej branż. Głównie zajmują się branżą drewniano-papierniczą, w tym przemysłem meblarskim (10). Istotna okazała się również branża przemysłu mineralnego oraz usług budowlanych, które wykonywało łącznie 7 firm. Zarówno w ramach branży metalowej i metalurgicznej, jak i w sektorze usług gastronomicznych i zakwaterowania, znalazło się wśród respondentów po 6 podmiotów. Najrzadziej badani zajmowali się przemysłem lekkim, transportem i logistyką, a także branżą chemiczną (po 1 każda).

Ponadto warto podkreślić, iż wśród respondentów znalazły się również firmy, które swoją działalnością wykroczyły poza zakładaną kafeiterię – 3 MŚP określiły branżę swojej działalności ogólnie jako „usługową”, natomiast 1 badany funkcjonuje na rynku w zakresie energetyki.

Wykres 2. Branże działalności badanych MŚP



Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

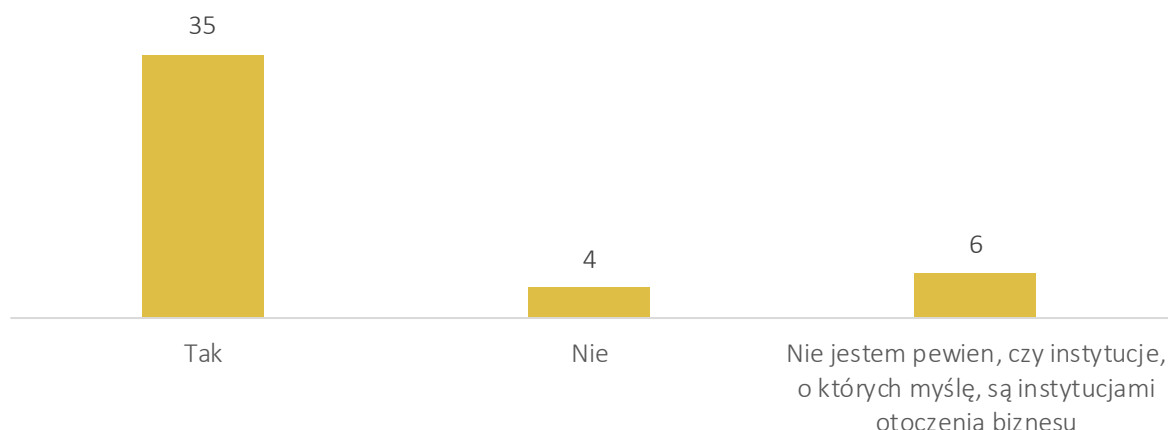
Zakres wiedzy opolskich MŚP na temat OIOB i styczności z nimi

Omówienie zakresu wiedzy opolskich małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP) na temat działalności instytucji otoczenia biznesu jest istotne ze względu na potencjalne konsekwencje dla rozwoju lokalnej gospodarki. Instytucje otoczenia biznesu, takie jak izby przemysłowo-handlowe, agencje rozwoju regionalnego i inne organizacje wspierające przedsiębiorczość, odgrywają ważną rolę w tworzeniu korzystnego środowiska dla rozwoju przedsiębiorstw. Jednak, aby MŚP mogły skorzystać z tych korzyści, muszą być świadome istnienia i zakresu działań tych instytucji.

Właściwa wiedza na temat oferty instytucji otoczenia biznesu umożliwia MŚP skorzystanie z dostępnych wsparcia, takiego jak doradztwo, szkolenia, finansowanie czy programy rozwoju. Informacje te mogą wpływać na podejmowanie decyzji strategicznych, np. dotyczących rozszerzenia działalności, wprowadzenia innowacji czy poszukiwania nowych rynków zbytu.

Analiza zakresu wiedzy opolskich MŚP na temat działalności OIOB jest istotna dla zrozumienia obecnej sytuacji i ewentualnego identyfikowania luk czy braków informacyjnych. Na podstawie takiej analizy można opracować strategie informacyjne, które mają na celu zwiększenie świadomości MŚP na ten temat. Przyczynia się to do wzmocnienia potencjału rozwojowego lokalnej gospodarki poprzez lepsze wykorzystanie dostępnych narzędzi i zasobów. Dlatego też warto podkreślić, iż aż **35 z 45** przebadanych firm zadeklarowało **znajomość IOB działających na terenie województwa opolskiego**. Co ciekawe, **jednocześnie 6 respondentów nie było pewnych, czy jednostki, o których myśleli, należą do grona IOB**.

Wykres 3. Deklaracja zasobu wiedzy o OIOB funkcjonujących w regionie Opolszczyzny



Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

Respondenci zostali także poproszeni o to, aby wskazać nazwy opolskich IOB, które są im znane. **Należy podkreślić, że najczęściej wymienianą instytucją okazało się samo Opolskie Centrum Rozwoju Gospodarki, które wskazało 36 respondentów, co stanowi aż 88% osób, które odpowiadały na to pytanie.** 13 badanych wspomniało o podmiocie, jakim jest **Cech Rzemiosł i Przedsiębiorczości**, podczas gdy **Cech Rzemiosł Budowlanych** wskazany został jednokrotnie. Uwaga respondentów skupiła się także na **Izbie Rzemieślniczej (11)** oraz **Parku Naukowo-Technologicznym, wskazanym przez 8 osób**. Ponadto jeden respondent wskazał również ogólnie pojęte zrzeszenia pracodawców, jakie funkcjonują w Opolu.

Tabela 2. Wykaz OIOB wskazanych przez opolskie MŚP

Nazwy znanych opolskich IOB	Liczba wskazań
Opolskie Centrum Rozwoju Gospodarki	36
Cech Rzemiosł i Przedsiębiorczości	13
Izba Rzemieślnicza	11
Park Naukowo-Technologiczny	8
Izba Gospodarcza ¹	6
K2 Biznes	6
Szkoły wyższe, Uczelnie	4
Dobroteka	3
Inkubator Przedsiębiorczości	2
Zrzeszenia pracodawców	1

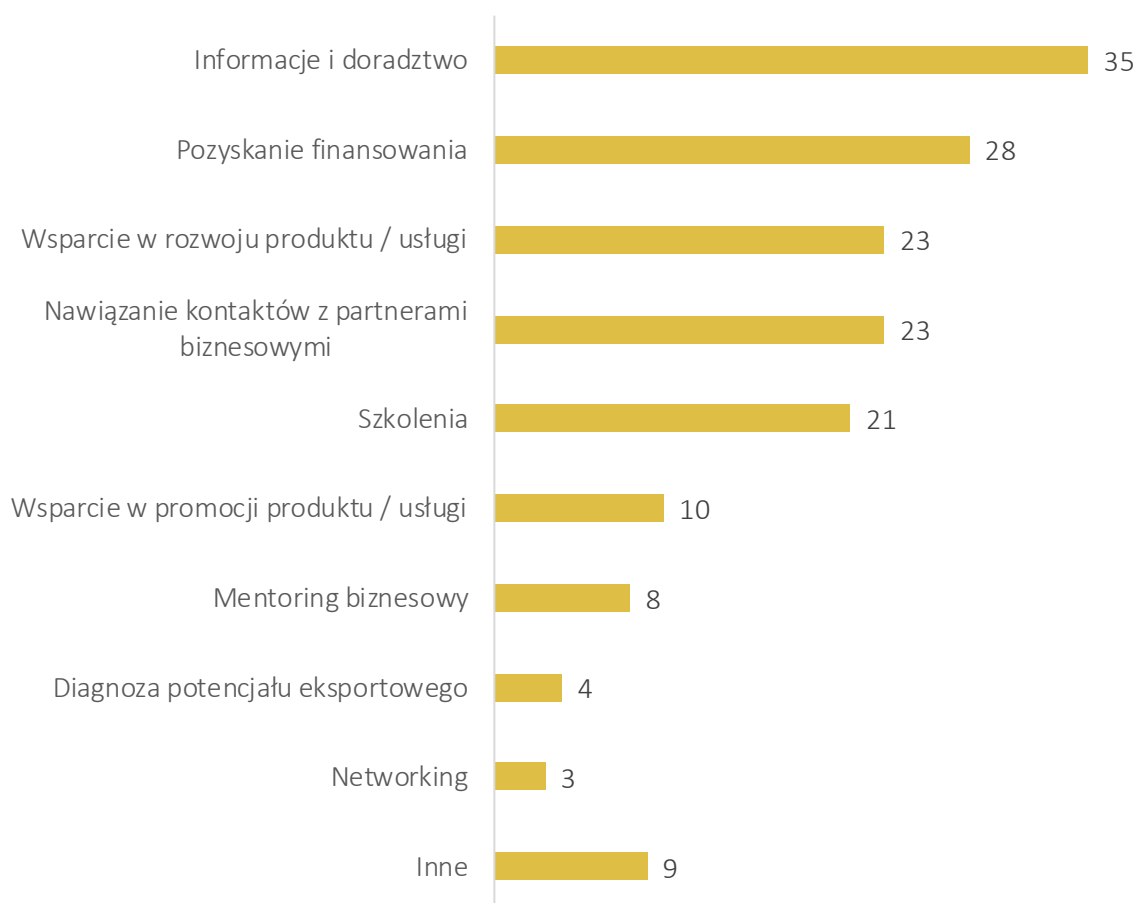
¹ Nazwana przez respondentów również Izbą Przemysłowo-Handlową lub Izbą Przemysłową.

AGM. Technika sanitarna	1
Cech Rzemiosł Budowlanych	1
Dobry Projekt. Biuro doradcze	1
Instytut Zamenhofs	1
Opolskie Zrzeszenie Przewoźników Drogowych	1

Źródło: badania własne, CAWI, n=41, analiza pytania otwartego.

Badanie przeprowadzone wśród MŚP województwa opolskiego wykazało, że spośród 45 respondentów, **aż 35 zadeklarowało znajomość oferty usługowej oferowanej przez opolskie Instytucje Otoczenia Biznesu**. Pozostałe osoby zaprzeczyły, co sugeruje, że nie są zaznajomione z ofertą IOB w regionie. Istotne jest zatem zastanowienie się, jakie usługi są świadczone przez opolskie IOB, według badanych MŚP. **Najczęściej wskazywane przez nich usługi to informacje i doradztwo oraz pomoc w pozyskiwaniu finansowania, które zostały odpowiednio zadeklarowane przez 35 i 28 respondentów**. Ponadto 23 badanych wskazało na wsparcie w rozwoju produktu lub usługi oraz nawiązywanie kontaktów z partnerami biznesowymi. Z drugiej strony, **jedynie 10 MŚP uznało wsparcie w promocji swojego produktu lub usługi za kluczową działalność opolskich IOB**. Wobec tego warto zastanowić się, co powoduje tę różnicę i czy ten obszar nie posiada potencjału rozwojowego, który można by wykorzystać – podobnie jak **networking, diagnoza potencjału eksportowego oraz mentoring biznesowy**, które uzyskały najmniejszą liczbę wskazań.

Tabela 3. Wykaz usług świadczonych przez OIOB wg opolskich MŚP



Źródło: badania własne, CAWI, n=35, pytanie wielokrotnego wyboru.

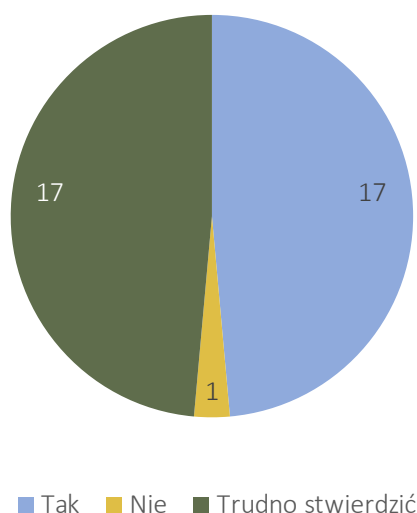
Zgodnie z informacjami zamieszczonymi na powyższym wykresie, 9 respondentów wskazało, że zakres usług OIOB wykracza poza ten zawarty w kafeterii. Wśród wskazanych odpowiedzi znalazły się:

- Przeprowadzanie egzaminów (czeladniczych, mistrzowskich, praktycznych zawodowych – 4),
- Współpraca ze szkołami (w tym również organizacja praktyk i poszukiwanie uczniów – 3),
- Działalność B+R (2).

Warto również zastanowić się nad tym, jak badane MŚP oceniają stopień dostosowania oferty opolskich IOB do potrzeb przedsiębiorców funkcjonujących w tym regionie. Jedynie

1 respondent określił je jako nieodpowiednio dostosowane, podczas **gdy 17 badanych okazało swoje zadowolenie ze stopnia dopasowania działalności omawianych IOB**. Co ciekawe, tyle samo interlokutorów stwierdziło, że **nie są w stanie jednoznacznie określić stopnia dopasowania tej oferty do potrzeb swoich i innych MŚP funkcjonujących w województwie opolskim**. Warto więc zaznaczyć, że **pomimo zadeklarowania znajomości tej oferty przez 35 przedsiębiorstw, właśnie 17 z nich nie potrafiło ustosunkować się do tej kwestii**.

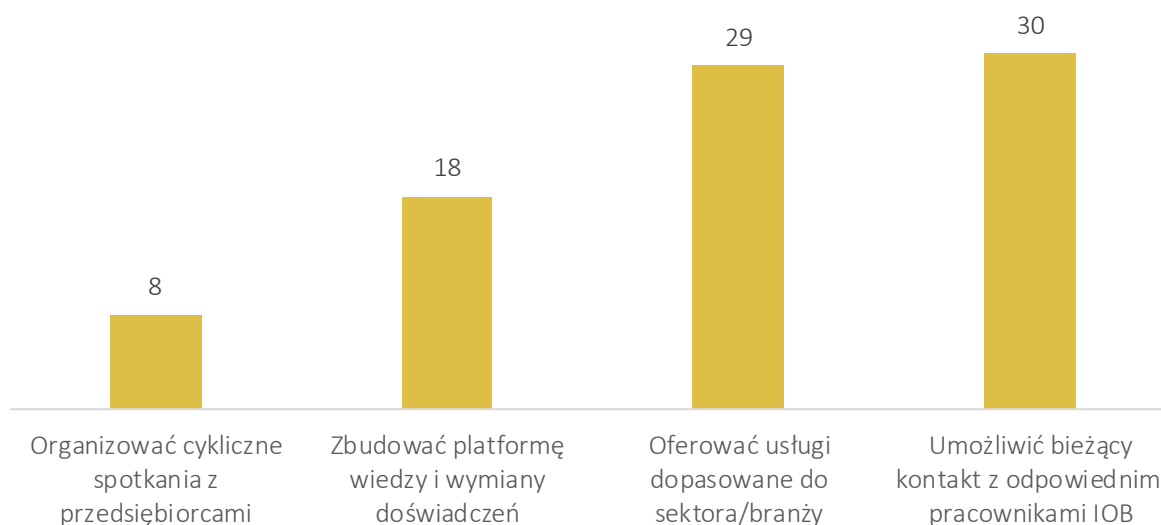
Wykres 4. Stopień dopasowania oferty OIOB do potrzeb MŚP na Opolszczyźnie



Źródło: badania własne, CAWI, n=35.

Istotne okazało się także to, co w opinii badanych MŚP powinny zrobić OIOB, aby lepiej dostosować swoją ofertę do zapotrzebowania opolskich przedsiębiorców. **Najczęściej wskazywaną odpowiedzią było umożliwienie bieżącego kontaktu z odpowiednimi pracownikami IOB, odpowiedzialnymi za tę kwestię – zostało to wskazane przez 30 respondentów**. Wskazuje to więc na pewien **problem dotyczący komunikacji i przepływu informacji** po stronie OIOB.

Wykres 5. Aspekty wymagające wprowadzenia przez IOB w celu dostosowania oferty do zapotrzebowania MŚP w regionie



Źródło: badania własne, CAWI, n=35, pytanie wielokrotnego wyboru.

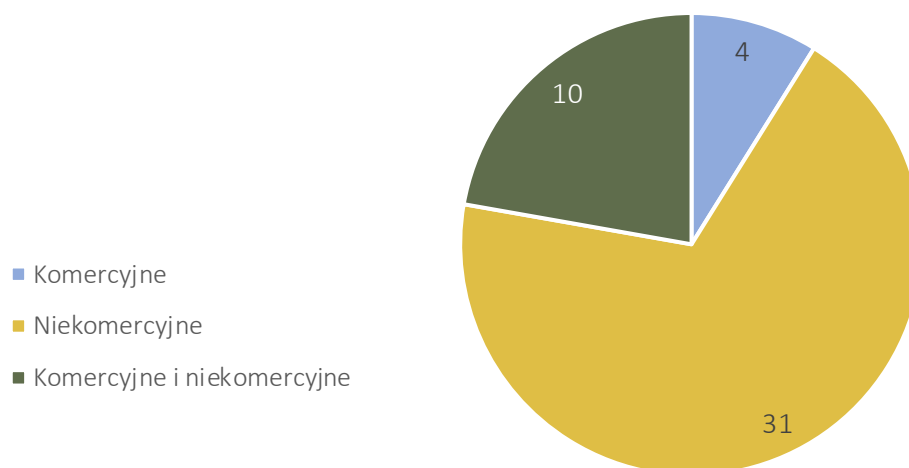
Podsumowując, w kontekście rozwoju lokalnej gospodarki, istotne jest, aby małe i średnie przedsiębiorstwa (MŚP) funkcjonujące na Opolszczyźnie miały właściwą wiedzę na temat instytucji otoczenia biznesu (IOB) i ich działalności. IOB, takie jak izby przemysłowo-handlowe, inkubatory przedsiębiorczości, cechy i inne organizacje wspierające przedsiębiorczość, odgrywają istotną rolę w tworzeniu korzystnego środowiska dla rozwoju przedsiębiorstw. W badaniu przeprowadzonym wśród MŚP w województwie opolskim większość respondentów deklarowała znajomość IOB działających w regionie, szczególnie Opolskiego Centrum Rozwoju Gospodarki. Niemniej jednak istnieje potrzeba zwiększenia świadomości MŚP na temat usług oferowanych przez IOB. Badane przedsiębiorstwa wskazały również na potrzebę bieżącego kontaktu z pracownikami IOB odpowiedzialnymi za te kwestie, co kieruje do wniosku potrzeby poprawy komunikacji i przepływu informacji ze strony IOB.

Instytucje Otoczenia Biznesu są niezmiernie istotne w procesie rozwoju i wzrostu małych i średnich przedsiębiorstw. Ich zadaniem jest świadczenie różnorodnych usług, które mają na celu wspomaganie przedsiębiorczości. Warto więc skupić się na kwestii korzystania z usług IOB przez MŚP w województwie opolskim, a także ich styczności z tymi instytucjami.

Badani zostali zapytani o to, czy w ciągu ostatnich 3 lat korzystali z komercyjnych lub niekomercyjnych usług IOB (w tym także uczelni i jednostek B+R) na terenie województwa opolskiego oraz całego kraju. **Co ciekawe, w kontekście OIOB, 41 badanych MŚP zadeklarowało odpowiedź twierdzącą, jednak 4 pozostałych Beneficjentów zaprzeczyło.** Z kolei w przypadku IOB działających poza Opolszczyzną, korzystało z ich usług jedynie 8 spośród 45 badanych IOB.

Najczęściej badane opolskie MŚP korzystały z usług niekomercyjnych świadczonych przez OIOB – odpowiedź tę zaznaczyło aż 31 respondentów. Jednocześnie 10 badanych korzystało z obu rodzajów usług, a 4 MŚP współpracowało z OIOB jedynie w zakresie komercyjnej części ich oferty.

Wykres 6. Zakres usług OIOB, z których korzystały MŚP



Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

Ponadto **większość respondentów (40) podkreślała, że korzystali z usług maksymalnie 2 IOB**, podczas gdy 5 badanych współpracowało z 3, 4 lub 5 jednostkami. **Ponownie, najczęściej wskazywanym IOB, z którym MŚP współpracowały, było Opolskie Centrum Rozwoju Gospodarki (33).** 9 przedsiębiorstw wskazało Cech Rzemiosł i Przedsiębiorczości jako miejsce, gdzie otrzymali poszukiwane wsparcie. Poza tym wskazywano również takie jednostki, jak Uniwersytet Opolski, Politechnikę Opolską, Inkubator Przedsiębiorczości, czy też Agencję Innowacji.

Tabela 4. Wykaz OIOB wskazanych przez opolskie MŚP jako te, z którymi współpracowano

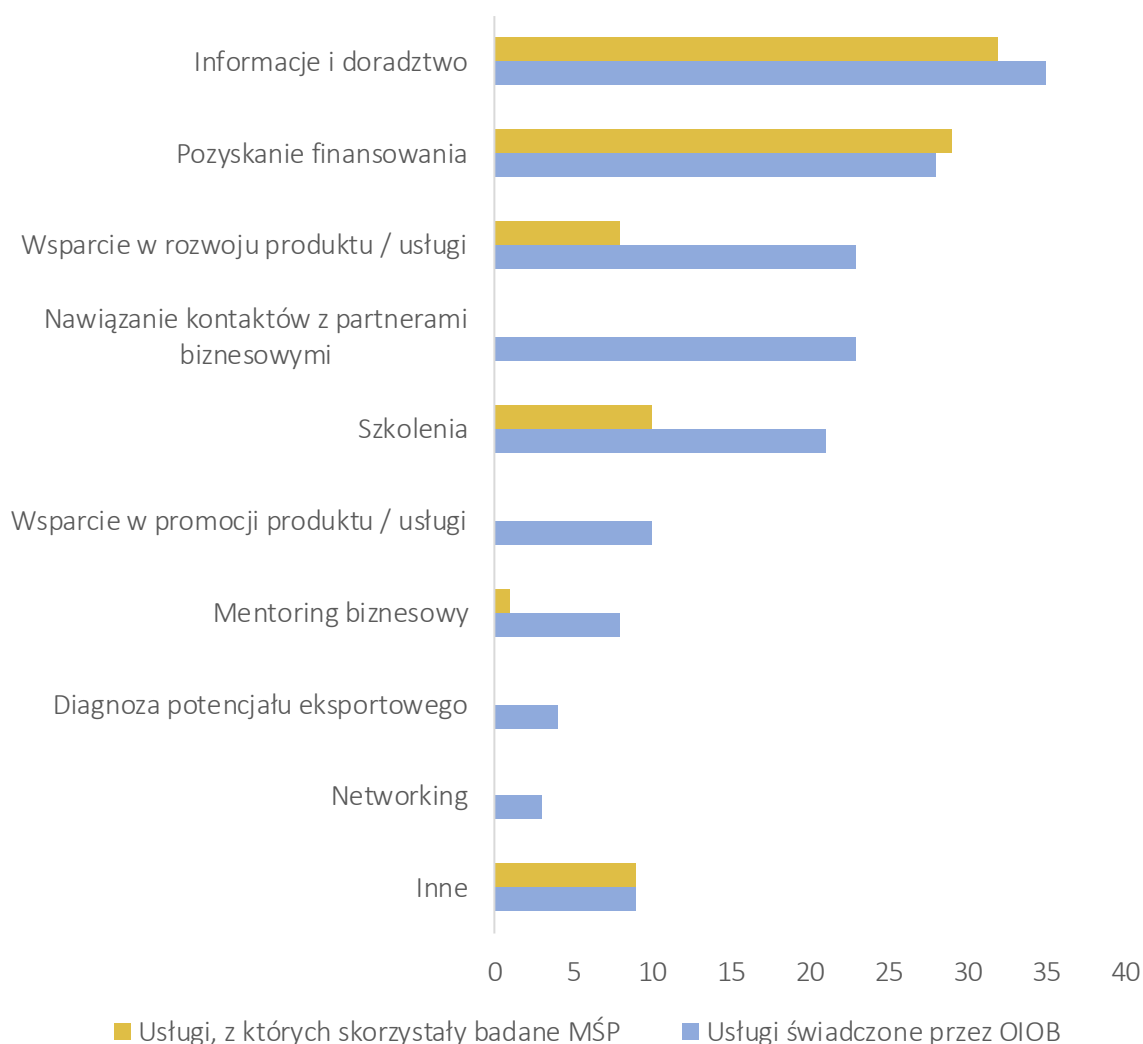
OIOB, z którymi współpracowano	Liczba wskazań
Opolskie Centrum Rozwoju Gospodarki	33
Cech Rzemiosł i Przedsiębiorczości	9
K2 Biznes	8
Izba Rzemieślnicza	4
Izba Gospodarcza ²	3
Park Naukowo-Technologiczny	2
Dobry Projekt. Biuro doradcze	2
Politechnika Opolska	2
Primo SEM	2
Uniwersytet Opolski	1
Inkubator Przedsiębiorczości	1
AGM. Technika sanitarna	1
Cech Rzemiosł Budowlanych	1
Instytut Zamenhofa	1
Agencja Innowacji	1

Źródło: badania własne, CAWI, n=45, analiza pytania otwartego.

W celu odpowiedniego zrozumienia niniejszego zagadnienia warto odnieść zakres usług, z których skorzystały badane przedsiębiorstwa do zakresu usług, jakie zostały przez nie wskazane jako te świadczone przez opolskie Instytucje Otoczenia Biznesu. **Jak widać na poniższym wykresie, usługa informacyjno-doradcza nie jest jedynie tą, o której MŚP najczęściej słyszą, ale również tą, z której w największym stopniu korzystają (32 do 35), podobnie jest w przypadku pozyskiwania finansowania (29 do 28).**

² Nazwana przez respondentów również Izbą Przemysłowo-Handlową lub Izbą Przemysłową.

Wykres 7. Zestawienie usług świadczonych przez OIOB z tymi, z których korzystały badane MŚP



Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

Widoczną tendencją jest jednak to, że znacznie częściej respondenci wskazywali fakt świadczenia niniejszych usług, aniżeli fakt korzystania z nich. **W związku z tym można wnioskować, że znaczna część ich wiedzy pochodzi z innych źródeł, niż ich własne doświadczenia. Warto więc skupić uwagę na rozwoju niniejszych źródeł informacji, ani usprawnić ich przepływ.**

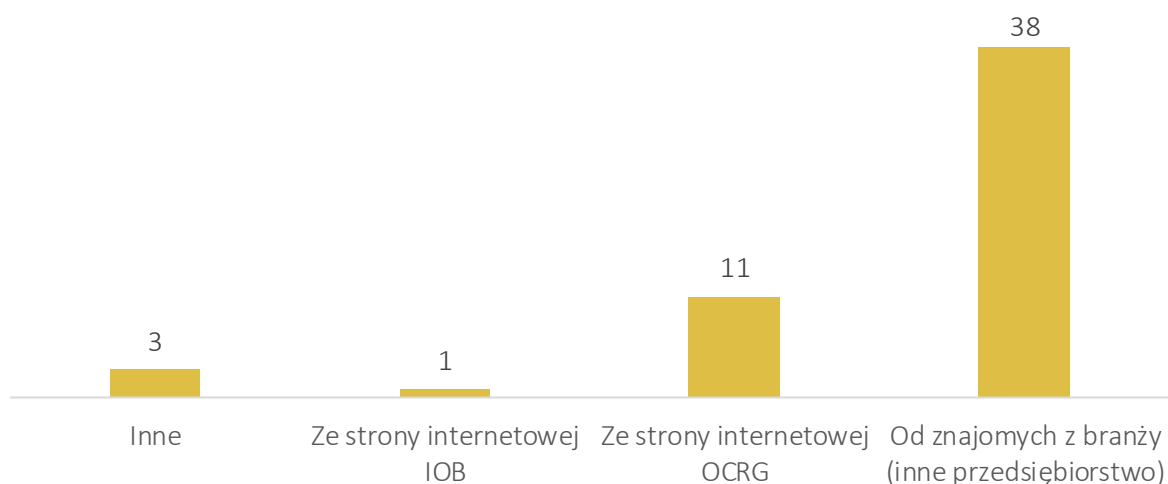
Ponadto wśród odpowiedzi „inne” dotyczącej usług, z których korzystały MŚP, były:

- Przeprowadzanie egzaminów (czeladniczych, mistrzowskich, praktycznych zawodowych – 4),

- Współpraca ze szkołami (w tym również organizacja praktyk i podpisywanie umów z uczniami – 2),
- Działalność B+R (1),
- Promesa na szkolenia (1),
- Realizacja wspólnych projektów (1).

Istotne jest również poznanie źródeł, z których MŚP czerpią informacje o możliwościach skorzystania z usług IOB w ramach projektów OCRG, gdyż może to umożliwić identyfikację skutecznych kanałów komunikacji. Dzięki temu zidentyfikowanemu źródłu informacji można skoncentrować wysiłki na efektywnym dotarciu do MŚP i zwiększeniu ich świadomości na temat usług IOB.

Wykres 8. Źródła informacji dotyczącej możliwości skorzystania z usług IOB w ramach projektów OCRG



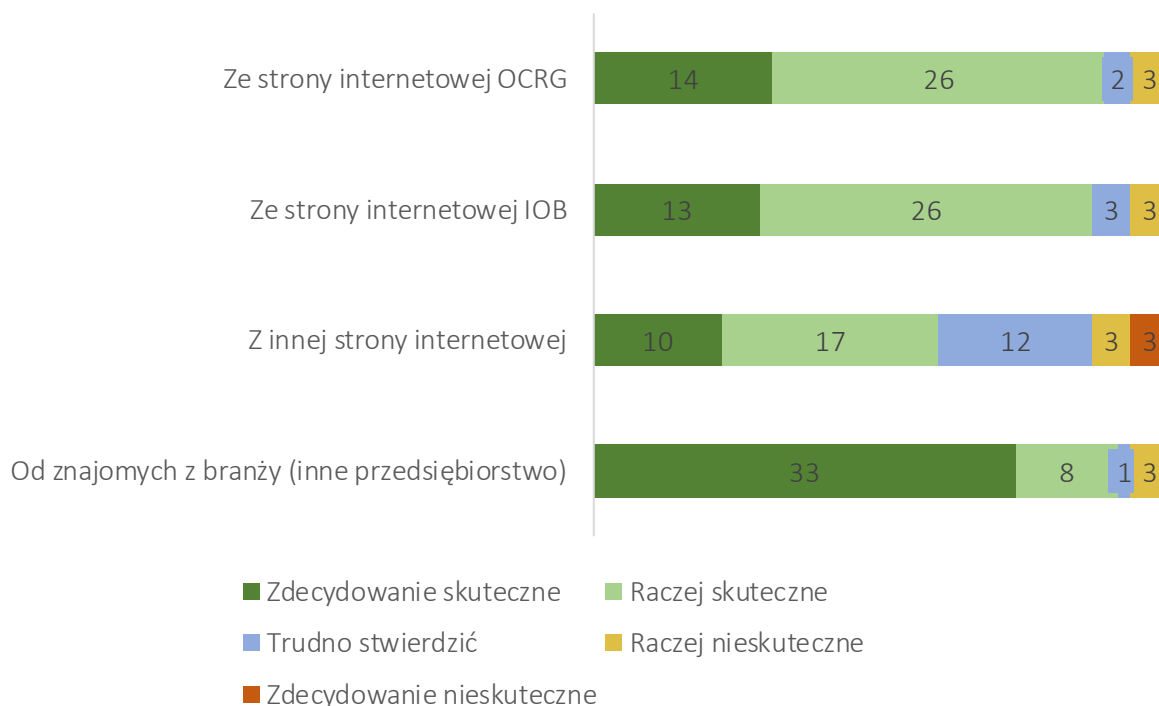
Źródło: badania własne, CAWI, n=45; w odpowiedzi „inne” wskazywano kilka źródeł jednocześnie.

Najczęściej wskazywanym źródłem okazały się sieci kontaktów, których częścią byli badani – **38 z nich zadeklarowało, że o niniejszym wsparciu dowiedzieli się od znajomych z branży**, np. właścicieli lub pracowników innych przedsiębiorstw. **Wskazuje to więc na ogromną wagę rozwoju sieci kontaktów nie tylko wśród samych IOB, ale także przedsiębiorstw.**

Istotnym jest także to, w jakim stopniu skuteczne wydają się respondentom wskazane źródła. Zakres ten pokrywa się z powyższymi wynikami, gdyż **dowiadывanie się o możliwości uzyskania wsparcia ze strony IOB najskuteczniejsze wydaje się ze strony znajomych z branży** –

tj. przedsiębiorców lub osób pracujących w innych firmach danego sektora. **Ponownie więc sieci bezpośrednich znajomości i kontaktów odgrywają dużą rolę w procesie przebiegu informacji.** Ponadto relatywnie skutecznymi źródłami pozyskiwania tej wiedzy są strony internetowe OCRG oraz strony internetowe IOB, których ofertą dany podmiot jest zainteresowany.

Wykres 9. Stopień skuteczności wskazanych źródeł informacji



Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

Jeśli chodzi o preferowane sposoby dowiadywania się o możliwości skorzystania z usług IOB w ramach projektów OCRG, najczęściej wskazywana była komunikacja mailowa lub telefoniczna – podobnie jak w przypadku rozsyłania informacji przy posiadaniu subskrypcji newslettera. W przypadku kontaktu mailowego oczekuje się otrzymywania wiadomości zawierających informacje na temat konkretnych rozwiązań i zasad współpracy. Z drugiej strony, wybór kontaktu telefonicznego wynika z obawy, że maile mogą się zgubić w dużej liczbie przychodzących wiadomości.

Wśród innych sugerowanych metod uzyskiwania informacji można wymienić bezpośrednie spotkania oraz udział w branżowych spotkaniach. Kluczowe jest jednak

zapewnienie bezpośredniego kontaktu osobistego lub telefonicznego z dedykowaną osobą, która będzie opiekunem grupy przedsiębiorców. Istotne jest, aby można było zaufać tej konkretnej osobie i mieć pewność, że będzie ona dostępna w razie potrzeby.

Przez bezpośredni kontakt osobisty lub telefoniczny konkretnej osoby, która będzie opiekunem grupy przedsiębiorców, ponieważ bardzo ważne jest zaufanie do konkretnej osoby. (CAWI, MŚP)

W celu podsumowania informacji zawartych w niniejszym dziale należy podkreślić, iż większość małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP) korzystała głównie z niekomercyjnych usług IOB na terenie Opolszczyzny. Najczęściej wymienianym OIOB, z którym współpracowały badane przedsiębiorstwa, było Opolskie Centrum Rozwoju Gospodarki. Respondenci częściej wskazywali na świadczenie usług przez IOB niż sam fakt korzystania z nich, co sugeruje, że część wiedzy MŚP pochodzi z innych źródeł, aniżeli własnych doświadczeń. Ponadto sieci kontaktów branżowych były najważniejszym źródłem informacji o usługach IOB i możliwości korzystania z nich.

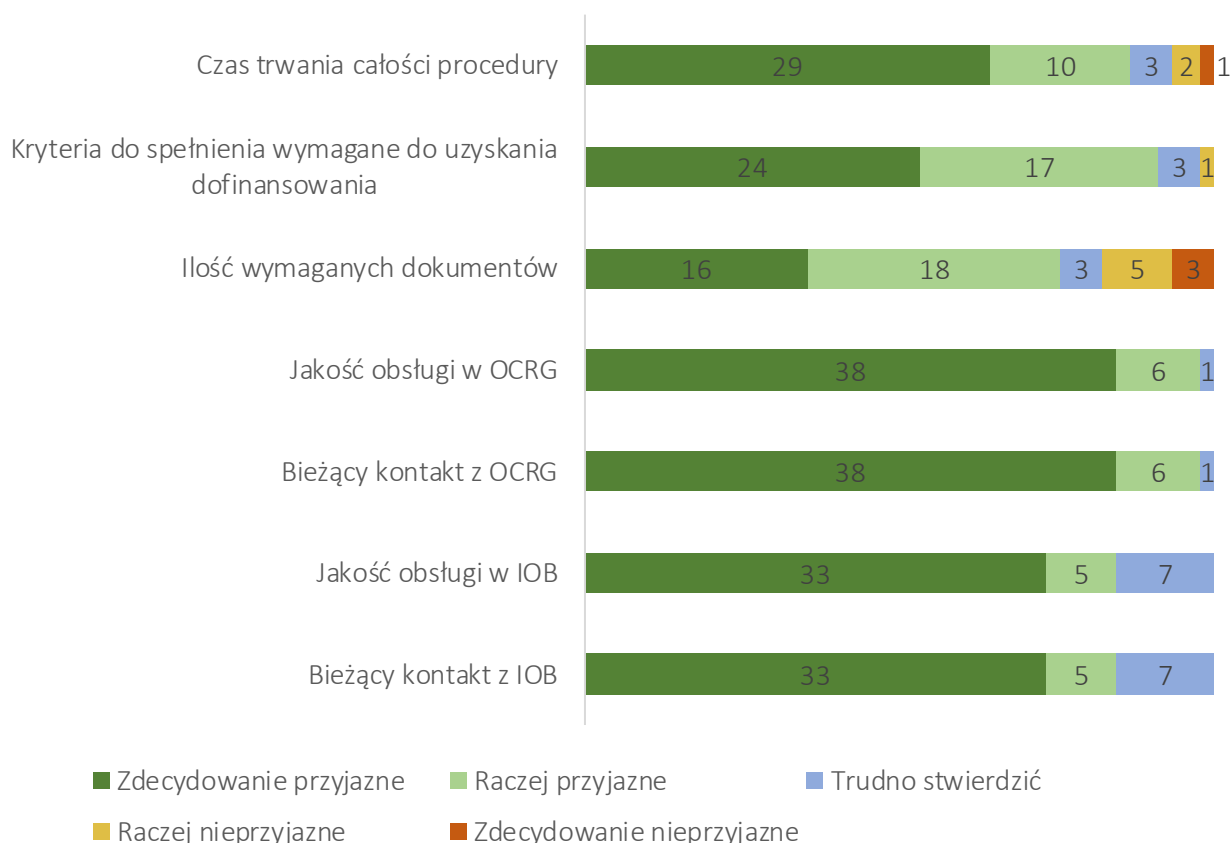
Ocena procedury uzyskiwania dofinansowania

Jednym z kluczowych problemów analizowanego badania jest procedura uzyskiwania dofinansowania, która została uznana za istotny obszar do oceny przez respondentów. Badani zostali poproszeni o dokonanie oceny poszczególnych aspektów związanych z tą procedurą. Analiza tych ocen może dostarczyć cennych informacji na temat ewentualnych trudności, niedociągnięć lub obszarów wymagających poprawy w procesie ubiegania się o dofinansowanie, co z kolei może pomóc w usprawnieniu procedury oraz zwiększeniu efektywności i zadowolenia przedsiębiorców korzystających z dofinansowania.

Zdecydowanie najlepszym etapem i elementem procedury dla większości respondentów okazał się kontakt z OCRG – zarówno jakość obsługi, jak i to, że pomoc udzielana była na bieżąco i bez zbędnej zwłoki. Jednocześnie sam kontakt i obsługa pod względem styczności z IOB również okazały się relatywnie pozytywne, choć w mniejszym stopniu niż

w przypadku współpracy z OCRG. **Najgorzej oceniane okazały się ilość wymaganych dokumentów i kryteria wymagane do uzyskania dofinansowania.**

Wykres 10. Ocena poszczególnych aspektów procedury uzyskiwania dofinansowania



Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

Proces starania się o dofinansowanie stanowi istotny element dla wielu przedsiębiorców, którzy poszukują wsparcia finansowego w realizacji swoich projektów. Jednakże wielu z nich napotyka na różnorodne wyzwania i trudności w trakcie tego procesu. Aby lepiej zrozumieć tę problematykę, istotne jest zidentyfikowanie kryteriów, które okazały się najbardziej utrudniające dla przedsiębiorców podczas starania się o dofinansowanie.

Respondenci, którzy w powyższym pytaniu odnieśli się negatywnie do któregoś z wymienionych aspektów, zostali poproszeni również o to, aby ocenili to, które **kryteria okazały się najbardziej utrudniające ten proces**. Wśród odpowiedzi pojawiły się (w kolejności od najczęściej wskazywanego, do najrzadziej):

- Zbyt duża ilość dokumentacji do zorganizowania, co zdecydowanie odrzuca od prób starania się o dofinansowanie,
- Czas oczekiwania na decyzje,
- Udowodnienie innowacyjności sprzętu, który był potrzebny.

Z kolei wśród aspektów, które **powinny zostać zmienione, aby procedura była dla Beneficjentów bardziej przyjazna**, wymieniano:

- Skrócenie okresu oczekiwania na decyzję,
- Zmniejszenie ilości potrzebnej do przygotowania dokumentacji,
- Uproszczenie samych procedur oraz odpowiednie dopasowanie instrukcji i informacji do odbiorców,
- Racjonalizację kryteriów do wartości projektów,
- Zmniejszenie ilości kontroli.

Podsumowując, respondenci w badaniu ocenili kontakt z OCRG jako najlepszy element procedury starania się o dofinansowanie, ze względu na jakość obsługi i szybkość udzielanej pomocy. Jednakże ilość wymaganej dokumentacji i kryteria do uzyskania dofinansowania były najbardziej utrudniającymi aspektami. Sugestie respondentów dotyczyły skrócenia czasu oczekiwania na decyzję, zmniejszenia ilości wymaganej dokumentacji, uproszczenia procedur i instrukcji. Wnioski te mogą okazać się pomocne w poprawie procedury starania się o dofinansowanie dla beneficjentów.

Satysfakcja opolskich MŚP z usług świadczonych przez OIOB

Korzyści wynikające z korzystania z usług OIOB

Zdecydowana większość badanych firm zauważyła korzyści płynące z podjęcia współpracy z IOB. **Aż 39 z 45 badanych przedsiębiorstw deklarowało, że IOB, z której usług skorzystali, pozytywnie wpłynęła na rozwój ich przedsiębiorstwa.** Zdania, że współpraca z IOB zdecydowanie przyczyniła się do rozwoju firmy, były 24 przedsiębiorstwa, natomiast ocenę, że raczej się przyczyniła – 15 z 45 badanych podmiotów. Należy przy tym zauważyć, że żadne z przedsiębiorstw uczestniczących w badaniu nie deklarowały negatywnych ocen w tej kwestii.

Pozostałe 6 badanych firm nie wypowiedziało się ani negatywnie, ani pozytywnie – nie mieli oni wyrobionej opinii na ten temat.

Wykres 11. Stopień, w jakim usługa IOB przyczyniła się do rozwoju firmy



Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

Badane firmy deklarowały, że skorzystanie z usług IOB przyczyniło się do rozwoju firmy najczęściej poprzez **podniesienie kwalifikacji pracowników (szczególnie w drodze ich udziału w szkoleniach oraz poprzez zdobycie nowych uprawnień)**, a także wprowadzenie nowych, często innowacyjnych rozwiązań zarówno w zakresie produkcji, jak i organizacji firmy.

Wśród przykładów wprowadzanych nowych rozwiązań badani wymieniali m.in.:

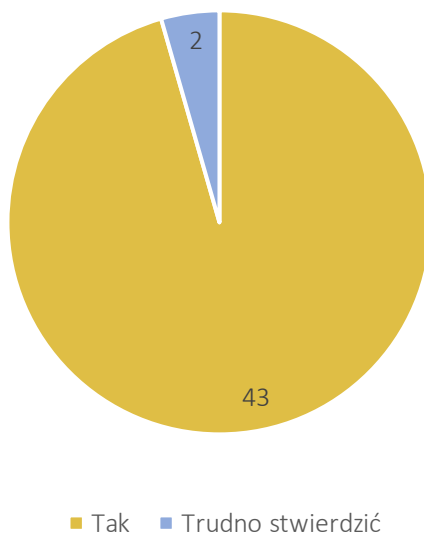
- opracowanie strategii rozwoju firmy,
- nabycie nowego sprzętu,
- wykonanie audytu energetycznego i przeprowadzenie termomodernizacji,
- stworzenie know-how firmy,
- wdrożenie nowego produktu,
- zatrudnienie nowych pracowników.

Respondenci docenili także pozyskanie bazy nowych kontaktów w ramach współpracy z IOB oraz wzrost prestiżu firmy, który był skutkiem wprowadzanych zmian. Co więcej, większość z respondentów wymieniała konkretne, już widoczne rozwiązania będące wynikiem

współpracy z IOB, a które przyczyniły się do rozwoju ich firmy. Jednakże pojedyncze firmy deklarowały, że efekty współpracy pojawią się prawdopodobnie dopiero w przyszłości.

Zdecydowana większość badanych firm twierdziła, że skorzystanie z usług Instytucji Otoczenia Biznesu pozwoliło osiągnąć oczekiwane przez nie korzyści. Z takim stwierdzeniem zgodziło się, aż 43 z 45 badanych przedsiębiorstw. Jak poprzednio, i w tym przypadku żaden z respondentów nie wypowiedział się negatywnie, a jedynie 2 badane firmy nie potrafiły określić tego, czy odniosły w ramach współpracy oczekiwane korzyści.

Wykres 12. Fakt odniesienia oczekiwanych korzyści w wyniku skorzystania z usługi



Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

Wśród osiągniętych oczekiwanych korzyści, 43 respondentów wymieniało przede wszystkim:

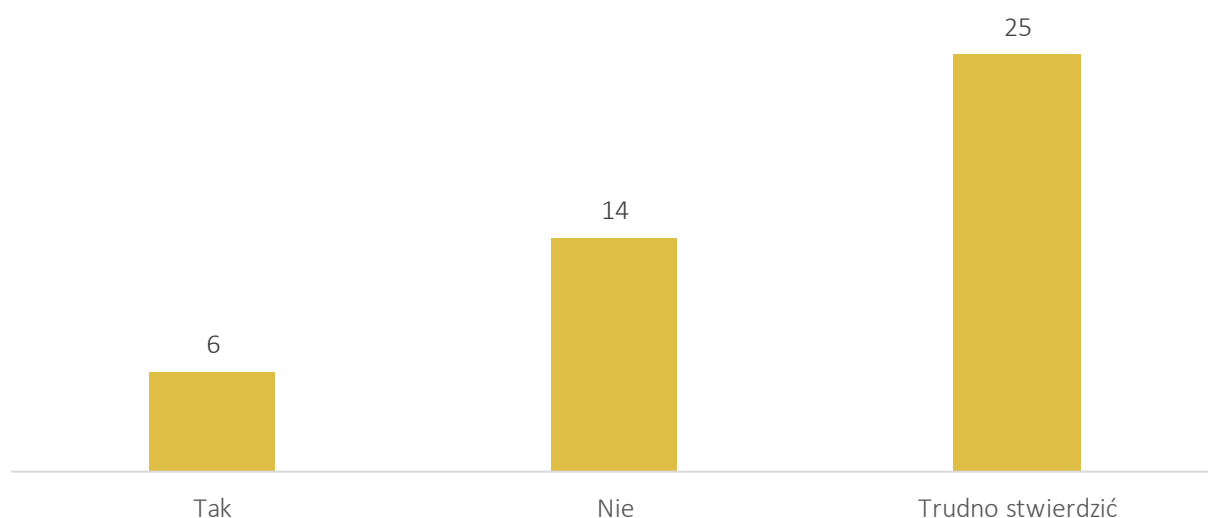
- podniesie umiejętności i kwalifikacji pracowników,
- rozpoznanie nowych trendów z branży,
- pozyskanie nowych klientów,
- świadczenie lepszych usług i oferowanie produktów wyższej jakości, m.in. poprzez wdrożenie nowości technologicznych,
- podniesienie wydajności pracy,
- podniesienie jakości obsługi klienta,

- poprawa organizacji i zarządzania firmą – poprawa warunków pracy i wprowadzenie nowych i innowacyjnych rozwiązań,
- stworzenie know-how,
- pomoc w zakresie spraw administracyjnych – np. przygotowanie dokumentacji.

Jeden z respondentów zadeklarował, że oczekiwaną i osiągniętą korzyścią ze współpracy z IOB było nawiązanie kontaktów z fachowcami, którzy pomogli firmie stworzyć koncepcję zmian technologicznych. Innym wymienionym rezultatem był fakt, że udział w projekcie sprawił, że zaczęto właściwie kierować biznesem, zdiagnozowano przy tym jego słabe i mocne strony. Stały się one wyznacznikiem kolejnych działań przedsiębiorstwa.

Więcej, niż połowa respondentów, bo 25 z 45, nie potrafiło stwierdzić, czy wskutek współpracy z IOB wystąpiły inne – niż sami zakładali – korzyści. Wśród 14 badanych firm nie pojawiły się one w ogóle. Natomiast **jedynie 6 przedsiębiorstw zauważyła wystąpienie nieoczekiwanych korzyści**. Wymieniali w tym zakresie nawiązanie ciekawych kontaktów biznesowych i naukowych, nowych współprac, a także zwiększenie zadowolenia klientów i pracodawców.

Wykres 13. Fakt pojawienia się niespodziewanych korzyści



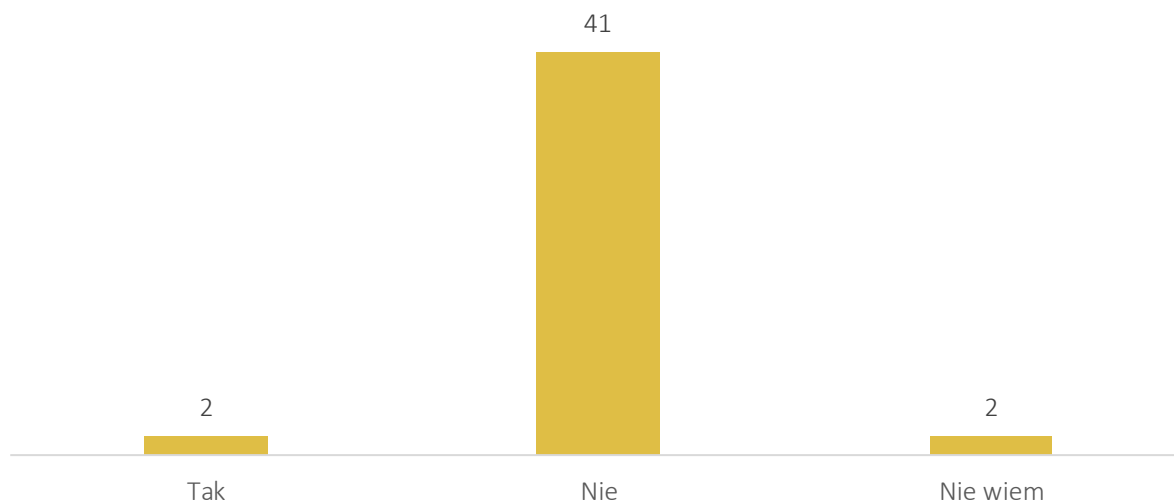
Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

Podsumowując, badane firmy wyraziły pozytywne opinie na temat współpracy z IOB, stwierdzając, że przyczyniły się ona do rozwoju ich przedsiębiorstw. W większości przypadków skorzystanie z usług IOB miało korzystny wpływ na podniesienie kwalifikacji pracowników, wprowadzenie innowacyjnych rozwiązań w produkcji i organizacji firmy oraz pozyskanie nowych kontaktów biznesowych. Respondenci wymieniali konkretne korzyści, takie jak opracowanie strategii rozwoju, nabycie nowego sprzętu, audyt energetyczny, wdrożenie nowego produktu i zatrudnienie nowych pracowników. Wśród osiągniętych korzyści wymieniano również poprawę obsługi klienta, podniesienie wydajności pracy oraz lepszą organizację i zarządzanie przedsiębiorstwem.

Trudności na etapie współpracy z OCRG lub IOB

Badane firmy są zadowolone ze współpracy z Opolskim Centrum Rozwoju Gospodarki. **Zdecydowana ich większość, bo aż 41 z 45 przedsiębiorstw uczestniczących w badaniu nie napotkała żadnych trudności na tym etapie współpracy.** Swoje niezadowolenie zadeklarowały jedynie 2 badane przedsiębiorstwa, co dotyczyło głównie zbyt rozbudowanej dokumentacji, dublowania wymaganych dokumentów oraz zbyt długiego czasu oczekiwania na informację zwrotną lub decyzję. Z kolei pozostałe 2 nie miały zdania w tym zakresie. Zauważyć zatem można, że trudności we współpracy z OCRG pojawiały się wśród badanych firm niezwykle rzadko.

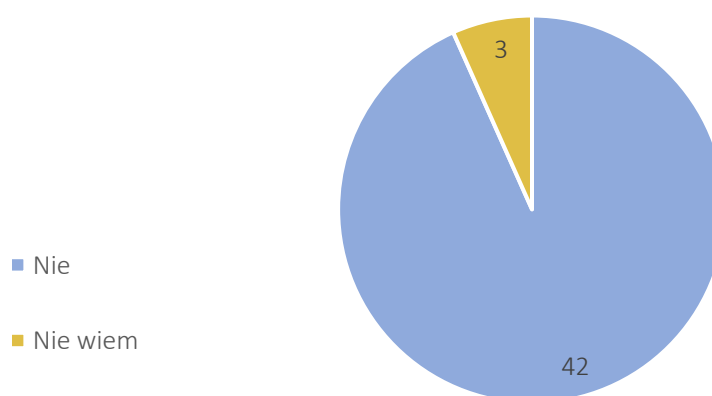
Wykres 14. Fakt napotkania trudności na etapie współpracy z OCRG



Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

Badane firmy nie miały żadnych zastrzeżeń do przebiegu współpracy z Instytucjami Otoczenia Biznesu – zdecydowana większość była z niej zadowolona. Znaczna część respondentów (42 z 45) nie napotkała trudności również na etapie współpracy z IOB. Niezdecydowanie w tym temacie zadeklarowały 3 badane firmy. W odróżnieniu do współpracy z OCRG etap współpracy z IOB nie przysporzył problemu żadnej z badanych firm.

Wykres 15. Fakt napotkania trudności na etapie współpracy z IOB

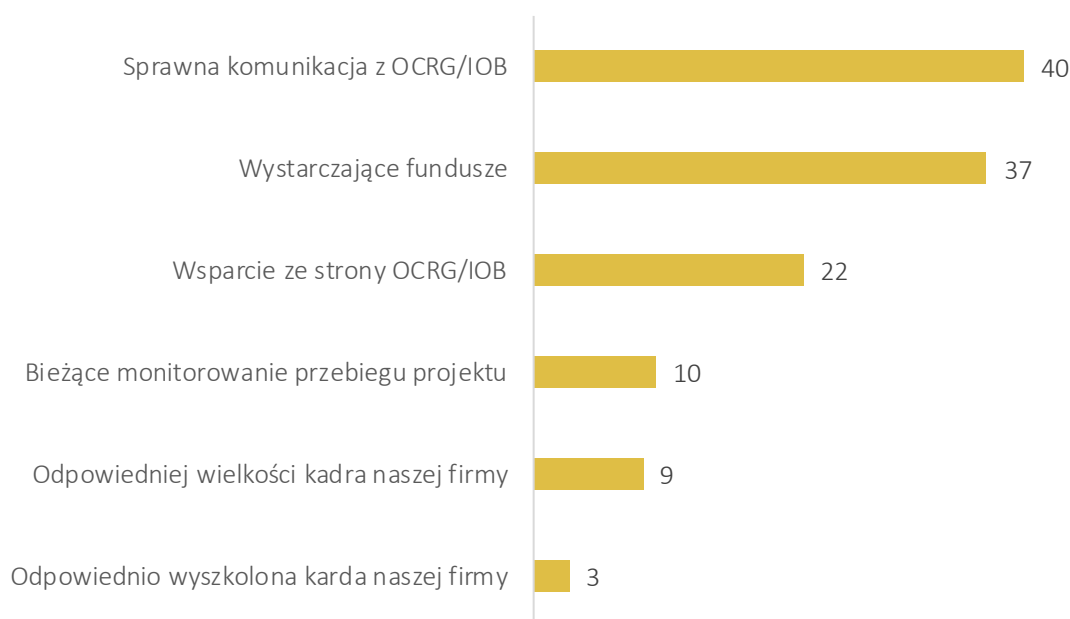


Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

Powodzenie projektu

Respondenci byli zadowoleni z efektów współpracy. 43 z 45 badanych firm deklarowała, że ich projekt się powiódł. Głównym czynnikiem sprzyjającym powodzeniu projektu była **sprawna komunikacja z OCRG/IOB**. Odegrała ona istotną rolę wśród 40 badanych przedsiębiorstw. **Kolejnym elementem sukcesu było zapewnienie wystarczających funduszy**. Finanse zapewniły pomyślność projektu aż 37 badanych firmom. Jako ważny element powodzenia przedsięwzięcia 22 respondentów zadeklarowało także wsparcie ze strony OCRG lub IOB. Inne istotne czynniki to bieżące monitorowanie (10 badanych przedsiębiorstw), odpowiednia wielkość kadry firmy (9 badanych przedsiębiorstw), odpowiednio wyszkolona kadra firmy (3 badanych przedsiębiorstw).

Wykres 16. Czynniki mające wpływ na powodzenie projektu



Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

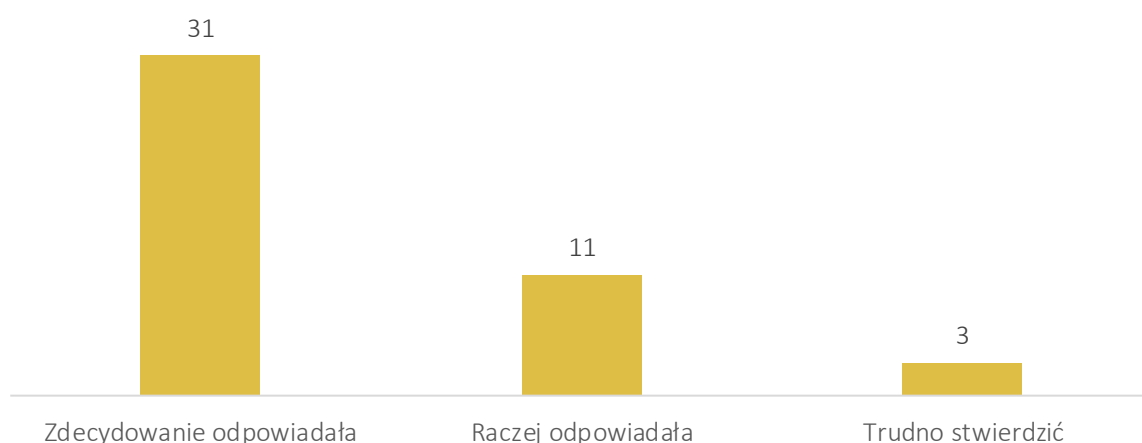
Wysokość otrzymanego wsparcia pieniężnego

Wsparcie finansowe na realizację usługi w ramach dofinansowania było wystarczające dla zdecydowanej większości badanych firm. Warto zauważyć, że **przedsiębiorstwa uczestniczące w badaniu były niemalże jednomyślne**, bo aż 44 z 45 respondentów stwierdziło,

że otrzymane środki finansowe były odpowiednie. Jedna firma, wyrażająca swoje niezadowolenie, dookreśliła, że otrzymane wsparcie finansowe nie wystarczyło na zakup sprzętu specjalistycznego, którego ceny są niezwykle wysokie. Nadal zmagają się oni z potrzebą doposażenia.

Większość respondentów twierdziła, że wysokość voucherów odpowiadała potrzebom rynku – 42 z 45 firm uczestniczące w badaniu. Zdanie, że wysokość voucherów zdecydowanie odpowiadała potrzebom, wyraziło 31 respondentów, natomiast 11 stwierdziło, że ich wysokość raczej odpowiadała. Natomiast pozostałe 3 badane przedsiębiorstwa nie zajęły stanowiska w tej sprawie.

Wykres 17. Stopień, w jakim wysokość voucherów odpowiadała na potrzeby rynku



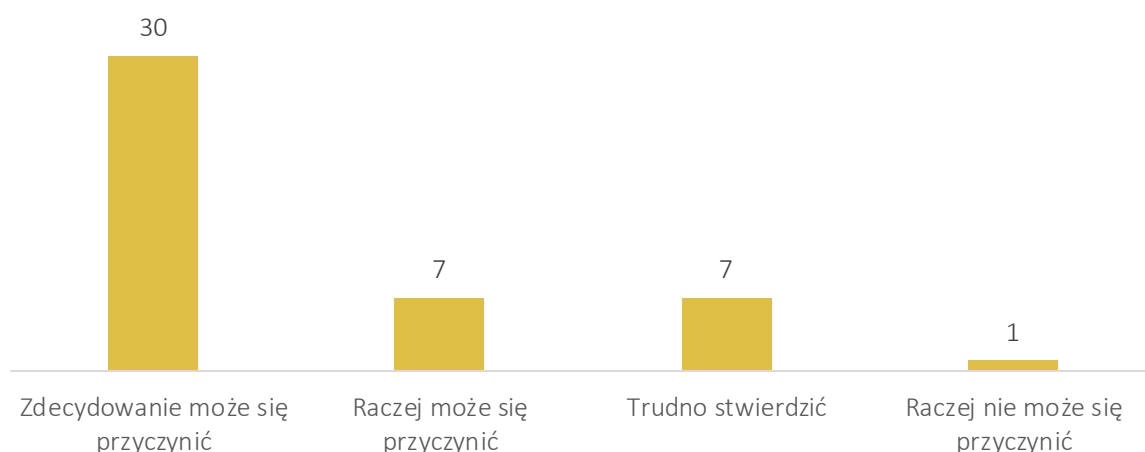
Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

Wsparcie usługowe IOB a zwiększenie skali gospodarczego wykorzystania nowych pomysłów

Zasadność prowadzenia przez IOB działań, które mogą przyczynić się do zwiększenia skali gospodarczego wykorzystania nowych pomysłów skutkujących wprowadzeniem na rynek nowych, ulepszonych produktów, procesów i usług, potwierdziło 37 respondentów. **Zauważyć można zatem trend, że uczestnicy badania skłaniają się ku stanowisku, że Instytucje Otoczenia**

Biznesu mogą pomóc w popularyzacji nowych i innowacyjnych rozwiązań wprowadzanych w przedsiębiorstwach. Zdanie, że zdecydowanie mogą się przyczynić, wyraziło 30 badanych firm, a 7 twierdziło, że raczej mogą się przyczynić. 7 badanych przedsiębiorstw nie potrafiło zająć stanowiska w tym zakresie, natomiast jeden respondent zadeklarował, że wsparcie usługowe IOB raczej nie może się przyczynić do spopularyzowania wykorzystania nowych rozwiązań na rynku. Należy jednak zauważyć, że nie jest to kategorię negatywne stanowisko.

Wykres 18. Ocena stopnia, w jakim wsparcie usługowe IOB może przyczynić się do zwiększenia skali gospodarczego wykorzystania nowych pomysłów



Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

W celu podsumowania najważniejszych z dotychczasowych wniosków warto podkreślić, że większość badanych firm (39 z 45) zauważyła korzyści płynące z podjęcia współpracy z Instytucjami Otoczenia Biznesu (IOB). Ponadto w opinii większości firm współpraca z IOB pozytywnie wpłynęła na rozwój ich przedsiębiorstw. Co więcej, najczęściej wymieniane korzyści to podniesienie kwalifikacji pracowników, wprowadzenie innowacyjnych rozwiązań w produkcji i organizacji firmy, oraz pozyskanie nowych kontaktów biznesowych.

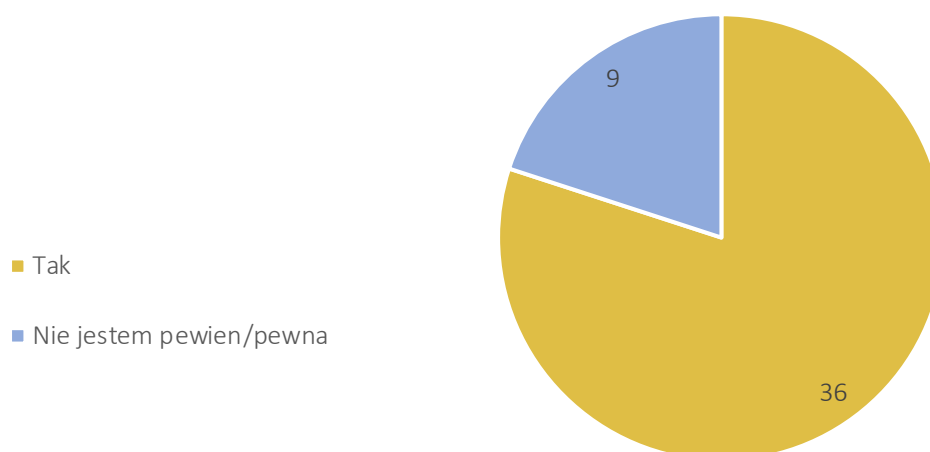
Większość respondentów (43 z 45) oświadczyła, że skorzystanie z usług IOB pozwoliło osiągnąć oczekiwane korzyści, takie jak podniesienie umiejętności pracowników, rozpoznanie nowych trendów branżowych, pozyskanie nowych klientów, poprawa jakości usług i produktów, oraz poprawa organizacji i zarządzania firmą. Z kolei powodzenie projektu zostało

przypisane sprawnej komunikacji z OCRG/IOB, wystarczającym finansowaniu oraz wsparciu ze strony tych instytucji.

Plany opolskich MŚP dotyczące korzystania z usług OIOB

Większość z badanych firm zamierza ponownie skorzystać z oferty usługowej Instytucji Otoczenia Biznesu w kolejnych latach. Takie stanowisko zajęło 36 z 45 respondentów. Natomiast 9 badanych przedsiębiorstw nie jest jeszcze pewne czy podejmie współpracę z IOB ponownie. Warto zauważyć, że żaden z respondentów nie odrzucił kategorycznie możliwości współpracy.

Wykres 19. Zamiar skorzystania z oferty usługowej OIOB w kolejnych latach



Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

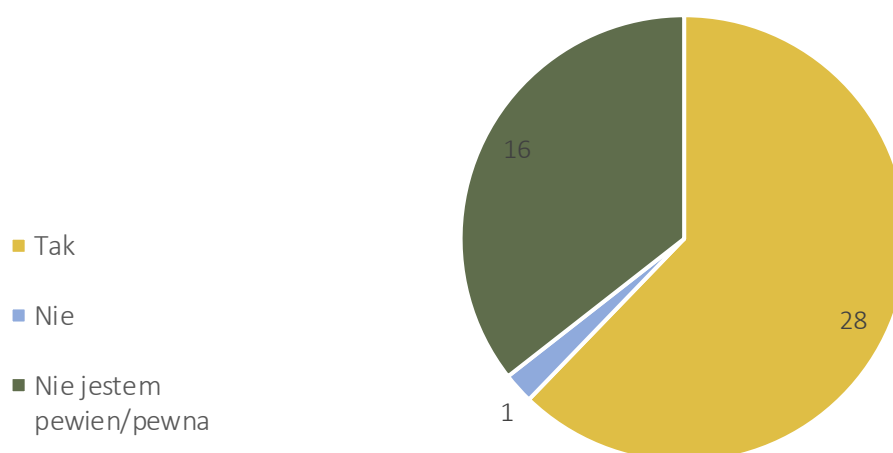
Badane przedsiębiorstwa, które zdecydowane chciałyby skorzystać z oferty IOB ponownie, **stawiają jednomyślnie na współpracę w ramach projektów dotacyjnych OCRG.** Żadna z firm uczestniczących w badaniu nie wybrała opcji współpracy w ramach innych projektów dostępnych na rynku.

Zapotrzebowanie opolskich MŚP na usługi OIOB

Zdania respondentów w temacie czy ich przedsiębiorstwo wykazuje obecnie zapotrzebowanie usługami IOB są podzielone, jednak można zauważyć, że **więcej niż połowa**

badanych – 28 firm – deklaruje, że odczuwa taką potrzebę. Natomiast 16 respondentów nie było pewnych, czy ich firma wymaga podjęcia ponownej współpracy z IOB. Jedynie jedno z badanych przedsiębiorstw nie odczuwa aktualnie potrzeby skorzystania z usług Instytucji Otoczenia Biznesu. Jednakże należy zauważyć, że brak potrzeby w tym przypadku wynika z aktualnego braku możliwości skorzystania z dofinansowań. Respondent tłumaczył, że pomimo śledzenia odpowiednich stron internetowych, nie znalazł żadnej oferty.

Wykres 20. Aktualne zapotrzebowanie MŚP na usługi OIOB



Źródło: badania własne, CAWI, n=45.

Przedsiębiorstwa, które zadeklarowały aktualne zapotrzebowanie na usługi IOB, wymieniały, z jakich usług potrzebowałyby skorzystać:

- zbudowanie bazy kontaktów biznesowych,
- doposażenie przedsiębiorstwa,
- podniesienie kwalifikacji przedsiębiorstwa, kontynuacja szkoleń (specjalistyczne m.in. z zakresu programowania),
- wsparcie merytoryczne i prawne przedsiębiorstwa,
- doradztwo i pomoc w uzyskaniu wsparcia m.in.: ze środków unijnych, a także w uzyskaniu dofinansowania na wdrożenie zaplanowanego projektu,
- wyjazdy na targi.

Jeden z respondentów podkreślił ponadto potrzebę wsparcia przemysłu lekkiego, gdyż jak twierdził, nigdzie w dokumentach strategicznych ta branża nie została ujęta. To sprawia, że występuje brak możliwości skorzystania z projektów, a rozwój przemysłu lekkiego jest tak szybki, że branże niszowe mogą stać się branżą przodującą. Problem stanowi fakt, że dokumenty strategiczne na wiele lat blokują możliwości skorzystania ze wsparcia.

Kluczowe wnioski i zalecane rekomendacje

Zestawienie najważniejszych wniosków wynikających z badania

Tabela 5. Wnioski

Wiedza
35 z 45 przebadanych firm zadeklarowało znajomość IOB działających na terenie województwa opolskiego, a jednocześnie 6 respondentów nie było pewnych, czy jednostki, o których myśleli, należą do grona IOB. Najczęściej wskazywanymi jako znajome OIOB były: - Opolskie Centrum Rozwoju Gospodarki, - Cech Rzemiosł i Przedsiębiorczości, - Izba Rzemieślnicza. 35 MŚP zadeklarowało znajomość oferty usługowej oferowanej przez opolskie Instytucje Otoczenia Biznesu, a wśród przykładów najczęściej wymieniane były informacje i doradztwo oraz pomoc w pozyskiwaniu finansowania. Najczęściej wskazywano networking, diagnozę potencjału eksportowego oraz mentoring biznesowy.
Korzystanie z usług OIOB
41 badanych zadeklarowało doświadczenie z korzystania z usług OIOB, podczas gdy 8 respondentów współpracowało również z IOB działającymi poza województwem opolskim. Usługa informacyjno-doradcza nie jest jedynie tą, o której MŚP najczęściej słyszą, ale również tą, z której w największym stopniu korzystają (32 do 35), podobnie jest w przypadku pomocy w pozyskiwaniu finansowania (29 do 28). Najważniejszym sposobem dowiadywania się o możliwości skorzystania z usług IOB w ramach projektów OCRG okazała się komunikacja mailowa lub telefoniczna – podobnie jak w przypadku rozsyłania informacji przy posiadaniu subskrypcji newslettera. Istotne wydaje się jednak także zapewnienie w IOB osoby odpowiedzialnej za kontakt z MŚP w formie opiekuna grupy przedsiębiorców.
Procedura uzyskiwania dofinansowania
Głównymi aspektami, które powinny zostać zmienione, aby procedura była dla Beneficjentów bardziej przyjazna, okazały się: - Skrócenie okresu oczekiwania na decyzję, - Zmniejszenie ilości potrzebnej do przygotowania dokumentacji, - Uproszczenie samych procedur oraz odpowiednie dopasowanie instrukcji i informacji do odbiorców.
Satysfakcja z usług świadczonych przez OIOB
43 MŚP zadeklarowało, że skorzystanie z usług OIOB pozwoliło osiągnąć oczekiwane przez nie korzyści. Wśród osiągniętych oczekiwanych korzyści, respondenci wymieniali przede wszystkim: - podniesie umiejętności i kwalifikacji pracowników, - rozpoznanie nowych trendów z branży, - pozyskanie nowych klientów,

- świadczenie lepszych usług i oferowanie produktów wyższej jakości, m.in. poprzez wdrożenie nowości technologicznych,
- podniesienie wydajności pracy,
- podniesienie jakości obsługi klienta,
- poprawa organizacji i zarządzania firmą – poprawa warunków pracy i wprowadzenie nowych i innowacyjnych rozwiązań,
- stworzenie know-how,
- pomoc w zakresie spraw administracyjnych – np. przygotowanie dokumentacji.

Badane firmy są zadowolone ze współpracy z Opolskim Centrum Rozwoju Gospodarki. Zdecydowana ich większość, bo aż 41 z 45 przedsiębiorstw uczestniczących w badaniu, nie napotkała żadnych trudności na tym etapie współpracy.

44 z 45 respondentów stwierdziło, że otrzymane środki finansowe były odpowiednie.

Plany dotyczące korzystania z usług OIOB

36 badanych MŚP zadeklarowało, że zamierza skorzystać z oferty usługowej OIOB.

Badane przedsiębiorstwa, które zdecydowane chciałyby skorzystać z oferty IOB ponownie, stawiają jednomyślnie na współpracę w ramach projektów dotacyjnych OCRG. Żadna z firm uczestniczących w badaniu nie wybrała opcji współpracy w ramach innych projektów dostępnych na rynku.

Zapotrzebowanie MŚP na usługi OIOB

Przedsiębiorstwa, które zadeklarowały aktualne zapotrzebowanie na usługi IOB, wymieniały, z jakich usług potrzebowałyby skorzystać:

- zbudowanie bazy kontaktów biznesowych,
- doposażenie przedsiębiorstwa,
- podniesienie kwalifikacji przedsiębiorstwa, kontynuacja szkoleń (specjalistyczne m.in. z zakresu programowania),
- wsparcie merytoryczne i prawne przedsiębiorstwa,
- **doradztwo i pomoc w uzyskaniu wsparcia m.in.: ze środków unijnych, a także w uzyskaniu dofinansowania na wdrożenie zaplanowanego projektu,**
- wyjazdy na targi.

Źródło: opracowanie własne.

Rekomendacje

Tabela 6. Rekomendacje

Wniosek	Rekomendacja
Widoczną tendencją jest to, że częściej respondenci wykazywali się wiedzą na temat świadczenia danych usług przez OIOB, aniżeli wskazywali na fakt korzystania z nich. W związku z tym należy podkreślić, że część ich wiedzy pochodzi z innych źródeł, niż ich własne doświadczenia. Najczęściej wskazywanym źródłem okazały się sieci współpracy/kontaktów, których częścią byli badani – 38 z nich zadeklarowało, że o niniejszym wsparciu dowiedzieli się od znajomych z branży, np. właścicieli lub pracowników innych przedsiębiorstw. Jednocześnie jedynie 11 respondentów podkreśliło, że w otrzymaniu informacji pomogła im strona internetowa OCRG.	Różnica pomiędzy korzystaniem ze źródła, jakim jest sieć kontaktów, a źródłem w postaci strony internetowej OCRG jest znaczna. Istotne wydaje się więc promowanie istniejących źródeł informacji o usługach OIOB, jak również weryfikacja czytelności informacji zamieszczanych na stronie internetowej OCRG (także poszczególnych IOB) oraz ich modyfikacja w celu dopasowania zawartości do odbiorców. Z drugiej strony wyniki wskazują na ogromną wagę rozwoju sieci kontaktów wśród przedsiębiorstw. Rekomenduje się inwestycję w rozwój ustrukturyzowanej sieci kontaktów wśród IOB i MŚP. Można to osiągnąć poprzez organizowanie spotkań branżowych, networkingowych wydarzeń lub stworzenie platformy online, która umożliwi wymianę informacji i doświadczeń między przedsiębiorcami. Ponadto warto zapoznać i promować wśród IOB i MŚP instrumenty wsparcia, które będą sprzyjać nawiązywaniu partnerstw oraz współpracy.
Badanie wykazało również trzy główne obszary, które w opinii respondentów powinny zostać zmienione, aby procedura uzyskiwania dofinansowania była dla Beneficjentów bardziej przyjazna. Są nimi: • Skrócenie okresu oczekiwania na decyzję, • Zmniejszenie ilości potrzebnej do przygotowania dokumentacji, • Uproszczenie samych procedur oraz odpowiednie dopasowanie instrukcji i informacji do odbiorców.	Rekomenduje się podjęcie działań upraszczających całą procedurę. Może to obejmować opracowanie bardziej zwięzłych formularzy aplikacyjnych oraz wykorzystanie systemów online. Procedury powinny zostać uproszczone, aby były bardziej zrozumiałe i intuicyjne dla Beneficjentów. Należy unikać zbyt skomplikowanych procesów i języka technicznego, który może być niejasny dla osób spoza dziedziny. Instrukcje i informacje powinny być dostosowane do odbiorców, aby były klarowne, łatwe do zrozumienia i odpowiednio prowadziły Beneficjentów przez całą procedurę. Jest to szczególnie istotne, gdyż uproszczenie niniejszego procesu może zwiększyć stopień zainteresowania udziałem.
Wykazano, że 36 MŚP zamierza skorzystać ponownie z oferty usługowej OIOB. Ponadto badane przedsiębiorstwa, które zdecydowane chciałyby skorzystać z oferty IOB, stawiają jednomyślnie na współpracę w ramach projektów dotacyjnych OCRG.	Wyniki badania świadczą o tym, że występuje duży potencjał do dalszej i rozwiniętej na szerszą skalę współpracy MŚP z OCRG i OIOB. W związku z wysokim stopniem zadowolenia ze współpracy i przebiegu tego procesu zaleca się

	promowanie programów realizowanych przez OCRG oraz zwiększenie ich widoczności wśród MŚP. Warto skupić się również na zwiększeniu dostępności usług, takich jak wsparcie merytoryczne i prawne, doradztwo w pozyskiwaniu wsparcia finansowego czy specjalistyczne szkolenia. Ponadto w oparciu o duże zadowolenie występujące wśród badanych MŚP, warto zastosować analizę badawczą case study i na bazie wyciągniętych wniosków wzmocnić promocję oferty usługowej OIOB, aby zachęcić również firmy, które nie korzystały z ich usług.
--	--

Źródło: opracowanie własne.

Wykaz wykresów

Wykres 1. Okres rozpoczęcia działalności badanych MŚP	15
Wykres 2. Branże działalności badanych MŚP	16
Wykres 3. Deklaracja zasobu wiedzy o OIOB funkcjonujących w regionie Opolszczyzny.....	18
Wykres 4. Stopień dopasowania oferty OIOB do potrzeb MŚP na Opolszczyźnie.....	21
Wykres 5. Aspekty wymagające wprowadzenia przez IOB w celu dostosowania oferty do zapotrzebowania MŚP w regionie	22
Wykres 6. Zakres usług OIOB, z których korzystały MŚP	23
Wykres 7. Zestawienie usług świadczonych przez OIOB z tymi, z których korzystały badane MŚP.....	25
Wykres 8. Źródła informacji dotyczącej możliwości skorzystania z usług IOB w ramach projektów OCRG.....	26
Wykres 9. Stopień skuteczności wskazanych źródeł informacji	27
Wykres 10. Ocena poszczególnych aspektów procedury uzyskiwania dofinansowania	29
Wykres 11. Stopień, w jakim usługa OIOB przyczyniła się do rozwoju firmy	31
Wykres 12. Fakt odniesienia oczekiwanych korzyści w wyniku skorzystania z usługi	32
Wykres 13. Fakt pojawienia się niespodziewanych korzyści.....	33
Wykres 14. Fakt napotkania trudności na etapie współpracy z OCRG.....	35
Wykres 15. Fakt napotkania trudności na etapie współpracy z IOB	35
Wykres 16. Czynniki mające wpływ na powodzenie projektu	36
Wykres 17. Stopień, w jakim wysokość voucherów odpowiadała na potrzeby rynku	37
Wykres 18. Ocena stopnia, w jakim wsparcie usługowe IOB może przyczynić się do zwiększenia skali gospodarczego wykorzystania nowych pomysłów	38
Wykres 19. Zamiar skorzystania z oferty usługowej OIOB w kolejnych latach.....	39
Wykres 20. Aktualne zapotrzebowanie MŚP na usługi OIOB.....	40

Wykaz tabel

Tabela 1. Rozmieszczenie siedzib badanych MŚP względem powiatów województwa opolskiego	14
Tabela 2. Wykaz OIOB wskazanych przez opolskie MŚP	18
Tabela 3. Wykaz usług świadczonych przez OIOB wg opolskich MŚP	20
Tabela 4. Wykaz OIOB wskazanych przez opolskie MŚP jako te, z którymi współpracowano	24
Tabela 5. Wnioski	42
Tabela 6. Rekomendacje	44