



Badanie satysfakcji inwestorów z usług Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych

Raport z badania zrealizowanego przez TNS Pentor

Grudzień 2011

Spis treści

I. Informacje na temat badania	3
II. Polska, jako miejsce inwestycji.....	4
III. Kontakt oraz źródła informacji	8
IV. PAIiIZ jako partner biznesowy.....	20
V. Ocena pracowników PAIiIZ	29
VI. Dodatkowe oczekiwania inwestorów	32
VII. Główne wnioski z badania.....	35

I. Informacje na temat badania

- TNS Pentor w terminie 15 listopada – 10 grudnia 2011 zrealizował dla Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych (PAIiIZ) badanie dotyczące satysfakcji inwestorów z usług świadczonych przez PAIiIZ.
- Badanie zostało zrealizowane w dwóch etapach – ilościowym oraz jakościowym:
 - w etapie ilościowym przeprowadzonych zostało 29 ankiet CATI,
 - w etapie jakościowym przeprowadzonych zostało 10 indywidualnych wywiadów pogłębionych IDI.
- W badaniu wzięły udział osoby reprezentujące firmy oraz instytucje współpracujące w ciągu ostatniego roku z PAIiIZ.
- Celem projektu było:
 - zbadanie satysfakcji inwestorów obsługiwanych przez PAIiIZ pod kątem jakości świadczonych przez Agencję usług,
 - dostarczenie wskazówek mających na celu podniesienie jakości obsługi i polepszenie sposobów dotarcia z informacją.
- W badaniu poruszono następujące kwestie:
 - Polska, jako miejsce inwestycji.
 - Kontakt oraz źródła informacji.
 - PAIiIZ, jako partner biznesowy.
 - Ocena pracowników PAIiIZ.
 - Dodatkowe oczekiwania inwestorów.

II. Polska, jako miejsce inwestycji

■ Polska postrzegana jest przez respondentów jako obiecujący kraj do inwestowania. Z wypowiedzi respondentów wynika, że krajami najczęściej brany pod uwagę, oprócz Polski, są głównie inne kraje europejskie. Wśród najbardziej konkurencyjnych krajów wobec Polski są: Czechy, Słowacja oraz Węgry. Wśród innych konkurencyjnych krajów pojawiły się również: Rosja, Ukraina, Chiny, Indie, Bułgaria, Rumunia, Turcja oraz Brazylia.

■ Najważniejszym czynnikiem decydującym o wyborze Polski jako miejsca inwestycji, zarówno w poprzednim roku, jak i obecnie, jest **kapitał ludzki**. Przedsiębiorcy doceniają Polskę, jako kraj, w którym można znaleźć liczącą kadre wykształconych i wykwalifikowanych pracowników. Jest to duży atut w porównaniu z innymi krajami Europy Centralnej.

„Na pewno duży potencjał jeżeli chodzi o zatrudnienie, o możliwość zatrudnienia, o wykwalifikowaną kadre. Polska dysponuje bardzo dużą populacją ludności, zwłaszcza w Europie Centralnej.”

„Kwestia tego, że we Wrocławiu mamy dużą ilość studentów, absolwentów Politechniki Wrocławskiej. To daje nam gwarancje pozyskania dość dobrych pracowników, dobrze wykwalifikowanej kadry pracowniczej.”

„Pracownicy w Polsce są doceniani. Ogólna charakterystyka rysu Polaków, jako pracowników miała duży wpływ.”

„Kadry pracowników, czyli rynek pracy – liczebność kadry, pojemność rynku, czyli z dużo większego zasobu potencjalnych pracowników firma może korzystać w Polsce, niż np. na Słowacji.”

„Warto inwestować w Polsce. To jest coś, o czym mi, jako Polakowi, tak łatwo nie wolno powiedzieć, natomiast tutaj cytuję wielu moich niemieckich kolegów, że doceniają ogromnie współpracę z polskim zespołem, z polską kadre. Mamy załogę niezwykle zmotywowaną i zaangażowaną. Wszędzie tam, gdzie to niezbędne dobrze wykształconą, względnie podatną i chętną do nauki. Są to aspekty podkreślane przez moich niemieckich kolegów.”

■ Inwestorzy zwracają uwagę, iż **koszt zatrudnienia** pracowników jest konkurencyjny w stosunku do innych krajów. Argument ten jest szczególnie ważny dla firm ze Stanów Zjednoczonych oraz Europy Zachodniej.

„Na pewno fakt, że koszty utrzymania firmy, koszty zatrudnienia w Polsce są dużo niższe niż w Europie Zachodniej.”

„Główną zaletą było, po pierwsze - było wówczas sporo wykształconych ludzi, dobrze przygotowanych zawodowo i po drugie, tak jak i obecnie - koszty pracy są niższe.”

„Głównie brane były pod uwagę koszty pracy. Mimo, że koszty pracy są wyższe niż w Rumunii, to odległość do naszych odbiorców tutaj jest, potencjalnie mamy dużo większą ilość odbiorców niż w Rumunii.”

„Koszty pracy w mniejszym zakresie, ale na pewno w porównaniu do Europy Zachodniej, to ma znaczenie.”

„Przede wszystkim niższe koszty pracy, niższe koszty logistyczne i dobre wyniki dotychczasowej fabryki.”

- Przedsiębiorcy doceniają również korzystne **położenie geograficzne Polski**. Zwracają uwagę, że położenie w centrum Europy gwarantuje łatwy dostęp do rynków europejskich oraz ogromnego rynku rosyjskiego.

„Wybrano Polskę ze względu na położenie geograficzne krajów Europy Środkowo-Wschodniej, bliskość rynków regionalnych, dobry zasób kadrowy – wykwalifikowaną siłę roboczą na różnych poziomach – zarówno w produkcji, jak i inżynierów, czy kadry w marketingu i sprzedaży.”

„Polska jest w Centralnej Europie – centrum ma swoje znaczenie, ponieważ firma jak już powstaje, szuka również innych klientów.”

„Polska przede wszystkim ze względu na lokalizację w centrum Europy, na odległość do OIM – czyli do odbiorców naszych wyrobów – fabryki samochodów głównie w Niemczech, Czechach, na Słowacji, na Węgrzech. Także krótko mówiąc koszty logistyczne i koszty pracy.”

„Położenie Polski, jako kraju tranzytowego, bardzo korzystne i bardzo dobre. Brakuje tylko dobrych dróg, ale jeżeli ten warunek zostanie spełniony, to czy w drodze na wschód, czy na południe, to położenie jest bardzo dobre, zwłaszcza w tym pasie południowym.”

„Lokalizacja miała wpływ, jest to centrum Europy, jest to normalny kraj, który jest członkiem Unii Europejskiej. To ważne, że jest to duży kraj, w środku Europy i jeszcze na dodatek jest członkiem Unii, która ma stabilny rząd polityczny i gospodarczy.”

- Kolejnymi ważnymi czynnikami wymienianymi przez inwestorów były **dotacje z budżetu państwa oraz specjalne strefy ekonomiczne**. Są to czynniki, które w dużej mierze przyciągają zagranicznych inwestorów.

„Sama świadomość, możliwość pozyskania pieniędzy z Unii Europejskiej, była dla firmy atrakcyjna. Dofinansowanie z budżetu państwa też. Mamy projekt, który jest współfinansowany z funduszy strukturalnych, w pewnym zakresie jest finansowany przez grant rządowy. Mamy też projekty współfinansowane przez Unię Europejską.”

“One of the decisions was the level of government subsidies, one was the skill level of the workers, the location relative close to where our customers are in Europe. The availability of the good building site at the reasonable cost. And lots of other things but these were the most important. One of the top five was the level of government subsidy.”

„Jeżeli chodzi o instrumenty wsparcia publicznego, korzystamy z udogodnień działając w strefie ekonomicznej. Znaczna część naszych zakładów jest położona w obrębie strefy ekonomicznej – to jest Wałbrzyska Strefa Ekonomiczna. Korzyści wynikające z produkcji w strefie, były z pewnością jednym z argumentów na rzecz ulokowania produkcji w Polsce.”

„We are in a special economic zone. Because it is linked to our government subsidies. We would not have an income tax holiday if we were not in a special economic zone. So we considered a tax holiday as a government subsidy.”

„Specjalne strefy ekonomiczne które zachęcają inwestorów oferując zniżki i oferując zwolnienia z podatków. To też jest na pewno dużo zachęta.”

„Na pewno wpływ miała również decyzja o przyznaniu firmie funduszy strukturalnych i grantu rządowego.”

- Znaczenie ma również **stabilna sytuacja gospodarczo-polityczna oraz przynależność do Unii Europejskiej**. Stabilność gospodarcza jest dla większości inwestorów warunkiem koniecznym, aby dany kraj był brany pod uwagę jako miejsce inwestycji.

„Między innymi dlatego podjęta została decyzja o inwestowaniu na rynku polskim, ze względu na w miarę stabilną sytuację ekonomiczną i nie poddawanie się kryzysom. Ze wskaźników makroekonomicznych widać, że Polska sobie dobrze radzi. Polska jest przewidywalna, jest w miarę stały kurs waluty, w miarę uporządkowany system przepisów.”

„W momencie, gdy padała decyzja wejścia na rynek polski, stabilność ekonomiczna i to, jak poradziła sobie z kryzysem było dużym plusem i zauważyło na podjęciu decyzji.”

„Stabilność ekonomiczna, zwłaszcza obecna, zwłaszcza ta, którą Polska charakteryzuje się w ostatnich latach, jako kraj, który wyszedł zdecydowanie z podniesioną głową z kryzysu, który za nami – myślę, że w ten sposób Polska zyskała, jako kraj stabilny.”

„Ze względu na stabilność polityczną, przewidywalność, członkostwo w Unii Europejskiej – bycie w organizmie Unijnym. Też klimat inwestycyjny ogólnie – przewidywalność przepisów prawnych, normalność.”

„Polska jest częścią większej całości, więc nie jest wolna od różnych ryzyk, ale takie, jak dotyczą Polski, dotyczą też innych krajów europejskich.”

- Jako mniej popularny czynnik, który zachęcił do inwestycji w Polsce, pojawiała się również zadowolenie z wcześniejszych inwestycji w Polsce. Inwestorzy, którzy ulokowali

z powodzeniem swój kapitał w naszym kraju deklarują, że **pozytywne doświadczenia** były ważnym czynnikiem decydującym o kolejnych inwestycjach.

„Istniała tu już fabryka, produkująca towary o wysokiej jakości, istniał zespół ludzi wyszkolonych: pracowników na linii, jak i personelu zarządzającego na średnim poziomie. Inwestor ma już ludzi, którzy tym pokierują, niski koszt jest inwestycji, gdy firma jest przygotowana do tego.”

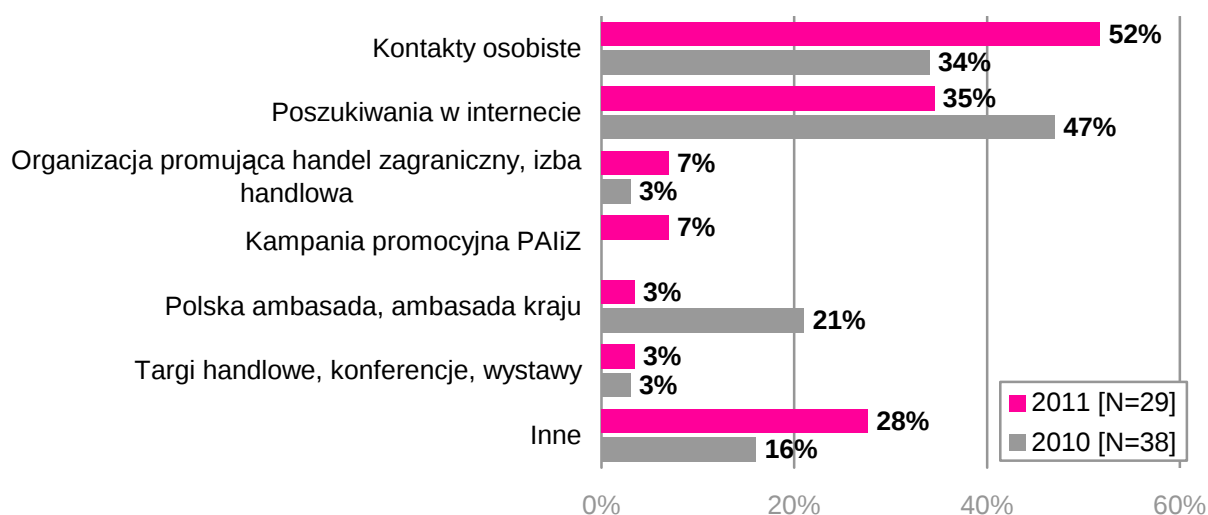
„Generalnie inwestor działa od 9 lat. Ze względu na to, że miał dobrą opinię na temat tej działalności w Polsce i ze strukturami administracyjnymi Polski, to podjął decyzję o zwiększeniu portfela inwestycyjnego w Polsce.”

III. Kontakt oraz źródła informacji

Źródła informacji o PAIiZ

- Głównym źródłem informacji o Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych są kontakty osobiste inwestorów (52%) oraz Internet (35%).
- Nieznaczny odsetek respondentów uzyskał informację o PAIiZ za pośrednictwem organizacji promującej handel zagraniczny, kampanii promocyjnej PAIiZ, Polskiej Ambasady, czy targów i konferencji handlowych.
- Dla respondentów wywiadów pogłębionych istotnym źródłem informacji o agencji była tzw. „poczta pantoflowa”, czyli polecenie usług PAIiZ przez innego inwestora, który pozytywnie ocenił współpracę z instytucją. Polecenie jest oceniane jako bardzo wiarygodne źródło informacji.
- Źródłem informacji o agencji były również publikacje na temat PAIiZ umieszczane w prasie oraz firmy consultingowe (wymieniano firmy z tzw. Wielkiej czwórki), które skontaktowały bezpośrednio inwestora z PAIiZ.

Wykres 1. Źródła informacji o PAIiZ



Wypowiedzi respondentów:

„Przy pomocy doradców zewnętrznych firma nabyła takich informacji, że jest możliwość współpracy z PAIiZ.”

“We actually hired Deloitte to help us find the site. So our first contact with PAIiIZ was through Deloitte. As soon as we knew we would come to Poland to look at sites, PAIiIZ met us on our first trip.”

„Nasz pierwszy krok, to było zwrócenie się do PAIiIZ o inwestycji. Zatrudnieni w Polsce doradcy na rynku doprowadzili inwestora do PAIiIZ.”

„Mój szef dowiedział się od innego Szweda, tak zwana poczta pantoflowa.”

„Po prostu, jak człowiek się interesuje, funkcjonuje tutaj w tym świecie to musi wiedzieć, że istnieje taka agencja, jak PAIiIZ. To jest wiedza dla mnie oczywista, ale o PAIiIZ człowiek dowiaduje się z prasy, często są publikacje: PAIiIZ opublikował to, PAIiIZ wspiera, PAIiIZ pomaga...”

„PAIiIZ gdzieś tam funkcjonuje na naszym rynku i dobrze jest znany. Mój pierwszy kontakt był już nawiązany przez Austrię, która już współpracowała z PAIiIZ.”

Inne źródła informacji o Polsce

- Głównymi źródłami, z których inwestorzy najchętniej czerpią podstawowe informacje o Polsce są kontakty osobiste oraz doświadczenia własne firm (34% wskazań), a także informacje dostępne w Internecie (34%).
- Inwestorzy zagraniczni, którzy poszukują bardziej szczegółowych i konkretnych danych dotyczących własnej branży, często zamawiają badania i analizy gospodarcze oraz decydują się na współpracę z firmami consultingowymi.

Wykres 2. Inne niż PAIiIZ źródła informacji o Polsce



Wypowiedzi respondentów:

„Firma jest zorientowana jeżeli chodzi o tutejsze realia. Przy korporacji, która zatrudnia 80 tysięcy osób, prowadzi analizy, korzysta z firm doradczych, opiera się na analizach potencjałów do inwestowania.”

„Doświadczenie własne zarządu firm. Ci ludzie po prostu wiedzą, gdzie inwestować. Niemcy wiedzą, jak jest w kraju. Doświadczenie własne i znajomość rynku. Firma oceniała sytuację w naszym kraju i podejmowała decyzję.”

„Internet oczywiście i eventy, prasa, i spotkania z różnymi przedstawicielami władz – to wszystko się składało na pewną mapę.”

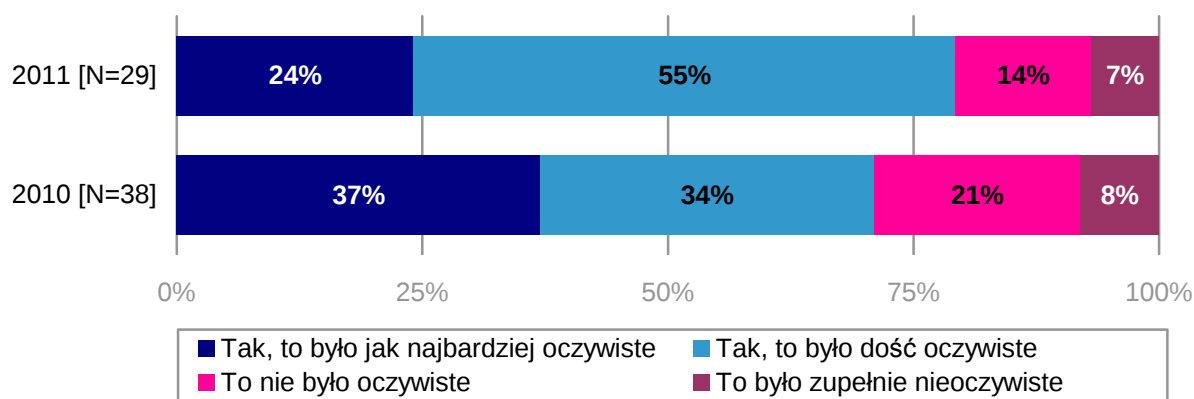
„Korzystaliśmy z usług Deloitte. Konstruktywną pomoc mieliśmy też ze strony Wałbrzyskiej Strefy Ekonomicznej, jeżeli chodzi o przygotowanie dokumentacji.”

„Firma korzysta przede wszystkim z własnego research, czyli analiz wewnątrz firmy, które są dokonywane, rozprostowanie rynku, itp.”

„Można korzystać z doradztwa, Agencji Rozwoju Regionalnego, wsparcia urzędów marszałkowskich i wojewódzkich, tutaj też są informacje dla potencjalnych inwestorów też są dostępne, oprócz PAIiIZ oczywiście, i Ministerstwo Gospodarki.”

Pierwszy kontakt z PAIiIZ

- Inwestorzy korzystający z pomocy PAIiIZ pozytywnie oceniają swój pierwszy kontakt z agencją.
- Dla większości respondentów było zrozumiałe, jakiego rodzaju pomoc mogą uzyskać od PAIiIZ zanim zwrócili się z jakimkolwiek zapytaniem do agencji. Łączny odsetek inwestorów, dla których było to dość oczywiste albo bardzo oczywiste wzrósł z 71% (w 2010 roku) do 79% (w 2011 roku).
- Odsetek inwestorów, którzy nie do końca mieli świadomość, jakiego wsparcia mogą oczekiwać od agencji spadł z 29% (w 2010 roku) do 21% (w 2011 roku). Pomimo zauważalnego spadku, utrzymujący się odsetek na poziomie ponad 20% może oznaczać, że nadal komunikacja w zakresie „usług” i możliwości PAIiIZ jest niewystarczająca oraz wymaga ulepszenia.

Wykres 3. Pierwszy kontakt z PAIiIZ

- W trakcie wywiadów pogłębionych część inwestorów zwróciła uwagę, że pierwszy kontakt został zainicjowany przez samą agencję. Nawiązanie pierwszego kontaktu przez PAIiIZ jest pozytywnym przejawem zainteresowania inwestorami: dbania o ich plany, inwestycje oraz możliwości rozwoju. Bardziej aktywne wychodzenie PAIiIZ z inicjatywą byłoby mocnym atutem budującym wizerunek agencji otwartej na potrzeby biznesu.

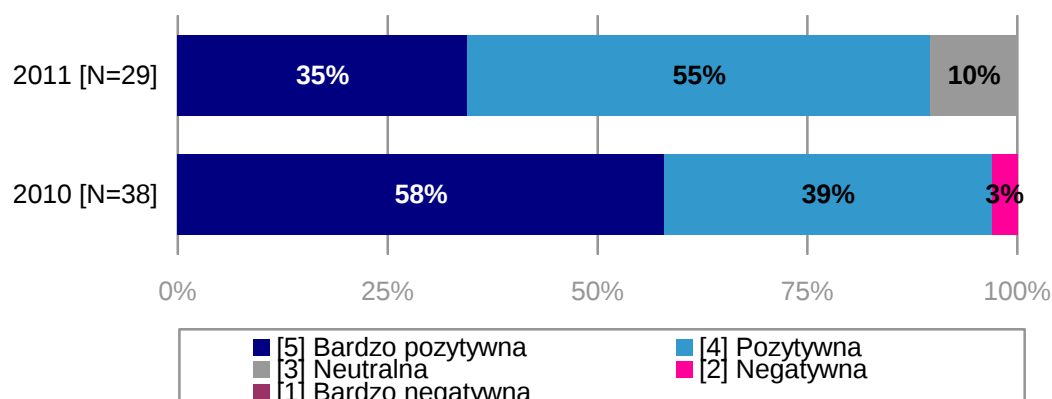
Wypowiedzi respondentów:

„PAIiIZ skontaktował się z nami. Dowiedział się, że jest spotkanie w Ministerstwie Gospodarki dotyczące tego tematu. Wtedy nas złapał w swoje szpony i nie puszcza do dziś.”

„Poproszono o spotkanie u nas w firmie, żeby zobaczyć, co się u nas dzieje, jak wyglądają nasze inwestycje, jakie są nasze plany, jaka jest nasza sytuacja, jak oceniamy ewentualnie możliwość współdziałania. W tym spotkaniu nie było naszych akcji – to jest pozytywnym potwierdzeniem, że nie tylko PAIiIZ reaguje na potrzeby inwestora, ale też sam z siebie stara się troszeczkę o tych inwestorów dbać poprzez tego typu rozmowy, jest to taka gospodarska troska o inwestorów działających, którym poprzez takie spotkanie pokazuje się szacunek, chęć posiadania relacji.”

Ogólna opinia o PAIiIZ

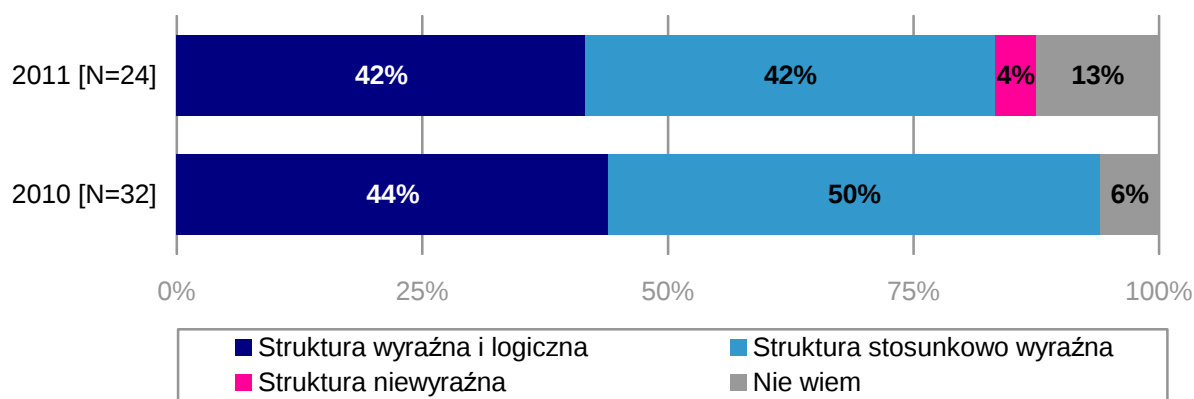
- Zarówno wyniki ankiety ilościowej, jak i wypowiedzi respondentów wywiadów pogłębionych wskazują, że ogólny poziom zadowolenia inwestorów ze współpracy z PAIiIZ jest wysoki.
- Wśród inwestorów panuje przekonanie, że rola takiego podmiotu, jakim jest PAIiIZ jest potrzebna dla rozwoju inwestycji w Polsce. Spełnia rolę partnera wspierającego i zachęcającego potencjalnych inwestorów zagranicznych, a także jest dla nich źródłem cennych informacji o inwestycji w Polsce.

Wykres 4. Ogólna opinia o PAIiIZ**Wypowiedzi respondentów:**

„Rola takiego podmiotu jest na pewno, tak naprawdę trochę nie do wymierzenia, ale takie podmioty są potrzebne. Jeżeli faktycznie działają sprawnie, działają w kierunku zjednywania inwestora, poszukiwania lub w ogóle stwarzania płaszczyzny informacyjnej o Polsce, kiedy komuś przyjdzie pomysł na inwestycję w Polsce, to takich organizacji potrzebujemy, a wydaje mi się, że PAIiIZ stara się taką rolę spełniać i chyba dość umiejętnie spełnia.”

Strona internetowa: www.paiiiz.gov.pl

- Jak deklarują inwestorzy, strona internetowa PAIiIZu jest wykorzystywana przede wszystkim do wyszukiwania podstawowych informacji na temat Polski oraz sytuacji gospodarczej kraju (tj. statystyki, analizy).
- Respondenci oceniają stronę jako przyjazną, przejrzystą i łatwą w obsłudze. Struktura strony internetowej jest wyraźna i logiczna. Dodatkowo, dostępność strony w wielu językach obcych jest jej dużym atutem.

Wykres 5. Ocena struktury strony internetowej PAIiIZ**Wypowiedzi respondentów:**

„Strona jest przejrzysta i przyjazna. Najważniejsze informacje można na niej znaleźć.”

„Pozytywna, adekwatna do zadań. Jest dość często uaktualniana, jest newsletter, widać, że się dużo dzieje, że PAIiIZ jest aktywny.”

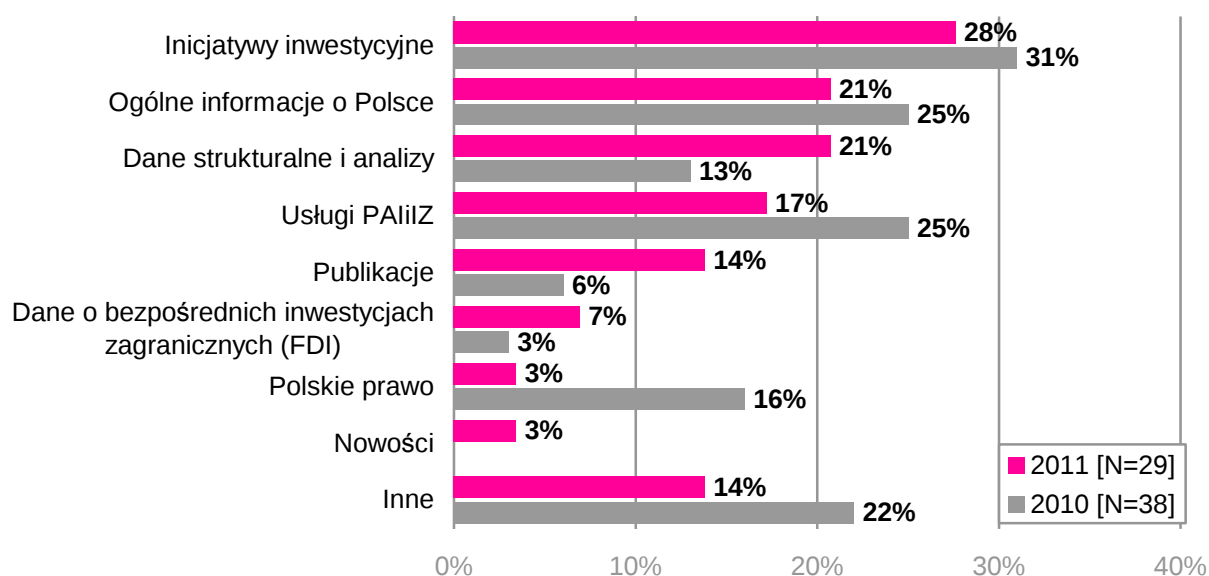
„Przyzwoita strona, wszystko w porządku. Jest adekwatna do działalności PAIiIZu. Nie jest przeładowana. Jest raczej przyjazna dla użytkownika, nie ma drażniących rzeczy.”

„Jest to wystarczające źródło do pierwszego kontaktu – nawet wersja japońska jest.”

„Jest to podstawowe źródło dotyczące inwestowania.”

„Jest przejrzysta – łatwo szuka się informacji.”

- Wśród tematów cieszących się największym zainteresowaniem inwestorów, podobnie jak w roku ubiegłym, na pierwszym miejscu są inicjatywy inwestycyjne. Ponadto, inwestorzy często szukają ogólnych informacji o Polsce oraz korzystają z danych strukturalnych i analiz gospodarczych dotyczących kraju.
- Strona internetowa umożliwia potencjalnym inwestorom zagranicznym łatwy pierwszy kontakt z agencją. Przydatne dla inwestorów planujących inwestycje w Polsce są również informacje dotyczące usług i wsparcia oferowanego przez PAIiIZ.

Wykres 6. Najbardziej przydatna informacja ze strony internetowej

■ Wśród innych przydatnych informacji poszukiwanych na stronie internetowej, respondenci wywiadów pogłębionych wymienili:

- szczegóły dotyczące możliwości dofinansowania inwestycji;
- informacje dotyczące grantów rządowych;
- szczegóły dotyczące stref ekonomicznych Polski.

■ Ponadto, inwestorzy traktują stronę internetową, jako cenne źródło informacji o nowościach i wydarzeniach w świecie biznesu: konferencjach, imprezach biznesowych i targach handlowych.

Wypowiedzi respondentów:

„Szukałam informacji o specjalnych strefach ekonomicznych i o poszczególnych nieruchomościach, obszarach w Polsce, na jakich można inwestować.”

„Przydatne są możliwości wsparcia inwestycji, dane kontaktowe, Polska w liczbach to też jest dosyć interesujące.”

„Just information about employment level, government subsidy information.”

„Możliwość dofinansowania inwestycji ze strony rządu, te granty rządowe nas najbardziej interesowały i po takie informacje sięgaliśmy najczęściej.”

„Raczej jest to miejsce, które pozwala mi się zorientować, co się dzieje: kalendarium nadchodzących imprez, gdzie warto być, co warto robić.”

“We need information about how to conduct the business, tax levels, availability of sites, special economic zone procedures, different procedure of the government, introducing us to the people who can help us with the start up.”

„Na pewno takie informacje są przydatne, jak warunki pracy w Polsce, koszty życia w Polsce, koszty pracy w Polsce, dostępność kapitału ludzkiego, kwalifikacje pracowników, ilość absolwentów danych kierunków, które są kluczowe dla firmy, też oczywiście możliwość dofinansowania, wsparcia ze strony rządu na to, żeby ta inwestycja mogła być realizowana. To są kluczowe informacje.”

Oczekiwania wobec strony internetowej

- W ubiegłym roku część respondentów postulowała, że strona powinna być prostsza i bardziej intuicyjna. W tegorocznym badaniu nie pojawiły się negatywne opinie dotyczące struktury strony internetowej. Oceniona została jako przejrzysta i prosta w obsłudze.
- Użytkownicy oczekiwali, aby PAIiIZ poprzez stronę internetową dostarczał więcej szczegółowych informacji dotyczących Polski. Przydatne byłyby również wskazówki dotyczące funkcjonowania i prowadzenia firmy w Polsce.
- Pojawiły się również zastrzeżenia, że nie wszystkie informacje i dane dostępne na stronie internetowej, są na bieżąco aktualizowane. Użytkownicy oczekiwali, aby dane były „świeże” i aktualne.
- Według respondentów, wygodne i przydatne byłoby:
 - umieszczenie i aktualizowanie listy kontaktowej do instytucji wspierających i decydujących o inwestycjach w Polsce;
 - udostępnienie elektronicznych wersji dokumentów (tj. publikacji, raportów) przygotowywanych przez PAIiIZ.
- Jednakże, aby dokumenty spełniały swoją rolę powinny być na bieżąco aktualizowane i uzupełniane.

Wypowiedzi respondentów:

„PAIiIZ dużo dokumentów produkuje, ale mogłoby być to dostępne w Internecie. Na stronie powinna być informacja, że jest biblioteczka i świeże, aktualne rzeczy. Muszą to być rzeczy aktualne.”

„Informacje są dość ogólne, szczegółowych nie ma. Patrząc na to, ile produkują informacji, ile mają w posiadaniu, to mogliby mieć tego więcej udostępnionego na stronie.”

„Trzeba więcej uaktualniać, więcej informacji. Brakuje trochę więcej danych bardziej aktualnych o Polsce.”

„Powinny być listy adresowe. Kontakty do osób, które decydują, do instytucji, które pomagają przy inwestycji.”

Opinie na temat materiałów

- Respondenci wywiadów pogłębionych pozytywnie ocenili materiały przygotowywane przez PAIiIZ. Zdaniem inwestorów, materiały są:
 - profesjonalne,
 - merytoryczne,
 - wysokiej jakości,
 - przejrzyste i użyteczne.
- Są one cennym źródłem informacji gospodarczych oraz wskaźników i statystyk dotyczących kondycji kraju. Wśród materiałów, które okazały się dla inwestorów użyteczne, pojawiły się: raporty, poradniki prawne, opinie prawne, zbiorcze opracowania dotyczące inwestycji, prezentacje oraz oferty inwestycyjne.
- Dodatkowo inwestorzy zagraniczni oczekiwali, aby pojawiały się bieżące tłumaczenia dokumentów prawnych na języki obce, co ułatwiłoby potencjalnym inwestorom zapoznanie się z polskim prawem.

Wypowiedzi respondentów:

„Raporty są bardzo ładne, pięknie wydane, super jakość, ładne okładki. Jakość jest świetna, merytorycznie też bardzo dobrze.”

„Pomocne są strony PAIiIZu, różne opracowania i zbiorcze informacje, raporty dotyczące wskaźników gospodarczych, siły roboczej. Do tych informacji zagraniczny inwestor trafia.”

„Bardzo pomocne były opinie prawne przygotowane przez prawników PAIiIZ. Były potrzebne przy zakupach działek i ewentualnym decydowaniu o możliwościach inwestycyjnych, różne sposoby. PAIiIZ przysłał mi procedury, to było bardzo pomocne.”

„Korzystaliśmy z prezentacji mówiących o grantach. Przejrzyste, czytelne, użyteczne.”

„Korzystałem z takich różnych wydawnictw, typu „Doing business in Poland”, poradników prawnych. Mają bogatą literaturę – korzystam z niej na bieżąco. Profesjonalne materiały, to, co powinno być.”

„Materiały są wystarczające w zupełności.”

„Korzystamy z różnych materiałów. Raporty dotyczące różnych zagadnień ekonomicznych, dotyczące Polski na tle Polski zwłaszcza środkowowschodniej, porównanie jak my wyglądamy w statystykach – jeżeli chodzi o populację, liczbę wykształconych osób, o określonym stopniu edukacji na tle Europy, czy jeżeli chodzi o PKB – takie podstawowe zagadnienia ekonomiczne. Materiały bardzo dobre, przejrzyste, statystyki się nam bardzo przydały.”

„Uważam, że jest jeden brak, który jest brakiem, nie tyle odczuwalnym, ale istotnym, to brak rzetelnego, bieżącego tłumaczenia głównie dokumentów prawnych obowiązującego w Polsce prawa na języki obce. Uważam, że PAIiIZ mógłby i powinien robić. Przygotowywać dla inwestorów zagranicznych tłumaczenia aktów normatywnych, rzetelne i bieżące. Tego nie ma, to jest brak.”

Opinie na temat newslettera

- Większość inwestorów otrzymujących newsletter, zapoznaje się z jego tematyką i wybiera informacje, które ich zaintrygują albo te, które bezpośrednio dotyczą ich branży.
- Newsletter oceniany jest pozytywnie. Dodatkowo, postrzegany jest jako:
 - źródło aktualnych informacji na temat inwestowania w Polskę,
 - dodatkowy kanał komunikacji firmy z agencją,
 - sposób na podtrzymywanie stałych i przyjaznych relacji z inwestorem.

Wypowiedzi respondentów:

„Newsletter jest dla nas nośnikiem bieżących informacji.”

„Przeglądam, jak coś mnie zainteresuje to wtedy czytam. W tej chwili jest może trochę za dużo informacji. Tak, jak to PAIiIZ – dobrą robotę robi.”

„Jego zawartość jest wypadkową tego, co PAIiIZ pozyskuje. Jest to dodatkowy kanał naszej komunikacji.”

Opinie na temat działań marketingowych

- Respondenci biorący udział w wywiadach pogłębionych niezbyt często spotykali się z działaniami marketingowymi promującymi Polskę jako miejsce inwestycji.

- Wspomniane zostały spoty reklamowe sponsorowane przez Unię Europejską promujące różne miasta Polski oraz działania organizowane bądź współorganizowane przez PAIiIZ, tj. konferencje i eventy.
- Zdaniem inwestorów, najważniejszymi działaniami PAIiIZu mogącymi zachęcać potencjalnych inwestorów do inwestowania w Polsce, mogą być:
 - obecność i promowanie agencji na targach i konferencjach zagranicznych,
 - organizowanie przez PAIiIZ dużych eventów inwestorskich,
 - aktywna działalność informacyjna przy Ambasadach Polski w różnych krajach, działalność przy izbach handlowych w Polsce i innych instytucjach gospodarczych za granicą.

Wypowiedzi respondentów:

„Pamiętam reklamę Gdańska, były billboardy reklamujące poszczególne województwa, miasta Polski, jako przyjazne inwestycjom.”

„Są fajne filmiki, widziałem. To jest potrzebne, trzeba promować Polskę wszędzie, gdzie się da promować za pomocą takich materiałów.”

„Różnego rodzaju kampanie reklamowe, sponsorowane przez Unię Europejską. Z tego, co wiem i widziałam to PAIiIZ udziela się, chociażby na stronach internetowych, które są znane przez inwestorów. To jest druga, a może nawet pierwsza reklama Polski na rynkach polskich i zagranicznych.”

„Jeżeli chodzi o działania marketingowe to będę trzymał się konferencji (...) pojawia się logo organizacji, czy jako współorganizator, czy prowadzący. Dla kogoś, kto mógłby nie wiedzieć, co to za organizacja, to w materiałach pojawia się taka informacja, co to jest za informacja. Można zaistnieć dla wszystkich tych, którzy organizacji nie znają i mogą nawiązać kontakt, podjąć głębszy kontakt.”

„Na pewno Ambasadory są forpocztą, reprezentują Polskę w danym kraju. Gdyby tam była osoba czynna, czy współpracowała przy organizowaniu jakiś spotkań, prowadziła aktywną działalność mającą na celu promowanie, przekazywaniu jak najwięcej informacji, pokazywanie zalet.”

„Uważam, że trochę mało jest akcji, które by promowały Polskę za granicą, jako dobry kraj do inwestowania. Będąc kilka lat za granicą z takimi informacjami się nie spotkałam.”

„Nie kojarzę tego specjalnie. PAIiIZ widuję w różnych miejscach, takich jak Forum Ekonomiczne w Krynicy, inne spotkania biznesowe. PAIiIZ też komunikuje się bezpośrednio z inwestorami – organizuje spotkanie i bezpośrednio przedstawia różne sprawy inwestorom, próbując ich zachęcić do wyboru Polski jako miejsca inwestycji.”

„Powinni promować poprzez robienie takich dużych eventów inwestorskich. Jest tylko jeden bal inwestora, jakieś małe eventy – to jest już rutyna. Powinni robić coś szerzej, coś większego,

z większym hukiem, jakieś duże konferencje, na które zaprosiliby dobrych ludzi – z wyższej półki, ma się pokrycie w telewizji, w prasie, dociera to do większej ilości osób.”

„Obecność na targach, czy konferencjach zagranicznych, przekazywanie folderów i informacji o Polsce. Na pewno poprzez zaznaczenie swojej obecności na jakiś ważnych sympoziach, konferencjach, targach, tam gdzie są potencjalni z danych branż, nie tylko ogólnych, ale takich branżowych również.”

„Przede wszystkim powinny to być działania informacyjne. Na przykład w takiej Polsko-Amerykańskiej Izbie Handlowej: muszą być materiały, namiary na osoby kontaktowe, które będą w stanie odpowiedzieć na pytania potencjalnych inwestorów.”

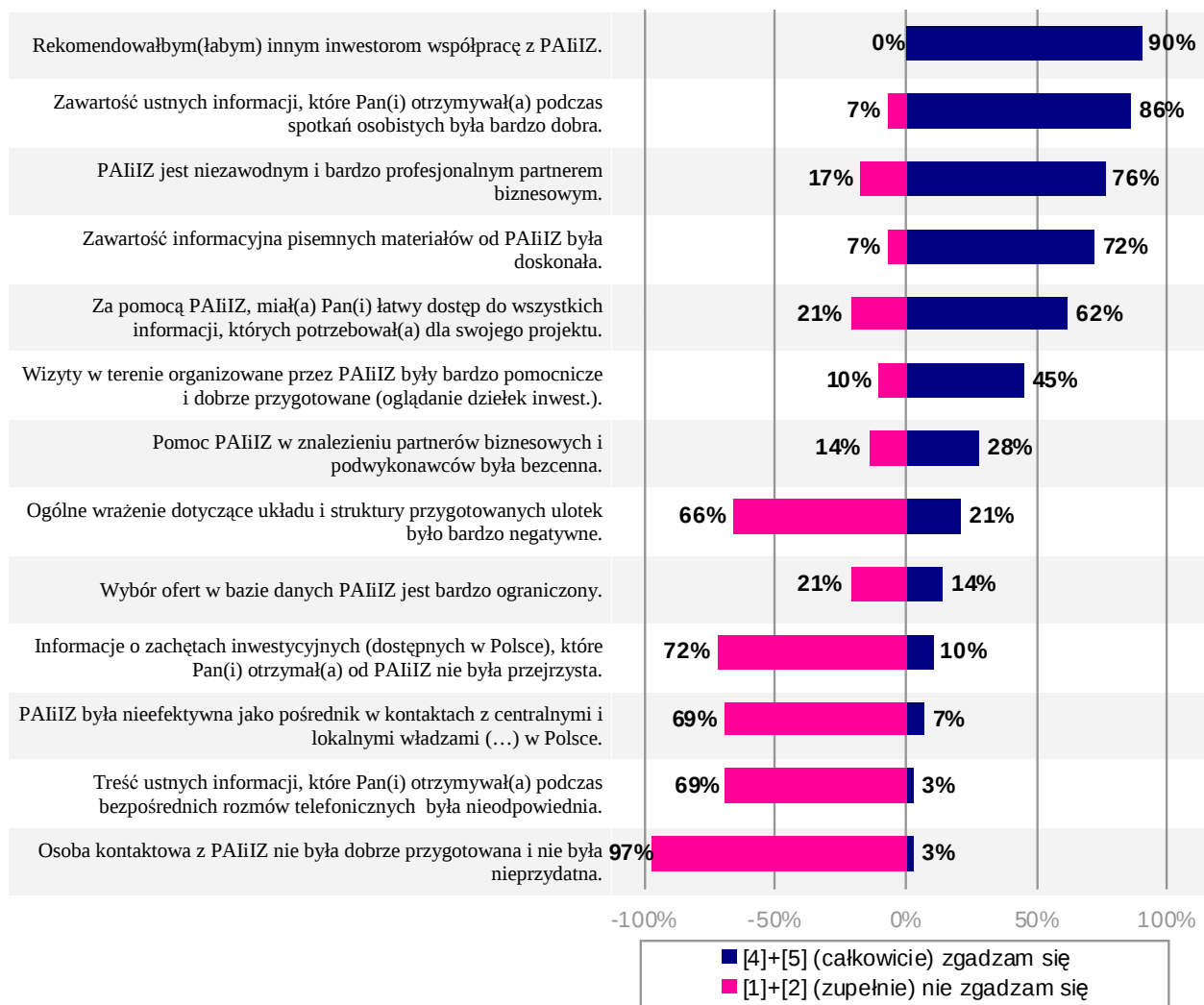
„Mógłby promować jeszcze w szerszym zakresie w wydawnictwach branżowych.”

„PAIiIZ powinien trochę wyjść za granicę Polski. Przede wszystkim się tam promować, przy głównych instytucjach państwowych odpowiedzialnych za inwestycje, czy za gospodarkę, powinien gdzieś tam promować Polskę i żeby zachęcać, żeby lokować swoje inwestycje u nas, np. Ambasady.”

IV. PAIiIZ, jako partner biznesowy

- PAIiIZ jest oceniany jako solidny partner biznesowy. Swój pozytywny wizerunek buduje podczas kontaktu osobistego z inwestorami. Pozytywnie oceniana jest współpraca opierająca się na częstych spotkaniach oraz stałym kontakcie na wszystkich etapach inwestycji oraz po jej zakończeniu. PAIiIZ postrzegany jest jako organizacja przyjazna i otwarta na potrzeby biznesu.
- Duże znaczenie w kwestii budowania wizerunku partnera biznesowego ma profesjonalizm i kompetencje pracowników PAIiIZ. Przygotowanie merytoryczne pracowników i poziom przekazywanych informacji jest oceniany pozytywnie przez większość respondentów.
- Zdecydowana większość respondentów (90%) poleciłaby PAIiIZ innym inwestorom. Nie było inwestorów, którzy by tego nie zrobili. Świadczy to o wysokim poziomie zadowolenia ze współpracy.

Wykres 7. PAIiIZ, jako partner biznesowy



- Respondenci wywiadów pogłębionych pozytywnie ocenili funkcjonowanie samej agencji. Pomimo, że PAIiIZ jest agendą państwową, jego działania są, w przeciwieństwie do urzędów, bardzo sprawne i efektywne. Biorąc pod uwagę szybkość reakcji i wsparcia, PAIiIZ odpowiada na potrzeby biznesu.
- Słabiej na tle pozostałych elementów oceniono wybór ofert dostępnych w bazie danych PAIiIZ oraz przejrzystość materiałów o zachętach inwestycyjnych.
- Część inwestorów postrzega PAIiIZ, jako instytucję niemającą wystarczającego wpływu na władze państwowe oraz władze lokalne. Jej umiejscowienie w administracji państwowej nie jest na tyle silne, aby mogła wpływać na decyzje rządowe. Inwestorzy oczekują większego zaangażowania agencji w te kontakty.

Wypowiedzi respondentów:

„Myślę, że pracownicy są mocnym punktem agencji i takie zorientowanie na klienta. PAIiIZ pomimo, że jest jednostką publiczną, związaną z Ministerstwem, to działa w sposób bardziej przypominający firmę, niż instytucję publiczną. To jest zaleta, ponieważ PAIiIZ bardzo dobrze rozumie biznes, rozumie potrzeby biznesu – to jest klucz do udanych kontaktów. Tam nie spotykamy się z urzędnikami, tylko spotykamy się z osobami kompetentnymi, które są gotowe szybko współpracować i rozwiązać jakąś sytuację.”

„To był jakiś moment zauważenia pozytywnego nastawienia PAIiIZu do całej współpracy i ich bardzo pozytywnego zaangażowania. Absolutnie pozytywna, merytoryczna, dobra współpraca z PAIiIZem, który notabene bardzo dobrze się stara. Większość rzeczy, które udało się zrobić to dzięki PAIiIZowi w Polsce.”

„Współpraca? Telefon, spotkania, spotkania. Spotkania są najlepsze na świecie, ludzie muszą ze sobą rozmawiać, muszą się poznać, widzieć, zrozumieć. Jest to mocna strona PAIiIZu, jak najbardziej. Nie chodzi o picie kawy, nawet 5 min, ale popychamy sprawę do przodu, tak z nimi jest.”

„Kompetencja jest bardzo ważna. Wiem, że jeśli mam problemy z czymkolwiek, wiem, że dzwoniąc do PAIiIZu mogą mi rozwiązać problem. Ta kompetencja jest niezmiernie ważna.”

„Pracownicy są kompetentni. W przypadku nie posiadania informacji na jakiś temat na dany dzień, starają się z taką informacją szybko wrócić.”

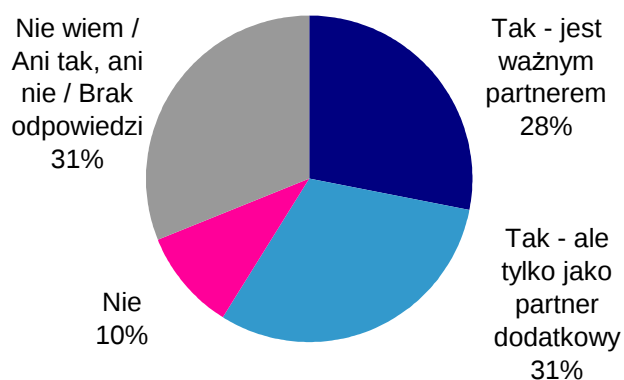
„Kompetencje pracowników oceniam bardzo pozytywnie, po pierwsze, jako osoby, które uczestniczyły w innych moich terminach i nie miały charakteru tylko i wyłącznie udziału milczącego, po drugie, miałem okazję wizytować samą siedzibę PAIiIZu w Warszawie i kontakt z bardzo kompetentnym człowiekiem, który mógł mi od razu odpowiedzieć na niektóre matematyczne, wymierne pytania w zakresie pomocy publicznej – tego typu kontakty są dla mnie automatycznie potwierdzeniem kompetencji... Oceniam te kompetencje wysoko.”

„Pierwsza rada dotyczy struktury umocowania PAIiIZu w strukturze państwa polskiego (...) powinno się dokonać zmiany zwiększającej możliwości i umocowanie kompetencyjne PAIiIZu w stosunku do polskiej administracji. Uważam, że PAIiIZ w wielu sprawach jest życzliwym, ale petentem i w moim odczuciu, jeżeli chce rzeczywiście pozytywnie pozyskiwać inwestorów zagranicznych, to umocowanie do opieki, do reprezentowania zagranicznych inwestorów wobec administracji powinno być większe.”

PAIiIZ jako partner w procesie inwestycyjnym

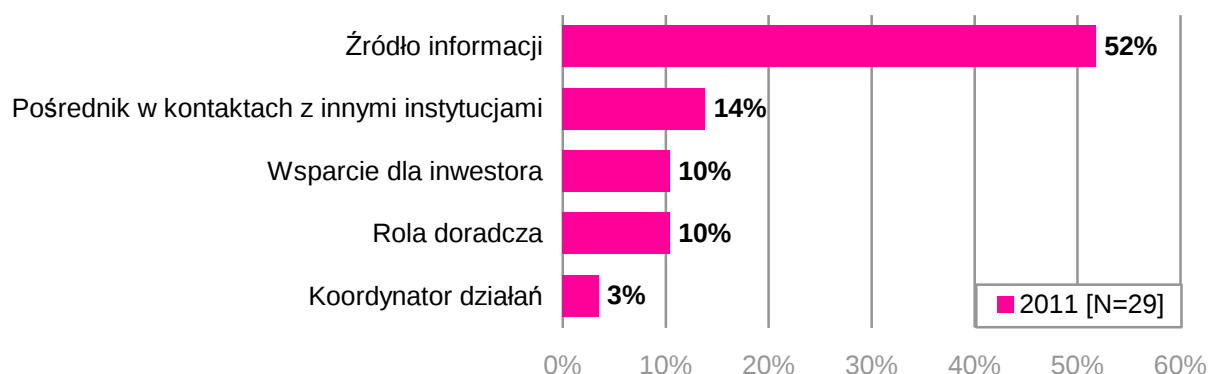
- PAIiIZ przez znaczną większość uczestników badania (59%) postrzegany jest, jako ważny partner w procesie inwestycyjnym.

Wykres 8. PAIiIZ, jako partner w procesie inwestycyjnym



- W procesie inwestycyjnym, agencja pełni dla inwestorów przede wszystkim funkcję informacyjną i doradczą. Jest cennym źródłem statystyk i informacji dotyczących sytuacji gospodarczej Polski oraz ewentualnych możliwości uzyskania grantów i dofinansowania.

Wykres 9. Rola odgrywana przez PAIiIZ w procesie inwestycyjnym



- Jak twierdzą respondenci wywiadów pogłębionych, PAIiIZ pełni rolę partnera wspomagającego i wspierającego w działaniach inwestycyjnych. Najważniejszym z tego punktu widzenia jest pośrednictwo w kontaktach z instytucjami:

- Agencja była źródłem informacji, do kogo trzeba się zwrócić.
- Agencja pomagała nawiązywać kontakty z lokalnymi władzami i instytucjami.
- Agencja wspierała negocjacje i rozmowy z lokalnymi władzami.

- Na pozycję PAIiIZu, jako partnera w procesie inwestycyjnym, negatywne oddziaływanie może mieć postrzegany przez inwestorów marginalny wpływ na administrację oraz decyzje organów odpowiedzialnych za przyznawanie dotacji rządowych.

Wypowiedzi respondentów:

“PAIiIZ was very good at introducing the people we needed to meet in order to go through the process, purchasing the property, securing our government grants, just assisting us with our start up.”

„PAIiIZ bardzo wspiera jeżeli chodzi o zbieranie wszelkich informacji dotyczących możliwości inwestowania, zorientowania się od strony, jaka jest sytuacja w Polsce, jakie mamy tutaj statystyki, jeżeli chodzi o zagraniczne inwestycje, stopień decyzji w poszczególnych krajach, jeżeli chodzi o populację, siłę roboczą dostępną w Polsce, strefy wolnocłowe, możliwości uzyskania zwolnień. Tutaj od tej strony informacje są przekazywane niemalże natychmiastowo.”

„Ludzie z PAiiIZu dali taki pierwszy impuls, pierwszą informację, co jest możliwe, co możemy uzyskać, ale już jak to zrobić to już było w rękach ludzi z Wałbrzyskiej Strefy. Ludzie z PAiiIZu są pełni dobrej chęci, ale mają taką możliwość informacyjną, byli pomocni w zorganizowaniu spotkania w Ministerstwie Gospodarki, ale wszystkie proceduralne rzeczy, to nie należą do nich.”

„Rola saportująca, wspomagająca, była akcentowana. Jej rola wspomagająca była zauważona.”

„PAiiIZ nie ma innych mocy. PAiiIZ nie jest urzędem, on może i to, co robi: pomoc w umówieniu spotkania, zorganizowania spotkania z urzędnikiem z Ministerstwa Gospodarki, jeżeli chodzi o konkretne rzeczy: poinformować o grantach, które mogą przeważać szalę, aby zainwestować w Polsce, a nie gdzie indziej.”

„PAiiIZ raczej jest miejscem pozyskiwania informacji, czy też punktem kontaktowym z urzędami publicznymi, pomocnym w kontaktach. Myślę, że na etapie przygotowania inwestycji PAiiIZ jest bardzo potrzebny mniejszym inwestorom, którzy nie mają na początku w Polsce możliwości pozyskiwania specjalistów, wchodzące po raz pierwszy na polski rynek.”

Silne strony PAIiIZ

- Inwestorzy najbardziej cenią PAIiIZ za dobrą orientację rynkową, szeroką wiedzę na temat lokalnego rynku i realiów panujących na nim.
- W porównaniu do roku ubiegłego wzrosły oceny pracowników PAIiIZ w zakresie kontaktu, profesjonalizmu oraz szybkości odpowiedzi.
- Największym kapitałem Agencji, według respondentów wywiadów pogłębionych, jest wysoki poziom kompetencji, kreatywność i zaangażowana postawa pracowników.
- Wśród innych cennych atutów agencji, inwestorzy wymienili: efektywność działania, umocowanie w strukturach rządowych, pomoc w kontakcie z lokalnymi władzami, wysoka jakość dostarczanych danych, doświadczenie i wiarygodność agencji oraz chęć współpracy i doradztwa.

Wykres 10. Silne strony PAIiIZ



Wypowiedzi respondentów:

„Podoba mi się dyspozycyjność i kompetencja pracowników – to, że mają opracowane statystyki, analizy, które w każdej chwili są gotowi przedstawić do dyspozycji, pomóc wytłumaczyć, czy zgłębić dany temat, którym jesteśmy zainteresowani.”

„Jestem zadowolony z postawy tych ludzi – widać, że im zależy na tym, żeby dana inwestycja została ulokowana w Polsce. Nie ma dla mnie i znaczenia, jeśli ja do nich dzwonię i czegoś nie wiedzą, bo

jak nie wiedzą, to byli w stanie się szybko z kimś konsultować i oddzwonić. Ważne było nastawienie tych ludzi – nie było takiego noszenia nosa w chmurach.”

„PAiiIZ ma ludzi, którzy reagują, jak potrzebuje znaleźć, jakieś informacje. Zawsze mogę na nich liczyć.”

„Myślę, że to, o co PAiiIZ dba, to cały czas dbanie o kompetencje pracowników – to jest ważne, jeżeli chodzi o inwestorów, którzy z chęcią kontaktują się i przyjmują kontakty z pracownikami, którzy są zawsze pomocni. Poziom kompetencji pracowników wysuwa się na pierwszy plan.”

„Na tyle, na ile było mi potrzeba ich wiedzy i doświadczenia to mi wystarcza w zupełności. Wiedza, jak dotrzeć z przekazem, jak szybko zareagować na prośbę, jak szybko popchnąć list to jest kompetencja – oceniam to bardzo wysoko. Nie wiedza podręcznikowa, tu chodzi o działanie – tu kompetencja jest bardzo duża. Nie było problemu, aby natychmiast działali – jeżeli mogli to działali.”

„Myślę, że pracownicy są mocnym punktem agencji i takie zorientowanie na klienta. PAiiIZ pomimo, że jest jednostką publiczną, związaną z Ministerstwem Gospodarki, to jednak działa w sposób bardziej przypominający firmę, niż instytucję publiczną. To jest zaleta, ponieważ PAiiIZ bardzo dobrze rozumie biznes, rozumie potrzeby biznesu – to jest klucz do udanych kontaktów. Tam nie spotykamy się z urzędnikami, tylko tam spotykamy się z osobami kompetentnymi, które są gotowe szybko współpracować, rozwiązać jakąś sytuację.”

“I would say probably their strongest point is their contact to the proper government officials.”

“They should continue what they are doing, they are very professional. I think they present Poland in a very positive way, they have good contacts with the local authorities in various areas of the country and they are very friendly and helpful. Overall, I think they have a good program.”

„Wydaje mi się, że ich aktualny sposób działania jest optymalny. Są źródłem informacji, jeśli ich nie mają, to są w stanie te informacje w sposób szybki pozyskać. PAiiIZ mają dobrą orientację rynkową. Wychodzą naprzeciw z różnymi inicjatywami. Nie widzę punktów wyraźnie słabych.”

„Wydaje mi się, że w tym ramach, jakie są stworzone, PAiiIZ funkcjonuje bardzo przyzwoicie, jest otwarty i pomocny, jest zawsze gotowy do współpracy. Myślę, że ich formuła jego działania jest właściwa, czyli spółka wydzielona, bo np. utworzenie z PAiiIZu części Ministerstwa Gospodarki mogłoby pogorszyć sprawę. Rekomendacja, aby zostało tak jak jest, żeby ktoś nie wpadł na pomysł włączenia PAiiIZu w strukturę urzędniczą – PAiiIZ działa efektywniej, niż działałaby struktura urzędnicza.”

Słabe strony PAIiIZ

- Najczęściej wymienianą słabą stroną agencji jest jej niska decyzyjność oraz marginalny wpływ na decyzje państwowe. Inwestorzy oczekiwaliby, aby agencja miała większe możliwości kompetencyjne w stosunku do administracji oraz miała wpływ na procedury dotyczące inwestowania. Jej zbyt niskie umocowanie w administracji państwowej, powoduje, że jej działania sprowadzają się jedynie do roli informacyjno-wspierającej.
- Pomimo zauważalnego spadku osób niezadowolonych z jakości oferowanych przez PAIiIZ danych (z 13% w 2010 roku do 7% w 2011 roku), w dalszym ciągu pojawiały się pojedyncze zastrzeżenia:
 - informacje o zachętach dla inwestorów są niekompletne,
 - dane nie są aktualizowane na bieżąco,
 - dane są zbyt mało szczegółowe,
 - dane nie są porównywalne w kontekście różnych regionów Polski.

Wykres 11. Słabe strony PAIiIZ



- Zarówno w ubiegłorocznej, jak i tegorocznej edycji badania, w wywiadach indywidualnych słabą stroną agencji okazały się trudności w kontakcie. Powodami tych trudności jest:
 - zbyt skomplikowana i niejasna struktura (10%),

- brak zindywidualizowanego podejścia do inwestora (brak konkretnego „opiekuna” inwestycji),
 - zbyt częste zmiany osoby kontaktowej,
 - niejasny podział kompetencji (inwestor nie wie z kim powinien się kontaktować).
- Ponadto, respondenci oczekiwali, aby PAIiIZ był bardziej pro-aktywny w kontaktach oraz wychodził z inicjatywą do samych inwestorów: zachęcał i pokazywał możliwości inwestowania.

Wypowiedzi respondentów:

„PAIiIZ ma zbyt małe umocowanie w administracji publicznej, wynikające ze statutu, to jest spółka akcyjna, nie agenda rządowa, która działa na zasadzie agendy rządowej. Jest również w stosunku do administracji państwowej petentem, a nie jest agendą. Jest petentem tak, jak wszyscy – oczywiście mającym instrument do tego, żeby te kontakty organizować z administracją i usuwać ją z drogi. Natomiast, w moim głębokim przekonaniu wynika to z osobistego doświadczenia i zaangażowania pracowników PAIiIZu, a nie umocowania strukturalnego.”

„Brakuje siły przebicia PAIiIZ wyżej, dalej, tego brakuje. Wpływ na wyższy poziom decyzyjny, czyli PAIiIZ powinien być lepiej umocowany, mieć większy wpływ. Umiejętność przebicia się ze swoimi argumentami – skutecznie.”

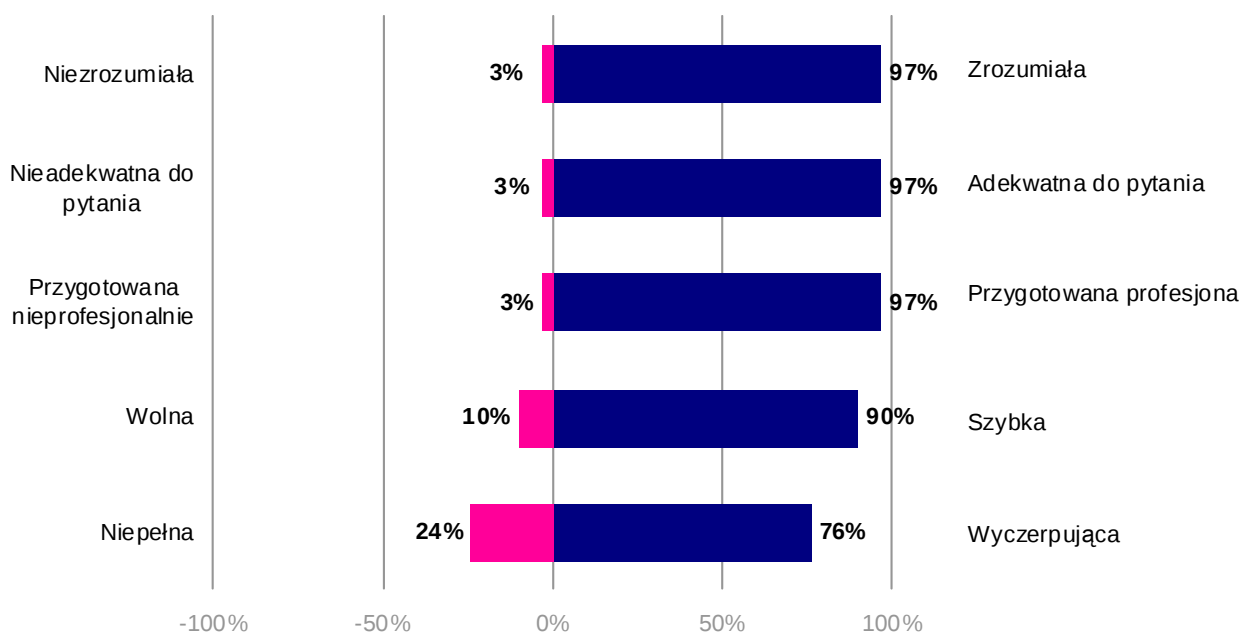
„Jedyny zarzut, który można mieć to, że w udzielanie informacji, czy w opracowywanie projektu, czy pomoc przy projekcie jest zaangażowanych kilka osób. Nie do końca wiadomo, jak wygląda podział kompetencji i może powstać chaos komunikacyjny na pewnym etapie. Wolałabym, żeby to była jedna osoba kontaktowa ze strony PAIiIZu, która byłaby opiekunem dla inwestycji, czy projektu żeby można było się kontaktować bezpośrednio z tą osobą, żeby ograniczyć kanały komunikacyjne, żeby można było wykluczyć chaos, niedopowiedzenia. Opiekun, który troszczyłby się o daną firmę, o daną inwestycję i byłby dostępny dla nas od A do Z – od planowania inwestycji, po uzyskiwanie dofinansowania i realizację inwestycji.”

„PAIiIZ, po pierwsze powinien zdefiniować konkretną osobę do konkretnej inwestycji. Po drugie, PAIiIZ, żeby bardziej wychodził do inwestorów z możliwościami, był bardziej proaktywny, żeby nie było tak, że sama firma szuka możliwości dofinansowania ze strony rządu i pomocy, ale żeby to PAIiIZ po swojej stronie jakby wychodził naprzeciw firmie i oferował pewne możliwości, to byłoby o wiele bardziej korzystne, żeby negocjować z decydentami spółki, co do przyszłych inwestycji, że tutaj rząd próbuje ściągać inwestycje do Polski, a nie inwestycje same szukają wsparcia ze strony rządu.”

V. Ocena pracowników PAIiIZ

- Inwestorzy pozytywnie oceniają swój pierwszy kontakt z pracownikami agencji.
- Podobnie, jak w ubiegłym roku, odpowiedź PAIiIZ na pierwsze zapytanie ocenili jako:
 - zrozumiałą,
 - adekwatną do pytania,
 - przygotowaną w sposób profesjonalny,
 - uzyskaną w krótkim czasie.
- Jeżeli pojawiały się jakiekolwiek zastrzeżenia, co do kontaktu, to dotyczyły one dalszych etapów współpracy: brak zainteresowania ze strony PAIiIZ po zakończeniu inwestycji bądź po uzyskaniu grantu.

Wykres 12. Odpowiedź z PAIiIZ na pierwsze zapytanie



Wypowiedzi respondentów:

„Kontakt z pracownikami zawsze sympatyczny, profesjonalny. Najważniejsze, że jest szybki, jeżeli sprawa dotyczy jakiejś interwencji, można liczyć na szybkie zajęcie się. Mam poczucie zawsze priorytetowego załatwiania naszych spraw.”

„Jestem bardzo zadowolona z tej współpracy. Osoby, z którymi się kontaktowałam natychmiast udzielały mi odpowiedzi. Były to odpowiedzi wyczerpujące i kompetentne.”

„Błyskawiczna reakcja, z prędkością światła, bez żadnej zwłoki.”

„Jeżeli chodzi o bieżący kontakt to tutaj nie mam zarzutów. Wszystkie informacje, których oczekiwaliśmy były nam przekazywane – w sposób taki rzeczowy, konkretny otrzymywaliśmy odpowiedź.”

„Ostatnio próbowałem podjąć kontakt w zakresie być może nowej inwestycji w Polsce. Kontakt bardzo szybko udało się podjąć, uzyskałem przynajmniej na chwilę obecną potrzebne informacje i wsparcie.”

“Very fast, very fast. Fine, I mean we were with Deloitte and there was complete cooperation between PAIiIZ and Deloitte.”

„Szybka interwencja, to nie trwa tygodniami. Raz, czy drugi, gdy mieliśmy sprawę, która wymagała pomocy PAIiIZu, to były bardzo szybkie decyzje, reakcje, liczone w pojedynczych dniach.”

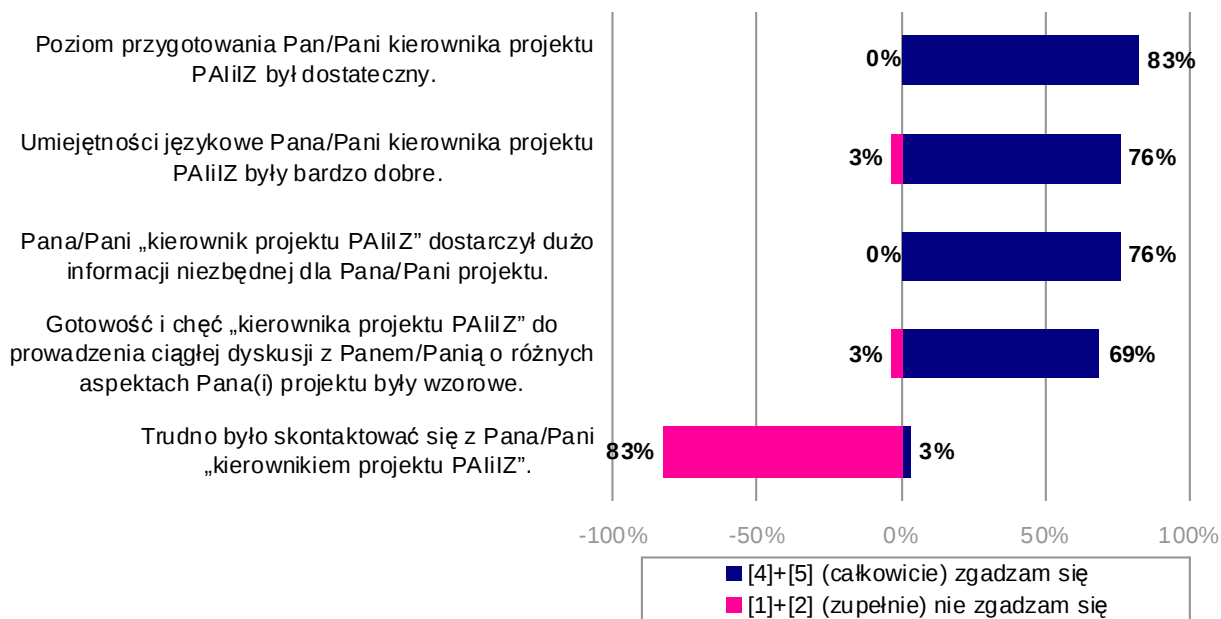
„Opóźnień żadnych nie było. Jeżeli jakaś informacja miałaby do mnie spłynąć po 2/3 dniach, to też jest kwestia złożoności mojego pytania i potrzeby wzmożonej pracy przy tym, jeśli są to kwestie prawne. Ja się z tym z góry liczę. Myślę, że jest to i tak szybka odpowiedź.”

„W momentach, kiedy miałem problemy, np. w interpretacji przepisów prawa, na maila, na telefon, czasami nie od razu, ale na drugi dzień, interpretacje, odpowiedź. W miarę swoich możliwości reagowali bardzo szybko i kompetentnie.”

„Do tej chwili mogę się w samych superlatywach wypowiadać. Nawet jeżeli nie uda mi się dodzwonić, bo telefon nie odpowiada albo ktoś jest na urlopie, email nie dochodzi, to zawsze mam informację zwrotną, poza tym zawsze ktoś do mnie oddzwania. Poza tym, co jakiś czas otrzymuje telefony z PAIiIZ z zapytaniem, czy z czymś jeszcze nie mogliby mi pomóc, czy nie mogliby pomóc w jakiejś kwestii.”

Kontakty z kierownikiem projektu PAIiIZ

- Uczestnicy badania wysoko ocenili swój kontakt z kierownikiem projektu.
- Zarówno w 2011 roku, jak i 2010 roku, respondenci ocenili pozytywnie poziom przygotowania kierownika projektu, jego umiejętności językowe, odpowiednie przygotowanie merytoryczne oraz gotowość i chęć do dyskusji na temat projektu.
- W porównaniu do ubiegłego roku, spadł o 8% odsetek inwestorów, którzy mieli trudności ze skontaktowaniem się z kierownikiem projektu (z 11% do 3%). Jedynie pojedyncze osoby zwracały uwagę na niewielkie trudności w kontakcie z pracownikami.

Wykres 13. Kontakty z kierownikiem projektu PAIiIZ

■ Respondenci wywiadów pogłębionych ocenili pracowników PAIiIZ jako osoby kreatywne, komunikatywne, kompetentne i profesjonalne. Mocnym atutem pracowników jest również ich postawa: bezinteresowność, pracowitość, chęć pomocy i duże zaangażowanie.

■ W trakcie wywiadów pogłębionych pojawiły się pojedyncze zastrzeżenia. Dotyczyły one:

- niedostatecznej decyzyjności pracowników PAIiIZ w zakresie przyznawania grantów,
- niedostatecznej możliwości wywierania nacisku na władze państwowe i instytucje przyznające wsparcie.

Wypowiedzi respondentów:

„Głównie kontaktowałam się z dwiema osobami chyba, oceniam bardzo dobrze. Zawsze udzielają fachowych informacji, bardzo szybko są do dyspozycji. Wspierają, jeśli tylko potrzebne są nam informacje. Naprawdę bez zarzutu.”

“I have a contact with PAIZ that I call whenever I need to. We have young man who has been assigned to our project and he has been consistently our key contact person. A contact person is excellent.”

„Kontakt oceniam doskonale, mam kontakt z kilkoma osobami.”

„Bardzo dobrze oceniam kontakt z pracownikami. Są to ludzie uczynni, kompetentni, co mogą, to robią. Robią dobrą robotę.”

„Zagadnienia dotyczące samego PAIiIZu to uważam, że są one w sposób dobry, a nawet bardzo dobry przez zgromadzony tam zespół ludzi prowadzone. To znaczy w sposób kompetentny, rzetelny, kreatywny, dobrze znający języki obce, nie ma żadnych problemów – kompetentny zespół.”

„Kontaktuje się bezpośrednio, jest to stały kontakt, bardzo merytoryczna opieka.”

„Są to bardzo profesjonalni i bardzo zaangażowani pracownicy. Są bardzo kreatywni w wyszukiwaniu rozwiązań problemów, które stają na drodze.”

„Komunikatywność, chęć pomocy, zrozumienie tematu, bezinteresowność, pracowitość.”

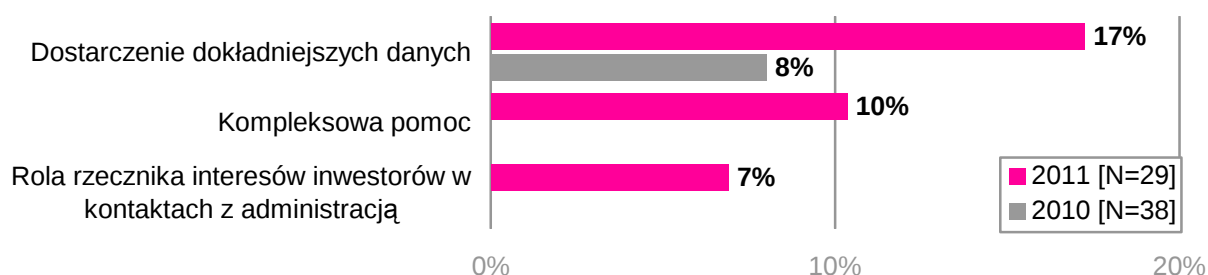
„Jestem bardzo zadowolona, są bardzo pomocni, wiem, że w każdej chwili mogę zadzwonić. Są bardzo serdecznymi osobami, zawsze mają czas, który mogą mi poświęcić i zawsze otrzymuję jakąś odpowiedź.”

„Mają mały wpływ na władze państwowe. Wynika to z niewłaściwego umocowania – są tylko petentem, i robią to - robią z dużym zaangażowaniem. Nadrabiają to pracownicy – swoją kreatywnością i zaangażowaniem.”

VI. Dodatkowe oczekiwania inwestorów

- Wśród dodatkowych oczekiwań inwestorów pojawiła się potrzeba dostarczania bardziej dokładnych i szczegółowych danych, pozwalających na porównywanie poszczególnych regionów.
- Inwestorzy w dalszym ciągu oczekują, że PAIiIZ pomoże zarówno w nawiązaniu kontaktu z władzami lokalnymi, jak i będzie reprezentował i wspomagał inwestora w kontaktach z administracją państwową.

Wykres 14. Dodatkowe oczekiwania wobec PAIiIZ



- Firmy inwestujące w Polsce chętnie skorzystałyby z kompleksowej pomocy i wsparcia w zakresie załatwiania formalności związanych z inwestycją. Oczekują przede wszystkim pomocy w kwestiach prawnych związanych z inwestowaniem w Polsce. Polskie przepisy są dla zagranicznych inwestorów mało czytelne, co bywa barierą przed rozpoczęciem inwestycji w naszym kraju.
- Ponadto, respondenci chętnie skorzystaliby z usług doradczych i współpracy w przygotowywaniu analiz. Inwestorzy oczekiwaliby również kontynuowania współpracy z firmami już działającymi w Polsce.
- Podobnie, jak w roku ubiegłym, respondenci wywiadów pogłębionych zwrócili uwagę, że PAIiIZ mógłby zająć się lobbowaniem na rzecz uproszczenia procedury inwestowania przez firmy zagraniczne w Polsce.

Obszary wymagające ulepszenia

- Respondenci proszeni o wskazanie obszarów współpracy wymagających ulepszenia, poprawy wymienili:
 - bardziej aktywną postawę w kontaktach z inwestorami (wychodzenie z inicjatywą, zachęcanie potencjalnych inwestorów),
 - większą uwagę na kontakt z lokalnymi władzami,
 - oferowanie większego wsparcia w pozyskiwaniu funduszy i grantów,
 - pomoc w uzyskaniu dodatkowych dotacji dla firm już działających w Polsce,
 - dbanie o lokalne centra obsługi inwestora,
 - polepszenie jakości informacji z poszczególnych regionów.
- Wśród wypowiedzi większości respondentów wywiadów pogłębionych pojawiła się również potrzeba zindywidualizowanego podejścia do klienta. Według inwestorów, do poszczególnej firmy powinien być przydzielony konkretny opiekun PAiIZ dbający o daną inwestycję, który będzie interesował się inwestorem również po uzyskaniu grantu.

Wypowiedzi respondentów:

„PAiIZ powinno dawać feedback do Ministerstwa Gospodarki. Oni są dzieckiem Ministerstwa Gospodarki. Dawać feedback o problemach, niedogodnościach i żeby ten feedback był wykorzystywany przez Ministerstwo: w zmianie przepisów, w zmianie funkcjonowania, czegoś, co zostało uwypuklone przez inwestora.”

„PAiIZ może przez swój kontakt z Ministerstwem, jeśli zachęca też inwestorów do inwestowania w Polsce, do korzystania z funduszy strukturalnych, i za pośrednictwem PAiIZu gdzieś tam wnioski wędrują do Ministerstwa Gospodarki, to dobrze by było, aby przy rozliczaniach wniosków biurokracja była ograniczona (...) PAiIZ mógłby też ewentualnie wpłynąć na Ministerstwo, czerpać ze swoich doświadczeń, feedbacku inwestorów. Mógłby to być coś, co może zachęcić do inwestycji, ale jak pozna smak, z czym to się je, to może być zawiedziony. Biurokracja jest bardzo, bardzo skomplikowana.”

„Ten łańcuch decyzyjności jest utrudniony, rozbudowany, to może odstraszać inwestorów i zniechęcać do inwestowania. Jeśli PAiIZ miałby taka możliwość wpłynął albo przynajmniej przekazywać feedback do Ministerstwa.”

„PAiIZ powinien wychodzić sam z możliwościami, z ofertami wsparcia, z inicjatywą i bardziej, żeby promował Polskę za granicą, jako miejsce do inwestowania, szczególnie teraz, gdy druga fala kryzysu nadchodzi, to dobry czas, żeby zachęcać do inwestowania u nas.”

„Utrzymywać dobry kontakt z inwestorami, ale powinni być bardziej sfocusowani na inwestora i wychodzić z inicjatywą, dbać o tego inwestora, zachęcać go, wychodzić naprzeciw, wychodzić z inicjatywą. Myślę, że to jest ważne.”

„Wydaje mi się, że można byłoby bardziej strukturę zorganizować na zasadzie 1 do 1. Taki single point of contract – jednej osoby kontaktowej.”

„Dbanie o lokalne centra obsługi inwestora i monitorowanie i kontrolowanie ich – bo one są w pewnym momencie bardzo ważne i możliwe, że pomocniejsze inwestorom niż PAIiIZ jako taki warszawski. PAIiIZ warszawski kontaktuje nas z poszczególnymi lokalnymi władzami, ale większą współpracę i bardziej pomocni i zorientowani powinni być lokalni pracownicy PAIiIZu, centra obsługi inwestora. Sądzę, że nie wszyscy mają dużo kompetencji – to jest ważne, aby dbać o kompetencje pracowników lokalnych.”

„Ja mam radę składającą się z dwóch wyrazów: TAK TRZYMAĆ! Utrzymywać poziom, który jest: kompetencja pracowników, reakcja, trzymanie ręki na pulsie, co się dzieje u konkurencji, itd. tego typu rzeczy.”

„Na chwilę obecną jest pozytywnie, byłbym za podtrzymaniem tego trendu, życzyłbym PAIiIZowi, aby działał co najmniej tak efektywnie, jak dotąd. Z mojej perspektywy jest to dobra współpraca.”

VII. Główne wnioski z badania

- Wyniki uzyskane w tegorocznym badaniu świadczą o wysokim poziomie satysfakcji inwestorów ze współpracy z PAIiIZem. W porównaniu do ubiegłego roku, współpraca oceniana jest bardziej pozytywnie w obszarze indywidualnego kontaktu oraz przygotowania merytorycznego Agencji.
- PAIiIZ postrzegany jest, jako profesjonalnie działająca instytucja posiadająca:
 - doświadczenie w inwestycjach na polskim rynku,
 - bogatą wiedzę na temat rynku,
 - rozbudowaną sieć kontaktów niezbędnych w przypadku inwestowania w Polsce,
 - profesjonalny, kompetentny i dobrze przeszkolony zespół.
- Chcąc podnieść poziom zadowolenia inwestorów w przyszłości należałoby:
 - usprawnić kontakt z inwestorami,
 - zagwarantować indywidualne podejście poprzez przydzielenie „opiekuna PAIiIZ”.
- Warto się również zastanowić nad modyfikacją strony internetowej:
 - Biorąc pod uwagę fakt, że w dalszym ciągu spora część inwestorów współpracujących z PAIiIZem nie wiedziała do końca, jakiej pomocy może oczekiwać – zasadnym wydaje się rozwinięcie, uzupełnienie informacji o działalności PAIiIZ.
 - Istotne byłoby umieszczenie bardziej szczegółowych i aktualnych danych dotyczących sytuacji gospodarczej kraju (i poszczególnych regionów) oraz większej ilości informacji o funkcjonowaniu i prowadzeniu biznesu w Polsce.
 - Zasadnym wydaje się rozszerzenie strony internetowej o materiały w wersjach elektronicznych (tj. raporty, opracowania). Taka forma jest oceniana jako najwygodniejsza.