

**PRACE NAUKOWE**

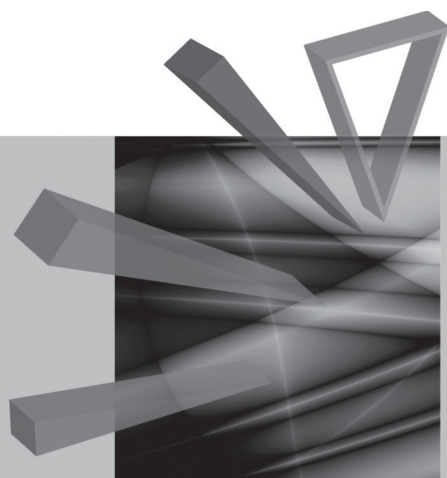
Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

**RESEARCH PAPERS**

of Wrocław University of Economics

**246**

# Polityka ekonomiczna



pod redakcją

**Jerzego Sokołowskiego**

**Michała Sosnowskiego**

**Arkadiusza Żabińskiego**



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu  
Wrocław 2012

Recenzenci: Beata Filipiak, Kazimierz Krupa, Andrzej Miszczuk,  
Krystyna Piotrowska-Marczak, Marzanna Poniatowicz,  
Grażyna Wolska, Urszula Zagóra-Jonszta

Redakcja wydawnicza: Joanna Szynal, Aleksandra Śliwka

Redakcja techniczna i korekta: Barbara Łopusiewicz

Łamanie: Adam Dębski

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna na stronie [www.ibuk.pl](http://www.ibuk.pl)

Streszczenia opublikowanych artykułów są dostępne w międzynarodowej bazie danych  
The Central European Journal of Social Sciences and Humanities <http://cejsh.icm.edu.pl>  
oraz w The Central and Eastern European Online Library [www.ceeol.com](http://www.ceeol.com),  
a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon  
[http://kangur.uek.krakow.pl/bazy\\_ae/bazekon/nowy/index.php](http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php)

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania  
znajdują się na stronie internetowej Wydawnictwa  
[www.wydawnictwo.ue.wroc.pl](http://www.wydawnictwo.ue.wroc.pl)

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie  
wymaga pisemnej zgody Wydawnictwa

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu  
Wrocław 2012

**ISSN 1899-3192**

**ISBN 978-83-7695-209-3**

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

## Spis treści

Wstęp .....	11
<b>Franciszek Adamczuk:</b> Nowa strategia rozwoju Euroregionu Neisse-Nisa-Nysa (ERN) – jej uwarunkowania i ewaluacja .....	13
<b>Piotr Adamczyk:</b> Wykorzystanie rekomendacji w procesie inwestowania na rynku akcji .....	24
<b>Agata Balińska:</b> Jakość jako determinanta konkurencyjności agroturystyki .....	34
<b>Przemysław Borkowski:</b> Rola studium wykonalności w ocenie ryzyka projektu infrastrukturalnego .....	43
<b>Marta Czyż, Dariusz Cichoń:</b> Wybrane zagadnienia gospodarowania nieruchomościami w procesie rozwoju zrównoważonego .....	53
<b>Paulina Filip:</b> Franczyza jako system współpracy i finansowania przedsiębiorstw .....	65
<b>Małgorzata Fronczek:</b> Znaczenie Rosji jako partnera handlowego Polski w latach 1995-2010 .....	76
<b>Marcin Gospodarowicz:</b> Analiza stanu rozwoju przedsiębiorczości na obszarach wiejskich w Polsce w latach 2006-2010 .....	86
<b>Jakub Górka, Patrycja Chodnicka:</b> Prognoza rozwoju sieci bankomatów w Polsce .....	96
<b>Anna Grabowska:</b> Inwestycje na rynku sztuki jako narzędzie dywersyfikacji portfela inwestycyjnego w dobie kryzysów na rynkach finansowych..	106
<b>Marianna Greta, Ewa Tomczak:</b> Wspólna Polityka Rolna jako element dynamizowania i ochrony polskiego rolnictwa .....	115
<b>Renata Grochowska:</b> Budżet unijny jako gra interesów państw członkowskich na przykładzie Wspólnej Polityki Rolnej .....	125
<b>Marcin Jurewicz:</b> Decentralizacja systemu niemieckich izb handlowo-przemysłowych .....	134
<b>Bogusław Kaczmarek, Ewa Tomczak:</b> Wspólna Polityka Rolna a zmiany w funkcjonowaniu sektora produkcji pierwotnej w Polsce .....	142
<b>Lidia Kaliszczak:</b> Przesłanki i przejawy kształtowania klimatu sprzyjającego przedsiębiorczości na poziomie lokalnym .....	150
<b>Renata Karkowska:</b> Ryzyko systemowe – teoria i analiza przyczyn .....	160
<b>Joanna Kenc:</b> Efekty współpracy głównych miast województwa dolnośląskiego z ich miastami partnerskimi .....	170
<b>Ewa Kołoszyc:</b> Instrumenty zarządzania ryzykiem w rolnictwie po reformie Wspólnej Polityki Rolnej .....	179
<b>Dorota Komorowska:</b> Efektywność gospodarowania wybranymi typami gospodarstw ekologicznych i konwencjonalnych .....	188

<b>Elwira Leśna-Wierszołowicz:</b> Problemy systemu zabezpieczenia emerytalnego w Polsce w kontekście skarg kierowanych do rzecznika ubezpieczonych w latach 2008-2011.....	199
<b>Janusz Majewski:</b> Pszczelarstwo w Polsce – wybrane problemy ekonomiczne.....	209
<b>Dominika Malchar-Michalska:</b> Rozwój polskiego rolnictwa w perspektywie roku 2030 .....	219
<b>Grażyna Mańczak:</b> Bezpośrednie inwestycje zagraniczne a gospodarka Polski.....	229
<b>Natalia Mańkowska:</b> E-administracja a zdolność konkurencyjna gospodarki .....	240
<b>Aneta Mazur-Jelonek, Anna Rychły-Lipińska, Agnieszka Sałek-Imińska, Monika Zajkowska:</b> Restrukturyzacja jako sposób przeprowadzania zmian organizacyjnych na przykładzie Energa-Operator SA.....	250
<b>Antoni Mickiewicz, Bogdan M. Wawrzyniak:</b> Problematyka wielkoobszarowych gospodarstw rolnych w ustawodawstwie polskim .....	260
<b>Danuta Miłaszewicz:</b> Postępy w realizacji zrównoważonego rozwoju jako kryterium oceny polityki ekonomicznej .....	270
<b>Andrzej Miszczuk:</b> Społeczno-ekonomiczne powiązania transgraniczne regionu peryferyjnego (na przykładzie Polski Wschodniej) .....	280
<b>Bartłomiej Moszoro:</b> Znaczenie innowacyjności przedsiębiorstw w strategii zarządzania zmianą gospodarczą na poziomie regionalnym .....	291
<b>Janusz Myszczyszyn:</b> Przesłanki i ekonomiczne konsekwencje polityki protekcyjnej na przykładzie „unii żyta i żelaza”.....	300
<b>Magdalena Olczyk:</b> Zmiany strukturalne a konkurencyjność polskiego przemysłu .....	311
<b>Artur Ostromęcki, Dariusz Zajac, Andrzej Mantaj:</b> Wpływ zmian wybranych czynników produkcji na towarowość i strategię rozwoju gospodarstw rolnych .....	322
<b>Mieczysław Piechnik:</b> Aspekty infrastruktury regionalnej i jej wpływ na rozwój turystyki w makroregionie Polski Wschodniej w latach 2000-2010.....	333
<b>Zbigniew Piepiora:</b> Aktywna polityka przeciwdziałania skutkom klęsk żywiołowych w województwie zachodniopomorskim – aspekty finansowe .....	345
<b>Wojciech Piontek:</b> Implikacje teorii wyboru publicznego dla budowy gospodarki niskoemisyjnej i zasobooszczędnej.....	361
<b>Zdzisław W. Puślecki:</b> Zmiany we wzajemnych zależnościach w polityce rolnej między WTO i Unią Europejską.....	371
<b>Marcin Ratajczak, Jan Wołoszyn, Ewa Stawicka:</b> Koncepcja CSR w aspekcie pracowników na przykładzie przedsiębiorstw agrobiznesu z województwa mazowieckiego.....	381
<b>Józef Rudnicki:</b> Czy podział akcji maksymalizuje bogactwo akcjonariuszy?	391

<b>Robert Rusielik, Michał Świtlyk, Artur Wilczyński:</b> Efektywność publicznych uczelni technicznych w Polsce w latach 2007-2009 .....	403
<b>Iwona Salejko-Szyszczyk:</b> Ewolucja barier prywatyzacji przedsiębiorstw państwowych w Polsce .....	413
<b>Anna Sieczko, Iлона Wyszyńska:</b> Jakość usług w przedsiębiorstwie społecznym na przykładzie fundacji dzieciom „Zdążyć z Pomocą” .....	423
<b>Magdalena Kinga Stawicka:</b> Specjalne strefy ekonomiczne w Unii Europejskiej.....	434
<b>Piotr Szajner:</b> Wpływ reformy regulacji rynku cukru w UE na efektywność polskiego przemysłu cukrowniczego .....	444
<b>Iwona Szczepaniak:</b> Ocena poziomu samowystarczalności żywnościowej Polski w warunkach integracji i globalizacji gospodarczej .....	454
<b>Piotr Szkudlarek:</b> Polityka regionalna państwa w aspekcie budowy infrastruktury szerokopasmowej na przykładzie Polski Wschodniej.....	465
<b>Paweł Szudra:</b> Bariery lokalizacji małych przedsiębiorstw handlowych i usługowych.....	474
<b>Agnieszka Ścianowska:</b> Wpływ inwestycji współfinansowanych ze środków funduszu spójności na kształtowanie cen przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych.....	484
<b>Arkadiusz Świadek, Marek Tomaszewski:</b> Ewolucja aktywności innowacyjnej z perspektywy wielkości przedsiębiorstw w systemach regionalnych Polski.....	494
<b>Marek Wigier:</b> Efekty realizacji WPR w Polsce – doświadczenia i wyzwania w perspektywie do 2020 roku .....	504
<b>Krzysztof Wiktorowski:</b> Polityki i strategie rozwoju na tle systemu zarządzania rozwojem Polski.....	514
<b>Tomasz Wojewodziec:</b> Recesywne zachowania gospodarstw rolniczych prowadzonych przez przedsiębiorców ubezpieczonych w KRUS.....	523
<b>Grażyna Wolska:</b> Infrastruktura pocztowa w Polsce. Wybrane problemy badawcze .....	532
<b>Agata Wójcik:</b> Koszty i dochodowość polskich gospodarstw mlecznych należących do europejskiego stowarzyszenia producentów mleka w 2010 r. ....	542
<b>Sabina Ząbek, Joanna Kott, Zdzisław Szalbierz:</b> Analiza sytuacji ekonomiczno-finansowej PGE – Polskiej Grupy Energetycznej SA.....	552
<b>Józef Stanisław Zegar:</b> Konkurencyjność ekonomiczna <i>versus</i> konkurencyjność społeczna w rolnictwie.....	563

## Summaries

<b>Franciszek Adamczuk:</b> New development strategy for Euroregion Neisse-Nisa-Nysa (ERN) – conditions and its evaluation.....	23
<b>Piotr Adamczyk:</b> Using the recommendations in investing process on the share market.....	33
<b>Agata Balińska:</b> Quality as a determinant of the competitiveness of rural tourism.....	42
<b>Przemysław Borkowski:</b> Feasibility study in the assessment of infrastructure project risk.....	52
<b>Marta Czyż, Dariusz Cichoń:</b> Selected aspects of property management in sustainable development process.....	64
<b>Paulina Filip:</b> Franchising as a system of cooperation and financing of enterprises.....	75
<b>Małgorzata Fronczek:</b> The significance of Russia as Polish partner in foreign trade in years 1995-2010.....	85
<b>Marcin Gospodarowicz:</b> The analysis of enterprise development in rural areas in Poland in the years 2006-2010.....	95
<b>Jakub Górka, Patrycja Chodnicka:</b> Prediction of ATM network development in Poland.....	105
<b>Anna Grabowska:</b> Investments in the market of art as a way for the diversification of the investment portfolio in times of crises on the financial markets.....	114
<b>Marianna Greta, Ewa Tomczak:</b> Common agricultural policy as an element of actuating and protecting Polish agriculture.....	124
<b>Renata Grochowska:</b> European budget as a business game of Member States based on the Common Agricultural Policy's example.....	133
<b>Marcin Jurewicz:</b> Decentralization of the system of German chambers of commerce.....	141
<b>Bogusław Kaczmarek, Ewa Tomczak:</b> The Common Agricultural Policy and the changes in functioning of the original production's sector in Poland.....	149
<b>Lidia Kaliszczak:</b> Premises and manifestations of shaping the climate encouraging local entrepreneurship.....	159
<b>Renata Karkowska:</b> Systemic risk – theory and analysis of reasons.....	169
<b>Joanna Kenc:</b> The effects of town twinning cooperation of the main cities of Lower Silesia Voivodeship.....	178
<b>Ewa Kołoszycz:</b> Risk management tools in agriculture after the reform of the CAP.....	187
<b>Dorota Komorowska:</b> Management efficiency of the selected types of organic and conventional farms.....	198

<b>Elwira Leśna-Wierszółowicz:</b> Problems of the protection of pension system in Poland in the context of complaints referring to the Insurance Ombudsman between 2008 and 2011 .....	208
<b>Janusz Majewski:</b> Beekeeping in Poland – selected economic problems.....	218
<b>Dominika Malchar-Michalska:</b> The development of Polish agricultural sector in the perspective of the year 2030 .....	228
<b>Grażyna Mańczak:</b> Foreign direct investments and Polish economy .....	239
<b>Natalia Mańkowska:</b> E-government and competitive ability of the economy	249
<b>Aneta Mazur-Jelonek, Anna Rychły-Lipińska, Agnieszka Salek-Imińska, Monika Zajkowska:</b> Restructuring as a form of implementation of organizational changes on the basis of Energa-Operator SA .....	259
<b>Antoni Mickiewicz, Bogdan M. Wawrzyniak:</b> Issues of multi-territorial farms in Polish legislation .....	269
<b>Danuta Miłaszewicz:</b> Progress towards sustainable development as a criterion of economic evaluations .....	279
<b>Andrzej Miszczuk:</b> Socio-economic transborder links of peripheral region (on the example of eastern Poland).....	290
<b>Bartłomiej Moszoro:</b> The importance of innovation of enterprises in the strategy of economic change management at the regional level .....	299
<b>Janusz Myszczyzyn:</b> Reasons and economic consequences of protectionist policy on the example of the “union of rye and iron” .....	310
<b>Magdalena Olczyk:</b> Structural changes and competitiveness in the Polish industry .....	321
<b>Artur Ostromecki, Dariusz Zając, Andrzej Mantaj:</b> Influence of change of chosen factors of production on the marketability and strategies of development of agricultural holdings .....	332
<b>Mieczysław Piechnik:</b> Aspects of regional infrastructure and its impact on the development of tourism in the macroregion of eastern Poland in the years 2000-2010.....	344
<b>Zbigniew Piepiora:</b> Active policy of natural disasters prevention in West Pomeranian Voivodeship – financial aspects .....	360
<b>Wojciech Piontek:</b> Implications of the public good theory for the creation of low carbon and resource-efficient economy.....	369
<b>Zdzisław W. Puślecki:</b> Changes in mutual interdependence between the WTO and the European Union in the agricultural policy .....	380
<b>Marcin Ratajczak, Jan Wołoszyn, Ewa Stawicka:</b> Concept of CSR in the aspect of employees on the example of agribusiness enterprises from Mazowieckie Voivodeship.....	390
<b>Józef Rudnicki:</b> Do stock splits maximize shareholders’ wealth?.....	402
<b>Robert Rusielik, Michał Świtlyk, Artur Wilczyński:</b> Efficiency of public technical universities in Poland in 2007-2009.....	412

<b>Iwona Salejko-Szyszcak:</b> The evolution of the privatization barriers of public enterprises in Poland.....	422
<b>Anna Sieczko, Iłona Wyszynska:</b> Quality of services delivered by non-government organisations based on an example of charity for children „Zdążyć z Pomocą” .....	433
<b>Magdalena Kinga Stawicka:</b> Special economic zones in the European Union .....	443
<b>Piotr Szajner:</b> Impact of the EU sugar market reform on the efficiency of Polish sugar industry .....	453
<b>Iwona Szczepaniak:</b> Assessment of the level of food self-sufficiency of Poland in the conditions of economic integration and globalization.....	464
<b>Piotr Szkudlarek:</b> Regional policy of the state in the context of construction of broadband infrastructure on the example of eastern Poland.....	473
<b>Paweł Szudra:</b> Barriers of location of small trading and service companies .	483
<b>Agnieszka Ścianowska:</b> The influence of the investments cofinanced from the Coherency Fund sources on the price policy of water-sewage companies .....	493
<b>Arkadiusz Świadek, Marek Tomaszewski:</b> Evolution of innovative activity from the perspective of size of companies in regional systems in Poland .	503
<b>Marek Wigier:</b> Effects of the CAP in Poland – experiences and challenges in the perspective to 2020 .....	513
<b>Krzysztof Wiktorowski:</b> Development policies and strategies against the background of the system of development management of Poland.....	522
<b>Tomasz Wojewodziec:</b> Recessive behaviors of farms run by entrepreneurs insured by KRUS.....	531
<b>Grażyna Wolska:</b> Postal infrastructure in Poland. Selected research problems.....	541
<b>Agata Wójcik:</b> Costs and profitability of Polish dairy farms belonging to the European Dairy Farmers in 2010.....	551
<b>Sabina Ząbek, Joanna Kott, Zdzisław Szalbierz:</b> Analysis of economic and financial situation of PGE SA .....	562
<b>Józef Stanisław Zegar:</b> Economic competitiveness versus social competitiveness in agriculture.....	573



**Anna Sieczko, Ilona Wyszyńska**

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

---

## JAKOŚĆ USŁUG W PRZEDSIĘBIORSTWIE SPOŁECZNYM NA PRZYKŁADZIE FUNDACJI DZIECIOM „ZDAŻYĆ Z POMOCĄ”

---

**Streszczenie:** W pracy ukazano opinie podopiecznych Fundacji Dzieciom „Zdażyć z Pomocą” dotyczące jakości usług. Jakość bowiem jest ważnym zagadnieniem obejmującym wszystkie podmioty funkcjonujące na rynku, w tym przedsiębiorstwa społeczne. Ocena jakości usług służy zatem poprawie ich funkcjonowania i lepszemu dostosowaniu do warunków lokalnych. Badania ukazały, że podopieczni mają wysokie wymagania co do poziomu usług, których są nabywcami.

**Słowa kluczowe:** jakość usług, ekonomia społeczna, przedsiębiorstwo społeczne, ocena jakości.

### 1. Wstęp

Na współczesnym rynku, obok funkcjonowania podmiotów prywatnych i publicznych, znalazły swoje miejsce podmioty społeczne. Wypełniły one potrzeby, których nie mogły wypełnić dwa pierwsze obszary. W ten sposób w nauce o ekonomii pojawiło się pojęcie „ekonomii społecznej”. Nie jest ona odrębną gałęzią ekonomii, ale określonym działaniem gospodarczym. Od gospodarki prywatnej odróżnia ekonomię społeczną przede wszystkim to, że jej podmioty nie są nastawione na zysk, lecz na realizację celów społecznych, z których najważniejszym jest przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu. Natomiast od gospodarki publicznej ekonomię społeczną odróżnia to, że jej podmioty nie są kontrolowane przez administrację publiczną, lecz przez obywateli i/lub organizacje obywatelskie, oraz że zasadniczo nie oferują dóbr i usług publicznych dostępnych dla wszystkich obywateli, lecz dobra i usługi, które bezpośrednio lub pośrednio (dochody przeznaczane na cele społeczne) przynoszą korzyści określonej grupie beneficjentów, którymi z zasady są osoby defaworyzowane. Specyfika ekonomii społecznej tkwi w tym, że społeczne są cele działania jej podmiotów i mechanizmy kontrolowania działalności<sup>1</sup>. Dlatego podmioty działające w tym obszarze uzupełniają gospodarkę prywatną i publiczną.

---

<sup>1</sup> J. Hausner (red.), *Ekonomia społeczna a rozwój. Skrypt 1*, Wyd. Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, s. 12.

Rynek ciągle ulega zmianom. Obecnie widoczne są tendencje do profesjonalnego organizowania usług podmiotów społecznych<sup>2</sup>. Pojawia się zatem problem jakości działań przedsiębiorstw społecznych. Jakość bowiem jest ważnym zagadnieniem dotyczącym wszystkich podmiotów funkcjonujących na rynku. W nowoczesnych organizacjach, niezależnie od rodzaju prowadzonej działalności, staje się podstawą jej skutecznego funkcjonowania, wyznacznikiem kultury organizacyjnej oraz czynnikiem utrzymania się na rynku. Zatem rosnące zapotrzebowanie na profesjonalne usługi podmiotów ekonomii społecznej wynikają z przeobrażeń i zmian dotyczących poszczególnych rynków, w tym rynku usług zdrowotnych.

Celem niniejszego opracowania było poznanie opinii klientów fundacji społecznych dotyczących jakości usług. Badania takie służą bowiem nie tylko podnoszeniu poziomu usług, ale przede wszystkim lepszemu zaspokojeniu potrzeb podopiecznych, a przez to polepszeniu zdrowia i sprawniejszemu funkcjonowaniu jednostek w społeczeństwie. Przeprowadzono badania pilotażowe w Fundacji Dzieciom „Zdążyć z Pomocą”, które stanowią studium przypadku.

## 2. Znaczenie badania jakości przedsiębiorstw społecznych w gospodarce

W Polsce rozumienie pojęcia „przedsiębiorstwo społeczne” podlegało ewolucji. Pojęciem tym określano przedsiębiorstwa zorientowane na rozwój lokalny, w końcu przedsiębiorstwa społeczne zaczęto łączyć z usługami użyteczności publicznej, szczególnie z usługami społecznymi. Zatem przedsiębiorstwo społeczne może być zdefiniowane jako prywatna, autonomiczna organizacja dostarczająca produktów lub usług, których celem jest przynoszenie korzyści społeczności<sup>3</sup>. W naszym kraju następujące podmioty mają cechy przedsiębiorstw społecznych: spółdzielnie pracy, spółdzielnie socjalne, działalność gospodarcza prowadzona przez fundacje i stowarzyszenia, kluby integracji społecznej, centra integracji społecznej, zakłady pracy chronionej, zakłady aktywności zawodowej<sup>4</sup>.

Przedsiębiorstwa społeczne mają swoje unikatowe cechy. Przede wszystkim muszą łączyć cele ekonomiczne z celami społecznymi. Ich głównym celem nie jest maksymalizacja zysku na rzecz właścicieli przedsiębiorstwa, lecz wypracowany zysk przeznaczany jest na wyznaczony cel społeczny. Przedsiębiorstwa te korzystają z różnych źródeł zasobów materialnych: bezpośredniej działalności gospodarczej, składek członkowskich, źródeł samorządowych lub rządowych, darowizn, środków

<sup>2</sup> A. Stabryła (red.), *Koncepcje zarządzania współczesnym przedsiębiorstwem*, Wyd. Miles.pl, seria wydawnicza: Encyklopedia zarządzania, Kraków 2010, s. 55-117.

<sup>3</sup> Za T. Kuźmierczyk i in., *Przedsiębiorstwa społeczne: czynniki trwałości. Raport i fazy monitoringu przedsiębiorstw społecznych*, Warszawa 2011, s. 6-7.

<sup>4</sup> P. Szymański, W. Zarzycki, *Zakładanie i prowadzenie przedsiębiorstwa społecznego – biuletyn*, Wyd. Fundacja Pomocy Wzajemnej Barka, Poznań 2010, s. 6.

z funduszy europejskich. Używają innowacyjnych form organizacji pracy, takich jak: praca wolontariuszy, elastyczny czas pracy, praca na część etatu. Występuje w nich mniej hierarchiczny układ relacji między pracownikami, inne mechanizmy motywacji, bardziej osadzone na partnerstwie i partycypacji<sup>5</sup>.

W Polsce daje się zauważyć rosnące zapotrzebowanie na profesjonalne usługi podmiotów ekonomii społecznej. Ocena jakości usług służy ich poprawie i lepszemu dostosowaniu do warunków lokalnych. Przedsiębiorstwo społeczne tak jak każda organizacja ma do wypełnienia swoje funkcje. By je wypełniać, potrzebne są kryteria i wskaźniki oraz podstawowe narzędzia do badania jakości i efektywności działań prospołecznych. Mierzenie zatem jakości przedsiębiorstw społecznych ma na celu dostarczenie całościowej, rzetelnej informacji o wszystkich czynnikach wpływających na jakość. Taka informacja stanowić może punkt wyjścia dla poprawy jakości świadczonych usług. Jednak jak zauważa Karaszewski<sup>6</sup>, próby zdefiniowania jakości są w rzeczywistości wyjątkowo trudne. Wynika to z faktu, iż jakość może być postrzegana w wielu wymiarach. Jakość usług zaś jest znacznie bardziej skomplikowana niż jakość wyrobów. Związane jest to z tym, iż klient zazwyczaj czynnie uczestniczy w procesie powstania usługi, a na jego odczucia wpływa nie tylko efekt, ale również wiodąca doń droga.

Biorąc to wszystko pod uwagę, Parasuraman, Zeithaml i Bery<sup>7</sup> wyróżnili pięć wymiarów jakości usług:

- 1) wymiar materialny (wygląd pomieszczeń, wyposażenie, środki przekazu oraz ubiór, zachowanie i prezencja personelu);
- 2) niezawodność usług (zdolność dostawcy do zrealizowania usługi w sposób niezawodny i solidny);
- 3) reakcję na oczekiwania klienta (szybkość działań, chęć udzielenia mu pomocy, reagowanie na wymogi stawiane przez odbiorców usług);
- 4) fachowość i zaufanie (odnoszące się do wiedzy merytorycznej personelu, taktu oraz umiejętności zdobywania zaufania klienta);
- 5) empatię (umiejętność zrozumienia oczekiwań klienta co do zindywidualizowanego potraktowania jego potrzeb przez usługodawcę).

Na podstawie wymienionych wymiarów opracowali metodę polegającą na pomiarze różnic pomiędzy poziomem zaspokojenia oczekiwań a postrzeganiem usług przez klienta, zwaną metodą serqual. Badania te oparte są na specjalnym kwestionariuszu. Każdej z wymienionych pięciu cech przypisywanych jest kilka stwierdzeń. Badany klient ocenia punktowo, w skali od 1 do 7, oczekiwanie co danej usługi i jej postrzeganie. Metoda ta, według jej twórców, może być dobrym sposobem pozyski-

<sup>5</sup> S. Lachowicz, M. Matejuk (red.), *Konkurencyjność jako determinanta rozwoju przedsiębiorstwa*, Wyd. Politechniki Łódzkiej, Łódź 2009, s. 99-101.

<sup>6</sup> R. Karaszewski, *Nowoczesne koncepcje zarządzania jakością*, Wyd. Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa Stowarzyszenie Wyższej Użyteczności „Dom Organizatora”, Toruń 2006, s. 15-19.

<sup>7</sup> Tamże, s. 20.

wania wiedzy o rynku, a ze względu na swój uniwersalny charakter może być wykorzystywana do obiektywnego badania postrzeganej jakości wszystkich rodzajów usług. Wykorzystuje się ją również w badaniach jakości usług zdrowotnych.

Według P. Łukasika i W. Zaleszczuka<sup>8</sup>, podstawowym kryterium oceny jakości usług przedsięwzięć ekonomii społecznej jest zgodność z zakładanymi celami i zadaniami funkcjonowania przedsiębiorstwa. A ocena i mierzenie jakości usług jest procesem wymagającym określenia:

- wskaźników jakości – co badamy?
- opracowania (lub dobrania) narzędzi i procedur,
- przedyskutowania procedur ze wszystkimi zainteresowanymi,
- przeszkolenia wszystkich osób odpowiedzialnych za mierzenie jakości usług,
- przełamania lęku, nawiązania dobrych kontaktów, zdobycia zaufania w gronie osób zaangażowanych w proces oceny jakości usług,
- fachowości – oceniający i mierzący jakość również podlegają ewaluacji.

Autorzy uważają, że badanie jakości danej usługi może odbywać się przez dobór lub zaprojektowanie odpowiednich metod i narzędzi dla danej usługi. Można posłużyć się następującymi metodami:

1. Badaniami wskaźnikowymi, które opierają się na efektywności poszczególnych czynności wchodzących w zakres usługi na podstawie zespołu opracowanych wskaźników.

2. Badaniami statystycznymi opierającymi się na statystycznym określeniu częstotliwości występowania określonych czynności i działań oraz ich efektów lub wyników.

3. Badaniami ankietowymi opierającymi się na pozyskiwaniu opinii (potrzeby, oczekiwania, poziom zadowolenia) klientów w sprawach związanych z realizacją poszczególnych usług.

4. Badaniami ewaluacyjnymi opierającymi się na zidentyfikowaniu czynników obiektywnych i subiektywnych (na wejściu, w trakcie realizacji usługi i po jej zakończeniu), które umożliwią sprawdzenie poprawności wykonania usługi oraz pozwolą na wprowadzenie ewentualnych działań korygujących. Proces ewaluacji powinien obejmować następujące grupy czynności:

- zbieranie informacji o osiągniętych lub przewidywanych wynikach oraz warunkach, w jakich te wyniki uzyskano,
- analizę zgromadzonych informacji, ocenę (wartościowanie) wyników analizy,
- wyciągnięcie wniosków i podjęcie decyzji dotyczących poprawy wyników<sup>9</sup>.

Przedstawione powyżej rozważania miały na celu ukazanie wzrostu znaczenia jakości i potrzeby jej badania we wszystkich podmiotach rynkowych, w tym w przedsiębiorstwach społecznych. Badania takie są niezbędne zwłaszcza w usługach

<sup>8</sup> J. Hausner (red.), *Wspieranie ekonomii społecznej, Skrypt 5*, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2008, s. 129.

<sup>9</sup> Tamże, s. 129.

gach zdrowotnych, dotyczą one bowiem najważniejszej wartości, jaką jest zdrowie, zwłaszcza zdrowie dzieci.

### 3. Materiał i metody

Fundacja Dzieciom „Zdążyć z Pomocą” powstała w 1998 r. Jej założycielem i fundatorem jest terażniejszy prezes fundacji Stanisław Kowalski. W pierwszym roku działalności fundacji zarejestrowanych było 142 podopiecznych, na dzień 31.12.2010 r. liczba podopiecznych wynosiła 12 650 dzieci (na podstawie indywidualnych umów z ich rodzicami)<sup>10</sup>. Obszar aktywności fundacji to przede wszystkim Centrum Charytatywne „Koniczynka”. Pracownicy tego centrum udzielają rodzicom i opiekunom dzieci niepełnosprawnych, ale także z ubogich i patologicznych rodzin, informacji, jak stać się podopiecznym fundacji, pomagają przy refundacji faktur czy rachunków za leczenie, rehabilitację czy przy poprawie warunków bytowych. Tutaj także organizowane są zbiórki publiczne na rzecz podopiecznych, które odbywają się na terenie całego kraju oraz poza jego granicami. Można tu uzyskać pomoc związaną z pozyskiwaniem darowizn, redagowaniem apeli o pomoc, zakładaniem subkont, księgowaniem pieniędzy z 1% podatku. Organ ten także organizuje grupy wsparcia dla rodziców, opiekunów podopiecznych oraz szkolenia. W 2002 r. w ramach fundacji utworzono „Klub Myszki Norki”. Jego głównym zadaniem jest integracja dzieci niepełnosprawnych z dziećmi zdrowymi oraz wyrównywanie szans w dostępie do wiedzy i kultury. W 2008 r. powołano projekt „Poza Ciszą i Ciemnością”. Uwzględnia on potrzeby kulturalne osób niepełnosprawnych. Koncepcja polegała na pokazie filmów i spektaklów z audiodeskrypcją i napisami. W zakres działań badanej fundacji wchodzi również Ośrodek Rehabilitacji „Amicus”. Powstał on w 2010 r. z myślą o potrzebach osób chorych i niepełnosprawnych. Każdy podopieczny fundacji może korzystać z bezpłatnej rehabilitacji w Amicusie. Korzysta z tego ok. 60 podopiecznych dziennie. W ośrodku pracuje ponad 18 terapeutów, fizjoterapeutów i pedagogów<sup>11</sup>. Fundacja ma także własne wydawnictwo „BREMO”. Wydawnictwo to pomaga w pozyskiwaniu dodatkowych funduszy na pomoc dla podopiecznych. Badane przedsiębiorstwo rozszerza swoją działalność, trwają prace nad budową drugiego Ośrodka Bezpłatnej Rehabilitacji w Warszawie, a także hotelu, w którym to będą mogli nocować podopieczni z całej Polski.

Dochody fundacji pochodzą przede wszystkim z wpłat z 1% podatku, darowizn, spadków, zapisów, nawiązek sądowych, dotacji celowych od instytucji publicznych i prawnych, subwencji osób prywatnych, zbiórek i imprez publicznych, majątku nieruchomościowego i ruchomego fundacji, działalności gospodarczej, odsetek lokat kapitałowych i papierów wartościowych. Działalność statutowa Fundacji Dzieciom „Zdążyć z Pomocą” polega na organizowaniu bezpośredniej pomocy dzieciom chorym i nie-

<sup>10</sup> Broszura informacyjna o Fundacji Dzieciom „Zdążyć z Pomocą”.

<sup>11</sup> Broszura informacyjna o Ośrodku Rehabilitacji „Amicus”.

pełnosprawnym, z których rodzicami, opiekunami zostało podpisane porozumienie, przez kompleksową obsługę subkont<sup>12</sup>.

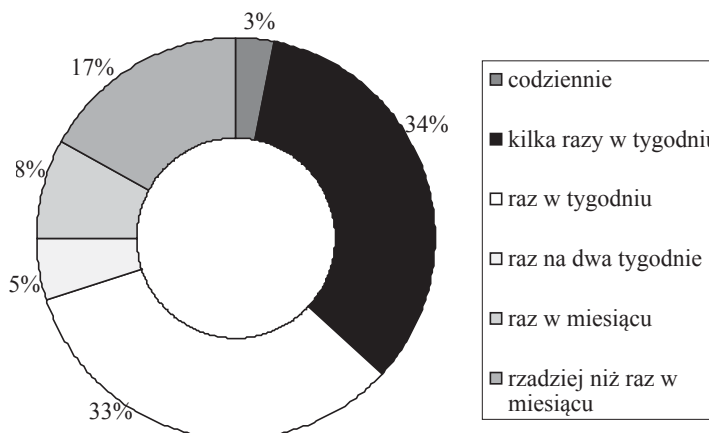
Badania przeprowadzono na przełomie sierpnia i września 2011 r. w siedzibie Fundacji Dzieciom „Zdążyć z Pomocą” przy ul. Łomiańskiej 5 oraz w Ośrodku Rehabilitacji „Amicus” mieszczącym się przy ul. Słowackiego 12 także w Warszawie; ankiety przesłano drogą elektroniczną. W badaniu wzięło udział 105 osób. Dobór osób był celowy. W badaniu mogły wziąć udział osoby, które korzystały z usług badanej fundacji przynajmniej przez rok. W imieniu podopiecznych, ponieważ były to głównie dzieci w wieku szkolnym, do tego niesprawne fizycznie, a także w większości upośledzone umysłowo, ankietę wypełniali rodzice lub prawni opiekunowie dziecka. Ankieta składała się z ośmiu części. Części od drugiej do siódmej była skierowane tylko do osób korzystających z konkretnej usługi badanej fundacji, części pierwsza i ostatnia do wszystkich. Pytania miały charakter zamknięty i otwarty. Do badań została wybrana jednostka, której obszar aktywności jest szeroki, co pozwoliło na uzyskanie większej zmienności badanych cech, tym samym zwiększyło to możliwość wnioskowania na inne podmioty społeczne.

#### 4. Wyniki badań

Wśród przebadanych osób 74,3% stanowiły kobiety, a 25,7% mężczyźni. Wiek respondentów wahał się od 21 do 65 roku życia. Najwięcej podopiecznych, którzy wzięli udział w badaniu, było pod opieką fundacji od 1 roku do 3 lat (50 osób). Siedemnaścioro było związanych z fundacją od roku, natomiast 21 osób zadeklarowało swoje powiązania w przedziale od 3 do 5 lat. Tylko 13 ankietowanych korzystało z usług fundacji ponad 5 lat, a zaledwie 4 osoby, które brały udział w badaniu, należały do niej powyżej 10 lat. Częstotliwość korzystania z usług fundacji przedstawia rys. 1.

Większość (64%) badanych o fundacji dowiedziało się od znajomych i rodziny, 22% z Internetu, 9,5% z mediów, pozostali (4,5%) z innych źródeł. Z badań zostaną przedstawione te dotyczące fundacji jako całości. Ze względu na ograniczenia dotyczące objętości tekstu zostaną pominięte te, które dotyczyły jakości poszczególnych oddziałów fundacji. Ankietowani mogli w wolnym miejscu wypowiedzieć się i napisać swoją opinię, jak usprawnić funkcjonowanie fundacji. W odpowiedzi na to pytanie wzięło udział 79 osób. Pojawiło się tutaj 5 głównych wątków. Badani (12 osób) zalecali przede wszystkim wydłużenie godzin pracy fundacji do godziny 20.00 (obecnie fundacja działa od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00) oraz uruchomienie fundacji w weekendy. Oczywiście pojawiły się i wypowiedzi, w których podopieczni zasugerowali, żeby organizacja działała 7 dni w tygodniu 24h/dobę. Kolejnym częstym poruszonym tematem w tej części było zwiększenie liczby filii. Obecnie fundacja ma siedzibę w Warszawie, tu też znajduje się jedna

<sup>12</sup> <http://www.dzieciom.pl/dzialalnoscfundacji.html> [12.06.2012].



**Rys. 1.** Częstotliwość korzystania z usług świadczonych przez Fundację Dzieciom „Zdążyć z Pomocą” według badanych

Źródło: badania własne.

filia, a mianowicie Ośrodek Rehabilitacji „Amicus”. Podopieczni chcą, aby fundacja w miarę rozwoju budowała swe placówki także w innych regionach, nieskumulowanych w centrum kraju, a także żeby placówki te nie mieściły się tylko w największych miastach. 17 osób proponowało wybudowanie placówek w mniejszych miejscowościach. Kolejnym wskazanym przez ankietowanych zagadnieniem była poprawa strony internetowej fundacji. Z badania wynika, że nie dla wszystkich jest ona czytelna. Pojawiło się kilka wypowiedzi (7 osób), w których podopieczni skarżyli się, iż trzeba długo szukać, by znaleźć na niej odpowiednie informacje. Badani zalecali także umieszczenie na stronie internetowej wszelkich możliwych wniosków i formularzy, co osobom, które mają dostęp do Internetu, znacznie przyspieszy korzystanie z usług oferowanych przez fundację i poprawi jakość. Ankietowani zaproponowali również zamieszczenie na stronie fundacji informacji nie tylko związanych z jej usługami, ale także mogących ułatwić życie osobie niepełnosprawnej, np. tych związanych ze wskazaniem możliwości płatnej i bezpłatnej rehabilitacji w całym kraju. Kolejna grupa badanych informowała o problemach z infolinią. Według ankietowanych (8 osób), infolinia powinna być czynna całą dobę (jest czynna w godzinach pracy fundacji), a automatyczna sekretarka niekiedy utrudnia kontakt z konkretnymi osobami. Ostatnią główną grupą problematyczną w tej części była sprawa związana z Centrum Charytatywnym „Koniczynka”. Ankietowani (5 osób) sugerowali powiększenie kadry pracowników tego działu, co znacznie przyspieszy procedury księgowania i refundowania faktur, a także księgowania wpływów z 1% podatku, na które czeka się w chwili obecnej do końca listopada. Podopieczni radzą także, aby zmienić procedury refundacji faktur, co znacznie przyspieszy okres oczekiwania na zwrot środków finansowych. Każda procedura powinna mieć standardo-

wo wyznaczony okres wykonania danej usługi i nie powinien on być przekraczany, np. refundacja faktur powinna trwać do 1 tygodnia. Ostatnią liczną grupą proponowanych przez podopiecznych rozwiązań był większy dostęp do bezpłatnej rehabilitacji. Fundacja ma swój własny Ośrodek Rehabilitacji „Amicus”, jednak potrzeby są dużo większe niż możliwości jednego ośrodka. Z racji tego, że liczba podopiecznych rośnie z roku na rok, ankietowani sugerują inwestycje w wybudowanie kolejnych ośrodków rehabilitacji, Tak by dzieci potrzebujące rehabilitacji miały do niej stały dostęp. Pojawiły się także pojedyncze wypowiedzi, w których podopieczni wystąpili z propozycją wybudowania apteki czy sklepu ze sprzętem rehabilitacyjnym.

W pierwszym pytaniu zamkniętym jednokrotnego wyboru badani mieli za zadanie ocenić pracowników fundacji. Mieli do wyboru 4 możliwości. Najwięcej badanych, bo aż 87%, uważało, że pracownicy fundacji są życzliwi i kompetentni. 8% wskazało, iż personel organizacji jest życzliwy, ale nie zawsze kompetentny. 4% badanych stwierdziło, że jest kompetentny, ale nie zawsze życzliwy. Nikt z ankietowanych nie uważał, że pracownicy nie są ani życzliwi, ani kompetentni. Pozostali (1%) wstrzymali się od odpowiedzi.

Oceniona została strefa techniczna fundacji przez ocenę zaplecza i dostosowania obiektów fundacji do potrzeb osób niepełnosprawnych. Ankietowanie mieli za zadanie uzupełnić tabelę, oceniając każde ze stwierdzeń przez wystawienie noty w czterostopniowej skali. Odpowiedzi badanych zostały zebrane w tab. 1.

**Tabela 1.** Ocena strefy technicznej według opinii badanych

Rodzaj strefy technicznej	Ocena w liczbach				
	bardzo dobra	dobra	przeciętna	zła	brak odpowiedzi
Dostosowanie obiektów do potrzeb osób niepełnosprawnych	76	19	8	2	0
Lokalizacja obiektów	60	33	9	0	3
Czystość i porządek w obiekcie	91	14	0	0	0
Wyposażenie gabinetów i zaplecze sanitarne	85	16	3	0	1

Źródło: badanie własne.

Badani ocenili dostosowanie obiektów do potrzeb osób niepełnosprawnych dosyć wysoko, bo aż 72% z nich wystawiło bardzo dobrą ocenę. Jeżeli chodzi o lokalizację obiektów, żaden z ankietowanych nie uznał jej za złą, 57% uważało położenie budynków za bardzo dobre. Pozytywnie zostało także ocenione wyposażenie gabinetów oraz zaplecze sanitarne. 81% badanych uznało je za bardzo dobre. Najlepiej została oceniona czystość i porządek w obiekcie. Aż 87% oceniło je bardzo dobrze.

W kolejnym pytaniu ankietowani mieli za zadanie ocenić, czy jakość usług świadczonych przez Fundację Dzieciom „Zdążyć z Pomocą” spełnia ich oczekiwania.. Wynik okazał się bardzo pozytywny, 97% respondentów wskazało odpowiedź twierdzącą.



Należy zwrócić uwagę, że tylko 3 osoby zaznaczyły odpowiedź „nie”, oczywiście uzasadniając swój wybór. Otóż 2 z 3 osób „będących na nie” uznały, że fundacja nie spełnia oczekiwań podopiecznych z powodu zbyt małych możliwości rehabilitacji dziecka w fundacji, jedna osoba apelowała o więcej życzliwości wśród pracowników organizacji. W badaniu umożliwiano wypowiedź otwartą bezpośrednio dotyczącą jakości usług. W pierwszym zadaniu ankietowani zostali poproszeni o wypisanie wszelkich istotnych uwag, które mogłyby wpłynąć na jakość usług w fundacji. Większość wypowiedzi oscylowała wokół paru głównych wątków. Otóż ankietowani zalecali, by z bezpłatnej rehabilitacji, skoro jest na nią tak duże zapotrzebowanie, mogły korzystać tylko osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności, gdyż mają one większe potrzeby niż dzieci ze skierowaniem od pediatry. Pojawiły się też propozycje poprawy strony internetowej, infolinii, wydłużenia godzin pracy – wiele osób apelowało o to, aby fundacja była czynna 7 dni w tygodniu, 24h/dobę. Czyli odpowiedzi były zbliżone do tych mówiących o tym, jak według opinii badanych usprawnić funkcjonowanie fundacji. Ostatnim podsumowującym zadaniem dla ankietowanych była prośba o wypowiedzenie się, jak według nich wyglądają usługi dobrej jakości świadczone przez badaną fundację, ale także inne organizacje pozarządowe. Otóż w większości wypowiedzi powtarzały się sformułowania, takie jak: bezinteresowne, bezpłatne usługi, z dobrym zapleczem i wyposażeniem technicznym, kadra świadcząca te usługi powinna być bardzo dobrze wykwalifikowana, usługi powinny być adekwatne do potrzeb i wymagań podopiecznego oraz zindywidualizowane. Kolejne określenia opisujące wysoki poziom usług to: kompetentnie, solidnie, życzliwie, w sposób zaangażowany, nowoczesnie, rzetelnie. Organizacje tego typu powinny także pomagać w przystosowaniu się do życia, realizować założenia zawarte w statucie, działać humanitarnie.

## 5. Podsumowanie

Przedsięwzięcia ekonomii społecznej działają przede wszystkim w celach poprawy bytu, zdrowia i samopoczucia osób defaworyzowanych. Pomagają ubogim, w tym patologicznym rodzinom oraz rodzinom z dziećmi niepełnosprawnymi, w zaspokojeniu często najbardziej podstawowych potrzeb związanych z pragnieniem bezpieczeństwa, potrzebami fizjologicznymi czy zdrowotnymi. Jednak sektor ten stanowi niezwykle istotną i bardzo zróżnicowaną sferę gospodarki. Wobec nasilających się potrzeb społecznych podmioty te obecnie muszą realizować coraz to nowe zadania, w tym dbać o poprawę jakości swoich działań.

Na podstawie badań przeprowadzonych wśród podopiecznych Fundacji Dzieciom „Zdążyć z Pomocą” można stwierdzić, że poziom usług świadczonych przez nią jest wysoki. Świadczą o tym wyniki ankiety, które w bardzo pozytywnym świetle ukazują jakość i fachowość usług. Należy zwrócić uwagę, że podopieczni mają równie wysokie wymagania co do poziomu usług, których są nabywcami, jak w or-

ganizacjach komercyjnych. Usługi według nich powinny cechować się fachowością, rzetelnością, dostępnością, zapewniać bezpieczeństwo, satysfakcję itp. Dla podopiecznych badanej fundacji jakość usług jest tożsama z lepszym według nich funkcjonowaniem fundacji umożliwiającym łatwiejszy dostęp do danej usługi, łatwiejsze korzystanie ze strony internetowej oraz poszerzenie oferty o dodatkowe usługi czy wydłużenie pracy fundacji.

Badania takie prowadzone w sposób systematyczny są potrzebne, bo przyczyniają się do poznania potrzeb, oczekiwań i poziomu zadowolenia podopiecznych w sprawach związanych z realizacją poszczególnych usług, zwłaszcza że liczba osób korzystających z nich rośnie i jest niewspółmierna z liczbą pracujących w przedsiębiorstwach społecznych. Zaprezentowane badania mają charakter pilotażowy, wskazujący na celowość przeprowadzenia szerszych badań, które to głębiej ukażą zasadność podejmowanych działań mających na celu zwiększenie jakości usług przedsiębiorstw społecznych.

## Literatura

- Anonim, *Fundacji dzieciom „Zdążyć z Pomocą”*, broszura informacyjna.
- Anonim, *O Ośrodku Rehabilitacji „Amicis”*, broszura informacyjna.
- Hausner J. (red.), *Wspieranie ekonomii społecznej, Skrypt 5*, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2008, s. 129.
- Hausner J. (red.), *Ekonomia społeczna a rozwój., Skrypt 1*, Wyd. Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, s. 12.  
<http://www.dzieciom.pl/dzialalnoscfundacji.html> [12.06.2012].
- Karaszewski R., *Nowoczesne koncepcje zarządzania jakością*, Wyd. Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa Stowarzyszenie Wyższej Użyteczności „Dom Organizatora”, Toruń 2006.
- Kuźmierczyk T. i in., *Przedsiębiorstwa społeczne: czynniki trwałości. Raport i fazy monitoringu przedsiębiorstw społecznych*, Warszawa 2011.
- Lachowicz S., Matejuk M. (red.), *Konkurencyjność jako determinanta rozwoju przedsiębiorstwa*, Wyd. Politechniki Łódzkiej, Łódź 2009.
- Stabryła A. (red.), *Koncepcje zarządzania współczesnym przedsiębiorstwem*, Wyd. Miles.pl, seria wydawnicza: Encyklopedia zarządzania, Kraków 2010.
- Szymański P., Zarzycki W., *Zakładanie i prowadzenie przedsiębiorstwa społecznego – biuletyn*, Wyd. Fundacja Pomocy Wzajemnej Barka, Poznań 2010.

## **QUALITY OF SERVICES DELIVERED BY NON-GOVERNMENT ORGANISATIONS BASED ON AN EXAMPLE OF CHARITY FOR CHILDREN „ZDAŻYĆ Z POMOCĄ”**

**Summary:** The article presents the opinions of beneficiaries of „Zdażyć z Pomocą” charity for children, related to the quality of services. Quality is an important issue that covers all parties functioning on the market, including non-government organisations. Therefore quality assessment of services helps to improve them and to adjust better to the local circumstances. The research revealed that beneficiaries had high expectations regarding the level of services they receive.

**Keywords:** quality of services, social economy, social enterprise, quality evaluation.