

CERTYFIKACJA PODMIOTÓW EKONOMII SPOŁECZNEJ.

**Analiza procedury certyfikacji znakiem jakości
„Produkt prospołeczny”**

Opracowanie: Joanna Frątczak-Müller

Zielona Góra 2016

Struktura raportu:

| | |
|--|----|
| Wstęp | 3 |
| 1. Założenia diagnozy | 4 |
| 2. Zasady wykorzystywanych procedur certyfikacyjnych | 7 |
| 3. Oczekiwania związane z certyfikacją..... | 14 |
| 4. Wyzwania związane z przyznawaniem znaków jakości | 18 |
| Podsumowanie i wnioski z badań | 23 |

Wstęp

Z ekonomią społeczną związane są szczególne nadzieje jako metodą dającą dobre rezultaty w innowacyjnym przeciwdziałaniu wykluczeniu społecznemu. W województwie lubuskim podjęto szereg inicjatyw związanych z budowaniem odpowiednich warunków do jej rozwoju, zarówno na poziomie promocji idei przedsiębiorczości społecznej, jak i wsparcia dla podmiotów gospodarki społecznej. Przygotowanie odpowiedniej procedury certyfikacyjnej poszerza sferę działań wspierających. Procedury certyfikacji podmiotów ekonomii społecznej są zjawiskiem nowym. W ramach weryfikacji działalności firm dochodzi do sprawdzenia jakości świadczonych usług i produktów a coroczny audyt przedłużający okres trwałości certyfikatu wzmacnia oddziaływanie na utrzymanie wysokiego poziomu prac.

Wysoka jakość produktów i usług jest obecnie podstawowym elementem konkurowania na rynku, a czasami nawet punktem wyjścia do rozpoczęcia starania się o zlecenia. Przedsiębiorstwa ekonomii społecznej, chcąc rywalizować z innymi powinny zbudować własne systemy zarządzania jakością. Związane z tym działanie nie jest jednorazowe i krótkotrwałe. Aby wykorzystać szanse dawane przez certyfikat organizacja powinna określić cele i zadania, które w raz z nim zamierza osiągać. Prawidłowo przygotowany proces certyfikacji może wspomóc organizację w realizacji tych celów. Jakość jest instrumentem konkurowania na rynku. Certyfikat kryterium prestiżowym. Miernikami przewagi konkurencyjnej są zazwyczaj: trwałość na rynku, zyskowność, satysfakcja klientów, lojalność klientów¹. Wszystkie z nich są możliwe do osiągnięcia przez podmioty ekonomii społecznej, a system potwierdzania jakości wdrożony do przedsiębiorstw odpowiednim certyfikatem pozwala na zwiększenie tych przewag.

W prezentowanym projekcie badawczym głównym celem było ustalenie zasad stosowanych procedur certyfikacji w Polsce. Ze względu jednak na fakt, że jedynym niepłatnym i powszechnie dostępnym certyfikatem był znak jakości „Produkt prospołeczny”, analiza została poświęcona wyłącznie jemu. Uzyskane dane pozwoliły na ocenę skuteczności oddziaływania procedury certyfikacji na rozwój i pozycję rynkową certyfikowanych organizacji. Dzięki temu możliwe będzie podejmowanie trafnych decyzji dotyczących wsparcia zespołu ds. certyfikacji PES w wprowadzaniu procesu certyfikacji podmiotów ekonomii społecznej w województwie lubuskim.

¹ R. Haffer, Systemy zarządzania jakością w budowaniu przewag konkurencyjnych przedsiębiorstw, Wydawnictwo Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, Toruń 2003, s. 57.

1. Założenia diagnozy

Przedmiotem badania były rodzaj i charakter stosowanych procedur certyfikacji oraz ich zakres oddziaływania na funkcjonowanie podmiotów ekonomii społecznej. W diagnozie uwzględniono także zebranie materiałów dających możliwość charakterystyki dodatkowych działań podejmowanych przez instytucje nadające znaki jakości w zakresie marketingu i *public relations*, dające możliwość wdrażania praktycznych rozwiązań. Osiągnięcie założonego celu było możliwe dzięki analizie treści zapisów regulaminowych stosowanych procedur certyfikacji oraz stopnia realizacji przypisanych do nich celów.

Aby uzyskać informacje o wykorzystywanych w Polsce procedurach certyfikacji PES, zaplanowano realizację trzech celów szczegółowych:

- Ustalenie liczby i rodzaju instytucji certyfikujących podmioty ekonomii społecznej.
- Charakterystyka procedur i zasad stosowanych w procesach certyfikacji podmiotów ekonomii społecznej.
- Diagnoza skutków certyfikacji dla podmiotów, które uzyskały znaki jakości.

W badaniu poszukiwano odpowiedzi na następujące pytania:

- 1) W jakim celu przyznaje się znaki jakości podmiotom ekonomii społecznej?
- 2) Jak zorganizowane są procedury certyfikacji podmiotów ekonomii społecznej?
- 3) Jakie oczekiwania związane z znakiem jakości mają przedsiębiorcy społeczni?
- 4) Jakie konsekwencje (korzyści i bariery) związane są z wykorzystywaniem przyznanych znaków jakości?

W badaniach przyjęto założenie, że charakter zastosowanych formuł certyfikacji będzie oddziaływać na rodzaj korzyści z ich wykorzystywania, a poprzez to pozycję rynkową PES.

Utworzone w badaniu kategorie analizy dotyczyły następujących obszarów:

- celów prowadzonych procedur certyfikacyjnych
- zasad stosowanych rozwiązań certyfikacyjnych
- konsekwencji ich wykorzystywania dla podmiotów ekonomii społecznej
- oczekiwań związanych z procedurami certyfikacji

Badania zostały przeprowadzone w maju i czerwcu 2016. Ze względu na złożoność przyjętych celów w diagnozie została zastosowana triangulacja metod ilościowych i jakościowych. W badaniach wykorzystano następujące metody i techniki badań społecznych:

- 1) **Analiza stron internetowych jednostek certyfikujących PES** służyła do wstępnej identyfikacji rodzaju i charakteru zapisów związanych z prowadzonymi procedurami certyfikacji.
- 2) **Badania jakościowe** (techniką wywiadu swobodnego) służyły ustaleniu stosowanych zasad certyfikacji oraz korzyści z nich płynących dla instytucji certyfikujących i skupionych wokół nich przedstawicieli sektora ekonomii społecznej.
- 3) **Badania sondażowe** (sonda techniką ankiety internetowej) służyły definiowaniu korzyści organizacji certyfikowanych z wykorzystywania przyznanych im znaków jakości oraz charakteru oczekiwań związanych certyfikacją w województwie lubuskim.

Badania były prowadzone w trzech etapach:

Etap I: pozyskiwanie informacji o liczbie i jakości stosowanych procedur certyfikacji w Polsce, wstępna analiza zebranego materiału i kwalifikacja do dalszych badań - analiza stron internetowych.

Etap II: analiza zawartości regulaminów certyfikacji produktem „Zakup prospołeczny” w celu przygotowania narzędzi badawczych.

Etap III: analiza stosowanych zasad certyfikacji oraz zakresu oczekiwań lubuskich podmiotów ekonomii społecznej z nią związanych, przygotowanie wniosków z badań.

W badaniu wykorzystano następujące techniki: analiza dokumentów, sonda i wywiady swobodne.

Próba badawcza została dobrana celowo. Taki dobór został wykorzystany przy wyborze trzech jednostek analizy:

- instytucji certyfikujących PES
- certyfikowanych PES
- organizacji potencjalnie pretendujących do objęcia certyfikacją w regionie województwa lubuskiego.

W pierwszym etapie badań znaleziono dwa ogólnopolskie znaki jakości stosowane w certyfikacji PES. Były to znak „Produkt prospołeczny” oraz znak jakości ES. Znak jakości ES jest znakiem płatnym i nie obejmujących swoim oddziaływaniem całych województw. Dotyczy tylko tych części regionów, w których organizacje godzą się go kupić. Znak „Produkt prospołeczny” jest wykorzystywany przez Regionalne Ośrodki Polityki Społecznej w 10 województwach. W jedenastym (Wielkopolska) jest stosowany przez Fundację św. Jadwigi Królowej Polski – twórcę znaku. Ze względu na powszechność i łatwość podejmowania rozwiązań certyfikacyjnych do badania zakwalifikowano tylko znak „Produkt prospołeczny”. Wykorzystana procedura doboru nie daje możliwości uogólniania wyników na całą populację generalną. Dotyczy wyłącznie organizacji/instytucji, które wzięły udział w badaniu. Wnioski stworzone na podstawie prowadzonych analiz sformułowano jedynie w celu wyznaczenia

kierunków organizacji procesu certyfikacji PES w województwie lubuskim, a nie poszukiwania różnic pomiędzy dobranymi do badania jednostkami analizy.

W badaniach wykorzystano trzy narzędzia badawcze: dyspozycje do wywiadu dla instytucji certyfikujących, kwestionariusz ankiety dla certyfikowanych PES, kwestionariusz ankiety dla niecertyfikowanych PES woj. lubuskiego. Ankiety wraz z listem informującym o celu i charakterze badań zostały rozesłane dwukrotnie do 22 PES z województwa lubuskiego i 43 certyfikowanych PES z terenu Polski. Dyspozycji do wywiadu użyto do rozmów przedstawicielami instytucji certyfikujących oraz wywiadów z ekspertami. Ostatecznie do badań udało się zaprosić 15 PES niecertyfikowanych z województwa lubuskiego oraz 15 PES certyfikowanych. Szczegółowe dane zostały przedstawione w tabelach nr 1 i 2. Wywiady zostały przeprowadzone z 11 instytucjami certyfikującymi (9 Regionalnych Ośrodków Polityki Społecznej, 1 stowarzyszenie, 1 fundacja) i były to wszystkie instytucje certyfikujące w Polsce. W rozmowach uczestniczyło również trzech ekspertów zajmujących się problematyką rozwoju ekonomii społecznej w Polsce reprezentujących instytucje: Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Ministerstwo Rozwoju, Krajowy Komitet Rozwoju ES.

Tabela 1. Uczestniczące w badaniach niecertyfikowane PES

| Rodzaj podmiotu | Liczba |
|-----------------------|--------|
| spółdzielnie socjalne | 7 |
| spółdzielnie | 2 |
| CIS | 3 |
| stowarzyszenia | 2 |
| fundacje | 1 |
| Ogółem | 15 |

Tabela 2. Uczestniczące w badaniach PES certyfikowane

| Rodzaj podmiotu | Liczba |
|-----------------------|--------|
| spółdzielnie socjalne | 9 |
| spółdzielnie | 1 |
| CIS | 2 |
| ZAZ | 1 |
| stowarzyszenia | 1 |
| fundacje | 1 |
| Ogółem | 15 |

Rozbieżność pomiędzy liczbą założonych i przyjętych do badań ankiet wynika z trudności w realizacji badania. O ile instytucje certyfikujące bardzo chętnie dzieliły się swoimi doświadczeniami związanymi z certyfikacją (próba założona równa jest próbie zrealizowanej), organizacje certyfikowane

nie były zainteresowane odpowiedzią na ankietę. Większość z ankiet w tej kategorii udało się zrealizować w wyniku kontaktu telefonicznego.

Wśród organizacji certyfikowanych największą część stanowiły organizacje, które otrzymały znak jakości w roku 2015 (9). Pozostałe certyfikowano w roku 2014 (3 organizacje) oraz w roku 2012 (3 organizacje). Trzy z nich posiadały dodatkowo inne certyfikaty.

2. Zasady wykorzystywanych procedur certyfikacyjnych

Znak zakup prospołeczny został wprowadzony na rynek w 2010 roku przez Fundację św. Jadwigi Królowej Polski [dalej Fundacja]. Jest to procedura certyfikacji, w ramach której potwierdza się jakość usług i produktów podmiotów działających w obszarze ekonomii społecznej. Jej celem jest tworzenie możliwości wykorzystywania wysokiej jakości pracy PES przez klientów indywidualnych i zbiorowych (zakup produktów i usług), a poprzez to poprawa warunków rozwoju ekonomii społecznej w Polsce. Prospołeczność zakupu to dokonywanie ważnych społecznie działań na rzecz wsparcia osób wykluczonych i zagrożonych wykluczeniem. Zadaniem certyfikacji jest zapewnianie dbałości PES o jakość i konkurencyjność działalności. Klient wybierając znak „Produkt prospołeczny” wspiera PES swoim zakupem, certyfikat gwarantuje mu najwyższą jakość wykorzystywanych produktów i usług. Obecnie w Polsce funkcjonują 73 organizacje certyfikowane tym znakiem. Wśród nich najczęściej występują: spółdzielnie socjalne, ZAZ, CIS, fundacje. Najwięcej podmiotów certyfikowano w Wielkopolsce (35). Jest to wynik bezpośredniego oddziaływania Fundacji. Następne w kolejności są województwa:

- małopolskie (9),
- kujawsko-pomorskie (8),
- warmińsko-mazurskie (5).

Pozostałe z województw nie przekraczają liczby trzech podmiotów certyfikowanych. W województwie lubuskim certyfikowano jeden podmiot – przedsiębiorstwo społeczne Dalej Razem. Ze względu na fakt braku procedury certyfikacji w województwie, Dalej Razem z własnej inicjatywy przystąpiło do certyfikacji w Fundacji.

Cel certyfikacji i zasady naboru wniosków

Procedura certyfikacji jest obecnie realizowana przez regionalne ośrodki polityki społecznej. W województwie łódzkim do końca roku 2015 certyfikacją zajmowało się Stowarzyszenie Wsparcie

Społeczne „JA-TY-MY”, jednak od tego roku również została ona przeniesiona do ROPS. Została pozytywnie oceniona przez 7 instytucji certyfikujących. Kolejne dwie wykazywały ambiwalencję postaw i dystansowanie się do znaku. Ostatnie dwie oceniły procedurę bardzo negatywnie. W ocenach pozytywnych odnoszono się do bezpłatności znaku, sprawności procedury oraz łatwości jej użycia, wsparcia Fundacji we wdrażaniu i realizacji procedury certyfikacji, a także prostoty przekazu dla konsumentów. *Na chwilę obecną jest to najlepsza forma certyfikacji obok płatnego znaku ES (W3). Nazwa i logo zakupu prospołecznego jest bardziej czytelna i zrozumiała dla konsumenta (W7).*

Wśród ocen negatywnych odnoszono się do:

- słabości stosowanych rozwiązań,
- trudności w pozyskiwaniu zainteresowanych procedurą PES,
- braku wsparcia Fundacji w pozyskiwaniu nowych organizacji do certyfikacji,
- czasochłonności procedury,
- braku, bądź niewielkich korzyści z certyfikacji.

Certyfikacja nic nie wnosi. Jest to dodatkowa praca dla ROPS. Same PES nie widzą jakichkolwiek korzyści. Staranie się o certyfikację generuje zbyt duże nakłady czasu i organizacji, nie przynosząc wymiernych korzyści (W5).

Podstawowym celem procedury certyfikacyjnej jest wystawienie zaświadczenia o wysokiej jakości usług bądź produktów. W wywiadzie z Fundacją szczególnie podkreślano, że znak jest przyznawany podmiotowi ekonomii społecznej wraz z wykazem produktów i usług, które są certyfikowane. *W procedurze nacisk jest kładziony na usługę lub produkt. Jeśli PES prowadzi ich kilka, to certyfikowana jest ta, na którą złożone były dokumenty i spełnia ona warunki, które potwierdzają jakość (W11).* W procedurach stosowanych przez większość instytucji certyfikujących występuje rozszerzenie celu certyfikacji. Tylko cztery z instytucji certyfikujących widziały zasady certyfikacji zgodnie z określonymi przez Fundację (W1, W3, W6, W8).

Wśród pozostałych instytucji certyfikujących podnoszono również wagę zapewnienia, że oceniana firma:

- działa w obszarze ekonomii społecznej,
- jest w dobrej kondycji finansowej,
- ma dobrą pozycję rynkową,
- jest polecana przez odbiorców usług (rekomendacje),
- gwarantuje długotrwałą działalność na rynku.

Najczęściej certyfikację widziano jako zaświadczenie o tym, że firma *jest dobra i godna zaufania (W4)*. Dochodzi tu do zmiany założeń certyfikacji i rozszerzenia znaczenia certyfikatu z

produktu/usługi na całą działalność organizacji. Mija się to z celem sformułowanym przez Fundację. Najprawdopodobniej jest to wynik nie w pełni świadomych zamian w idei certyfikacji wynikających ze stosowania uogólnień typu: certyfikowany produkt vs certyfikowana organizacja oraz zmian personalnych na stanowiskach osób prowadzących certyfikację (inne osoby wprowadzały procedurę do instytucji, kontaktowały się z fundacją, uczestniczyły w szkoleniach, inne ją obecnie realizują). Wśród instytucji niezadowolonych ze stosowania certyfikatu mocno artykułowano potrzebę stworzenia własnego znaku. Głównym argumentem na rzecz tego rozwiązania był brak rozpoznawalności znaku „Zakup prospołeczny” poza Wielkopolską. *Planujemy wprowadzić własny znak związany z certyfikacją PES. Inni również powinni to zrobić. Znak fundacji nie sprawdza się poza rejonem jej funkcjonowania. Własny znak może zmienić sytuację i okazać się czymś lepszym, bardziej rozpoznawalnym na rynku regionalnym (W5).*

Zasady naboru wniosków i rodzaje certyfikowanych organizacji

We wszystkich instytucjach certyfikujących w Polsce zasada naboru wniosków jest zgodna z regulaminem certyfikacji przygotowanym przez Fundację. Zgodnie z nią podmioty ekonomii społecznej powinny zgłaszać same chęć wzięcia udziału w procedurze i dostarczać wymagane dokumenty dotyczące: opisu usługi/produktu przedkładanych do oceny, dokumentacji finansowej potwierdzającej wiarygodność i stabilność pozycji rynkowej firmy, charakterystyki działalności firmy. Wszystkie instytucje certyfikujące podporządkowały się również zasadom certyfikacji związanym w rodzajem obsługiwanych podmiotów. Organizacjami certyfikowanymi mogą być takie organizacje, które działają w sferze pożytku publicznego i prowadzą działalność gospodarczą. Wykaz certyfikowanych podmiotów zamieszczony na stronie fundacji wskazuje, że definicja PES została przyjęta w zgodzie z KPRES. Nowością ostatniego roku jest rozszerzenie certyfikacji na spółdzielnie pracy. Badane organizacje różnią się natomiast co realizacji terminów naborów. Wśród nich można wyróżnić takie, które realizują nabór:

- ciągły
- dwukrotny w ciągu roku
- jednokrotny

Nabór wniosków ma charakter ciągły. Zebranie kapituły było organizowane po wpłynięciu kilku aplikacji. Certyfikaty przyznawane są na gali corocznej, na którą zapraszani są VIP z różnych sfer (biznesu, samorządów itp.) (W7). Nie ma też jeszcze wytycznych co do okresu naborów. ROPS przyjął jednak zasadę 2 naborów (2 oficjalnych wręczeń) na rok. Posługiwanie się znakiem przez PES będzie

możliwie od dnia podpisania umowy. Gala z wręczeniem certyfikatów służy też promocji podmiotów (W9).

Najczęściej stosowanym naborem jest nabór dwukrotny (w siedmiu organizacjach). Instytucje certyfikujące w myśl zasad przygotowanych przez Fundację powinny zakończyć procedurę rozpatrzenia wniosku nie później niż w trzy miesiące od jego złożenia. Nabór kończy się ogłoszeniem wyników i galą wręczenia certyfikatów.

Wymóg samodzielnego zgłaszania chęci uczestnictwa PES w procesie certyfikacji jest zasadą powodującą szczególne utrudnienia. Niedojrzałość podmiotów ekonomii społecznej, brak łatwo rozpoznawalnych wzorów dobrych praktyk, brak wiedzy o idei i zasadach certyfikacji oraz nieuświadamianie potrzeb z nią związanych są głównymi barierami łatwego pozyskiwania nowych organizacji, zainteresowanych uczestnictwem w procedurze. Młodość sektora ekonomii społecznej w Polsce przejawia się w braku łączenia jej podmiotów z działaniem w pełni biznesowym. Głównymi z pomijanych procedur są podnoszenie kwalifikacji kadry, stosowanie systemów oceny i systemów motywacyjnych, certyfikacja oraz systemy promocji. W wyniku tego pozyskiwanie nowych podmiotów do certyfikacji jest szczególnie trudne. PES nie mając dobrych wzorców wykorzystywania znaków jakości, nie widzą potrzeby poddawania się ocenom jakości. Aby przeciwdziałać temu problemowi w części z instytucji certyfikujących wykorzystywano współpracę z OWES, jako instytucją szczególnie znającą członków sektora ekonomii społecznej w regionach oraz zaczęto wykorzystywać nieformalne kanały informacji. W wywiadach zabieg ten opisywano w następujący sposób.

Teoretycznie PES powinny zgłaszać się same. Ale bardzo ważne jest diagnozowanie środowiska. ROPS współpracuje z osobami, które działają w obszarze ekonomii społecznej i to na podstawie ich rekomendacji dociera do PES, które mogą się o znak ubiegać. PES powinny też zaprezentować swoje produkty czy usługi i jeśli sytuacja tego wymaga, kapituła powinna udać się do siedziby podmiotu w celu oceny jakości (W4). Podmioty powinny zgłaszać się same, ale w praktyce jest tak, że trzeba je „ciągnąć” za rękę. Uświadamiać o pozytywnych i praktycznych aspektach certyfikacji. Poza tym sam nabór wniosków jest z godny z zapisami fundacji. Wykorzystuje się też pomoc OWES przy zachęcaniu i namawianiu do starania się o przyznanie znaku (W10).

Zastosowanie wyżej opisanej taktyki przekłada się bezpośrednio na liczbę certyfikowanych organizacji. **Tylko te z instytucji certyfikujących mają duże osiągnięcia w stosowaniu procedury certyfikacji, które prócz stosowania zasad naboru zatwierdzonych przez Fundację, podejmują cały szereg rodzajów nieformalnej działalności, służącej zebraniu jak największej liczby**

podmiotów zainteresowanych poddaniem się ocenie jakości. PES powinny zgłaszać się same, lecz zauważono, że bierność ROPS nie sprzyja zgłaszaniu się podmiotów. Dopiero wysiłek włożony w nieformalną promocję i zachętę sprawił, że PES zaczęły nam się zgłaszać (W6). Przy certyfikacji braliśmy pod uwagę zalecenie fundacji, która znak wypuściła. Skupialiśmy się wtedy głównie na jakości towarów i usług oferowanych przez PES. Na początku znak nie był rozpoznawalny i trzeba było zdać się na pracę OWES i promowanie przez nie Zakupu prospołecznego. Z czasem zainteresowanie znakiem wzrosło (W8).

Wśród czynności wspomagających nabór wniosków o certyfikację wymienić należy:

- informowanie o procedurze certyfikacji przy okazji wszystkich spotkań (szkoleń, konferencji, warsztatów itp.),
- wykorzystywanie współpracy z OWES,
- stosowanie zasady rekomendowania do certyfikacji przez organizacje współpracujące z PES,
- zamieszczanie informacji o znaku na stronach internetowych instytucji certyfikujących i ich współpracowników,
- publikowanie informacji o idei i zasadach certyfikacji w mediach (prasa lokalna).

Organizacje, które stosowały krzyżujące się kanały komunikacji i metody naboru nadały największą liczbę certyfikatów. Jednoczesne wykorzystywanie wielu metod naboru jest też zgodne z rekomendacjami Fundacji. Fundacja również współpracuje z ośrodkami wsparcia ekonomii społecznej, prosząc o pomoc w wyznaczaniu nowych pretendencji do certyfikacji. OWES są informowane o zbliżających się terminach naboru, żeby mogły rozpocząć rekrutację potencjalnie chętnych na certyfikację podmiotów ekonomii społecznej. *Takie wyjście z propozycją do podmiotów ES jest uzasadnione. PES rzadko same wychodzą z własną inicjatywą podejmowania jakichkolwiek działań związanych z promowaniem i reklamowaniem swojej działalności. Fundacja zdobywa kontakt do potencjalnego podmiotu od OWES i sama wychodzi z propozycją przyznania certyfikatu. W przypadku trudności z wypełnieniem wymaganych dokumentów, PES udzielana jest pomoc i porady. Nabór wniosków jest ciągły. Lecz w praktyce wygląda to tak, że lepiej dla podmiotów ekonomii społecznej jest składać wnioski przed galą wręczenia certyfikatu, żeby nie oczekiwać długo na ich wręczenie. Gala odbywa się mniej więcej co pół roku. Jest to ważne wydarzenie medialne (W11).*

Skład kapitału i zespołów certyfikujących

Największe rozbieżności związane z organizacją procedury certyfikacyjnej dotyczą sposobów organizacji pracy kapitału certyfikujących. Fundacja nie wyznacza jednoznacznych zasad ich działania. Rekomenduje jedynie skład stały, w oparciu o nieparzystą liczbę osób mających rozeznanie w

funkcjonowaniu sektora ekonomii społecznej w regionie. *Fundacja zaleca nieparzysty skład kapituły w przedziale 5-9 osób. Ułatwia to podjęcie decyzji podczas głosowania na zebraniach. Skład kapituły powinien być stały, choć jest to zależne od województwa i jego specyfiki oraz sposobu pracy instytucji, która zajmuje się certyfikacją (W11).*

W wyniku tego istniejące kapituły różnią się trybem powoływania członków, ich liczby i rodzaju. W dziesięciu na jedenaście instytucji certyfikujących skład kapituł jest stały. Poszczególni członkowie mogą się zmieniać, jednak nie skutkuje to nowymi wyborami całego gremium. Kapituły liczyły od 5 do 25 osób. W rozmowach podkreślano potrzebę posiadania małego zespołu ze względu na trudności w zebraniu członków na posiedzeniach lub znalezienia miejsca odpowiedniego dla spotkań.

W przypadkach, w których kapituły, będąc bezpośrednim przełożeniem regionalnych komitetów rozwoju ekonomii społecznej liczyły 21-25 osób, poszerzono opis funkcjonowania zespołów o możliwość wysyłania na spotkania zastępców. Nie zawsze jednak rozwiązywało to problem zebrania wszystkich członków zespołu w tym samym czasie i miejscu. Aby temu zaradzić wykorzystywano również metodę spotkań z częścią zespołu, rozmów nieformalnych z pojedynczymi z członków oraz możliwość oceny wniosków i głosowania przez Internet.

W badanych organizacjach członkowie kapituły zazwyczaj są związani z działalnością sektora ES. Należą do nich w zależności od województwa:

- członkowie KRES,
- przedstawiciele JST,
- przedstawiciele PES,
- przedstawiciele organizacji pozarządowych,
- marszałkowie i wicemarszałkowie województw,
- przedstawiciele biznesu,
- pracownicy urzędów marszałkowskich,
- przedstawiciele OWES,
- pracownicy wojewódzkich urzędów pracy,
- dyrektorzy ROPS,
- pracownicy ROPS,
- pracownicy NBP,
- przedstawiciele rad pożytku publicznego,
- przedstawiciele nauki.

Kapituły były powoływane zarządzeniami własnymi ROPS lub uchwałami zarządów województw. Kapituła została powołana uchwałą zarządu województwa. Zostały do niej powołane osoby zaangażowane w ES w regionie. Są to przedstawiciele inst. publicznych, podmiotów ekonomii ES, Rady Pożytku Publicznego. W sumie 8 osób. Kapituła jest osobnym zespołem od Komitetu rozwoju ES

(komitet liczy 25 osób). Skład kapituły jest stały. Zmiana członków podejmowana jest uchwałą zarządu (W1).

Członkami zespołów certyfikujących (kapituł) są osoby wchodzące w skład powołanego komitetu rozwoju ekonomii społecznej. Możliwe było też dołączenie do kapituł przez osoby zainteresowane należące do instytucji i organizacji publicznych, czy podmiotów ekonomii społecznej. Skład jest zgodny z zapisami KPRES i liczy 20 osób. Liczba członków kapituły jest stała (W2).

Skład kapituły był zmienny. Pisma oferujące członkostwo były wysyłane do przedstawicieli biznesu, przedstawicieli JST, marszałka województwa, organizacji pozarządowych oraz pracowników stowarzyszenia. Skład zmieniał się co rok i był powoływany przez stowarzyszenie (W3).

Kapituła powołana była zarządzeniem własnym ROPS. Jej przedstawiciele wywodzą się środowisk naukowych, stowarzyszeń, JST. Skład kapituły jest stały (W5).

Pracownicy ROPS dokonują preselekcji dokumentów, które składane są do kapituły certyfikującej. Członkami kapituł są ludzie należący do regionalnego komitetu rozwoju ekonomii społecznej (6 wybranych osób). Skład kapituły jest stały. Zebrania kapituły bywają problemem, gdyż ciężko jest zebrać ludzi w jedno miejsce, którzy pełnią pewne funkcje społeczne (W6).

W ramach organizacji pracy przy procedurze certyfikacji w ROPS powoływano również zespoły certyfikacyjne. Do ich podstawowych zadań należało:

- dokonywanie preselekcji dokumentów,
- wyjaśnianie wątpliwości w dokumentacji,
- pomoc przy wypełnianiu wniosku,
- ocena jakości produktów i świadczonych usług,
- przeprowadzanie audytu w organizacjach,
- przedłużanie trwałości certyfikatów,
- pozyskiwanie nowych chętnych do uczestnictwa w procesie certyfikacji,
- obsługa pracy kapituły,
- przygotowywanie naborów i ogłoszeń wyników posiedzeń kapituły,
- promocja znaku,
- organizacja gali wręczenia certyfikatów.

Zazwyczaj stanowiły je 1-3 osoby, w których obowiązkach służbowych zapisano obsługę procesu certyfikacji. Powołany jest zespół, którego skład to pracownicy ROPS. Ma on za zadanie dokonywać preselekcji dokumentów złożonych przez PES. Następnie są one przekazywane Kapitułom certyfikującym o stałym składzie max 6 osób (W7). ROPS dokonuje preselekcji dokumentów i przedstawia je później kapitułom do zatwierdzenia. Skład kapituły to 5 osób, znaczących w województwie jeśli chodzi o ekonomię społeczną. Skład jest stały. Należą do niej osoby z OWES, Wojewódzkiego

Urzędu Pracy, Narodowego Banku Polskiego (W10). W jednym przypadku preselekcję dokumentów przypisano kapitule. Jest powołana kapituła certyfikująca złożona z członków komitetu ekonomii społecznej i grupy roboczej, która zajmowała się przy Komitecie Promocją Ekonomii Społecznej. To kapituła dokonuje preselekcji dokumentów ubiegających się o znak. Jest to spowodowane tym, że jej członkowie, pracują w terenie i mają do czynienia z ekonomią społeczną i jej podmiotami codziennie. Po tej preselekcji kapituła również organizuje posiedzenie i decyduje o przyznaniu znaku. Takie rozwiązanie ułatwia pracę, ponieważ gromadzi się grupę ludzi i załatwia za jednym razem cały proces. Kapituła liczy na chwilę obecną 8 osób i jej skład jest stały (W9).

3. Oczekiwania związane z certyfikacją

Stosowana procedura certyfikacji ma służyć potwierdzeniu jakości produktów i świadczonych usług przez poddające się jej podmioty ekonomii społecznej. Została przygotowana z myślą o wsparciu rozwoju sektora ekonomii społecznej i stworzenia dogodnych warunków firmom społecznym w konkurencji z małym i średnim biznesem na rynkach lokalnych. Katalog związanych z nią oczekiwań jest długi. Dotyczą one trzech głównych interesariuszy procesu: pretendentów do certyfikacji, organizacji certyfikowanych, instytucji certyfikujących.

Uzyskane w badaniu informacje o oczekiwaniach można podzielić na kategorie dotyczące:

- celu certyfikacji,
- korzyści związanych z certyfikacją,
- zasad procedury certyfikacji,
- działań dodatkowych.

Oczekiwania związane z celem certyfikacji są zbieżne dla wszystkich z kategorii badanych. Przedstawiciele niecertyfikowanych PES (podmioty z województwa lubuskiego) oczekują od wręczanego znaku potwierdzenia wysokiej jakości produktów i/lub świadczonych usług (tabela 3). Na drugim miejscu z niewiele mniejszą liczbą wskazań usytuowała się potrzeba potwierdzenia działalności ocenianej organizacji w sektorze ES.

Tabela 3. Oczekiwania dotyczące celu certyfikacji PES w woj. lubuskim

| Cel certyfikacji | PES niecertyfikowane N |
|--|---------------------------|
| potwierdzenie wysokiej jakości usług/produktów dostarczanych przez organizację | 7 |
| poświadczanie działania organizacji w obszarze przedsiębiorczości społecznej | 6 |
| potwierdzenia wysokiej pozycji rynkowej i stabilności organizacji (liczba zatrudnionych, ilość zleceń) | 2 |

Podobne oczekiwania sformułowali przedstawiciele certyfikowanych PES oraz zespołów ds. certyfikacji. Jest to zgodne z ideą certyfikacji i najłatwiejsze do osiągnięcia w przygotowanej procedurze. Analiza odpowiedzi na pytanie otwarte dotyczące celu przystąpienia do certyfikacji przez badane PES wykazała dodatkowo następujące oczekiwania:

1. Promocja działań: „chcieliśmy promować nasze działania”,
2. Poprawa sytuacji rynkowej firmy: „żeby zwiększyć liczbę zamówień”, „pozyskanie nowych klientów”, „argument do starania się o nowe zlecenia”,
3. Posiadanie potwierdzenia wysokiej jakości świadczonych usług: „żeby mieć jasne i czytelne dla wszystkich potwierdzenie naszej działalności”, „informacja środowiska, że są usługi dobrze wykonywane”,
4. Prestiż: „dla prestiżu”,
5. Zaproszenie fundacji: „Fundacja namówiła spółdzielnię”, „spółdzielnia powstała przy fundacji i ją zaproszono do certyfikacji”, „po rozmowach z pracownikami ROPS”.

Wśród nich trzy (nr 2; 3; 4) odnoszą się bezpośrednio do poprawy sytuacji rynkowej organizacji poprzez potwierdzanie jakości dostarczanych przez nią usług/produktów i zwiększanie liczby zamówień. Pozostałe dwa albo pośrednio dotyczą oczekiwań związanych z poprawą pozycji rynkowej firmy, albo informują o braku oczekiwań marketingowych w wyniku nieformalnych oddziaływań Fundacji na zwiększanie liczby podmiotów certyfikowanych. W tym przypadku nieformalne kontakty pracowników Fundacji z przyszłymi uczestnikami certyfikacji doprowadziły do rozerwania przyczyn przystąpienia do procedury z jej faktycznym celem.

Oczekiwania związane z certyfikacją mierzono również poprzez opinie o korzyściach, które chciano uzyskać wraz z certyfikatem, lub które powinny być osiągalne wraz z wprowadzeniem procedury certyfikacji w województwie lubuskim.

Tabela 4. Oczekiwane korzyści z certyfikacji

| Oczekiwane korzyści z certyfikacji | PES certyfikowane N | PES niecertyfikowane N |
|---|------------------------|---------------------------|
| zwiększenia rozpoznawalności organizacji (wiedza o jej działalności, świadczonych usługach, | 14 | 10 |
| poprawy pozycji rynkowej organizacji (zwiększenia liczby zamówień, dochodów firmy) | 9 | 5 |
| stworzenia sieci współpracy z sektorem biznesu | 4 | 5 |
| stworzenia sieci współpracy z sektorem jednostek samorządu terytorialnego | 5 | 6 |
| stworzenia sieci współpracy z innymi podmiotami ekonomii społecznej | 1 | 1 |
| uzyskania zaświadczenia o dobrej jakości produktów/usług | 4 | 3 |
| Ogółem | 37 | 30 |

W pytaniu istniała możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi. Liczba wskazań nie sumuje się do 15.

W obydwu przypadkach (PES certyfikowane i PES niecertyfikowane) oczekiwano takich samych korzyści. Wśród nich na pierwszym miejscu były: zwiększenie rozpoznawalności organizacji, poprawy jej pozycji rynkowej, stworzenia sieci współpracy z jednostkami samorządu terytorialnego. Wśród kategorii PES niecertyfikowanych dwukrotnie wybrano również odpowiedź inne, w której zapisano: podnoszenie kwalifikacji pracowników jak dotychczas - przy współpracy z UP oraz pomoc prawną. Uczestnictwo w badaniach podmiotów certyfikowanych stworzyło dodatkowo możliwość zapytania o korzyści osiąmane w wyniku certyfikacji (tabela 5).

Tabela 5. Osiągane korzyści z certyfikacji

| Uzyskane korzyści z certyfikacji | PES certyfikowane N |
|---|------------------------|
| zwiększenia rozpoznawalności organizacji (wiedza o jej działalności, świadczonych usługach, | 10 |
| poprawy pozycji rynkowej organizacji (zwiększenia liczby zamówień, dochodów firmy) | 6 |
| stworzenia sieci współpracy z sektorem biznesu | 1 |
| stworzenia sieci współpracy z sektorem jednostek samorządu terytorialnego | 2 |
| stworzenia sieci współpracy z innymi podmiotami ekonomii społecznej | 0 |
| uzyskania zaświadczenia o dobrej jakości produktów/usług | 2 |
| Ogółem | 21 |

W pytaniu istniała możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi. Liczba wskazań nie sumuje się do 15.

Wśród podanych badaniu PES certyfikowanych siedem zadeklarowało pełne osiągnięcie oczekiwanych korzyści. Pozostałe dokładnie w połowie (cztery vs cztery) oceniły negatywnie możliwość

osiągnięcia zakładanych korzyści z certyfikacji lub miały trudności w ich ocenie. Wśród korzyści, które udało się osiągnąć wskazywano najczęściej zwiększenie rozpoznawalności organizacji oraz poprawę pozycji rynkowej, choć miały one odpowiednio mniej wskazań w stosunku do liczby korzyści oczekiwanych przy wejściu w procedurę certyfikacji. Największej trudności przysporzyło nawiązywanie sieci współpracy. Nie udało się jej stworzyć żadnej z certyfikowanych organizacji w kontaktach z innymi podmiotami ES. Istnienie współpracy z sektorem biznesu i JST potwierdziło w sumie trzech przedstawicieli badanych organizacji. Jedna z firm o korzyściach wypowiedziała się w następujący sposób: *korzyści wypracowaliśmy sobie sami, poprzez chwalenie się nimi, innych działań marketingowych ze strony fundacji nie było (W7).*

Pracownicy instytucji certyfikujących dystansowali się od odpowiedzi na pytania o korzyści wynikające z certyfikacji w reprezentowanych przez nich regionach. Wskazywano tutaj na brak wiedzy i trudności w pozyskiwaniu takich informacji od instytucji certyfikowanych. Część z badanych zapewniała o polepszeniu pozycji rynkowej niektórych z certyfikowanych firm i zwiększenia liczby ich zamówień powołując się na wyniki nieformalnych rozmów. Ważnym ustaleniem z badań jest brak procedur ewaluacyjnych dotyczących oceny skutków stosowania opisywanej procedury. Pracownicy ROPS spodziewają się odpowiedzi na podstawowe potrzeby podmiotów w niej uczestniczących, jednak nikt tego nie mierzy. **Ważnym elementem procesu jest dodatkowo zanik kontaktów z organizacjami certyfikowanymi po zakończeniu procedury. W trzech na jedenaście instytucji certyfikujących zapraszano organizacje certyfikowane na gale wręczania znaku nowym podmiotom. Może to stanowić ważny czynnik integracji środowiska i podłoże do wyjścia naprzeciw oczekiwaniom związanym z tworzeniem sieci współpracy PES.** W pozostałych przypadkach często nie monitorowano okresu zakończenia obowiązywania certyfikatu.

Oczekiwania związane z zasadami procedury certyfikacji sformułowane zostały wyłącznie przez uczestniczące w badaniu PES z województwa lubuskiego. Badane organizacje zapewniając o zainteresowaniu przystąpieniem do procedury (11 podmiotów) wskazywały na potrzebę przygotowania jej łatwą i szybką do realizacji. Jeden z podmiotów szczególnie uczulał na konieczność skrócenia ilości dokumentów potrzebnych do weryfikacji działalności PES. PES województwa lubuskiego zgadzały się na utrzymanie rozwiązania, w którym do certyfikacji zgłasza się sam podmiot ES zainteresowany uzyskaniem znaku jakości (tabela 6) jednak zwracano dodatkowo uwagę na konieczność stosowania wielu kanałów komunikacji.

Tabela 6. Oczekiwania związane z naborem wniosków do certyfikacji w woj. lubuskim

| Oczekiwane zasady certyfikacji | PES niecertyfikowane N |
|--|---------------------------|
| zespół ds. certyfikacji powinien wybierać do niej podmioty najlepiej działające | 4 |
| podmioty ekonomii społecznej same powinny zgłaszać chęć poddania się certyfikacji | 11 |
| to organizacje współdziałające z podmiotami ekonomii społecznej powinny je zgłaszać do procedury | 0 |
| Ogółem | 15 |

Przydatność znaku jakości dla funkcjonowania organizacji oceniło pozytywnie 11 PES certyfikowanych. Dobrze oceniono również stosowane zasady certyfikacji. Badane podmioty wskazywały głównie na łatwość i przyjazność procedury. Tylko cztery z nich uznały ją za wymagającą ale prostą do przebrnięcia, nikt nie ocenił jej jako trudną (tabela 7).

Tabela 7. Ogólna ocena procedury certyfikacji

| Ocena przydatności znaku dla działalności organizacji | PES certyfikowane N |
|---|------------------------|
| łatwa do realizacji | 11 |
| wymagająca zaangażowania ale prosta do wykonania | 4 |
| trudna do przebrnięcia | 0 |
| Ogółem | 15 |

Dodatkowo trzy z podmiotów wykazywały w stosunku do procedury ambiwalencję postaw, a jedna z organizacji bardzo negatywnie oceniła jej skuteczność dla realizacji zamierzeń związanych z poprawą jej pozycji na rynku.

4. Wyzwania związane z przyznawaniem znaków jakości

W ogólnej ocenie procedury certyfikacji znakiem „Zakup prospołeczny” uznano ją w większości za łatwą do realizacji. Rozmowy z przedstawicielami organizacji certyfikujących wskazały jednak na wyzwania z nią związane, dotyczące wymagań określanych w ramach przyznawania znaku jakości i potrzeb podejmowania dodatkowych działań wspierających proces.

Trudności związane z przyznawaniem znaków jakości

Wśród najważniejszych wymagań związanych z analizowaną procedurą certyfikacji wymieniano:

- przygotowanie zasad certyfikacji,
- rekrutację PES,
- analizę dokumentów oceniających działalność PES,
- przedłużanie okresu obowiązywania certyfikatu.

Fundacja mocno akcentuje potrzebę jednolitości stosowanych rozwiązań w Polsce. Główną przyczyną tego stanu jest chęć uniknięcia sytuacji, w której taki sam PES w różnych województwach mógłby być jednocześnie certyfikowany i niecertyfikowany. Nie zapisuje jednak wszystkiego. Organizacje certyfikujące mają swobodę w stosowaniu zasad oceny świadczonych usług i produktów. Chodzi tu o wewnętrzne regulaminy dotyczące kontaktu z ocenianą organizacją i zasad audytu. Prowadzi to do powstania jednego z głównych wyzwań certyfikacji: stosowania procedur oceny jakości produktów i usług. Część z powołanych kapituł dokonuje tego poprzez analizę przesłanego materiału w postaci zdjęć, prezentacji, opisów produktów. *Przedstawiciele OWES w kapitule znają podmioty starające się o certyfikat. Na podstawie tej relacji budowany jest wizerunek PES. Dzięki temu nie ma konieczności odwiedzania podmiotów w ich siedzibach. Do formalnej dokumentacji dołączane są zdjęcia prezentujące siedziby i warunki tam panujące. Kapituła na podstawie tych danych przyznaje certyfikat (W4).* Inne bazują na rekomendacjach podmiotów współpracujących z ocenianymi PES oraz liczbie dodatkowych zaświadczeń o wysokiej jakości świadczonych prac. *Wymogi nie zawsze są łatwe do spełnienia. ROPS często pomaga przy wypełnianiu odpowiednich dokumentacji. Ciężko jest też ocenić jakość usług i produktów. ROPS nie jeździł do siedzib PES. Opierano się na rekomendacjach. (W6).* Zbierane były rekomendacje od OWES i klientów analizowanych podmiotów ES. *Innym razem wystarczały tylko prezentacje multimedialne przedstawiające ofertę podmiotów, warunki ich pracy itd. Nie było potrzeby wyjazdów do siedzib podmiotów. Przy ocenie jakości usług posługiwano się też ilością i typem dodatkowych certyfikatów i dyplomów uzyskiwanych przez podmioty (W7).* ROPS znał PES, które certyfikował. *Przed certyfikacją współpracował z PES. Zapraszał i oferował do wzięcia udziału w certyfikacji. Nie odwiedzano siedzib podmiotów ekonomii społecznej, gdyż znano poziom jakości towarów i usług przez nie oferowanych z wcześniejszych doświadczeń i współpracy (W5).* Trzecią z kategorii stanowią organizacje, które w ramach procedury oceny PES stosowały system stałych kontaktów włącznie z wyjazdami i audytem w siedzibie PES, oczekiwaniem dostarczenia próbek produktów do instytucji certyfikującej oraz zapraszaniem PES na posiedzenia kapituły w celu prezentacji produktów (np. catering). *W kapitułach znajdowały się też osoby współpracujące z podmiotami. Kapituła dokonywała testów produktów (w czasie posiedzenia np. ocena produkowanej przez PES pościeli, próbowanie żywności itp.) (W6).* Szczególną trudność w ocenie sprawiają świadczone przez PES usługi,

np. porządkowe, czy związane z dbałością o zieleń miejską. Część z instytucji certyfikujących poradziła sobie z tym wymagając odpowiednich rekomendacji (5 organizacji). W pozostałych problem ten nie został jednoznacznie rozwiązany.

Innym wyzwaniem związanym z obsługą procedury certyfikacji jest przedłużanie aktualności wydanych certyfikatów. Certyfikaty wydawane są na rok. Dotyczą konkretnych usług lub produktów. Po upływie roku powinny być przedłużone, a w sytuacji chęci objęcia nimi nowych działań firm – rozszerzone. Przedłużanie certyfikatów nie dzieje się często. Wśród badanych organizacji cztery poddały się przedłużaniu trwałości certyfikatu. Pozostałe albo otrzymały certyfikat stosunkowo niedawno, albo zaniedbały tę procedurę. Monitorowanie potrzeb przedłużenia okresów trwałości certyfikatów i przeprowadzanie procedur co rok stanowi dodatkowe obciążenie dla organizacji certyfikujących. Najprawdopodobniej z tego powodu są mocno zainteresowane pozyskiwaniem nowych chętnych do otrzymania znaku jakości przy jednoczesnym braku zainteresowania certyfikatami już wręczonymi. Dodatkowo sytuację może skomplikować liczba certyfikowanych organizacji w regionie. Mimo, że procedura przedłużenia jest raczej formalnością skupioną wokół przedłożenia dokumentów zaświadczających o utrzymaniu jakości certyfikowanych produktów/usług, w sytuacji corocznego obsługiwanie kilkudziesięciu firm może stanowić wyzwanie. Odpowiedzią na tę sytuację mogą być oczekiwania PES województwa lubuskiego. Większość badanych wyraziło potrzebę wprowadzenia procedury certyfikacji (11 PES) i jest zainteresowana wzięciem w niej udziału (9 PES). Procedura taka powinna nadawać znak jakości na okres dłuższy niż rok (10 podmiotów, szczegółowo: 2 lata – 4 podmioty; 3 lata – 1 podmiot; 5 lat – 4 podmioty). W analizie zasad naboru podkreślano konieczność łączenia wielu kanałów. Jak już wspomniano wyżej chodzi tu o stosowanie zaproszeń do certyfikacji na równi z oczekiwaniem samodzielnego zgłaszania chęci uczestniczenia w niej przez PES oraz wykorzystywania rekomendacji współdziałających z PES a także odbiorców ich usług.

Dodatkowym wyzwaniem dla instytucji certyfikujących jest specyfika ich klientów. Podmioty ekonomii społecznej często zakładane są przez osoby, które nie zawsze mają świadomość potrzeby stosowania marketingu i *public relations*. Aby uświadomić wagę certyfikacji i korzyści z jej stosowania instytucja certyfikująca powinna samodzielnie podejmować działania z zakresu promocji znaku i upowszechniania wiedzy o wymiernych korzyściach płynących z jego posiadania. Wyrobinie dobrego zdania o znaku stanowi moment kluczowy i często warunkujący chęć przystąpienia do certyfikacji. Są to działania dodatkowo obciążające instytucje certyfikujące, bez nich niemożliwe jest jednak osiągnięcie zamierzonych korzyści. *Znak umieszczany na stronie internetowej, produkcie czy usłudze działa wizerunkowo. PES muszą zacząć myśleć o sobie w sensie wizerunkowym, promocyjnym i widocznym*

na zewnątrz. Wolny rynek tego wymaga. Nie ma obowiązku promowania znaku przez podmioty, ale mija się to z celem i ideą certyfikacji (W11).

Charakter podejmowanych działań wspierających

Większość instytucji certyfikujących nie podejmuje formalnych działań związanych z promocją znaku. Jest to skutek braku zabezpieczonych w projektach środków z przeznaczeniem na promocję idei certyfikacji i certyfikowanych podmiotów. W odpowiedzi na tę trudną sytuację podejmowane były działania o charakterze nieformalnym. Instytucje certyfikujące wykorzystują własne kanały komunikacyjne w celu przekazywania informacji o idei certyfikacji i stosowanych zasadach naboru. Zazwyczaj są to osobiste rozmowy z przedstawicielami PES, jak i wykorzystywanie pośrednictwa OWES, CIS, KIS a także innych jednostek samorządów terytorialnych. *Wszelkie działania wspierające oddziaływanie znaku mają charakter nieformalny. Nie było środków na kampanię marketingową. Potrzeby dotyczą ogólnopolskiej promocji znaku. Większa świadomość konsumentów przyniesie tylko większą rozpoznawalność znaku i sprzedaż usług i produktów (W1). Nieformalnie przy każdej możliwej okazji (targi, spotkania) był promowany znak zakupu prospołecznego (W8).*

Oprócz tego certyfikację promowano przy wykorzystaniu:

- publicznych przedsięwzięć organizowanych przez JST w województwach jak konferencje, szkolenia, warsztaty i in.,
- gal, na których wręczano certyfikaty,
- biur prasowych urzędów marszałkowskich,
- audycji radiowych i artykułów prasowych w mediach lokalnych.

Przygotowane gale miały promować znak i certyfikowane nim organizacje ale i być platformą dla nawiązywania kontaktów pomiędzy JST, podmiotami ES oraz przedsiębiorstwami. Z tego powodu w niektórych z instytucji certyfikujących dokładano starań o zaproszenie gości będących przedstawicielami wszystkich tych sektorów. *ROPS nie posiada środków na kampanię marketingową. Wszelkie formy działań wspierających oddziaływanie znaku ograniczają się do corocznej gali dla PES, na której wręczane są im statuetki lub oprawione certyfikaty. Dodatkowo ROPS prowadzi audycje radiowe, na które zaprasza certyfikowane PES, które mają szansę promowania swojej działalności (W2). W promocję certyfikacji zaangażowane były audycje radiowe i telewizyjne. Media reklamowały przedsiębiorstwa działające w obrębie ekonomii społecznej. Prowadzona była kampania reklamowa, która wywarła spory odzew PES (W3). W niektórych organizacjach certyfikujących organizowano gale przy okazji większych wydarzeń regionalnych, co dodatkowo miało wspierać promocję idei certyfikacji. W jednej organizacji zwracano szczególną uwagę na powiązanie gali z występami znanych artystów lub*

celebrytów. Zatrudniano ich do prowadzenia gali lub uświetniania ich koncertami. Miało to gwarantować zainteresowanie przedsięwzięciem mediów. Z podobnych względów promocję certyfikacji przypisywano znaczącym osobom w województwie jak i instytucjom. *Promocją pierwszych certyfikacji zajął się Urząd Marszałkowski. Funkcjonowało biuro prasowe. Nadawane były audycje radiowe. Wiele informacji można było znaleźć na stronach internetowych UM i ROPSU. Same certyfikaty podpiswane są przez marszałka – co nadaje wydarzeniu inną, wyższą rangę (W4).*

Większość organizacji certyfikujących świadczyła również usługi doradcze dla PES z zakresu przygotowania i wsparcia w wypełnianiu wniosku oraz edukacji dotyczącej celów i zasad wykorzystywania przyznanych certyfikatów. *Umieszczanie informacji o przyznaniu znaku na stronie ROPS stanowi już reklamę dla PES. Jest to znak jakości. Dobrej jakości, o której zaświadcniają instytucje zewnętrzne. ROPS w ramach projektu prowadzi również doradztwo dla podmiotów ekonomii społecznej. Doradztwo to ma szeroki zakres od chociażby wypełniania dokumentów po nauczanie poruszania się w Internecie przez podmioty ekonomii społecznej (maile, konto na Facebook – tu zauważalny jest ogromny wpływ i potencjał promocyjny portali społecznościowych) (W9). Prowadzone były też warsztaty uczące wykorzystywania znaku przez PES (W7). Tego typu działalność oceniona została jako konieczna dla efektywnego powodzenia procedury certyfikacji. Jest też uznawana za niezbędną przez Fundację. Wśród oczekiwań związanych z działaniami dodatkowymi wskazywanymi przez badane PES z terenu województwa lubuskiego pierwsze miejsce zajęła promocja firmy certyfikowanej i samej procedury certyfikacji (tabela 8). Wskazuje to na wzajemne dopełnianie się oczekiwań i podejmowanych działań w niektórych z województw.*

Tabela 8. Charakter dodatkowych działań związanych z certyfikacją oczekiwany przez PES z woj. lubuskiego

| Oczekiwane działania dodatkowe | PES niecertyfikowane N |
|--|---------------------------|
| przyznawania do certyfikatu nagród pieniężnych | 1 |
| działań marketingowych związanych z reklamą idei certyfikacji i przyznawanych znaków jakości | 2 |
| promocji działalności Państwa firmy (np. w mediach regionalnych) | 12 |
| Ogółem | 15 |

Badane PES zainteresowane są wyłącznie promocją i marketingiem. Oczekiwania związane z przyznawaniem do znaku nagród pieniężnych pojawiły się jeden raz. W większości badanych organizacji certyfikujących nie podejmuje się jednak dodatkowych działań związanych z promocją znaku, czy organizacji certyfikowanej. Akcje informacyjne dotyczą tylko momentu wręczania certyfikatów i

kończą się wraz z zakończeniem sprawozdań z gali z ich wręczenia. *Wręczenie certyfikatów często odbywa się w ramach jakichś publicznych konferencji i wydarzeń medialnych. Nie organizuje się nagród i kampanii reklamowych specjalnie ukierunkowanych na promocję PES. Promocja odbywa się w formie nieoficjalnych działań (W6).* Jedynie trzy z analizowanych instytucji zajmują się stałą promocją znaku i certyfikowanych organizacji (W1, W3, W11).

W najbliższych latach nie planuje się również dodatkowych działań związanych z ulepszeniem stosowanych zasad certyfikacji. Organizacje certyfikujące zorientowane są na powiększanie liczby certyfikowanych podmiotów i stosowanie dotychczasowych działań wspierających. Zmiany w procedurach mają dotyczyć rozszerzenia usług edukacyjnych w stosunku do organizacji pretendujących do certyfikacji. Mają one dotyczyć nauki wykorzystywania znaku i działalności na rzecz podnoszenia świadomości wagi certyfikatów dla polepszania pozycji rynkowej organizacji. *Tylko 1 na 3 z obecnych potrafi efektywnie posługiwać się logiem. W planach jest działanie mające na celu wspomóc PES w wykorzystywaniu znaku (W6). Znak przyznawany jest wysokiej jakości produktom i usługom. Znak ten jest formą legitymowania się podmiotów ekonomii społecznej w obrębie danej usługi i produktów. Ważnym jest by uświadamiać podmioty w jaki sposób mogą logiem dysponować (np. na fakturach), certyfikat nie może być dyplomem wywieszonym na ścianie (W7). Trzeba PES pokazać jakie korzyści przynosi posiadanie znaku. Znak potwierdza jakość. Znak potwierdza działalność w obszarze ekonomii społecznej. Wiele PES widząc Fundację św. Jadwigi zaczyna wątpić w to czy znak jest aż tak ważny. Należy PES uzmysłowić, że dostają ZNAK, nie ważne tak naprawdę od kogo, ale za co (W9).*

Podsumowanie i wnioski z badań

Celem diagnozy było ustalenie rodzaju i charakteru procedur certyfikacji stosowanych w Polsce oraz zakresu ich oddziaływania na funkcjonowanie podmiotów ekonomii społecznej. Wśród ogólnopolskich procedur certyfikacji znaleziono dwie: znak jakości „Produkt prospołeczny” raz znak jakości ES. Ze względu na fakt, że znak ES jest procedura płatną a poprzez to rzadko wykorzystywaną, badanie poświęcono analizie znaku „Produkt prospołeczny”. W efekcie badań powstał całościowy opis reguł i zasad nadawania znaku oraz opinii o korzyściach z jego wykorzystywania.

Przeprowadzona analiza dała możliwość zgromadzenia pełnych danych na temat wad i zalet stosowanej procedury. Zdobyta wiedza może pomóc we właściwym rozpoznaniu potrzeb podmiotów

ekonomii społecznej w województwie lubuskim a poprzez to przygotowaniu odpowiadającej im procedury certyfikacji.

Zadaniem badań było poszukiwanie odpowiedzi na następujące pytania:

- 5) W jakim celu przyznaje się znaki jakości podmiotom ekonomii społecznej?
- 6) Jak zorganizowane są procedury certyfikacji podmiotów ekonomii społecznej?
- 7) Jakie oczekiwania związane z znakiem jakości mają przedsiębiorcy społeczni?
- 8) Jakie konsekwencje (korzyści i bariery) związane są z wykorzystywaniem przyznanych znaków jakości?

W rozdziałach 1-4 przedstawiono zgromadzone dane oraz ich interpretację. Poniżej, w ramach podsumowania, zaprezentowano najważniejsze wnioski dotyczące przeprowadzonych analiz. Podzielono je na dwie części. W pierwszej zaprezentowano ocenę działania procedury certyfikacji. W drugiej przedstawiono podstawowe rekomendacje usprawniające jej działanie.

Znaczenie procedury certyfikacji znakiem „Produkt prospołeczny” dla podmiotów ekonomii społecznej

1. **Analizowana procedura certyfikacji otrzymała wysokie oceny instytucji certyfikujących.** Uznawano ją za łatwą do wykorzystania i prostą w stosowaniu. Zadowolonych z jej wprowadzenia było osiem z jedenastu organizacji ją stosujących.
2. **Procedura była widziana jako nieobciążająca instytucje poddające się ocenie.** Zarówno instytucje certyfikujące jak i same organizacje certyfikowane wskazywały na szybkość przeprowadzanych działań i krótki okres oczekiwania na certyfikat. Instytucje certyfikujące świadczyły usługi doradcze i edukacyjne z zakresu przygotowania niezbędnych materiałów, co pozytywnie oceniali poddający się certyfikacji i bardzo ułatwiał przebieg procedury.
3. **Działalność autora idei certyfikacji – Fundacji św. Jadwigi Królowej Polski została oceniona bardzo wysoko.** Instytucje certyfikujące pozytywnie oceniające procedurę wskazywały na dobrą współpracę z Fundacją i jej wsparcie w sytuacjach kryzysowych. Pozostawanie w stałym kontakcie z Fundacją było też jedną ze znalezionych w badaniu dobrych praktyk.
4. **Badane instytucje certyfikowane pozytywnie oceniły przydatność znaku do swojej działalności.** Większość badanych wskazywało na dostrzegalny wpływ certyfikacji na pozycję rynkową firmy widząc jego przyczyny w formalnej bądź nieformalnej kampanii promocyjnej związanej z galą nadawania certyfikatu.

5. **Wśród niepowodzeń certyfikacji wymieniano przede wszystkim niemożność utworzenia międzysektorowych sieci kooperacji.** Zwracano uwagę na słabość więzi współdziałania wytworzonych na podstawie procedury certyfikacji z jednostkami samorządu terytorialnego i zupełnym brakiem powiązań z sektorem biznesu i pomiędzy innymi podmiotami ekonomii społecznej. Jest to o tyle istotne, że fakt tworzenia kooperacji był pierwszą z oczekiwanych korzyści wskazywanych w badaniach zarówno przez organizacje certyfikowane jak i organizacje zainteresowane certyfikacją z terenu województwa lubuskiego.
6. **Kolejnym z oczekiwań związanych z certyfikacją było uzupełnianie procedury przez działania z zakresu promocji i marketingu.** Zarówno podmioty certyfikowane jak i niecertyfikowane liczyły na wzmożoną akcję promocyjną swojej działalności. Było to jednym z większych wyzwań stosowanej procedury. Brak środków na tego typu działania powodował wykorzystywanie nieformalnych kanałów informacji i ograniczanie akcji promocyjnej do nagłaśniania samej gali wręczania certyfikatów.
7. **Największą trudnością samej certyfikacji było pozyskanie nowych podmiotów chcących przystąpić do procedury.** Podmioty ekonomii społecznej nie mają świadomości potrzeb związanych z podnoszeniem jakości usług/produktów i podawania o tym informacji do publicznej wiadomości. Badane instytucje certyfikujące wskazywały na szczególne potrzeby z zakresu edukacji na rzecz idei certyfikacji i korzyści płynących ze stosowania procedur certyfikacyjnych oraz wagi i zasad wykorzystywania posiadanych certyfikatów.
8. **Mocną stroną certyfikacji jest jej dobre przygotowanie merytoryczne i łatwość przejmowania przez kolejne instytucje zainteresowanie prowadzeniem procesów certyfikacji w województwach.** Coroczne zwiększanie się liczby instytucji certyfikowanych zwiększa rozpoznawalność znaku i daje podstawy do rekomendowania produktów i usług oznaczonych znakiem „Produkt prospołeczny”.
9. **Słabością stosowanej procedury jest rzadkość podejmowania działań promocyjnych na rzecz rozpowszechnienia wiedzy o znaku i idei certyfikacji.** Takich działań oczekują wszyscy badani. Oczekiwania te kierowane są pod adresem Fundacji. Zdaniem badanych zwiększenie rozpoznawalności znaku dałoby większe zainteresowanie certyfikacją PES i potencjalnych konsumentów.

Rekomendacje związane z przygotowaniem procedury certyfikacji PES w na rynkach lokalnych

Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić, że właściwie skonstruowany proces certyfikacji powinien być:

1. **Prosty** – niewymagający wielkiego zaangażowania i skomplikowanych dokumentów.
2. **Trwały** – dający możliwość długiego działania i powielania stosowanych rozwiązań w celu budowania marki znaku i zaufania do niej.
3. **Efektywny kosztowo** – nieobciążający czasowo i finansowo instytucji certyfikujących, z do minimum ograniczonymi zadaniami z zakresu obsługi procesu, dający możliwość stosowania również po zakończeniu działania projektu wsparcia dla ES w województwie.
4. **Niosący korzyści społeczności lokalnej** – skutkujący podnoszeniem jakości usług i produktów lokalnego sektora ES oraz zwiększeniem jego roli w przeciwdziałaniu wykluczeniu społecznemu.

Procedura certyfikacji znakiem jakości „Produkt prospołeczny” może spełniać te warunki przy rozważeniu następujących zaleceń:

1. **Stosowanie wielu kanałów pozyskiwania zainteresowania certyfikacją** zarówno przyszłych podmiotów certyfikowanych jak i ich potencjalnych klientów.
2. **Wykorzystywanie kontaktów nieformalnych** nie tylko podczas poszukiwania PES nadających się do certyfikacji ale również na etapie oceny jakości ich produktów/usług (rekomendacje konsumentów) oraz dla tworzenia powiązań kooperacyjnych (np. rozsyłanie informacji o podmiotach certyfikowanych do JST z powiatu, województwa) i zdobywania nowych klientów (edukacja na rzecz podnoszenia wiedzy o zasadach certyfikacji).
3. **Promowanie idei certyfikacji i znaku jakości w każdy możliwy sposób** (media lokalne, rozsyłanie poczty, media społecznościowe) zarówno przy okazji kolejnych edycji certyfikacji ale również na rzecz instytucji już certyfikowanych.
4. **Unikanie nadmiernego rozszerzania składu kapituły**. Rekomendowany skład kapituły to 5-7 osób. Zwiększanie go prowadzi do trudności w sprawnym przeprowadzaniu oceny wniosków.
5. **Stosowanie zasady współpracy z PES i oceny jakości ich działania również w ich siedzibach**. Takie działanie może chronić instytucje certyfikujące przed nadawaniem znaków jakości organizacjom niespełniającym norm. Wszystkie z badanych instytucji wskazywały na rzadkość przedłużania certyfikatów. Istnieją trzy przyczyny tego stanu: 1) instytucje certyfikujące są skupione na nadawaniu kolejnych znaków i nie monitorują funkcjonowania

organizacji już certyfikowanych, 2) organizacje certyfikowane posiadając już certyfikat nie są zainteresowane jego przedłużaniem, 3) część organizacji certyfikowanych, po roku – dwóch od otrzymania znaku, w wyniku niepowodzeń wygasza swoją działalność. Było to jedną z głównych przyczyn trudności w znalezieniu respondentów do badań w tej kategorii. Znajdowane adresy e-mail, strony WWW i nr telefonów były nieaktywne z powodu rezygnacji z działalności.