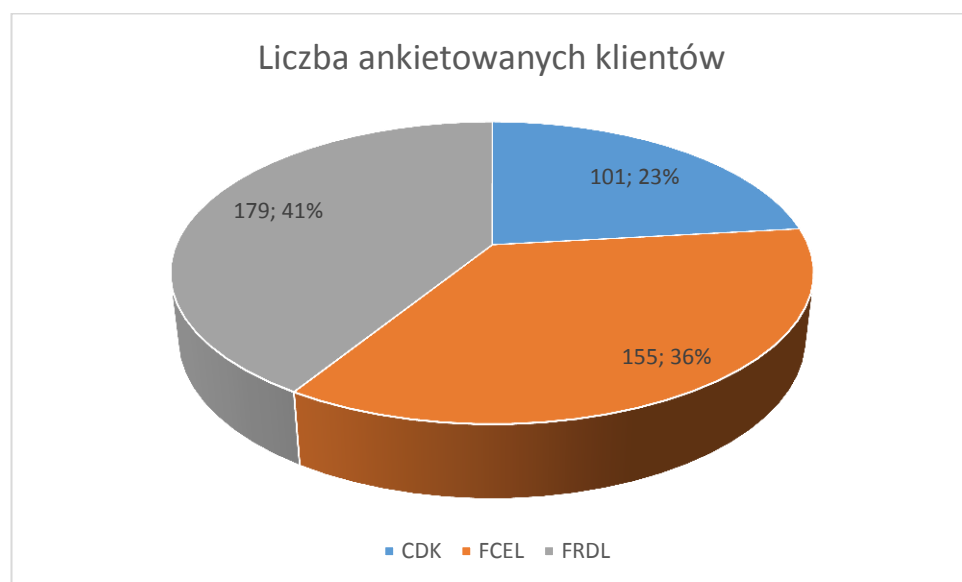




Badanie satysfakcji klienta ŚOWES RAPORT z dn. 01.09.2018 Analiza danych w okresie 01.09.2017-31.08.2018

W okresie od 01.09.2017 do 31.08.2018 r. w projekcie pn.: „Świętokrzyski Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej (ŚOWES)” wsparcie uzyskało 436 Uczestników/ek Projektu.

Wsparcie uzyskało kolejno: 101 klientów u Lidera Projektu (Caritas Diecezji Kieleckiej), 155 osób u Partnera nr 1 (Fundacja CEL) oraz 179 osoby u Partnera nr 2 (Świętokrzyskie Centrum Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej).



Wykres 1. Liczba ankietowanych klientów ŚOWES

Ankieta badająca satysfakcję klienta ŚOWES zawiera pytanie z jakiego rodzaju wsparcia korzystają Uczestnicy. Najczęściej wykorzystywaną formą wsparcia w badanym okresie jest doradztwo, zarówno ogólne jak i specjalistyczne (32%), szkolenia (16%), a także usługa wsparcia ekonomii społecznej zawierająca min. Szeroko pojętą informację i promocję (16%).



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

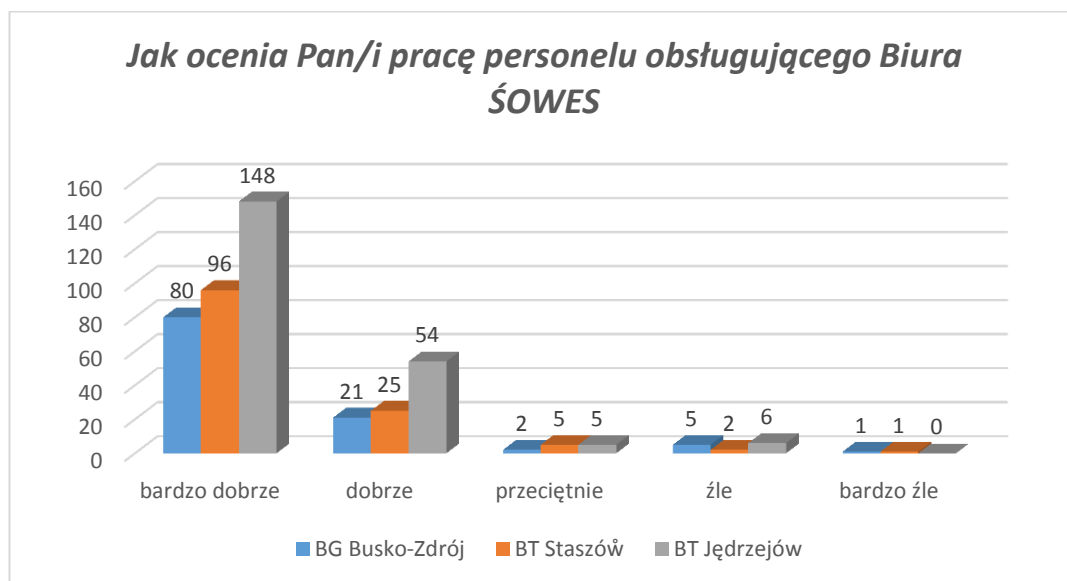


Wykres 2. Rodzaj wsparcia wykorzystany przez klienta SOWES

W trosce o jakość obsługi klienta w naszych biurach zadaliśmy pytanie jak oceniają pracę personelu obsługującego biura SOWES: Biuro Główne w Busku-Zdroju, Biuro Terenowe w Staszowie oraz Biuro Terenowe w Jędrzejowie. Szczegóły przedstawia wykres nr 3.

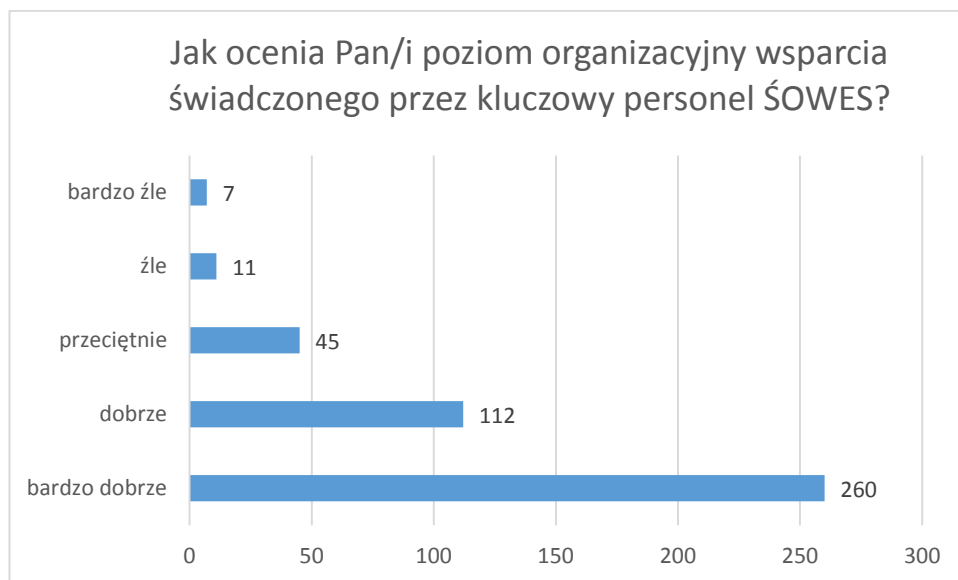


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



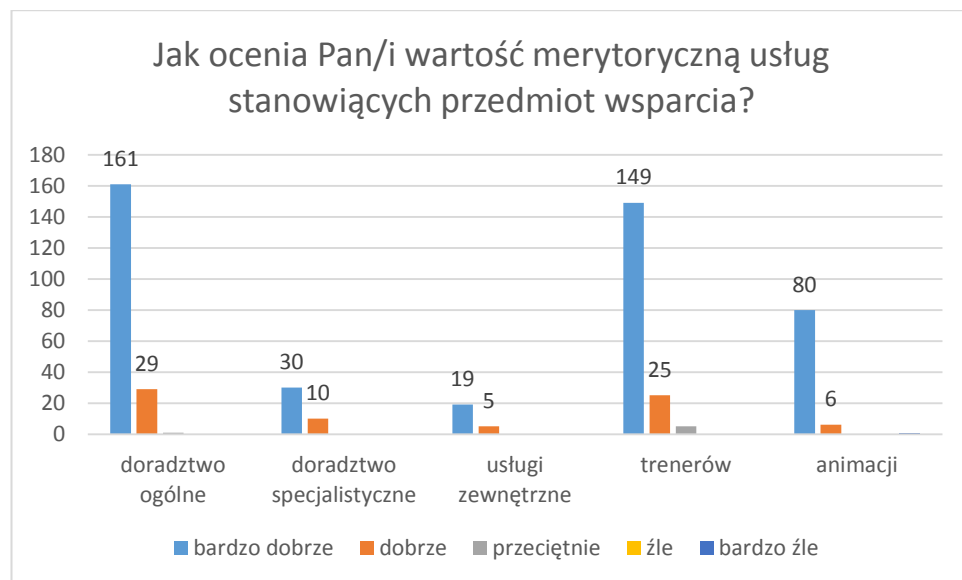
Wykres 3. Ocena pracy personelu obsługującego Biura ŚOWES

Klienci korzystający z wszystkich 3 biur ŚOWES mogli wybrać jedną z pięciu wartości: bardzo dobrze, dobrze, przeciętnie, źle i bardzo źle. 74% Klientów korzystających z biur ŚOWES oceniła ich pracę na bardzo dobrym poziomie. Ocena przeciętna, zła i bardzo zła stanowi 6,20% wszystkich odpowiedzi dla ogółu biur.



Wykres 4. Ocena poziomu organizacyjnego wsparcia świadczonego przez kluczowy personel ŚOWES

Kolejnym z pytań była prośba o ocenę poziomu organizacyjnego wsparcia świadczonego przez kluczowy personel ŚOWES. Odpowiedzi z oceną dobrą i bardzo dobrą stanowią prawie 85,5% wszystkich ocen.

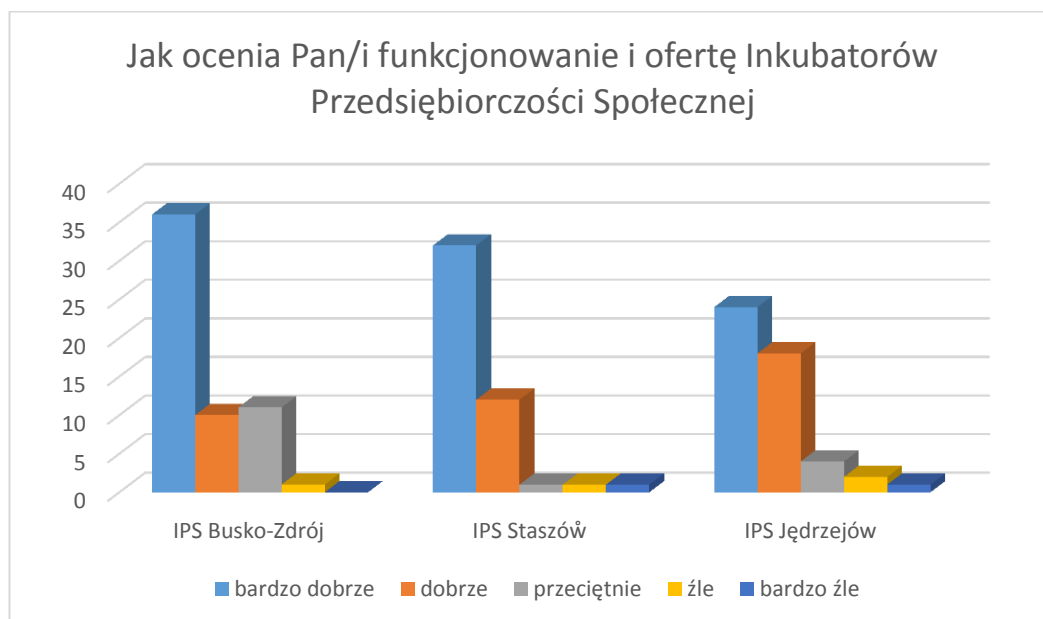


Wykres 5. Ocena wartości merytorycznej usług stanowiących przedmiot wsparcia

W kolejnym z pytań pokusiliśmy się o próbę zestawienia oceny wartości merytorycznej usług stanowiących przedmiot wsparcia oferowany przez ŚOWES. Znalazły się tu prośby o oceny w 5-stopniowej skali: kluczowych konsultantów klienta świadczących doradztwo ogólne, specjalistów świadczących doradztwo (informatyczne, prawne, biznesowe, marketingowe, finansowo-księgowo-podatkowe, mentoringowe, tutoringowe), wykonawców świadczących usługi zewnętrzne (prawne, księgowe i marketingowo-rozwojowe), trenerów i wykładowców prowadzących zajęcia szkoleniowe, oraz prowadzonych w ośrodku ŚOWES działań animacyjnych (wizyty studyjne, seminaria, debaty, warsztaty na rzecz eS, kiermasze). Szczegółowe odpowiedzi przedstawia wykres nr 5.

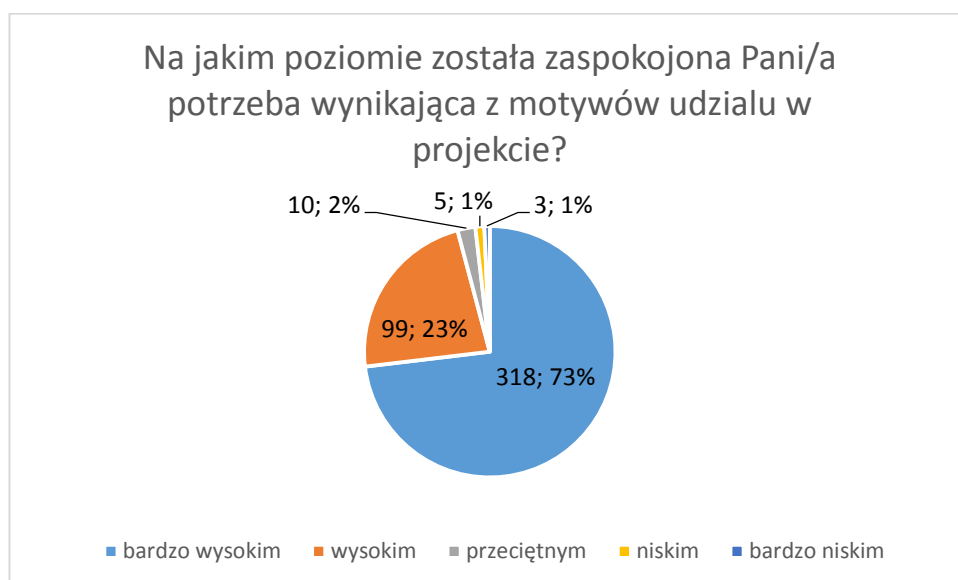


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Wykres 6. Ocena funkcjonowania i oferty IPS

Kolejne z pytań zawierało prośbę o ocenę funkcjonowania i oferty dla Klientów ŚOWES od Inkubatorów Przedsiębiorczości Społecznej w 3 miejscowościach: Busku-Zdroju, Staszowie, Jędrzejowie. 85% ankietowanych oceniło pracę wszystkich trzech inkubatorów pozytywnie: na bardzo dobrym i dobrym poziomie. Ocena negatywna (źle i bardzo źle) stanowi zaledwie 3,8% odpowiedzi wszystkich ankietowanych. Szczegółowe odpowiedzi przedstawia wykres nr 6.

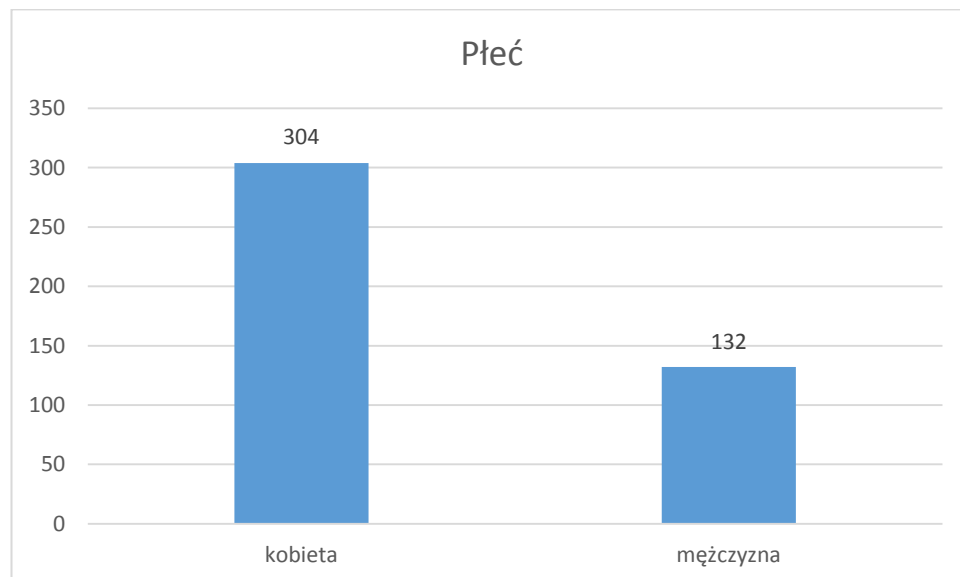


Wykres 7. Poziom zaspokojenia potrzeb wynikających z motywów udziału w projekcie



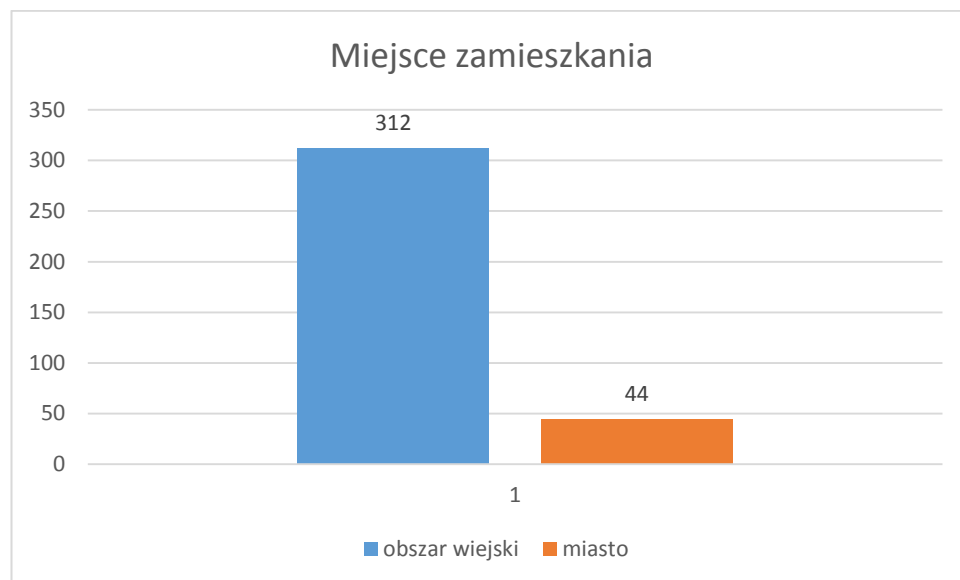
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Kolejne z pytań brzmiało na jakim poziomie została zaspokojona Pani/a potrzeba wynikająca z motywów udziału w projekcie. Prawie 95% osób ankietowanych odpowiedziało, że ta potrzeba została zaspokojona na bardzo wysokim lub wysokim poziomie.



Wykres 8. Metryczka klientów ŚOWES: Płeć

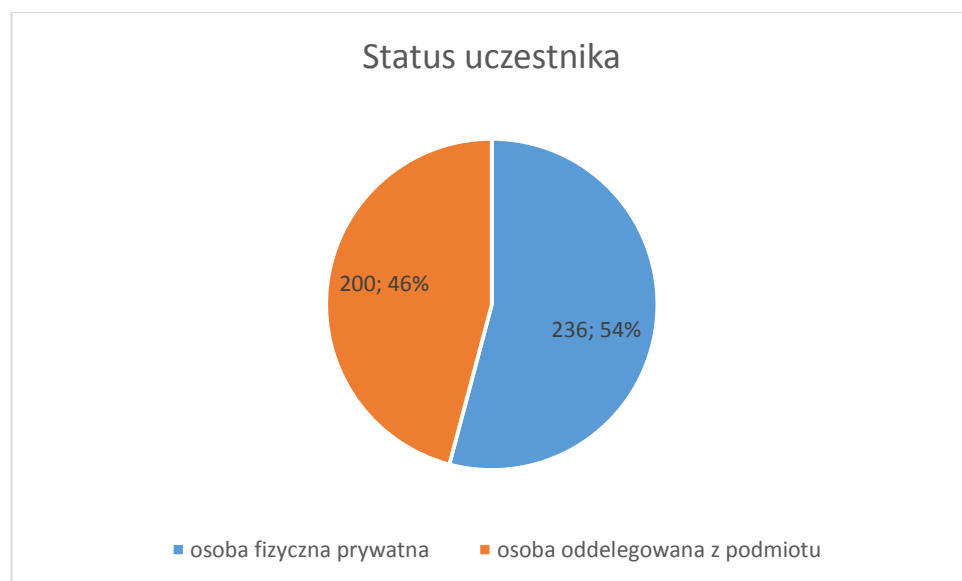
W podsumowaniu: kobiety stanowią 304 uczestników projektu, mężczyźni natomiast 132 osoby.



Wykres 9. Metryczka Klientów ŚOWES: Miejsce zamieszkania



Klienci ŚOWES to w zdecydowanej większości (71,7%) osoby zamieszkujące na terenach wiejskich.



Wykres 10. Metryczka Klientów ŚOWES: Status uczestnika

Do chwili obecnej przeważa liczba indywidualnych osób fizycznych (54%), ponad tymi oddelegowanymi z już istniejących podmiotów (46%). Wartości jednak są zbliżone co przedstawia wykres nr 10.