



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

## RAPORT KOŃCOWY – PODPROJEKT II

### „Badanie klientów Punktów Konsultacyjnych KSU”

#### Zamawiający

Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

#### Wykonawca

IBC GROUP Central Europe Holding S.A.

Warszawa, dnia 21 września 2012 r.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Prezentowane opracowanie stanowi raport końcowy z realizacji II podprojektu badawczego pt. *Badanie klientów Punktów Konsultacyjnych KSU*. Badanie realizowane było do 30 września 2012 r. Wykonawcą badania była firma IBC GROUP Central Europe Holding S.A. na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości. Etap ten dotyczył usług PK KSU oferowanych w okresie 1.01.2012 r. do 31.07.2012 r. a badanie metodą CAPI zrealizowane zostało w sierpniu 2012 r.

Pierwszy podprojekt badawczy projektu zrealizowany był w okresie od dnia 2.12.2011 r. do 12.02.2012 r., i dotyczył usług oferowanych przez PK KSU od 1.09.2010 r. do 30.12.2011 r.

Przedmiotem zamówienia (obu podprojektów) było przeprowadzenie badania klientów Punktów Konsultacyjnych (PK KSU) PARP, zakresu oferowanych usług przez Punkty Konsultacyjne i organizacji systemu PK KSU. Celem zamówienia było uzyskanie informacji pozwalających na odpowiednie zaprojektowanie usług wspierających rozwój przedsiębiorców i osób podejmujących działalność gospodarczą, świadczonych w PK KSU.

Zespół odpowiedzialny za realizację badania:

Sebastian Januszko – Kierownik badania (osoba zastępująca Kierownika Badania w trybie §3 ust. 7 umowy)

Katarzyna Puchalska – ekspert ds. badań ilościowych i ewaluacji

Łukasz Noiszewski – ekspert ds. badań jakościowych

Anna Drelich – ekspert. ds. badań jakościowych

Za koordynację i odbiór merytoryczny prac ze strony PARP odpowiadali:

Sylwia Marczyńska

Małgorzata Czerwińska

Amanda Bełdowska



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## SPIS TREŚCI

WYKAZ SKRÓTÓW I AKRONIMÓW .....	5
STRESZCZENIE.....	6
1. Wprowadzenie.....	11
1.1. Obszary badawcze.....	11
1.2. KRAJOWY SYSTEM USŁUG (KSU) .....	12
1.2.1. Standard świadczenia Usług PK KSU .....	13
1.3. Synteza metodologiczna.....	17
1.3.1. Poziomy efektywności i reprezentacji prób .....	18
2. CHARAKTERYSTYKA KLIENTÓW PUNKTÓW KONSULTACYJNYCH KSU .....	19
2.1. klienci prowadzący działalność gospodarczą.....	19
2.2. Charakterystyka klientów – osób fizycznych .....	22
3. WYNIKI BADANIA .....	25
3.1. Ocena kryteriów przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU .....	25
3.2. Ewaluacja standardu świadczenia usługi w nowym projekcie PK KSU .....	27
3.3. Skuteczne metody promocji usług PK KSU wśród przedsiębiorców.....	33
3.4. Zakres tematyczny usług świadczonych przez PK KSU .....	35
3.5. Ocena świadczenia usługi w formule „one stop shop” .....	40
3.6. Pomiar i ocena jakości usług świadczonych przez PK KSU.....	42
3.6.1. Poziom zadowolenia klientów z usług PK KSU .....	46
3.6.2. Kompetencje konsultantów w opinii klientów.....	51
3.7. Metody aktywnego pozyskiwania klientów stosowane przez konsultantów PK KSU .....	53
3.8. Wpływ wyświadczonych usług na działalność klienta .....	55
3.9. Rozpoznawalność nazwy systemu KSU oraz PK wśród klientów .....	59
3.10. Standard świadczenia usług przez ośrodki KSU .....	66
3.11. Rola standaryzacji świadczonych usług i marki KSU w ocenie klientów .....	76
4. ODPOWIEDZI NA PYTANIA BADAWCZE, WNIOSKI I REKOMENDACJE .....	79



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Załączniki .....	90
Scenariusz Zogniskowanego Wywiadu grupowego - FGI .....	90
Formularz narzędzia typu CAPI .....	98
Formularz CAPI – podprojekt II.....	98



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## WYKAZ SKRÓTÓW I AKRONIMÓW

Skrót / Oznaczenie	Znaczenie
<b>SIWZ</b>	Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia
<b>UE</b>	Unia Europejska
<b>Zamawiający</b>	Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości
<b>Wykonawca</b>	IBC GROUP Central Europe Holding S.A.
<b>Desk Research</b>	Analiza danych zastanych
<b>Data Entry</b>	Proces konstrukcji macierzy danych
<b>GUS</b>	Główny Urząd Statystyczny
<b>CAPI</b>	(ang. Computer Assisted Personal Interviewing) Bezpośrednie wywiady kwestionariuszowe ze wspomaganie komputerowym
<b>FGI</b>	(ang. Focus Group Interviews) Zogniskowane wywiady grupowe
<b>PERT</b>	(ang. Program Evaluation and Review Technique) Ewaluacja wraz z analizą ścieżki krytycznej realizacji projektu. Technika oceny kontroli przebiegu projektu
<b>Technika WBS</b>	(ang. Work Breakdown Structure) Struktura podziału prac projektowych
<b>ESOMAR</b>	European Society for Opinion and Marketing Research
<b>NUTS</b>	Nomenklatura Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych
<b>Metadane</b>	Zbiór procedur metodologicznych będący konsekwencją procesu badawczego, nie stanowiący części danych poddawanych analizie merytorycznej a jedynie analizie metodologicznej
<b>Fieldwork</b>	Faza operacyjno-terenowa badania
<b>Reguły heurystyczne</b>	Wyznaczające poznawczą logikę procesu badawczego elementy procedury badawczej
<b>Responsywność</b>	Poziom jednostkowych zrealizowanych wywiadów zapewniający reprezentatywność próby badawczej
<b>Operat badania</b>	Zamknięty zakresowo zbiór kwalifikowanych badawczo podmiotów umożliwiający zastosowanie schematu doboru próby
<b>Statystyczna imputacja danych</b>	Statystyczna metoda usunięcia braków danych dotyczących wartości nieznanymi

## STRESZCZENIE

Celem projektu pt. *Badanie klientów Punktów Konsultacyjnych KSU* było uzyskanie informacji pozwalających na odpowiednie zaprojektowanie usług wspierających rozwój przedsiębiorców i osób podejmujących działalność gospodarczą, świadczonych w Punktach Konsultacyjnych Krajowego Systemu Usług. Realizacja tego celu osiągnięta została przez kompleksową analizę postrzegania Krajowego Systemu Usług, jakości i skuteczności świadczonych usług przez Punkty Konsultacyjne oraz aktualnych i postulowanych metod promocji KSU. Analiza została przeprowadzona z punktu widzenia trzech grup zaangażowanych w system, czyli pracowników Punktów Konsultacyjnych, współpracujących z nimi urzędnikami lokalnej administracji publicznej i przede wszystkim przedsiębiorców – klientów KSU.

W procedurze gromadzenia danych i analizy danych posłużono się metodologią, łączącą techniki ilościowe i jakościowe, ponieważ takie podejście pozwala na niezbędną kwantyfikację zjawisk, uzupełnioną o opis i przykłady. Podprojekt I objął działalność Punktów Konsultacyjnych w okresie od 1 września 2010 r. do 30 grudnia 2011 r., grupami docelowymi objętymi badaniem byli klienci PK KSU oraz zarządzający i konsultanci świadczący usługi w Punktach Konsultacyjnych. Raport z wynikami badania w ramach I podprojektu został przekazany w kwietniu 2012 roku.

Drugi podprojekt badawczy, którego wyniki są przedmiotem tego raportu, objął działalność Punktów Konsultacyjnych w okresie od 1 stycznia do 31 lipca 2012 r., grupami docelowymi objętymi badaniem byli klienci PK KSU oraz partnerzy Punktów Konsultacyjnych, reprezentujący urzędy lokalnej administracji publicznej.

Zrealizowano 2 zogniskowane wywiady grupowe, jeden w Krakowie, drugi w Warszawie, z reprezentantami Powiatowych Urzędów Pracy, Urzędów Marszałkowskich, Jednostek Samorządu Terytorialnego. Dobór próby do badania typu FGI miał charakter celowy – respondentami były osoby współpracujące z Punktami Konsultacyjnymi KSU i/lub mające w zakresie swoich zadań wsparcie dla przedsiębiorców. Ilościową część badania zrealizowano metodą CAPI, czyli Wywiadów Kwestionariuszowych Wspomaganych Komputerowo, wśród klientów Punktów Konsultacyjnych KSU, którym świadczone usługi w okresie 1.01 – 31.07.2012 r. Dobór próby objął następujące zmienne: lokalizacja klienta (województwo), rodzaj klienta (zgodnie z klasyfikacją w systemie sprawozdawczym), status klienta (klient powracający, klient który skorzystał z usług PK KSU tylko raz), zakres wykonanej usługi (według zakresu świadczenia usługi, zdefiniowanego w poszczególnych konkursach na wybór Punktów Konsultacyjnych KSU). Efektywność zrealizowanych wywiadów CAPI wyniosła 1187 respondentów. W ramach doboru

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

próby do badań CAPI zastosowano model losowania z prawdopodobieństwem proporcjonalnym do wielkości frakcji (PPS – *Probability Proportional to Size*). W wypadku estymacji parametrów zbiorowości generalnej (klientów KSU PARP) konieczne było zastosowanie wag analitycznych. Wzrost wariancji estymatorów spowodowany użyciem wag nie przekracza poziomu 1,1.

Pierwsza połowa 2012 roku to okres zmian w działalności Punktów Konsultacyjnych KSU. W styczniu podpisana została umowa o dofinansowaniu projektu „Zapewnienie usług z zakresu rozwoju firmy dla przedsiębiorców oraz osób zamierzających rozpocząć działalność gospodarczą w formule one-stop-shops” pomiędzy Ministrem Pracy i Polityki Społecznej a Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości. Celem projektu jest umożliwienie dostępu do usług jak najszerszej grupie klientów w ogólnopolskiej sieci PK KSU, w ramach której klient skorzysta z usług: informacyjnej, doradczej oraz opieki nad klientem. Oznacza to poszerzenie dotychczasowej formuły PK KSU o usługi doradcze i opieki nad klientem, które nie były oferowane wcześniej. Z tego powodu projekt badawczy *Badanie klientów Punktów Konsultacyjnych KSU* miał na celu również ocenę nowych usług KSU, a wybrane terminy badania – styczeń i sierpień b.r. miały umożliwić taką ocenę.

Nim przejdziemy do oceny wprowadzonych zmian przyjrzymy się postrzeganiu KSU. Ponad 28% klientów twierdzi, że ich wiedza na temat Krajowego Systemu Usług jest duża, ale nadal przeważają osoby oceniające swoją wiedzę jako małą. Znajomość PARP i KSU wzrosła od stycznia 2012 r., ale nadal instytucją, która w pierwszej kolejności kojarzy się z kompleksowym wsparciem dla potencjalnych przedsiębiorców jest urząd pracy. Sytuacja wygląda inaczej w przypadku przedsiębiorców niebędących klientami PK KSU. Na podstawie opinii przedstawicieli administracji lokalnej można zaryzykować twierdzenie, że osoby zainteresowane rozpoczęciem działalności nie znają nazwy KSU. Swoje pierwsze kroki kierują właśnie do urzędów pracy, urzędów miasta i gminy. Jeśli są stamtąd kierowani do PK KSU, urzędnicy często nie używają tej nazwy (wskazując jedynie ulicę lub ogólnie – „fundację”), spodziewając się, że ma ona niewielkie znaczenie dla klientów. Jednym z rozwiązań na zmianę tego stanu rzeczy mogłoby być zacieśnienie współpracy między KSU a jednostkami samorządu terytorialnego, niesprowadzające się tylko do anonimowych zaproszeń na seminaria, ale także na wymianie doświadczeń.

Podstawowym źródłem informacji o KSU jest dla klientów Internet oraz znajomi przedsiębiorcy – przede wszystkim ci, którzy korzystali już z usług KSU. Znaczenie Internetu wzrosło od stycznia 2012 roku. Prowadzone przez Punkty Konsultacyjne działania promocyjne – mailing, materiały drukowane prezentowane w urzędach – mają małe przełożenie na rozpoznawalność KSU. Może to wynikać po części z tego, że koncepcja Punktów Konsultacyjnych (wśród potencjalnych przedsiębiorców) nie jest dobrze znana, a co za tym idzie – przekazywane materiały promocyjne nie przebijają się do świadomości klientów. Konieczne jest aktywne dotarcie bezpośrednio do

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

przedsiębiorców lub osób zainteresowanych otwarciem działalności gospodarczej, a jedną z metod może być prezentacja dobrych praktyk, czyli wykorzystanie beneficjentów KSU.

Klientami Punktów Konsultacyjnych są zarówno przedstawiciele podmiotów gospodarczych (48%, w zdecydowanej większości – ich właściciele), jak i osoby fizyczne nieprowadzące działalności gospodarczej (52%). Ponad połowa klientów – podmiotów gospodarczych reprezentuje mikro-przedsiębiorstwa, czyli zatrudniające jedną osobą (właściciela). Ponad 2/3 podmiotów istnieje na rynku nie dłużej jak 7 lat. Najczęściej reprezentowane branże to usługi (głównie budowlane, szkoleniowe, zdrowotne) oraz handel (żywnością, obuwem i odzieżą). Firmy mają przede wszystkim zasięg lokalny. Niemal 2/3 to firmy będące w trakcie zmian i rozwoju, a odsetek ten wzrósł od stycznia 2012 r. Wzrósł w tym czasie również udział firm deklarujących brak zysku. Deklaracje te są odzwierciedleniem sytuacji rynkowej – malejącej dynamiki PKB i realnego spadku wynagrodzeń i dochodów ludności. W przypadku osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej, wśród klientów PK KSU przeważają kobiety, osoby w wieku poniżej 40 lat, pracujące na etacie lub bezrobotni. Co istotne, od stycznia 2012 r. znacząco wzrósł odsetek bezrobotnych i osób bez dochodu jako klientów PK KSU. To również potwierdza, że możliwość wsparcia informacyjnego i merytorycznego oferowana przez Punkty Konsultacyjne jest niezwykle istotna w okresie spowolnienia gospodarczego.

W świadomości klientów świadczone w pierwszych 7 miesiącach 2012 r. przez PK KSU usługi dotyczyły przede wszystkim informowania, a następnie doradzania o charakterze ogólnym. Ta druga usługa nie była wymieniana w styczniu 2012 r., co świadczy o skuteczności wprowadzonych nowych usług. W dalszej kolejności klienci deklarują korzystanie z usług informowania o możliwości uzyskania wsparcia finansowego. W świadomości klientów nadal funkcjonuje przekonanie, że celem statutowym PK KSU jest udzielanie informacji na temat poszczególnych źródeł finansowania lub nawet bezpośrednio dotowanie zgłaszanych przez usługobiorców inicjatyw. Usługi doradcze dotyczące możliwości wsparcia finansowego z budżetów unijnych niezmiennie pozostaje najbardziej pożądaną w przyszłości usługą.

Pracownicy urzędów administracji lokalnej, zbadani w sierpniu 2012 roku, poprawnie rozpoznają zakres tematyczny usług oferowanych przez Punkty Konsultacyjne KSU, wymieniając zarówno usługi informacyjne, jak i doradcze.

Podmioty korzystające z oferty PK KSU, niezależnie od statusu – rozpoczynający lub prowadzący działalność gospodarczą - oczekiwały świadczenia usług konsultingowych, a nie jedynie informowania o aspektach prowadzonej działalności gospodarczej. W odpowiedzi zostały wprowadzone trzy nowe usługi:

- asysta w rozpoczynaniu działalności gospodarczej



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- asysta w prowadzeniu działalności gospodarczej
- opieka nad klientem - pomoc przedsiębiorcy w znalezieniu usługodawcy specjalistycznego oraz w skorzystaniu ze specjalistyczne usługi doradczej, szkoleniowej, czy finansowej.

W ocenie przedstawicieli administracji lokalnej jak i klientów koncepcja tych usług jest trafiona. Krótki czas ich oferowania spowodował, że skorzystało z nich dotychczas 16% klientów – najczęściej z asysty w rozpoczynaniu działalności gospodarczej. Działania realizowane w ramach nowych usług ocenione zostały bardzo wysoko, co w efekcie dało ponad 80% zadowolonych z ich realizacji.

Nowy standard usług i formuła „one-stop-shop” doskonale wpasowują się w oczekiwania klientów. Ponad 55% klientów PK KSU preferuje współpracę z jednym konsultantem posiadającym szeroką wiedzę ogólną, a 53% wybiera wariant stałej, bieżącej współpracy z konsultantem. Oznacza to potrzebę traktowania PK KSU jako doradcy, który prowadziłby przedsiębiorcę od etapu rozpoczynania działalności przez kolejne fazy jego prowadzenia. Istnieje jednak nadal część klientów wymagających specjalistycznej wiedzy, istotne jest więc by formuła „one-stop-shop” umożliwiała przynajmniej wskazanie źródeł takiej specjalistycznej wiedzy.

PK KSU są utożsamiane w swoich działaniach z publicznymi instytucjami otoczenia rynku pracy, które prowadzą działalność związaną z finansowym wsparciem przedsiębiorców lub potencjalnych przedsiębiorców. Jednak wprowadzenie nowych usług asysty w rozpoczynaniu i prowadzeniu działalności gospodarczej umożliwiło postrzeganie PK KSU jako profesjonalnych doradców w zakresie przedsiębiorczości. Może to być pierwszym krokiem do stworzenia jednoznacznego wizerunku PK KSU odmiennego od Urzędu Pracy czy instytucji pośredniczących w pozyskiwaniu środków unijnych.

Według opinii usługobiorców PK KSU, ośrodki realizują prawidłowo wymogi kompetentnego świadczenia usług. Ponad 80% klientów ma dobrą ogólną opinię o Punktach Konsultacyjnych, przede wszystkim z uwagi na zrozumiałość i zgodność z oczekiwaniami przekazywanych informacji. Blisko 45% klientów było bardzo zadowolonych z realizowanej usługi, choć dla blisko 10% udzielona usługa miała niską skuteczność. Jeszcze lepsze oceny dotyczą obsługi przez konsultanta – bardzo zadowolonych było blisko 55% klientów.

Ośrodki PK KSU w wysokim stopniu przestrzegają przyjętych standardów, jednak część klientów zadeklarowała, że nie poinformowano o samym systemie KSU, a także o poddziałaniu 2.2.1 PO KL. W standardzie aranżacji usługi należy podkreślić konieczność informowania przynajmniej o przynależności ośrodka do KSU.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Problemem jest brak kontroli/monitorowania w Punktach Konsultacyjnych KSU efektywności ośrodków za pomocą dedykowanych narzędzi. Pracownicy ośrodków analizują jedynie bazy swoich klientów i weryfikują liczbę klientów powracających oraz liczbę klientów nowych. Dodatkowo, partnerzy KSU z urzędów administracji lokalnej również wskazują na brak informacji zwrotnej, zarówno od przedsiębiorców kierowanych do Punktów Konsultacyjnych, jak i samych przedstawicieli PK KSU.

Klienci pozytywnie ocenili efektywność działań PK KSU. Dla 44% osób objętych badaniem uzyskane informacje pozwoliły rozwiązać ich problem w pełni. Dla ponad połowy klientów udzielona konsultacja miała wpływ na podjętą przez nich decyzję gospodarczą, a w blisko 65% przypadków miała wpływ na planowaną przez klienta działalność gospodarczą. Dla połowy badanych klientów udzielone w PK KSU informacje miały kluczowy wpływ na podejmowane decyzje dotyczące planowanej działalności gospodarczej. Dane te potwierdzają, że usługi oferowane przez PK KSU są nie tylko wysokiej jakości, ale także skuteczne. Należy jednak pamiętać, że opieramy się na opiniach klientów, a nie na faktycznych danych. Miernikiem efektywności działań PK KSU byłaby proporcja podmiotów rozpoczynających działalność po uzyskaniu informacji w Punkcie Konsultacyjnym, a także wskaźnik przedsiębiorstw utrzymujących się na rynku. Rekomendujemy uwzględnienie w raportowaniu efektywności PK KSU liczby przedsiębiorców, którzy powracają do danego punktu po kolejne porady – po wprowadzeniu nowych usług wymagających więcej niż jednorazowego kontaktu z konsultantem jest to tym bardziej możliwe i zasadne.

Znaczenia nabiera rola standaryzacji usług. Rejestracja ośrodka w Krajowym Systemie Usług ma znaczenie dla 51% badanych (aż 20 punktów procentowych więcej niż w styczniu 2012 r.). Rośnie również znaczenie afiliacji PK KSU przy PARP. W opinii przedstawicieli administracji lokalnej podnosi to wiarygodność oferowanych usług. Warto więc – szczególnie gdy PK KSU oferują usługi asysty dla przedsiębiorców, a więc nie są już tylko punktami informacyjnymi – częściej kojarzyć nazwę KSU z nazwą Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.

## 1. WPROWADZENIE

Przedmiotem zamówienia była realizacja projektu pt. *Badanie klientów Punktów Konsultacyjnych KSU*. Dokument zawiera prezentację celów badania w układzie tematycznym odzwierciedlającym główne zagadnienia adresowane w Zamówieniu. Synteza obejmuje kluczowe obszary zadań, dla których też przytoczono wnioski, sformułowane z perspektywy celów Zamawiającego, reguł metodologii empirycznej i praktyki badawczej Wykonawców. Opis metodologii procesu badawczego stanowi syntezę prezentującą działania zrealizowane w ramach procedury terenowo-operacyjnej projektu, obejmującej przygotowanie i pilotaż narzędzi badawczych wraz z konstruowaniem operatu badania i wstępnym schematem doboru próby. Wykonane w ramach procesu badawczego zadania stanowią podstawę *określenia efektywności implementacji schematu badania oraz monitorowania stadium badania*. Oznacza to, iż wyniki poszczególnych czynności badawczych oraz wyprowadzone z nich wnioski i rekomendacje w zakresie wszystkich elementów badania - narzędzi i procedur „polowych” (*fieldwork*) oraz operatu badania – składają się na instrumentarium metodologiczne wymagane dla uzyskania danych dedykowanych do analitycznej składowej Raportu Końcowego.

Wielowymiarowość celów badania i wielość zagadnień postulowanych w projekcie sugerowały zastosowanie hybrydowej metodologii badań społecznych, bazującej na integracji metod ilościowych z jakościowymi. Profil grup docelowych oraz zakres celów badania wymagały podejścia ilościowego i jakościowego, umożliwiającego przeprowadzenie analizy pozwalającej na pogłębienie danych i nasycenie wskaźników ilościowych treścią. W ramach prac nad realizacją projektu badawczego, w fazie wstępnej opracowano raport metodologiczny zawierający całokształt procedur DATA ENTRY, w tym preselekcji, kodowania i analizy danych statystycznych oraz procedur kategoryzacji danych narracyjnych.

### 1.1. OBSZARY BADAWCZE

Celem pomiaru było dostarczenie odpowiedzi na następujące pytania badawcze:

1. Jakie kryteria powinny decydować o przyznaniu wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU? Czy kryteria przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU były właściwie zdefiniowane w poprzednich konkursach na wybór PK KSU? Jak mogłyby być zredefiniowane?
2. Czy standard świadczenia usługi w „nowym projekcie PK” jest właściwie skonstruowany (standard usługi informacyjnej, doradztwa-asysty w rozpoczynaniu działalności gospodarczej,

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

usługi doradztwa – asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej, usługi „opieki nad klientem”)?

3. W jaki skuteczny sposób promować usługi PK KSU wśród przedsiębiorstw i osób podejmujących działalność gospodarczą?
4. Jakie obszary powinny być objęte usługą PK KSU? Czy zakres tematyczny usługi powinien zostać zmodyfikowany?
5. Czy świadczenie usługi w formule „one stop shop” jest adekwatne do potrzeb klientów i efektywne? Czy zakres usług odpowiada potrzebom klientów?
6. Jaki jest poziom jakości świadczonych usług (badanie w jednym z podlegających weryfikacji wymiarów tj. na podstawie poziomu zadowolenia klientów, którzy skorzystali z usług PK KSU)?
  - jaki jest poziom zadowolenia klientów z usług PK KSU?
  - jakie są kompetencje konsultantów w opinii klientów?
7. Jakie metody aktywnego pozyskiwania klienta wykorzystują konsultanci PK KSU i jaka jest ich skuteczność? Jakie inne narzędzia pozyskiwania klienta powinny zostać wdrożone?
8. Jaki jest wpływ wyświadczonej usługi na działalność klienta: zarówno klienta podejmującego działalność gospodarczą jak i MSP (jaka jest realna przydatność usługi)?
9. Jaka jest rozpoznawalność nazwy systemu KSU oraz PK wśród klientów?
10. Czy ośrodki KSU świadczą usługę zgodnie z przyjętym standardem?
11. Jakie znaczenie dla klienta PK KSU ma to, że dostarczane usługi, mają określony przez agencję rządową standard, który weryfikowany jest przez niezależnych audytorów i świadczone są pod marką Krajowego Systemu Usług?

## 1.2. KRAJOWY SYSTEM USŁUG (KSU)

W okresie badania Krajowy System Usług (KSU) skupiał 200 współpracujących ze sobą niekomercyjnych organizacji. Sieć Punktów Konsultacyjnych liczyła natomiast 58 ośrodków, w których pełnione były dyżury konsultantów PK KSU, świadczących usługi dla przedsiębiorstw oraz osób, które planują założyć własną działalność gospodarczą. Usługi, świadczone przez KSU, obejmują udzielanie informacji na temat prowadzenia działalności gospodarczej, możliwości uzyskania środków finansowych z zewnętrznych źródeł oraz usługi doradcze istotne z punktu widzenia przedsiębiorczości. KSU powstał w 1996 roku, na podstawie programu Phare 1995 – STEP I realizowanego przez Polską Fundację Promocji i Rozwoju Małych i Średnich Przedsiębiorstw (obecnie PARP). Rejestracja podmiotów w Krajowym Systemie Usług (KSU) prowadzona jest na podstawie ustawy o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz.U. Nr 109, poz. 1158 z późn. zm. nowelizacją z dnia 3 grudnia 2010 - tekst ujednolicony) oraz rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. (Dz.U. Nr 112, poz. 656) w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

KSU od powstania stopniowo przeobrażał się z sieci dobrowolnie współpracujących ze sobą, niezależnych finansowo, niekomercyjnych organizacji, do systemu grup usługodawców, sieci organizacji wyspecjalizowanych w świadczeniu różnych rodzajów usług. Wszystkie ośrodki KSU posiadają wdrożony standard organizacyjny oraz standard świadczenia usług, a w swojej pracy przestrzegają zasad etyki zawodowej. Wśród ośrodków KSU znajdują się organizacje, które działają w oparciu o bardzo różnorodne prawne formy działania, np. agencje rozwoju regionalnego i lokalnego, centra wspierania biznesu, izby przemysłowo-handlowe, instytuty badawczo-rozwojowe, fundusze poręczeń kredytowych, fundusze pożyczkowe, szkoły biznesu, organizacje rzemiosła, fundacje i stowarzyszenia. KSU obecnie wspierany jest przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości w zakresie projektu systemowego „Wsparcie i rozwój instytucji świadczących usługi na rzecz przedsiębiorczości oraz ich sieci”, współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach poddziałania 2.2.1 PO KL. Dofinansowanie projektu ze środków UE pozwala na bezpłatne świadczenie usług informacyjnych. Misją KSU jest „rozwój przedsiębiorczości poprzez zapewnienie najwyższej jakości usług w kluczowych obszarach wymagających wsparcia państwa”<sup>1</sup>.

#### 1.2.1. STANDARD ŚWIADCZENIA USŁUG PK KSU

Ośrodki KSU podejmują różne rodzaje aktywności czy specjalizacji, np. Regionalne Instytucje Finansujące (RIF) współpracują w ramach różnych grup usługodawców KSU, ale i innych sieci, np. Enterprise Europe Network czy stowarzyszeń, np. Polskiego Stowarzyszenia Funduszy Pożyczkowych czy Krajowego Stowarzyszenia Funduszy Poręczeniowych. Ośrodki te działają na szczeblu regionalnym i ogólnokrajowym. Członkowie KSU są niezależni i samofinansujący się, a uczestnictwo w systemie jest dobrowolne. Obok uczestnictwa w KSU ww. organizacje aktywnie wspierają rozwój przedsiębiorczości, współpracują w ramach innych sieci i stowarzyszeń w Polsce i na świecie, a także współpracują z samorządami województwa oraz samorządami lokalnymi w obszarze działań rozwoju gospodarczego.

Zakres usług KSU obejmuje następujące usługi:

##### 1) Bezpłatne usługi informacyjna

Bezpłatne usługi informacyjne udzielane w Punktach Konsultacyjnych obejmują informacje nt:

---

<sup>1</sup> Standard usługi informacyjnej PK KSU (wraz z załącznikiem pt. Szczegółowy zakres tematyczny usług informacyjnych świadczonych przez Punkty Konsultacyjne KSU), PARP.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

- administracyjno-prawnych aspektów prowadzenia działalności gospodarczej
- zatrudnianie cudzoziemców,
- świadczenie usług na odległość, w tym elektronicznych,
- prawo ochrony konkurencji,
- społeczną odpowiedzialność biznesu (CSR),
- ochronę własności intelektualnej,
- systemy jakości ISO 9001 i HACCP,
- rozwój zasobów ludzkich,
- wykorzystywanie technologii informacyjnych,
- ochronę interesów klientów, konsumentów (wykorzystanie BIK, baz ZBP),
- możliwość uzyskania finansowania działalności z różnych źródeł,
- wymogi ochrony środowiska w działalności przedsiębiorstw,
- prawo zamówień publicznych,
- zakres korzystania z bazy CEIDG, platformy ePUAP, podpisu elektronicznego, profilu zaufanego ePUAP,
- podstawowe informacje nt. usług specjalistycznych KSU,
- inne, stwierdzone w trakcie diagnozy.

W ramach usługi informacyjnej opieka nad klientem klienci mogą również otrzymać informacje jak i od kogo uzyskać specjalistyczną usługę tj.: porady w obszarze transferu technologii, finansowanie zwrotne etc. Konsultanci KSU pomogą także w zaaranżowaniu spotkania z usługodawcą specjalistycznym oraz będą prowadzić dalszy monitoring losów klienta.

## 2) Usługa doradcza asysta w rozpoczynaniu działalności gospodarczej

- wstępnej diagnozy potrzeb klienta,
- konsultacji nt. profilu planowanej działalności,
- analizy SWOT planowanej działalności,
- analizy form i źródeł finansowania działalności,
- pomocy w przygotowaniu biznesplanu,
- wyboru formy organizacyjno-prawnej prowadzenia działalności gospodarczej,
- przygotowania dokumentów niezbędnych do rejestracji działalności gospodarczej,
- pomocy w rejestracji działalności gospodarczej w bazie CEIDG oraz dokonywania zmian w dalszym etapie jej prowadzenia.

## 3) Usługa doradcza asysta w prowadzeniu działalności gospodarczej

- Spełnianie wymogów formalno-prawnych dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej;
- Marketing przedsiębiorstwa



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- Organizacja przedsiębiorstwa
- Finanse przedsiębiorstwa

#### 4) Usługa proinnowacyjna Krajowej Sieci Innowacji

Zakres usług doradczych o charakterze proinnowacyjnym, świadczonych przez ośrodki Krajowej Sieci Innowacji KSU, polegają na: przeprowadzeniu audytu technologicznego oraz przeprowadzeniu procesu transferu technologii

#### 5) Usługa finansowych funduszy pożyczkowych

Fundusze pożyczkowe udzielają pożyczek głównie mikro, małym i średnim przedsiębiorstwom działającym na terenie obsługiwany przez fundusz. Niektóre fundusze mogą udzielić pożyczki również osobom zamierzającym rozpocząć działalność gospodarczą. Oferta funduszy pożyczkowych obejmuje pożyczki inwestycyjne, obrotowe i obrotowo-inwestycyjne.

#### 6) Usługa finansowych funduszy poręczeniowych

Fundusze poręczeniowe udzielają poręczeń spłaty kredytów i pożyczek, a niektóre fundusze poręczają również wadła przetargowe. Poręczenia udzielane są mikro, małym i średnim przedsiębiorstwom, które spełniają warunki określone przez instytucję udzielającą kredytu lub pożyczki, jednak nie posiadają wystarczającego zabezpieczenia spłaty.

#### 7) Usługa pilotażowa

Obecnie przedsiębiorcy mogą skorzystać z testowanych nowej usługi pilotażowej z zakresu optymalizacji kosztów, a także usługi doradczej w zakresie ochrony środowiska, która pomoże małym i średnim przedsiębiorcom w dostosowaniu się do wymogów prawa ochrony środowiska.

Krajowy System Usług obejmuje cztery typy usługodawców:

- » Punkty Konsultacyjne KSU (PK KSU) – bezpłatne usługi informacyjne dla przedsiębiorców i osób rozpoczynających działalność gospodarczą. Konsultanci PK KSU pomogą krok po kroku w sprawnym założeniu firmy, odpowiedzą, skąd i jak pozyskać środki finansowe na jej rozwój oraz doradzą w problemach występujących w firmie na różnym etapie jej działalności.
- » Ośrodki Krajowej Sieci Innowacji KSU (KSI KSU) – przeprowadzą w firmie analizę potencjału technologicznego oraz pomogą we wdrożeniu najlepszych rozwiązań innowacyjnych, dzięki którym przedsiębiorstwo zyska realną przewagę rynkową.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

- » Fundusze Pożyczkowe współpracujące w ramach KSU – udzielają pożyczek na finansowanie działalności inwestycyjnej, obrotowej oraz początkowego etapu rozwoju firmy.
- » Fundusze Poręczeniowe współpracujące w ramach KSU – oferują możliwość poręczenia pożyczek, kredytów oraz wadium przetargowych, co ułatwia uzyskanie kredytu lub pożyczki.

Organizacje prowadzące PK KSU są wybierane w drodze ogólnopolskich konkursów, ogłaszanych przez PARP. Funkcję koordynatora w regionie działań PK KSU pełnią Regionalne Punkty Konsultacyjne KSU. Regionalne Punkty Konsultacyjne KSU pełnią rolę liderów sieci w poszczególnych województwach i poza świadczeniem usług wykonują wiele zadań związanych z m.in. koordynacją, monitoringiem i promocją działalności sieci regionalnych.

W okresie, którego dotyczy badanie KSU świadczył usługi poprzez 330 konsultantów, osobiście udzielającym informacji w siedzibie ośrodka KSU lub w siedzibie firmy klienta, lub drogą mailową i telefoniczną, jeżeli specyfika usługi na to pozwala. Usługi informacyjne są dostępne dla każdego, kto chce uzyskać informacje związane z prowadzeniem działalności gospodarczej. Klientami PK KSU mogą być m.in. przedstawiciele mikro-, małych, średnich lub dużych firm, osoby bezrobotne, osoby nieaktywne zawodowo (w tym np. uczące się lub kształcące się), zatrudnieni (w tym m.in. samozatrudnieni, zatrudnieni w przedsiębiorstwach lub rolnicy), a także inne osoby deklarujące zamiar rozpoczęcia działalności gospodarczej.

Zakres usług informacyjnych obejmuje udzielanie informacji o:

- » administracyjno-prawnych aspektach rozpoczynania, wykonywania oraz rezygnacji z działalności gospodarczej w, tym: podejmowanie działalności gospodarczej, wykonywanie działalności gospodarczej (zobowiązania podatkowe, kwestie zatrudniania pracowników, finansowanie, kontrola), zawieszanie/rezygnacja z działalności gospodarczej.
- » możliwości uzyskania wsparcia ze środków publicznych na realizację projektów współfinansowanych w ramach okresu programowania funduszy europejskich 2007-2013, w tym: specyfikacja i charakterystyka poszczególnych źródeł finansowania, możliwości uzyskania wsparcia na realizację projektów, warunki i zasady pozyskiwania wsparcia itp.,
- » możliwości i zasady korzystania z usług specjalistycznych, w tym usług proinnowacyjnych (oferowanych przez jednostki KSI), usług finansowych w zakresie udzielania pożyczek i poręczeń, usług Promotorów Projektów Innowacyjnych oraz innych usług, a także możliwości i zasad korzystania z dofinansowywanych szkoleń,



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- » innych istotnych dla rozwoju przedsiębiorstw informacji, przykładowo: danych kontaktowych instytucji branżowych (regionalnych i ponadregionalnych), instytucji dysponujących bazami danych z informacjami o dłużnikach i potwierdzających wiarygodność partnerów gospodarczych.

Świadczenie usług informacyjnych realizowane przez ośrodki KSU opiera się na zasadach:

- bezpłatności,
- dostępności,
- najwyższej jakości i rzetelności,
- poufności i ochrony danych osobowych
- wiarygodności i zaufania.

Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości w III kwartale 2011 roku przeprowadziła konkurs na wybór PK KSU w ramach nowego projektu systemowego PARP finansowanego z Poddziałania 2.2.1. POKL, przewidzianego do realizacji na lata 2011-2013. Ideą nowego projektu systemowego PARP jest organizacja sieci PK KSU zapewniającej usługi w formule „one-stop-shop”. W projekcie nowe PK KSU świadczą usługi informacyjne i doradcze skierowane do przedsiębiorców oraz osób zamierzających rozpocząć działalność gospodarczą. Niniejszy raport zawierający wyniki II podprojektu badawczego obejmuje klientów obsługiwanych zgodnie z nowymi standardami i nowym zakresem usług.

### 1.3. SYNTEZA METODOLOGICZNA

W poniższym podrozdziale umieszczono opis metodologii zawierający informacje istotne dla warunków estymacji i wnioskowania statystycznego zmiennych bazy CAPI oraz oceny jakości danych pozyskanych za pomocą techniki FGI. Metoda badania ilościowego bazowała na założeniu, iż powinna ona pozwolić na uzyskanie wieloczynnikowych charakterystyk statystycznych pozwalających na eksplorację, opis i wyjaśnienie problemu w parametryczno-wskaźnikowej analizie danych. Dla osiągnięcia poznawczych celów badania terenowe poprzedzono analizą gabinetową kluczowych materiałów źródłowych, w tym dokumentacji projektowej oraz standardów świadczenia usług PK KSU. Celem uzyskania komplementarnej wiedzy na temat jakości usług świadczonych przez Punkty Konsultacyjne Krajowego Systemu Usług oraz zidentyfikowania obszarów wymagających rozwoju i dalszego doskonalenia w badaniu uwzględniono moduł jakościowy. W ramach realizacji modułu jakościowego przeprowadzono 2 zogniskowane wywiady grupowe (FGI) z przedstawicielami administracji lokalnej, tj. urzędów marszałkowskich, urzędów miejskich i powiatowych urzędów pracy. Dobór próby do badania

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

typu FGI miał charakter celowy. Selekcja przypadków była oparta na ich ważności dla problematyki badawczej a nie na reprezentatywności ilościowej.

W ramach badań statystycznych założono przeprowadzenie minimum 1100 efektywnych wywiadów typu CAPI. Badanie CAPI prowadzono wśród klientów Punktów Konsultacyjnych PARP KSU (klientów, którym świadczone usługi w okresie od 1 stycznia do 31 lipca 2012 r.). Zmiennymi różnicującymi jednostki analityczne były zmienne ujęte w kryteriach doboru próby raportu metodologicznego, przede wszystkim dyslokacja terytorialna (województwa) oraz rodzaju klienta (zgodnie z klasyfikacją w systemie sprawozdawczym), statusu klienta (klient powracający, klient który skorzystał z usług PK KSU tylko raz), zakresu wykonanej usługi (według zakresu świadczenia usługi, zdefiniowanego w poszczególnych konkursach na wybór Punktów Konsultacyjnych). Dane bazowe – operat badania dotyczący klientów PK KSU został przygotowany na podstawie bazy klientów PK KSU, którym świadczone usługi w okresie od 1 stycznia do dnia 31 lipca 2012 r.

#### 1.3.1. POZIOMY EFEKTYWNOŚCI I REPREZENTACJI PRÓB

Budowa operatu badania oraz schemat doboru próby podlegały weryfikacji z punktu widzenia metodologicznej poprawności procesu METADATA oraz DATA ENTRY, gwarantującej jego adekwatność wobec założonych celów badania. W ramach badania jakościowego zrealizowano 2 FGI – jeden w Krakowie i jeden w Warszawie<sup>2</sup>. Do zbioru podmiotów obserwacji zaliczono jednostki, których kwalifikacja potwierdzona została przynależnością do odpowiedniej bazy danych (baza klientów PK KSU) lub indywidualną deklaracją statusu (weryfikacja za pomocą pytań filtrujących narzędzia badawczego). Efektywność zrealizowanych wywiadów CAPI wynosi 1187 respondentów. W ramach doboru próby do badań CAPI zastosowano model losowania z prawdopodobieństwem proporcjonalnym do wielkości frakcji (PPS – *Probability Proportional to Size*). Ramowym układem odniesienia dla wyróżnionych jednostek badania, były obiekty analogiczne do jednostki terytorialnej w Nomenklaturze Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych na poziomie województw – NUTS2. Akceptacja podziałów terytorialnych zawarta w Nomenklaturze Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych (NUTS) umożliwiła przestrzenne powarstwowanie próby według województw.

Ogólny estymowany błąd pomiaru dla wyników badania, przy  $n$  (wielkość próby) = 1187 oraz  $N$  (wielkość populacji) = 20947 wynosi +/- 1,82%. W wypadku estymacji parametrów

<sup>2</sup>Dokonując wyboru ww. lokalizacji, Wykonawca kierował się przede wszystkim rozmieszczeniem geograficznym poszczególnych PK KSU oraz dobrą dostępnością komunikacyjną Warszawy i Krakowa.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

zbiorowości generalnej (klientów KSU PARP) konieczne było zastosowanie wag analitycznych. Wzrost wariancji estymatorów spowodowany użyciem wag przekraczających 1,00 był nieznaczny, gdyż największa z wag nie przekracza poziomu 1,1. Po zakończeniu realizacji badania zastosowano wagi analityczne w związku ze zróżnicowaniem odsetka odmów w poszczególnych warstwach. Dodatkowo wszystkie systemowe braki danych zrekodowano jako braki odpowiedzi. System pytań filtrujących, stosowanie kafeterii rangowych oraz kafeterii wielokrotnego wyboru odzwierciedliły się w układach braków danych. W niewielkim stopniu rzutowało to na możliwości analizy statystycznej i merytorycznej zgromadzonego materiału statystycznego.

## 2. CHARAKTERYSTYKA KLIENTÓW PUNKTÓW KONSULTACYJNYCH KSU

Formularz narzędzia badawczego typu CAPI zawierał dwie metryczki selekcjonujące respondentów według podziału reprezentant podmiotu gospodarczego/osoba fizyczna. W konsekwencji dysponujemy socjografią klientów PK KSU według mierzalnych cech metryczkowych poszerzających wiedzę o charakterystyki niezawarte w bazie klientów PK KSU. Przedstawiciele podmiotów gospodarczych stanowili 48,2% badanych, osoby fizyczne nie prowadzące działalności gospodarczej – 51,8%.

### 2.1. KLIENCI PROWADZĄCY DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ

Badani w zdecydowanej większości przypadków są właścicielami lub współwłaścicielami firm – 96,2% wskazań (wśród badanych w styczniu 2012 r. - 93,1%), a pozostali to członkowie zarządu i kadra kierownicza przedsiębiorstwa. Z pewnością więc, niemal bez wyjątku, klientami są osoby mające realną możliwość decydowania o rozwoju firmy.

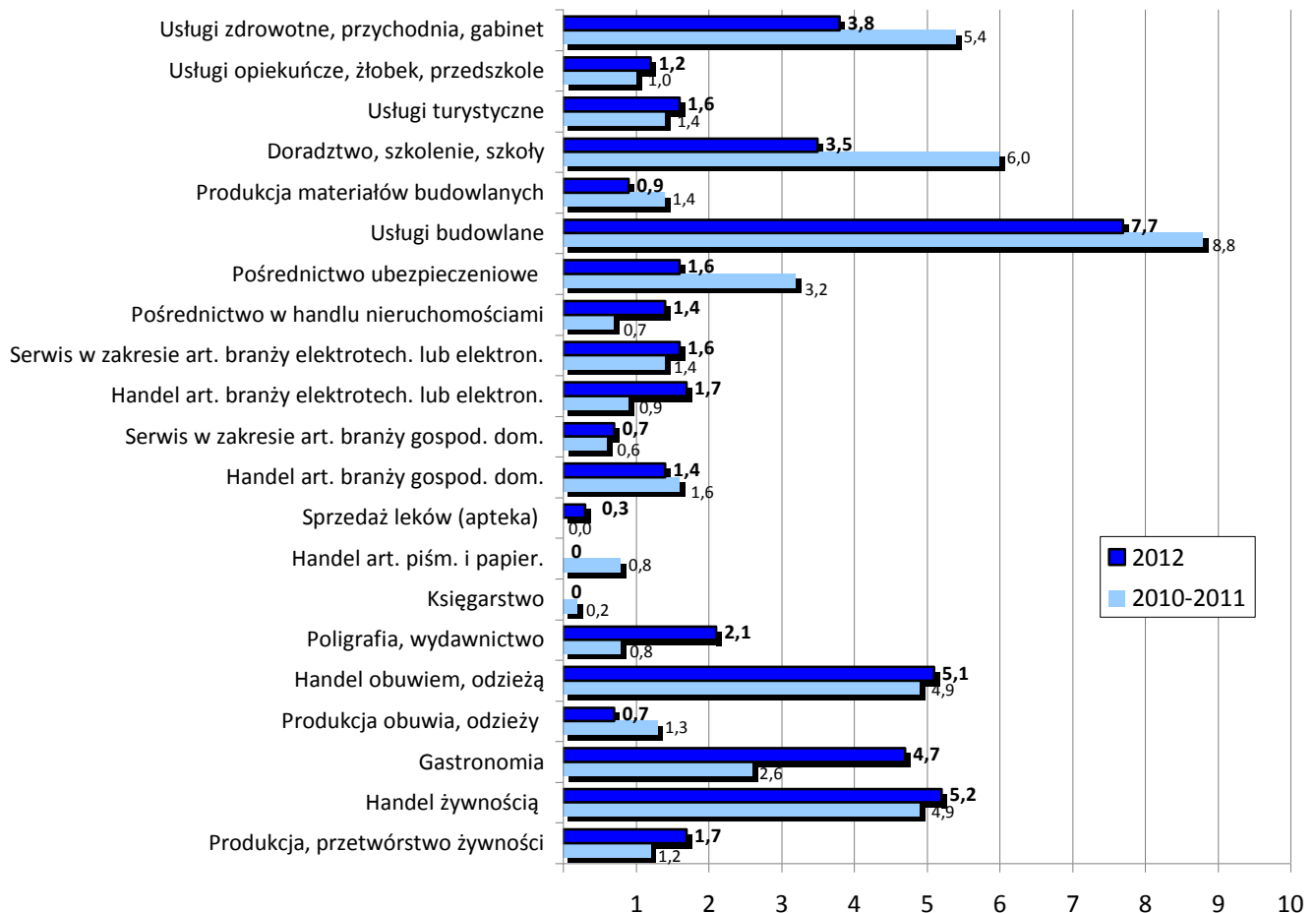
Uczestnikami badania są głównie mikro-przedsiębiorstwa: 52,9% respondentów reprezentuje firmy zatrudniające jedną osobę (razem z właścicielem), a kolejne 27,2% - zatrudniające od dwóch do trzech osób. Jedynie 4,3% badanych reprezentuje przedsiębiorstwa o liczbie zatrudnionych większej niż 10.

Blisko 96% zbadanych firm założonych zostało po 1989 roku, w tym 68% powstało w roku 2006 lub później, czyli już po wejściu Polski do Unii Europejskiej. Firmy istniejące krócej niż 2 lata stanowią 39,3%.

Badani klienci reprezentują przede wszystkim branże usług budowlanych, handel żywnością, handel obuwem i odzieżą, usługi zdrowotne, doradztwo, szkolenia i szkoły – Wykres 1.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Wykres 1. Struktura podmiotów wg branż w %

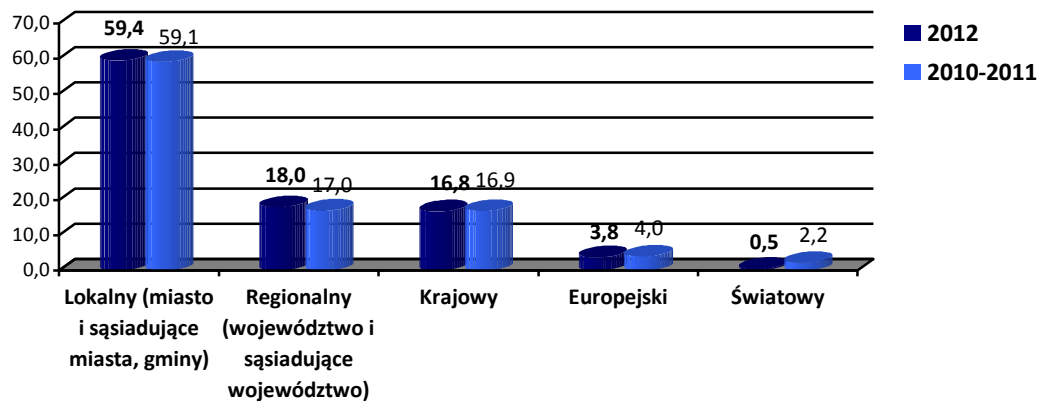


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=497; 2012: n=572)

Ponad 93% badanych firm (w pierwszej fali - 89%) nie prowadzi działalności eksportowo-importowej. Jedynie 5,9% (w pierwszej fali - 9,7%) respondentów wskazało taki rodzaj działalności. Jeśli chodzi o zasięg terytorialny, to ponad 59% usługobiorców działa jedynie na rynku lokalnym, 18,0% na rynku regionalnym, blisko 17% na rynku krajowym, a jedynie 4% na rynku europejskim lub światowym. Proporcje wśród klientów zbadanych w styczniu 2012 roku były bardzo podobne – Wykres 2.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

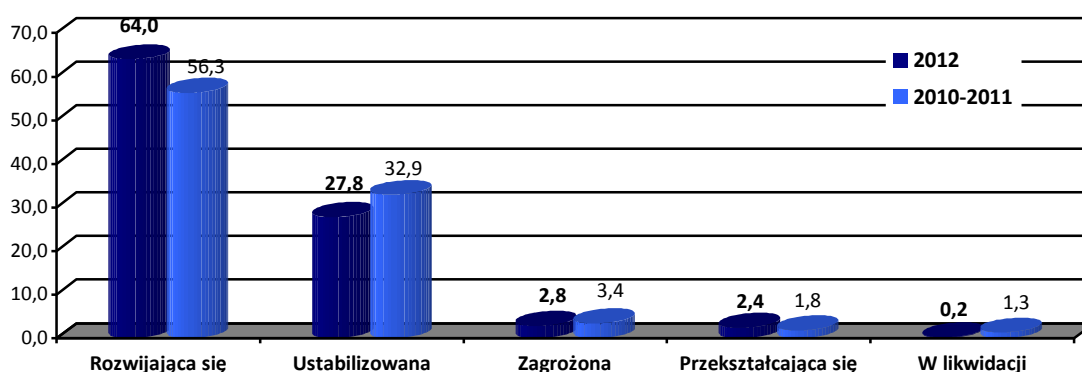
Wykres 2. Zasięg działania na rynku w %



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=497; 2012: n=572)

Zdecydowana większość właścicieli (64%) określa swoje firmy mianem rozwijających się. Ponad ¼ firm ma pozycję ustabilizowaną. W porównaniu do klientów objętych badaniem w styczniu 2012 roku wzrósł odsetek firm rozwijających się, a spadł mających ustabilizowaną pozycję. Przy czym nadal utrzymuje się bardzo niski odsetek firm zagrożonych. Może to oznaczać, że firmy traktują kryzys na rynku jako okazję do rozwoju i nie boją się wprowadzania zmian - Wykres 3.

Wykres 3. Ocena kondycji firmy w %



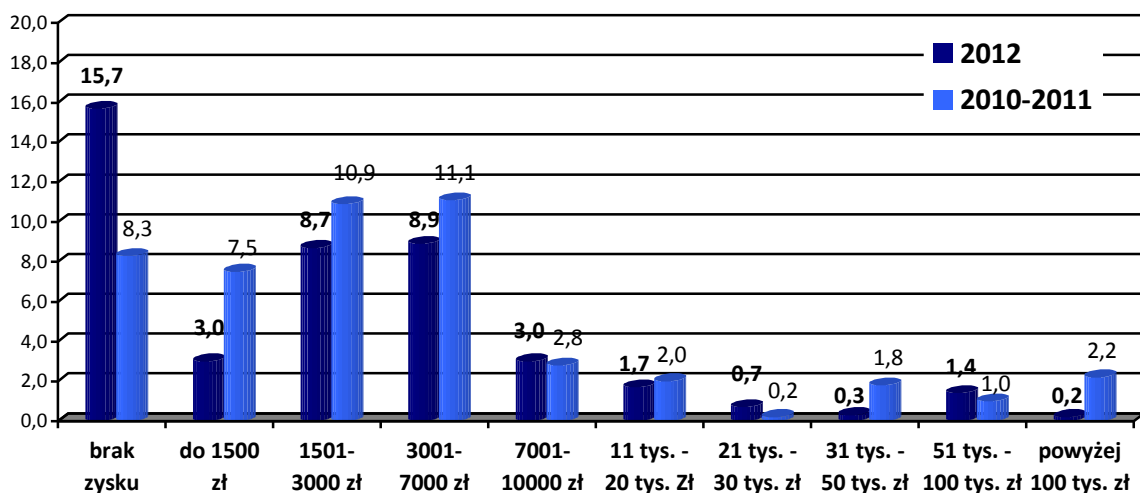
Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=497; 2012: n=572)

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Najwięcej zbadanych firm zlokalizowanych było w miastach od 100 do 499 tys. mieszkańców (27,6%), najmniej - w miastach od 50 do 99 tys. (11,5%) i w miastach do 20 tys. mieszkańców (11,4%). W porównaniu do firm zbadanych w styczniu 2012, większy udział stanowiły teraz firmy w miastach od 20 do 49 tys. mieszkańców (wzrost o 5,9 punktów procentowych) i na wsi (wzrost o 3 punkty procentowe), natomiast spadł odsetek firm zlokalizowanych w miastach od 100 do 499 tys. mieszkańców (spadek o 6,6 punktów procentowych).

Przeciętny miesięczny zysk netto firmy zazwyczaj mieści się w przedziałach 3001-7000 zł (8,9%) oraz 1501-3000 zł (8,7%). Obserwujemy jednak spadek tych wskazań w porównaniu do deklaracji firm badanych w styczniu 2012 r. Rośnie natomiast wyraźnie udział jednostek, których działalność nie przynosi zysku. (Wykres 4).

Wykres 4. Przeciętny miesięczny zysk netto firmy w %



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=497; 2012: n=572)

## 2.2. CHARAKTERYSTYKA KLIENTÓW – OSÓB FIZYCZNYCH

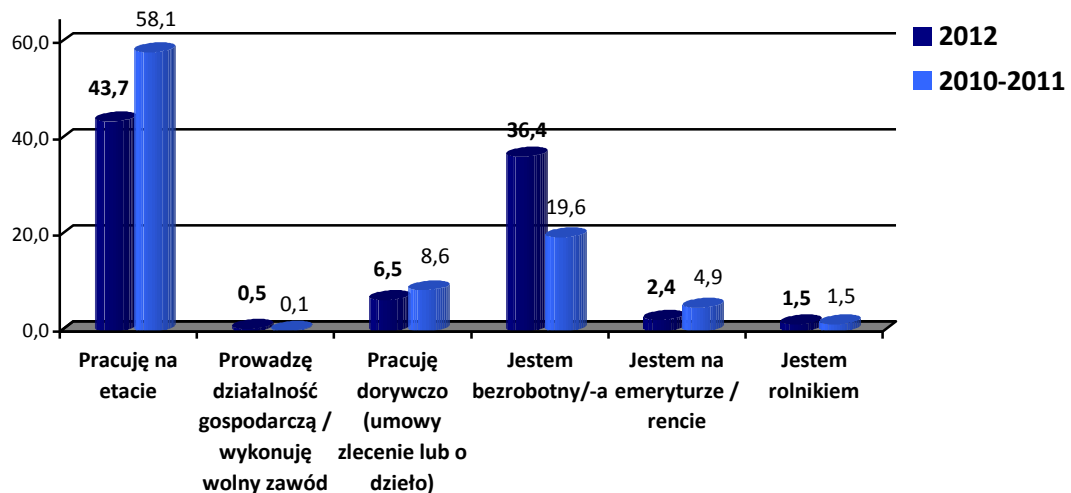
Wśród klientów PK KSU – osób fizycznych przeważają kobiety (58%). Największą grupą są osoby w wieku poniżej 30 lat (35,4%), a w dalszej kolejności – osoby w wieku między 30 a 39 lat (31,4%). Znacznie mniej jest osób w wieku 40 a 49 lat (18,2%), a osób w wieku 50 lat i więcej – 14,6%. Ponad 1/3 osób (36,9%) ma wykształcenie średnie, a 1/4 (25,2%) – wyższe magisterskie.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Zdecydowana większość (88,9%) klientów będących osobami fizycznymi nie prowadziła wcześniej działalności gospodarczej.

Dwie najliczniejsze grupy zawodowe wśród klientów KSU to pracujący na etacie (43,7%) oraz bezrobotni (36,4%), przy czym odsetek bezrobotnych znacząco wzrósł od stycznia 2012 r., a odsetek pracujących na etacie – spadł o ponad 14 punktów procentowych. Jest to istotna zmiana, która może wynikać z sytuacji gospodarczej kraju – Wykres 5.

Wykres 5. Sytuacja zawodowa respondenta w %

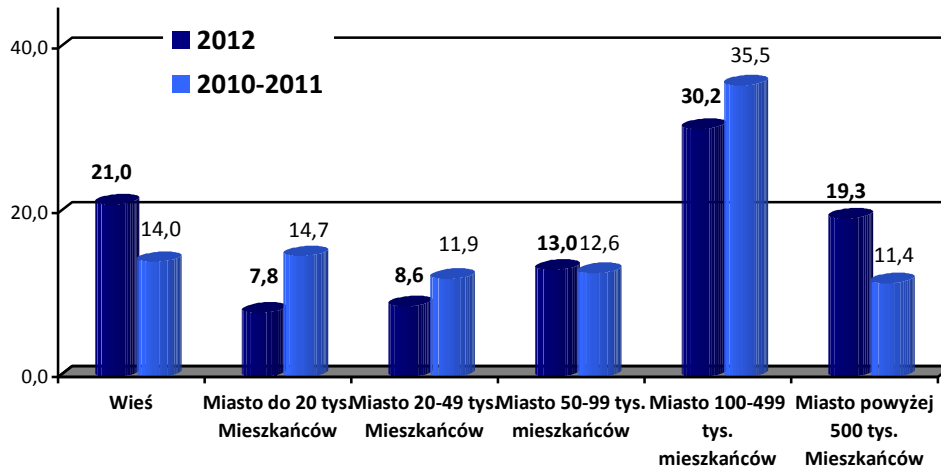


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=497; 2012: n=615)

Struktura osób pod względem miejsca zamieszkania różni się nieco od zbadanej w styczniu 2012 roku. Wzrósł udział mieszkańców wsi, którzy stanowią teraz 21%, a spadł – mieszkańców miast do 20 tys. mieszkańców. Może to wynikać z wprowadzonego obowiązku organizacji przez PK KSU co najmniej dwóch dyżurów w miejscowościach poniżej 20 tysięcy mieszkańców, choć wpłynęło to selektywnie na klientów mieszkających na wsi, ale – w małych miastach. Wzrósł też udział mieszkańców miast powyżej 500 tysięcy mieszkańców (19,3%). Spadł natomiast odsetek najliczniejszej grupy, czyli mieszkańców miast od 100 do 499 tys. mieszkańców i wynosi 30,2%. – Wykres 6.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

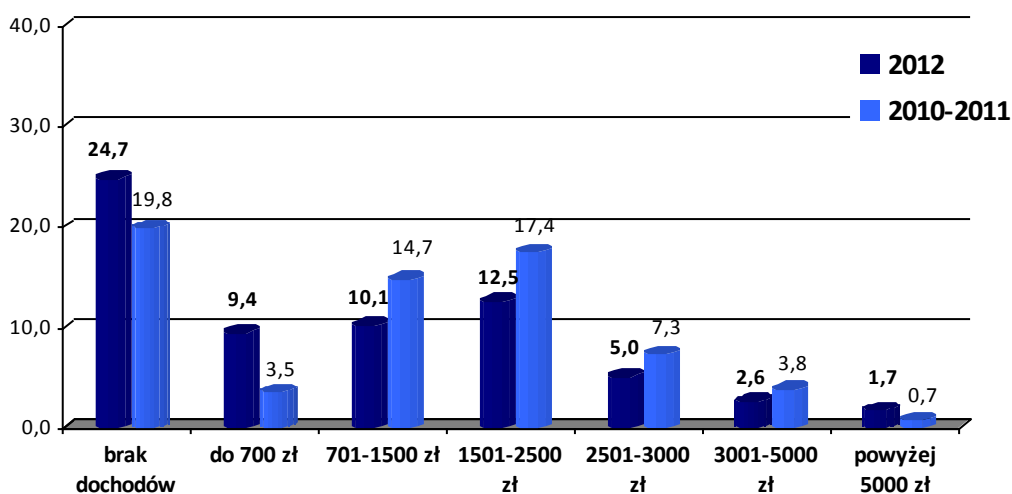
Wykres 6. Wielkość miejscowości zamieszkania w %



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=497; 2012: n=615)

Największa grupa respondentów (24,7%) zadeklarowała brak dochodu. Spośród pozostałych, najczęściej występujący miesięczny dochód to przedział 1501-2000 zł (12,5%) oraz 701-1500 zł (10,1%) - Wykres 7. Między sierpniem a styczniem 2012 r. wyraźnie wzrósł odsetek deklarujących brak dochodu oraz osób z najniższym dochodem, spadł z kolei udział osób o dochodach z przedziałów od 701 do 2500 zł.

Wykres 7. Przeciętny miesięczny dochód netto w %



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=497; 2012: n=615)



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wśród osób fizycznych będących usługobiorcami PK KSU przeważają kobiety, a także mieszkańcy ośrodków miejskich, ale frakcja mieszkańców wsi jest również znacząca i wskazuje na wpisywanie się działań PK KSU w koncepcję zrównoważonego rozwoju. Wśród usługobiorców dominują osoby bez dochodu lub o niskim dochodzie, co oznacza, że usługi PK KSU wpisują się w politykę wyrównywania szans i rozwoju kapitału ludzkiego.

### 3. WYNIKI BADANIA

#### 3.1. OCENA KRYTERIÓW PRYZNAWANIA WSPARCIA NA ŚWIADCZENIE USŁUG W RAMACH PK KSU

Kryteria przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU obejmują: świadczenie usług informacyjnych i doradczych w ramach PK KSU, koordynację regionalnej sieci PK KSU, promocję regionalnej sieci PK KSU, posiadanie odpowiedniego potencjału technicznego (miejsce świadczenia usług i jego wyposażenie), ekonomicznego i organizacyjnego (przede wszystkim dotyczącego wiedzy i doświadczenia konsultantów).

Wnioskowanie dotyczące oceny kryteriów przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU bazowało na badaniu metodą Zogniskowanych Wywiadów Grupowych (FGI) realizowanych wśród przedstawicieli kadry zarządzającej i konsultantów PK KSU oraz przedstawicieli urzędów administracji lokalnej, współpracujących z KSU.

W ramach badania przeprowadzono łącznie 4 wywiady grupowe, dwa w Warszawie i dwa w Krakowie. Liczba uczestników każdego z przedmiotowych wywiadów wynosiła od 8 do 10 osób. Zgromadzone dane jakościowe zostały poddane analizie wertykalnej (poprzez problemy opisane w pytaniach badawczych) i były wykorzystywane jako jeden z elementów służących do budowania wniosków, konkluzji i rekomendacji w zakresie oceny kryteriów przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU. Kwestie kluczowe poruszane w zakresie obszaru (zdiagnozowane w trakcie prowadzonych badań) ilustrowano wybranymi cytatami z wypowiedzi respondentów.

Problem oceny kryteriów przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach Punktów Konsultacyjnych KSU został przeanalizowany przede wszystkim w podprojekcie I, w którym wykorzystano informacje zebrane od przedstawicieli kadry zarządzającej i konsultantów PK KSU. Ich opinie można podsumować w sposób następujący:

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

- Kryteria przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU były właściwie zdefiniowane w poprzednich konkursach na wybór PK KSU – dotyczy to kryteriów infrastrukturalnych, organizacyjnych i merytorycznych.
- Pozytywna opinia wydaje się wynikać ze spełniania granicznych kryteriów klasyfikacyjnych, a wszelkie zmiany w tym zakresie mogą być interpretowane jako wdrożenia surowszych kryteriów wyboru.
- W żadnym obszarze nie zidentyfikowano krytycznych uwag lub sugestii modyfikacji kryteriów

Dodatkowym wskaźnikami oceny kryteriów przyznawania wsparcia na świadczenie usług są:

- opinie przedstawicieli urzędów współpracujących z Punktami Konsultacyjnymi KSU
- opinie usługobiorców - pozytywne lub negatywne wskazania dotyczące standardu świadczenia usług.

W ramach II podprojektu przeprowadzono 2 zogniskowane wywiady grupowe z przedstawicielami lokalnej administracji: urzędów marszałkowskich, urzędów miejskich i powiatowych urzędów pracy. Są to instytucje współpracujące z Punktami Konsultacyjnymi, na zasadzie komplementarności świadczonych usług, ale także konkurujące z PK KSU. Marka KSU jest dobrze znana wśród przedstawicieli urzędów, jednak – według ich opinii – słabiej znana wśród przedsiębiorców.

*„...samiych urzędów może tak, natomiast klientów, myślę, że nie do końca, czyli osób, które zamierzają założyć własną działalność gospodarczą chyba nie do końca, jednak osoby te nie zawsze są poinformowane rzeczywiście o działaniu KSU i o samych punktach...”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Warszawa]

*„... przynajmniej w moim mieście są dosyć aktywne, to znaczy bardzo często realizują czy organizują konferencje, seminaria, na których można pozyskać w regionie taką bliższą informację.”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Warszawa]

*„Jeśli chodzi o doświadczenia miasta (...) – w tej chwili jest taki młody zespół, działający prężnie, chcący coś wnieść, bardziej wypromować ...”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Kraków]

Według opinii usługobiorców PK KSU ośrodki realizują prawidłowo wymogi kompetentnego świadczenia usług. Niski poziom deklaracji zmiany w poszczególnych zasadach funkcjonowania PK KSU dowodzi przestrzegania przez PK KSU standardu świadczenia usług i poprawności kryteriów przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU. Poziom zadowolenia



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

z jakości udzielanych przez konsultantów PK KSU porad jest bardzo wysoki – satysfakcję zadeklarowało ponad 80% klientów, zarówno w I jak i w II fali badania.

Jednym z kluczowych czynników satysfakcji usługobiorców jest profesjonalizm i szeroki zakres kompetencji konsultantów. Nieco ponad 90% klientów zbadanych w sierpniu 2012 r. jest zadowolonych z obsługi przez konsultanta, a udzielona przez niego informacja w 53% przypadków miała wpływ na podjęte przez przedsiębiorcę decyzje lub postanowienia dotyczące prowadzonej działalności gospodarczej (w 21% przypadków informacja ta miała częściowy wpływ). O wysokim stopniu zadowolenia klientów z funkcjonowania PK KSU świadczy też fakt, że zdecydowana większość z nich nie potrafiła wskazać słabych stron usługi. Obsługa świadczona w PK KSU według opinii większości klientów ma charakter zindywidualizowany i dopasowany do potrzeb i oczekiwań usługobiorców. Blisko 80% klientów chciałaby skorzystać z usług KSU w przyszłości. Dla tych, którzy nie zamierzają korzystać z usług, przyczyną jest przede wszystkim brak potrzeby (53% spośród nie zamierzających korzystać z usług w przyszłości), a nie słabe strony obsługi przez PK KSU.

Poziom wiedzy konsultantów jest również pozytywnie oceniany przez przedstawicieli administracji lokalnej, choć wymagania dotyczące wypełnienia dokumentów przez potencjalnych i aktualnych przedsiębiorców mogą być dla klientów PK KSU zniechęcające.

*„Bo ja rozumiem, że oni są zobowiązani, bo muszą wskaźniki, natomiast to jest coś, co chyba się mało podoba przedsiębiorcom, przynajmniej takie sygnały dochodziły do mnie, że pan udzielił mi jakiegoś doradztwa trzydzielnego, a później 15 minut wypełnialiśmy jakiś formularz. To z takich negatywnych to, ale większość jest raczej pozytywnych. Dostyc duża wiedza faktycznie tych konsultantów.”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Warszawa]

Największym problemem jest natomiast słaba polityka informacyjna PK KSU – zarówno w stosunku do potencjalnych klientów jak i do urzędów i organizacji współpracujących z KSU. Wprawdzie nie jest to kryterium decydujące o przyznaniu wsparcia, ale ma znaczący wpływ na postrzeganie systemu KSU i liczbę klientów kontaktujących się z Punktami Konsultacyjnymi, a to z kolei jest kryterium oceny PK KSU.

### 3.2. EWALUACJA STANDARDU ŚWIADCZENIA USŁUGI W NOWYM PROJEKCIE PK KSU

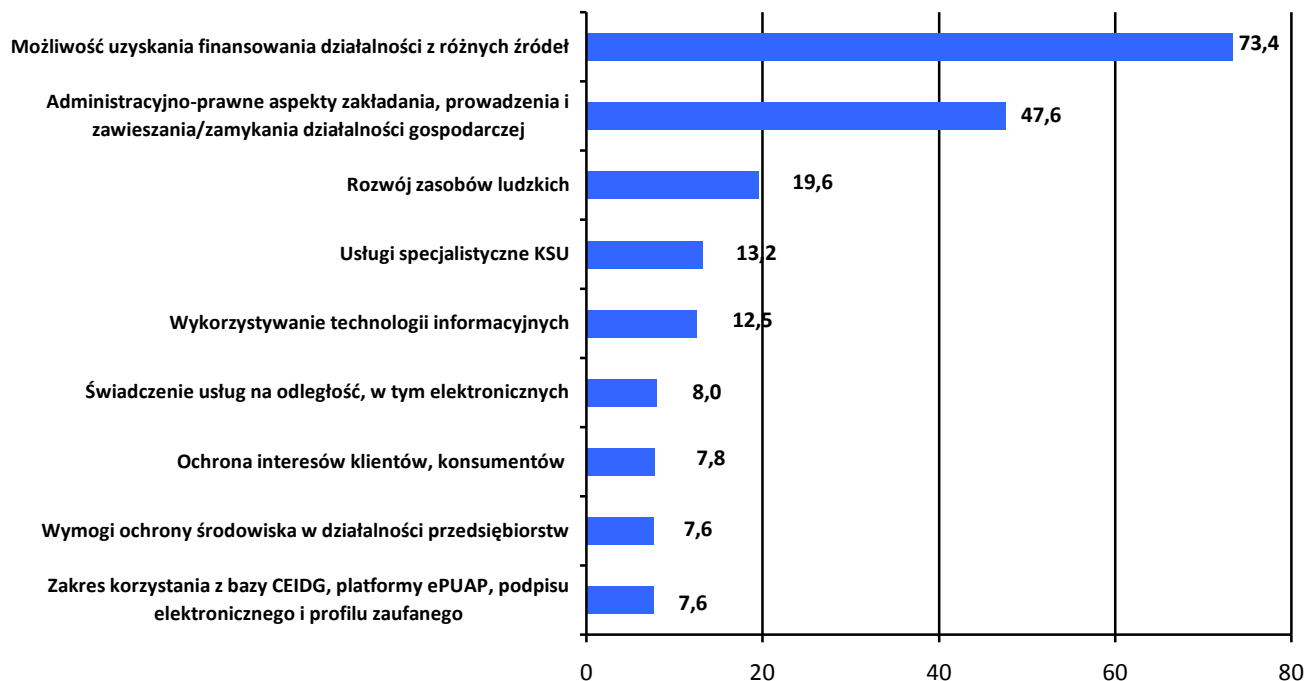
W nowym projekcie Punktów Konsultacyjnych standard świadczenia usług został zmieniony i rozszerzony o nowe usługi. Dotychczasowa usługa informacyjna została poszerzona, zostały też wprowadzone trzy nowe usługi:

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

- 1) asysta w rozpoczynaniu działalności gospodarczej
- 2) asysta w prowadzeniu działalności gospodarczej
- 3) opieka nad klientem - pomoc przedsiębiorcy w znalezieniu usługodawcy specjalistycznego oraz w skorzystaniu ze specjalistyczne usługi doradczej, szkoleniowej, czy finansowej.

Klienci, którzy korzystali z usługi informacyjnej koncentrują się przede wszystkim na dwóch rodzajach poszukiwanych informacji – możliwości pozyskiwania źródeł finansowania oraz administracyjno-prawnych aspektach działalności gospodarczej. Standard świadczenia usługi informacyjnej musi zawierać pełną wiedzę konsultantów z tych dziedzin.

**Wykresy 8. Proszę wskazać wszystkie sprawy, z jakimi zwracał/a się Pan/i do PK KSU – klienci, którzy korzystali z usług informacyjnych**



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, sierpień 2012, n=1156

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Przedstawiciele administracji lokalnej oceniają nowe usługi bardzo pozytywnie, uznają je za przydatne, odpowiadające potrzebom przedsiębiorców. Szczególnie duży potencjał ma w sobie usługa asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej.

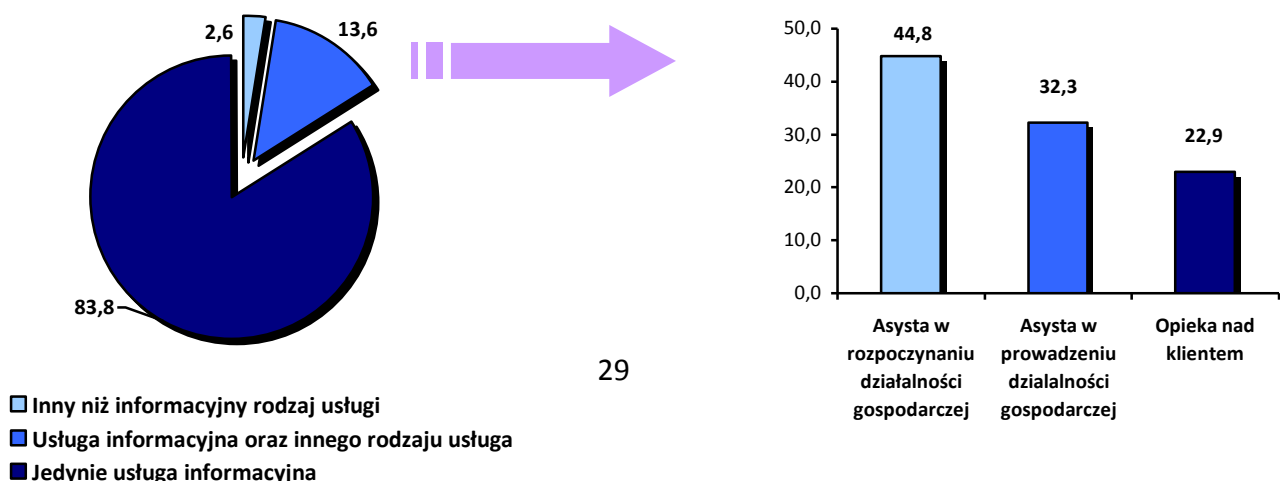
*„nawet ten koszt, bo to akurat ja wiem, że to jest częściowo płatne, tam jest 10 złotych za godzinę, wydaje mi się, że ten koszt jest tak naprawdę na tak niewielkim poziomie, że to na pewno nie odstraszy. Ja akurat mam ulotki dotyczące właśnie asysty i wiele osób, które wzięły ode mnie tą ulotkę, powiedziało, że na pewno z tego skorzysta. Ja myślę, że to jest bardzo ciekawa propozycja.”*  
[przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Warszawa].

*„Natomiast asysta w przypadku przedsiębiorców, wydaje mi się, że jest bardzo korzystna, bo ona faktycznie jest w stanie przeprowadzić tego przedsiębiorcę chociażby przez jakiś projekt czy pozyskanie dofinansowania”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Warszawa].

Usługa opieki nad klientem poprzez wskazanie usługodawców dla przedsiębiorców i kandydatów na przedsiębiorców jest znacznie mniej znana. Mogłaby zachęcać do dalszej współpracy, pod warunkiem wysokiej jakości, co jednak – według przedstawicieli administracji lokalnej – nie jest łatwym zadaniem: utrzymanie aktualności bazy potencjalnych usługodawców wymaga bieżącej analizy rynku.

Opinie te potwierdzają doświadczenia klientów. Zdecydowana większość (83,8%) osób kontaktujących się z Punktami Konsultacyjnymi w czasie pierwszych 7 miesięcy 2012 roku, korzystała jedynie z usługi informacyjnej. Nieco ponad 16% klientów wybrało usługi inne niż informacyjne. A spośród tych, którzy wybrali inne usługi, największą popularnością cieszyła się asysta w rozpoczynaniu działalności, a najmniejszą opieka nad klientem - pomoc przedsiębiorcy w znalezieniu usługodawcy specjalistycznego oraz w skorzystaniu ze specjalistycznej usługi doradczej, szkoleniowej, czy finansowej.

Wykresy 9 i 10. Usługi, z których korzystali klienci PK KSU, w %



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, sierpień 2012, n=1187

Wszystkie nowe usługi – choć korzystała z nich ograniczona liczba klientów - zostały zrealizowane na wysokim poziomie. Wstępna diagnoza potrzeb klienta w ramach Asysty w rozpoczynaniu działalności gospodarczej była zrealizowana niemal perfekcyjnie. Nieco niższe oceny przyznano PK KSU w zakresie opieki nad klientem, szczególnie w zakresie asysty przy podpisaniu umowy na realizację usługi specjalistycznej oraz asysty przy rozpoczęciu współpracy z usługodawcą specjalistycznym. Szczegółowe oceny prezentowane są w tabelicy 1.

**Tablica 1. Ocena działań realizowanych w ramach nowych usług PK KSU**

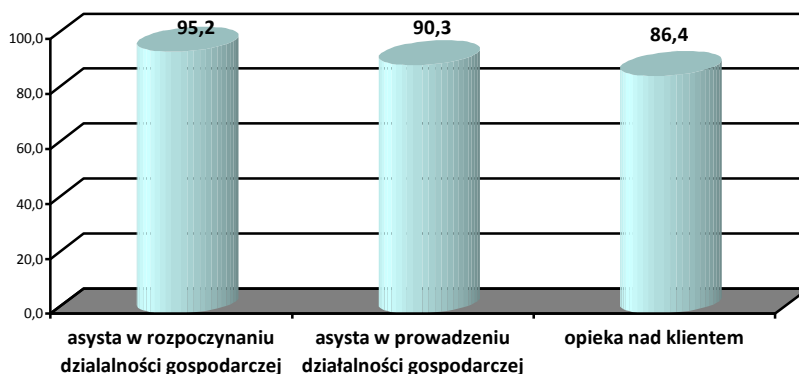
	Asysta w rozpoczynaniu działalności gospodarczej (n=42)		Asysta w prowadzeniu działalności gospodarczej (n=62)		Opieka nad klientem - pomoc w znalezieniu usługodawcy / skorzystaniu ze specjalistycznej usługi (n=44)	
<i>% odpowiedzi „bardzo dobra i dobra realizacja usługi”</i>						
1	Wstępna diagnoza potrzeb klienta	97,6	Wsparcie doradcze w zakresie zidentyfikowanych potrzeb	90,3	Diagnoza potrzeb klienta i możliwości klienta w zakresie skorzystania z usługi specjalistycznej	88,6
2	Konsultacja na temat profilu zakładanej działalności	90,5	Diagnoza potrzeb biznesowych klienta	88,7	Asysta przy wyborze usługodawcy usługi specjalistycznej	77,3
3	Analiza silnych i słabych stron, szans i zagrożeń planowanej działalności	81,0	Działania najczęściej realizowane w ramach usługi: finanse przedsiębiorstwa (80,6%), organizacja przedsiębiorstwa (64,5%)		Asysta przy rozpoczęciu współpracy z usługodawcą specjalistycznym	65,9
4	Analiza źródeł i forma finansowania działalności gospodarczej	90,5			Asysta przy podpisaniu umowy na realizację usługi specjalistycznej	63,6
5	Przygotowanie biznesplanu	83,3			Pomoc konsultanta PK KSU w trakcie korzystania z usługi specjalistycznej przez klienta	79,5

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

6	Doradztwo przy wyborze formy organizacyjno-prawnej planowanej działalności	81,0
7	Przygotowanie dokumentów do rejestracji działalności gospodarczej	83,3

Wysokie oceny szczegółowych działań realizowanych w ramach trzech nowych usług znajduje odzwierciedlenie w ogólnym poziomie zadowolenia z ich realizacji – Wykres 11.

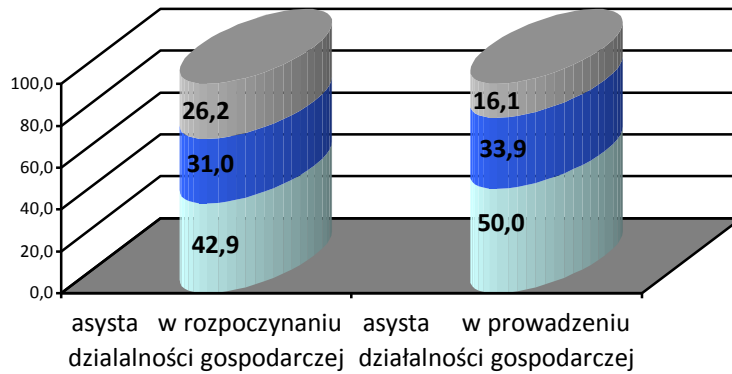
**Wykres 11. Poziom zadowolenia z realizacji nowych usług, (suma „bardzo zadowolonych” i „raczej zadowolonych” w %)**



Fakt odpłatności za usługi doradcze wpłynął umiarkowanie pozytywnie na ocenę wartości świadczonej usługi (Wykres 12). Oznacza to, że odpłatność nie jest przeszkodą dla klientów.

**Wykres 12. Czy fakt odpłatności za usługę doradczą wpłynął pozytywnie na ocenę wartości świadczonej usługi? (suma „bardzo zadowolonych” i „raczej zadowolonych” w %)**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, sierpień 2012, n=42 (klienci korzystający z usługi Asysta w rozpoczynaniu działalności gospodarczej), n = 62 (klienci korzystający z usługi Asysta w prowadzeniu działalności gospodarczej)

Wydaje się, że nowe usługi Punktów Konsultacyjnych są bardzo dobrą odpowiedzią na potrzeby klientów. Zarówno asysta w rozpoczynaniu – najlepiej oceniana i prawdopodobnie najbardziej oczekiwana usługa – jak i asysta w prowadzeniu działalności gospodarczej, to usługi, które powinny być rozwijane i popularyzowane. Usługa opieki nad klientem - z pewnością najbardziej ogólna i kompleksowa – wymaga najwięcej uwagi.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

### 3.3. SKUTECZNE METODY PROMOCJI USŁUG PK KSU WŚRÓD PRZEDSIĘBIORCÓW

W opinii przedstawicieli urzędów administracji lokalnej, marka KSU jest słabo rozpoznawalna wśród przedsiębiorców. Pojawiają się sądy, że ta znajomość jest bardzo słaba, sami urzędnicy często nie posługują się tą nazwą, a nawet uważają, że powszechna znajomość marki KSU nie jest potrzebna.

*„Czasem nawet przedsiębiorca skorzystał i nie wie, że to było KSU, bo skorzystał z jakiejś fundacji, czy agencji.”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Kraków].

*„U nas przy wejściu do urzędu stoją dwa wielkie plakaty z informacją o KSU, ludzie je mijają, idą do naszej informacji dla przedsiębiorcy i pytają o informacje dla nich.”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Kraków].

*„Czy jest istotne, żeby był rozpoznawalny KSU. Cel ambitny, ale istotne jest, żeby usługi były rozpoznawalne w ramach KSU, natomiast samo KSU nie jest to chyba istotne, prawda?”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Kraków].

Przedstawiciele lokalnej administracji wskazują na dwa kierunki promocji KSU:

- Ścisła współpraca z innymi urzędami zajmującymi się wsparciem dla przedsiębiorców (marszałkowskie, miejskie, urzędy pracy) – ponieważ przedsiębiorcy i kandydaci na przedsiębiorców pierwsze kroki kierują do urzędów, to urzędy mają możliwość kierowania ich do KSU.
- Dotarcie bezpośrednio do przedsiębiorców, którzy bombardowani są informacjami o różnych instytucjach prywatnych i publicznych, mających ich wspierać, ale w tym natłoku informacji nie mogą znaleźć efektywnej oferty.

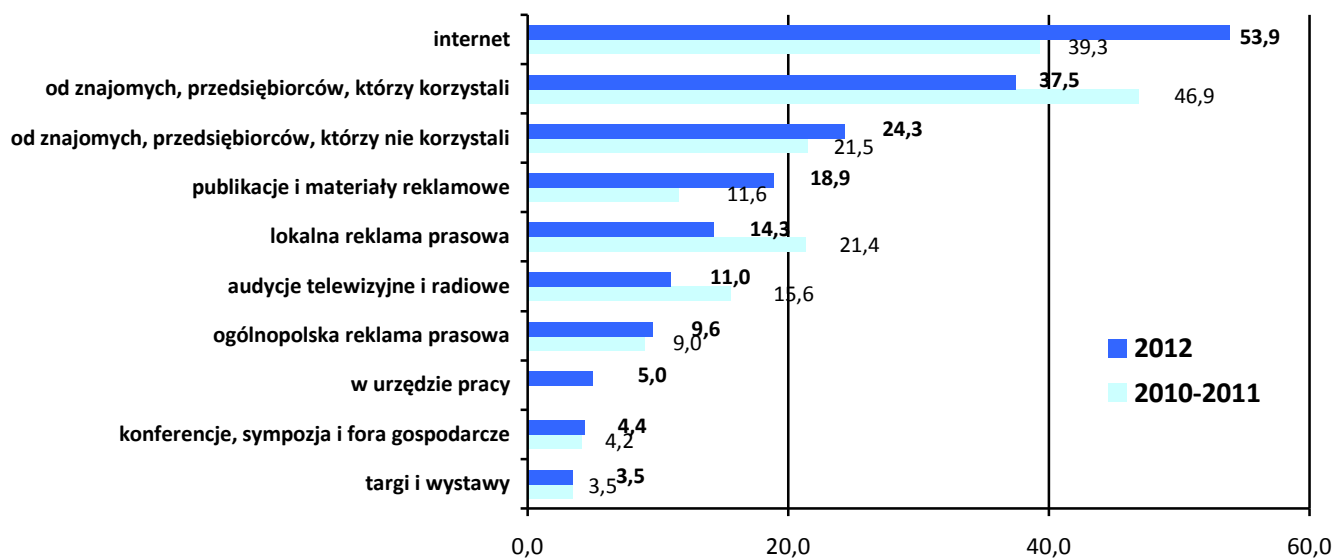
*„Właśnie, może też należałoby dotrzeć do samego tego przedsiębiorcy, może bombardować go jakimiś informacjami, właśnie do samego przedsiębiorcy, a nie tylko urzędy.”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Warszawa]

Dla klientów najistotniejszym i nabierającym coraz większego znacznie źródłem informacji jest Internet. W dalszej kolejności istotne są kontakty bezpośrednie z przedsiębiorcami – zarówno korzystającymi, jak i nie korzystającymi wcześniej z usług PK KSU. Znaczenie materiałów reklamowych wzrosło w porównaniu do badania w styczniu 2012 roku, spadło natomiast – środków masowego przekazu. Analiza wyników pozwala na stwierdzenie, że w promowaniu działalności Punktów Konsultacyjnych KSU profesjonalne działania branżowe, takie jak

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

uczestnictwo przedstawicieli w targach, sympozjach czy konferencjach mają znaczenie wtórne – Wykres 13.

Wykres 13. Źródła informacji o istnieniu i działalności PK KSU



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1114; 2012: n=1187)

Na ważny aspekt promocji usług PK KSU zwracają uwagę przedstawiciele administracji lokalnej. Można nazwać to dobrą praktyką lub dobrym przykładem, czyli wykorzystanie w promocji przykładów konkretnych firm, które skorzystały z pomocy i dzięki temu rozwinęły swoją działalność, zdobyły nowe rynki, stworzyły nowe technologie.

*„myślę, że to przekonuje, że jakaś firma, jakaś osoba skorzysta i jaki to miało skutek. Wiele instytucji wydaje właśnie takie publikacje, zresztą częściowo też PARP, jak się zmieniła firma po otrzymaniu wsparcia finansowego z Unii Europejskiej. Myślę, że tutaj można by jakoś tak podobnie to zrobić” [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Warszawa].*

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

### 3.4. ZAKRES TEMATYCZNY USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PK KSU

Pierwszy etap projektu, realizowany w styczniu 2012 r., pozwolił na zidentyfikowanie faktycznego zakresu usług świadczonych przez Punkty Konsultacyjne w okresie 1.09.2010 – 31.12.2011 roku. Zgodnie z założeniami funkcjonowania PK KSU w badanym okresie zobligowane były do świadczenia na rzecz małych i średnich przedsiębiorstw bezpłatnych usług informacyjnych. Jednak wychodząc naprzeciw oczekiwaniom swoich klientów, Punkty Konsultacyjne często wykraczały poza ten zakres, udzielając nie tylko samych informacji, ale także porad i konsultacji. Wskazany przez decydentów PK KSU zakres tematyczny działań podejmowanych w tym okresie przez PK KSU można zagregować w trzy kluczowe obszary:

- » Informowanie o charakterystyce i specyfice poszczególnych procedur, zasad, instytucji odpowiedzialnych za dany obszar działalności, a także rodzajach dokumentacji niezbędnej w podejmowaniu określonych działań
- » Wypełnianie dokumentacji, w tym najczęściej wniosków o dofinansowanie, udzielenie pożyczki czy innego rodzaju wsparcia w zakresie uzyskania funduszy na rozpoczęcie lub rozwój prowadzonej działalności
- » Diagnozowanie problemów, potrzeb i koniecznych działań dotyczących poprawy efektywności prowadzonej działalności a także rekomendowanie podejmowania określonych czynności.

Wnioski z przeprowadzonego w styczniu 2012 r. badania wśród konsultantów PK KSU pokazały, że wcześniejsza praktyka ograniczająca się do udzielania informacji jest niewystarczająca i nie wspiera przedsiębiorców w ich działalności. Konsultanci wskazywali na konieczność poszerzenia wachlarza usług PK KSU o usługi doradcze i audytorskie. Część badanych zadeklarowała, że odczuwa dyskomfort psychiczny, związany z tym, że chcąc usatysfakcjonować swoich klientów, wykraczają poza procedury, ponieważ świadczą usługi, które nie mieszczą się w założeniach świadczenia usług informacyjnych PK KSU. W odpowiedzi, między innymi, na te opinie, wprowadzono nowe usługi asysty dla przedsiębiorców. Reakcją na zmianę zakresu usług przetestowano wśród usługobiorców oraz przedstawicieli instytucji współpracujących z PK KSU.

Pracownicy urzędów administracji lokalnej, zbadani w sierpniu 2012 roku, poprawnie rozpoznają zakres tematyczny usług oferowanych przez Punkty Konsultacyjne KSU, wymieniając usługi informacyjne i doradcze.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

*„ ... znaczy ma na celu tak naprawdę pomagać przedsiębiorcy, od momentu rejestracji działalności gospodarczej, kwestie finansowania, ale też poprzez późniejszy rozwój firmy, to również w perspektywie pozyskiwania środków na rozwój firmy, na innowacyjność.”*

[przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Warszawa].

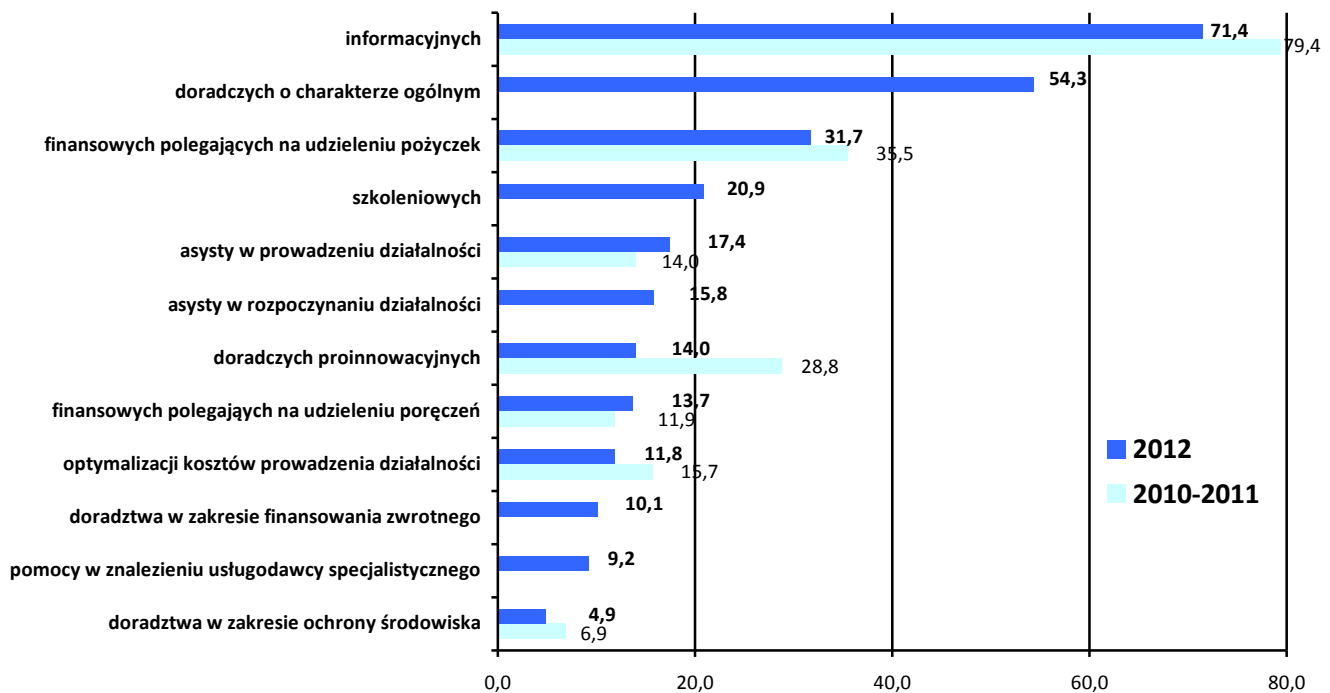
*„Punkt konsultacyjny KSU to jest miejsce, gdzie każda osoba zainteresowana tą tematyką może przyjść i bezpłatnie uzyskać pomoc doradcy w tym zakresie.”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Warszawa].

Usługi doradcze zostały wprowadzone przez PK KSU w ostatnim czasie, dlatego można zaryzykować wnioskowanie, że szczegółowa wiedza na temat usług wśród przedstawicieli urzędów marszałkowskich, miejskich, pracy, wynika raczej z ogólnej opinii czym są i czym powinny być PK niż z rzeczywistej, dobrej znajomości oferowanych usług.

Z kolei przez usługobiorców, Punkty Konsultacyjne KSU nadal postrzegane są przede wszystkim jako sieć ośrodków, których działania sprowadzają się do udzielania informacji na tematy związane z prowadzeniem działalności gospodarczej. Jednak ponad połowa badanych wymienia w drugiej kolejności usługi doradcze o charakterze ogólnym. Pojawiły się też, wymieniane spontanicznie, usługi szkoleniowe, asysta w rozpoczynaniu działalności, doradztwo w zakresie finansowania zwrotnego oraz pomoc w znalezieniu usługodawcy specjalistycznego. Znacznie rzadziej niż na początku 2012 roku wymieniane są usługi doradcze proinnowacyjne.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 14. Usługi, z jakich można, zdaniem respondentów korzystać w ramach KSU – wskazania spontaniczne**

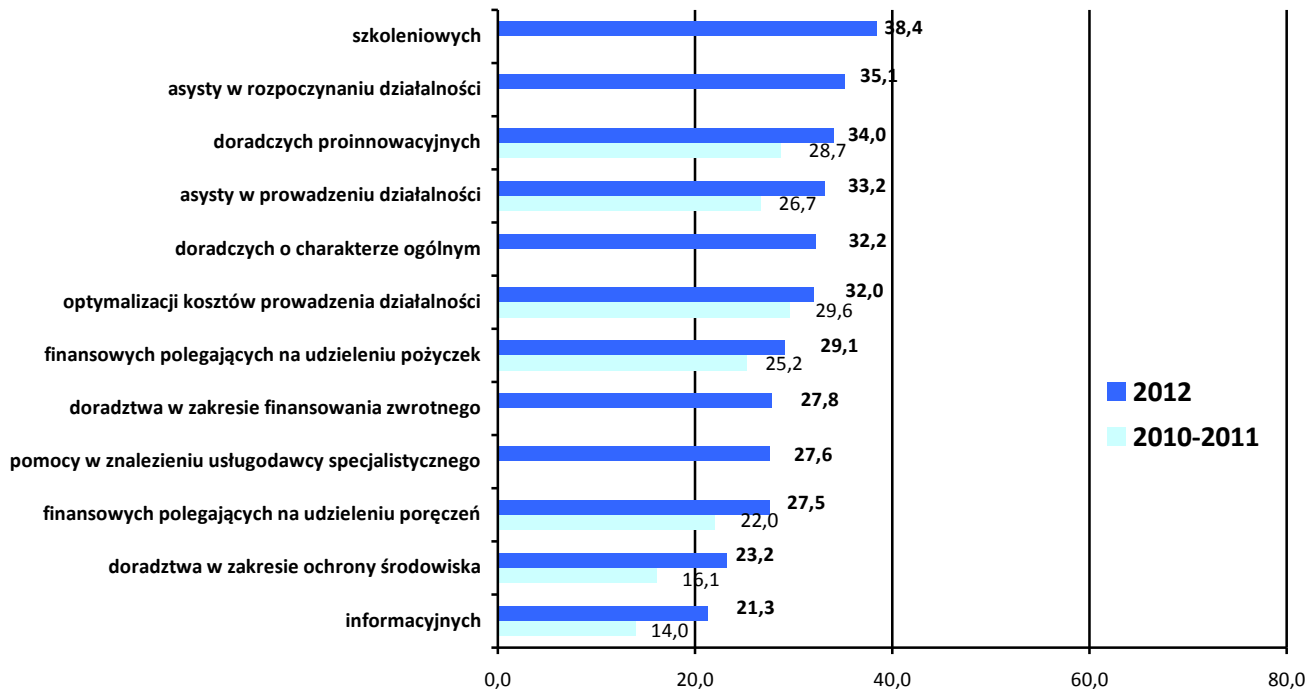


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1114; 2012: n=1187)

Analiza wspomaganego znajomości usług oferowanych przez KSU (Wykres 15) wykazuje wyraźną zmianę w stosunku do poprzedniej edycji badania. Na pierwszych miejscach pojawiają się usługi szkoleniowe (38,4%) oraz szereg usług doradczych, w tym także nowe usługi KSU. Rezultaty te mogą wskazywać na dobre wprowadzenie usług asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej oraz pomocy w znalezieniu usługodawcy specjalistycznego.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

**Wykres 15. Usługi, z jakich można, zdaniem respondentów korzystać w ramach KSU – wskazania wspomagane**



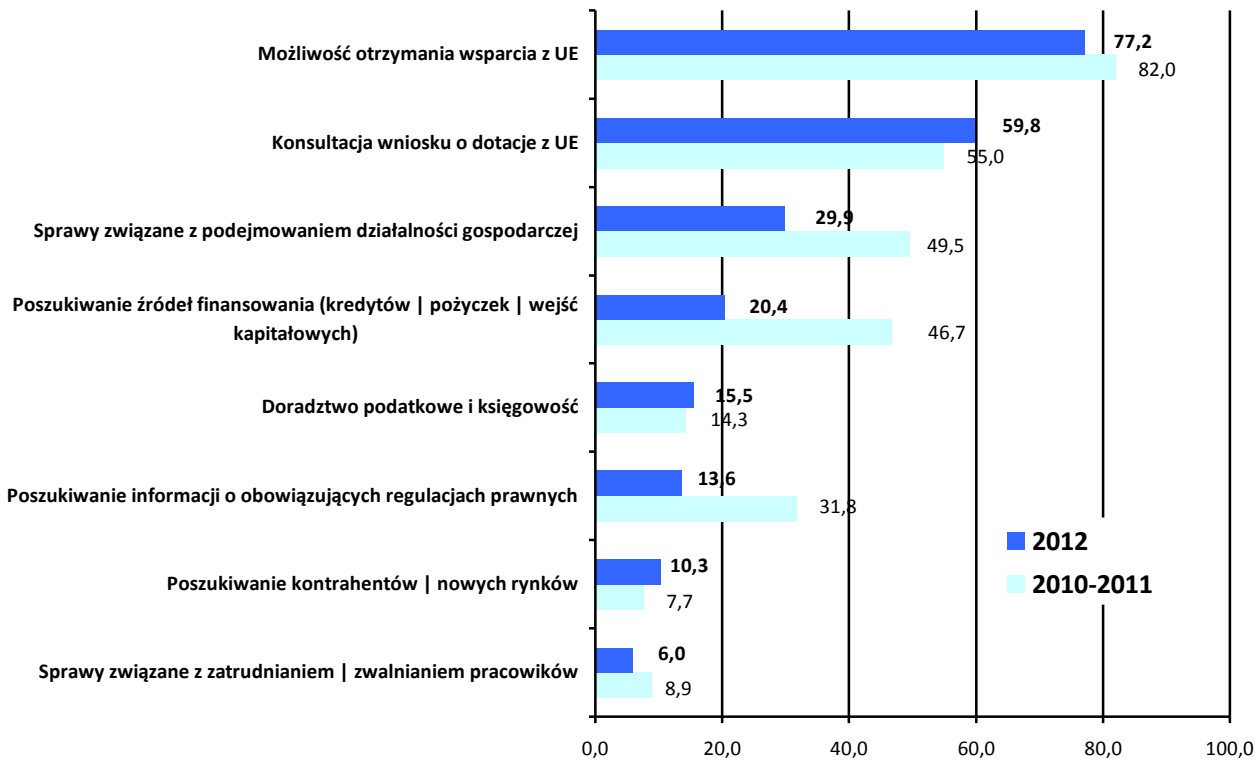
Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1114; 2012: n=1187)

Przedsiębiorcy korzystając z usług PK KSU w zdecydowanej większości planują korzystać z nich także w przyszłości – deklaruje tak 79,1% spośród nich. Ponad połowa tych, którzy nie zamierzają korzystać, deklaruje brak potrzeby korzystania z usług w przyszłości.

Oczekiwany zakres tematyczny usług, z których przedsiębiorcy chcieliby skorzystać w przyszłości koncentruje się przede wszystkim na uzyskaniu wiedzy na temat możliwości skorzystania z dotacji unijnych. W dalszej kolejności przedsiębiorcy planują pozyskiwać informacje związane z podejmowaniem działalności gospodarczej, jednak zamierzenia te kształtują się na znacznie niższym poziomie niż w styczniu 2012 r.. Firmy stosunkowo rzadko oczekują od konsultantów pomocy w sprawach prawnych i podatkowych oraz poszukiwania informacji o regulacjach prawnych – Wykres 16.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 16. Proszę wskazać jakie usługi informacyjne i doradcze są najbardziej potrzebne (dla tych, którzy zamierzają korzystać w przyszłości).**



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, (2010-2011: n=902; 2012: n=846)

Zakres świadczonych przez PK KSU usług jest dobrze znana usługobiorcom, przy czym 13,0% respondentów zdecydowanie zna, a 60,5% raczej zna zakres usług. Jednak nadal 22% klientów twierdzi, że nie zna zakresu usług informacyjnych.

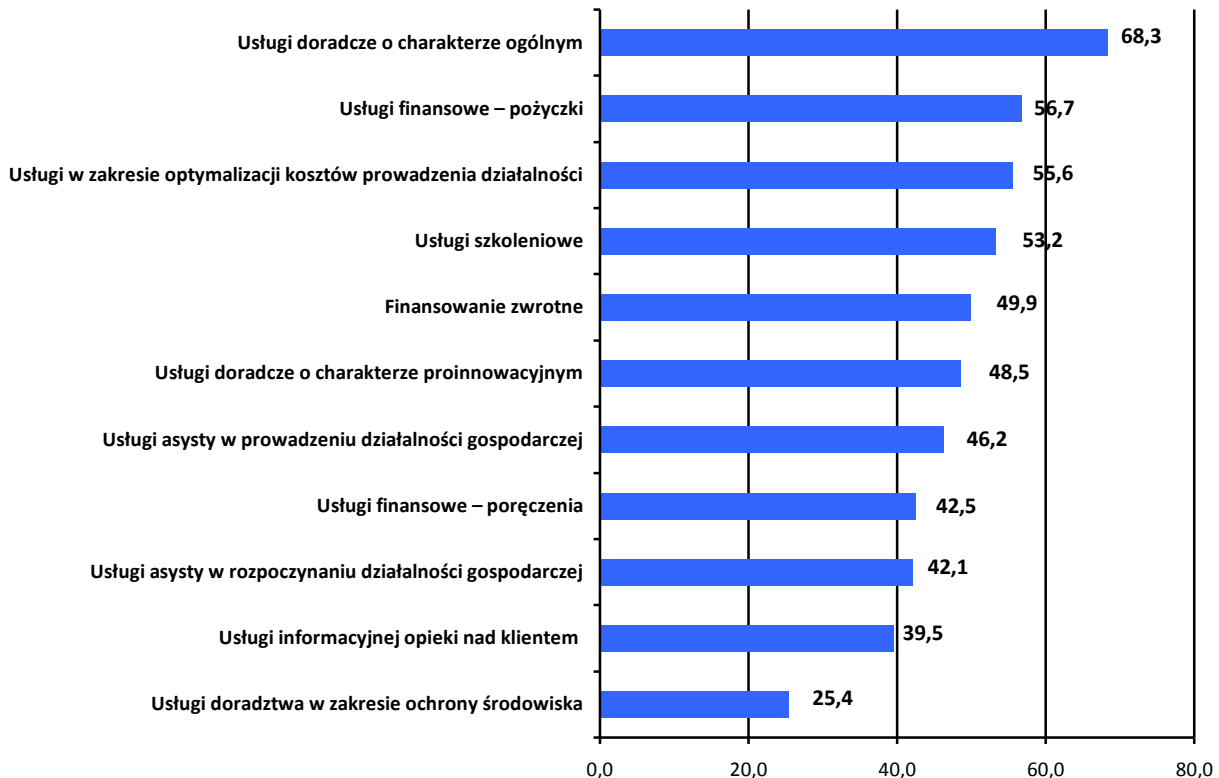
W grupie tych, którzy znają zakres usług PK KSU, 91,5% uznaje go za odpowiadający jego potrzebom. Najczęściej pojawiające się przyczyny tego stanu, to przekonanie, że informacje udzielane przez konsultantów Punktów Konsultacyjnych KSU są skierowane do innego typu firm oraz to, że Konsultanci Punktów Konsultacyjnych KSU udzielają informacji w ograniczonym, wąskim zakresie.

Przedsiębiorcy traktują Punkty Konsultacyjne jako instytucje zapewniające kompleksowe wsparcie w zakresie doradztwa. Dlatego wykazują zainteresowanie bardzo szerokim wachlarzem usług. Najczęściej pojawiają się potrzeba usługi doradczej o charakterze ogólnym. W dalszej

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

kolejności – usługi specjalistyczne związane z finansowaniem lub optymalizacją kosztów działającego już przedsiębiorstwa, a także usługi szkoleniowe.

Wykres 17. Aktualne zainteresowanie skorzystaniem z poszczególnych usług KSU



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1187

### 3.5. OCENA ŚWIADCZENIA USŁUGI W FORMULE „ONE STOP SHOP”

One stop shop jest projektem systemowym realizowanym przez PARP pod pełną nazwą „Zapewnienie usług z zakresu rozwoju firmy dla przedsiębiorców oraz osób zamierzających rozpocząć działalność gospodarczą w formule one-stop-shops”. Celem projektu jest poprawa dostępu do usług z zakresu rozwoju firmy. W ramach projektu, wybrane w konkursie PK KSU świadczą klientom usługi informacyjne i doradcze w jednym miejscu. Zakres usług oferowanych klientowi powinien być każdorazowo dostosowany do zdiagnozowanego problemu biznesowego klienta.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Takie podejście z pewnością odpowiada na zgłaszane (także w ramach I etapu niniejszego projektu badawczego) przez przedsiębiorców potrzeby. Pozwala oszczędzać czas i ma charakter zbliżony do indywidualnych konsultacji.

Koncepcja ta była w tym projekcie poddana ocenie przedstawicieli administracji lokalnej, współpracujących z PK KSU oraz samych klientów.

Według przedstawicieli administracji lokalnej jest to dobry pomysł, postulowany był również do wdrożenia w urzędach administracji publicznej

*„Więcej dobrych na pewno. Całość w jednym miejscu, oszczędność czasu. Nie musi iść na drugi koniec miasta, załatwi od razu”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Kraków].

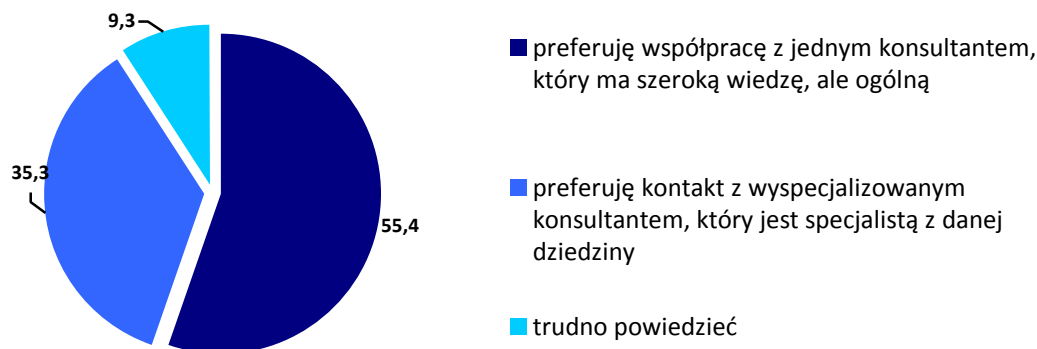
Koncepcja ta może jednak posiadać pewne zagrożenia, na które zwracają uwagę urzędnicy:

*Jedna osoba od stu różnych czynności*

- *Czy będzie na tyle kompetentna, żeby rozwiązać te wszystkie problemy?*
- *Ale to jest problem PARP-u, żeby zatrudnić odpowiednie osoby i im zapłacić.*
- *Myślę, że należy to na pewno rozdzielić osobno początkujący, osobno szukający rozwoju.*
- *Myślę, że ważniejsze jest, że mamy wszystko na miejscu, jeśli konsultant czegoś nie wie, przyprawia do mojego stolika innego, który wie. To jest standard na Zachodzie, a nie, że ja biegam, szukam.* [przedstawiciele administracji lokalnej, FGI Warszawa]

Wśród klientów przeważają preferencje dotyczące współpracy z jednym konsultantem mającym wiedzę ogólną, z którym prowadzona jest stała współpraca. Informacja uzyskana w jednym miejscu, od jednej osoby, przekazywana wielokrotnie, a nie przez jednorazowy kontakt z wysokiej klasy specjalistą – takie są oczekiwania większości klientów.

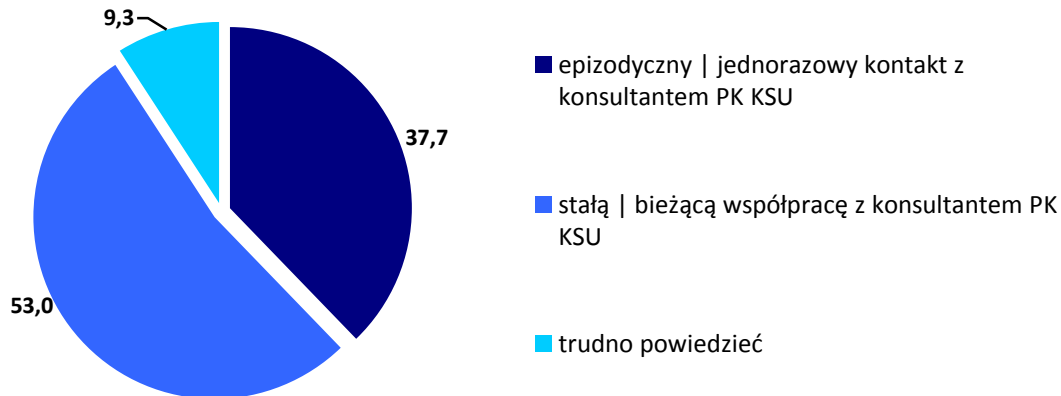
**Wykres 18. Preferencje odnośnie wariantu współpracy z konsultantem PK KSU**



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1070

Wykres 19. Preferencje odnośnie wariantu współpracy z konsultantem PK KSU



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1070

### 3.6. POMIAR I OCENA JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PK KSU

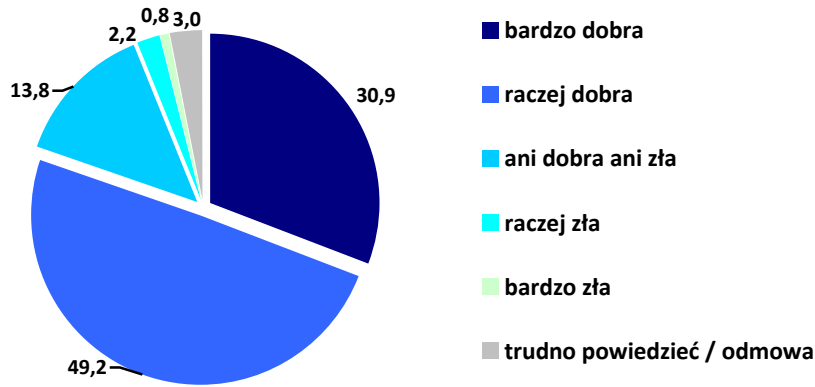
Jednym z wniosków pierwszego etapu badania, na podstawie wypowiedzi zarządzających PK KSU i pracujących w nich konsultantów, była konstatacja, że w Punktach Konsultacyjnych nie dokonuje się pomiarów efektywności jednostek za pomocą specjalnie dedykowanych narzędzi. Pracownicy jednostek analizują jedynie bazy swoich klientów i weryfikują liczbę klientów powracających oraz liczbę klientów nowych.

Drugi etap badania ilościowego dostarczył szczegółowych opinii klientów na temat jakości świadczonych w PK KSU usług.

Ogólna opinia klientów jest zdecydowanie pozytywna: nieco ponad 80% respondentów ma bardzo lub raczej dobrą opinię, a jedynie 3% badanych ma złą opinię.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

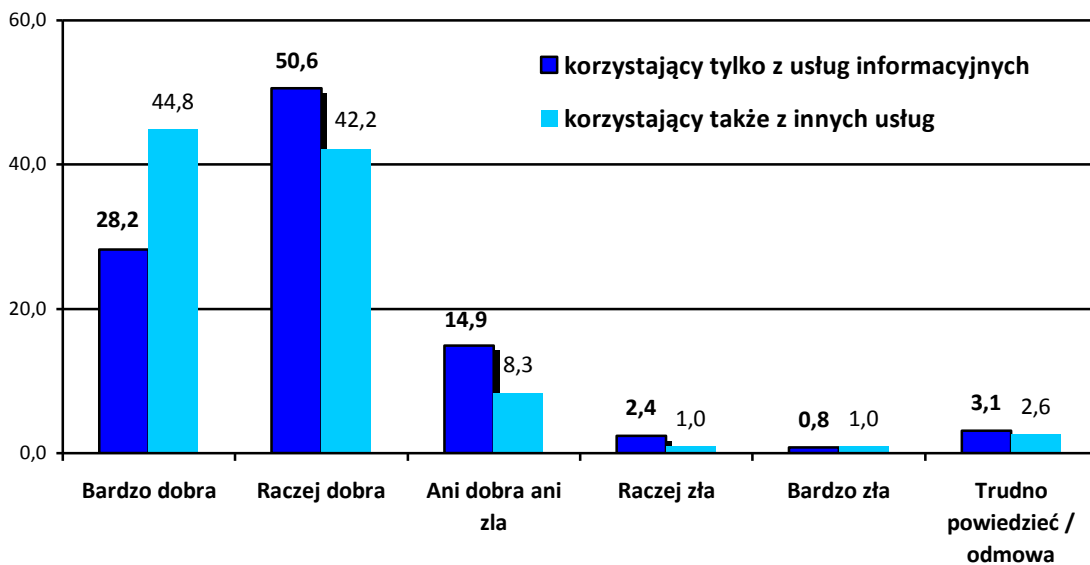
Wykres 20. Ogólna opinia na temat Punktów Konsultacyjnych KSU



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1187

Klienci, którzy korzystali z usług innych niż informacyjne (czyli np. usługi asysty w rozpoczynaniu działalności) mają częściej bardzo dobrą opinię na temat Punktów Konsultacyjnych KSU niż klienci, którzy korzystali z usług informacyjnych. To potwierdza wysoką jakość nowych usług.

Wykres 21. Na podstawie Pana/i wiedzy i doświadczeń proszę powiedzieć jaka jest Pana/i ogólna opinia na temat Punktów Konsultacyjnych KSU?





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

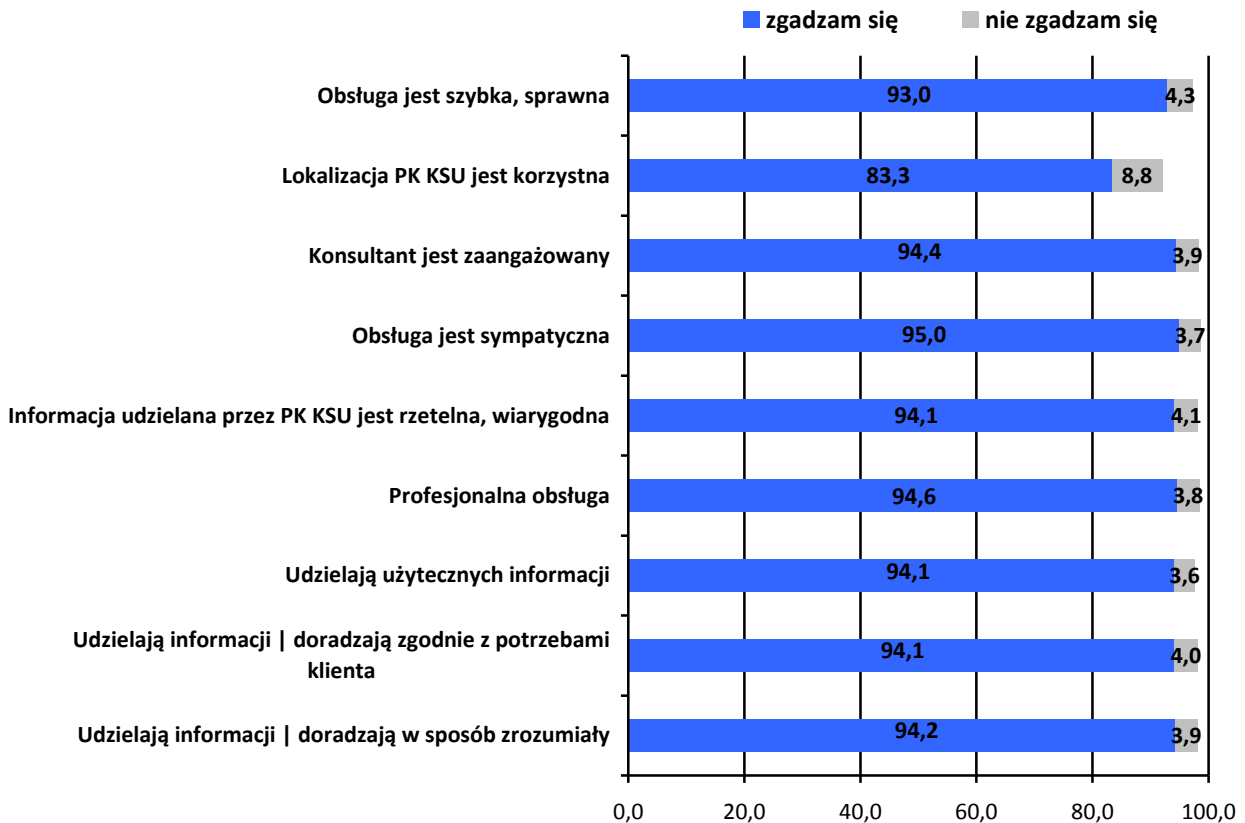
Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, klienci korzystający tylko z usług informacyjnych: n = 995;  
klienci korzystający z usług innych niż informacyjne: n = 192.

Uzasadnienia wyrażonych ocen wskazują na atrybuty usług, które są najbardziej cenione przez klientów KSU. Najczęściej wymieniano zrozumiałość przekazywanych informacji (48% wskazań) – niewiele niższy odsetek wskazań odnotowało kryterium zgodności z oczekiwaniami klienta (45,7%). Nieco rzadziej wskazywano na użyteczność informacji (38,1%) i profesjonalną obsługę (37,6%) oraz sympatyczną obsługę (31,0%). Mimo, że profesjonalność, szybkość i miła atmosfera obsługi także są doceniane, można zauważyć, że dla przedsiębiorców najważniejsza jest strona merytoryczna świadczonej usługi. Usługobiorcy oczekują pragmatycznych rozwiązań, a także indywidualnego podejścia, dostosowanego do ich potrzeb. Warto zauważyć, że znacznie niżej oceniono wiarygodność i rzetelność udzielanej informacji (18,4% wskazań).

Po uzyskaniu spontanicznej odpowiedzi respondenta przedstawiono listę twierdzeń prosząc o uszczegółowienie opinii – to pytanie zadano niezależnie od tego, czy respondent wyraził wcześniej pozytywną czy negatywną opinię o PK KSU. Forma oceny wpłynęła na uzyskanie jeszcze większego odsetka ocen pozytywnych oraz uzyskanie porównywalnych wyników w każdej z przedstawianych kategorii. Ponad 90% klientów zgadza się z każdym z pochlebnych twierdzeń. Zauważalnie niżej niż pozostałe elementy oceniana jest lokalizacja Punktów – blisko 10 % badanych nie ocenia jej jako korzystną – Wykres 22.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 22. Czy zgadzają czy też nie zgadzają się Państwo z następującymi opiniami na temat PK KSU? (twierdzenia pozytywne) w %



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=951

Odsetek negatywnych opinii na temat Punktów Konsultacyjnych wyniósł mniej niż 5% - w grupie niezadowolonych klientów najczęściej spontanicznie wskazywaną wadą usług PK KSU był zbyt ogólnikowy charakter udzielanych informacji. Analogicznie jak w przypadku twierdzeń pozytywnych dotyczących PK KSU, respondentom przedstawiono także zestaw twierdzeń niepocholebnych. Ponieważ opinie te dotyczyły tylko 3% wszystkich badanych, ich opinie mogą być analizowane jedynie w sposób jakościowy, bez zestawień frakcji odpowiedzi. Tutaj także najwięcej badanych zwracało uwagę na ogólnikowość informacji przekazywanych przez konsultantów, a także zbyt dużą biurokrację (w tym procedurę gromadzenia informacji o kliencie), małe zainteresowanie klientem oraz brak szczegółowej wiedzy konsultantów.

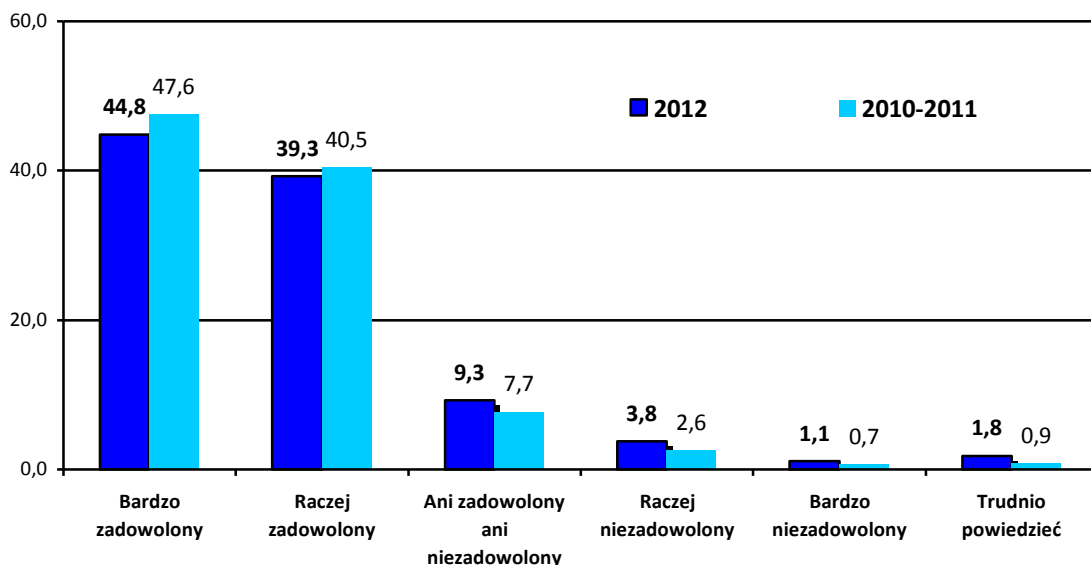
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Bardzo dobra opinia o PK KSU znajduje swoje odzwierciedlenie w ocenie zapotrzebowania klientów na działalność taką jaka jest prowadzona przez punkty konsultacyjne – łącznie ponad 80% pozytywnych wskazań. W największym stopniu negatywne wskazania dotyczyły lokalizacji PK KSU, w sensie małego zagęszczenia przestrzennego PK KSU na terenie Polski oraz nadmiernego czasu wypełniania formularza ewidencyjnego. Zasadnicza rekomendacja ma wymiar infrastrukturalny i wiąże się z koniecznością pełnego pokrycia siatką PK KSU obszaru kraju, szczególnie w województwach, w których istnieje mało ośrodków KSU. Sygnalizowana przez usługobiorców biurokracja związana jest z formalnościami ewidencyjnymi, które powinny być zredukowane.

### 3.6.1. POZIOM ZADOWOLENIA KLIENTÓW Z USŁUG PK KSU

Zdecydowana większość badanych usługobiorców jest zadowolona z usługi świadczonej w PK KSU – poziom zadowolenia sięga ponad 84%. Odsetek niezadowolonych z usługi wynosi mniej niż 5% i znajduje się na granicy błędu statystycznego – Wykres 23. Porównując do badania ze stycznia 2012 roku, warto zauważyć niewielki spadek (w granicach błędu pomiaru) ocen „bardzo zadowolony” i „raczej zadowolony”.

Wykres 23. Poziom zadowolenia z jakości udzielonej w PK KSU usługi

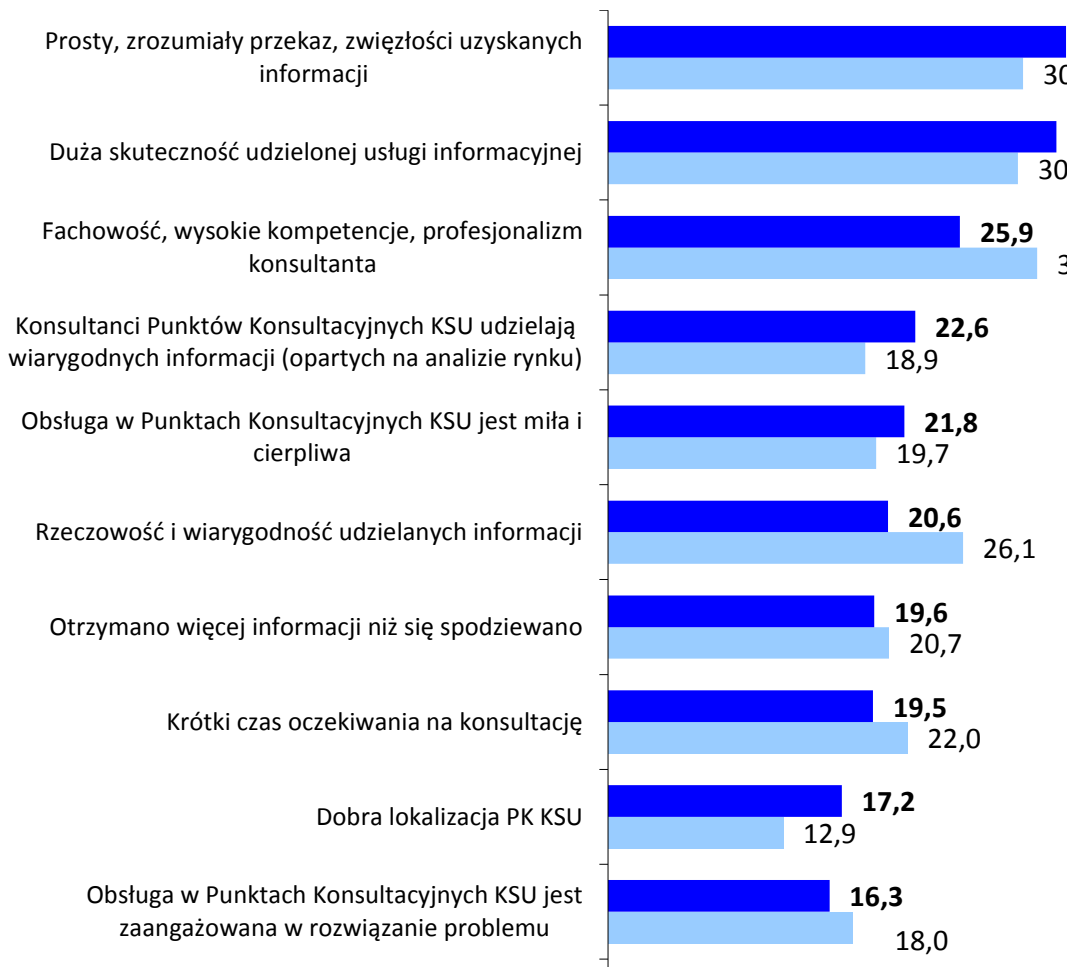


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=497; 2012: n=572)

Osoby, które były zadowolone z udzielonej usługi doceniły przede wszystkim zrozumiałość i skuteczność otrzymanej informacji. Część osób objętych badaniem doceniła krótki czas oczekiwania na poradę. Najrzadziej wskazywano natomiast na indywidualne podejście i zaangażowanie konsultantów. W porównaniu do badania przeprowadzonego w styczniu 2012 roku, częściej doceniano zrozumiałość i skuteczność otrzymanej informacji, a także wiarygodność udzielanych informacji. Oznacza to, że klienci coraz bardziej doceniają profesjonalizm usług PK KSU.

Wykres 24. Mocne strony udzielonej w PK KSU konsultacji

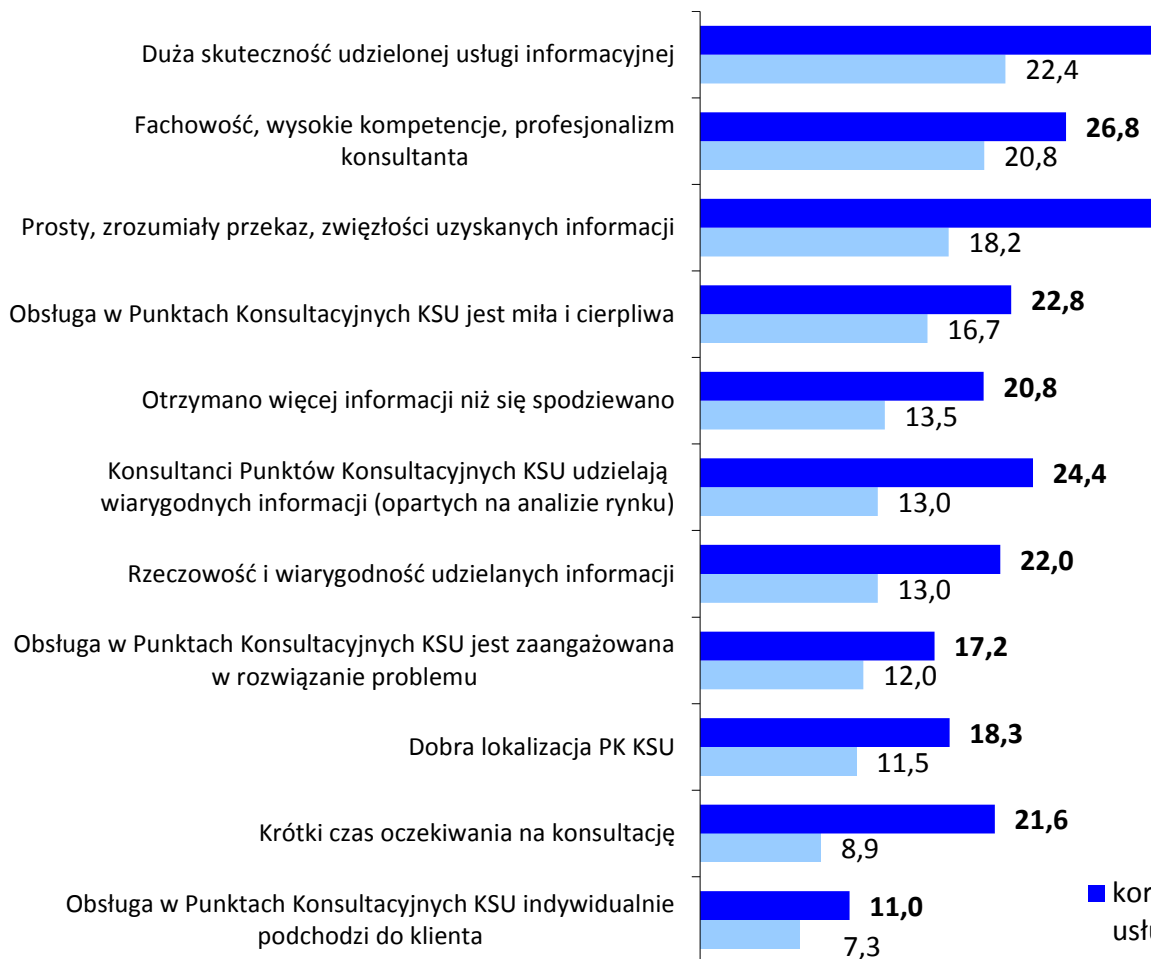


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1100; 2012: n=1187)

Klienci korzystający wyłącznie z usług konsultacyjnych cenią konsultantów PK KSU za te same cechy (skuteczność, fachowość, zrozumiały przekaz), co klienci korzystający także z innych usług, choć ci drudzy znacznie częściej nie mają jeszcze wyrobionej opinii na temat mocnych stron udzielonej konsultacji.

Wykres 25. Mocne strony udzielonej w PK KSU konsultacji – według typu klienta



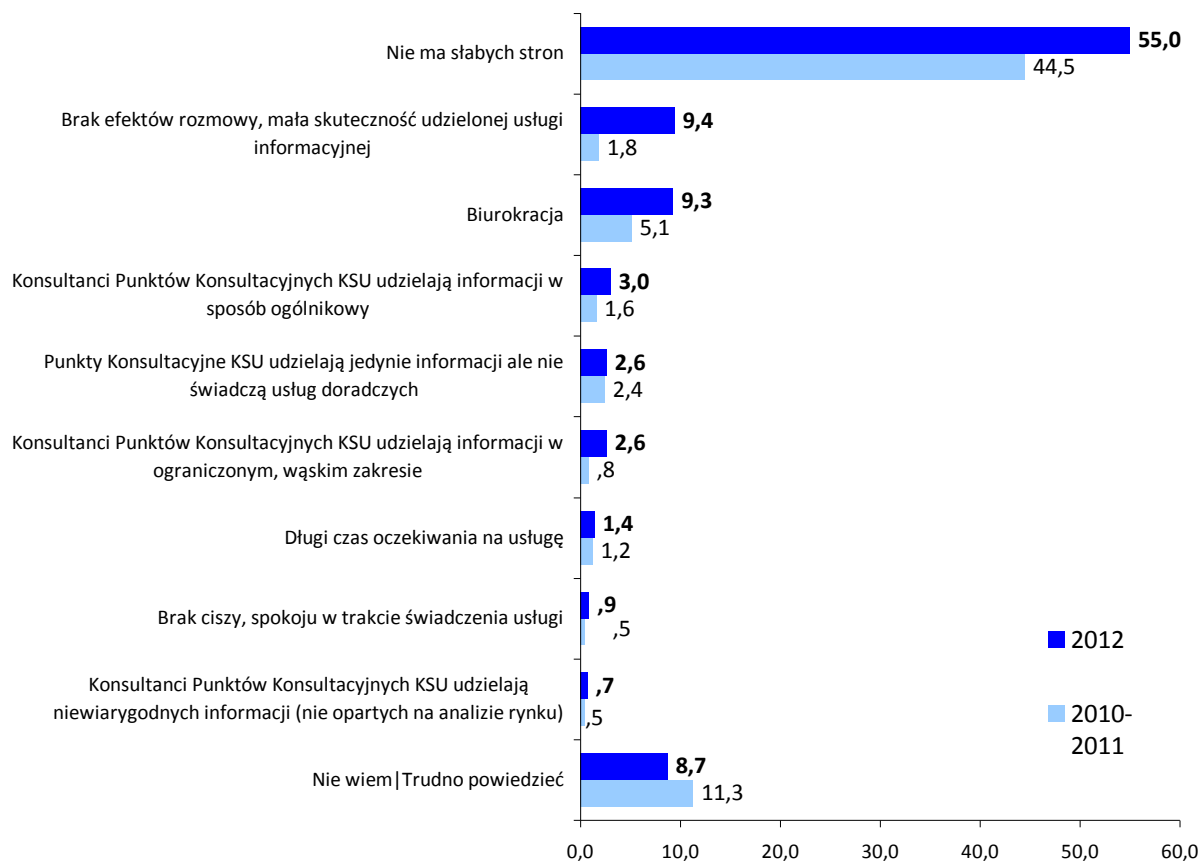
Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, klienci korzystający tylko z usług informacyjnych: n = 995; klienci korzystający także z usług innych niż informacyjne: n = 192.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

O wysokim stopniu zadowolenia klientów z funkcjonowania PK KSU świadczy fakt, że zdecydowana większość z nich nie potrafiła wskazać słabych stron usługi, a odsetek ten wzrósł w porównaniu do badania ze stycznia 2012 r. Dwie najczęściej wskazywane słabe strony, to mała skuteczność udzielonej usługi oraz biurokracja – Wykres 26.

**Wykres 26. Słabe strony udzielonej w PK KSU konsultacji**

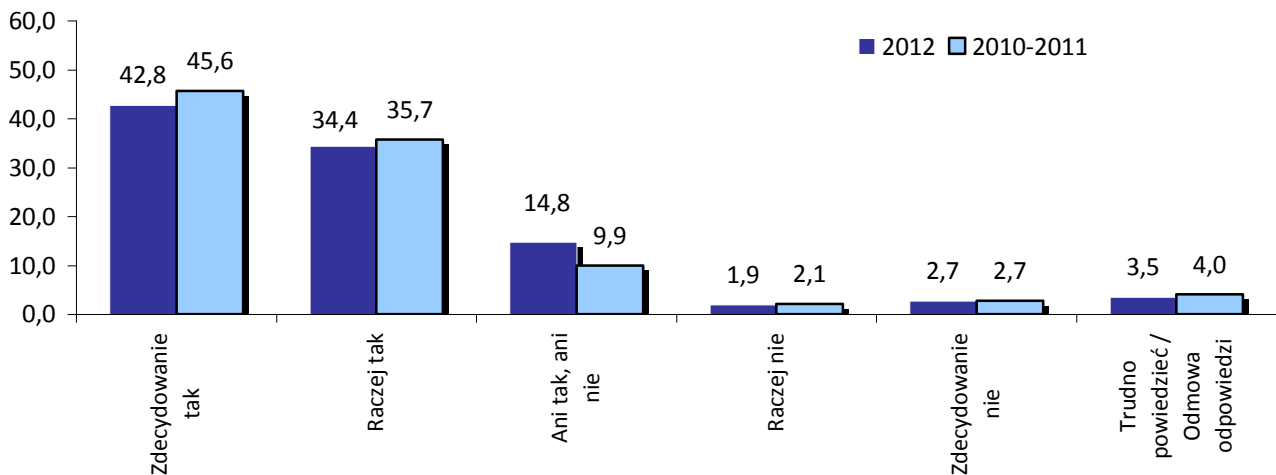


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1100; 2012: n=1187)

Zdecydowana większość badanych klientów jest zdania, że działalność PK KSU jest potrzebna, co świadczyć może o efektywności jednostek i pracujących w nich konsultantów, które przekładają się na sposób postrzegania idei tego typu instytucji – Wykres 27.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

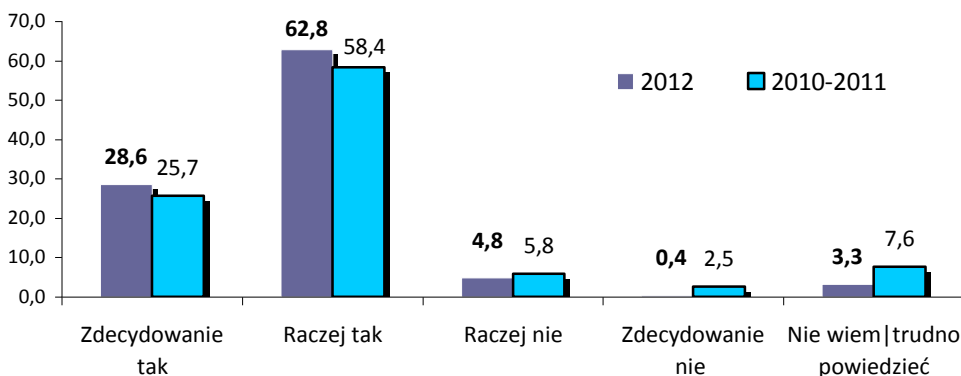
Wykres 27. Czy Punkty Konsultacyjne są w ogóle potrzebne? (w %)



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=497; 2012: n=572)

Zdaniem większości badanych klientów istniejąca forma świadczenia usług odpowiada potrzebom usługobiorcy. Odsetek pozytywnych ocen wzrósł w stosunku do stycznia 2012 r. – Wykres 28.

Wykres 28. Czy uważa Pan/i, że obecna forma świadczenia usług informacyjnych przez PK KSU odpowiada Pana/i potrzebom?



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (osoby, które znają zakres świadczonych przez PK KSU usług informacyjnych; 2010-2011: n=715; 2012: n=786)

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wśród badanych odmiennego zdania jest nieco ponad 5% respondentów, którzy najczęściej jako przyczynę negatywnej odpowiedzi wskazują:

- » Informacje przekazywane przez konsultantów skierowane są do innego rodzaju firm,
- » Wąski zakres udzielanych informacji
- » Brak usług doradczych.

Asymetria rozkładu w zakresie poziomu zadowolenia klientów z usług PK KSU oraz zapotrzebowania na usługi świadczone przez PK KSU jednoznacznie sugeruje przekonanie usługobiorców o bardzo wysokich ocenach usług świadczonych w ramach PK KSU.

#### 3.6.2. KOMPETENCJE KONSULTANTÓW W OPINII KLIENTÓW

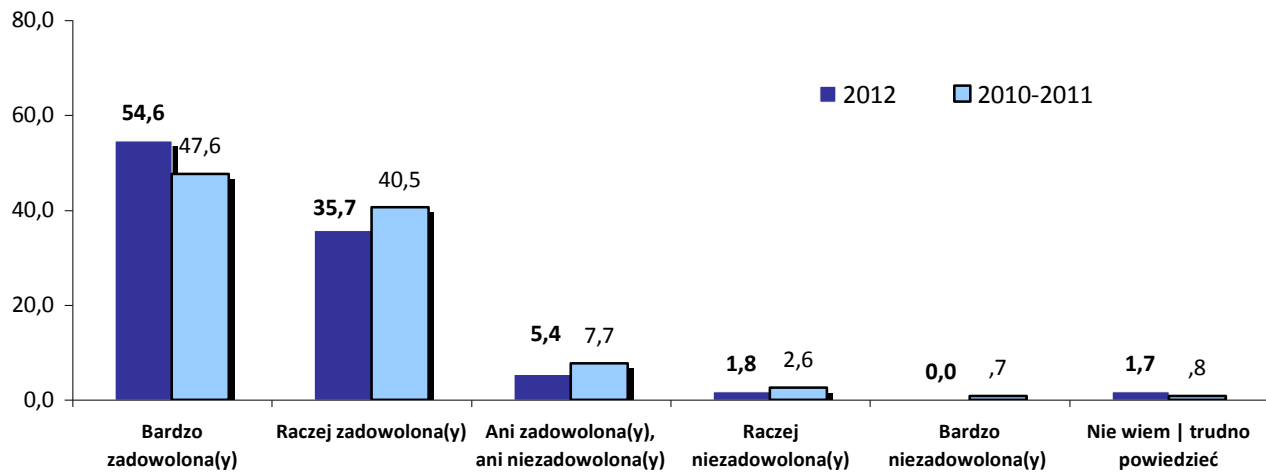
Z uwagi na szerokie spektrum potrzeb i oczekiwań klientów PK KSU, konsultanci świadczący w nich usługi muszą dysponować szerokim zakresem kompetencji i doświadczenia. Z jednej strony, powinni dostarczać informacji związanych z urzędowymi, ogólnymi aspektami rozpoczynania i prowadzenia działalności gospodarczej, z drugiej strony oczekiwane jest, że będą posiadali szczegółową wiedzę o branży i rynku, na których działać chcą klienci. Dodatkowo ich wiedza powinna być aktualna, rzetelna i przekazywana w sposób zrozumiały.

Klienci korzystający z usług Punktów Konsultacyjnych KSU często nie wiedzą, jakiej pomocy mogą oczekiwać i ich potrzeby, poza fachową informacją, sprawdzają się także do sensowności i celowości planowanych strategii biznesowych. Konsultanci PK KSU powinni charakteryzować się także wysokim poziomem odporności na stres i odpornością psychiczną, ponieważ stosunkowo często zdarzają się sytuacje, gdy przedsiębiorcy przychodzą do PK KSU w momencie, gdy ich firmie grozi upadłość, co wpływa na ich kondycję psychiczną i sposób komunikowania się z otoczeniem, w tym z przedstawicielem PK KSU.

Biorąc to pod uwagę, warto zauważyć wysoki poziom zadowolenia klientów z obsługi przez konsultanta. Ponad połowa spośród nich jest bardzo zadowolonych, a odsetek niezadowolonych ukształtował się na śladowym poziomie.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

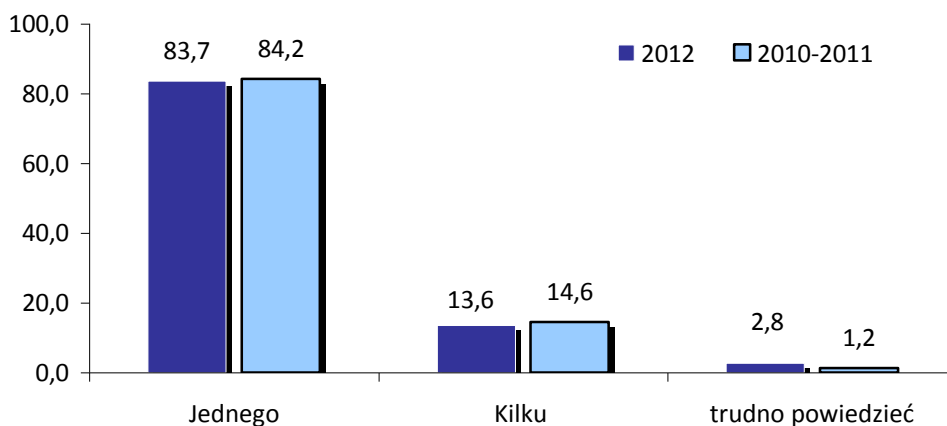
Wykres 29. Zadowolenie z obsługi przez samego konsultanta



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1100; 2012: n=1187)

Osoby objęte badaniem najczęściej korzystały z usług jednego konsultanta. Ci klienci, którzy zadeklarowali, że kontaktowali się z różnymi pracownikami Punktów Konsultacyjnych KSU najczęściej uzasadniali to faktem załatwiania kilku różnych spraw, które zostały oddelegowane do różnych konsultantów. Tylko znikomy odsetek badanych uznał, że kontaktował się przy kolejnej wizycie z innym konsultantem, ponieważ sposób świadczenia usług przez poprzedniego był niesatysfakcjonujący – Wykres 30.

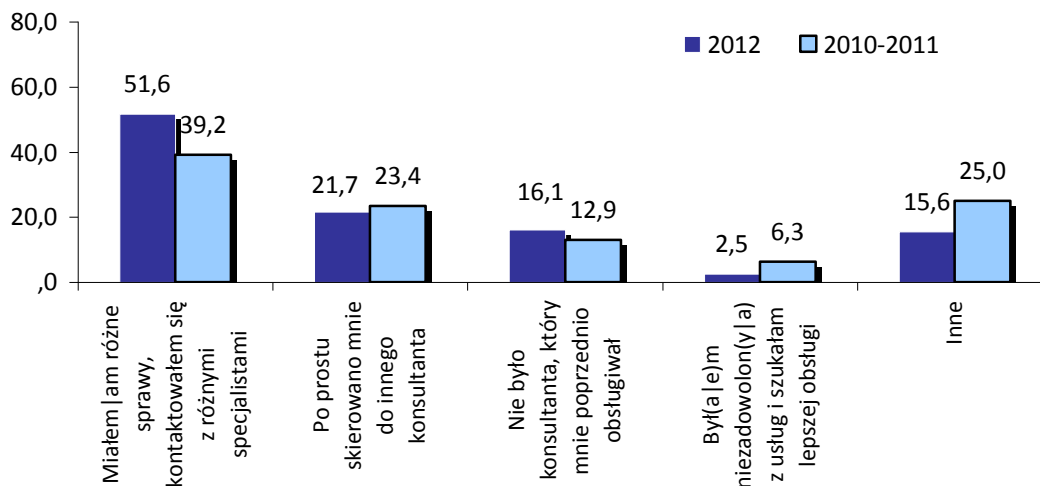
Wykres 30. Liczba konsultantów PK KSU, z którymi kontaktują się klienci PK KSU



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1114

Wykres 31. Powody kontaktowania się z różnymi konsultantami PK KSU



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1100, 2012: n=1187)

### 3.7. METODY AKTYWNEGO POZYSKIWANIA KLIENTÓW STOSOWANE PRZEZ KONSULTANTÓW PK KSU

Metody pozyskiwania klientów nie są w sposób usystematyzowany wypracowane przez konsultantów PK KSU. Na podstawie badania jakościowego wśród konsultantów PK KSU, zrealizowanego w styczniu 2012 r. określono, że podstawową formę, z jakiej korzystają przedstawiciele jednostek to mailing do przedsiębiorców, którzy otrzymali już w Punktach Konsultacyjnych KSU porady. Kolejną formą jest występowanie konsultantów na seminariach, konferencjach i targach, jednak nie jest to do końca efektywna forma pozyskiwania klientów, ponieważ skierowana jest do stosunkowo wąskiego grona odbiorców.

Uzupełnieniem informacji uzyskanych od konsultantów KSU mogą być opinie przedstawicieli administracji lokalnej. Według nich, to właśnie do urzędy pracy, urzędy miejskie są pierwszymi punktem kontaktu dla przedsiębiorców i kandydatów na przedsiębiorców. W tej chwili prezentowane są tam ulotki i plakaty KSU, jednak nie można tego uznać za aktywny sposób pozyskiwania klientów. Według przedstawicieli administracji, wartościową metodą byłaby

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

wymiana doświadczeń między KSU a komórkami odpowiedzialnymi za wsparcie przedsiębiorców w urzędach. Przedstawiciele urzędów chcieliby mieć informację zwrotną od przedsiębiorców, jak realizują swoje plany po uzyskaniu informacji od PK KSU.

*„ ... myślę, że takie spotkania właśnie dotyczące wymiany doświadczeń byłyby również wskazane i to byłaby dla nas z jednej strony możliwość uzyskania dodatkowej wiedzy na temat działania drugiej strony, a my też, myślę, że moglibyśmy przekazać informacje właśnie na temat potrzeb osób, które z nami się spotykają, jakichś dodatkowych postulatów. Myślę że ta współpraca wtedy też obustronnie czerpałaby korzyści z tego.”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Warszawa].

Jedną z propozycji jest też umiejscowienie KSU w urzędach pracy lub urzędach miejskich, choć kłóci się to z inną opinią, że KSU są konkurencyjnymi ośrodkami dla komórek oferujących wsparcie przedsiębiorcom przy urzędach administracji publicznej.

*„I stąd też pytanie, czy dobrze jest, że KSU są przy jakiś fundacjach, a nie w Urzędach Miasta na przykład, które i tak odsyłają, a mogłyby od razu na miejscu załatwiać. Albo stworzyć punkty KSU przy UM, a nie oddawać tego do fundacji.”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Kraków].

Internet (rozumiany szeroko – jako miejsce zdobywania informacji) i znajomi to dwa najważniejsze źródła informacji o KSU. Dlatego aktywne pozyskiwanie klienta powinno wykorzystać te dwa narzędzia. Ponieważ klienci oczekują wąsko sprofilowanych konsultacji, pasywne umieszczenie informacji na stronie internetowej nie jest wystarczające. Dobrym rozwiązaniem może być kontakt przez e-mail z konsultantem. Natomiast przedsiębiorcy, którzy korzystali już z usług KSU, mogą wspierać pozyskiwanie nowych klientów przez dostarczanie przedsiębiorcom – potencjalnym klientom PK KSU - wiarygodnej i godnej zaufania informacji. Zadowolony klient to najlepsza rekomendacja dla nowych klientów - warto wykorzystać ich przez np. umieszczanie przykładów przedsiębiorców, którzy skorzystali z usług PK KSU w materiałach promocyjnych. Ważnym wsparciem byłaby również komunikacja w mediach – proponowana przez przedstawicieli administracji publicznej – jednak z uwagi na optymalizację kosztów narzędzia te nie są priorytetem dla Krajowego Systemu Usług.

Zasadne jest więc opracowanie strategii dotyczącej metod aktywnego pozyskiwania usługobiorców, głównie przez działania związane z siecią Internet, ale także przez kontakt z innymi instytucjami, mogącymi być pierwszym kontaktem dla przedsiębiorców.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

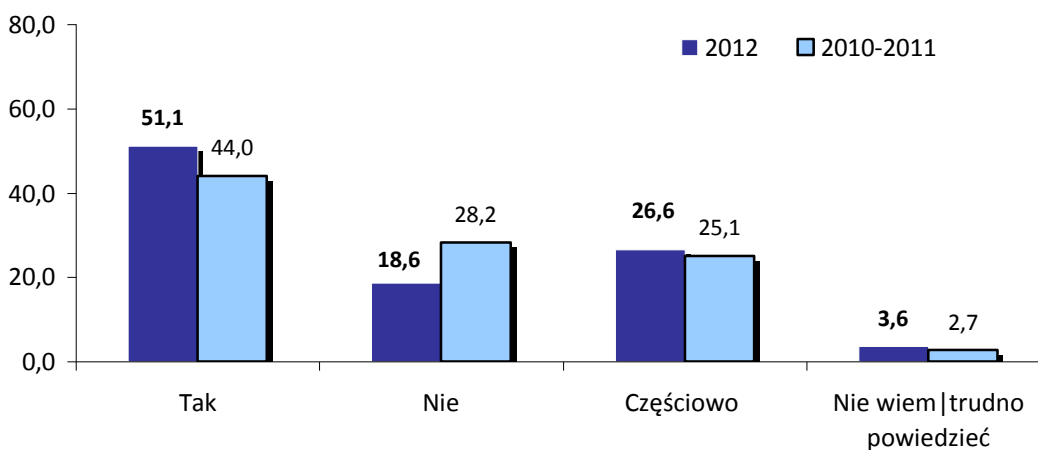
### 3.8. WPŁYW WYŚWIADCZONYCH USŁUG NA DZIAŁALNOŚĆ KLIENTA

Wpływ działalności jednej instytucji na działania innych podmiotów jest najistotniejszym z kryteriów oceny tej instytucji. Jednocześnie, tak określona efektywność jest trudna do pomiaru, ponieważ nie sposób wziąć pod uwagę wszystkich czynników wpływających na analizowaną zmienną zależną.

Z deklaracji konsultantów PK KSU wynika, że znaczna część klientów wraca do nich w celu uzyskania kolejnych informacji i porad. Oznacza to, że usługi świadczone są w sposób efektywny i a poziom ich przydatności dla przedsiębiorców jest wysoki. Część opinii uzyskanych podczas wywiadów wprost nawiązywała do sytuacji, w których klienci w pełni opierali się na radach i sugestiach konsultantów.

Znacznie istotniejszym punktem odniesienia są opinie samych klientów. Mimo pozytywnych opinii o funkcjonowaniu Punktów Konsultacyjnych KSU a także pracujących w nich konsultantach, część klientów zadeklarowała, że problem, z którym zwrócili się do PK KSU nie został rozwiązany, a co czwarty badany uznał, że tylko częściowo. Odsetek klientów, którzy po odbyciu konsultacji mieli przekonanie, że nie rozwiązała ona ich problemu, zmalał o blisko 10 punktów procentowych od stycznia 2012 r., co jeszcze raz potwierdza skuteczność udzielanych przez konsultantów PK KSU informacji i porad – Wykres 32.

Wykres 32. Wpływ konsultacji udzielonych w PK KSU na rozwiązanie problemu klienta

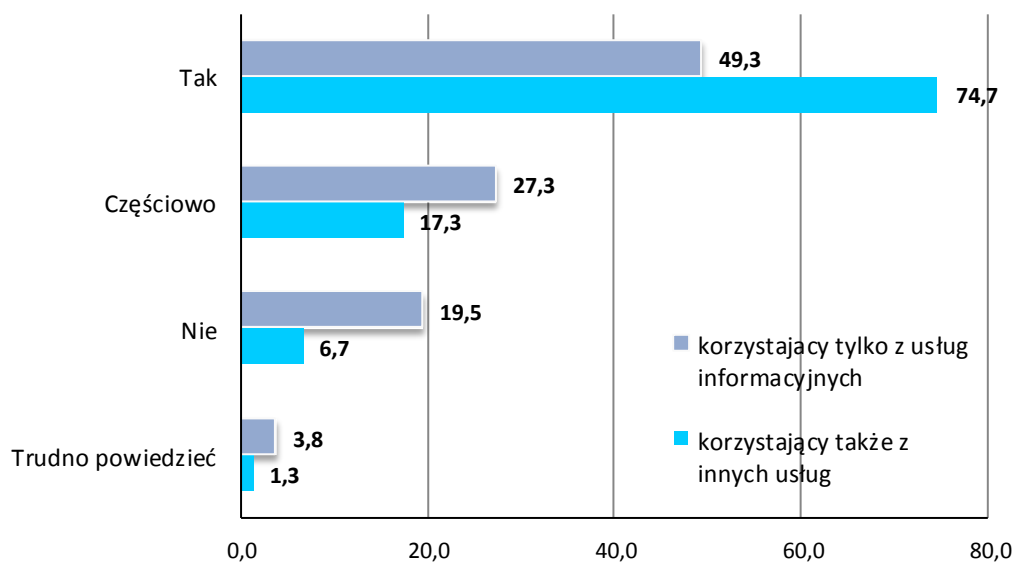


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1100, 2012: n=1187)

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Wskaźnik konsultacji, które wpłynęły na rozwiązanie problemu wśród klientów, którzy korzystali z nowych (doradczych) usług PK KSU jest wyższy niż wśród klientów korzystających z usług informacyjnych.

**Wykres 33. Wpływ konsultacji udzielonych w PK KSU na rozwiązanie problemu klienta – w zależności od rodzaju usług, z których klient korzystał.**



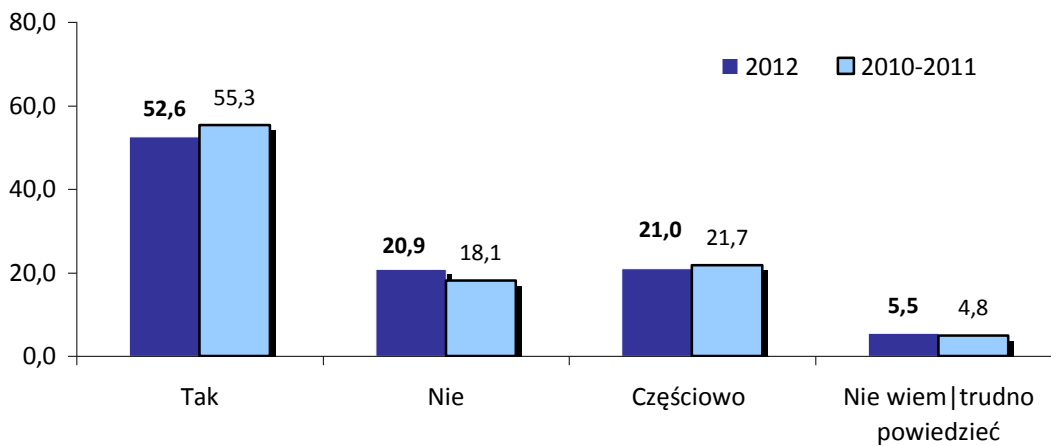
Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, klienci korzystający tylko z usług informacyjnych: n = 995; klienci korzystający także z innych usług niż informacyjne: n = 75.

Udzielane konsultacje mają duży wpływ na podejmowane przez przedsiębiorców decyzje gospodarcze – ponad połowa osób objętych badaniem uznała, że uzyskane informacje zaważyły na podjętej przez nich decyzji, co piąty klient zadeklarował, że miały one częściowy wpływ na sytuację (Wykres 34). Wartości te uzyskały taki sam poziom w II jak i w I etapie badania.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 34. Wpływ konsultacji udzielonych w PK KSU na podjętą przez klienta decyzję gospodarczą

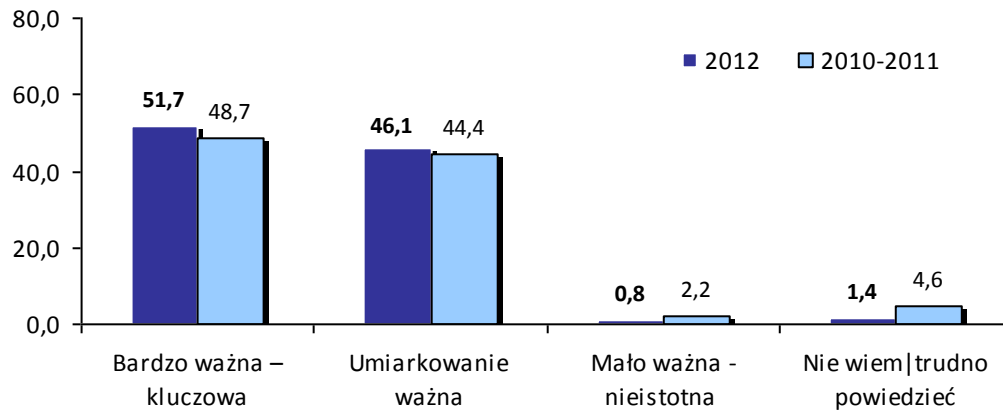


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1100, 2012: n=1187)

Wyniki badania dowodzą wysokiej istotności usług udzielanych przedsiębiorcom przez konsultantów PK KSU. Dla ponad połowy respondentów uzyskane informacje miały kluczowy wpływ dla prowadzonej działalności. Jedynie niewielki odsetek osób uznał, że konsultacje nie miały dla jego działalności znaczenia. Co więcej, w porównaniu do stycznia 2012 r. przybyło respondentów uważających, że uzyskana informacja była kluczowa. Jest to jeden ze wskaźników obrazujących duże zapotrzebowanie na funkcjonowanie tego typu instytucji dla małych i średnich przedsiębiorstw – Wykres 35.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

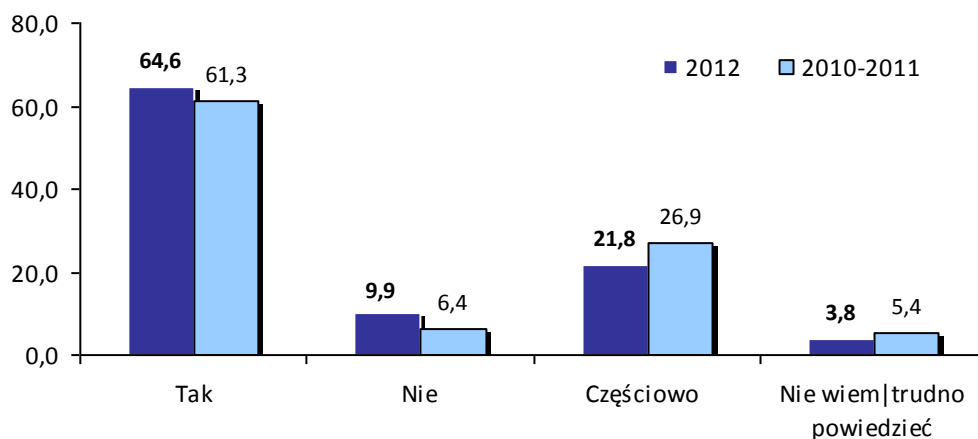
**Wykres 35. Ważność uzyskanych informacji od konsultanta ze względu na ich znaczenie dla działalności gospodarczej**



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1100, 2012: n=1187)

Szczególnie duże znaczenie usługi PK KSU odgrywają w przypadku tych firm, które planują określoną działalność – dwie trzecie spośród badanych przedsiębiorstw przyznało, że skorzystało w pełni z pozyskanych w PK KSU informacji, jedna piąta kierowała się nimi do pewnego stopnia. W porównaniu do stycznia 2012 r. wzrósł odsetek zarówno klientów, dla których konsultacje miały znaczenie, jak i tych, dla których nie miały znaczenia – Wykres 36.

**Wykres 36. Wpływ konsultacji udzielonych w PK KSU na planowaną przez klienta działalność gospodarczą**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1100, 2012: n=1187).

Dla połowy badanych klientów udzielone w PK KSU konsultacje (informacje i usług doradcze) miały kluczowy wpływ na podejmowane decyzje dotyczące planowanej działalności gospodarczej. Tylko marginalny odsetek uznał, że konsultacje w PK KSU nie miały znaczenia dla jego przedsiębiorstwa.

### 3.9. ROZPOZNAWALNOŚĆ NAZWY SYSTEMU KSU ORAZ PK WŚRÓD KLIENTÓW

Zarówno konsultanci PK KSU jak i przedstawiciele administracji lokalnej są zgodni, że nazwa systemu KSU i Punktów Konsultacyjnych jest słabo znana przez przedsiębiorców.

Z analizy wypowiedzi konsultantów wynika, że PK KSU są w znikomym stopniu identyfikowane przez przedsiębiorców. Klienci, którzy korzystają z usług jednostek zwykle są do nich kierowani przez inne instytucje lub przedsiębiorców, którzy skorzystali już z oferty PK KSU, natomiast sami nie potrafią ich zidentyfikować. Zdarzają się stosunkowo częste przypadki, kiedy klienci już po otrzymaniu usługi do końca nie zdają sobie sprawę, jaki typ instytucji zaoferował im pomoc.

Podobne opinie prezentują przedstawiciele administracji lokalnej. Przedsiębiorcy zwracający się do nich z prośbą o wsparcie bardzo rzadko wymieniają spontanicznie nazwę KSU.

*„Ale może jeszcze – sam fakt, że do nas dzwonią, do Urzędu Miasta, czy Do Centrum Obsługi Inwestora, pytając o pomoc jakąś tam, prawną, doradczą, itd., jaką świadczy KSU, świadczy o tym, że nie jest to dobrze rozreklamowane.”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Kraków]

*„Gdyby zapytać większość przedsiębiorców, młodych przedsiębiorców – co to jest KSU, jak Pan nas teraz pyta – nie wiedzieliby.”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Kraków]

W związku z tym sami urzędnicy, kiedy już kierują klienta do jednego z punktów KSU, również nie posługują się tą nazwą.

*„Natomiast pytania dotyczą nie KSU, tylko czy możecie pomóc i wtedy mówimy – jest taki punkt, czasem nawet nazwy nie wymieniamy, bo to nic nie powie – idźcie do agencji, taki a taki numer, tam wam pomogą. Tego typu informacje dajemy.”* [przedstawiciel administracji lokalnej, FGI Kraków]

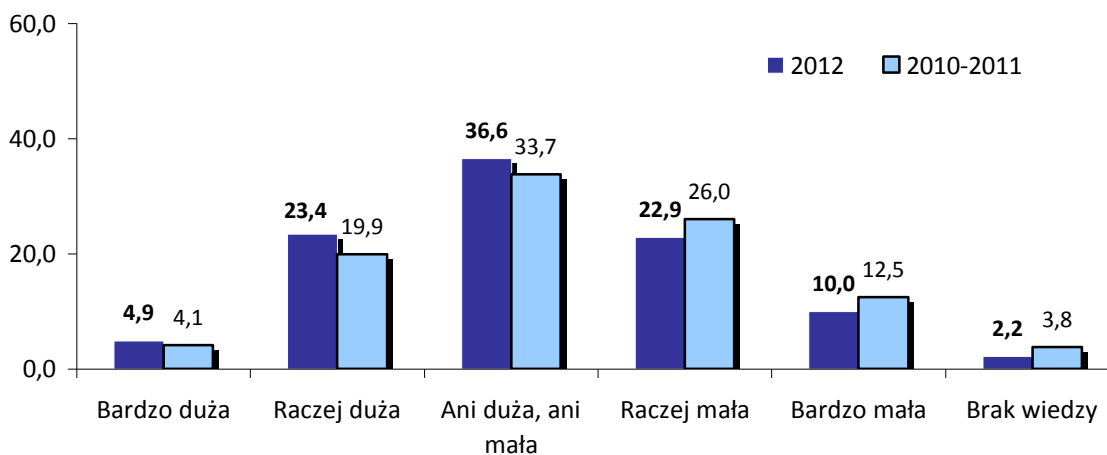
Jednym z powodów niskiej rozpoznawalności marki KSU są ograniczone działania promocyjne (co zostało opisane wcześniej). Dodatkową przyczyną, na co wskazywali przedstawiciele administracji lokalnej, może być także sama nazwa, która nie kojarzy się z przedsiębiorczością. Sami przedsiębiorcy nie do końca potrafią skojarzyć ze sobą działalność PARP i zaangażowania

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

agencji w tworzenie Punktów Konsultacyjnych KSU, nie wiedzą również, że Punkty Konsultacyjne KSU należą do Krajowego Systemu Usług. Często PK KSU są postrzegane nie jako instytucja powołana przez PARP, ale oddział firmy w ramach której jednostka funkcjonuje.

Taki stan rzeczy znajduje potwierdzenie w samoocenie wiedzy o KSU wśród przedsiębiorców. Przeważa opinia o przeciętnej wiedzy na temat KSU, z lekką przewagą ocen „mała wiedza” (33,9%) nad „duża wiedza” (28,3%). Stan ten uległ poprawie od stycznia 2012 roku.

**Wykres 37. Jak oceniliby|aby Pan|i swoją wiedzę na temat Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw?**

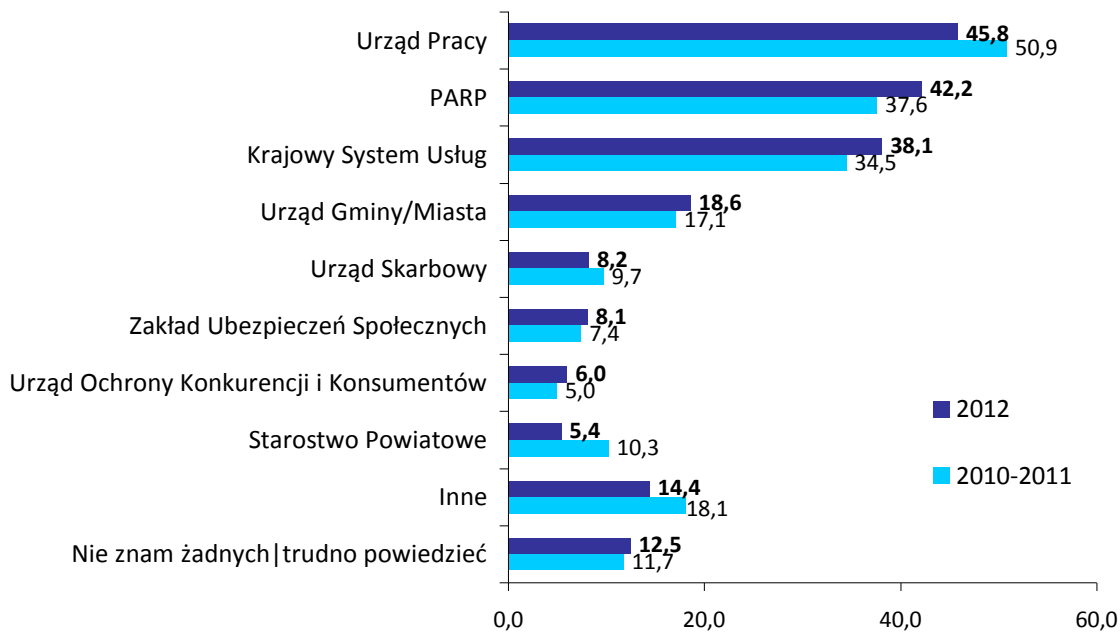


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1100, 2012: n=1187)

Rozpoznawalność poszczególnych instytucji udzielających wsparcia dla przedsiębiorców zmierzono zadając usługobiorcom PK KSU dwa pytania. Poniższe wykresy przedstawiają stopień znajomości różnych podmiotów – najpierw poproszono rozmówcę o samodzielne wymienienie nazw, następnie ankieter poprosił o wskazanie rozpoznawanych instytucji z wyświetlonej listy - Wykres 38 i 39.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 38. Proszę wymienić wszystkie organizacje/institucje jakie Pan/i zna, które świadczą pomoc lub wsparcie dla przedsiębiorstw? - znajomość spontaniczna**

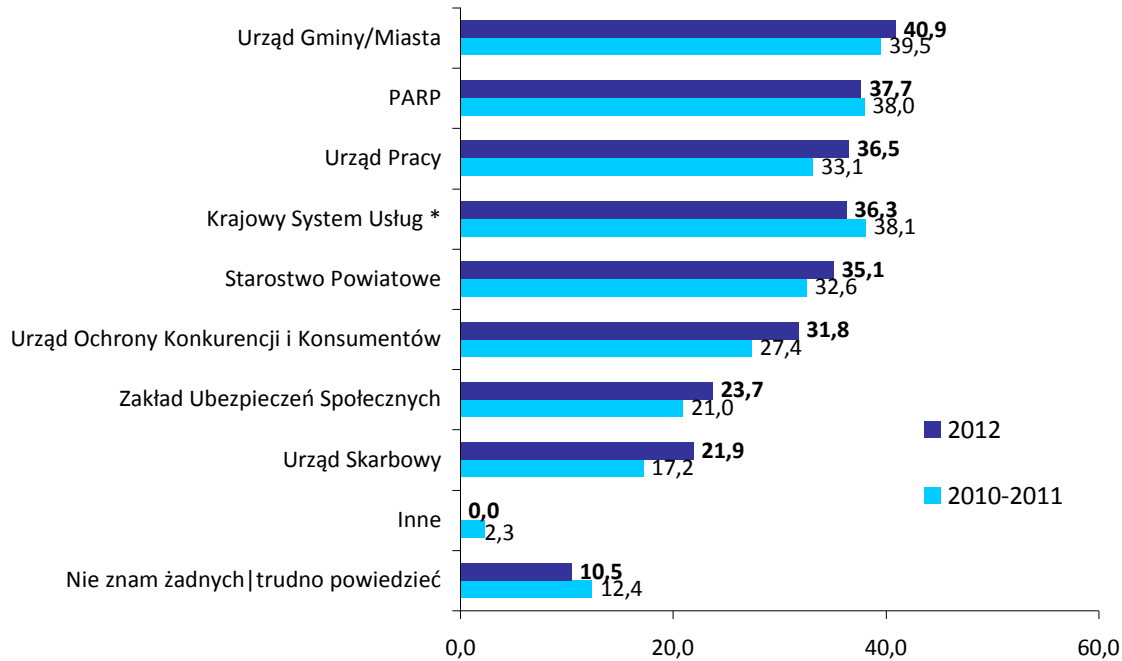


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1100, 2012: n=1187)

Z usługami wspierającymi przedsiębiorców najczęściej spontanicznie kojarzy się Urząd Pracy i ta sytuacja nie zmienia się od stycznia 2012 r.. Na kolejnych miejscach znalazła się Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości oraz Krajowy System Usług – te instytucje były dobrze rozpoznawalne zarówno bez wspomagania, jak i po wyświetleniu listy podmiotów. Znajomość PARP i KSU rośnie, podczas gdy pozostałe instytucje utrzymują ten sam poziom. Z uwagi na to, że respondentami były osoby, które korzystały z usług KSU, nie dziwi stosunkowo wysoka rozpoznawalność Systemu i działających w jego ramach instytucji.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

**Wykres 39. Odczytam teraz listę różnych instytucji. Proszę wskazać te które Pan(i) zna i które, Pana(i) zdaniem, świadczą pomoc lub wsparcie dla przedsiębiorstw - znajomość wspomagana**



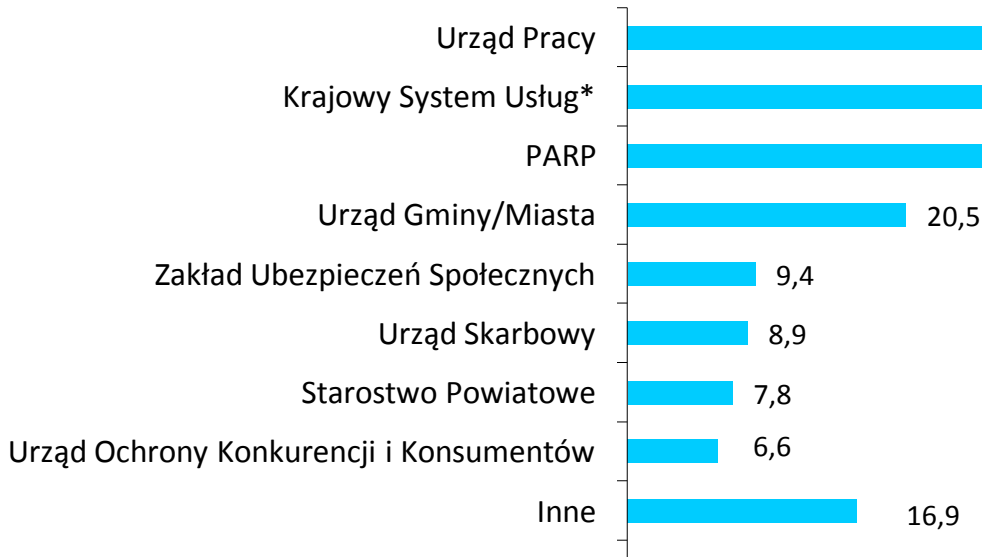
Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1100, 2012: n=1187)

\*(w tym Punkt Konsultacyjny KSU, ośrodek Krajowej Sieci Innowacji KSU, fundusz pożyczkowy współpracujący w ramach KSU, fundusz poręczeniowy współpracujący w ramach KSU)

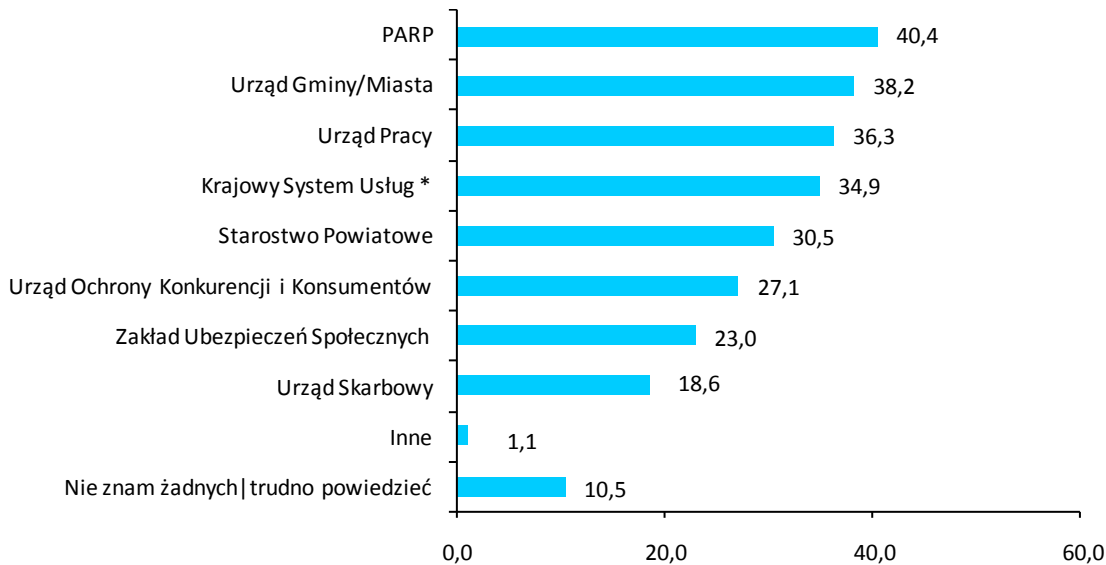
Znajomość instytucji wspierających przedsiębiorców wśród wydzielonej podgrupy klientów PK KSU będących przedsiębiorcami jest na podobnym poziomie, jak wśród ogółu klientów PK KSU – wykresy 40, 41, 42.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 40. Proszę wymienić wszystkie organizacje/instytucje jakie Pan/i zna, które świadczą pomoc lub wsparcie dla przedsiębiorstw? - znajomość spontaniczna wśród przedsiębiorców**



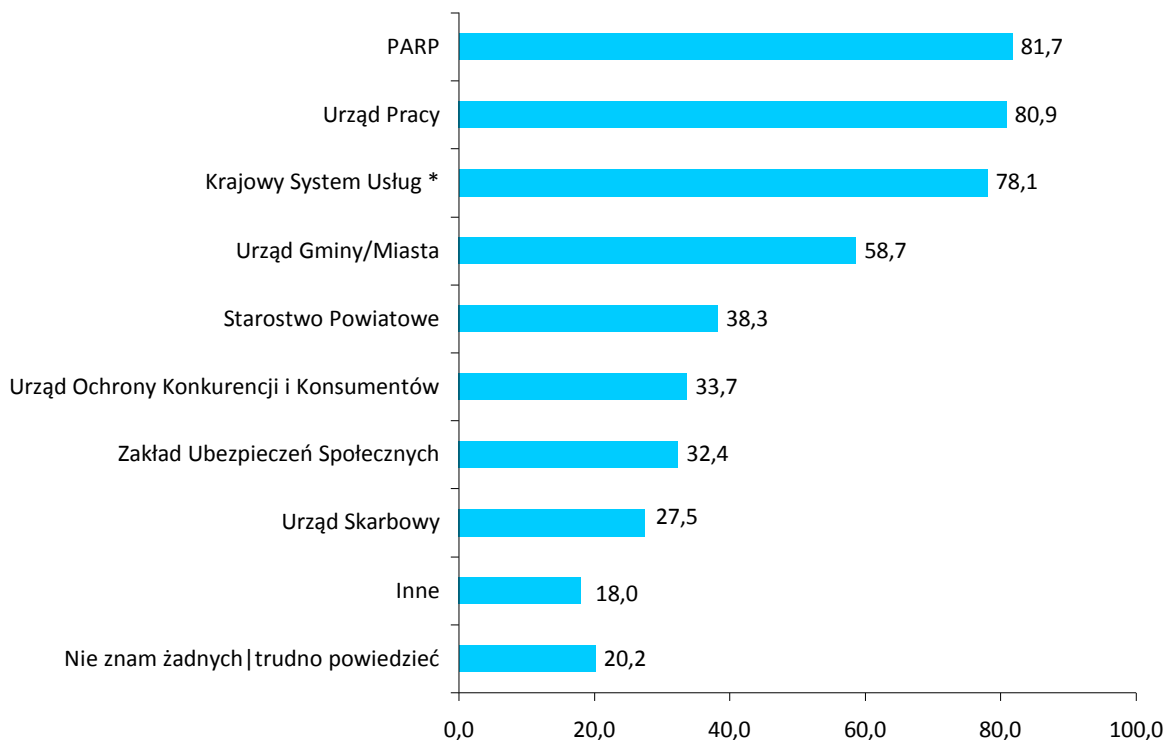
**Wykres 41. Odczytam teraz listę różnych instytucji. Proszę wskazać te które Pan(i) zna i które, Pana(i) zdaniem, świadczą pomoc lub wsparcie dla przedsiębiorstw - znajomość wspomaganą wśród przedsiębiorców**



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (Maksymalny poziom błędów dla ekstrapolacji wartości pomiaru w kategorii przedsiębiorcy wynosi +/- 3,55% przy N=6854, n=361, poziom ufności = 95%)

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

**Wykres 42. Odczytam teraz listę różnych instytucji. Proszę wskazać te które Pan(i) zna i które, Pana(i) zdaniem, świadczą pomoc lub wsparcie dla przedsiębiorstw - znajomość spontaniczna i wspomagana wśród przedsiębiorców**



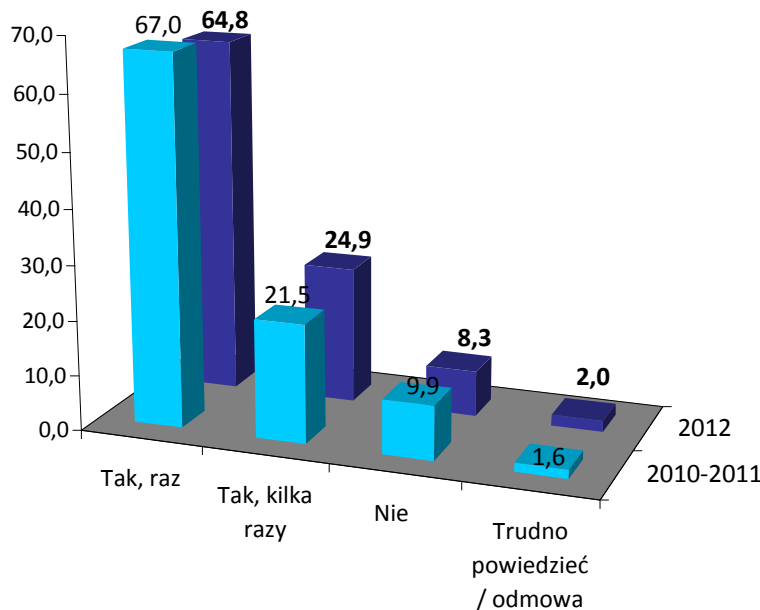
Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (Maksymalny poziom błędu dla ekstrapolacji wartości pomiaru w kategorii przedsiębiorcy wynosi +/- 3,55% przy N=6854, n=361, poziom ufności = 95%)

Pytanie o fakt korzystania z usług Punktów Konsultacyjnych KSU ujawnia, że mniej niż 2/3 respondentów to przedsiębiorcy, którzy zdecydowali się na to raz, zaś co czwarty zadeklarował, że był klientem KSU wielokrotnie. Zaskakuje wysoki odsetek respondentów twierdzących, że nigdy nie korzystali z usług Punktów Konsultacyjnych KSU. Może to wskazywać na brak świadomości wśród części usługobiorców, iż dana instytucja działa w ramach szerszego systemu, jakim jest KSU – Wykres 43. W porównaniu do badania ze stycznia 2012 r. urosł odsetek klientów korzystających więcej niż raz z usług KSU



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

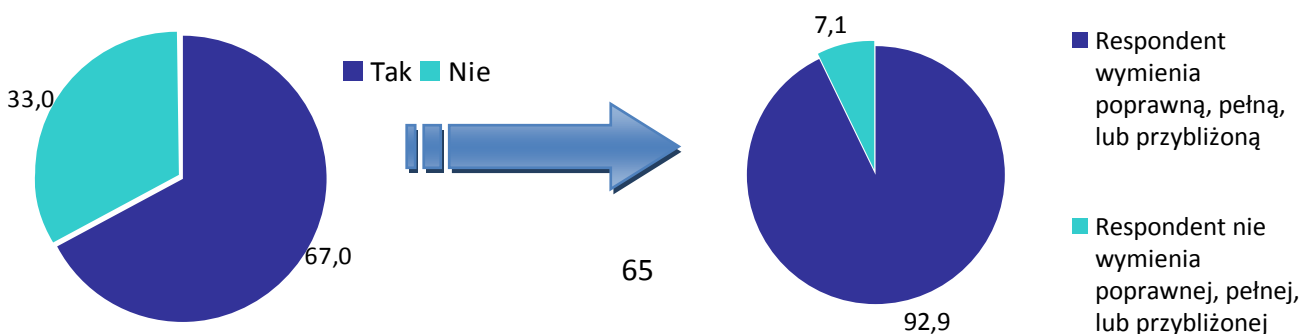
Wykres 43. Czy kiedykolwiek korzystał/a Pan/i z usług Punktów Konsultacyjnych KSU?



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1100, 2012: n=1187)

Kolejne pytania dostarczają bardziej szczegółowych informacji na temat poziomu deklarowanej i faktycznej wiedzy respondentów na temat instytucji działających w ramach Systemu. Dwóch na trzech badanych deklaruje, że zna nazwę instytucji, w ramach której działał Punkt Konsultacyjny KSU, z którego usług korzystał. Spośród nich ponad 90% wskazało poprawnie jej nazwę – Wykres 44.

Wykresy 44 i 45. Czy pamięta Pan/i, w jakiej instytucji | ośrodku działał Punkt Konsultacyjny KSU, z usług którego Pan/i korzystała? Jeśli tak, to proszę wymienić jego nazwę.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

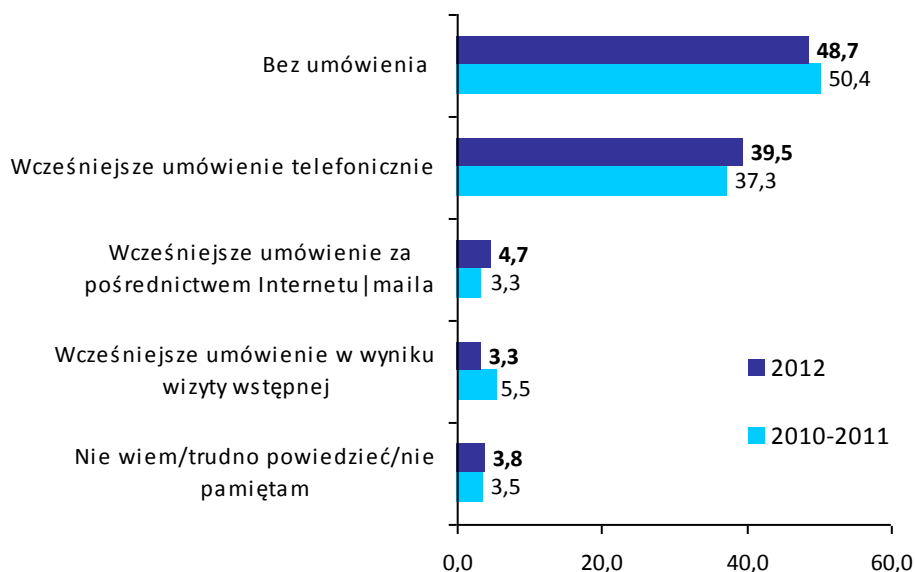
Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1187

Powyższe wyniki wskazują, że respondenci w większości pamiętają i bez problemu identyfikują konkretną instytucję, z usług której korzystali. Nie zawsze jednak jest ona kojarzona z Krajowym Systemem Usług. Sam KSU jest dość dobrze rozpoznawalny (spontanicznie wskazuje go ponad 1/3 badanych), choć w pierwszej kolejności wymieniane były inne podmioty świadczące usługi doradcze. Deklaracje odnoszące się do poziomu wiedzy na temat Systemu są bardzo ostrożne. Należy jednak pamiętać, że są to opinie osób, które w krótkim odstępie czasu od badania korzystały z Punktu Konsultacyjnego KSU, ta wiedza jest więc świeża. Nie można tych wskazań przenosić na populację przedsiębiorców czy osób zamierzających otworzyć działalność gospodarczą.

### 3.10. STANDARD ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ OŚRODKI KSU

W ramach analizy zbadano przestrzeganie przez konsultantów PK KSU standardu świadczenia usług. W przypadku usługobiorców badano ocenę poszczególnych etapów i form świadczenia usługi. Znaczna część klientów korzystających z usług PK KSU przyszła z wizytą bez umówienia, blisko 40% zadeklarowało, że zapowiedziało ją telefonicznie.

Wykres 46. Składanie wizyty w PK KSU



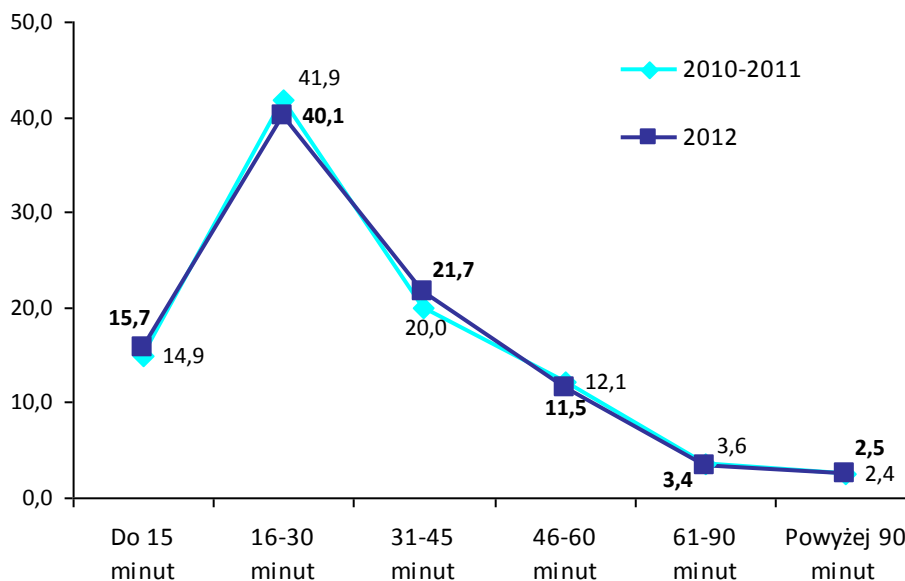
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1092, 2012: n = 1070)

Mimo, że niemal połowa usługobiorców nie zapowiedziała swojej wizyty, zdecydowana większość z nich została przyjęta od razu – 82%. Bardzo nieliczni musieli umówić się na inny termin konsultacji. Najczęstszym powodem, dla którego konsultanci nie mogli udzielić od razu informacji klientowi i wyznaczali wizytę w innym terminie była potrzeba przygotowania merytorycznego do właściwego wykonania usługi.

Najczęściej konsultanci na udzielenie informacji klientowi potrzebują od 16 do 30 minut, aczkolwiek co piąty badany zadeklarował, że jego wizyta trwała między 31 a 45 minut – Wykres 60. Różnice pomiędzy deklaracjami klientów badanych w styczniu i sierpniu są tak nieznaczne, że można wskazania te uznać za standardowe.

Wykres 47. Czas trwania wizyty



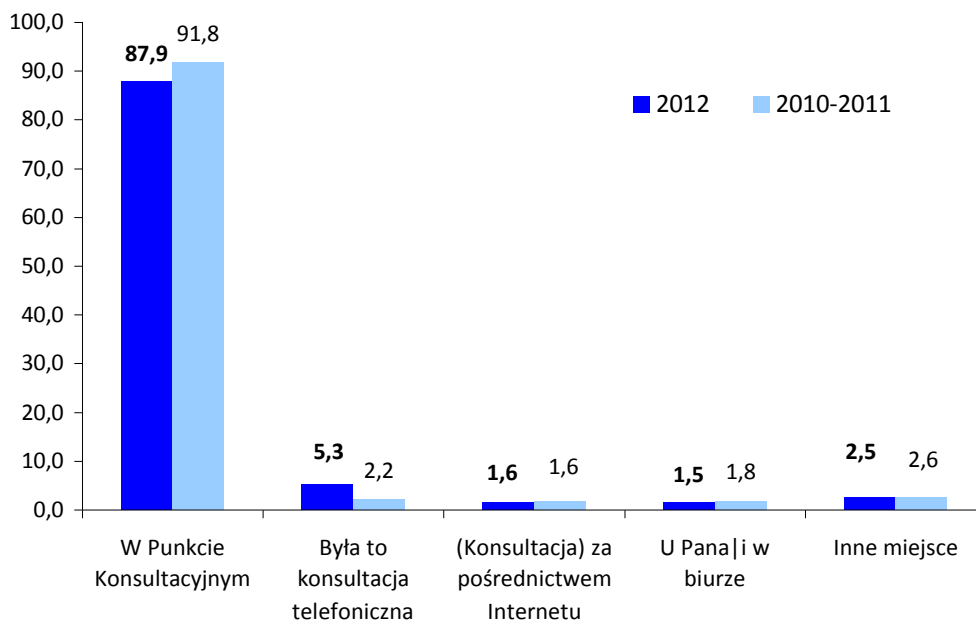
Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1092, 2012: n = 1070)

W niemal wszystkich przypadkach objętych badaniem konsultacje udzielane były w siedzibie jednostki – Wykres 48. W porównaniu do badania w styczniu 2012 r. przybyło konsultacji telefonicznych kosztem tych udzielanych w Punkcie Konsultacyjnym.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Klienci, którzy spotkali się z konsultantami w swoich biurach w większości przypadków potwierdzili, że zostali poinformowani o zasadach finansowania kosztów świadczenia usług przez PK KSU

Wykres 48. Miejsce udzielania konsultacji

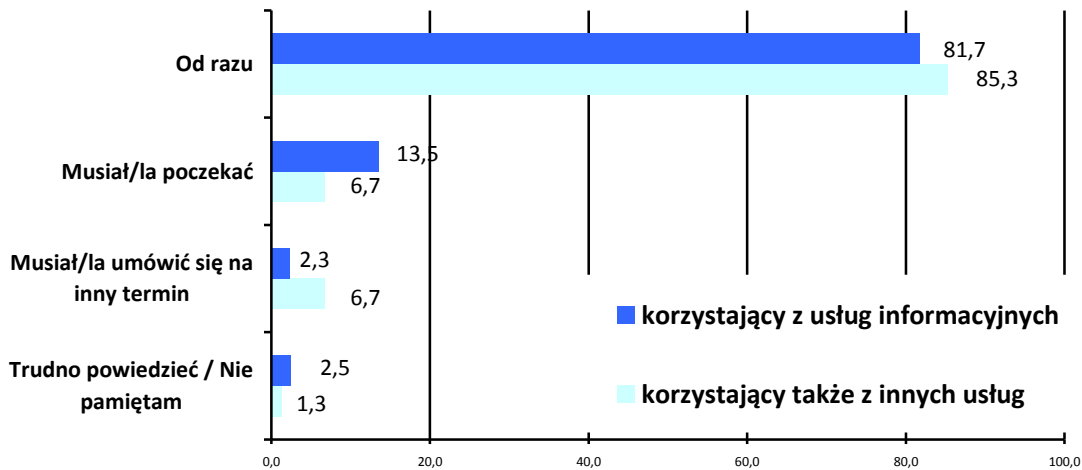


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1092, 2012: n = 1070)

Klienci korzystający z usług innych niż informacyjne nieco częściej niż klienci korzystający tylko z usług informacyjnych przyjmowani byli od razu, a także nieco częściej musieli umówić się na inny termin. Widać też różnicę w czasie udzielanej konsultacji w zależności od rodzaju usług, co widać wyraźnie w przypadku zarówno najkrótszych jak i najdłużej trwających wizyt.

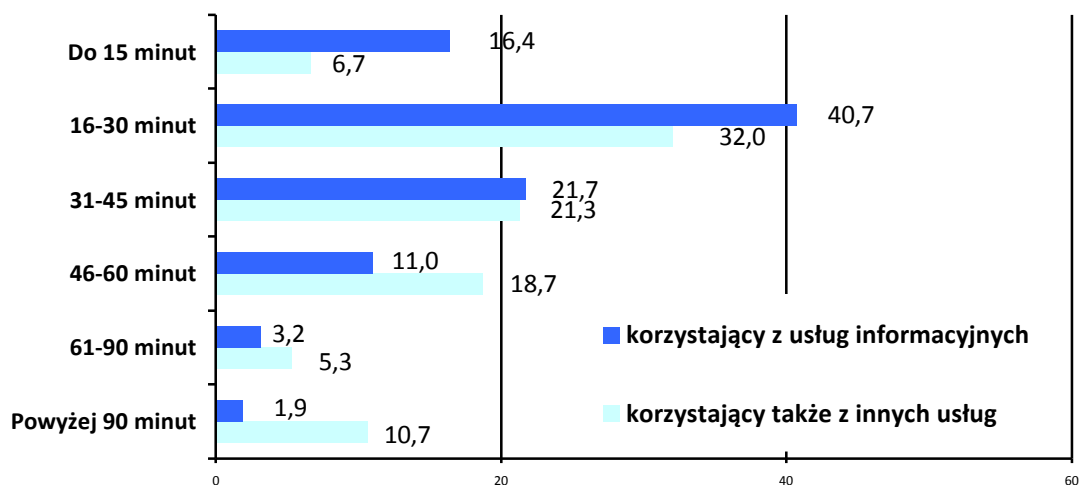
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 49. Czy konsultant od razu zaczął udzielać Panu/i konsultacji, czy musiał/a Pan/i poczekać lub umówić się na inny termin? – wśród klientów korzystających z usług informacyjnych oraz korzystających także z innych usług**



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, klienci korzystający tylko z usług informacyjnych: n = 995; klienci korzystający z usług innych niż informacyjne: n = 192.

**Wykres 50. Ile czasu trwała konsultacja? – wśród klientów korzystających z usług informacyjnych oraz korzystających także z innych usług**

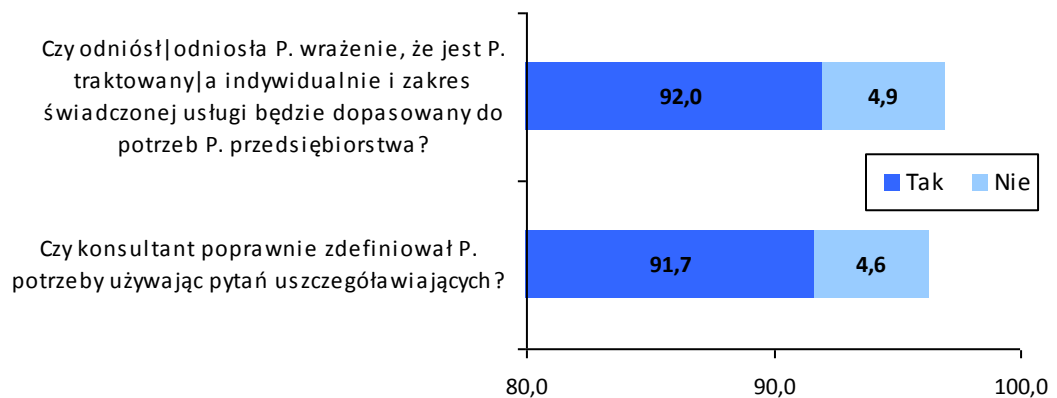


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, klienci korzystający tylko z usług informacyjnych: n = 995; klienci korzystający z usług innych niż informacyjne: n = 192.

Obsługa świadczona w PK KSU według opinii większości klientów ma charakter zindywidualizowany i dopasowany do potrzeb i oczekiwań usługobiorców. Istotnym wskaźnikiem jest poprawność zdefiniowania oczekiwań klientów, gdzie zdecydowana większość badanych uznała, że konsultanci zdiagnozowali właściwie ich potrzeby - Wykres 51.

**Wykres 51. Analiza potrzeb klientów PK KSU**

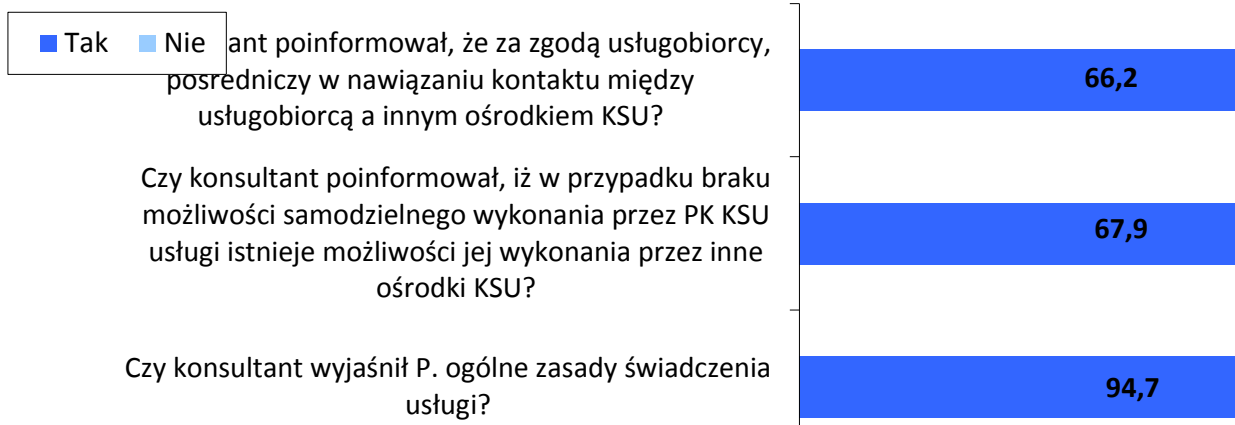


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=941

Konsultanci podczas wizyty dbają o to, by klienci zostali gruntownie poinformowani o zasadach funkcjonowania PK KSU i dodatkowych możliwościach świadczenia przez instytucję usługi. Większość respondentów zadeklarowała, że uzyskała informacje o możliwości otrzymania konsultacji w innych punktach w sytuacji, gdyby ten PK KSU nie był w stanie jej udzielić, a także o możliwości pośredniczenia przez jednostkę w kontaktach z innymi Punktami Konsultacyjnymi KSU. Niemal wszyscy klienci zostali poinformowani o zasadach funkcjonowania PK KSU – Wykres 52.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

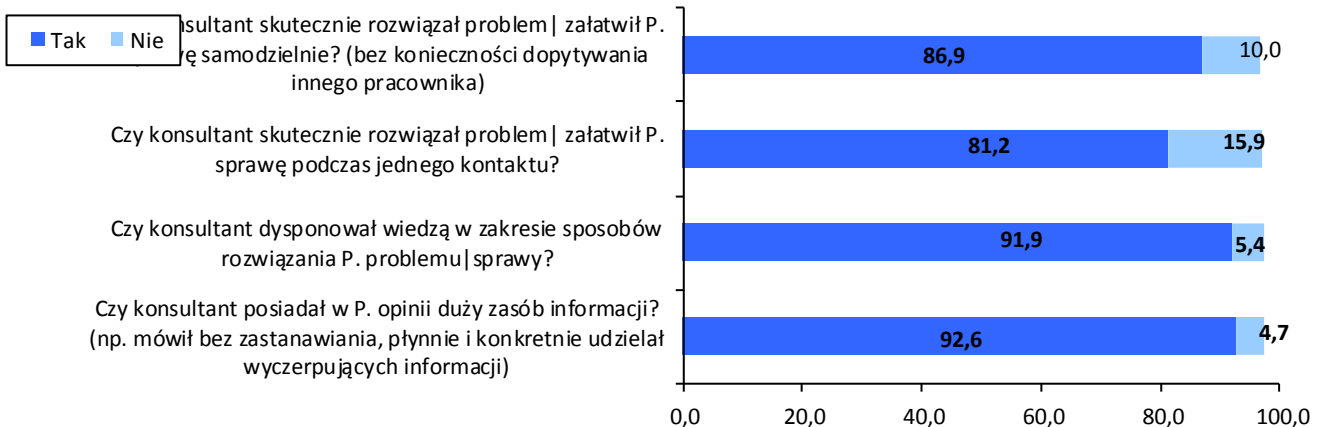
**Wykres 52. Wyjaśnianie procesu świadczenia usługi**



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=941

Wyniki badania dość jednoznacznie pokazują, że poziom wiedzy, jaką dysponują konsultanci PK KSU jest wysoki i wystarczający do efektywnego rozwiązywania problemów klientów zgłaszających się do instytucji. Pracownikom Punktów Konsultacyjnych KSU nie zawsze udaje się skutecznie rozwiązać problem podczas jednej wizyty, jednak może to być związane również ze specyfiką sprawy – Wykres 53.

**Wykres 53. Poziom wiedzy konsultantów**

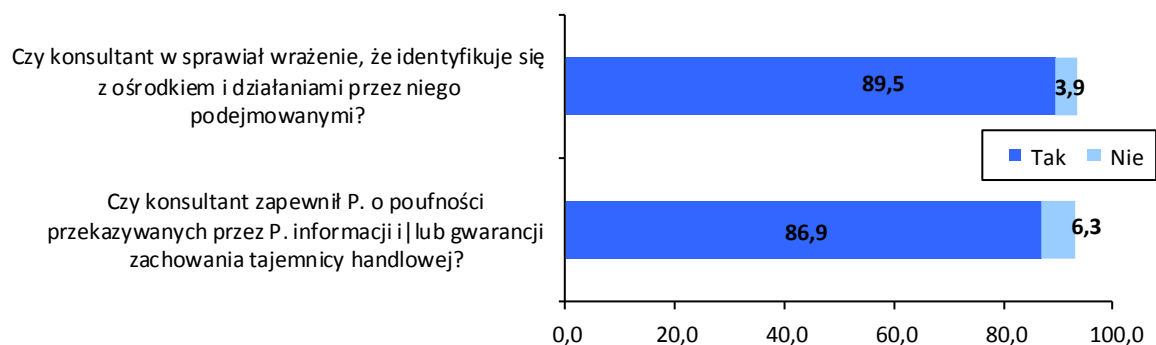


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=941

Konsultanci, jak wynika z opinii badanych, w wysokim stopniu identyfikują się z PK KSU oraz podejmowanymi przez siebie działaniami. Zdecydowana większość klientów podczas konsultacji została zapewniona o poufności przekazywanych danych.

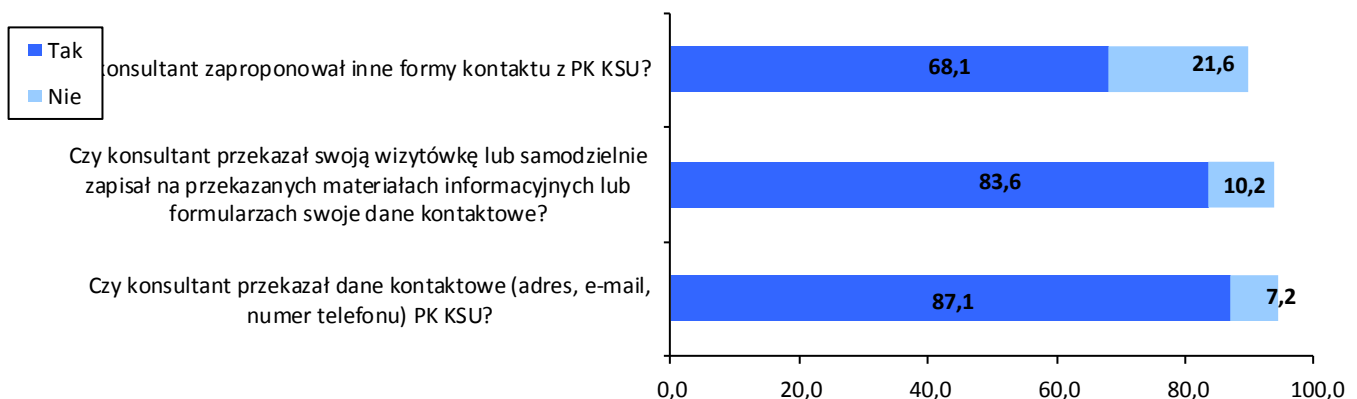
Wykres 54. Etyczny wymiar pracy konsultantów PK KSU



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=941

Konsultanci PK KSU w większości przypadków zapewniają klientów o możliwości podtrzymywania kontaktu i ponownego zwrócenia się do nich z problemem, przekazują zazwyczaj swoje dane kontaktowe, choć nie zawsze proponują inne formy kontaktu z PK KSU – Wykres 55.

Wykres 55. Podtrzymywanie kontaktu



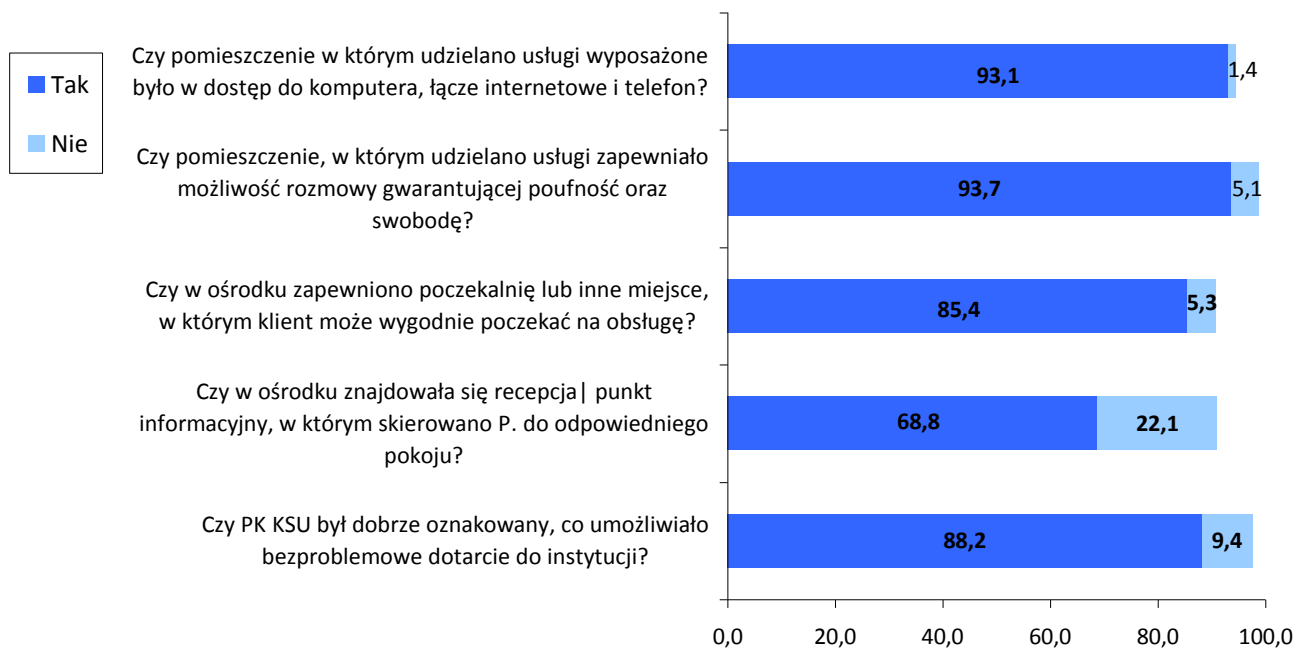


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=941

Warunki lokalowe Punktów Konsultacyjnych KSU są w wysokim stopniu przystosowane do rodzaju świadczonych w nich usług. Prawie wszyscy klienci zwrócili uwagę, że pomieszczenia, w których załatwiali swoje sprawy gwarantowały poufność, a w ośrodkach znajdowały się poczekalnie, dzięki którym mogli oni w wygodny sposób oczekiwać na konsultacje. Pomieszczenia, w których pracują konsultanci są wyposażone w komputery i mają dostęp do Internetu. Jak wynika z opinii badanych część ośrodków nie posiada recepcji, w którym udzielano by informacji o dalszej procedurze świadczenia usługi (Wykres 56), koniecznym jest więc ściślejsze przestrzeganie przez PK KSU tego standardu lokalowego.

**Wykres 56. Infrastruktura lokalowa**



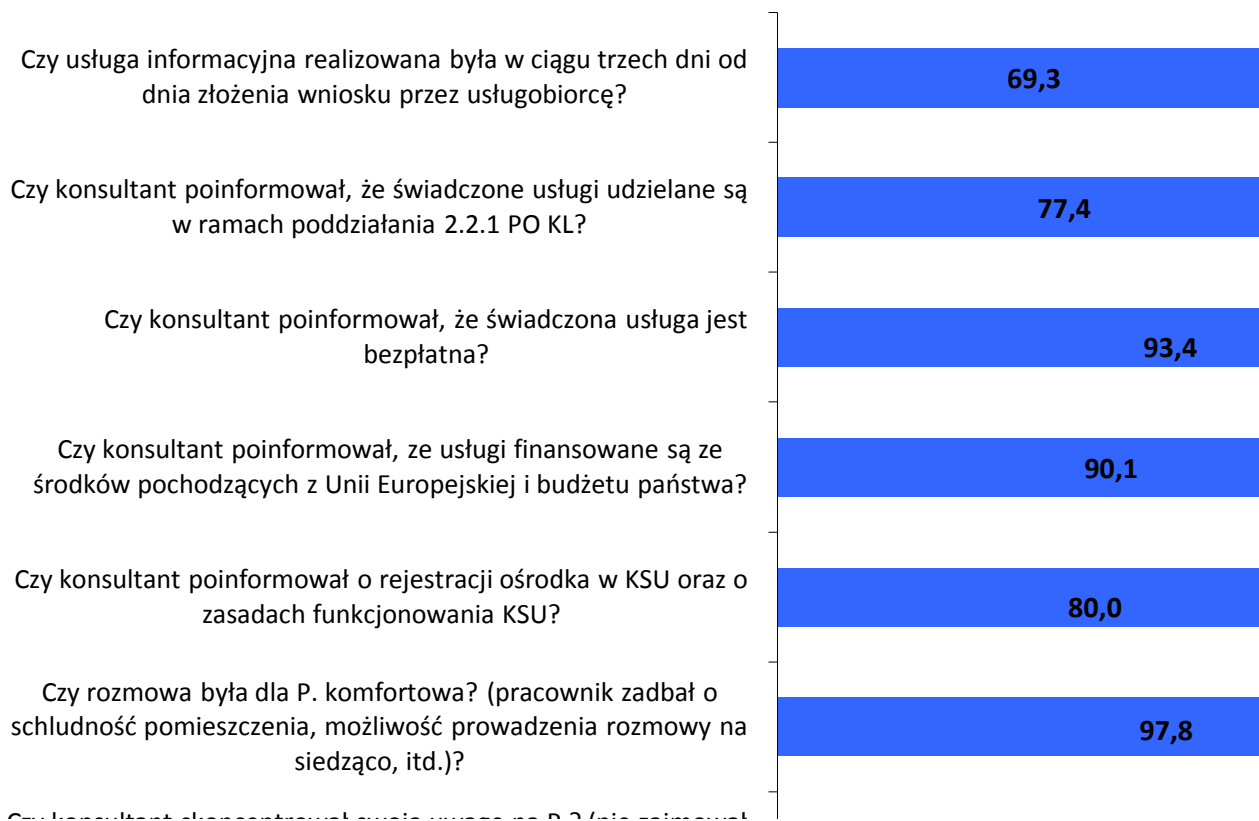
Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=941

Konsultanci realizując usługi informacyjne stosują się do określonych procedur, informując o zasadach świadczenia usług: ich bezpłatności, źródłach finansowania PK KSU, a także rodzaju podprogramu, w ramach którego są one realizowane. Zdecydowana większość klientów została obsłużona w ciągu trzech dni od daty złożenia wniosku, sam sposób udzielanej konsultacji był dla nich komfortowy, a usługodawca dbał o to, by klient miał poczucie, że uwaga przedstawiciela PK

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

KSU jest w pełni skoncentrowana na nim. Stosunkowo najczęściej zdarzało się natomiast pominięcie punktu informowaniu o zasadach działania KSU – Wykres 57.

#### Wykres 57. Działania konsultanta podejmowane podczas pierwszego kontaktu z klientem

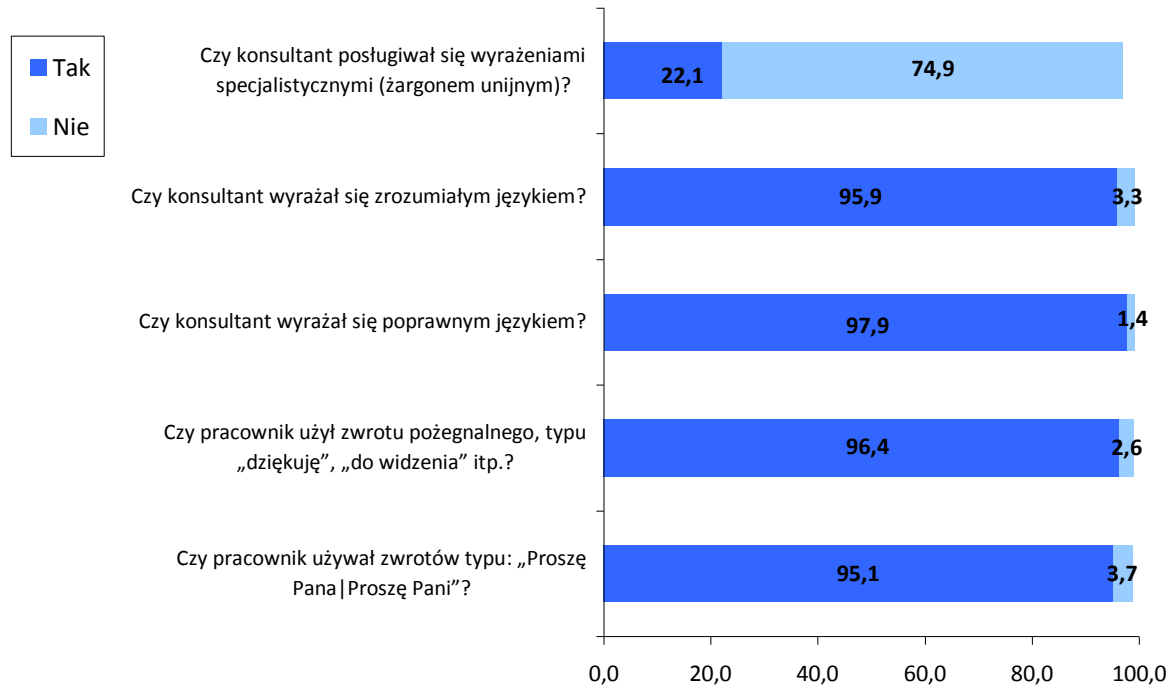


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=941

Bez względu na stopień skomplikowania sprawy i specyfiki udzielanych porad, konsultanci dbają o to, aby ich klienci zostali poinformowani w sposób efektywny o sposobach rozwiązania problemu. Przedstawiciele PK KSU posługują się w związku z tym językiem zrozumiałym, choć podczas udzielanych porad często używają zwrotów charakterystycznych dla danej dziedziny, dbają też o zachowanie poprawności stylistycznej a także używanie zwrotów grzecznościowych – Wykres 58.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 58. Poziom komunikatywności konsultanta



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=941

Podsumowując, można stwierdzić:

- » Ponad 90% badanych uznało, że ich potrzeby zostały właściwie zdiagnozowane. Konsultanci, jak wynika z opinii badanych, w wysokim stopniu identyfikują się z PK KSU oraz podejmowanymi przez siebie działaniami. Większość klientów podczas konsultacji została zapewniona o poufności przekazywanych danych.
- » Warunki lokalowe Punktów Konsultacyjnych KSU są w wysokim stopniu przystosowane do rodzaju świadczonych w nich usług (gwarantują poufność, a w ośrodkach znajdowały się poczekalnie, komputery z dostępem do Internetu).
- » Konsultanci PK KSU posługują się językiem zrozumiałym, choć podczas udzielanych porad używają zwrotów charakterystycznych dla danej dziedziny.
- » W zdecydowanej większości przypadków klienci mieli poczucie, że są traktowani w sposób zindywidualizowany, a usługodawca dba o dopasowanie przekazywanych konsultacji do ich potrzeb.
- » Ośrodki PK KSU w wysokim stopniu przestrzegają przyjętych standardów, jednak trzydniowy termin realizacji usługi nie zawsze jest zachowywany.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

### 3.11. ROLA STANDARYZACJI ŚWIADCZONYCH USŁUG I MARKI KSU W OCENIE KLIENTÓW

Jak wynika z wcześniejszych badań (Podprojekt I) wśród konsultantów PK KSU, sama standaryzacja ma niewielkie lub zgoła żadne znaczenie dla klientów. A jednak każdy klient chciałby być obsłużony szybko, sprawnie i rzetelnie. Standardy mogą to zapewnić, a więc rezultatem ich stosowania jest zadowolenie klientów.

Usługi w Punktach Konsultacyjnych KSU są świadczone według ustalonych przez agencję rządową zasad i podlegają stałej ocenie. Taka informacja niekoniecznie jest powszechnie znana, a mogłaby bardzo korzystnie wpłynąć na wizerunek Punktów Konsultacyjnych KSU, zwiększając ich wiarygodność i dodając tym samym prestiżu.

Z opinią tą zgadzają się przedstawiciele administracji lokalnej, którzy uważają, że instytucje wsparcia przy urzędach pracy i urzędach miast są postrzegane jako bardziej wiarygodne (choć niekoniecznie posiadające lepszą wiedzę).

*(MODERATOR) „Tak się zastanawiam, czy świadomość tego, że za tym stoi PARP, która jest agencją rządową..*

*- Jest żadna*

*(MODERATOR)..która gwarantuje jakość obsługi , nie byłaby..*

*- bardziej wiarygodna właśnie*

*- jak najbardziej mogłoby wzmocnić*

*- gdyby było KSU przy PARP może, jakoś tak w logo nawet, wiadomo, bardziej wiarygodne wydaje się*

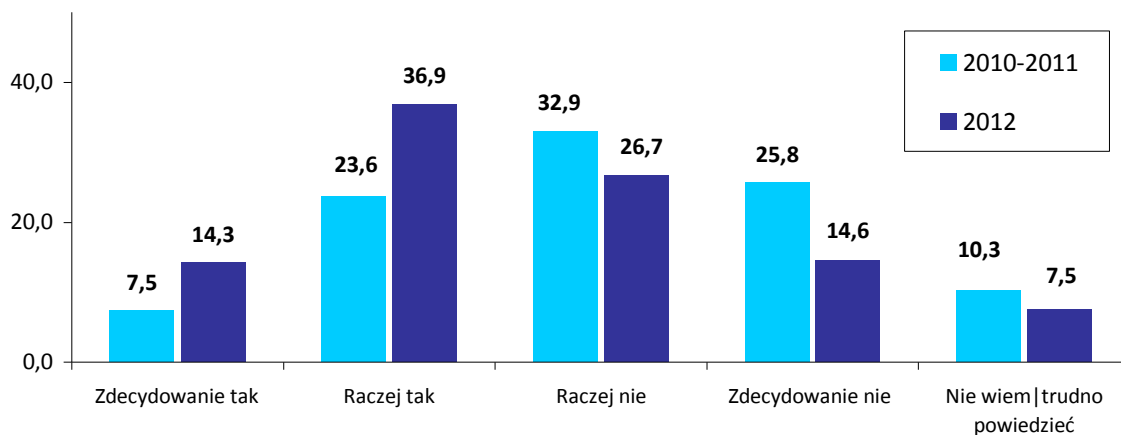
*- U nas właśnie był ten problem, same punkty konsultacyjne i brak przekonania, że jest to jakaś wiarygodna instytucja, dlatego ciągle przychodzili do nas pytać, czy warto iść do tej Mistii, czy udzieli nam na 100% informacji, a nagle okazało się , że nabór minął jakieś 5 miesięcy temu, a już się zacznie wynajmować firmę do pisania wniosku.” [Przedstawiciele administracji lokalnej, FGI Kraków]*

Opinie klientów, konsultantów PK KSU i przedstawicieli administracji lokalnej są w zakresie roli standaryzacji świadczonych usług zbliżone. Chociaż nie jest to kluczowe kryterium oceny ośrodka wspierającego przedsiębiorców (jakim jest, według respondentów, skuteczność udzielanej usługi), jednak rola standaryzacji rośnie - między pierwszym (styczeń 2012 r.) a drugim

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

pomiarem (sierpień 2012) znacząco wzrosła frakcja klientów, dla których rejestracja ośrodka w sieci Krajowego Systemu Usług ma znaczenie - Wykres 59 – jest to zmiana wykraczająca poza błąd pomiaru.

**Wykres 59. Czy fakt, że PK KSU, z którego usług Pan/i skorzystał/a, jest zarejestrowany w sieci Krajowego Systemu Usług wpłynęło na wybór właśnie tego ośrodka?**

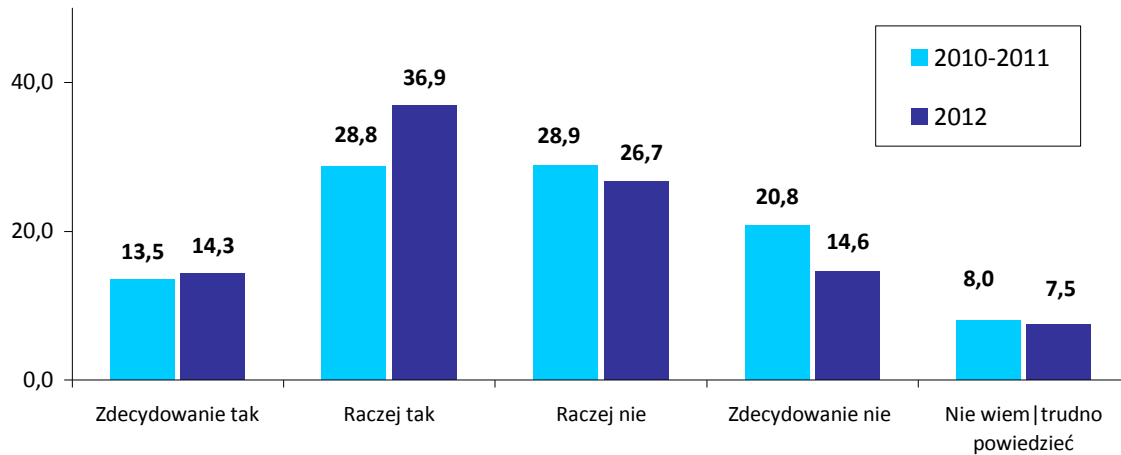


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu (2010-2011: n=1100, 2012: n=1187)

Coraz większego znaczenia nabiera też dla klientów fakt, że PK KSU działają pod kuratelą PARP – uważa tak 51,2% badanych, podczas gdy w styczniu 2012 r. było to 42,3% (Wykres 60). Należy jednak podkreślić, że stwierdzenie to opiera się na opiniach osób korzystających z usług KSU w ostatnim czasie. Potencjalni klienci, odwiedzający inne instytucje w poszukiwaniu wsparcia dla przedsiębiorców nie mają takiej wiedzy.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

**Wykres 60. Czy fakt, że PK KSU świadczą usługi w oparciu o standard potwierdzony przez instytucję rządową PARP miał wpływ na Pana/i oczekiwania względem jakości świadczonej usługi?**



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1114

Satysfakcja z udzielonej konsultacji oraz pozytywna ocena jakości świadczonych przez konsultantów PK KSU usług informacyjnych w konsekwencji prowadzi do deklarowanej woli korzystania z usług PK KSU.

#### 4. ODPOWIEDZI NA PYTANIA BADAWCZE, WNIOSKI I REKOMENDACJE

LP.	Pytanie badawcze	Wnioski	Rekomendacje
1.	<p><b>Jakie kryteria powinny decydować o przyznaniu wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU? Czy kryteria przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU były właściwie zdefiniowane w poprzednich konkursach na wybór PK KSU? Jak mogłyby być zredefiniowane?</b></p>	<p>Problem kryteriów decydujących o przyznaniu wsparciu został zdiagnozowany z punktu widzenia trzech grup interesu: reprezentantów PK KSU, przedstawicieli lokalnej administracji publicznej współpracującej z PK KSU oraz klientów PK KSU.</p> <p>Przedstawiciele lokalnej administracji publicznej dostrzegają problem trudności w pozyskiwaniu nowych klientów przez PK KSU, słabej rozpoznawalności KSU wśród potencjalnych przedsiębiorców oraz bardzo ograniczonej współpracy z urzędami administracji lokalnej.</p> <p>Usługobiorcy pozytywnie oceniają zarówno potencjał techniczny, ekonomiczny, standard świadczenia usług, kwalifikacji osób (konsultantów) realizujących usługi, zasady etyki. Niski poziom deklaracji zmiany w poszczególnych zasadach funkcjonowania PK KSU dowodzi przestrzegania przez PK KSU standardu świadczenia usług i poprawności kryteriów przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU. O wysokim stopniu zadowolenia klientów z funkcjonowania PK KSU świadczy fakt, że zdecydowana większość z nich nie potrafiła wskazać słabych stron</p>	<p>Redefinicja kryteriów powinna obejmować wymóg monitorowania działalności klientów, którzy skorzystali z usług PK KSU.</p> <p>Kolejną zmianą w kryteriach powinno być dodanie wymogu współpracy poszczególnych Punktów Konsultacyjnych z otoczeniem: zarówno przedstawicielami przedsiębiorców jak i urzędami administracji publicznej wspierających przedsiębiorców w celu pozyskiwania</p>



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

		<p>usługi. W tym zakresie nie zidentyfikowano obszarów krytycznych lub sugerujących wdrożenie modyfikacji.</p> <p>Klienci oczekują od PK KSU przede wszystkim skutecznej pomocy w rozwiązywaniu ich problemów związanych z zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej, co powinno być ważnym kryterium przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU.</p>	nowych klientów.
2.	<b>Czy standard świadczenia usługi w „nowym projekcie PK” jest właściwie skonstruowany (standard usługi informacyjnej, doradztwa-asysty w rozpoczynaniu działalności gospodarczej, usługi doradztwa – asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej, usługi „opieki nad klientem”)?</b>	<p>Usługi wprowadzone w „nowym projekcie PK” są bardzo dobrą odpowiedzią na oczekiwania klientów. Co więcej, klienci nie byli świadomi wcześniej, że PK KSU takich usług nie oferują.</p> <p>Z przynajmniej jednej z nowych usług skorzystało w okresie styczeń – lipiec 2012 r. 16% klientów, przy czym warto podkreślić, że część klientów mogła zostać obsłużona w zakresie asysty w otwieraniu lub prowadzeniu działalności gospodarczej nie mając świadomości, że były to usługi o tych nazwach.</p> <p>Największym powodzeniem cieszyła się „asysta w rozpoczynaniu działalności”. Działania zrealizowane w ramach nowych usług zostały ocenione bardzo dobrze, a poziom zadowolenia z ich realizacji przekracza 85% w przypadku każdej z usług.</p>	<p>Standard świadczenia usług w „nowym projekcie” jest poprawnie skonstruowany i nie wymaga wprowadzania zmian.</p> <p>Odsetek respondentów korzystających z nowych usług nie umożliwia pogłębionych analiz ilościowych, dlatego zasadne jest przeprowadzenie oddzielnych badań na grupie klientów korzystających z nowych usług.</p>



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

<p>3.</p>	<p><b>W jaki skuteczny sposób promować usługi PK KSU wśród przedsiębiorstw i osób podejmujących działalność gospodarczą?</b></p>	<p>Problem rozpoznawalności marki KSU i oferowanych usług wśród potencjalnych klientów jest jedną ze słabości Systemu.</p> <p>Dotychczasowy sposób promocji - na targach, konferencjach i seminariach, czy poprzez ulotki zostawiane w urzędach administracji lokalnej - jest mało efektywny, ponieważ ogranicza się do stosunkowo wąskiego grona odbiorców. Opinia ta potwierdzona została w toku realizacji wywiadów przeprowadzanych z klientami PK KSU, którzy zwykle dowiadują się o możliwości skorzystania z usług instytucji od znajomych oraz przedsiębiorców, którzy korzystali już z konsultacji w PK KSU (38%).</p> <p>Wywiady z przedstawicielami administracji lokalnej potwierdziły konieczność zacieśnienia współpracy pomiędzy Punktami Konsultacyjnymi KSU a Urzędami Pracy i Urzędami Miejskimi i ich jednostkami pomocniczymi, które mogłyby promować w skuteczny sposób działalność PK KSU poprzez informowanie interesantów o działalności PK KSU. Współpraca taka jednak nie może ograniczać się do pozostawiania ulotek w urzędach. Najlepsza metoda są bezpośrednie kontakty między przedstawicielami obu instytucji - na zasadzie wymiany doświadczeń i dobrych praktyk. Konsultanci PK KSU nie mogą być dla urzędników anonimowymi osobami.</p> <p>W porównaniu do pierwszego badania, przeprowadzonego w styczniu 2012 r. znacznie wzrosła rola Internetu jako źródła</p>	<p>Jako skuteczną koncepcją promocji zaleca się prezentację przedsiębiorców, którzy skorzystali z usług KSU i dzięki temu rozwinęli swoją firmę (np. succes story). Przedsiębiorca, który osiągnął sukces jest najbardziej wiarygodnym przykładem dla innych przedsiębiorców. Dwa konkretne rozwiązania to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zamieszczenie na stronach internetowych PARP i KSU filmów promocyjnych, na których wybrani przedsiębiorcy mówią, w jaki sposób skorzystali z usług oferowanych przez PK KSU i jak usługi te wpłynęły na rozwój ich biznesu,</li> <li>• stworzenie sieci klientów PK KSU (forum internetowe), którzy wymieniliby się doświadczeniem, a przez to promowali KSU.</li> </ul>
-----------	--	---	---

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

		<p>informacji. Jest to zarówno szansa jak i zagrożenie. Internet jest w tej chwili powszechny i wielu przedsiębiorców właśnie od niego rozpoczyna poszukiwanie informacji. Dlatego istotne jest dostarczanie aktualnych i atrakcyjnych treści. Nieaktualne informacje mogą zniechęcać, a nie zachęcać do kontaktu z KSU.</p>	
4.	<p><b>Jakie obszary powinny być objęte usługą PK KSU? Czy zakres tematyczny usługi powinien zostać zmodyfikowany?</b></p>	<p>Wyniki I podprojektu pokazały, że podmioty korzystające z oferty KSU oczekują usług konsultingowych, a nie tylko informowania o poszczególnych aspektach prowadzonej działalności gospodarczej. Jako odpowiedź wprowadzono usługi asysty w rozpoczynaniu i prowadzeniu działalności gospodarczej.</p> <p>W ramach II podprojektu dokonano oceny nowych usług, które spotkały się z bardzo pozytywnych przyjęciem. Po wprowadzeniu nowych usług doradczych, najbardziej brakującym tematem w zakresie usług KSU jest wsparcie w zakresie finansowania przyznawanego przez Unię Europejską. Oczekiwana jest nie tylko informacja o możliwościach otrzymania finansowania, ale także doradztwo w zakresie ubiegania się o otrzymanie wsparcie, w tym szczególnie pomoc w wypełnianiu wniosku.</p> <p>Przez usługobiorców Punkty Konsultacyjne KSU postrzegane są przede wszystkim jako ośrodki, których działania sprowadzają się do udzielania informacji na tematy związane z prowadzeniem</p>	<p>Jeśli PARP zamierza w przyszłości odchodzić od wsparcia dotacyjnego i w zakresie wypełniania wniosków o dofinansowanie, należy powziąć działania, które będą reakcją na oczekiwania klientów w tym zakresie.</p> <p>W tym celu zaleca się modyfikację bezpłatnej usługi informacyjnej o punkt „programy wspólnotowe dla przedsiębiorców”, aby zapewnić im informację, gdzie takiej wiedzy należy szukać.</p> <p>Jest niezwykle istotne, aby punkty, do których są kierowani klienci świadczyły odpowiedniej jakości usługi, ponieważ ich poziom będzie oddziaływał na</p>

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

		<p>działalności gospodarczej, ale także doradztwa o charakterze ogólnym, co nie pojawiło się w styczniu 2012 r.</p> <p>W przyszłości klienci chcieliby korzystać z usług doradczych, oraz finansowych i szkoleniowych.</p>	<p>postrzeganie jakości KSU.</p> <p>Poza tym, obecny zakres tematyczny usługi należy utrzymać.</p>
5.	<p><b>Czy świadczenie usługi w formule „one stop shop” jest adekwatne do potrzeb klientów i efektywne? Czy zakres usług odpowiada potrzebom klientów?</b></p>	<p>Formuła „one-stop-shop” jest oczekiwanym podejściem przez klientów. Chcieliby mieć możliwość uzyskania jak najbardziej kompleksowej informacji w jednym miejscu. Ponad 55% z nich preferuje kontakt z jednym konsultantem (nawet jeśli nie ma specjalistycznej wiedzy), a 53% oczekuje stałej współpracy zamiast jednorazowego kontaktu. To potwierdza, że formuła ta trafia w oczekiwania klientów.</p> <p>Zakres oferowanych usług odpowiada klientom, choć chcieliby dodatkowo uzyskać jeszcze informacje związane z możliwościami pozyskiwania finansowania ze środków unijnych.</p> <p>Taka formuła niesie jednak zagrożenie, gdy konsultanci zobowiązani do posiadania ogólnej, wrywkowej wiedzy z wielu dziedzin, nie będą w stanie sprostać rosnącym oczekiwaniom odnośnie informacji specjalistycznej.</p> <p>Istniejąca koncepcja, czyli możliwość skierowania klienta do ośrodka posiadającego wiedzę specjalistyczną (np. dotyczącą patentów, nowych technologii), jest rozwiązaniem najbardziej efektywnym z</p>	<p>Należy utrzymać świadczenie usług w formule „one stop shop”. Oznacza to, że klienci powinni mieć możliwość skorzystania z usług informacyjnej i doradczej w jednym miejscu (jednym PK). Klient powinien być obsługiwany przez jednego konsultanta, który ewentualnie kieruje go do specjalistów. Ten sam konsultant, w miarę możliwości, powinien obsługiwać klienta w trakcie kolejnych wizyt.</p> <p>Usługi doradcze, z samej swej zasady, powinny być kierowane do klientów zgłaszających się wielokrotnie, czyli powinien to być cykl usług.</p>

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

		punktu widzenia organizacji i kosztów działania PK KSU, jak i potrzeb klientów.	
6.	<b>Jaki jest poziom jakości świadczonych usług (badanie w jednym z podlegających weryfikacji wymiarów tj. na podstawie poziomu zadowolenia klientów, którzy skorzystali z usług PK KSU)?</b>	<p>Ponad 80% klientów ma dobrą opinię o Punktach Konsultacyjnych KSU. Przekazywane informacje są zrozumiałe, wiarygodne oraz użyteczne. Bardzo dobra opinia o PK KSU znajduje swoje odzwierciedlenie w wysokim zapotrzebowaniu klientów na taką działalność w przyszłości.</p> <p>Do najczęściej pojawiających się negatywnych opinii należały: ogólnikowość informacji przekazywanej przez konsultantów oraz niekorzystna lokalizacja samych PK KSU, jednak były to bardzo nieliczne wskazania.</p>	Obecny poziom jakości świadczonych usług, czego wyrazem jest zadowolenie klientów, powinien zostać utrzymany.
6a.	<b>jaki jest poziom zadowolenia klientów z usług PK KSU?</b>	<p>Poziom zadowolenia klientów z usług PK KSU jest bardzo wysoki – satysfakcję zadeklarowało ponad 84% klientów, z czego ponad 45% jest bardzo zadowolonych. Niski poziom zadowolenia wskazał znikomy odsetek badanych, oscylujący w granicach 5%.</p> <p>Zdecydowana większość badanych zadeklarowała, że Punkty Konsultacyjne KSU są potrzebne i przydatne dla funkcjonowania przedsiębiorstw (77%). Również obecna forma świadczenia usług jest oceniana jako potrzebna (91%).</p>	Poziom świadczonych usług przez PK KSU powinien zapewniać satysfakcję klientów (na poziomie określonym przez Zamawiającego), a poziom tej satysfakcji należy regularnie mierzyć poprzez badania klientów.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

6b.	<p><b>jakie są kompetencje konsultantów w opinii klientów?</b></p>	<p>Poziom satysfakcji usługobiorców z obsługi przez konsultanta jest również bardzo wysoki (91,3% zadowolonych), co może mieć związek z faktem, że klienci PK KSU personalizują swoją ocenę do konkretnych konsultantów. Klienci w przeważającej większości kontaktują się z jednym konsultantem, a jeśli zdarza się z różnymi, to tylko wtedy, gdy wymaga tego charakter sprawy, z jaką zjawili się w PK KSU.</p> <p>W zakresie kompetencji konsultantów należy podkreślić, że klienci doceniają szeroki zakres ich wiedzy merytorycznej, umiejętność komunikatywnego przekazywania informacji, profesjonalizm, a także użyteczność przekazywanych porad. Nie bez znaczenia pozostają także pozytywne opinie na temat życzliwości, kultury osobistej, a także zaangażowanie w wykonywaną pracę. Przytoczone wskazania jednoznacznie dowodzą, że konsultanci świadczący usługi informacyjne w PK KSU są odpowiednio przygotowani do wykonywanej pracy a ich działania w sposób konstruktywny wpływają na wspieranie działalności przedsiębiorstw.</p>	<p>W toku procedury kwalifikacyjnej na stanowisko konsultantów powinien być weryfikowany nie tylko poziom wiedzy i umiejętność znajdowania informacji, ale także poziom empatii kandydatów, czyli umiejętności oceny sytuacji z perspektywy innej osoby i wczucia się w jej położenie – przedsiębiorcy poza uzyskaniem informacji oczekują także porad w zakresie prowadzonej działalności, a takie sytuacje wymagają ze strony konsultantów dodatkowego zaangażowania i okazania życzliwości usługobiorcy.</p>
7.	<p><b>Jakie metody aktywnego pozyskiwania klienta wykorzystują konsultanci PK KSU</b></p>	<p>Metody pozyskiwania klientów są nie do końca wypracowane przez konsultantów PK KSU. Podstawową formą z jakiej korzystają przedstawiciele jednostek – zidentyfikowaną w I etapie projektu – jest mailing do przedsiębiorców, którzy otrzymali już w PK KSU</p>	<p>Aktywną metodą pozyskiwania klienta powinny być kontakty z urzędami gminy, miasta, pracy w celu zapewnienia sobie możliwości</p>

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

	<p><b>i jaka jest ich skuteczność? Jakie inne narzędzia pozyskiwania klienta powinny zostać wdrożone?</b></p>	<p>porady. Taka forma kontaktu wpłynąć może na zwiększenie skłonności dotychczasowych usługobiorców do polecenia i rekomendowania usług Punktów Konsultacyjnych KSU potencjalnym klientom. Kolejną formą jest występowanie konsultantów na seminariach, konferencjach i targach.</p> <p>W tej chwili część PK KSU współpracuje z urzędami administracji lokalnej, jednak (na podstawie opinii przedstawicieli administracji) nie jest to praktyka powszechna, a często opiera się na oficjalnej wymianie informacji czy prezentowaniu w urzędach materiałów drukowanych, co nie jest wystarczającym narzędziem.</p> <p>Internet i znajomi to dwa najważniejsze źródła informacji o KSU. Dlatego aktywne pozyskiwanie klienta powinno wykorzystać te dwa narzędzia. Klient musi wiedzieć, że skorzystał z usługi konkretnego PK KSU, a ta informacja powinna dotrzeć do potencjalnych klientów.</p>	<p>polecenia usług PK KSU przez te instytucje. Kontakty te powinny mieć mniej oficjalny charakter, a bardziej polegać na wymianie wiedzy i doświadczeń.</p> <p>Skutecznym narzędziem, które łączy Internet i znajomych jako źródła informacji będą tzw. dobre praktyki, czyli opis doświadczeń klientów, którzy skorzystali z usług PK KSU, zamieszczony w internecie.</p>
8.	<p><b>Jaki jest wpływ wyświadczonej usługi na działalność klienta: zarówno klienta podejmującego działalność gospodarczą jak i MSP (jaka jest realna przydatność usługi)?</b></p>	<p>Dla 53% klientów konsultacje uzyskane w PK KSU zaważyły na podjętej przez nich decyzji, ale dla 21% badanych nie miały one znaczenia. Wskaźniki te nieznacznie pogorszyły się od stycznia 2012 r., co może jednak być związane z coraz większym zakresem spraw, z jakim zwracają się do Punktów Konsultacyjnych KSU przedsiębiorcy.</p> <p>Dla 52% respondentów uzyskane informacje miały kluczowy wpływ dla prowadzonej działalności, a dla 46% miały umiarkowanie ważny</p>	<p>Wnioski opierają się na deklaracjach klientów, dlatego w celu ich weryfikacji należy wprowadzić monitoring działań klientów PK KSU (np. jaki % klientów prowadzi nadal działalność 12 miesięcy po skorzystaniu z usługi).</p>

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

		<p>wpływ dla prowadzonej działalności – z kolei te wskaźniki uzyskały wyższy poziom niż w styczniu 2012 r.</p> <p>Dla ponad 64% badanych klientów udzielone w PK KSU konsultacje miały kluczowy wpływ na podejmowane decyzje dotyczące planowanej działalności gospodarczej. Tylko 10% klientów uznało, że konsultacje w PK KSU nie miały znaczenia dla jego przedsiębiorstwa.</p> <p>Wyświadczone usługi mają istotne znaczenie dla klientów, zarówno podejmujących jak i prowadzących działalność gospodarczą.</p>	
9.	<p><b>Jaka jest rozpoznawalność nazwy systemu KSU oraz PK wśród klientów?</b></p>	<p>Rozpoznawalność KSU jest dość dobra wśród klientów, ale dalece niewystarczająca wśród potencjalnych klientów.</p> <p>Ponad 28% klientów twierdzi, że ma dużą lub bardzo dużą wiedzę na temat KSU, a 33% - że małą. W identyfikacji spontanicznej, z usługami wspierającymi przedsiębiorców najczęściej kojarzy się Urząd Pracy – 46%, a dopiero na kolejnych miejscach znalazła się Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości – 42% i Krajowy System Usług – 38% wskazań. Jednak znajomość tych dwóch ostatnich instytucji wzrosła od stycznia 2012 roku.</p> <p>Dwie trzecie badanych pamięta, w jakiej instytucji był PK KSU, z którego usług korzystali.</p> <p>Z analizy wypowiedzi przedstawicieli administracji publicznej</p>	<p>Wsparciem dla poziomu rozpoznawalności nazwy KSU byłoby dodanie do nazwy KSU – skrótu PARP (np. przez sformułowanie – Krajowy System Usług przy Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości) i umieszczanie tej zbitki we wszystkich materiałach drukowanych oraz internecie.</p>

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

		wynika, że przedsiębiorcy zgłaszający się do nich nie znają KSU. Urzędnicy, kiedy już kierują klienta do jednego z punktów KSU, nie posługują się tą nazwą. Sama nazwa nie ma konotacji, które można przypisać przedsiębiorczości.	
10.	<b>Czy ośrodki KSU świadczą usługę zgodnie z przyjętym standardem?</b>	<p>W opinii usługobiorców, gdzie badano ocenę poszczególnych etapów i form świadczenia usługi, ośrodki KSU świadczą usługę zgodnie ze standardami.</p> <p>Ponad 90% badanych uznało, że właściwie zdiagnozowano ich potrzeby. Konsultanci, jak wynika z opinii badanych, w wysokim stopniu identyfikują się z PK KSU oraz podejmowanymi przez siebie działaniami. Większość klientów podczas konsultacji została zapewniona o poufności przekazywanych danych. Warunki lokalowe Punktów Konsultacyjnych KSU są w wysokim stopniu przystosowane do rodzaju świadczonych w nich usług (gwarantują poufność, a w ośrodkach znajdowały się poczekalnie, komputery z dostępem do Internetu).</p>	Ośrodki PK KSU w wysokim stopniu przestrzegają przyjętych standardów. Rzecz, na którą należy zwrócić uwagę, to proponowanie przez konsultanta innej formy kontaktu z klientem niż bezpośrednia wizyta w Punkcie Konsultacyjnym (np. spotkanie u klienta).



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

		<p>Konsultanci PK KSU posługują się językiem zrozumiałym, choć zdarza się, że podczas udzielanych porad używają zwrotów charakterystycznych dla danej dziedziny, dbają też o zachowanie poprawności stylistycznej, a także używanie zwrotów grzecznościowych. W zdecydowanej większości przypadków klienci mieli poczucie, że są traktowani w sposób zindywidualizowany, a usługodawca dba o dopasowanie przekazywanych konsultacji do ich potrzeb.</p>	
11.	<p><b>Jakie znaczenie dla klienta PK KSU ma to, że dostarczane usługi, mają określony przez agencję rządową standard, który weryfikowany jest przez niezależnych audytorów i świadczone są pod marką Krajowego Systemu Usług?</b></p>	<p>Klienci, którzy zgłaszają się do PK KSU, jak wynika z wypowiedzi przedstawicieli instytucji, przede wszystkim oczekują uzyskania konkretnych i rzetelnych informacji, natomiast wtórne znaczenie ma dla nich standaryzacja usług instytucji.</p> <p>Tym niemniej, dla 51% badanych rejestracja konkretnego ośrodka w sieci Krajowego Systemu Usług ma znaczenie. Taki sam odsetek respondentów uważa za pozytywny fakt, że PK KSU działają pod kuratelą PARP. Wskaźniki te znacznie wzrosły w porównaniu do badania ze stycznia 2012 r.</p> <p>Według przedstawicieli administracji lokalnej informacja, że usługi w Punktach Konsultacyjnych KSU są świadczone według ustalonych przez agencję rządową zasad i podlegają stałej ocenie nie jest powszechnie znana, a mogłaby bardzo korzystnie wpłynąć na wizerunek Punktów Konsultacyjnych KSU.</p>	<p>We wszystkich materiałach promocyjnych należy w zwięzły sposób informować o tym, że dany PK działa w ramach KSU i co to oznacza dla klienta.</p>



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

## ZAŁĄCZNIKI

### SCENARIUSZ ZOGNISKOWANEGO WYWIADU GRUPOWEGO - FGI

#### **Badanie klientów Punktów Konsultacyjnych KSU**

#### **Scenariusz zogniskowanego wywiadu grupowego FGI I oraz II**

#### **Zarządzający i konsultanci PK KSU**

#### 5-7 min. WPROWADZENIE

Powitanie uczestników, przedstawienie przedmiotu badania i podstawowych informacji o Zleceniodawcy (Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości) i projekcie („Badanie klientów Punktów Konsultacyjnych KSU”) z podaniem informacji, że jest to projekt współfinansowany przez UE ze środków EFS w ramach POKL, formuły spotkania, czasu jego trwania (ok. 150 min.) i celów, oczekiwań wobec respondentów, poinformowanie o nagrywaniu, poufności, poproszenie o wyłączenie/wyciszenie telefonów komórkowych, prośba o przedstawienie się uczestników FGI ze względu na ich doświadczenie zawodowe i status funkcyjny, itd.

Celem niniejszego badania jest skoncentrowanie uwagi dyskutantów na doświadczeniach wynikających z standardów świadczenia usług przez PK KSU.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Blok	Cel badawczy	Instrukcje językowe <sup>3</sup>
10 MIN. „ROZBIEGÓWKA”	Określenie rozumienia kluczowych terminów; Określenie wspólnych definicji na potrzeby spotkania;	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Jaki jest zakres usług oferowanych przez PK KSU?</li><li>2. Jakie są Państwa własne doświadczenia w zakresie efektywności usług świadczonych przez PK KSU?</li><li>3. Jak Państwo monitorują efektywność usług świadczonych przez PK KSU?</li></ol>
20 min. PROMOCJA USŁUG INFORMACYJNYCH	Ocena działalności promocyjnej związanej ze świadczeniem przez PK usług informacyjnych dla przedsiębiorców;	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Czy klienci orientują się w zakresie rozmieszczenia geograficznego PK? Czy klienci nie definiują problemów związanych z identyfikacją internetową, adresową lub telefoniczną właściwego PK?</li><li>2. Jakie są Państwa zdaniem najczęściej wykorzystywane przez usługobiorców źródła informacji o ofercie PK?</li><li>3. Czy klienci PK orientują się w zakresie i formach świadczonych usług? Czy mieli Państwo do czynienia z przypadkami rozbieżnych potrzeb klienta i oferty usług świadczonych przez PK?</li><li>4. W jaki skuteczny sposób należy promować usługi PK wśród przedsiębiorstw i osób podejmujących działalność gospodarczą? Jakie czynniki powinny determinować promocję oferty usług świadczonych przez PK?</li></ol>
20 min. OBSZARY I ZAKRES	Ocena i identyfikacja obszarów i zakresów tematycznych usług	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Jakie Państwa zdaniem są wiodące potrzeby informacyjne poszczególnych grup klientów PK? Jakie potrzeby mają osoby rozpoczynające działalność gospodarczą a jakie potrzeby mają</li></ol>

<sup>3</sup> Instrukcje językowe są jedynie wskazówką dla moderatora, informują w jakim kierunku należy prowadzić dyskusję, dlatego nie należy ich traktować literalnie.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Blok	Cel badawczy	Instrukcje językowe <sup>3</sup>
<p>TEMATYCZNY USŁUG INFORMACYJNYCH PK KSU</p>	<p>informacyjnych i świadczonych przez PK KSU;</p>	<p>przedsiębiorstwa już funkcjonujące?</p> <p>2. W jakim stopniu, zdaniem Państwa, usługi oferowane przez PK są: - unikalne? - komplementarne/ uzupełniające? - konkurencyjne, w stosunku do usług dostępnych na zasadach ściśle komercyjnych?</p> <p>3. W jakich obszarach wsparcia działań przedsiębiorców sektora MSP, w Państwa opinii, świadczona usługa jest najbardziej, a w jakich najmniej efektywna?</p> <p>4. Czy oferta usług świadczonych przez PK odpowiada potrzebom klientów? Jeżeli nie jakie identyfikujemy deficyty oferty?</p> <p>5. Jakiego Państwa zdaniem obszary powinny być dodatkowo objęte usługami świadczonymi przez PK? Czy zakres tematyczny usługi powinien zostać zmodyfikowany? <i>Konieczność rozgraniczenia opinii dotyczących „starego” i „nowego” projektu.</i></p> <p>6. Czy istnieją obszary szczególnie problematyczne? Jakie to obszary i co stanowi najczęściej deklarowany przez klientów problem?</p> <p>7. Które z zakresów powinny być rozbudowane w związku z dotychczasowymi doświadczeniami PK? Czy należy dopuścić świadczenia usługi przy okazji innych wydarzeń promocyjnych – np. targów?</p> <p>8. Jak Państwa zdaniem zaspokojone zostaną potrzeby klientów obsługiwanych w nowym standardzie PK?</p>

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Blok	Cel badawczy	Instrukcje językowe <sup>3</sup>
25 min. <b>POZIOM JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG INFORMACYJNYCH</b>	Ocena jakości świadczonych przez PK w ramach systemu KSU usług informacyjnych (kompetencje konsultantów i ocena poziomu zadowolenia klientów);	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jak, według Państwa, klienci oceniają usługi oferowane przez PK ze względu na:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. poziom merytoryczny</li> <li>b. użyteczność</li> <li>c. jakość oferowanej usługi?</li> </ol> </li> <li>2. Czy spotkali się Państwo z przypadkami wyraźnej akceptacji lub zakwestionowania przez klienta jakości świadczonych usług? Jakimi dysponują Państwo procedurami w sytuacji zakwestionowania przez klienta jakości świadczonych usług?</li> <li>3. Czy spotkali się Państwo z przypadkami wyraźnej akceptacji lub zakwestionowania przez klienta kompetencji konsultanta PK? Jakimi dysponują Państwo procedurami w sytuacji zakwestionowania przez klienta kompetencji konsultanta PK?</li> <li>4. Czy ocena kompetencji konsultanta uwarunkowana jest rodzajem kanału kontaktu (f2f, telefoniczny i e-mail)?</li> <li>5. Czy w Państwa ocenie testy kompetencji PARP trafnie i rzetelnie pomiarują kompetencje konsultanta PK KSU?</li> <li>6. Czy można jednoznacznie zidentyfikować deficyty kompetencyjne konsultantów PK? W jakim zakresie działań/usług są one widoczne?</li> </ol>
20 min. <b>METODY AKTYWNEGO POZYSKIWANIA KLIENTA ORAZ REALNA PRZYDATNOŚĆ USŁUGI</b>	Ocena zaangażowania konsultantów PK. Identyfikacja metod aktywnego pozyskiwania klienta oraz ocena realnej przydatności świadczonych	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jakie metody aktywnego pozyskiwania klienta są wykorzystywane przez konsultantów PK KSU? Czy monitorują Państwo ich skuteczność? Jak jest ich skuteczność?</li> <li>2. Jakie podejmują Państwo dodatkowe działania dla sprawności i poprawy skuteczności pozyskiwania klientów? Które z nich mogą być najbardziej efektywne? Które z nich nie</li> </ol>

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

<b>Blok</b>	<b>Cel badawczy</b>	<b>Instrukcje językowe<sup>3</sup></b>
INFORMACYJNEJ	usług informacyjnych	<p>spełniają swojej roli?</p> <p>3. Jaki jest wpływ usług PK na działalność klientów? Czy uzyskane informacje pozwalają na zamknięcie pewnego „procesu decyzyjnego”?</p> <p>4. Czy monitorują Państwo efekty cyklu wdrażania usługi po zakończeniu świadczenia usługi?</p> <p>5. Czy klienci deklarują w opiniach stopień użyteczności danej usługi? Jeżeli tak, to jaka jest opinia klientów w zakresie użyteczności/realnej przydatności danej usługi?</p>
20 min. ROZPOZNAWALNOŚĆ NAZWY SYSTEMU KSU ORAZ PK WŚRÓD KLIENTÓW	Ocena rozpoznawalności i wpływu nazwy KSU oraz PK na decyzje o skorzystaniu z oferty usług informacyjnych PK	<p>1. Jak istotny wpływ ma marka systemu KSU oraz PK na decyzje o skorzystaniu przez przedsiębiorców z oferty usług świadczonych przez PK?</p> <p>2. Jak można ów wpływ nazwy modyfikować w celu ograniczenia ewentualnych negatywnych zależności i wzmacniania zależności pozytywnych?</p> <p>3. Czy Państwa zdaniem rozpoznawalność nazwy systemu KSU i stosunek do PK zmieniły się wśród klientów w ostatnim roku?</p> <p>4. Czy z Państwa doświadczenia wynika, iż klienci dokonują porównań PK z działaniami komercyjnych ośrodków informacyjno-doradczych? Jak Państwa zdaniem prezentują się PK KSU w owych porównaniach?</p>
25 min. STANDARD ŚWIADCZONYCH	Ocena przestrzegania standardów	<p>6. Jakie są Państwa zdaniem oczekiwania klientów PK względem standardów świadczenia usług? Na jakie najważniejsze kryteria dobrze świadczonych usług zwracają uwagę klienci?</p>

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Blok	Cel badawczy	Instrukcje językowe <sup>3</sup>
USŁUG INFORMACYJNYCH	<p>świadczenia usług informacyjnych przez PK oraz znaczenie dla klienta standardów zdefiniowanych przez agendę rządową.</p>	<p>Czy spotkali się Państwo z przypadkami wyraźnej akceptacji lub zakwestionowania przez klienta jakości standardu świadczonych usług? Czy klienci deklarują zaufanie lub brak zaufania do standardu świadczonych usług?</p> <p>7. Jak Państwo sądzą, czy ośrodki KSU świadczą usługę PK zgodnie z wszystkimi kryteriami przyjętego standardu? Jeśli nie, to gdzie następuje rozbieżność? Które elementy standardu są najtrudniejsze do realizowania?</p> <p>8. Jakie największe deficyty w zakresie standardów świadczenia usług deklarują Państwa klienci? Co stanowi barierę w możliwości pełnej realizacji standardu usług?</p> <p>9. W jaki sposób niezależnie od audytu monitorują Państwo przestrzeganie standardów świadczenia usług przez PK?</p> <p>10. Czy mogą Państwo wymienić i uszeregować pozytywne i negatywne strony świadczenia usług w standardzie określonym przez PARP?</p> <p>11. Jaki Państwa zdaniem można zidentyfikować wpływ świadczenia usług w standardzie określonym przez agendę rządową na postawę klienta? Czy zgodnie z Państwa doświadczeniem fakt zdefiniowania standardu przez agencję rządową ma jakieś znaczenie dla klienta?</p>



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Blok	Cel badawczy	Instrukcje językowe <sup>3</sup>
5 min. ZAKOŃCZENIE	Pytania i sugestie do PARP w kontekście przedmiotu badania	1. Czy na koniec mają Państwo jeszcze coś do dodania odnośnie poruszanych przez nas zagadnień (np. uzupełnienie wypowiedzi, słowa podsumowania)? 2. Czy mają Państwo ewentualnie jakieś pytania (do Wykonawcy badania, ewentualnie do Zleceniodawcy)? [podziękowanie, kwestie formalne]

**Tab. 1. Karta moderatora**

Nazwisko i imię moderatora	
Data	
Godzina rozpoczęcia badania	
Godzina zakończenia badania	
Czas badania	

**Tab. 2. Lista uczestników spotkania dn. .... 2011 r. Miejsce:.....**

Imię	Nazwisko	PK	Lokalizacja	Stanowisko





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego




Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

## FORMULARZ NARZĘDZIA TYPU CAPI

<b>IBC GROUP Central Europe Holding S. A.</b> Mokotowska 1, XII piętro,		<b>Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości</b> ul. Pańska 81/83 00-834 Warszawa	
		<b>FORMULARZ CAPI</b> — <b>PODPROJEKT II</b>	<b>DANE TELEKONTAKTOWE:</b>  <b>tel.</b> 22 544 83 62  <b>fax.</b> 22 544 83 64
<b>Numer identyfikacyjny REGON</b> <i>– proszę podać jeśli jednostka posiada</i>			



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

### PRESELEKCJA

1. Dzień dobry, nazywam się ..... i jestem ankieterem Instytutu ARC Rynek i Opinia. Obecnie realizujemy badanie na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości. Czy w związku z tym mógłbym/abym rozmawiać z .....(odczytać z bazy nazwisko osoby pobierającej usługę).

1.	1. <i>Tak</i> 2. <i>Nie-&gt;DLACZEGO?</i> 3. <i>Taka osoba już nie pracuje</i> 4. <i>Obecnie nie ma możliwości ANKIETER: UMÓWIĆ SIĘ NA INNY TERMIN</i> 5. <i>Inne ANKIETER ZAPISAĆ JAKIE</i>	• KOD	.....
----	--	-------	-------

2. Z udostępnionych nam do badania informacji wiemy, że korzystał/a Pan/i z konsultacji w .....(ANKIETER ODCZYTAĆ NAZWĘ PK, W KTÓRYM POBIERANA BYŁA KONSULTACJA). Chciałbym/abym zaprosić Pana/ią do badania dotyczącego świadczonego przez Punkt Konsultacyjny KSU usług. Badanie ma formę osobistego wywiadu, który potrwa około 30 minut. Jeśli wyrazi Pan/i zgodę, chciałbym/abym odwiedzić Pana/ią w dogodnym dla Pana/i miejscu i czasie i przeprowadzić z Panem/ią ankietę. Zebrane dane są poufne. Służą wyłącznie do zbiorczych opracowań i analiz statystycznych. Będą przedstawiane tylko w formie, która wyklucza możliwość identyfikacji rozmówcy oraz przedsiębiorstwa.

2.	1. <i>Zgoda ANKIETER: UMÓW DOKŁADNĄ DATĘ I MIEJSCE WYWIADU - -&gt; pyt. 6</i> 0. <i>Brak zgody</i>	• KOD	.....
----	---	-------	-------

3. Czy zgodzi się Pan/Pani odpowiedzieć jedynie na 2 pytania?

3.	1. <i>Tak</i> 0. <i>Nie -&gt; Czy mógłby/mogłaby Pan/i powiedzieć dlaczego nie chce Pan/i porozmawiać?-&gt;</i>  <i>ANKIETER: ZAPISZ, PODZIĘKUJ I ZAKOŃCZ</i>	• KOD	.....
----	--	-------	-------

4. Czy ogólnie był/a Pan/Pani zadowolony/a czy niezadowolony/a z udzielonej konsultacji?

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

<b>4.</b>	<p>1 - Zdecydowanie zadowolony/a 2 - Raczej zadowolony/a 3 - Ani zadowolony/a, ani niezadowolony/a 4 - Raczej niezadowolony/a 5 - Zdecydowanie niezadowolony/a 6 – Nie pamiętam</p> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	• KOD	
-----------	---	-------	--

5. Proszę powiedzieć jak ocenia Pan/i kondycję finansową swojej firmy?

<b>5.</b>	<p>1 - Zdecydowanie zła 2 - Raczej zła 3 - Ani dobra, ani zła 4 - Raczej dobra 5 - Zdecydowanie dobra</p>	• KOD	
-----------	---	-------	--

**ANKIETER: DZIĘKUJĘ BARDZO, CZY MOŻE JEDNAK DA SIĘ PAN/I NAMÓWIĆ NA WYWIAD? Tak->Pyt. 6, Nie->Zakończ**

#### WYWIAD WŁAŚCIWY

*Dzień dobry. Zgodnie z naszą rozmową telefoniczną chcę z Panem/ia przeprowadzić wywiad. Przypomnę, że będzie on dotyczył Pana/i opinii dotyczących usług oferowanych przez Punkt Konsultacyjny KSU. Bardzo proszę o szczerze odpowiedzi. Pana/i opinie pozostaną anonimowe dla Zleceniodawcy badania.*

6. Proszę wymienić wszystkie organizacje/instytucje jakie Pan/i zna, które świadczą pomoc lub wsparcie dla przedsiębiorstw?



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**ANKIETER: NIE ODCZYTYWAĆ ODPOWIEDZI, WSZYSTKIE ODPOWIEDZI RESPONDENTA ZAKLASYFIKOWAĆ DO KATEGORII PONIŻEJ LUB WPISAĆ INNE.**

1. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP)
2. Urząd Pracy
3. Urząd Skarbowy
4. Zakład Ubezpieczeń Społecznych
5. Krajowy System Usług (KSU) (w tym Punkt Konsultacyjny KSU, ośrodek Krajowej Sieci Innowacji KSU, fundusz pożyczkowy współpracujący w ramach KSU, fundusz poręczeniowy współpracujący w ramach KSU)
6. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
7. Urząd Gminy/Miasta
8. Starostwo Powiatowe
9. Inne /jakie?.....

**UWAGA: NIE CZYTAĆ:**

10. *Nie znam żadnych/trudno powiedzieć*

7. Nie zawsze można sobie wszystko przypomnieć. Odczytam teraz listę różnych instytucji. Proszę wskazać te które Pan/i zna i które, Pana/i zdaniem, świadczą pomoc lub wsparcie dla przedsiębiorstw.

**ANKIETER: WYŚWIETLIĆ INDEKS INSTYTUCJI. ZAZNACZYĆ WSZYSTKIE ODPOWIEDZI**

1. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP)
2. Urząd Pracy
3. Urząd Skarbowy
4. Zakład Ubezpieczeń Społecznych
5. Krajowy System Usług (KSU) (w tym Punkt Konsultacyjny KSU, ośrodek Krajowej Sieci Innowacji KSU, fundusz pożyczkowy współpracujący w ramach KSU, fundusz poręczeniowy współpracujący w ramach KSU)
6. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
7. Urząd Gminy/Miasta
8. Starostwo Powiatowe
9. Inne /jakie?.....

**UWAGA: NIE CZYTAĆ:**

10. *Nie znam żadnych/trudno powiedzieć*

8. Czy kiedykolwiek korzystał/a Pan/i z usług Punktów Konsultacyjnych KSU?

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

8.	<p>1 – Tak, raz 2 - Tak, kilka razy 3 – Nie-&gt;Pyt. 11</p> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b></p>	<p>• KOD</p>	<p>.....</p>
----	--	--------------	--------------

9. Czy pamięta Pan/i, w jakiej instytucji / ośrodku działał Punkt Konsultacyjny KSU, z usług którego Pan/i korzystała? Jeśli tak, to proszę wymienić jego nazwę:

9.	<p><b>ANKIETER: SPRAWDŹ, CZY NAZWA PODANA PRZEZ RESPONDENTA ZGADZA SIĘ Z INFORMACJĄ W BAZIE.</b></p>	<p>• KOD</p>	<p>.....</p>
----	--	--------------	--------------

10. Jak oceniłby/aby Pan/i swoją wiedzę na temat Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw?

10.	<p>1 – Bardzo duża 2 - Raczej duża 3 - Ani duża, ani mała 4 - Raczej mała 5 – Bardzo mała 6 – Brak wiedzy</p> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	<p>• KOD</p>	<p>.....</p>
-----	---	--------------	--------------

11. Z udostępnionych nam do badania baz danych wiemy, że dnia.....(ANKIETER ODCZYTAĆ Z BAZY DATĘ KONSULTACJI) korzystał/a Pan/i z konsultacji w PK KSU przy.....(ANKIETER ODCZYTAĆ NAZWĘ INSTYTUCJI, W KTÓREJ POBIERANA BYŁA KONSULTACJA).

12. Na podstawie Pana/i wiedzy i doświadczeń proszę powiedzieć jaka jest Pana/i ogólna opinia na temat Punktów Konsultacyjnych KSU?

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

12.	<p>1 – Bardzo dobra-&gt;Pyt. 13 2 - Raczej dobra-&gt;Pyt. 13 3 - Ani dobra, ani zła-&gt;Pyt.17 4 - Raczej zła-&gt;Pyt. 15 5 – Bardzo zła.&gt;Pyt.15</p> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 88 – Trudno powiedzieć/nie wiem-&gt;Pyt.17 99 – Odmowa odpowiedzi-&gt;Pyt. 17 <b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	<p>• KOD</p>	<p>.....</p>
-----	---	--------------	--------------

13. Ma Pan/i dobrą opinię na temat Punktów Konsultacyjnych. Proszę powiedzieć dlaczego?

**ANKIETER: ZAPIS INFORMACJI BEZ CZYTANIA KAFETERII**

14. Czy zgadzają czy też nie zgadzają się Państwo z następującymi opiniami na temat PK KSU?

**PROGRAMISTA: ROTACJA ITEMÓW SKALI**

1.	<p>1. Zdecydowanie się nie zgadzam 2 - Raczej się nie zgadzam 3 - Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam 4 - Raczej się zgadzam 5 – Zdecydowanie się zgadzam</p>	<p>Udzielają informacji / doradzają w sposób zrozumiały dla klienta</p>	
2.		<p>Udzielają informacji / doradzają zgodnie z potrzebami klienta</p>	

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

<b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b>		
3.	88 – <i>Trudno powiedzieć</i> 99 – <i>Odmowa odpowiedzi</i>	Udzielają użytecznych informacji
4.		Profesjonalna obsługa
5.		Informacja udzielana przez PK KSU jest rzetelna, wiarygodna
6.		Obsługa jest sympatyczna
7.		Konsultant jest zaangażowany
8.		Lokalizacja PK KSU jest korzystna
9.		Obsługa jest szybka, sprawna
10.		Inne. Jakie?.....

15. Ma Pan/i złą opinię na temat Punktów Konsultacyjnych KSU. Proszę powiedzieć dlaczego?



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**ANKIETER: ZAPIS INFORMACJI BEZ CZYTANIA KAFETERII**

16. Czy zgadzają czy też nie zgadzają się Państwo z następującymi opiniami na temat PK KSU?

**PROGRAMISTA: ROTACJA ITEMÓW SKALI**

1.		Udzielają jedynie informacji, nie doradzają	
2.	1. Zdecydowanie się nie zgadzam 2 - Raczej się nie zgadzam 3 - Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam 4 - Raczej się zgadzam 5 – Zdecydowanie się zgadzam  <b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 88 – Trudno powiedzieć 99 – Odmowa odpowiedzi	Informacje są zbyt ogólnikowe	
3.		Informacje są błędne	
4.		Informacje są nieaktualne	
5.		Brak szczegółowej wiedzy konsultantów	
6.		Małe zainteresowanie klientem	



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

7.	Niemita/niesympatyczna obsługa ze strony	
8.	Biurokracja	
9.	Niekorzystna lokalizacja PK KSU	
10.	Długi czas oczekiwania na konsultację	
11.	Uciążliwa procedura gromadzenia informacji o kliencie przed udzieleniem porady	
12.	Inne. Jakiej?.....	

17. Z jakich usług, Pana(i) zdaniem, można skorzystać w ramach Krajowego Systemu Usług?

**ANKIETER: DOKŁADNY ZAPIS INFORMACJI – KATEGORYZACJA DO POZIOMU PONIŻSZEJ KAFETERII**

1. Informacyjnych
2. Doradczych o charakterze ogólnym
3. Doradczych proinnowacyjnych
4. Finansowych polegających na udzielaniu pożyczek



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

5. Finansowych polegających na udzielaniu poręczeń
6. Usług szkoleniowych
7. Optymalizacji kosztów prowadzenia działalności gospodarczej
8. Doradztwa w zakresie ochrony środowiska
9. Asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej
10. Asysty w rozpoczynaniu działalności gospodarczej
11. Pomocy przedsiębiorcy w znalezieniu usługodawcy specjalistycznego oraz w skorzystaniu ze specjalistycznej usługi (doradczej, szkoleniowej, finansowej) – tzw. „opieka nad klientem”
12. Doradztwo w zakresie finansowania zwrotnego
  
13. Inne – jakie?

**UWAGA: NIE CZYTAĆ:**

*99. Nie wiem / trudno powiedzieć*

18. Proszę spojrzeć na usługi wymienione na ekranie. Z jakich jeszcze usług można, Pana(i) zdaniem, skorzystać w ramach KSU?

**ANKIETER: WYŚWIETLIĆ INDEKS USŁUG. ZAZNACZYĆ WSZYSTKIE ODPOWIEDZI**

1. Informacyjnych
2. Doradczych o charakterze ogólnym
3. Doradczych proinnowacyjnych
4. Finansowych polegających na udzielaniu pożyczek
5. Finansowych polegających na udzielaniu poręczeń
6. Usług szkoleniowych
7. Optymalizacji kosztów prowadzenia działalności gospodarczej
8. Doradztwa w zakresie ochrony środowiska
9. Asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej
10. Asysty w rozpoczynaniu działalności gospodarczej



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

11. Pomocy przedsiębiorcy w znalezieniu usługodawcy specjalistycznego oraz w skorzystaniu ze specjalistycznej usługi (doradczej, szkoleniowej, finansowej) – tzw. „opieka nad klientem”
12. Doradztwo w zakresie finansowania zwrotnego
13. Inne – jakie?

**UWAGA: NIE WYŚWIETLAĆ:**

99. Nie wiem / trudno powiedzieć

19. Czy Pana/i zdaniem Punkty Konsultacyjne KSU są w ogóle potrzebne?

<b>19.</b>	<p>1 – Zdecydowanie nie-&gt; Dlaczego Pan/i tak sądzi? <b>ZAPISZ</b>          2 - Raczej nie-&gt; Dlaczego Pan/i tak sądzi? <b>ZAPISZ</b>          3 - Ani tak, ani nie          4 - Raczej tak-&gt; Dlaczego Pan/i tak sądzi? <b>ZAPISZ</b>          5 – Zdecydowanie tak-&gt; Dlaczego Pan/i tak sądzi? <b>ZAPISZ</b></p> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b>          88 – Trudno powiedzieć          99 – Odmowa odpowiedzi  <b>PROGRAMISTA: ROTACJA ODPOWIEDZI</b></p>	<p>• KOD</p>	<p>.....</p>
------------	--	--------------	--------------

20. Czy korzystał/a Pan/i z usług jednego, czy kilku konsultantów?

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

<b>20.</b>	<p>1 – Jednego-&gt;Pyt. 23 2 - Kilku</p> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 3 – Nie wiem/trudno powiedzieć -&gt;Pyt. 23</p>	<p>• KOD</p>	<p>.....</p>
------------	---	--------------	--------------

21. Dlaczego korzystał/a Pan/i z usług różnych konsultantów?

**ANKIETER: ZAPIS INFORMACJI BEZ CZYTANIA KAFETERII**

22. Czy zgadza się Pan/i czy też nie zgadza z poniższymi przyczynami wyboru więcej niż jednego konsultanta?

**PROGRAMISTA: ROTACJA ITEMÓW SKALI**

<b>1.</b>	<p>1. Zdecydowanie się nie zgadzam 2 - Raczej się nie zgadzam 3 - Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam 4 - Raczej się zgadzam 5 – Zdecydowanie się zgadzam</p>	<p>Był(a/e)m niezadowolony(y/a) z usług i szukałam lepszej obsługi</p>	
<b>2.</b>	<p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b></p> <p>88 – Trudno powiedzieć 99 – Odmowa odpowiedzi</p>	<p>Miałem/am różne sprawy, kontaktowałem się z różnymi specjalistami</p>	



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

3.	Nie było konsultanta, który mnie poprzednio obsługiwał	
4.	Namowa/polecenie znajomych/przyjaciół/rodzi	
5.	Po prostu skierowano mnie do innego konsultanta	
6.	Inne. Jakie?.....	

23. Skąd dowiedział/a się Pan/i o Punktach Konsultacyjnych KSU?

**PROGRAMISTA: ROTACJA ITEMÓW SKALI**

1.	1. Tak 0. Nie	• targi i wystawy	
2.	<b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 88 – Trudno powiedzieć 99 – Odmowa odpowiedzi	• konferencje, sympozja i fora gospodarcze	
3.		• Internet	



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4.	• lokalna reklama prasowa	
5.	• ogólnopolska reklama prasowa	
6.	• telewizyjne i radiowe audycje i programy	
7.	• publikacje/materiały reklamowe	
8.	• od znajomych, innych przedsiębiorców, którzy korzystali z	
9.	• od znajomych, innych przedsiębiorców, którzy nie korzystali z usług PK KSU	
10.	• inne. Jakie?	



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

24. z jakiej usługi korzystał/a Pan/i w Punkcie Konsultacyjnym KSU?

<b>24.</b>	<p>1. <i>Jedynie z usługi informacyjnej -&gt; Pyt. 27-59, a następnie od Pyt. 77</i></p> <p>2. <i>Z usługi informacyjnej oraz z innego rodzaju usługi -&gt; przejdź do Pyt. 25</i></p>	• KOD	.....
------------	--	-------	-------

25. Z jakiej innej niż informacyjna usługi korzystał/a Pan/i w Punkcie Konsultacyjnym KSU?

<b>25.</b>	<p>1. <i>Usługi asysty w rozpoczynaniu działalności gospodarczej -&gt; Pyt. 27-65, a następnie od Pyt. 77</i></p> <p>2. <i>Usługi asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej -&gt; przejdź do Pyt. 27, blok 66-71, a następnie od Pyt.77</i></p>	• KOD	.....
------------	--	-------	-------

26. Z jakiej innej usługi korzystał/a Pan/i w Punkcie Konsultacyjnym KSU?

<b>26.</b>	<p>1. <i>Usługi asysty w rozpoczynaniu działalności gospodarczej -&gt; przejdź do Pyt. 60-65, a następnie od Pyt. 77</i></p> <p>2. <i>Usługi asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej -&gt; przejdź do Pyt. 66-71 a następnie od Pyt. 77</i></p>	• KOD	.....
------------	--	-------	-------



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

27. Odczytam teraz Panu/i listę spraw z jakimi różni ludzie zwracali się do Punktów Konsultacyjnych KSU. Proszę wskazać wszystkie sprawy z jakimi zwracał/a się Pan/i do PK KSU.

**PROGRAMISTA: ROTACJA ITEMÓW SKALI**

1.	1. <i>Tak</i> 0. <i>Nie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administracyjno-prawne aspekty zakładania, prowadzenia i zawieszania/zamykania działalności gospodarczej</li> </ul>	
2.	<b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 88 – <i>Trudno powiedzieć</i> 99 – <i>Odmowa odpowiedzi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zatrudnianie cudzoziemców</li> </ul>	
3.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Świadczenie usług na odległość, w tym elektronicznych</li> </ul>	
4.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prawo ochrony konkurencji</li> </ul>	
5.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Społeczna odpowiedzialność biznesu CSR</li> </ul>	



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

6.	• Systemy jakości ISO 9001 i HACCP	
7.	• Rozwój zasobów ludzkich	
8.	• Wykorzystywanie technologii	
9.	• Ochrona interesów klientów, konsumentów (BIK, ZBP)	
10.	• Możliwość uzyskania finansowania działalności z różnych źródeł	
11.	• Wymogi ochrony środowiska w działalności	

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakres korzystania z bazy CEIDG, platformy ePUAP, podpisu elektronicznego i profilu zaufanego</li> </ul>	
13.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usługi specjalistyczne KSU</li> </ul>	
14.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prawo zamówień publicznych</li> </ul>	
15.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sprawy związane z ochroną własności intelektualnej</li> </ul>	
16.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Różne, inne aspekty prowadzenia działalności</li> </ul>	
17.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inne. Jakie?.....</li> </ul>	

28. Odczytam teraz listę spraw z jakimi Pan/i zwracał się do PK KSU. Proszę je kolejno uporządkować zaczynając od spraw dla Pana/i najważniejszych do najmniej ważnych. **ANKIETER: USZEREGOWANIE SPRAW NA PODSTAWIE ZAPROGRAMOWANYCH WSKAZAŃ KAFETERII PYTANIA 27**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Z udostępnionych nam do badania baz danych wiemy, że dnia.....(ANKIETER ODCZYTAĆ Z BAZY DATĘ KONSULTACJI) pobierał/a Pan/i konsultację w .....(ANKIETER ODCZYTAĆ NAZWĘ INSTYTUCJI, W KTÓREJ POBIERANA BYŁA KONSULTACJA). Chciał/abym porozmawiać o tej konkretnie wizycie. Gdyby Pan/i nie pamiętał/a szczegółów proszę mówić o swoich ogólnych wrażeniach, o tym jak to Pan/i pamięta.

29. Czy umawiał/a się Pan/i na konsultację, czy przyszła/przyszedeł Pan/i bez umówienia?

<b>27.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Wcześniejsze umówienie telefonicznie</i></li> <li>2. <i>Wcześniejsze umówienie za pośrednictwem Internetu/maila</i></li> <li>3. <i>Wcześniejsze umówienie w wyniku wizyty wstępnej</i></li> <li>4. <i>Bez umówienia</i></li> </ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 5 – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i> 6 – <i>Nie pamiętam</i></p>	• KOD	.....
------------	--	-------	-------

28. Czy konsultant od razu zaczął udzielać Panu/i konsultacji, czy musiał/a Pan/i poczekać lub umówić się na inny termin?

<b>30.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Od razu -&gt; Pyt. 33</i></li> <li>2. <i>Musiał/a poczekać</i></li> <li>3. <i>Musiał/a umówić się na inny termin</i></li> </ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 4 – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i> 5 – <i>Nie pamiętam</i></p>	• KOD	.....
------------	---	-------	-------

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

31. Dlaczego musiał/a Pan/i umówić się na inny termin?

<b>32.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Konsultant nie miał czasu</i></li> <li>2. <i>Konsultant nie był obecny</i></li> <li>3. <i>Konsultant musiał się przygotować do mojej konsultacji</i></li> <li>4. <i>Inne. Jakże?.....</i></li> </ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 5 – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i> 6 – <i>Nie pamiętam</i></p>	<p>• KOD</p>	<p>.....</p>
------------	--	--------------	--------------

33. Ile czasu trwała konsultacja?

<b>33.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Do 15 minut</i></li> <li>2. <i>16-30 minut</i></li> <li>3. <i>31-45 minut</i></li> <li>4. <i>46-60 minut</i></li> <li>5. <i>61-90 minut</i></li> <li>6. <i>Powyżej 90 minut</i></li> </ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 7. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i> 8. – <i>Nie pamiętam</i></p>	<p>• KOD</p>	<p>.....</p>
------------	--	--------------	--------------

34. Czy konsultacja, o której rozmawiamy udzielana była:



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

<b>34.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>U Pana/i w biurze -&gt;Pyt. 35, a następnie Pyt.39</i></li> <li>2. <i>W Punkcie Konsultacyjnym -&gt;Pyt.36, a następnie Pyt.39</i></li> <li>3. <i>(Konsultacja) za pośrednictwem Internetu -&gt;Pyt.37, a następnie Pyt.39</i></li> <li>4. <i>Była to konsultacja telefoniczna -&gt;Pyt.38, a następnie Pyt.39</i></li> <li>5. <i>Inne miejsce. Jakie?.....-&gt;Pyt. 35, a następnie Pyt.39</i></li> </ol> <p style="color: red; margin-top: 10px;"><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></li> <li>7. – <i>Nie pamiętam</i></li> </ol>	<p>• KOD</p>	<p>.....</p>
------------	---	--------------	--------------

**35. ANKIETER: KAFETERIA DEDYKOWANA DLA RESPONDENTÓW, KTÓRZY W PYT. 34 UDZIELILI ODPOWIEDZI 1 (KONSULTACJA W BIURZE USŁUGOBIORCY).**

Proszę, przypominając sobie te wizytę, aby Pan/i odniosła się do poniższych twierdzeń odpowiadając:

1. *Tak*

2. *Nie*

**UWAGA: NIE CZYTAĆ:**

3. *Nie pamiętam/nie wiem*

4. *Nie dotyczy*

**ANKIETER: ZAPISZ KOD**

<b>PIERWSZY KONTAKT</b>
1. Czy konsultant poinformował o rejestracji ośrodka w KSU oraz o zasadach funkcjonowania KSU?

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

2.	Czy konsultant poinformował, że usługi finansowane są ze środków pochodzących z Unii Europejskiej i budżetu państwa?
3.	Czy konsultant poinformował, że świadczona usługa jest bezpłatna?
4.	Czy konsultant poinformował, że świadczone usługi udzielane są w ramach poddziałania 2.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki?
5.	Czy usługa informacyjna realizowana była nie później niż w ciągu trzech dni od dnia złożenia zapytania przez usługobiorcę?
6.	Czy w przypadku przekroczenia terminu 3 dni ośrodek poinformował o przyczynach zwłoki i przewidywanym czasie wykonania usługi?
<b>KOMUNIKATYWNOŚĆ</b>	
7.	Czy konsultant wyrażał się poprawnym językiem?
8.	Czy konsultant wyrażał się zrozumiałym językiem?
9.	Czy konsultant posługiwał się niezrozumiałymi wyrażeniami specjalistycznymi (żargonem unijnym)?
<b>ANALIZA POTRZEB</b>	
10.	Czy konsultant poprawnie zdefiniował P. potrzeby używając pytań uszczegóławiających?
11.	Czy konsultant dopytywał P. o doświadczenia przedsiębiorstwa związane korzystaniem z usług PK KSU?
12.	Czy odniósł/odniosła P. wrażenie, że jest P. traktowany/a indywidualnie i zakres świadczonej usługi będzie dopasowany do potrzeb P. przedsiębiorstwa?
<b>WYJAŚNIENIE PROCESU ŚWIADCZENIA USŁUGI</b>	
13.	Czy konsultant wyjaśnił P. ogólne zasady świadczenia usługi?



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

14.	Czy konsultant poinformował, iż w przypadku braku możliwości samodzielnego wykonania przez PK KSU usługi istnieje możliwość jej wykonania przez inne ośrodki KSU?
15.	Czy konsultant poinformował że za zgodą usługobiorcy, pośredniczy w nawiązaniu kontaktu między usługobiorcą a innym ośrodkiem KSU?
<b>WIEDZA</b>	
16.	Czy konsultant posiadał w P. opinii duży zasób informacji? (np. mówił bez zastanawiania, płynnie i konkretnie udzielał wyczerpujących informacji)
17.	Czy konsultant dysponował wiedzą w zakresie sposobów rozwiązania P. problemu/sprawy?
18.	Czy konsultant skutecznie rozwiązał problem/ załatwił P. sprawę podczas jednego kontaktu?
<b>ETYKA</b>	
19.	Czy konsultant zapewnił P. o poufności przekazywanych przez P. informacji i/lub gwarancji zachowania tajemnicy handlowej?
20.	Czy konsultant w sprawiał wrażenie, że identyfikuje się z ośrodkiem i działaniami przez niego podejmowanymi?
<b>PODTRZYMANIE KONTAKTU</b>	
21.	Czy konsultant przekazał dane kontaktowe (adres, e-mail, numer telefonu) PK KSU?
22.	Czy konsultant przekazał swoją wizytówkę lub samodzielnie zapisał na przekazanych materiałach informacyjnych lub formularzach swoje dane kontaktowe?
23.	Czy konsultant zaprosił P. do wizyty w ośrodku?
24.	Czy konsultant zaproponował inne formy kontaktu z PK KSU?





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

36. ANKIETER: KAFETERIA DEDYKOWANA DLA RESPONDENTÓW, KTÓRZY W PYT. 34 UDZIELILI ODPOWIEDZI 2 (KONSULTACJA W PUNKCIE KONSULTACYJNYM).

Proszę, przypominając sobie te wizytę, aby Pan/i odniosła się do poniższych twierdzeń odpowiadając:

1. *Tak*

2. *Nie*

**UWAGA: NIE CZYTAĆ:**

3. *Nie pamiętam/nie wiem*

4. *Nie dotyczy*

**ANKIETER: ZAPISZ KOD**

INFRASTRUKTURA	
1.	Czy PK KSU był dobrze oznakowany, co umożliwiło bezproblemowe dotarcie do instytucji?
2.	Czy w ośrodku znajdowała się recepcja/ punkt informacyjny, w którym skierowano P. do odpowiedniego pokoju?
3.	Czy w ośrodku zapewniono poczekalnię lub inne miejsce, w którym klient może wygodnie poczekać na obsługę?
4.	Czy pomieszczenie, w którym udzielano usługi zapewniało możliwość rozmowy gwarantującej poufność oraz swobodę?
5.	Czy pomieszczenie w którym udzielano usługi wyposażone było w dostęp do komputera, łącze internetowe i telefon?
PIERWSZY KONTAKT	

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

6.	Czy konsultant skoncentrował swoją uwagę na P.? (nie zajmował się innymi rzeczami typu obsługa innych interesantów, odbieranie telefonu itp.).
7.	Czy rozmowa była dla P. komfortowa? (pracownik zadbał o schludność pomieszczenia, możliwość prowadzenia rozmowy na siedząco, itd.)?
8.	Czy konsultant poinformował o rejestracji ośrodka w KSU oraz o zasadach funkcjonowania KSU?
9.	Czy konsultant poinformował, że usługi finansowane są ze środków pochodzących z Unii Europejskiej i budżetu państwa?
10.	Czy konsultant poinformował, że świadczona usługa jest bezpłatna?
11.	Czy konsultant poinformował, że świadczone usługi udzielane są w ramach poddziałania 2.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki?
12.	Czy usługa informacyjna realizowana była nie później niż w ciągu trzech dni od dnia złożenia wniosku przez usługobiorcę? -> ANKIETER: Jeżeli odpowiedź 2,3,4 przejdź do itemu 14
13.	Czy w przypadku przekroczenia terminu 3 dni ośrodek poinformował o przyczynach zwłoki i przewidywanym czasie wykonania usługi?
<b>KOMUNIKATYWNOŚĆ</b>	
14.	Czy pracownik używał zwrotów tj: „Proszę Pana/Proszę Pani”?
15.	Czy pracownik użył zwrotu pożegnalnego, typu „dziękuję”, „do widzenia” itp.?
16.	Czy konsultant wyrażał się poprawnym językiem?
17.	Czy konsultant wyrażał się zrozumiałym językiem?
18.	Czy konsultant posługiwał się niezrozumiałymi wyrażeniami specjalistycznymi (żargonem unijnym)?

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

<b>ANALIZA POTRZEB</b>	
19.	Czy konsultant poprawnie zdefiniował P. potrzeby używając pytań uszczegóławiających?
20.	Czy odniósł/odniosła P. wrażenie, że jest P. traktowany/a indywidualnie i zakres świadczonej usługi będzie dopasowany do potrzeb P. przedsiębiorstwa?
<b>WYJAŚNIENIE PROCESU ŚWIADCZENIA USŁUGI</b>	
21.	Czy konsultant wyjaśnił P. ogólne zasady świadczenia usługi?
22.	Czy konsultant poinformował, iż w przypadku braku możliwości samodzielnego wykonania przez PK KSU usługi istnieje możliwość jej wykonania przez inne ośrodki KSU?
23.	Czy konsultant poinformował, że za zgodą usługobiorcy, pośredniczy w nawiązaniu kontaktu między usługobiorcą a innym ośrodkiem KSU?
<b>WIEDZA</b>	
24.	Czy konsultant posiadał w P. opinii duży zasób informacji? (np. mówił bez zastanawiania, płynnie i konkretnie udzielał wyczerpujących informacji)
25.	Czy konsultant dysponował wiedzą w zakresie sposobów rozwiązania P. problemu/sprawy?
26.	Czy konsultant skutecznie rozwiązał problem/ załatwił P. sprawę podczas jednego kontaktu?
27.	Czy konsultant skutecznie rozwiązał problem/ załatwił P. sprawę samodzielnie? (bez konieczności dopytywania innego pracownika)
<b>ETYKA</b>	
28.	Czy konsultant zapewnił P. o poufności przekazywanych przez P. informacji i/lub gwarancji zachowania tajemnicy handlowej?
29.	Czy konsultant w sprawie sprawiał wrażenie, że identyfikuje się z ośrodkiem i działaniami przez niego podejmowanymi?



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

#### PODTRZYMANIE KONTAKTU

30. Czy konsultant przekazał dane kontaktowe (adres, e-mail, numer telefonu) PK KSU?
31. Czy konsultant przekazał swoją wizytówkę lub samodzielnie zapisał na przekazanych materiałach informacyjnych lub formularzach swoje dane kontaktowe?
32. Czy konsultant zaproponował inne formy kontaktu z PK KSU?
33. Czy pracownik zaoferował, że przyjedzie do P. firmy w celu kontynuowania współpracy?

#### 37. ANKIETER: KAFETERIA DEDYKOWANA DLA RESPONDENTÓW, KTÓRZY W PYT. 34 UDZIELILI ODPOWIEDZI 3 (KONSULTACJA ZA POŚREDNICTWEM INTERNETU)

Proszę, przypominając sobie te wizyty, aby Pan/i odniosła się do poniższych twierdzeń odpowiadając:

1. *Tak*

2. *Nie*

**UWAGA: NIE CZYTAĆ:**

3. *Nie pamiętam/nie wiem*

4. *Nie dotyczy*

**ANKIETER: ZAPISZ KOD**

**INICJACJA**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

1.	Czy odpowiedź (przesłanie odpowiedzi/umówienie się na konsultację) otrzymano w ciągu 3 dni roboczych od wysłania e-maila? -> ANKIETER: Jeżeli odpowiedź 2,3,4 przejdź do itemu 4
2.	Czy w ciągu 5 dni nie otrzymano odpowiedzi?
3.	Czy e-mail został wysłany za pomocą formularza zapytań zamieszczonego na stronie www ośrodka?
4.	Czy na stronie PK KSU znajdowała się informacja o rejestracji ośrodka w KSU oraz o zasadach funkcjonowania KSU?
5.	Czy na stronie PK KSU była czytelna informacja, że usługi finansowane są ze środków pochodzących z Unii Europejskiej i budżetu państwa?
6.	Czy na stronie PK KSU była czytelna informacja, że świadczona usługa jest bezpłatna?
7.	Czy na stronie PK KSU była czytelna informacja, że świadczone usługi udzielane są w ramach poddziałania 2.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki?
<b>KOMUNIKATYWNOŚĆ</b>	
8.	Czy informacje przesyłane drogą elektroniczną przez konsultanta przekazywane były za pomocą poprawnego języka?
9.	Czy informacje przesyłane drogą elektroniczną przez konsultanta przekazywane były za pomocą zrozumiałego języka?
10.	Czy informacje przesyłane drogą elektroniczną przez konsultanta zawierały niezrozumiałe wyrażenia specjalistyczne (żargon unijny)?
<b>ANALIZA POTRZEB</b>	
11.	Czy konsultant w ramach kontaktu elektronicznego poprawnie zdefiniował P. potrzeby używając pytań uszczegóławiających?
12.	Czy konsultant w ramach kontaktu elektronicznego dopytywał P. o doświadczenia przedsiębiorstwa związane korzystaniem z usług PK KSU?

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

13. Czy odniósł/odniosła P. wrażenie, że jest P. traktowany/a indywidualnie i zakres świadczonej usługi będzie dopasowany do potrzeb P. przedsiębiorstwa?

**WYJAŚNIENIE PROCESU ŚWIADCZENIA USŁUGI**

14. Czy konsultant w ramach kontaktu elektronicznego wyjaśnił P. ogólne zasady świadczenia usługi?

15. Czy konsultant w ramach kontaktu elektronicznego poinformował, iż w przypadku braku możliwości samodzielnego wykonania przez PK KSU usługi istnieje możliwość jej wykonania przez inne ośrodki KSU?

16. Czy konsultant w ramach kontaktu elektronicznego poinformował że za zgodą usługobiorcy, pośredniczy w nawiązaniu kontaktu między usługobiorcą a innym ośrodkiem KSU?

**WIEDZA**

17. Czy konsultant w ramach kontaktu elektronicznego skutecznie rozwiązał problem/ załatwił P. sprawę podczas jednego kontaktu?

18. Czy konsultant posiadał w P. opinii duży zasób informacji?

19. Czy konsultant dysponował wiedzą w zakresie sposobów rozwiązania P. problemu/sprawy?

**ETYKA**

20. Czy konsultant zapewnił P. o poufności przekazywanych przez P. informacji i/lub gwarancji zachowania tajemnicy handlowej?

21. Czy konsultant w sprawiał wrażenie, że identyfikuje się z ośrodkiem i działaniami przez niego podejmowanymi?

**PODTRZYMANIE KONTAKTU**

22. Czy konsultant zaproponował inne formy kontaktu z PK KSU?



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

23. Czy pracownik zaoferował, że przyjedzie do P. firmy w celu kontynuowania współpracy?

38. ANKIETER: KAFETERIA DEDYKOWANA DLA RESPONDENTÓW, KTÓRZY W PYT. 34 UDZIELILI ODPOWIEDZI 4 (KONSULTACJA TELEFONICZNA)

Proszę, przypominając sobie tę wizytę, aby Pan/i odniosła się do poniższych twierdzeń odpowiadając:

1. Tak

2. Nie

**UWAGA: NIE CZYTAĆ:**

3. Nie pamiętam/nie wiem

4. Nie dotyczy

**ANKIETER: ZAPISZ KOD**

#### INICJACJA

1. Czy udało się P. dodzwonić do ośrodka w ciągu nie więcej niż 3 prób połączenia?

2. Czy udało się P. dodzwonić bezpośrednio do osoby odpowiedzialnej za dany typ usługi lub bezproblemowo przełączono P. do tej osoby?

3. Czy przełączano P. więcej razy niż 3-krotnie (szukając właściwego konsultanta PK KSU)?

4. Czy ktoś z konsultantów PK KSU poprosił o telefon w innym terminie lub poproszono o P. namiary informując, że konsultant skontaktuje się z P. wkrótce?

#### PIERWSZY KONTAKT



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

5.	Czy rozmowa odbyła się bez głośnej muzyki w tle, śmiechów, rozmów i innych hałasów?
6.	Czy konsultant poinformował o rejestracji ośrodka w KSU oraz o zasadach funkcjonowania KSU?
7.	Czy konsultant poinformował, że usługi finansowane są ze środków pochodzących z Unii Europejskiej i budżetu państwa?
8.	Czy konsultant poinformował, że świadczona usługa jest bezpłatna?
9.	Czy konsultant poinformował, że świadczone usługi udzielane są w ramach poddziałania 2.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki?
<b>KOMUNIKATYWNOŚĆ</b>	
10.	Czy pracownik używał zwrotów tj: „Proszę Pana/Proszę Pani”?
11.	Czy pracownik użył zwrotu pożegnalnego, typu „dziękuję”, „do widzenia” itp.?
12.	Czy konsultant wyrażał się poprawnym językiem?
13.	Czy konsultant wyrażał się zrozumiałym językiem?
14.	Czy konsultant posługiwał się niezrozumiałymi wyrażeniami specjalistycznymi (żargonem unijnym)?
<b>ANALIZA POTRZEB</b>	
15.	Czy konsultant poprawnie zdefiniował P. potrzeby używając pytań uszczegóławiających?
16.	Czy odniósł/odniosła P. wrażenie, że jest P. traktowany/a indywidualnie i zakres świadczonej usługi będzie dopasowany do potrzeb P. przedsiębiorstwa?



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

<b>WYJAŚNIENIE PROCESU ŚWIADCZENIA USŁUGI</b>	
17.	Czy konsultant wyjaśnił P. ogólne zasady świadczenia usługi?
18.	Czy konsultant poinformował, iż w przypadku braku możliwości samodzielnego wykonania przez PK KSU usługi istnieje możliwość jej wykonania przez inne ośrodki KSU?
19.	Czy konsultant poinformował że za zgodą usługobiorcy, pośredniczy w nawiązaniu kontaktu między usługobiorcą a innym ośrodkiem KSU?
<b>WIEDZA</b>	
20.	Czy konsultant posiadał w P. opinii duży zasób informacji? (np. mówił bez zastanawiania, płynnie i konkretnie udzielał wyczerpujących informacji)
21.	Czy konsultant dysponował wiedzą w zakresie sposobów rozwiązania P. problemu/sprawy?
22.	Czy konsultant skutecznie rozwiązał problem/ załatwił P. sprawę podczas jednego kontaktu?
23.	Czy konsultant skutecznie rozwiązał problem/ załatwił P. sprawę samodzielnie? (bez konieczności dopytywania innego pracownika)
<b>ETYKA</b>	
24.	Czy konsultant zapewnił P. o poufności przekazywanych przez P. informacji i/lub gwarancji zachowania tajemnicy handlowej?
25.	Czy konsultant sprawiał wrażenie, że identyfikuje się z ośrodkiem i działaniami przez niego podejmowanymi?
<b>PODTRZYMANIE KONTAKTU</b>	
25.	Czy konsultant zaproponował inne formy kontaktu z PK KSU?
26.	Czy pracownik zaoferował, że przyjedzie do P. firmy w celu kontynuowania współpracy?

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

39. Na ile, biorąc wszystko pod uwagę, był/a Pan/i zadowolona z tej konsultacji?

39.	1. <i>Bardzo zadowolona(y)</i>	• KOD	.....
	2. <i>Raczej zadowolona(y)</i>		
	3. <i>Ani zadowolona(y), ani niezadowolona(y)</i>		
	4. <i>Raczej niezadowolona(y)</i>		
	5. <i>Bardzo niezadowolona(y)</i>		
<b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b>			

40. A biorąc pod uwagę samego konsultanta, na ile był/a Pan/i zadowolon(a/y) z obsługi?

40.	1. <i>Bardzo zadowolona(y)</i>	• KOD	.....
	2. <i>Raczej zadowolona(y)</i>		
	3. <i>Ani zadowolona(y), ani niezadowolona(y)</i>		
	4. <i>Raczej niezadowolona(y)</i>		
	5. <i>Bardzo niezadowolona(y)</i>		
<b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b>			

41. Czy problem z którym Pan/i się zwrócił do PK KSU został rozwiązany?

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

41.	1. <i>Tak</i> 2. <i>Nie-&gt;Pyt. 47</i> 3. <i>Częściowo</i>	• KOD	.....
-----	---	-------	-------

42. Czy informacja udzielona przez konsultanta miała wpływ na podjęte przez Pana/ią decyzje lub postanowienia dotyczące prowadzonej działalności gospodarczej?

42.	1. <i>Tak</i> 2. <i>Nie-&gt;Pyt.46</i> 3. <i>Częściowo</i>	• KOD	.....
-----	--	-------	-------

43. Proszę ocenić ważność uzyskanych informacji od konsultanta ze względu na ich znaczenie dla działalności gospodarczej posługując się skalą

43.	1. <i>Bardzo ważna – kluczowa</i> 2. <i>Umiarkowanie ważna</i> 3. <i>Mało ważna -nieistotna</i>	• KOD	.....
-----	---	-------	-------

44. Czy informacja udzielona przez konsultanta miała wpływ na podjęte przez Pana/ią decyzje lub postanowienia dotyczące planowanej działalności gospodarczej?

44.	1. <i>Tak</i> 2. <i>Nie-&gt;Pyt.46</i> 3. <i>Częściowo</i>	• KOD	.....
-----	--	-------	-------



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

45. Proszę ocenić ważność uzyskanych informacji od konsultanta ze względu na ich znaczenie dla działalności gospodarczej posługując się skalą

45.	1. <i>Bardzo ważna – kluczowa</i> 2. <i>Umiarkowanie ważna</i> 3. <i>Mało ważna -nieistotna</i>	• KOD	.....
-----	---	-------	-------

46. Proszę pomyśleć o całej konsultacji, jakie były Pan(a/i) zdaniem jej mocne strony, z czego jest Pan/i najbardziej zadowolony/a?

**ANKIETER: NIE CZYTAĆ DOKŁADNIE DOPYTAĆ, ZAPISAĆ WYPOWIEDŹ RESPONDENTA**

**CZYNNIKI KONSEKWENCYJNE ŚWIADCZENIA USŁUGI**

1. *Duża skuteczność udzielonej usługi*
2. *Konsultanci Punktów Konsultacyjnych KSU udzielają wiarygodnych informacji (opartych na analizie rynku)*
3. *Otrzymano więcej informacji niż się spodziewano*

**CZYNNIKI INFRASTRUKTUROWE ŚWIADCZENIA USŁUGI**

4. *Dobra lokalizacja PK KSU*
5. *Różnorodność kanałów kontaktu z konsultantami PK KSU*
6. *Krótki czas oczekiwania na konsultację*

**CZYNNIKI KOMPETENCYJNE ŚWIADCZENIA USŁUGI**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

7. *Prosty, zrozumiały przekaz, zwięzłości uzyskanych informacji*
8. *Fachowość, wysokie kompetencje, profesjonalizm konsultanta*
9. *Rzeczowość i wiarygodność udzielanych informacji*

#### **CZYNNIKI INTERPERSONALNE ŚWIADCZENIA USŁUGI**

10. *Obsługa w Punktach Konsultacyjnych KSU jest miła i cierpliwa*
11. *Obsługa w Punktach Konsultacyjnych KSU jest zaangażowana w rozwiązanie problemu*
12. *Obsługa w Punktach Konsultacyjnych KSU indywidualnie podchodzi do klienta*

#### **INNE**

13. *Nie ma mocnych stron*
14. *Nie wiem/Trudno powiedzieć*
15. *Inne. Jakież? **ZAPISZ***

47. Jakże były Pan(a/i) zdaniem jej słabe strony, co Panu/i najbardziej przeszkadzało?

**ANKIETER: NIE CZYTAĆ DOKŁADNIE DOPYTAĆ, ZAPISAĆ WYPOWIEDŹ RESPONDENTA**

#### **CZYNNIKI KONSEKWENCYJNE ŚWIADCZENIA USŁUGI**

1. *Brak efektów rozmowy, mała skuteczność udzielonej usługi*
2. *Konsultanci Punktów Konsultacyjnych KSU udzielają niewiarygodnych informacji (nie opartych na analizie rynku)*



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

3. Punkty Konsultacyjne KSU udzielają jedynie informacji ale nie świadczą usług doradczych

#### CZYNNIKI INFRASTRUKTUROWE ŚWIADCZENIA USŁUGI

4. Brak ciszy, spokoju w trakcie świadczenia usługi

5. Długi czas oczekiwania na usługę

6. Punkty Konsultacyjne KSU nie dysponują profesjonalną infrastrukturą (lokalową i informatyczną)

#### CZYNNIKI KOMPETENCYJNE ŚWIADCZENIA USŁUGI

7. Konsultanci Punktów Konsultacyjnych KSU udzielają informacji w ograniczonym, wąskim zakresie

8. Konsultanci Punktów Konsultacyjnych KSU udzielają informacji w sposób ogólnikowy

#### CZYNNIKI INTERPERSONALNE ŚWIADCZENIA USŁUGI

9. Obsługa w Punktach Konsultacyjnych KSU jest niemiła

10. Obsługa w Punktach Konsultacyjnych KSU nie jest zainteresowana klientem

#### INNE

11. Biurokracja

12. Nie ma słabych stron

13. Nie wiem/Trudno powiedzieć

14. Inne. Jakież? **ZAPISZ**

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

48. Odczytam teraz po dwa warianty dotyczące możliwej współpracy z konsultantem Punktu Konsultacyjnego. Proszę wybrać ten, który w Pan/i opinii jest lepszy

<b>48.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Preferuję współpracę z jednym konsultantem który ma szeroką wiedzę, ale ogólną</i></li> <li>2. <i>Preferuję kontakt z wyspecjalizowanym konsultantem, który jest specjalistą z danej dziedziny</i></li> </ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 3. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOD</li> </ul>	<p>.....</p>
------------	--	---	--------------

49. A proszę jeszcze powiedzieć czy woli Pan/i:

<b>49.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Epizodyczny/jednorazowy kontakt z konsultantem PK KSU</i></li> <li>2. <i>Stalą/bieżącą współpracę z konsultantem PK KSU</i></li> </ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 3. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOD</li> </ul>	<p>.....</p>
------------	---	---	--------------

50. Rozmawialiśmy o Pana/i dotychczasowych wizytach w PK KSU. Czy chciał/aby Pan/i skorzystać z usług PK KSU w przyszłości?

<b>50.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Zdecydowanie tak-&gt;Pyt. 52</i></li> <li>2. <i>Raczej tak-&gt;Pyt. 52</i></li> <li>3. <i>Raczej nie-&gt; Pyt. 51</i></li> <li>4. <i>Zdecydowanie nie-&gt; Pyt.51</i></li> </ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 5. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć -&gt; Pyt. 52</i></p> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOD</li> </ul>	<p>.....</p>
------------	---	---	--------------

51. Dlaczego nie chciałby Pan/i skorzystać z usług PK KSU w przyszłości?



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

**ANKIETER: NIE CZYTAĆ DOKŁADNIE DOPYTAĆ, ZAPISAĆ WYPOWIEDŹ RESPONDENTA**

1. *Konsultanci Punktów Konsultacyjnych KSU nie dysponują wiedzą kompetencyjną*
2. *Nie będę miał takiej potrzeby*
3. *Informacje udzielane przez konsultantów PK KSU są skierowane do innego typu firm (inna wielkość, branża, stadium rozwoju)*
4. *Nie prowadzę działalność gospodarczej*
5. *Punkty Konsultacyjne KSU nie dysponują profesjonalną infrastrukturą (lokalową i informatyczną)*
6. *Z powodu niemiłej obsługi*
7. *Nie dostrzegam różnicy pomiędzy PK KSU a innymi ośrodkami doradczymi*
8. *Nie wiem/Trudno powiedzieć*
9. *Inne. Jakież? ZAPISZ*

52. Jakiego typu usługi informacyjne / doradcze są Panu/i najbardziej potrzebne?

**ANKIETER: NIE CZYTAĆ DOKŁADNIE DOPYTAĆ, ZAPISAĆ WYPOWIEDŹ RESPONDENTA**

1. *Możliwość otrzymania wsparcia z UE/pomoc/dotacje Unijne*
2. *Konsultacja wniosku o dotacje z UE*
3. *Sprawy związane z podejmowaniem działalności gospodarczej*
4. *Sprawy związane z zawieszaniem / zakańczaniem/likwidowaniem działalności gospodarczej*





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

5. *Poszukiwanie kontrahentów / nowych rynków*
6. *Doradztwo związane z rozwojem rynku, wdrożeniem strategii eksportowych*
7. *Poszukiwanie informacji o obowiązujących regulacjach prawnych*
8. *Poszukiwanie źródeł finansowania (kredytów / pożyczek / wejść kapitałowych – inwestorów, budowanie gotowości inwestycyjnej)*
9. *Doradztwo podatkowe i księgowość*
10. *Sprawy związane z zatrudnianiem / zwalnianiem pracowników*
11. *Uzyskanie przewagi konkurencyjnej przez działalność innowacyjną*
12. *Różne, inne aspekty prowadzenia działalności gospodarczej*
13. *Eko-innowacje*
14. *Infobrokerstwo*
15. *Wykorzystywanie narzędzi informatycznych w zarządzaniu firmą*
16. *Zarządzanie prawami własności intelektualnej w przedsiębiorstwie*
17. *Doradztwo dla branży przetwórczej*
18. *Doradztwo w zakresie poprawy efektywności energetycznej w przedsiębiorstwie*
19. *Nie wiem/Trudno powiedzieć*
20. *Inne. Jakież? **ZAPISZ***

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

53. Czy znany jest Panu/i zakres świadczonych przez PK KSU usług informacyjnych?

<b>53.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Zdecydowanie tak-&gt;Pyt. 54</i></li> <li>2. <i>Raczej tak-&gt;Pyt. 54</i></li> <li>3. <i>Raczej nie-&gt; Pyt. 56</i></li> <li>4. <i>Zdecydowanie nie-&gt; Pyt.56</i></li> </ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 6. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć -&gt; Pyt. 56</i></p> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOD</li> </ul>	<p>.....</p>
------------	---	---	--------------

54. Czy obecny zakres świadczonych usług informacyjnych odpowiada Pana/i potrzebom?

<b>54.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Zdecydowanie tak-&gt;Pyt. 56</i></li> <li>2. <i>Raczej tak-&gt;Pyt. 56</i></li> <li>3. <i>Raczej nie</i></li> <li>4. <i>Zdecydowanie nie</i></li> </ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 5. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć -&gt; Pyt. 56</i></p> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOD</li> </ul>	<p>.....</p>
------------	--	---	--------------

55. Powiedział Pan/i, że zakres usług nie odpowiada Pana/i potrzebom proszę powiedzieć dlaczego?

**ANKIETER: NIE CZYTAĆ DOKŁADNIE DOPYTAĆ, ZAPISAĆ WYPOWIEDŹ RESPONDENTA**

1. *Konsultanci Punktów Konsultacyjnych KSU udzielają nieaktualnych informacji*
2. *Konsultanci Punktów Konsultacyjnych KSU udzielają informacji w ograniczonym, wąskim zakresie*
3. *Informacje udzielane przez konsultantów Punktów Konsultacyjnych KSU są skierowane do innego typu firm (inna wielkość, branża, stadium rozwoju)*

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4. *Konsultanci Punktów Konsultacyjnych KSU udzielają niewiarygodnych informacji (nie opartych na analizie rynku)*
5. *Punkty Konsultacyjne KSU udzielają jedynie informacji ale nie świadczą usług doradczych*
6. *Nie wiem/Trudno powiedzieć*
7. *Inne. Jakie? ZAPISZ*

56. Czy uważa Pan/i, że obecna dostępność PK KSU w zakresie lokalizacji i godzin pracy jest wystarczająca?

<b>56.</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Zdecydowanie tak-&gt;Pyt. 58</i></li><li>2. <i>Raczej tak-&gt;Pyt. 58</i></li><li>3. <i>Raczej nie</i></li><li>4. <i>Zdecydowanie nie</i></li></ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 5. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć -&gt; Pyt. 58</i></p> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	• KOD	.....
------------	---	-------	-------

57. Powiedział Pan/i, że dostępność usług nie odpowiada Pana/i potrzebom proszę powiedzieć dlaczego?

**ANKIETER: NIE CZYTAĆ DOKŁADNIE DOPYTAĆ, ZAPISAĆ WYPOWIEDŹ RESPONDENTA**

1. *Problemy ze zlokalizowaniem Punktu Konsultacyjnego KSU*
2. *Godziny pracy Punktu Konsultacyjnego KSU nie odpowiadające potrzebom osób pracujących*
3. *Trudno było dotrzeć do Punktu Konsultacyjnego ze względu na dużą odległość*
4. *Nie wiem/Trudno powiedzieć*



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

5. Inne. Jakież? **ZAPISZ**

58. Czy usługa świadczona była w Punkcie Konsultacyjnym KSU podczas dyżuru?

58.	1. Tak 2. Nie-> Pyt. 77	● KOD	.....
	<b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 3. – Nie wiem/trudno powiedzieć -> Pyt. 77		

59. Czy fakt świadczenia usługi podczas dyżuru miał wpływ na jej jakość w zakresie:

1.	1. Zdecydowanie tak	● Czasu oczekiwania na usługę	
2.	2. Raczej tak		
	3. Ani tak, ani nie	● Dostępu do konsultanta w miejscu dyżuru	
4. Raczej nie			



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

3.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wiarygodności i skuteczności świadczonej usługi</li> </ul>	
4.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inne. Jakie?.....</li> </ul>	

60. Odczytam teraz Panu/i listę działań/etapów realizowanych przez konsultanta w ramach usługi asysty w rozpoczynaniu działalności gospodarczej.

Proszę w oparciu o doświadczenia wynikające z udzielonej konsultacji dokonać oceny każdego z etapów według skali ocen od 1 do 5, gdzie 1 oznacza bardzo złą realizację usługi a 5 oznacza bardzo dobrą realizację usługi.

1.	<p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b></p> <p>88 – Trudno powiedzieć</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wstępna diagnoza potrzeb klienta</li> </ul>	
2.	99 – Nie dotyczy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultacja na temat profilu zakładanej działalności</li> </ul>	
3.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza silnych i słabych stron, szans i zagrożeń planowanej działalności</li> </ul>	

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza źródeł i forma finansowania działalności gospodarczej</li> </ul>	
5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przygotowanie biznesplanu</li> </ul>	
6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doradztwo przy wyborze formy organizacyjno-prawnej planowanej działalności</li> </ul>	
7.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przygotowanie dokumentów do rejestracji działalności</li> </ul>	

61. Ponownie odczytam teraz Panu/i listę działań/etapów realizowanych przez konsultanta w ramach usługi asysty w rozpoczynaniu działalności gospodarczej. Proszę je kolejno uporządkować zaczynając od etapów dla Pana/i najważniejszych do najmniej ważnych. **ANKIETER: USZEREGOWANIE DZIAŁAŃ NA PODSTAWIE ZAPROGRAMOWANYCH WSKAZAŃ KAFETERII PYTANIA 60**

62. Jakich dodatkowych działań/etapów ponad realizowanych przez konsultanta w ramach usługi asysty w rozpoczynaniu działalności gospodarczej Panu/i zabrakło? Proszę je wymienić. **PROGRAMISTA: KATEGORYZACJA DZIAŁAŃ NA PODSTAWIE BADAŃ PILOTAŻOWYCH**

63. Czy fakt odpłatności za usługę doradczą wpłynął pozytywnie na ocenę wartości świadczonej usługi?

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

<b>63.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Zdecydowanie tak</i></li> <li>2. <i>Raczej tak</i></li> <li>3. <i>Raczej nie</i></li> <li>4. <i>Zdecydowanie nie</i></li> </ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 5. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></p> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOD</li> </ul>	<p>.....</p>
------------	--	---	--------------

64. Na ile, biorąc wszystko pod uwagę, był/a Pan/i zadowolona z tej usługi?

<b>64.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Bardzo zadowolona(y)</i></li> <li>2. <i>Raczej zadowolona(y)</i></li> <li>3. <i>Ani zadowolona(y), ani niezadowolona(y)</i></li> <li>4. <i>Raczej niezadowolona(y)</i></li> <li>5. <i>Bardzo niezadowolona(y)</i></li> </ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 6. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></p> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOD</li> </ul>	<p>.....</p>
------------	---	---	--------------

65. A biorąc pod uwagę samego konsultanta, na ile był/a Pan/i zadowolon(a/y) z obsługi?

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

<b>65.</b>	1. <i>Bardzo zadowolona(y) – Pyt. 77</i> 2. <i>Raczej zadowolona(y) – Pyt.77</i> 3. <i>Ani zadowolona(y), ani niezadowolona(y) – Pyt.77</i> 4. <i>Raczej niezadowolona(y) – Pyt.77</i> 5. <i>Bardzo niezadowolona(y) – Pyt.77</i>  <b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 6. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć – Pyt.77</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● KOD</li> </ul>	.....
------------	---	---	-------

66. Odczytam teraz Panu/i listę działań/etapów realizowanych w ramach usługi asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej.

Proszę w oparciu o doświadczenia wynikające z udzielonej konsultacji dokonać oceny każdego z etapów według skali ocen od 1 do 5, gdzie 1 oznacza bardzo złą realizację usługi a 5 oznacza bardzo dobrą realizację usługi.

<b>1.</b>	<b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 88 – <i>Trudno powiedzieć</i> 99 – <i>Nie dotyczy</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diagnoza potrzeb biznesowych klienta</li> </ul>	
<b>2.</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Wsparcie doradcze w zakresie zidentyfikowanych</li> </ul>	

67. Odczytam teraz Panu/i zakres działań doradczych realizowanych w ramach usługi asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej. Proszę o wskazanie, które z działań wynikających z diagnozy potrzeb były realizowane dla Pana/i:



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

1.	1. – <i>Tak</i> 0. - <i>Nie</i>	• Wymogi formalno-prawne prowadzenia działalności gospodarczej	
2.	<b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 88 – <i>Trudno powiedzieć</i> 99 – <i>Odmowa odpowiedzi</i>	• Marketing przedsiębiorstwa	
3.		• Organizacja przedsiębiorstwa	
4.		• Finanse przedsiębiorstwa	

68. Jakich dodatkowych modułów Panu/i zabrakło w ramach usługi asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej? Proszę je wymienić. **PROGRAMISTA: KATEGORYZACJA DZIAŁAŃ NA PODSTAWIE BADAŃ PILOTAŻOWYCH**

69. Czy fakt odpłatności za usługę doradczą wpłynął pozytywnie na ocenę wartości świadczonej usługi?

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

69.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Zdecydowanie tak</i></li><li>2. <i>Raczej tak</i></li><li>3. <i>Raczej nie</i></li><li>4. <i>Zdecydowanie nie</i></li></ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 5. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></p> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	• KOD	.....
-----	---	-------	-------

70. Na ile, biorąc wszystko pod uwagę, był/a Pan/i zadowolona z tej usługi?

70.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Bardzo zadowolona(y)</i></li><li>2. <i>Raczej zadowolona(y)</i></li><li>3. <i>Ani zadowolona(y), ani niezadowolona(y)</i></li><li>4. <i>Raczej niezadowolona(y)</i></li><li>5. <i>Bardzo niezadowolona(y)</i></li></ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 6. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></p> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	• KOD	.....
-----	---	-------	-------

71. A biorąc pod uwagę samego konsultanta, na ile był/a Pan/i zadowolona(a/y) z obsługi?

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

<b>71.</b>	<p>1. <i>Bardzo zadowolona(y) -&gt; Pyt.77</i>                  2. <i>Raczej zadowolona(y) -&gt; Pyt.77</i>                  3. <i>Ani zadowolona(y), ani niezadowolona(y) -&gt; Pyt.77</i>                  4. <i>Raczej niezadowolona(y) -&gt; Pyt.77</i>                  5. <i>Bardzo niezadowolona(y) -&gt; Pyt.77</i></p> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b></p> <p>6. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć -&gt; Pyt.77</i></p> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOD</li> </ul>	.....
------------	---	---	-------

72. Odczytam teraz Panu/i listę działań/etapów realizowanych przez konsultanta w ramach usługi informacyjnej „opieka nad klientem”

Proszę w oparciu o doświadczenia wynikające z udzielonej konsultacji dokonać oceny każdego z etapów według skali ocen od 1 do 5, gdzie 1 oznacza bardzo złą realizację usługi a 5 oznacza bardzo dobrą realizację usługi.

<b>1.</b>	<p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b></p> <p>88 – <i>Trudno powiedzieć</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnoza potrzeb klienta i możliwości klienta w zakresie skorzystania z usługi specjalistycznej</li> </ul>	
<b>2.</b>	<p>99 – <i>Nie dotyczy</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asysta przy wyborze usługodawcy usługi specjalistycznej</li> </ul>	

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asysta przy rozpoczęciu współpracy z usługodawcą</li> </ul>	
4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asysta przy podpisaniu umowy na realizację usługi specjalistycznej</li> </ul>	
5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pomoc konsultanta PK KSU w trakcie korzystania z usługi specjalistycznej przez klienta</li> </ul>	

73. Ponownie odczytam teraz Panu/i listę działań/etapów realizowanych przez konsultanta w ramach usługi opieki nad klientem. Proszę je kolejno uporządkować zaczynając od etapów dla Pana/i najważniejszych do najmniej ważnych. **ANKIETER: USZERELOWANIE DZIAŁAŃ NA PODSTAWIE ZAPROGRAMOWANYCH WSKAZAŃ KAFETERII PYTANIA 72**

74. Jakich dodatkowych działań/etapów ponad realizowanych przez konsultanta w ramach usługi opieki nad klientem Panu/i zabrakło? Proszę je wymienić. **PROGRAMISTA: KATEGORYZACJA DZIAŁAŃ NA PODSTAWIE BADAŃ PILOTAŻOWYCH**

75. Na ile, biorąc wszystko pod uwagę, był/a Pan/i zadowolona z tej usługi?

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

<b>75.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Bardzo zadowolona(y)</i></li> <li>2. <i>Raczej zadowolona(y)</i></li> <li>3. <i>Ani zadowolona(y), ani niezadowolona(y)</i></li> <li>4. <i>Raczej niezadowolona(y)</i></li> <li>5. <i>Bardzo niezadowolona(y)</i></li> </ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 6. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></p> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOD</li> </ul>	<p>.....</p>
------------	---	---	--------------

76. A biorąc pod uwagę samego konsultanta, na ile był/a Pan/i zadowolon(a/y) z obsługi opieki nad klientem?

<b>76.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Bardzo zadowolona(y)</i></li> <li>2. <i>Raczej zadowolona(y)</i></li> <li>3. <i>Ani zadowolona(y), ani niezadowolona(y)</i></li> <li>4. <i>Raczej niezadowolona(y)</i></li> <li>5. <i>Bardzo niezadowolona(y)</i></li> </ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 6. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></p> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOD</li> </ul>	<p>.....</p>
------------	---	---	--------------

77. A bardziej ogólnie, czy uważa Pan/i, że obecna forma świadczenia usług przez PK KSU odpowiada Pana/i potrzebom?

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

77.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Zdecydowanie tak-&gt;Pyt. 79</li><li>2. Raczej tak-&gt;Pyt. 79</li><li>3. Raczej nie</li><li>4. Zdecydowanie nie</li></ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 5. – Nie wiem/trudno powiedzieć -&gt; Pyt. 79</p> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	• KOD	.....
-----	--	-------	-------

78. Powiedział Pan/i, że forma świadczenia usług nie odpowiada Pana/i potrzebom proszę powiedzieć dlaczego?

**ANKIETER: NIE CZYTAĆ DOKŁADNIE DOPYTAĆ, ZAPISAĆ WYPOWIEDŹ RESPONDENTA**

1. Konsultanci Punktów Konsultacyjnych KSU nie dysponują wiedzą kompetencyjną
2. Obsługa w Punktach Konsultacyjnych KSU jest niemiła
3. Punkty Konsultacyjne KSU nie dysponują profesjonalną infrastrukturą (lokalową i informatyczną)
4. Nie wiem/Trudno powiedzieć
5. Inne. Jakież? **ZAPISZ**

79. Czy w momencie korzystania z usług PK KSU został Pan/i poinformowany, że usługa ta została sfinansowana ze środków UE?

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

79.	<p>1. Tak 0. Nie</p> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 2. – Nie wiem/trudno powiedzieć <b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOD</li> </ul>	.....
-----	--	---	-------

80. Proszę powiedzieć na ile jest Pan/i zainteresowany/a na dzień dzisiejszy skorzystaniem z tych usług, postępując się skalą.

**PROGRAMISTA: ROTACJA ITEMÓW SKALI**

1.	<p>1. Zdecydowanie zainteresowany/a 2. Raczej zainteresowany/a 3. Raczej niezainteresowany/a 4. Zdecydowanie niezainteresowany/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usługi doradcze o charakterze ogólnym</li> </ul>	
2.	<p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b> 88 – Trudno powiedzieć 99 – Odmowa odpowiedzi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usługi doradcze o charakterze proinnowacyjnym</li> </ul>	
3.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usługi szkoleniowe</li> </ul>	
4.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usługi finansowe – pożyczki</li> </ul>	



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

5.	• Usługi finansowe – poręczenia	
6.	• Usługi doradztwa w zakresie ochrony środowiska	
7.	• Finansowanie zwrotne	
8.	• Usługi w zakresie optymalizacji kosztów prowadzenia działalności	
9.	• Usługi asysty w rozpoczynaniu działalności gospodarczej	
10.	• Usługi asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej	



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

11.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usługi informacyjnej opieki nad klientem - pomocy przedsiębiorcy w znalezieniu usługodawcy specjalistycznego oraz w skorzystaniu ze</li> </ul>	
12.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inne. Jakie?.....</li> </ul>	

81. Czy fakt, że PK KSU, z którego usług Pan/i skorzystał/a, jest zarejestrowany w sieci Krajowego Systemu Usług wpłynęło na wybór właśnie tego ośrodka?

81.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Zdecydowanie tak</i></li> <li>2. <i>Raczej tak</i></li> <li>3. <i>Raczej nie</i></li> <li>4. <i>Zdecydowanie nie</i></li> </ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></li> </ol> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOD</li> </ul>	.....
-----	--	---	-------

82. Czy fakt, że PK KSU świadczą usługi w oparciu o standard potwierdzany przez instytucję rządową PARP miał wpływ na Pana/i oczekiwania względem jakości świadczonej usługi?



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

82.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Zdecydowanie tak</li><li>2. Raczej tak</li><li>3. Raczej nie</li><li>4. Zdecydowanie nie</li></ol> <p><b>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>5. Nie wiem/trudno powiedzieć</li></ol> <p><b>UWAGA: INWERSJA SKALI</b></p>	• KOD	.....
-----	--	-------	-------

## METRYCZKA PRZEDSIĘBIORCY

### M 1. ANKIETER: ZAZNACZ PŁEĆ RESPONDENTA

1. Kobieta
2. Mężczyzna

### M2. Jaką funkcję pełni Pan/i obecnie w firmie lub na jakim stanowisku jest Pan/i obecnie zatrudniony/a?

#### **NIE ODCZYTYWAĆ ODPOWIEDZI:**

3. Właściciel/ współwłaściciel firmy
4. Członek zarządu nie będący właścicielem, ani współwłaścicielem firmy
5. Dyrektor generalny
6. Dyrektor finansowy
7. Inne stanowisko dyrektorskie
8. Kierownik
9. Inne stanowisko **ANKIETER ZAPISAĆ JAKIE?**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

10. Odmowa odpowiedzi

**M3. Ile osób, wliczając Pana(ia), pracuje obecnie w Pana/i firmie? Proszę policzyć jedynie stałych pracowników?**

łącznie liczba pracowników.....

1. Odmowa odpowiedzi **ANKIETER: NIE ODCZYTYWAĆ**
2. Nie wiem/trudno powiedzieć **ANKIETER: NIE ODCZYTYWAĆ**

**M4. Jaka jest branża Pana/i firmy - jaką konkretnie działalność Pan/i prowadzi?**

**ANKIETER: NIE CZYTAĆ, ZAKLASYFIKOWAĆ SPONTANICZNĄ ODPOWIEDZ RESPONDENTA. INNE ZAPISAĆ, NIE KODOWAĆ**

1. Produkcja, przetwórstwo żywności
2. Handel żywnością
3. Gastronomia
4. Produkcja obuwia, odzieży
5. Handel obuwem, odzieżą
6. Poligrafia, wydawnictwo
7. Księgarstwo
8. Produkcja materiałów piśmienniczych, papierowych
9. Handel artykułami piśmienniczymi i papierowymi
10. Przetwórstwo chemiczne lub farmaceutyczne
11. Sprzedaż leków (apteka)
12. Handel artykułami branży gospodarstwa domowego
13. Serwis w zakresie artykułów branży gospodarstwa domowego
14. Handel artykułami branży elektrotechnicznej lub elektronicznej



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

15. Serwis w zakresie artykułów branży elektrotechnicznej lub elektronicznej
16. Pośrednictwo w handlu nieruchomościami
17. Pośrednictwo ubezpieczeniowe
18. Usługi budowlane
19. Produkcja materiałów budowlanych
20. Doradztwo, szkolenie, szkoły
21. Usługi turystyczne
22. Usługi opiekuńcze, żłobek, przedszkole
23. Usługi zdrowotne, przychodnia, gabinet
24. Inna branża (**ZAPISAC JAKA?**)
25. Odmowa odpowiedzi **ANKIETER: NIE ODCZYTYWAĆ**

**M5. Czy firma prowadzi działalność eksportową/ importową ?**

26. Tak
27. Nie
28. Odmowa odpowiedzi **ANKIETER: NIE ODCZYTYWAĆ**

**M6. Czy Pana/i firma działa na rynku .....ANKIETER: KOLEJNO ODCZYTAĆ**

**ANKIETER: TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ (NP. JEŚLI FIRMA DZIAŁA ZARÓWNO NA RYNKU LOKALNYM I REGIONALNYM, ZAZNACZAMY TYLKO ODPOWIEDŹ NADRZĘDNĄ, CZYLI „REGIONALNYM”)**

29. Lokalnym - miasto i sąsiadujące miasta, gminy
30. Regionalnym - województwo i sąsiadujące województwa
31. Krajowym
32. Europejskim
33. Światowym
34. Odmowa odpowiedzi **ANKIETER: NIE ODCZYTYWAĆ**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

35. Nie wiem/trudno powiedzieć **ANKIETER: NIE ODCZYTYWAĆ**

**M7. Jak najogólniej można określić kondycję Pana/i firmy? Czy jest to firma.....**

**ANKIETER: KOLEJNO ODCZYTAĆ. TYLKO JEDNA ODPOWIEŹ**

- 36. Rozwijająca się
- 37. Ustabilizowana
- 38. Przekształcająca się
- 39. Zagrożona
- 40. w likwidacji
- 41. Trudno powiedzieć **NIE CZYTAĆ**
- 42. Odmowa odpowiedzi **NIE CZYTAĆ**

**M8. W którym roku się Pan/i urodził/a?**

19..

**ANKIETER: WPISZ ROK**

**M8a. A którym roku powstała Pana/i firma?**

....

**ANKIETER: WPISZ ROK W KTÓRYM POWSTAŁA FIRMA**

**M9. Jakie jest Pana/i wykształcenie, tzn. jaką szkołę ukończył/a Pan/i jako ostatnią?**

**ANKIETER: KOLEJNO ODCZYTAĆ. TYLKO JEDNA ODPOWIEŹ**



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

1. niepełne podstawowe
2. podstawowe
3. gimnazjalne
4. zasadnicze zawodowe
5. niepełne średnie
6. średnie (liceum, technikum)
7. policealne lub pomaturalne
8. wyższe licencjackie / inżynierskie
9. wyższe magisterskie
10. Trudno powiedzieć **NIE CZYTAĆ**
11. Odmowa odpowiedzi **NIE CZYTAĆ**

**M10. Jaka jest wielkość miejscowości w której położona jest Pana/i firma?**

1. Wieś
2. Miasto do 20 tys. mieszkańców
3. Miasto 20-49 tys. mieszkańców
4. Miasto 50-99 tys. mieszkańców
5. Miasto 100-499 tys. mieszkańców
6. Miasto powyżej 500 tys. mieszkańców

**M11. Jaki jest przeciętny miesięczny zysk netto Pana/i firmy w tym roku?**

1. brak zysku
2. do 1500 zł
3. 1501-3000 zł
4. 3001-7000 zł
5. 7001 – 10 000 zł
6. 11 tys. zł. – 20 tys. zł
7. 21 tys. zł – 30 tys. zł
8. 31 tys. zł –50 tys. zł



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

9. 51 tys. zł – 100 tys. zł
10. 101 tys. zł – 250 tys. zł
11. 251 tys. zł – 500 tys. zł
12. 501 tys. zł – 1 mln zł
13. powyżej 1 mln zł
14. odmowa **ANKIETER: NIE ODCZYTYWAĆ**

## PODZIĘKOWAĆ ZA POŚWIĘCONY CZAS I ZAKOŃCZYĆ WYWIAD

### METRYCZKA OSOBY FIZYCZNE

#### X1. ANKIETER: ZAZNACZ PŁEĆ RESPONDENTA

1. Kobieta
2. Mężczyzna

#### X2. W którym roku się Pan/i urodził/a?

19..

**ANKIETER: WPISZ ROK**

#### X3. Jakie jest Pana/i wykształcenie, tzn. jaką szkołę ukończył/a Pan/i jako ostatnią?

**ANKIETER: KOLEJNO ODCZYTAĆ. TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ**

1. niepełne podstawowe
2. podstawowe
3. gimnazjalne



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

4. zasadnicze zawodowe
5. niepełne średnie
6. średnie (liceum, technikum)
7. policealne lub pomaturalne
8. wyższe licencjackie / inżynierskie
9. wyższe magisterskie
10. Trudno powiedzieć **NIE CZYTAĆ**
11. Odmowa odpowiedzi **NIE CZYTAĆ**

**X4. Czy w przeszłości prowadził Pan/i samodzielną działalność gospodarczą?**

1. Tak
2. Nie
3. Odmowa odpowiedzi **ANKIETER: NIE ODCZYTYWAĆ**

**X5. Jaka jest Pana/i obecna sytuacja zawodowa?**

**ANKIETER: KOLEJNO ODCZYTAĆ. TYLKO JEDNA ODPOWIEŹ**

1. Pracuję na etacie
2. Prowadzę własną działalność gospodarczą / wykonuję wolny zawód
3. Pracuję od czasu do czasu dorywczo (umowy zlecenia lub o dzieło)
4. Jestem bezrobotny/a
5. Jestem na emeryturze / rencie
6. Jestem rolnikiem
7. Inna sytuacja **ANKIETER: NIE ODCZYTYWAĆ** (jeśli wskaże dopytaj jaka to sytuacja i zapisz) .....





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

#### X6. Wielkość miejscowości zamieszkania

1. Wieś
2. Miasto do 20 tys. mieszkańców
3. Miasto 20-49 tys. mieszkańców
4. Miasto 50-99 tys. mieszkańców
5. Miasto 100-499 tys. mieszkańców
6. Miasto powyżej 500 tys. mieszkańców

#### X7. Ile wyniósł w ubiegłym miesiącu Pana/i dochód netto?

1. brak dochodów
2. do 700 zł
3. 701 - 1500 zł
4. 1501-2500 zł
5. 2501-3000 zł
6. 3001-5000 zł
7. 5001-7000 zł
8. 7001 - 10000 zł
9. powyżej 10 tys. zł
10. odmowa **ANKIETER: NIE ODCZYTYWAĆ**

**PODZIĘKOWAĆ ZA POŚWIĘCONY CZAS I ZAKOŃCZYĆ WYWIAD**