



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

RAPORT KOŃCOWY – PODPROJEKT I

„Badanie klientów Punktów Konsultacyjnych KSU”

Zamawiający

Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

Wykonawca

IBC GROUP Central Europe Holding S.A.

Warszawa, dnia 19 kwietnia 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 etapu I projektu badawczego pt. *Badanie klientów Punktów Konsultacyjnych KSU*. Badanie realizowane było w okresie od dnia 2 grudnia do 12 lutego 2012 roku. Wykonawcą badania jest IBC GROUP Central Europe Holding S.A. na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.

Przedmiotem zamówienia było przeprowadzenie badania klientów Punktów Konsultacyjnych (PK) PARP, zakresu oferowanych usług przez Punkty Konsultacyjne i organizacja systemu PK. Celem zamówienia jest uzyskanie informacji pozwalających na odpowiednie zaprojektowanie usług wspierających rozwój przedsiębiorców i osób podejmujących działalność gospodarczą, świadczonych w Punktach Konsultacyjnych Krajowego Systemu Usług.

Zespół odpowiedzialny za realizację badania i przygotowanie raportu:

Marcin Zarzecki (marcin.zarzecki@ibc-group.pl)

Katarzyna Puchalska (katarzyna.puchalska@ibc-group.pl)

Łukasz Noiszewski (lukasz.noiszewski@ibc-group.pl)



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 informacyjnych PK KSU	13
1.3. Synteza metodologiczna	15
1.3.1. Poziomy efektywności i reprezentacji prób	16
2. KLIENCI PUNKTÓW KONSULTACYJNYCH KSU	17
2.1. Segmentacja i profilowanie klientów PK KSU	24
2.2. Charakterystyka klientów PK KSU	26
3. WYNIKI BADANIA	31
3.1. Ocena kryteriów przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU	31
3.2. Skuteczne metody promocji usług PK KSU wśród przedsiębiorców	33
3.3. Zakres tematyczny usług świadczonych przez PK KSU	36
3.4. Pomiar efektywności usług świadczonych przez PK KSU	42
3.5. Ocena jakości usług świadczonych przez PK KSU	46
3.6. Poziom zadowolenia klientów z usług PK KSU	53
3.7. Kompetencje konsultantów w opinii klientów	55
3.8. Metody aktywnego pozyskiwania klientów stosowane przez konsultantów PK KSU	58
3.9. Wpływ wyświadczonych usług na działalność klienta	59
3.10. Rozpoznawalność nazwy systemu KSU oraz PK wśród klientów	63



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

3.11. Standard świadczenia usług przez ośrodki KSU	72
3.12. Rola standaryzacji świadczonych usług i marki KSU w ocenie klientów	81
4. ODPOWIEDZI NA PYTANIA BADAWCZE	84
ZAŁĄCZNIKI	95
Scenariusz Zogniskowanego Wywiadu Grupowego - FGI.....	95
Formularz narzędzia typu CATI.....	102

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

WYKAZ SKRÓTÓW I AKRONIMÓW

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

STRESZCZENIE

Celem projektu pt. *Badanie klientów Punktów Konsultacyjnych KSU* było przeprowadzenie badania klientów Punktów Konsultacyjnych (PK), poznanie zakresu oferowanych usług przez Punkty Konsultacyjne i organizacja systemu PK KSU. Celem zamówienia było uzyskanie informacji pozwalających na odpowiednie zaprojektowanie usług wspierających rozwój przedsiębiorców i osób podejmujących działalność gospodarczą, świadczonych w Punktach Konsultacyjnych Krajowego Systemu Usług. W procedurze gromadzenia danych posłużono się metodologią hybrydową – dane ilościowe i jakościowe. Dobór próby do badania typu FGI miał charakter celowy. Badaniem jakościowym objęto kadre zarządzającą oraz konsultantów Punktów Konsultacyjnych KSU. Zrealizowano 2 zogniskowane wywiady grupowe. Pomiar CAPI zrealizowano wśród klientów Punktów Konsultacyjnych PARP KSU (klientów, którym świadczone usługi w okresie od 1 września 2010 r. do dnia 30 grudnia 2011 r.). Dobór próby objął następujące zmienne: dyslokacja terytorialna (województwa), rodzaj klienta (zgodnie z klasyfikacją w systemie sprawozdawczym), status klienta (klient powracający, klient który skorzystał z usług PK tylko raz), zakres wykonanej usługi (według zakresu świadczenia usługi, zdefiniowanego w poszczególnych konkursach na wybór Punktów Konsultacyjnych KSU). Efektywność zrealizowanych wywiadów CAPI wyniosła 1114 respondentów. W ramach doboru próby do badań CAPI zastosowano model losowania z prawdopodobieństwem proporcjonalnym do wielkości frakcji (PPS – *Probability Proportional to Size*). Margines błędu przy poziomie ufności 95% , $n=1114$ oraz $N=77443$ (dane z bazy klientów PK KSU) wynosił $\pm 2,73\%$. 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. Uszczegółowienie treści rekomendacji znajduje się w tabeli na stronie 84.

Analiza struktury zbioru usługobiorców PK KSU wskazuje, że liczba Punktów Konsultacyjnych KSU w województwach determinuje liczbę usługobiorców w poszczególnych województwach. Zagęszczenie przestrzenne PK KSU, dostępność do PK KSU mogą mieć zatem znaczący wpływ na ogólną liczbę zainteresowanych usługami informacyjnymi świadczonymi przez Punkty Konsultacyjne KSU. Podstawową zmienną różnicującą usługobiorców jest poziom wykształcenia sugerujący, iż podstawowym czynnikiem aktywnego podejmowania działań związanych z przedsiębiorczością jest kapitał edukacyjny. Świadczone w roku sprawozdawczym przez PK KSU usługi dotyczyły przede wszystkim przedstawienia możliwości uzyskania wsparcia finansowego, charakterystyki poszczególnych źródeł dofinansowania oraz podejmowania działalności gospodarczej, zatem koniecznego wsparcia promocyjnego wymagają inne obszary tematyczne w ramach których udzielane mogą być usługi informacyjne. Ograniczenie poszukiwanych przez usługobiorców usług do obszarów związanych ze źródłami finansowania jest konsekwencją braku

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

wiedzy w zakresie indeksu udzielanych usług, co potwierdzają badania CAPI. W świadomości klientów funkcjonuje przekonanie, że celem statutowym PK KSU jest udzielanie informacji na temat poszczególnych źródeł finansowania lub nawet bezpośrednio dotowanie zgłaszanych przez usługobiorców inicjatyw. Badani integrują także potrzebę uzyskania konkretnej informacji z bezpośrednim wykonaniem danego działania szukając wśród konsultantów PK KSU możliwości wspólnego zrealizowania zadań będących wynikiem pozyskanej informacji. Przedsiębiorcy zwracają się po różnego typu informacje do PK KSU, przy czym najczęściej poruszanym tematem jest uzyskanie wiedzy na temat możliwości skorzystania z dotacji unijnych. Ponad połowa klientów korzystała również z możliwości konsultacji wniosków o dotacje z UE. Firmy stosunkowo często oczekują od konsultantów pomocy w sprawach prawnych i podatkowych. Analiza usług, po które klienci zgłaszają się do PK KSU różnicuje się według typu klienta. Osoby nieaktywne zawodowo rzadziej niż zatrudnieni, samozatrudnieni, przedsiębiorcy lub bezrobotni zgłaszają się do PK KSU w celu uzyskania wiedzy na temat możliwości skorzystania z dotacji unijnych. Z kolei przedsiębiorcy należą do kategorii usługobiorców najbardziej różnicujących usługi po które się zgłaszają. Stosunkowo duży odsetek nieaktywnych zawodowo interesują sprawy związane z zatrudnianiem i zwalnianiem pracowników, co może sugerować przypisywanie PK KSU zadań tożsamyh dla Urzędu Pracy. PK KSU są utożsamiane w swoich działaniach z publicznymi instytucjami otoczenia rynku pracy, które prowadzą działalność związaną z finansowym wsparciem przedsiębiorców lub potencjalnych przedsiębiorców. **Koniecznym jest stworzenie jednoznacznego wizerunku PK KSU odmiennego od Urzędu Pracy czy instytucji pośredniczących w pozyskiwaniu środków unijnych. Działania związane z tworzeniem koherentnego wizerunku wymagają działań wewnętrznych – w ramach poszczególnych ośrodków udzielanie bezpośredniej informacji o zakresie świadczonych usług oraz działań zewnętrznych związanych z preselekcją klientów na poziomie instytucji kierujących do PK KSU potencjalnych usługobiorców (np. Urzędy Pracy). Obecnie pojawia się ryzyko delegowania do PK KSU osób przypadkowych, które nie zadeklarowały pragnienia założenia działalności gospodarczej.**

Podmioty korzystające z oferty PK KSU, niezależnie od statusu – rozpoczynający działalność gospodarczą lub prowadzący działalność gospodarczą, oczekują świadczenia usług konsultingowych, a nie jedynie informowania o aspektach prowadzonej działalności gospodarczej. Indeks usług oferowanych przez PK KSU w zakresie działań informacyjnych jest dla klientów wystarczający, natomiast usługobiorcy wskazują na konieczność przedłużania czasu trwania usługi bez precyzyjnego identyfikowania dodatkowych potrzeb. Spośród respondentów, którzy wskazali konieczność uzupełnienia świadczonych w PK KSU usług informacyjnych o nowe obszary dominują postulaty dotyczące bardzo indywidualnych spraw, które jedynie po części mogą stanowić przedmiot świadczonych usług, w tym badanie i analiza rynku, informację o możliwości

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

zatrudnienia, wygaszanie działalności gospodarczej, sposoby redukcji wpływu kryzysu na prowadzoną działalność gospodarczą, kursy, szkolenia jakie można podjąć bez prowadzenia działalności gospodarczej, ochrona patentowa, szkolenia w zakresie handlu nieruchomościami, dotacje na działalność B+R itd. Część propozycji zgłaszanych przez usługobiorców wykracza poza ramy usług informacyjnych PK KSU i obejmuje działania które są realizowane w ramach innych projektów wspierających rozwój przedsiębiorczości (zarówno pod egidą PARP, jak i innych agend resortowych). **Kluczowym problemem jest potrzeba pełniejszej informacji i kompetentnego przekierowania klientów przez konsultantów do instytucji dedykowanych do udzielania adekwatnych porad lub bezpośredniego wsparcia wykonawczego.**

Struktura usługobiorców według miejsca lokalizacji podmiotu gospodarczego oraz miesięcznego zysku netto firmy wskazuje na agregację podmiotów miejskich z zyskiem wpisującym się w wartość średnią dla firm sektora MŚP rozpoczynających działalność gospodarczą lub z 2-3 letnim stażem funkcjonowania na rynku. Odsetek podmiotów wykazujących brak zysku sugeruje zwracanie się części przedsiębiorców do PK KSU w sytuacji kryzysowej dla firmy jako do instytucji wsparcia finansowego. Częściowo tłumaczy to wysoki odsetek usługobiorców zainteresowanych stymulacją finansową i identyfikacją źródeł wsparcia ekonomicznego. **Należy korygować wizerunek PK KSU jako instytucji świadczących usługi informacyjne różnego typu, a nie jeszcze jednej instytucji pośredniczącej w dotowaniu firm.**

Wśród osób fizycznych będących usługobiorcami PK KSU przeważają mieszkańcy ośrodków miejskich, ale frakcja mieszkańców wsi jest również znacząca i wskazuje na wpisywanie się działań PK KSU w koncepcję zrównoważonego rozwoju. Fakt objęcia usługami informacyjnymi osób, których zarobki znajdują się na poziomie niższej lub granicznej dla średniej krajowej sugeruje świadczenie usług, które z perspektywy społecznej polityki alokacji zasobów ludzkich stanowią instytucjonalne wsparcie dla projektów celowych PO KL, uruchamiając jednocześnie efekt synergii działań. **Przestrzenne zagęszczenie ośrodków PK KSU w regionach strukturalnego bezrobocia i o niskim wskaźniku urbanizacji jest narzędziem wspierania koncepcji zrównoważonego rozwoju i wsparcia dla projektów celowych PO KL.**

Według opinii usługobiorców PK KSU ośrodki realizują prawidłowo wymogi kompetentnego świadczenia usług. Także niski poziom deklarowania przez kierownictwo PK KSU potrzeby korekt, ogółem zmiany w poszczególnych zasadach funkcjonowania ośrodków dowodzi przestrzegania przez PK KSU standardu świadczenia usług i poprawności kryteriów przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU. Problemem jest brak kontroli/monitorowania w Punktach Konsultacyjnych KSU efektywności ośrodków za pomocą

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

dedykowanych narzędzi. Pracownicy ośrodków analizują jedynie bazy swoich klientów i weryfikują liczbę klientów powracających oraz liczbę klientów nowych. W toku realizacji wywiadów respondenci podkreślali, że miarą ich efektywności nie powinna być liczba nowych klientów, ale liczba przedsiębiorców, którzy powracają do danego punktu po kolejne porady i informacje. **Rekomendujemy uwzględnienia w raportowaniu efektywności PK KSU liczby przedsiębiorców, którzy powracają do danego punktu po kolejne porady**

Dwóch na trzech badanych deklaruje, że zna nazwę instytucji, w ramach której działał Punkt Konsultacyjny KSU, z którego usług korzystał. Spośród nich ponad 85% wskazało poprawnie jej nazwę. PK KSU są utożsamiane w swoich działaniach z publicznymi instytucjami otoczenia rynku pracy, które prowadzą działalność związaną z finansowym wsparciem przedsiębiorców lub potencjalnych przedsiębiorców. **Koniecznym jest stworzenie jednoznacznego wizerunku PK KSU odmiennego od Urzędu Pracy czy instytucji pośredniczących w pozyskiwaniu środków unijnych.**

Dla klientów, którzy korzystają z usług PK KSU podstawowym źródłem informacji są przedsiębiorcy, którzy skorzystali już z oferty PK KSU lub branżowe portale gospodarcze. **Sugeruje to, że bardzo duże znaczenie przy promowaniu usług PK KSU winien posiadać „marketing szeptany” lub „marketing wirusowy” i przekazywanie informacji o instytucji za pomocą sieci interakcyjnych.** Metody aktywnego pozyskiwania klientów przez konsultantów PK KSU nie są zharmonizowane ze źródłami informacji o PK KSU wskazanymi przez usługobiorców PK KSU. **Konieczne jest opracowanie strategii dedykowanej dla zarządzających i konsultantów PK KSU a dotyczącej metod aktywnego pozyskiwania usługobiorców głównie przez działania związane z siecią Internet.**

Według opinii przedstawicieli instytucji warto przy okazji promocji PK KSU podkreślać, że usługi są świadczone według ustalonych przez agencję rządową zasad i podlegają stałej ocenie. Taka informacja mogłaby bardzo korzystnie wpłynąć na wizerunek Punktów Konsultacyjnych KSU, zwiększając ich wiarygodność i dodając tym samym prestiżu. Dodać należy, że same standardy korzystnie mogą wpływać na postrzeganie przez potencjalnych klientów jakości świadczonych usług i jakości pracy wykonywanej przez przedstawicieli PK KSU.

Prawie trzech na czterech badanych oceniło jakość świadczonych w PK KSU usług pozytywnie. Odsetek negatywnych opinii na temat Punktów Konsultacyjnych wyniósł mniej niż 5% - w grupie niezadowolonych klientów najczęściej spontanicznie wskazywaną wadą usług PK KSU był zbyt

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

ogólnikowy charakter udzielanych informacji. Poziom zadowolenia z jakości udzielanych przez konsultantów PK KSU porad jest bardzo wysoki – satysfakcję zadeklarowało ponad 80% klientów. O wysokim stopniu zadowolenia klientów z funkcjonowania PK KSU świadczy fakt, że zdecydowana większość z nich nie potrafiła wskazać słabych stron usługi. Najwyższy, ale i tak niewielki odsetek badanych, bo wynoszący 5% wskazał na nadmierną biurokrację panującą w PK, co może być związane ze stosunkowo długotrwałym wypełnianiem formularza ewidencyjnego. Ośrodki PK KSU w wysokim stopniu przestrzegają przyjętych standardów, jednak część klientów (średnio co dziesiąty) 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.**

Ponad połowa osób objętych badaniem uznała, że uzyskane informacje zaważyły na podjętej przez nich decyzji gospodarczej. Dla połowy badanych klientów udzielone w PK KSU informacje miały kluczowy wpływ na podejmowane decyzje dotyczące planowanej działalności gospodarczej. W największym stopniu świadczone usługi wpłynęły na plany związane z planowaną działalnością gospodarczą osób, które już prowadzą działalność gospodarczą, natomiast dla ponad ¼ badanych bezrobotnych fakt świadczenia usługi informacyjnej przez PK KSU mógł, pośród innych czynników, mieć wpływ na rozpoczęcie działalności gospodarczej. Bezrobotni oraz osoby nieaktywne zawodowo, które zmieniły swój status na przedsiębiorcę oceniają świadczoną im usługę informacyjną na podobnym poziomie co klienci PK KSU – przedsiębiorcy. Zdaniem 18% bezrobotnych klientów PK KSU oraz 8,8% nieaktywnych zawodowo klientów PK KSU informacja udzielona przez konsultanta miała wpływ na podjęte decyzje lub postanowienia dotyczące planowanej działalności gospodarczej, a według 13,9% bezrobotnych i 12,3% nieaktywnych zawodowo usługobiorców PK KSU informacja udzielona przez konsultanta miała częściowy wpływ na podjęte decyzje lub postanowienia dotyczące planowanej działalności gospodarczej. **Rekomendujemy, aby w II fazie badania dokonać precyzyjnego pomiaru wpływu usługi na zmianę statusu klienta PK KSU, przy możliwości redukcji predyktorów dodatkowych.**

Zdecydowana większość usługobiorców jest zdecydowana korzystać w przyszłości z usług świadczonych przez PK KSU, także z nowo wdrażanych form świadczenia usług.

1. WPROWADZENIE

Przedmiotem zamówienia była realizacja projektu pt. *Badanie klientów Punktów Konsultacyjnych KSU*. Dokument zawiera prezentację logiki zadań badania, w układzie tematycznym odzwierciedlającym główne zagadnienia adresowane w Zamówieniu. W szczególności 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 merytoryczne wskaźników twardych. W ramach prac nad realizacją projektu badawczego, w fazie wstępnej opracowano raport metodologiczny zawierający całość 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. W jaki skuteczny sposób promować usługi PK KSU wśród przedsiębiorstw i osób podejmujących działalność gospodarczą?
3. Jakie obszary powinny być objęte usługą PK KSU? Czy zakres tematyczny usługi powinien zostać zmodyfikowany?

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

4. 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)?
5. jaki jest poziom zadowolenia klientów z usług PK KSU?
6. 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 wyświadczonych usług 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 98 Punktów Konsultacyjnych oraz 200 innych lokalizacji, 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). Od 2007 funkcjonuje na podstawie zapisów Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw. W 2008 r. wypracowana została strategia rozwoju Krajowego Systemu Usług, mająca na celu stworzenie efektywnego i rozpoznawalnego przez odbiorców systemu wsparcia przedsiębiorczości i innowacyjności w Polsce.

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. Ośrodki zarejestrowane w KSU są organizacjami niedziałającymi dla zysku lub wypracowany zysk przeznaczają na cele statutowe związane z rozwojem przedsiębiorczości. 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

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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. Misją KSU jest „rozwój przedsiębiorczości poprzez zapewnienie najwyższej jakości usług w kluczowych obszarach wymagających wsparcia państwa”¹.

1.2.1. STANDARD ŚWIADCZENIA USŁUG INFORMACYJNYCH 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 Poręczeńiowych. 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.

Krajowy System Usług oferuje polskim przedsiębiorcom cztery rodzaje usług, świadczonych przez wyspecjalizowane organizacje:

- » 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, podpowiedzą, 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.

¹ 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

- » 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.
- » 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 środowiska²

Punkty Konsultacyjne (PK) KSU to grupa usługodawców świadcząca bezpłatne usługi informacyjne, niewymagające dłuższego zaangażowania czasu pracy konsultanta. 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 i wykonywania działalności gospodarczej w, tym: podejmowanie działalności gospodarczej, wykonywanie działalności gospodarczej (zobowiązania podatkowe, kwestie zatrudniania pracowników, finansowanie, kontrola), zawieszanie/rezygnacja z działalności gospodarczej.

² Tamże.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- » 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,
- » 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. II podprojekt badawczy obejmuje badanie klientów obsługiwanych już zgodnie z nowymi standardami i nowym zakresem usług³.

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

³ Por. Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 27 stycznia 2005 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw (Dz. U. z dnia 15 lutego 2005 r.). Rozporządzenie Ministra Rozwoju Regionalnego z dnia 20 czerwca 2008 r. w sprawie udzielania przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości pomocy finansowej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Dz.U. Nr 111, poz. 710). Wytyczne dla wnioskodawców ubiegających się o wsparcie na prowadzenie Punktu Konsultacyjnego (PK).

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

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 PK KSU: zarządzającymi jednostkami oraz świadczącymi w nich usługi konsultantami. Dobór próby do badania 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 1100 efektywnych wywiadów typu CAPI. Badanie CAPI prowadzono wśród klientów Punktów Konsultacyjnych PARP KSU (klientów, którym świadczone usługi w okresie od 1 września 2010 r. do dnia 30 grudnia 2011 r.). Zmiennymi dyferencjującymi 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 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 września 2010 r. do dnia 30 grudnia 2011 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 – w Krakowie i w Warszawie⁴. 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

⁴Dokonując 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

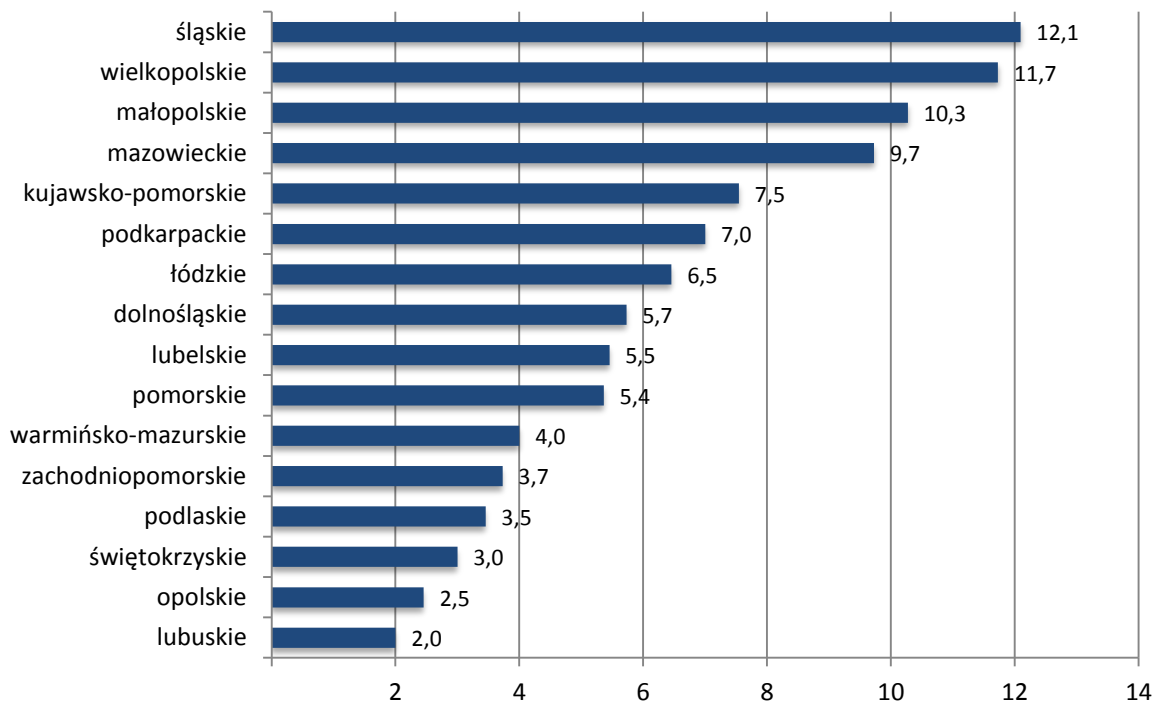
badawczego). Efektywność zrealizowanych wywiadów CAPI wynosi 1114 respondentów. W ramach doboru próby do badań CAPI zastosowano model losowania z prawdopodobieństwem proporcjonalnym do wielkości frakcji (PPS - *Probability Proportional to Size*). Ramowym układem odniesienia dla wyróżnionych jednostek 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. Margines błędu przy poziomie ufności 95% , $n=1114$ oraz $N=77443$ (dane z bazy klientów PK KSU) wynosił $\pm 2,73\%$. W wypadku estymacji parametrów 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. KLIENCI PUNKTÓW KONSULTACYJNYCH KSU

Baza klientów PK KSU (klienci, którym świadczone usługi w okresie od 1 września 2010 r. do dnia 30 grudnia 2011 r.) liczy 85923 rekordy adresowe. Liczba zmiennych deskryptywnych bazy wynosi 43. Na bazę sprawozdawczą klientów PK KSU założono filtr logiczny wykrywający duplikaty identyfikatorów klientów PK KSU. Identyfikatory powtarzające się uznano za parametr klientów powracających – rejestrowanych kilkakrotnie. W okresie sprawozdawczym zarejestrowano 77442 nowych klientów. Jak obrazuje wykres 1 wśród klientów dominują usługobiorcy z województw śląskiego, wielkopolskiego, małopolskiego i mazowieckiego.

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

Wykres 1. Struktura klientów PK KSU według województwa - NTS2

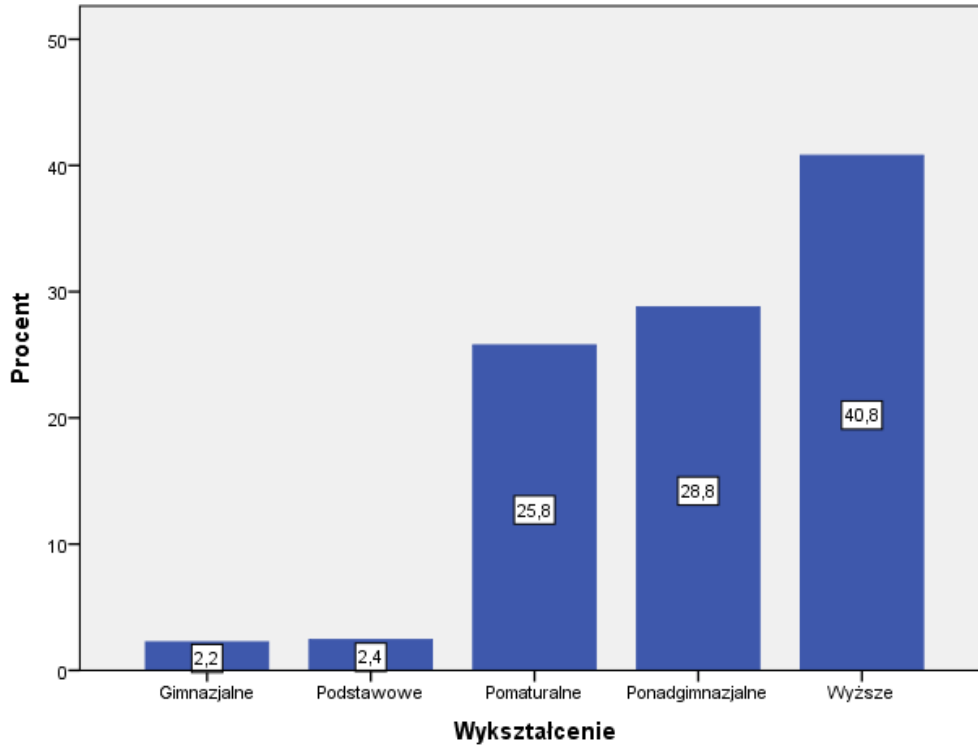


Źródło: opracowanie własne na podstawie bazy klientów PK KSU (1 września 2010 r. do dnia 30 grudnia 2011 r.) - N=77442

Rozkład klientów według płci wykazuje względną symetrię (49,1% kobiet i 50,9% mężczyzn). Dyferencjacja ze względu na poziom wykształcenia usługobiorcy ujawnia dominację wykształcenia wyższego – Wykres 2.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 2. Struktura klientów PK KSU według wykształcenia

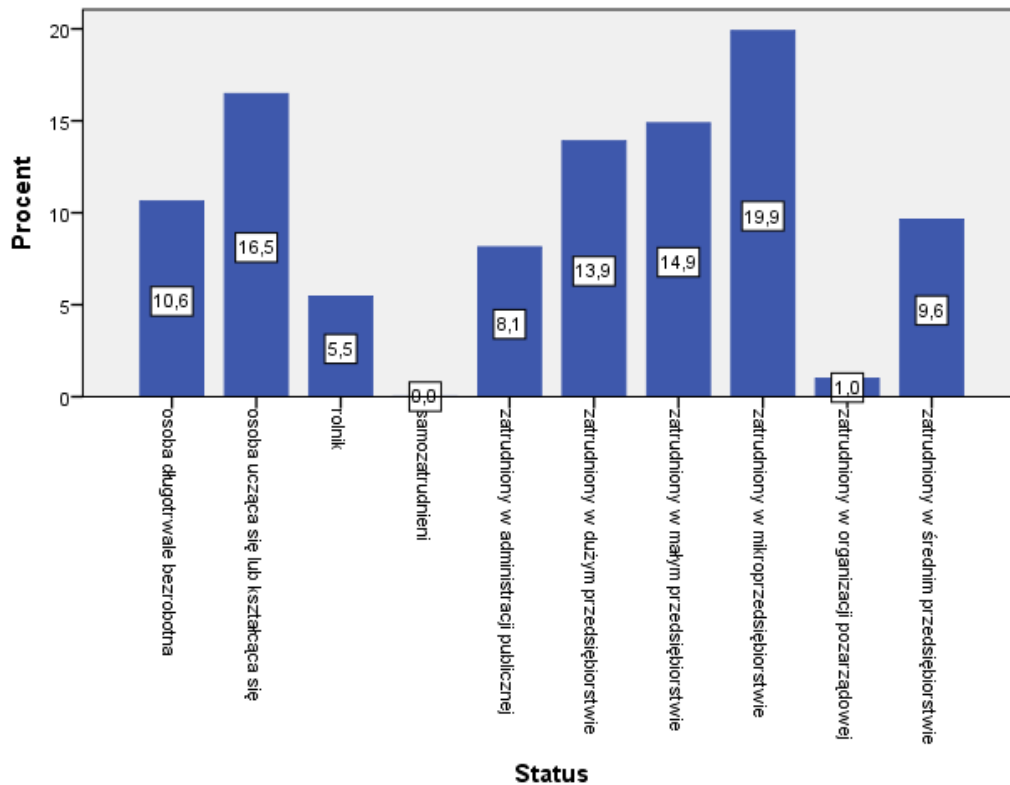


Źródło: opracowanie własne na podstawie bazy klientów PK KSU (1 września 2010 r. do dnia 30 grudnia 2011 r.) - N=77442

Klienci PK KSU to przede wszystkim osoby w kategoriach wieku od 25 do 34 lat oraz od 19 do 24 lat. Wśród klientów PK KSU przeważają zatrudnieni w mikroprzedsiębiorstwach, osoby uczące się lub kształcące się, a następnie zatrudnieni w małych przedsiębiorstwach i dużych przedsiębiorstwach – Wykres 3.

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

Wykres 3. Struktura klientów PK KSU według statusu usługobiorcy

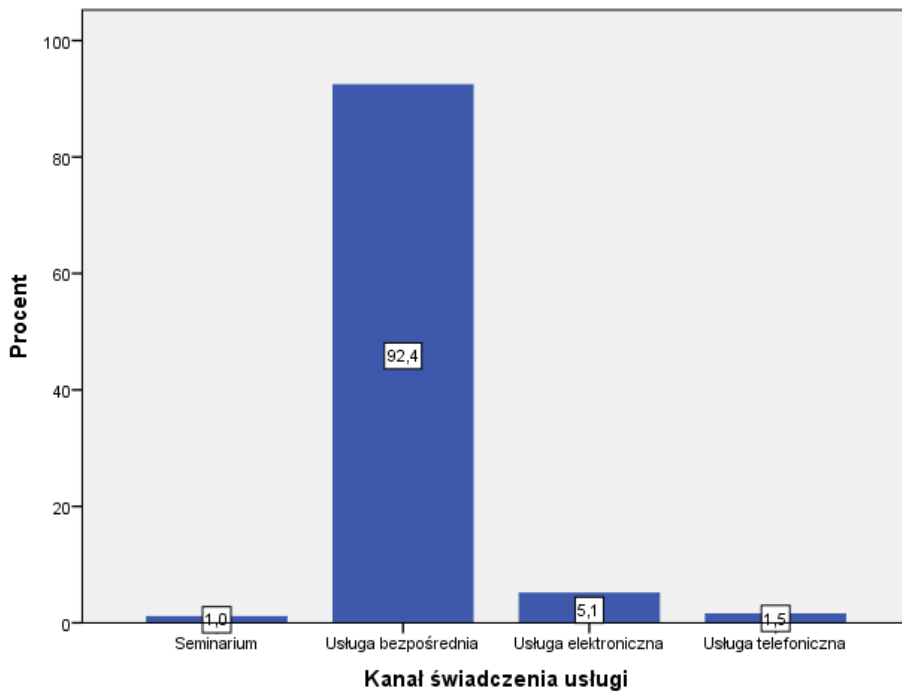


Źródło: opracowanie własne na podstawie bazy klientów PK KSU (1 września 2010 r. do dnia 30 grudnia 2011 r.) - N=77442

Usługa informacyjna świadczona była klientom PK KSU głównie przez bezpośrednią formę kontaktu, następnie przez kontakt zapośredniczony elektronicznie, kontakt telefoniczny i w postaci seminarium – Wykres 4.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 4. Struktura klientów PK KSU według formy kontaktu/kanalu świadczenia usługi

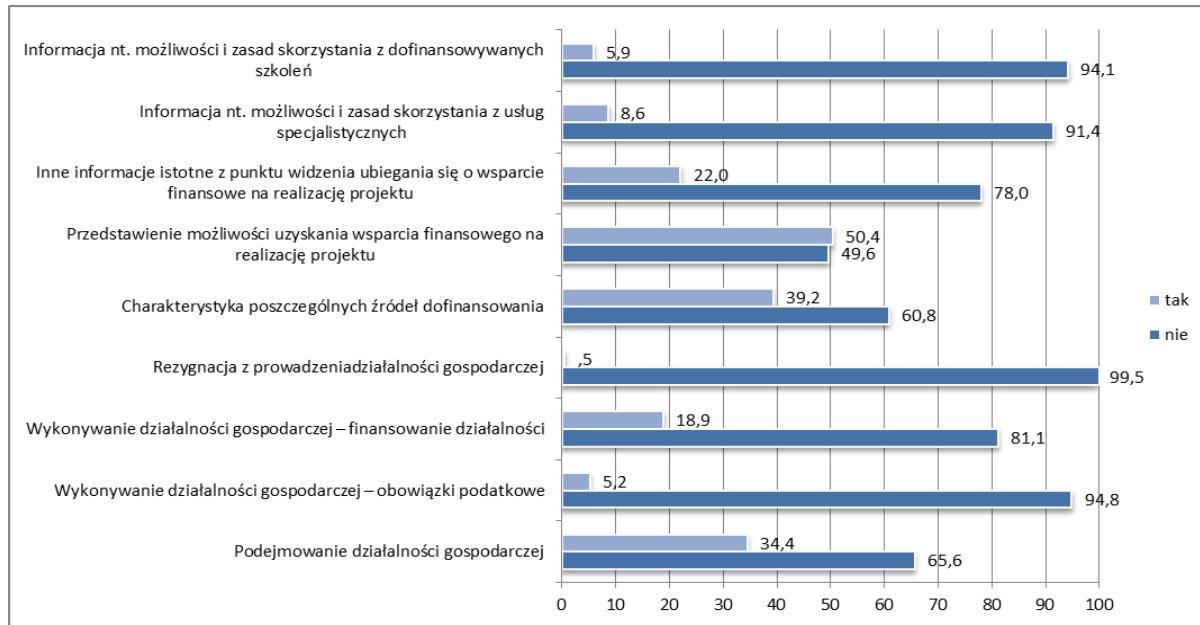


Źródło: opracowanie własne na podstawie bazy klientów PK KSU (1 września 2010 r. do dnia 30 grudnia 2011 r.) - N=77442

Świadczone przez PK KSU usługi dotyczyły przede wszystkim przedstawienia możliwości uzyskania wsparcia finansowego na realizację projektu, charakterystyki poszczególnych źródeł dofinansowania oraz podejmowania działalności gospodarczej – Wykres 5.

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

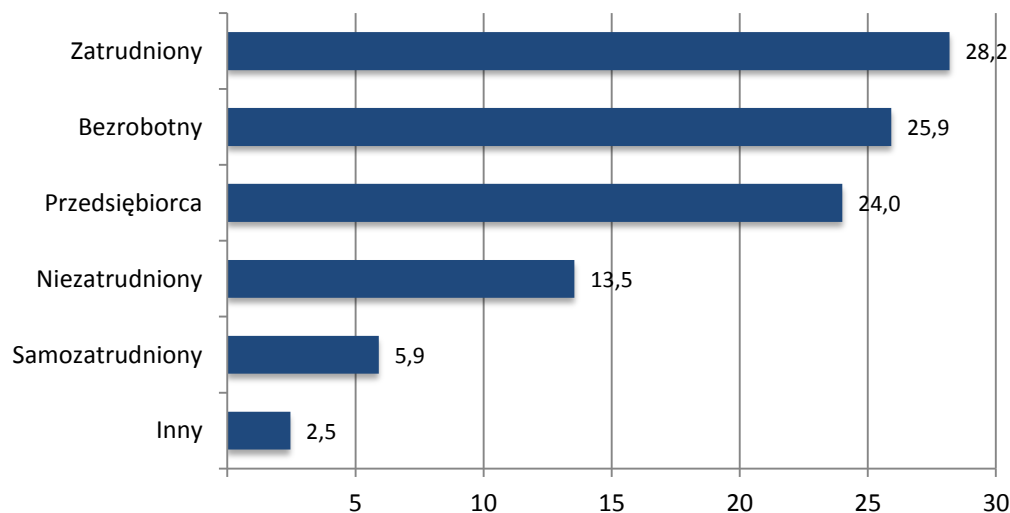
Wykres 5. Struktura klientów PK KSU według zakresu świadczonej usługi w %



Źródło: opracowanie własne na podstawie bazy klientów PK KSU (1 września 2010 r. do dnia 30 grudnia 2011 r.) - N=77442

Wśród klientów PK KSU przeważają zatrudnieni (28,2%), bezrobotni (25,9%) oraz przedsiębiorcy (24%). Najmniejszą kategorią usługobiorców są osoby samozatrudnione (5,8%) – Wykres 6.

Wykres 6. Struktura klientów PK KSU według typu klienta

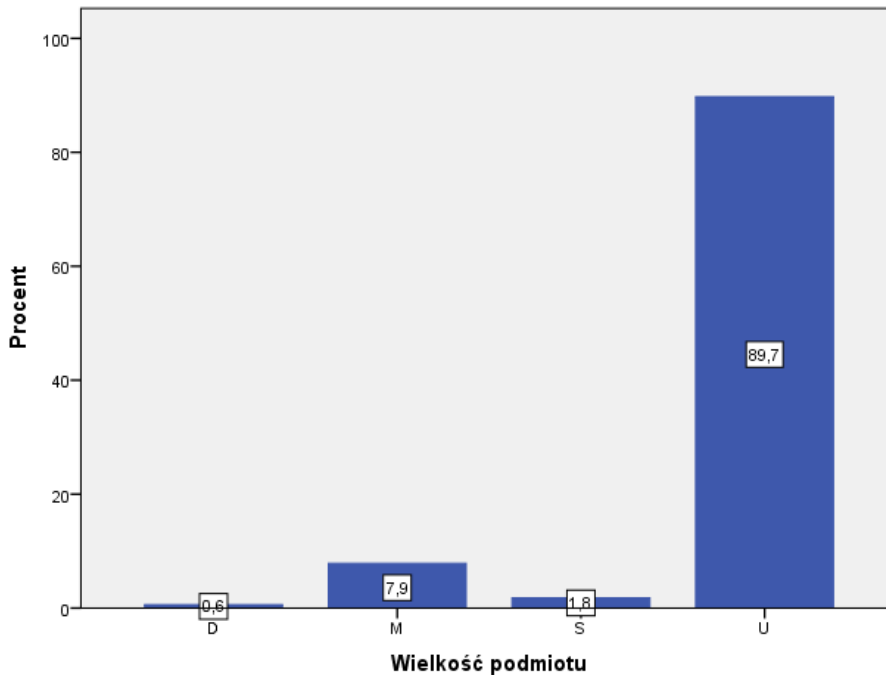


Źródło: opracowanie własne na podstawie bazy klientów PK KSU (1 września 2010 r. do dnia 30 grudnia 2011 r.) - N=77442

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wśród Punktów Konsultacyjnych KSU dominują mikroprzedsiębiorstwa (89,7%), a następnie przedsiębiorstwa małe (7,9%) – Wykres 7.

Wykres 7. Struktura PK KSU według wielkości podmiotów



Źródło: opracowanie własne na podstawie bazy klientów PK KSU (1 września 2010 r. do dnia 30 grudnia 2011 r.) - N=77442

W ponad 86% są to podmioty wpisane do ewidencji działalności gospodarczej, spółki z o.o. (5,7%) i spółki cywilne (4,5%).

Analiza struktury zbioru usługobiorców PK KSU wskazuje, że liczba Punktów Konsultacyjnych KSU w województwach determinuje liczbę usługobiorców w poszczególnych województwach. Zagęszczenie przestrzenne PK KSU, dostępność do PK KSU mogą mieć zatem znaczący wpływ na ogólną liczbę zainteresowanych usługami informacyjnymi świadczonymi przez Punkty Konsultacyjne KSU. Klienci PK KSU nie są zróżnicowani ze względu na płeć, co sugeruje, że działalność PK KSU w niewielkim stopniu wpływa na rozwój polityki równych szans kobiet i mężczyzn przez aktywizowanie małego odsetka kobiet podejmujących działalność gospodarczą. Podstawową zmienną różnicującą usługobiorców jest wykształcenie sugerujące, iż podstawowym czynnikiem aktywnego podejmowania działań związanych z przedsiębiorczością jest kapitał edukacyjny. Należy zwiększyć rozpoznawalność PK KSU przez dedykowanie części działań

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

promocyjnych do uczelni. Świadczone w roku sprawozdawczym przez PK KSU usługi dotyczyły przede wszystkim przedstawienia możliwości uzyskania wsparcia finansowego, charakterystyki poszczególnych źródeł dofinansowania oraz podejmowania działalności gospodarczej, zatem koniecznego wsparcia promocyjnego wymagają inne obszary tematyczne w ramach których udzielane być mogą usługi informacyjne. Ograniczenie poszukiwanych przez usługobiorców usług do obszarów związanych ze źródłami finansowania może być konsekwencją braku wiedzy w zakresie indeksu udzielanych usług, co potwierdzają badania CAPI.

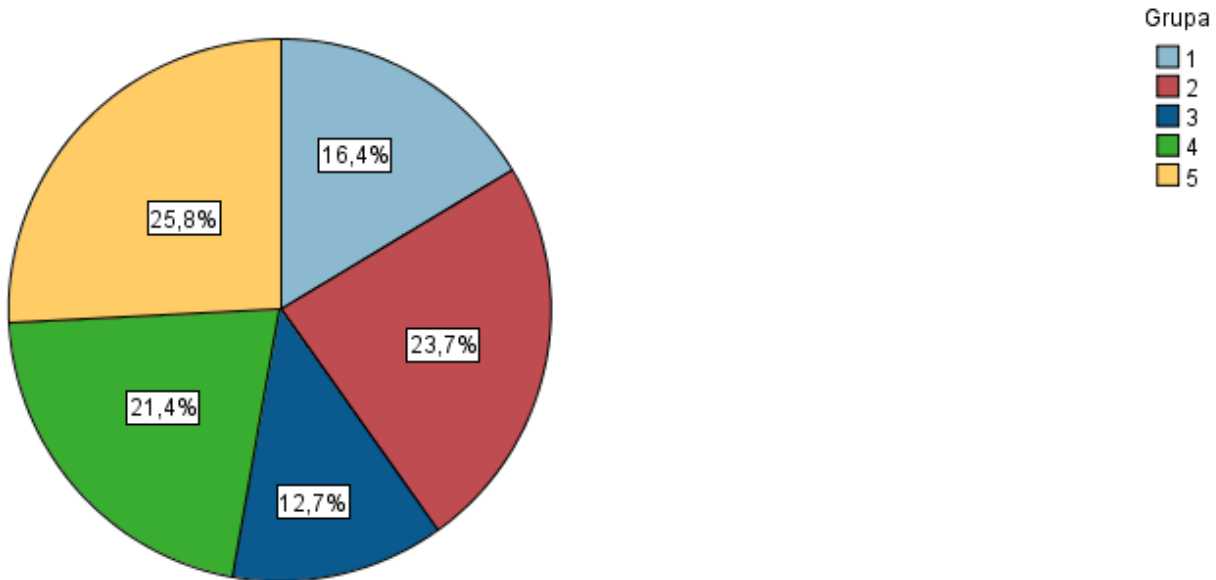
2.1. SEGMENTACJA I PROFILOWANIE KLIENTÓW PK KSU

W celu identyfikacji naturalnych (nie przeddefiniowanych) segmentów klientów PK KSU zastosowano dwustopniową analizę skupień⁵. Analizę skupień stosujemy gdy chcemy wyróżnić grupy obiektów podobnych, w przypadku gdy obiekty te są opisane przez więcej niż jedną cechę. Interpretacyjną zaletą stosowania procedury segmentacji jest wyodrębnienie kategorii usługobiorców według zaproponowanych zmiennych, co logicznie przekłada się na grup, do których może być kierowany przekaz promocyjny/reklamowy/informacyjny w przygotowywanych i realizowanych kampaniach promocyjno-informacyjnych. Drugą zaletą stosowanej procedury jest jednoznaczne rozpoznanie i sprofilowanie usługobiorców PK KSU. Przy wprowadzeniu 6 predyktorów (status zawodowy, województwo, liczba PK w województwie, płeć, wykształcenie, status – klient powracający i niepowracający) uzyskano 5 homogenicznych grup klientów. Z perspektywy zmiennych kluczowych dla przypisania klientów PK KSU do poszczególnych segmentów wysoki wskaźnik istotności dotyczy zmiennych typ klienta, status zawodowy i wykształcenie. Niski wskaźnik istotności poniżej 0,5 dotyczy województwa, płci i statusu - klient powracający i niepowracający. Oznacza to, że w profilowaniu klientów PK KSU najważniejszymi zmiennymi, które kategoryzują usługobiorców są typ klienta, status zawodowy i poziom wykształcenia, a także przestrzenne zagęszczenie PK KSU lub płeć. Innymi słowy liczba PK KSU w województwach oraz płeć w małym stopniu specyfikują klientów PK KSU.

⁵ Skupienie taki zbiór obiektów, w którym podobieństwo pomiędzy dowolną parą obiektów jest większe niż podobieństwo pomiędzy jakimkolwiek obiektem należącym do klasy, a dowolnym obiektem do niej nie należącym ; skupienia są rozłączne, czyli żaden obiekt nie może być częścią dwóch klas. GATNAR Eugeniusz, WALESIAK Marek *Metody statystycznej analizy wielowymiarowej w badaniach marketingowych*. Wrocław : Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, 2004, s. 317.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 8. Rozmiary grup targetowych klientów PK KSU



Źródło: opracowanie własne na podstawie bazy klientów PK KSU (1 września 2010 r. do dnia 30 grudnia 2011 r.) - N=77442

Owe pięć segmentów klientów PK KSU stanowi najbardziej wyraziste i możliwe do sprofilowania kategorie usługobiorców PK KSU. Z perspektywy przygotowania kampanii promocyjno-informacyjnej przekaz winien być zogniskowany na:

1. Kobietach z wykształceniem wyższym zatrudnionych w małym przedsiębiorstwie;
2. Mężczyznach z wykształceniem wyższym zatrudnionych w mikroprzedsiębiorstwach;
3. Kobietach z wykształceniem pomaturalnym, uczących się lub kształcących, bezrobotnych;
4. Mężczyznach z wykształceniem ponadgimnazjalnym zatrudnionych w małym przedsiębiorstwie;
5. Mężczyznach z wykształceniem wyższym zatrudnionych w średnim przedsiębiorstwie.

Oprócz określenia targetów dla działań kampanijnych segmentacja umożliwi nam sprofilowanie oferty usług informacyjnych dedykowanych dla wymienionych kategorii społecznych. Profilowanie obszarów tematycznych wymaga zagregowania kategorii/segmentów do 2 klas według kryterium poziomu edukacji oraz statusu zawodowego. Procedura jest zasadna ze względu na potrzebę zróżnicowania oferty usług dla osób z wykształceniem wyższym pracujących w przedsiębiorstwach oraz osób z wykształceniem pomaturalnym, uczących się lub kształcących, bezrobotnych i zatrudnionych z wykształceniem ponadgimnazjalnym. Uzasadnieniem



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

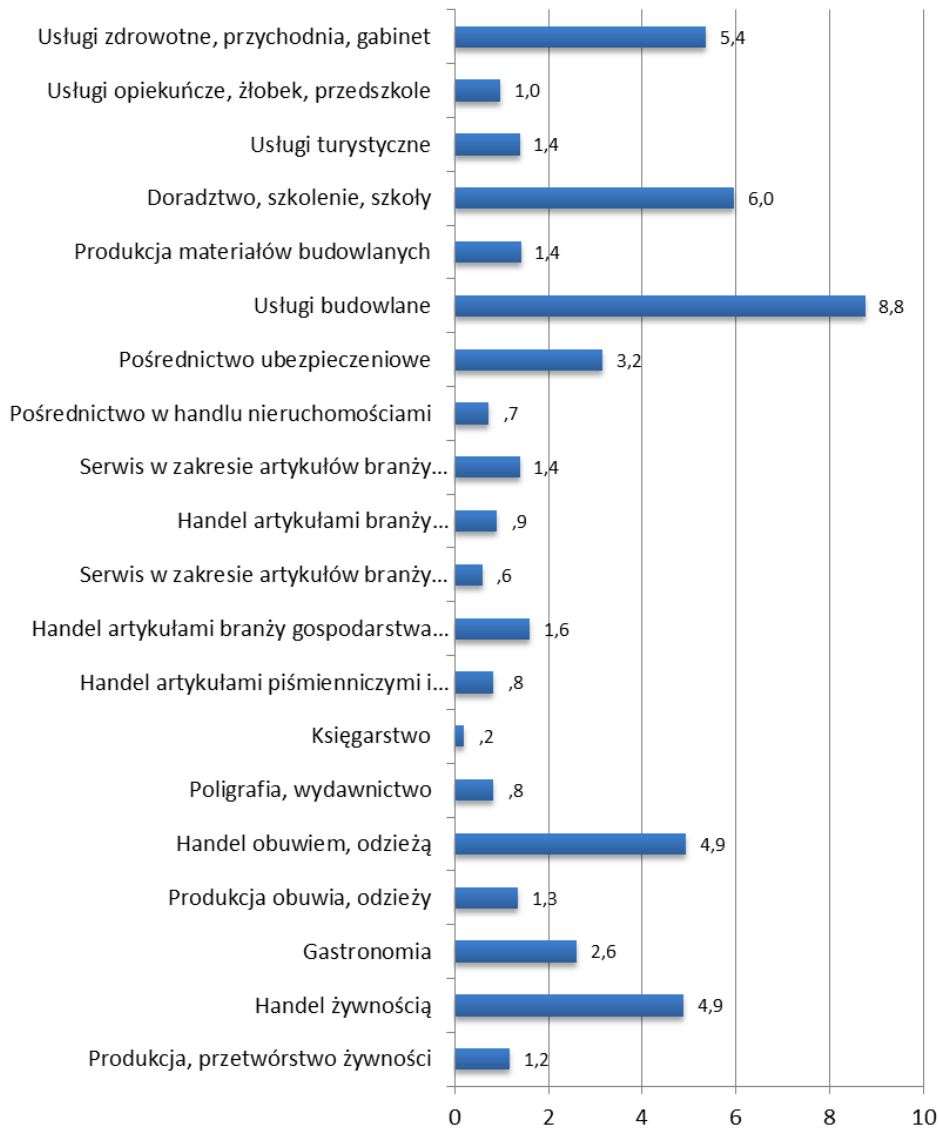
zróżnicowania oferty są różnice normatywne (normy), aksjologiczne (wartości) i startowe kapitały społeczno-kulturowe.

2.2. CHARAKTERYSTYKA KLIENTÓW PK KSU

Formularz narzędzia badawczego typu CAPI zawierał dwie metryczki selekcjonujące respondentów według demarkacji 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. Badani w większości przypadków są właścicielami lub współwłaścicielami firm – 93,1% wskazań, a następnie członkami zarządu – 2,2%, kierownikami – 2,2 lub dyrektorami generalnymi - 0,4%. Wśród innych wyróżniamy także agentów i pełnomocników. Badani klienci reprezentują przede wszystkim branże usług budowlanych, doradztwo, szkolenia i szkoły, usługi zdrowotne, handel obuwem i odzieżą oraz handel żywnością – Wykres 9.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 9. Struktura podmiotów wg branż w %

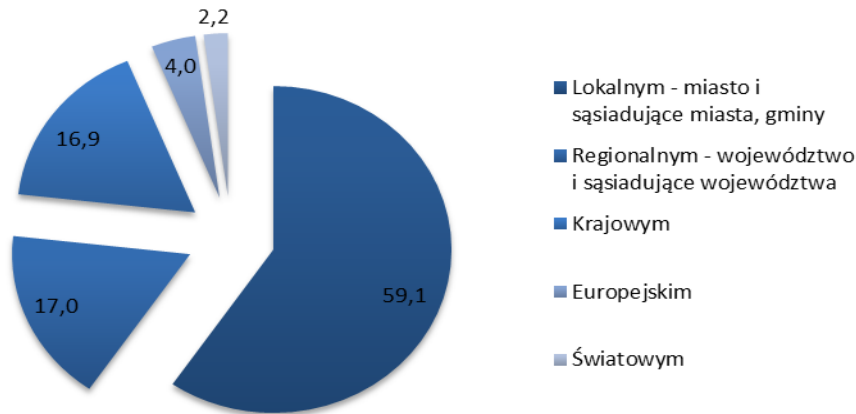


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=497

Ponad 89% badanych firm nie prowadzi działalności eksportowo-importowej. Jedynie 9,7% respondentów wskazało taki rodzaj działalności. 59,1% usługobiorców działa jedynie na rynku lokalnym, 17% na rynku regionalnym, 16,9% na rynku krajowym, 4% na rynku europejskim i 2,2% działa na rynku światowym – Wykres 10.

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

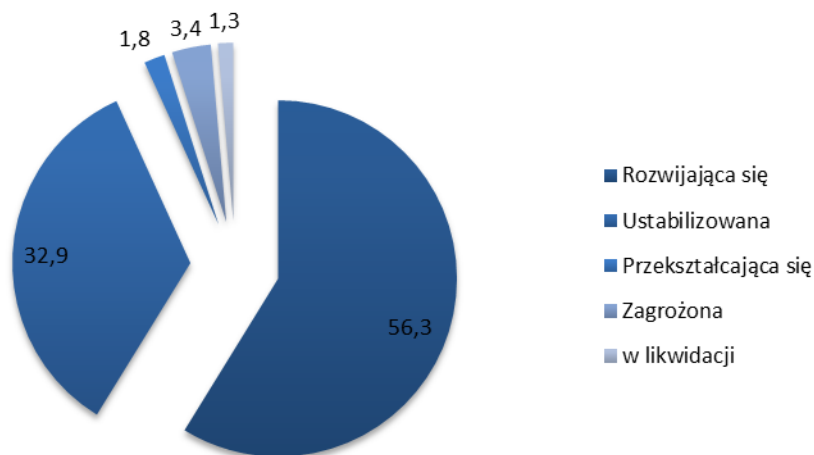
Wykres 10. Zasięg działania na rynku w %



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=497

Subiektywna ocena kondycji firmy pozwala zaobserwować dominację wskazań na stan rozwoju firmy – 56,3% oraz na stabilizację firmy - 32,9% - Wykres 11.

Wykres 8. Ocena kondycji firmy w %

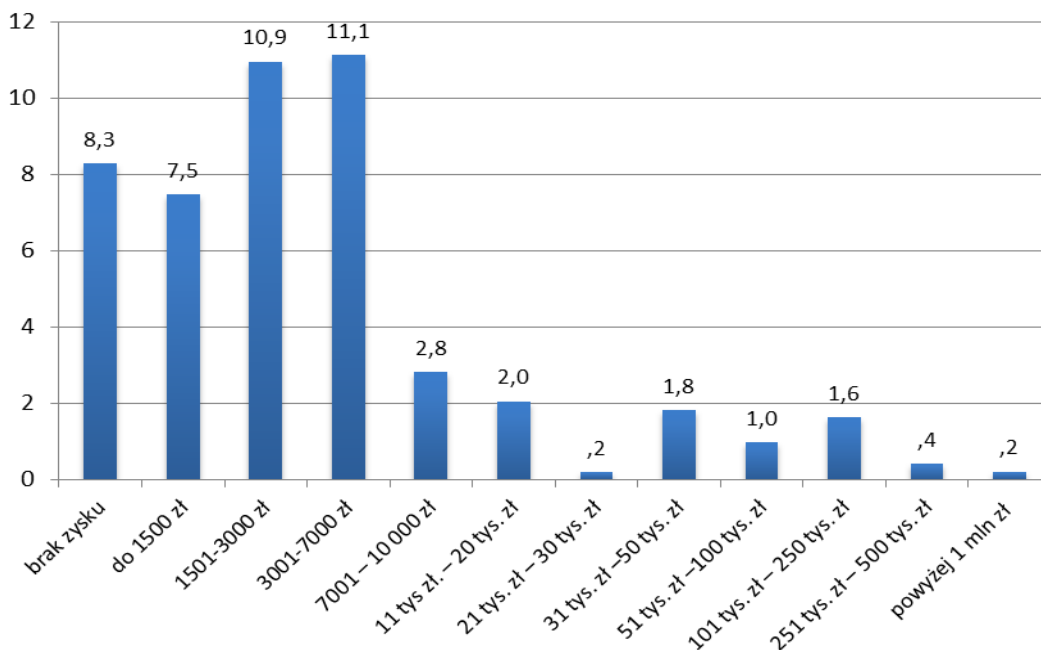


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=497

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

W 34,2% przypadków firma ulokowana jest w miastach od 100 do 499 tyś. mieszkańców, w 17,9% w miastach powyżej 500 tyś. mieszkańców, w 13,2% w miastach od 50 do 99 tyś., 10,5% w miastach od 20 do 49 tyś., 11,6% w miastach do 20 tyś. mieszkańców i na wsi w 12,6% przypadków. Przeciętny miesięczny zysk netto firmy obejmuje przede wszystkim przedziały 3001-7000 zł (11,1%) oraz 1501-3000 zł (10,9%). 8,3% respondentów zadeklarowało brak zysku (Wykres 12). Struktura usługobiorców według miejsca lokalizacji podmiotu gospodarczego oraz miesięcznego zysku netto firmy wskazuje na agregację podmiotów miejskich z zyskiem wpisującym się w wartość średnią dla firm sektora MŚP rozpoczynających działalność gospodarczą lub z 2-3 letnim stażem funkcjonowania na rynku. Odsetek podmiotów wykazujących brak zysku sugeruje zwrócenie się do PK KSU w sytuacji kryzysowej dla firmy jako do instytucji wsparcia finansowego. Częściowo tłumaczy to wysoki odsetek usługobiorców zainteresowanych stymulacją finansową i identyfikacją źródeł wsparcia ekonomicznego. Warto korygować wizerunek PK KSU jako instytucji świadczących usługi informacyjne różnego typu, a nie jeszcze jednej instytucji pośredniczącej w dotowaniu firm.

Wykres 9. Przeciętny miesięczny zysk netto firmy w %

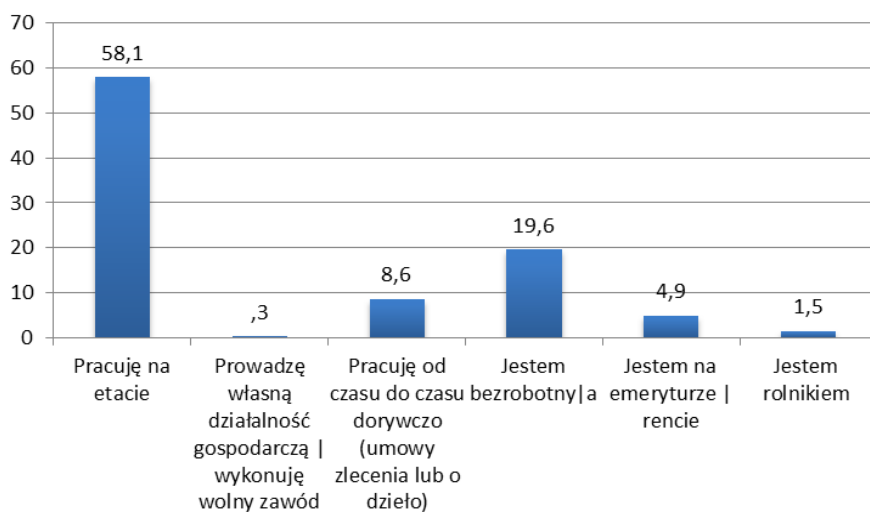


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=497

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

W przypadku osób fizycznych 75,8% badanych stwierdziło, że nigdy nie prowadzili samodzielnej działalności gospodarczej. W 58,1% są to osoby pracujące na etacie, w 19,6% - bezrobotni, w 8,6% - pracujący dorywczo – Wykres 13.

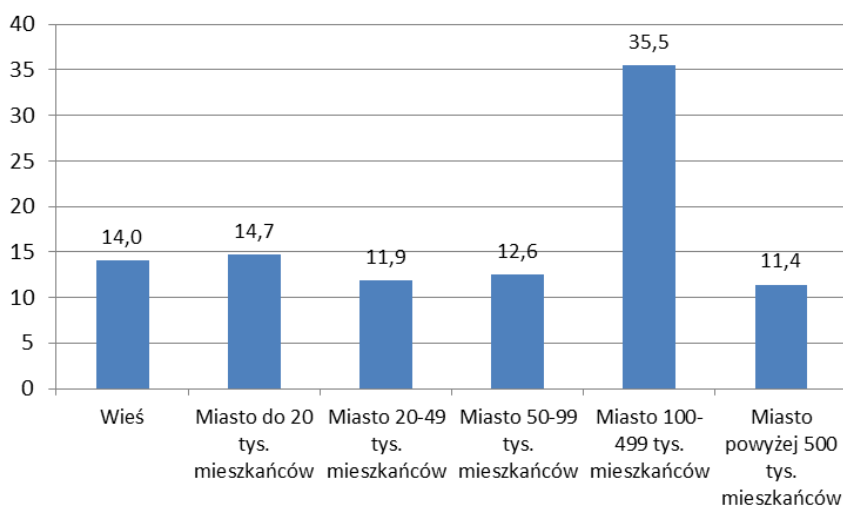
Wykres 10. Sytuacja zawodowa respondenta w %



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=603

W 35,5% przypadków są mieszkańcami miast od 100 do 499 tys. mieszkańców, 14,7% miast do 20 tys. mieszkańców a 14% mieszkańcami wsi – Wykres 14.

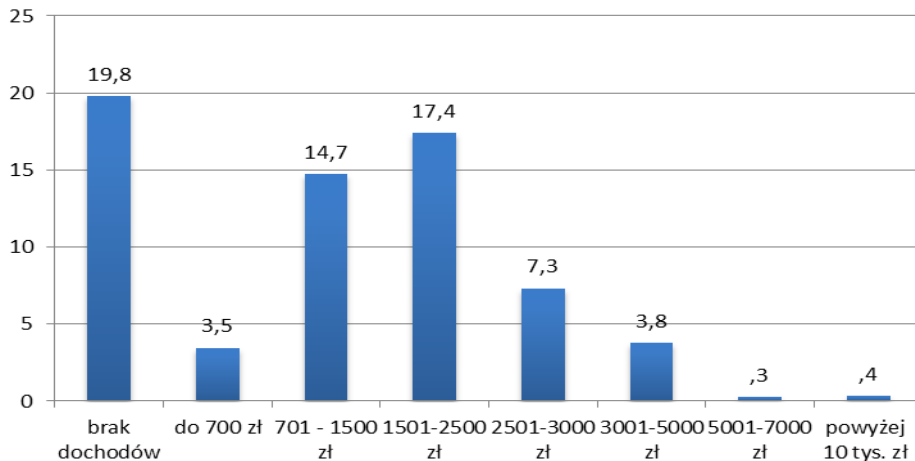
Wykres 11. Wielkość miejscowości zamieszkania w %



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=603

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 12. Przeciętny miesięczny dochód netto w %



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=603

19,6% respondentów zadeklarowało brak dochodu. Przeciętny miesięczny zysk netto usługobiorcy obejmuje przede wszystkim przedziały 1501-2500 zł (17,4%) oraz 701-1500 zł (14,7%) - Wykres 15. Wśród osób fizycznych będących usługobiorcami PK KSU przeważają mieszkańcy ośrodków miejskich, a frakcja mieszkańców wsi jest również znacząca i wskazuje na wpisywanie się działań PK KSU w koncepcję zrównoważonego rozwoju. Fakt objęcia usługami informacyjnymi osób, których zarobki znajdują się na poziomie niższej lub granicznej dla średniej krajowej sugeruje świadczenie usług, które z perspektywy społecznej polityki alokacji zasobów ludzkich stanowią instytucjonalne wsparcie dla projektów celowych PO KL, uruchamiając jednocześnie efekt synergii działań.

3. WYNIKI BADANIA

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

Wnioskowanie dotyczące oceny kryteriów przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU bazowało na badaniach typu FGI realizowanych wśród przedstawicieli kadry zarządzającej i konsultantów PK KSU. W ramach badania przeprowadzono łącznie 2 zogniskowane wywiady grupowe w Warszawie i w Krakowie. Dokonując wyboru ww. lokalizacji, Wykonawca kierował się przede wszystkim rozmieszczeniem geograficznym poszczególnych PK oraz dobrą dostępnością komunikacyjną Warszawy i Krakowa. Zgromadzone dane jakościowe

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

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. Liczba uczestników każdego z przedmiotowych wywiadów wynosiła od 8 do 10 osób. Punktem wyjścia przypisania do obszaru tematycznego metody jakościowej i techniki FGI było uzyskanie pogłębionej informacji związanej z oceną kryteriów przyznawania wsparcia przez osoby zaangażowane w proces przestrzegania standardów. Dodatkowym, pośrednim wskaźnikiem oceny kryteriów przyznawania wsparcia na świadczenie usług są opinie usługobiorców, których pozytywne lub negatywne wskazania dotyczące standardu świadczenia usług pozwalają na krzyżowe wnioskowanie.

Według reprezentantów PK KSU kryteria przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU były właściwie zdefiniowane w poprzednich konkursach na wybór PK KSU, a Zarządzający ośrodkami nie zgłaszali w tym obszarze żadnych zastrzeżeń. Pozytywna opinia wydaje się naturalnie wynikać ze spełniania granicznych kryteriów klasyfikacyjnych, a wszelkie zmiany w tym zakresie mogą być interpretowane jako wdrożenia surowszych kryteriów wyboru. Zarówno w zakresie potencjału technicznego, w zakresie potencjału ekonomicznego, standardu świadczenia usług, kwalifikacji osób (konsultantów) realizujących usługi informacyjne oraz związanych z systemem zarządzania jakością, zasadami etyki oraz zasadami sprawozdawczości nie zidentyfikowano odpowiedzi krytycznych lub sugerujących wdrożenie modyfikacji. Badani konsultanci jednoznacznie identyfikowali korzyści związane z wymogiem spełniania przez ośrodek kryteriów wyznaczonych przez agendę rządową.

Najmocniejszą stroną, takim zasobem PK KSU jest standard, który musi realizować w zakresie potencjału technicznego, świadczenia usług, kwalifikacji oraz sprawozdawczości, jest to jakiś gwarant świadczenia usług (Konsultant PK KSU)

Spełnianie standardu czy prawidłowego świadczenia usługi nie jest trudne, ale trudniejsze jest wykazanie rezultatów usługi (Konsultant PK KSU)

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 z jakości udzielanych przez konsultantów PK KSU porad jest bardzo wysoki – satysfakcję zadeklarowało ponad 80% klientów. Potencjał infrastrukturalny Punktów Konsultacyjnych KSU

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

oraz dostęp do środków komunikacji elektronicznej bardzo dobrze oceniło ponad 80% respondentów.

Jednym z kluczowych czynników satysfakcji usługobiorców jest profesjonalizm i szeroki zakres kompetencji konsultantów. O wysokim stopniu zadowolenia klientów z funkcjonowania PK KSU świadczy 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. Konsultanci informowali o zasadach funkcjonowania PK KSU i dodatkowych możliwościach świadczenia przez instytucję usługi. Konsultanci realizując usługi informacyjne stosują się do określonych procedur, informując o zasadach świadczenia usług: ich bezpłatności, źródłach finansowania PK KSU, rodzaju podprogramu, w ramach którego są one realizowane. Standard wyznacza zatem procedurę *item by item* realizowaną przez konsultantów.

Zarządzający PK KSU oraz sami konsultanci jako punkt referencyjny podejmowanych działań i przestrzegania standardu traktują audyty PARP oraz samoocenę.

Obserwuje nas PARP, obserwuje nas Regionalny Punkt Obserwacyjny, obserwuje mnie drugi konsultant, który się chce ode mnie uczyć, obserwuje mnie klient (Konsultant PK KSU)

Wątpliwość budzi zidentyfikowany w trakcie FGI brak systematycznej analizy otoczenia ekonomicznego, które umożliwiłyby monitorowanie i korygowanie działań w realizowanych w ramach standardu. Jedynym sposobem pomiarowania efektywności jest analiza zbioru klientów powracających.

My, jako punkty konsultacyjne nigdy nie robiliśmy jakichkolwiek analiz czy badań, bo to nie jest naszą rolą, niemniej jakąś ocenę można mieć na podstawie takiej, jeżeli klient wraca. Jest to osoba, która była u nas, pomogliśmy jej i pewne rzeczy zostały wyjaśnione i wraca (Konsultant PK KSU)

Wprawdzie nie jest to kryterium decydujące o przyznaniu wsparcia, ale pozwala na dokonywanie pomiarów efektywności danej jednostki i wykorzystanie wyników podczas kolejnych konkursów.

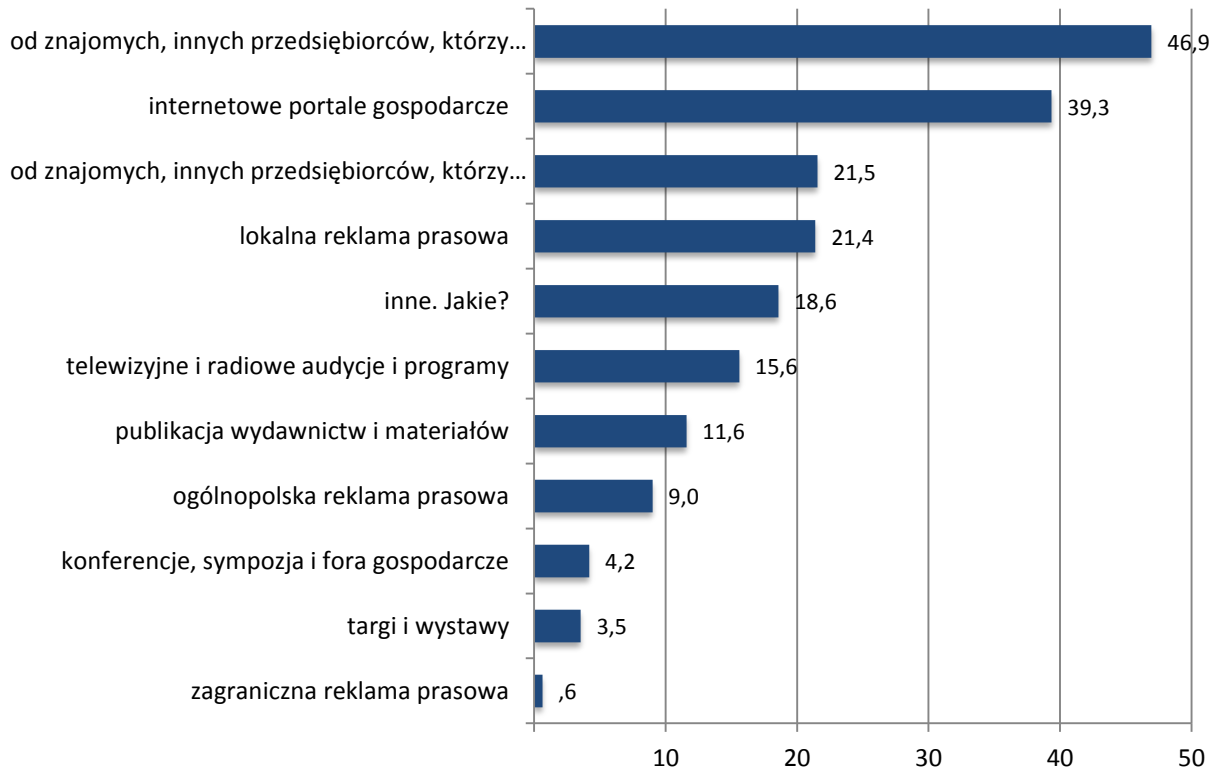
3.2. SKUTECZNE METODY PROMOCJI USŁUG PK KSU WŚRÓD PRZEDSIĘBIORCÓW

Odpowiedzi badanych uzyskane w toku realizacji wywiadów wskazują, że bardzo duże znaczenie przy promowaniu usług PK KSU ma „marketing szeptany” i przekazywanie informacji o istnieniu instytucji przez znajomych. Część klientów o istnieniu instytucji dowiedziała się korzystając z internetowych portali gospodarczych. Analiza wyników pozwala na stwierdzenie, że w promowaniu działalności Punktów Konsultacyjnych KSU profesjonalne działania branżowe, takie

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

jak uczestnictwo przedstawicieli w targach, sympoziach czy konferencjach mają znaczenie wtórne – Wykres 16.

Wykres 16. Źródła informacji o istnieniu i działalności PK KSU

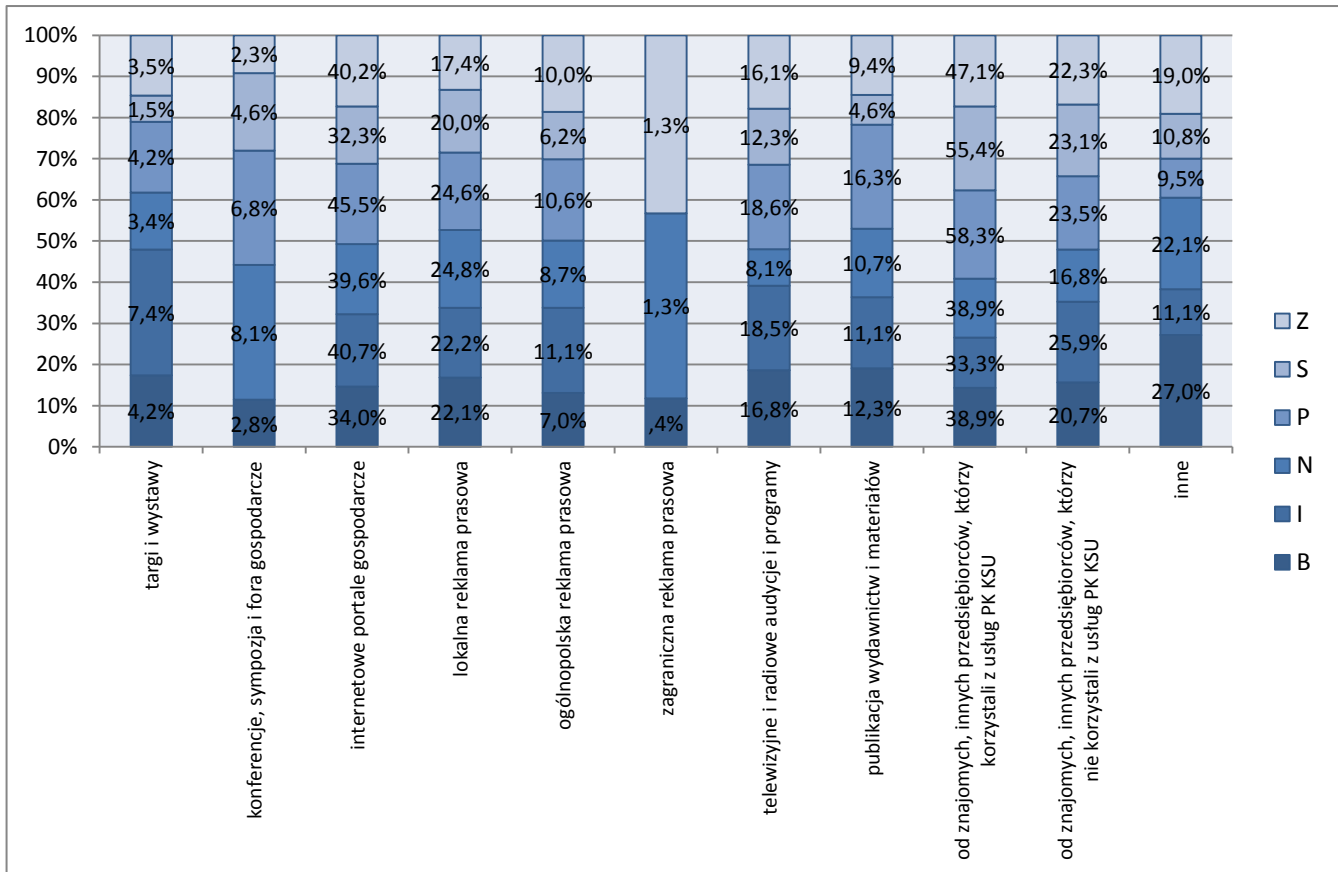


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1114

Zróżnicowanie klientów PK KSU (typ klienta ze względu na status zawodowy) również wskazuje, iż zdecydowanie dwa źródła informacji dominują jako najbardziej efektywne źródła informacji. Dysproporcje we wskazaniach respondentów są na tyle asymetryczne, że określają podstawowe kanały promocji usług PK KSU – „marketing szeptany” oraz Internet.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 17. Źródła informacji o istnieniu i działalności PK KSU według typu klienta



Legenda: B – bezrobotny; N(I) – nieaktywny zawodowo; P – przedsiębiorca; S – samozatrudniony, Z - zatrudniony

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Obecni na FGI przedstawiciele PK KSU najczęściej promują swoje usługi na targach, konferencjach i seminariach, jednak jak sami zauważają taka forma promocji jest mało efektywna, ponieważ ogranicza się do wąskiego grona odbiorców. Warto wykorzystać Internet, jako tanie źródło promocji skierowane do licznego grona odbiorców, Konsultanci powinni umieszczać informacje na temat PK KSU na forach internetowych. Wymagane jest badanie typu *social media* oraz analiza sieciowa PK KSU. W przypadku badań *social media* wykorzystując techniki osadzone w środowisku WWW otrzymamy społeczno-demograficzny obraz efektywności i skuteczności zorganizowanych i niezorganizowanych działań promocyjnych PK KSU. Z kolei analiza sieciowa umożliwi zidentyfikowanie relacyjnej sieci użytkowników internetowych portali gospodarczych, którzy wykorzystują sieć do poszukiwania informacji na temat PK KSU oraz świadczonych przezeń usług informacyjnych. Niezależnie od dodatkowych badań należy podkreślić, że

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

efektywność klasycznych form promocji usług jest nieskuteczna a skumulowanie działań promocyjnych na zagwarantowaniu obecności PK KSU na stronach branżowych lub w mediach społecznościowych warunkuje skuteczność promocji usług.

3.3. ZAKRES TEMATYCZNY USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PK KSU

Zgodnie z założeniami funkcjonowania, Punkty Konsultacyjne KSU, w badanym okresie zobligowane były do świadczenia na rzecz małych i średnich przedsiębiorstw bezpłatnych usług informacyjnych, niewymagających dłuższego zaangażowania czasu pracy konsultanta. Jako że główny nacisk położony jest na aspekt informacyjny już na wstępie zauważyć należy, że Punkty Konsultacyjne świadcząc swoje usługi często wykraczają poza ten zakres, udzielając nie tylko samych informacji, ale także porad i konsultacji, wychodząc tym samym naprzeciw oczekiwaniom swoich klientów. Opinie przedstawicieli PK KSU pozwalają bowiem na wyciągnięcie wniosku, że podmioty korzystające z ich oferty oczekują usług konsultingowych, a nie tylko informowania o poszczególnych aspektach prowadzonej działalności gospodarczej. Oznacza to, że konsultanci w trosce o satysfakcję klientów angażują się dodatkowo w wykonywanie konkretnych działań, pomagając im w efektywnym przejściu określonych procedur związanych zarówno z uruchamianiem konkretnej działalności, jak i jej kontynuowaniem. Wskazany przez decydentów PK KSU zakres tematyczny działań podejmowanych przez PK KSU można zregulować 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.

Opinie osób objętych badaniem dowodzą, że klienci Punktów Konsultacyjnych zgłaszają się w celu uzyskania pomocy przy ubieganiu się o środki finansowe, sporadycznie natomiast zdarzają sytuacje, gdy przedsiębiorcy oczekują informacji na temat formalności i procedur związanych z rozpoczęciem działalności gospodarczej. Jest to powodem, dla którego natężenie pracy konsultantów jest zróżnicowane i uzależnione od tego, czy w danym okresie uruchamiany jest

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

program związany z dotowaniem działalności gospodarczej przedsiębiorstw. Kluczowym problemem, z jakim stykają się konsultanci Punktów konsultacyjnych jest ograniczony zakres usług, jaki powinni oni świadczyć swoim klientom. Dotychczasowa praktyka wskazuje, że ograniczanie się do udzielania informacji jest niewystarczające i nie wspiera przedsiębiorców w ich działalności. Analiza wypowiedzi badanych konsultantów wskazuje na konieczność poszerzenia wachlarza usług PK KSU o usługi doradcze i audytoryjne. 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 toku realizacji wywiadów zgłoszona została również potrzeba zwiększenia liczby godzin, jakie są przeznaczane na obsługę danego klienta, ponieważ dotychczasowe czasookresy nie wystarczają na kompleksowe doradztwo, co powoduje, że konsultanci świadczą usługi także w swoim prywatnym czasie, którego z uwagi na ograniczenia finansowe nie mogą rozliczyć w ramach nadgodzin.

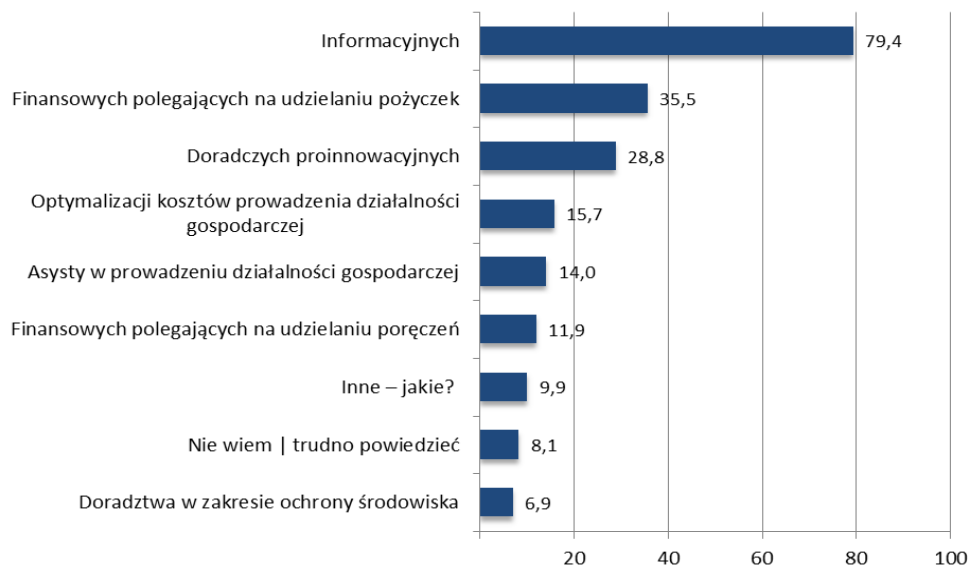
Zdaniem konsultantów PK KSU oczekiwania przedsiębiorców uzależnione są od czasu funkcjonowania ich firmy – innego rodzaju potrzeby deklarują klienci, którzy dopiero rozpoczynają działalność, innego przedsiębiorstwa, które swoją działalność rozwijają. Firmy, które dopiero wchodzi na rynek oczekują informacji dotyczących procedur związanych z zakładaniem działalności oraz bardziej miękkich informacji, dotyczących możliwości biznesowych na określonym rynku, charakterystyki konkurencji, możliwości zawarcia partnerstwa z innymi przedsiębiorstwami. Ważnym elementem jest także uzyskanie informacji o rodzajach dotacji, na jakie młode firmy mogą liczyć oraz uruchamianych programów i sposobach ubiegania się o dofinansowanie. Często zdarzają się również sytuacje, w których konsultanci pomagają swoim klientom układać biznes plan i doprecyzowywać cele biznesowe firmy. Przedsiębiorstwa, które już istnieją, najczęściej zgłaszają się do PK KSU w celu uzyskania bardziej konkretnych danych. Ich zainteresowanie skupia się najczęściej wokół konkretnych programów unijnych związanych z dofinansowywaniem działalności przedsiębiorstw. Jako drugi rodzaj oczekiwań wymienić należy potrzebę uzyskania pomocy o charakterze prawnym związanym z prawidłowym zarządzaniem przedsiębiorstwem. Opinie badanych dowodzą, że nawet firmy z wieloletnim stażem nie przestrzegają określonych procedur, ponieważ nie wiedzą, że powinny to robić. Przykłady takiego braku doinformowania to: nieumiejętność prowadzenia, a także przechowywania akt osobowych, brak rejestrowania czasu pracy pracowników, nie wykonywanie pracowniczych badań lekarskich, nieumiejętne zarządzanie danymi osobowymi etc.

Z kolei przez usługobiorców KSU postrzegany jest przede wszystkim jako sieć ośrodków, których działania sprowadzają się do udzielania informacji na tematy związane z prowadzeniem działalności gospodarczej. Jak wskazuje wykres nr 18 spontanicznie 79,4% klientów PK KSU wymieniło usługi informacyjne jako główny rodzaj świadczonych przez PK KSU usług, 35,5%

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

badanych wskazało na usługi finansowe polegające na udzielaniu pożyczek, 28,8% na usługi doradcze proinnowacyjne o 15,7% na usługi w zakresie optymalizacji kosztów prowadzenia działalności gospodarczej.

Wykres 18. Usługi, z jakich można, zdaniem respondentów korzystać w ramach KSU – wskazania spontaniczne



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1112

Wykres 19. Usługi, z jakich można, zdaniem respondentów korzystać w ramach KSU – wskazania wspomagane



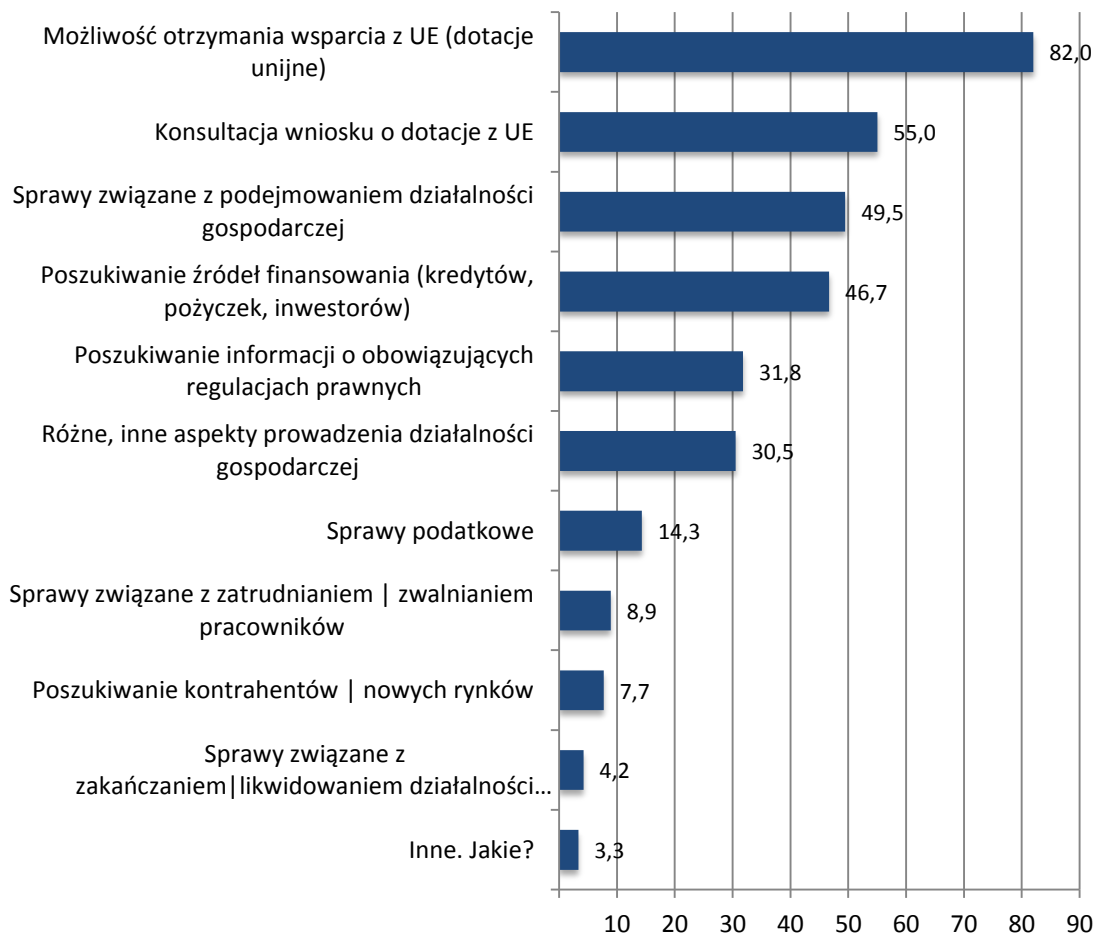
Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1112

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

W interpretacjach wspomaganych (Wykres 19) respondenci przypisywali KSU zdecydowanie większą gamę możliwych - ich zdaniem - świadczonych usług. Rozkład ujawnia kierunki modernizacji zakresu tematycznego usług o optymalizację kosztów prowadzenia działalności gospodarczej, działania proinnowacyjne, asystę w prowadzeniu działalności gospodarczej oraz usługi finansowe polegające na udzielaniu pożyczek i na udzielaniu poręczeń.

Przedsiębiorcy zwracają się po różnego typu informacje do PK KSU, przy czym najczęściej poruszonym tematem jest uzyskanie wiedzy na temat możliwości skorzystania z dotacji unijnych. Ponad połowa klientów korzystała również z możliwości konsultacji wniosków o dotacje z UE. Firmy stosunkowo często oczekują od konsultantów pomocy w sprawach prawnych i podatkowych. Wprawdzie dość rzadko, ale zdarzają się sytuacje, gdy firmy zgłaszają się do PK KSU w sprawach strictly biznesowych, licząc na pomoc w znalezieniu kontrahentów lub nowych rynków zbytu dla swojej działalności – Wykres 20.

Wykres 20. Proszę wskazać wszystkie sprawy z jakimi zwracał/a się Pan/i do PK KSU

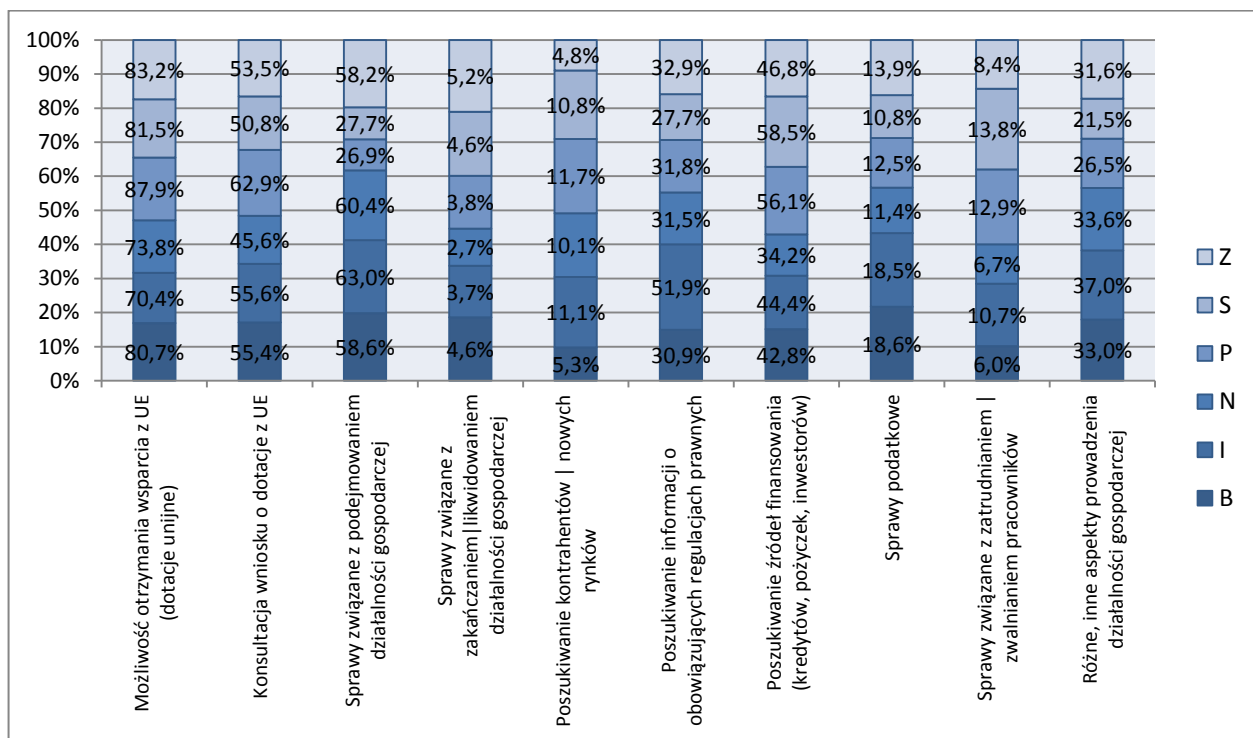


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=902

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

Analiza usług, po które klienci zgłaszają się do PK KSU różnicuje się według typu klienta. Osoby nieaktywne zawodowo rzadziej niż zatrudnieni, samozatrudnieni, przedsiębiorcy lub bezrobotni zgłaszają się do PK KSU w celu uzyskanie wiedzy na temat możliwości skorzystania z dotacji unijnych. Z kolei przedsiębiorcy należą do kategorii usługobiorców najbardziej różnicujących usługi po które się zgłaszają. Stosunkowo duży odsetek nieaktywnych zawodowo interesują sprawy związane z zatrudnianiem i zwalnianiem pracowników, co może sugerować przypisywanie PK KSU zadań tożsamyh dla Urzędu Pracy – Wykres 21.

Wykres 21. Proszę wskazać wszystkie sprawy z jakimi zwracał/a się Pan/i do PK KSU - według typu klienta



Legenda: B – bezrobotny; N(I) – nieaktywny zawodowo; P – przedsiębiorca; S – samozatrudniony, Z - zatrudniony

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Wydaje się, że PK KSU są utożsamiane w swoich działaniach z publicznymi instytucjami otoczenia rynku pracy, które prowadzą działalność związaną z finansowym wsparciem przedsiębiorców lub potencjalnych przedsiębiorców. Koniecznym jest stworzenie jednoznacznego wizerunku PK KSU odmiennego od Urzędu Pracy czy instytucji pośredniczących w pozyskiwaniu środków unijnych. Indeks usług oferowanych przez PK KSU w zakresie działań informacyjnych jest dla klientów

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

wystarczający, natomiast usługobiorcy wskazują na konieczność przedłużania czasu trwania usługi bez precyzyjnego identyfikowania dodatkowych potrzeb.

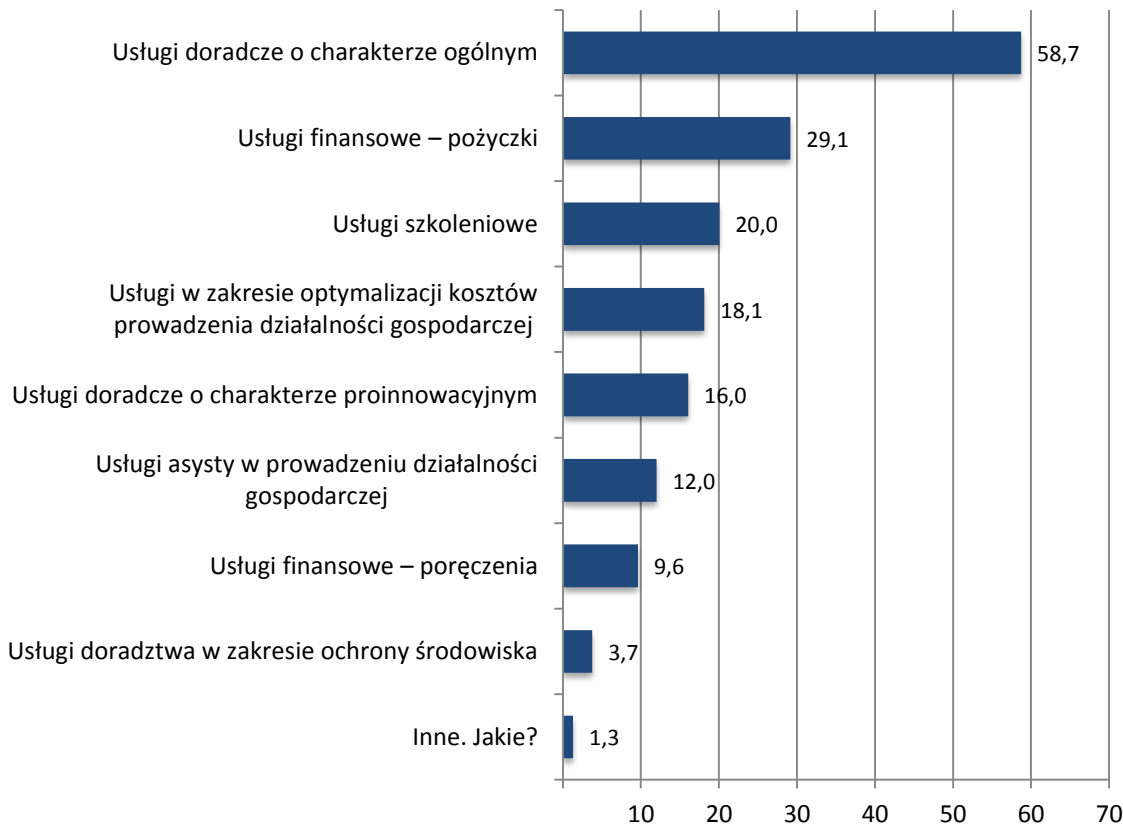
Spośród frakcji respondentów, którzy wskazali konieczność uzupełnienia świadczonych w PK KSU usług informacyjnych o nowe obszary dominują indykatywne postulaty dotyczące bardzo indywidualnych spraw, które jedynie po części mogą stanowić przedmiot świadczonych usług, w tym:

- » Badanie i analiza rynku;
- » Informację o możliwości zatrudnienia;
- » Informacje o terminach składania wniosków na dotacje unijne;
- » Informacje prawne w zakresie prawa podatkowego;
- » Zamykanie działalności gospodarczej;
- » Tworzenie biznesplanu;
- » Sposoby redukcji wpływu kryzysu na prowadzoną działalność gospodarczą;
- » Kursy, szkolenia jakie można podjąć bez prowadzenia działalności gospodarczej;
- » Ochrona patentowa;
- » Ochrona środowiska;
- » Optymalizacja kosztów prowadzenia działalności;
- » Pomoc w projektowaniu wniosku do UE;
- » Prawo oświatowe;
- » Rozliczenia projektów unijnych;
- » Szkolenia w zakresie handlu nieruchomościami;
- » Szkolenia w zakresie tworzenia spółek;
- » Dotacje na działalność B+R.

Znakomita część propozycji zgłaszanych przez usługobiorców wykracza poza ramy usług informacyjnych PK KSU i obejmuje działania które są realizowane w ramach innych projektów wspierających rozwój przedsiębiorczości (zarówno pod egidą PARP, jak i innych agend resortowych). Kluczowym problemem jest potrzeba pełniejszej informacji i kompetentnego przekierowania klientów przez konsultantów do instytucji dedykowanych do udzielania adekwatnych porad lub bezpośredniego wsparcia wykonawczego.

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

Wykres 22. Czy oprócz usług informacyjnych w Punkcie Konsultacyjnym KSU korzystał/a Pan/i z następujących usług w tej instytucji



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=646

Z usługami informacyjnymi klienci wiążą dodatkowo korzystanie z szeroko pojętych usług doradczych, doradztwa finansowego, szkoleniowego, proinnowacyjnego (Wykres 22). W procedurze hierarchicznego porządkowania zakresu tematycznego usług najważniejszych z perspektywy klienta PK KSU dominuje możliwość otrzymania wsparcia z UE (dotacje unijne) – 51,7%, konsultacja wniosku o dotacje z UE – 29,7% oraz poszukiwanie źródeł finansowania (kredytów, pożyczek, inwestorów) – 18,2%.

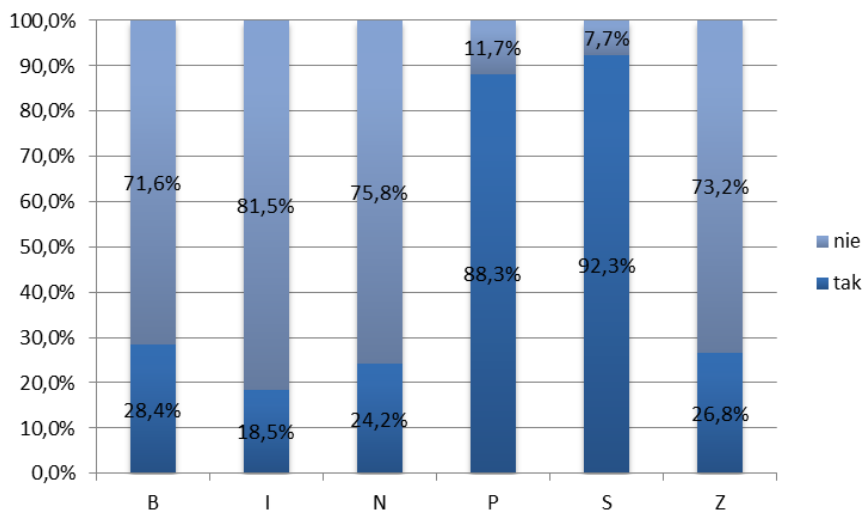
3.4. POMIAR EFEKTYWNOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PK KSU

Jak wynika z wypowiedzi zarządzających PK KSU i pracujących w nich konsultantów, w Punktach Konsultacyjnych nie dokonuje się pomiarów efektywności jednostek za pomocą specjalnie dedykowanych narzędzi. Pracownicy jednostek analizują jedynie bazy swoich klientów

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

i weryfikują liczbę klientów powracających oraz liczbę klientów nowych. Pracownicy części ośrodków zadeklarowali także, że latach 2005 – 2008 monitorowali poziom zadowolenia przedsiębiorców, którzy korzystali z ich usług poprzez dzwonienie do losowo wybranej próby i przeprowadzając wywiady na temat jakości obsługi, jaka została zaoferowana. Twardym i najbardziej trafnym wskaźnikiem efektywności PK KSU jest odsetek usługobiorców, którzy w okresie świadczenia usługi informacyjnej w PK KSU posiadali status osoby bezrobotnej, osoby nieaktywnej zawodowo lub zatrudnionej a w czasie badania CATI zadeklarowali zmianę statusu na przedsiębiorcę lub samozatrudnionego. Rozkład zmiany statusu prezentuje wykres 23.

Wykres 23. Czy ma Pan/i obecnie zarejestrowaną działalność gospodarczą?



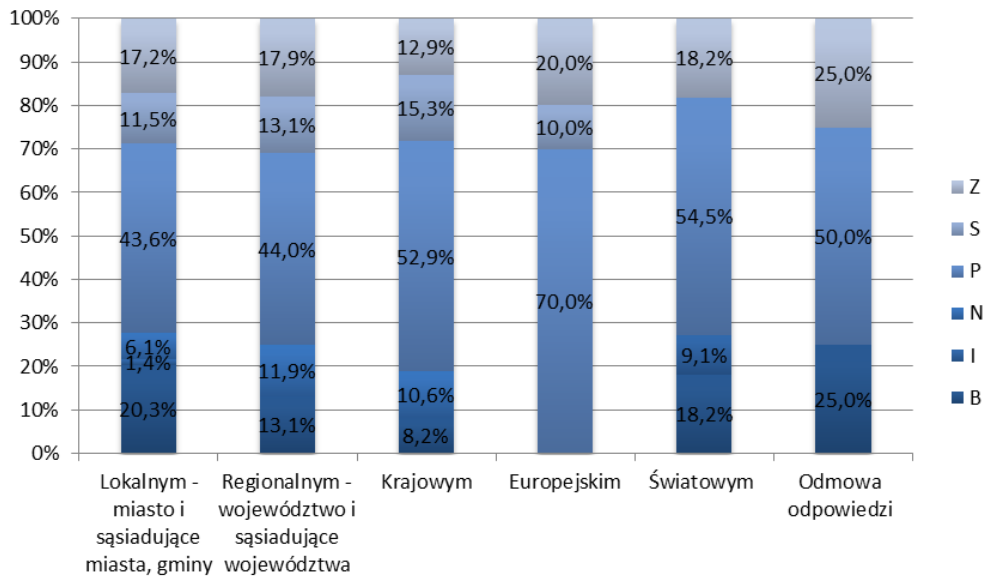
Legenda: B – bezrobotny; N(I) – nieaktywny zawodowo; P – przedsiębiorca; S – samozatrudniony, Z - zatrudniony

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Spośród bezrobotnych usługobiorców 28,4% zadeklarowało w okresie pomiarowym prowadzenie działalności gospodarczej. 42,7% nieaktywnych zawodowo i 26,8% zatrudnionych klientów PK KSU zadeklarowało zmianę statusu na przedsiębiorcę.

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

Wykres 24. Zasięg rynku na którym prowadzona jest działalność gospodarcza według typu klienta



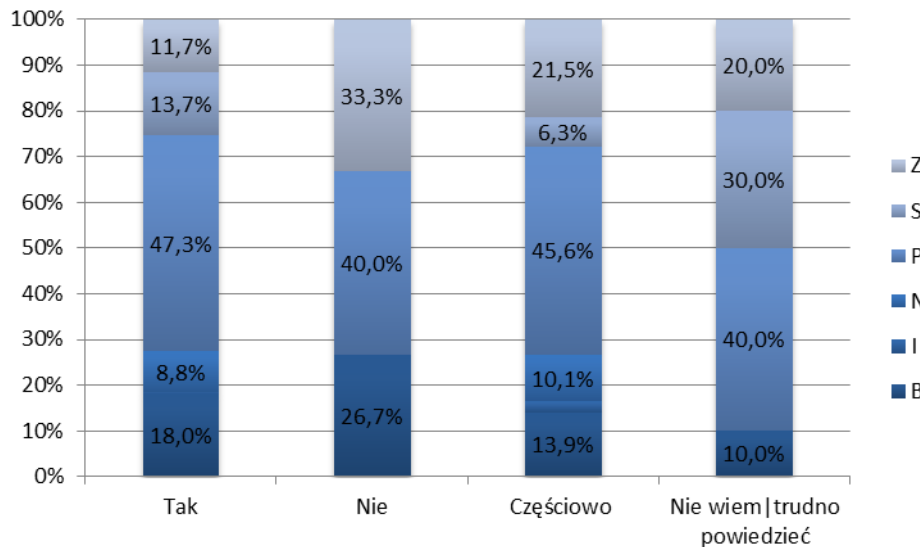
Legenda: B – bezrobotny; N(I) – nieaktywny zawodowo; P – przedsiębiorca; S – samozatrudniony, Z - zatrudniony

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=498

Klienci PK KSU, którzy w okresie świadczenia usługi posiadali status bezrobotnego obecnie prowadzą działalność gospodarczą przede wszystkim na rynku lokalnym oraz na rynku światowym. Usługobiorcy PK KSU, którzy w okresie świadczenia usługi posiadali status osoby nieaktywnej zawodowo obecnie prowadzą działalność gospodarczą przede wszystkim na rynku regionalnym oraz na rynku krajowym – wykres 24.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 25. Czy informacja udzielona przez konsultanta miała wpływ na podjęte przez Pana/ią decyzje lub postanowienia dotyczące planowanej działalności gospodarczej?



Legenda: B – bezrobotny; N(I) – nieaktywny zawodowo; P – przedsiębiorca; S – samozatrudniony, Z - zatrudniony

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=498

Bezrobotni oraz osoby nieaktywne zawodowo, które zmieniły swój status na przedsiębiorcę oceniają świadczoną im usługę informacyjną na podobnym poziomie co klienci PK KSU – przedsiębiorcy. Zdaniem 18% bezrobotnych klientów PK KSU oraz 8,8% nieaktywnych zawodowo klientów PK KSU informacja udzielona przez konsultanta miała wpływ na podjęte decyzje lub postanowienia dotyczące planowanej działalności gospodarczej, a według 13,9% bezrobotnych i 12,3% nieaktywnych zawodowo usługobiorców PK KSU informacja udzielona przez konsultanta miała częściowy wpływ na podjęte decyzje lub postanowienia dotyczące planowanej działalności gospodarczej (wykres 25).

Przedstawiciele badanych ośrodków PK KSU mają w zakresie efektywności działania PK zbliżone opinie i uważają, że sposób, w jaki funkcjonują PK jest satysfakcjonujący dla klientów korzystających z ich usług. W toku realizacji wywiadów respondenci podkreślali, że miarą ich efektywności nie powinna być liczba nowych klientów, ale liczba przedsiębiorców, którzy powracają do danego punktu po kolejne porady i informacje. Ponowne zgłaszanie się klienta do PK KSU oznacza bowiem, że konsultanci wykonują swoją pracę rzetelnie, zyskując zaufanie i uznanie usługobiorców. Bez wątplenia analitycznie „mocnym” wskaźnikiem jest badanie zmiany statusu usługobiorców PK KSU w kierunku analizy wzrostu kategorii przedsiębiorców. W

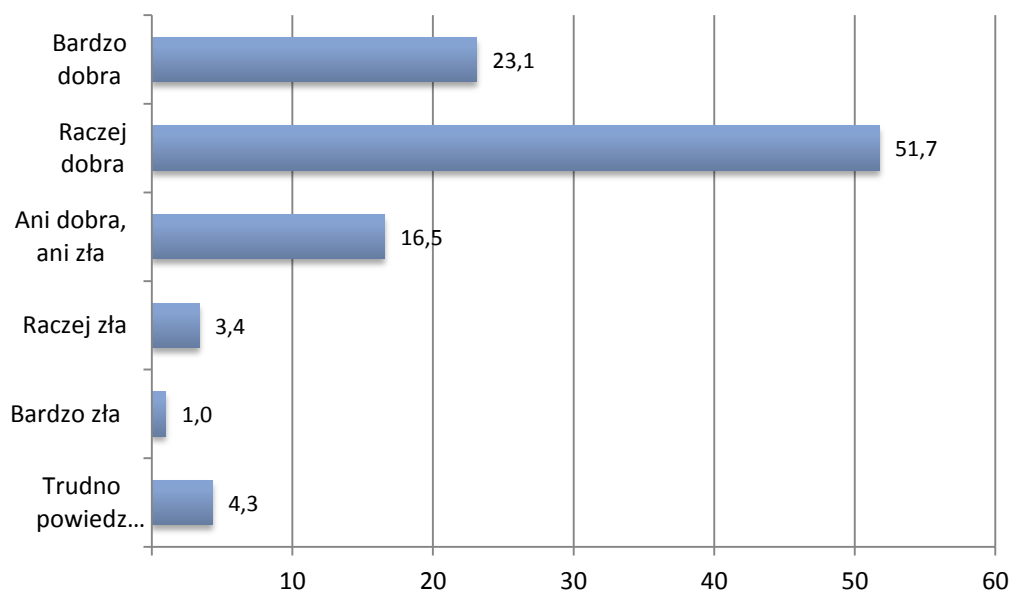
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

powiązaniu z deklaracją o wpływie usługi informacyjnej na podjęcie decyzji o prowadzeniu działalności gospodarczej uzyskujemy wskaźnik efektywności działań PK KSU.

3.5. OCENA JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PK KSU

W badaniach CAPI, odwołując się do dotychczasowej wiedzy i doświadczeń usługobiorców, zapytano o ogólną opinię na temat Punktów Konsultacyjnych KSU. Zdecydowana większość klientów (prawie trzech na czterech) oceniła je pozytywnie – Wykres 26. Taka asymetryczność wskazań sugeruje jednoznaczność oceny pozytywnej.

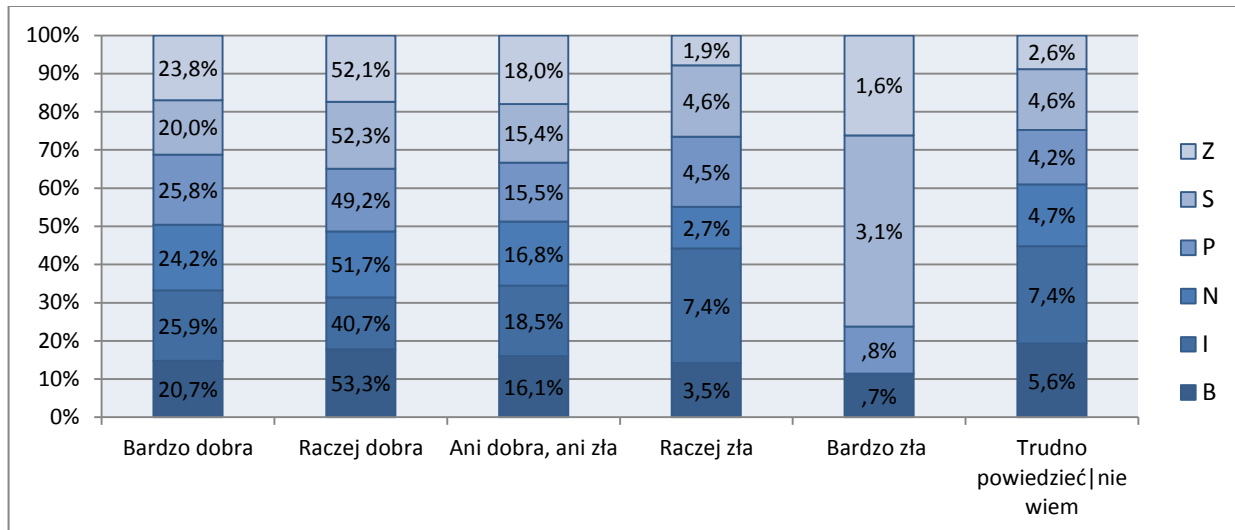
Wykres 26. Na podstawie Pana/i wiedzy i doświadczeń proszę powiedzieć jaka jest Pana/i ogólna opinia na temat Punktów Konsultacyjnych KSU?



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 27. Na podstawie Pana/i wiedzy i doświadczeń proszę powiedzieć jaka jest Pana/i ogólna opinia na temat Punktów Konsultacyjnych KSU? – według typu klienta

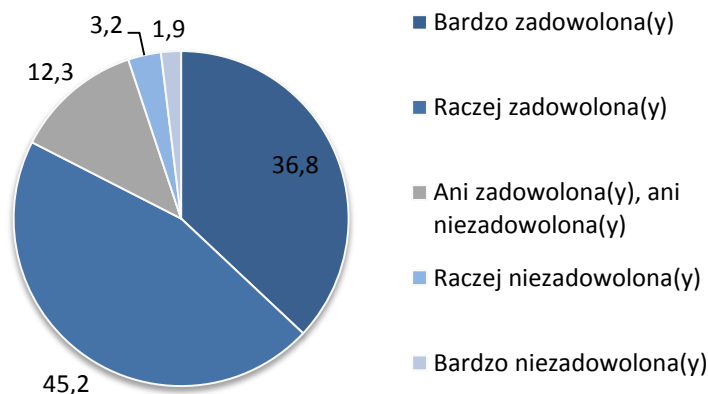


Legenda: B – bezrobotny; N(I) – nieaktywny zawodowo; P – przedsiębiorca; S – samozatrudniony, Z – zatrudniony

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Opinia na temat PK KSU w niewielkim stopniu jest zróżnicowana ze względu na typ klienta. Wielkość frakcji uniemożliwia porównania ponieważ różnice w punktach procentowych znajdują się na granicy błędu statystycznego – Wykres 27.

Wykres 13. Poziom zadowolenia z jakości udzielonej w PK KSU konsultacji

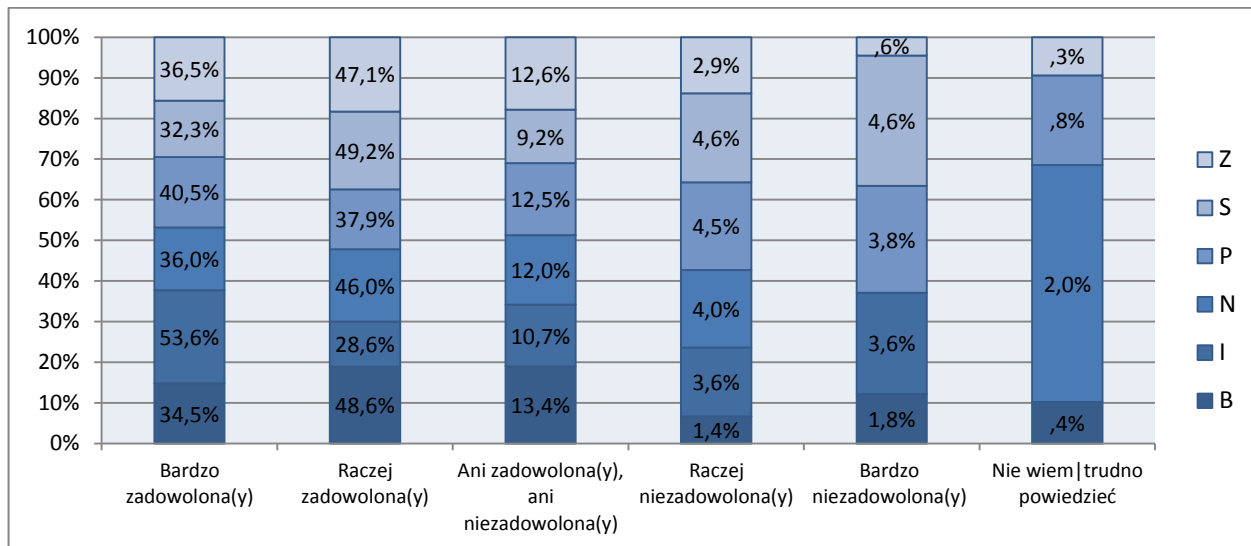


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

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

Ponad 80% klientów jest zadowolonych z jakości udzielonej konsultacji. Niski poziom zadowolenia wskazał znikomy odsetek badanych, oscylujący w granicach 5% - Wykres 28.

Wykres 29. Poziom zadowolenia z jakości udzielonej w PK KSU konsultacji według typu klienta



Legenda: B – bezrobotny; N(I) – nieaktywny zawodowo; P – przedsiębiorca; S – samozatrudniony, Z – zatrudniony

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

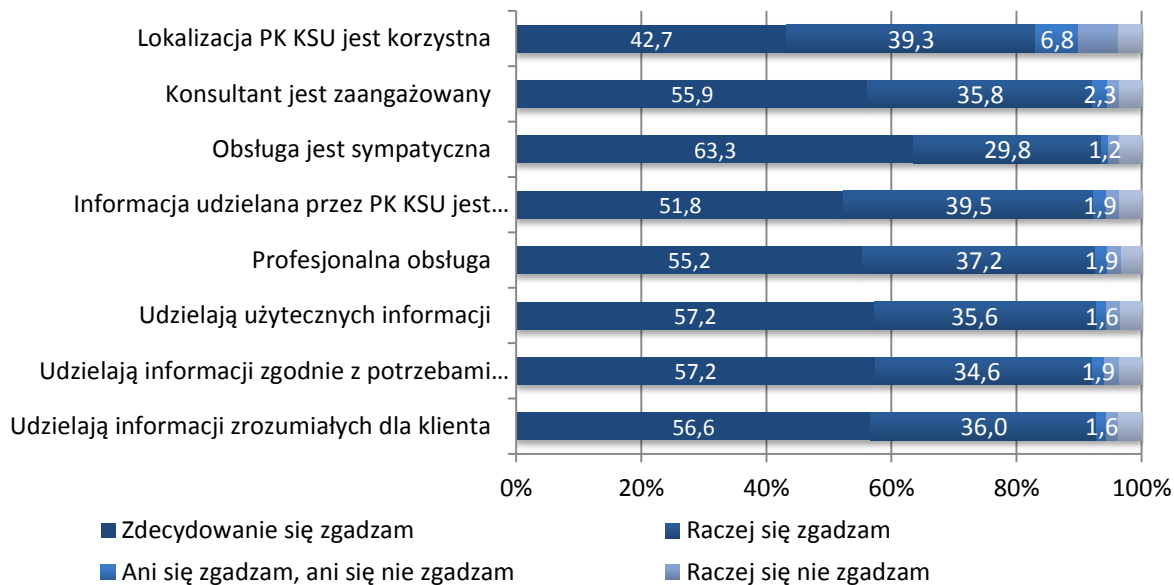
Poziom zadowolenia w niewielkim stopniu jest zróżnicowana ze względu na typ klienta. Wielkość frakcji uniemożliwia porównania ponieważ różnice w punktach procentowych znajdują się na granicy błędu statystycznego – Wykres 29.

Uzasadnienia wyrażonych ocen wskazują na atrybuty usług, które są najbardziej cenione przez klientów KSU. Najczęściej wymieniano zrozumiałość przekazywanych informacji (45% wskazań) – niewiele niższy odsetek wskazań odnotowało kryterium użyteczności informacji, a także zgodność z oczekiwaniami klienta. 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. 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.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Ponad 80% klientów zgadza się z każdym z pochlebnych twierdzeń. Zauważalnie niżej niż pozostałe elementy oceniana jest lokalizacja Punktów – 10 % badanych nie ocenia jej jako korzystną – Wykres 30.

Wykres 30. Czy zgadzają czy też nie zgadzają się Państwo z następującymi opiniami na temat PK KSU? (twierdzenia pozytywne)

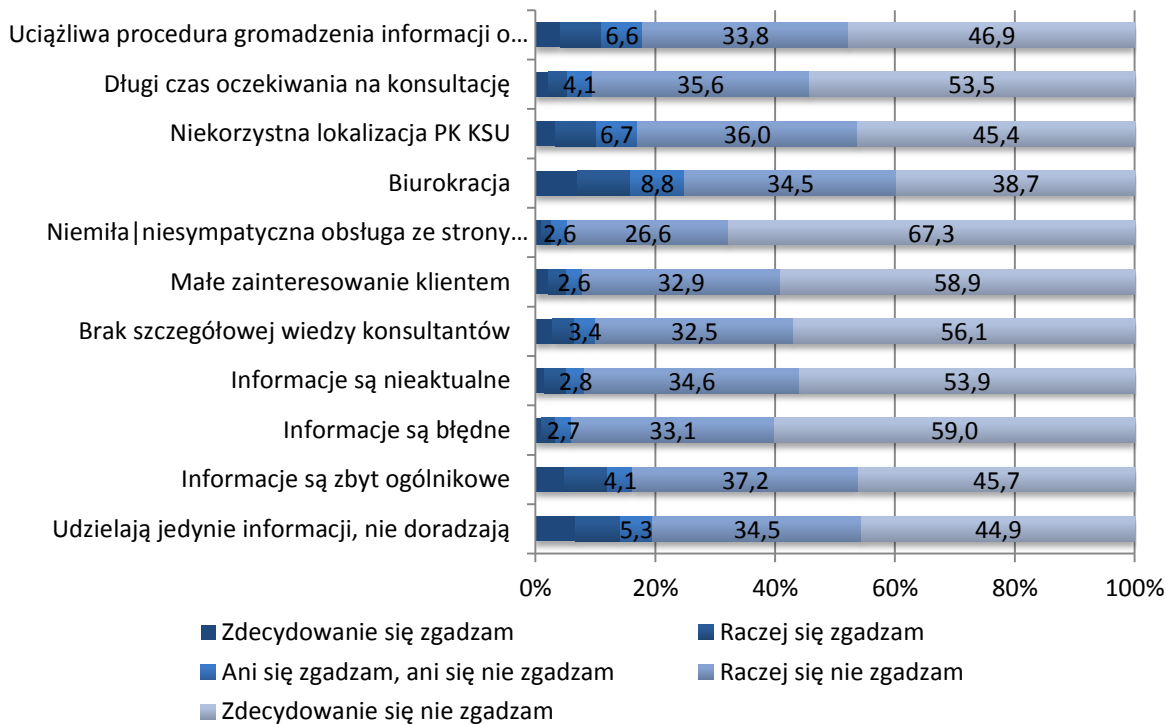


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

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 niepochlebnych. Poniższy wykres przedstawia, w jaki sposób respondenci się do nich odnieśli – Wykres 31.

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

Wykres 31. Czy zgadzają czy też nie zgadzają się Państwo z następującymi opiniami na temat PK KSU? (twierdzenia negatywne)

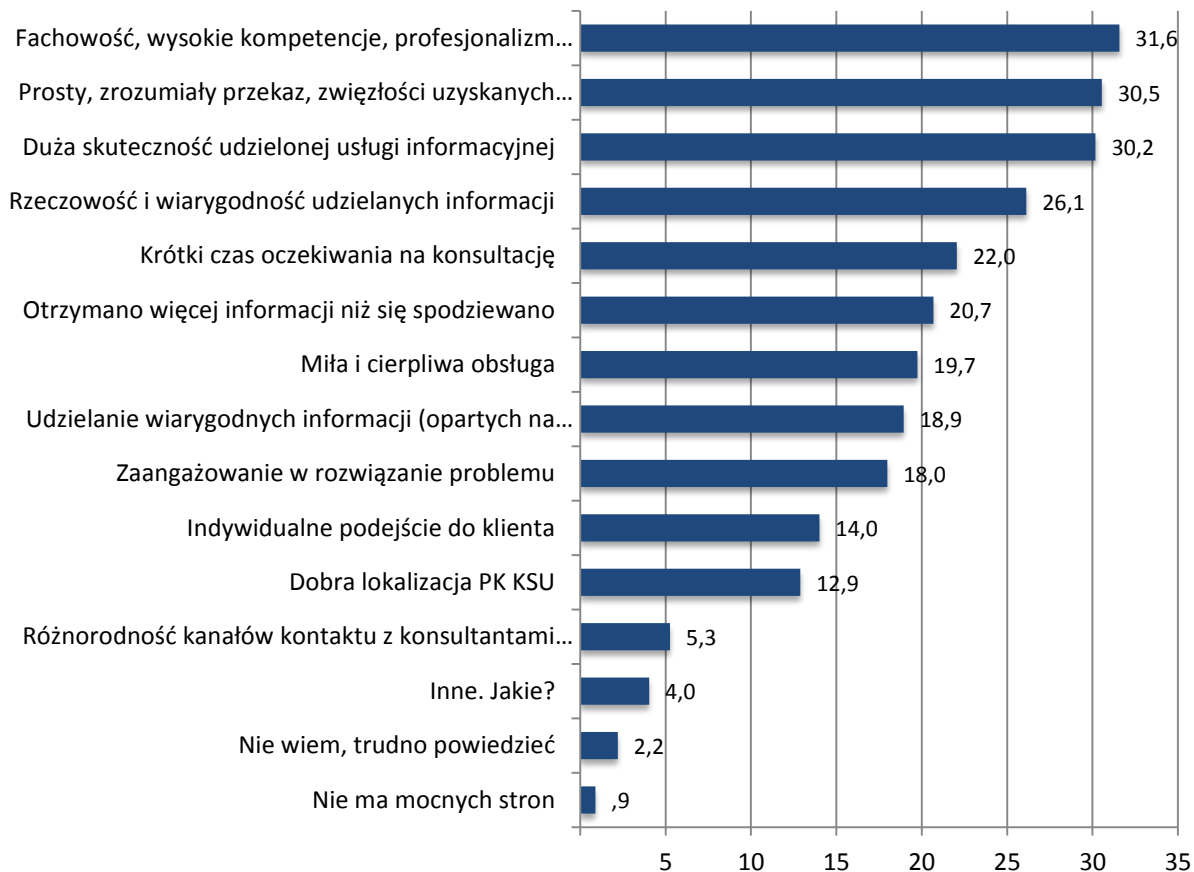


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Potwierdza się wysoka ocena wiedzy konsultantów, ich kultury i podejścia do klienta – bardzo znikomy odsetek respondentów miał zastrzeżenia do tych elementów obsługi. Najczęściej negatywną ocenę kojarzono z formalnościami, które wiązały się ze świadczeniem usługi – 15,4% respondentów zgodziła się, że w PK KSU panuje biurokracja (suma odsetków odpowiedzi „zdecydowanie się zgadzam” i „raczej się zgadzam”), zaś 13,4% uznało, że procedura gromadzenia informacji o usługobiorcy jest uciążliwa. Dla badanych klientów korzystających z usług PK KSU jednym z kluczowych czynników satysfakcji jest profesjonalizm i szeroki zakres kompetencji konsultantów. Nie bez znaczenia jest także komunikatywność i umiejętność łatwego przekazu informacji, które często są trudne i niezrozumiałe dla odbiorców. Warto zauważyć, że co trzeci respondent wskazał na skuteczność udzielanych konsultacji (Wykres 32). Część osób objętych badaniem doceniła krótki czas oczekiwania na poradę. Zauważyć można, że większość klientów PK KSU koncentrowała się w swoich ocenach na aspekcie merytorycznym i praktycznym wymiarze otrzymywanych informacji, natomiast pozostałe czynniki, takie jak uprzejmość obsługi czy dobra lokalizacja punktu mają charakter wtórny.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 32. Mocne strony udzielonej w PK KSU konsultacji

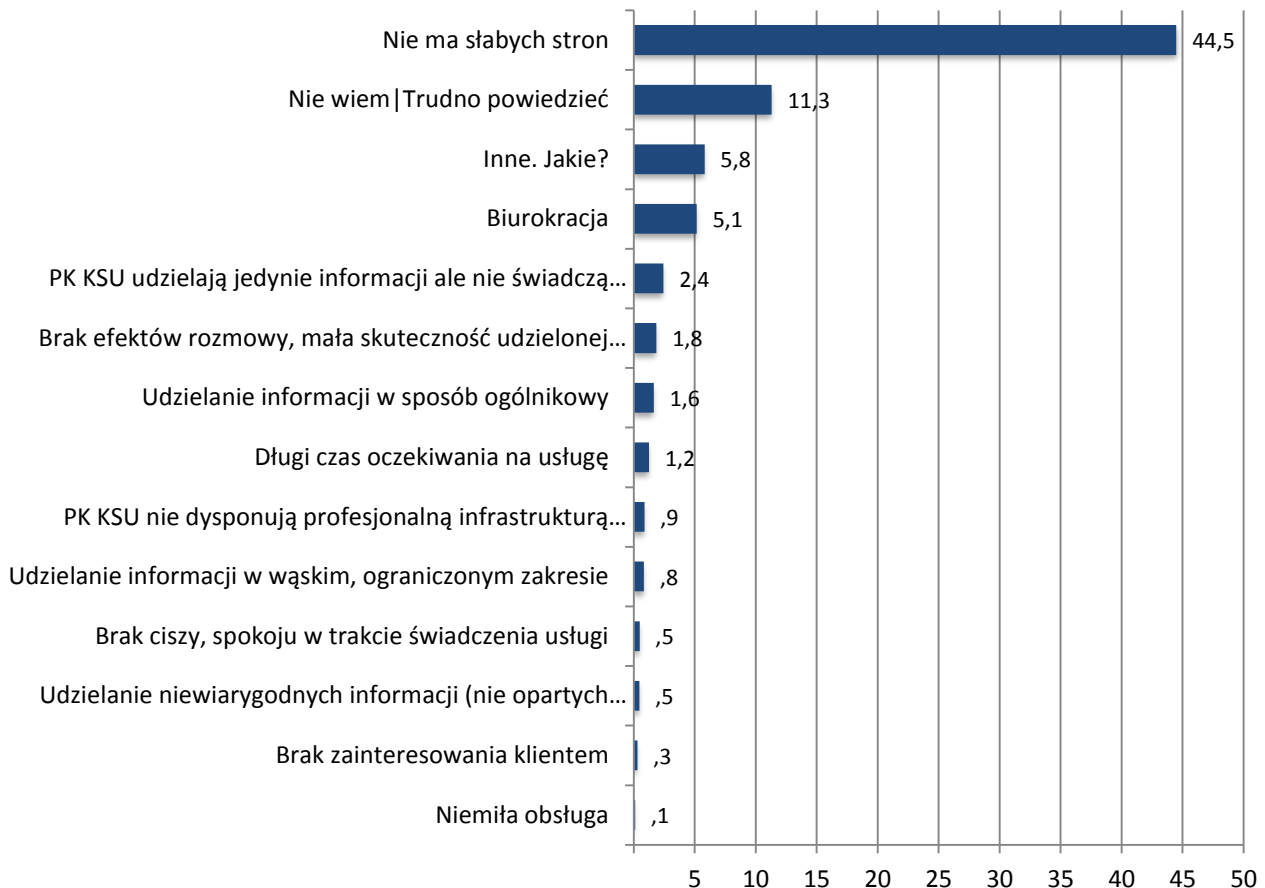


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

O wysokim stopniu zadowolenia klientów z funkcjonowania PK KSU świadczy fakt, że zdecydowana większość z nich nie potrafiła wskazać słabych stron usługi. Najwyższy, ale i tak niewielki odsetek badanych, bo wynoszący 5% wskazał na nadmierną biurokrację panującą w PK KSU, co może być związane ze stosunkowo długotrwałym wypełnianiem formularza ewidencyjnego – Wykres 33.

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

Wykres 33. Słabe strony udzielonej w PK KSU konsultacji



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

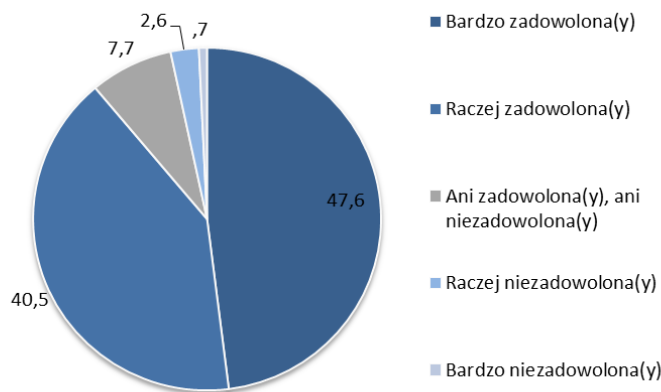
Bardzo dobra opinia o PK KSU znajduje swoje odzwierciedlenie w ocenie zapotrzebowania klientów na działalność taką jaka jest prowadzona przez punkty konsultacyjne – łącznie ponad 80% pozytywnych wskazań. W największym stopniu negatywne wskazania dotyczyły lokalizacji PK KSU, w sensie małego zagęszczenia przestrzennego PK na terenie Polski oraz nadmiernego czasu wypełniania formularza ewidencyjnego. Zasadnicza rekomendacja ma wymiar infrastrukturalny i wiąże się z koniecznością pełnego pokrycia siatka 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.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

3.6. POZIOM ZADOWOLENIA KLIENTÓW Z USŁUG PK KSU

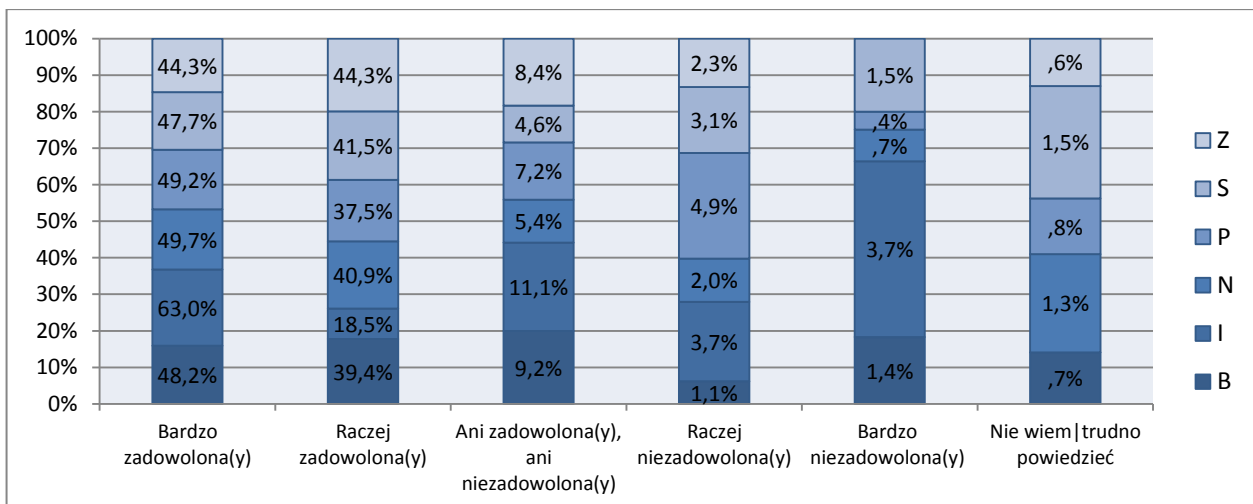
Zdecydowana większość badanych usługobiorców jest zadowolona z usługi świadczonej w PK KSU – poziom zadowolenia sięga prawie 90%. Odsetek niezadowolonych z usługi wynosi 3,3% i znajduje się na granicy błędności statystycznej – Wykres 34.

Wykres 34. Poziom zadowolenia z jakości udzielonej w PK KSU usługi



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Wykres 35. Poziom zadowolenia z jakości udzielonej w PK KSU usługi według typu klienta



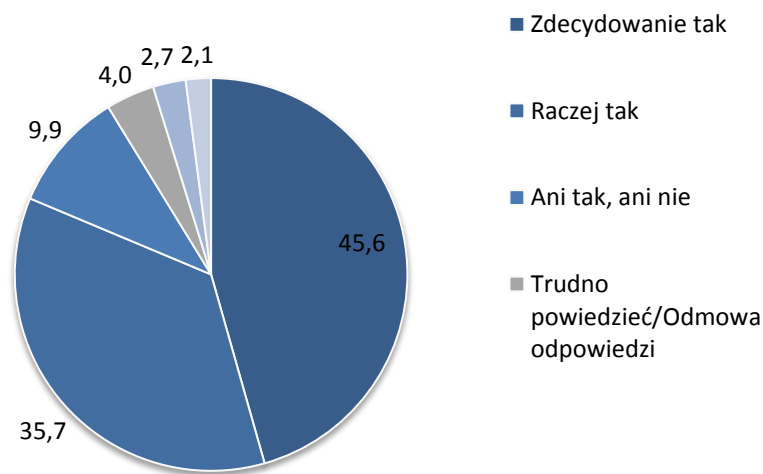
Legenda: B – bezrobotny; N(I) – nieaktywny zawodowo; P – przedsiębiorca; S – samozatrudniony, Z – zatrudniony

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

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

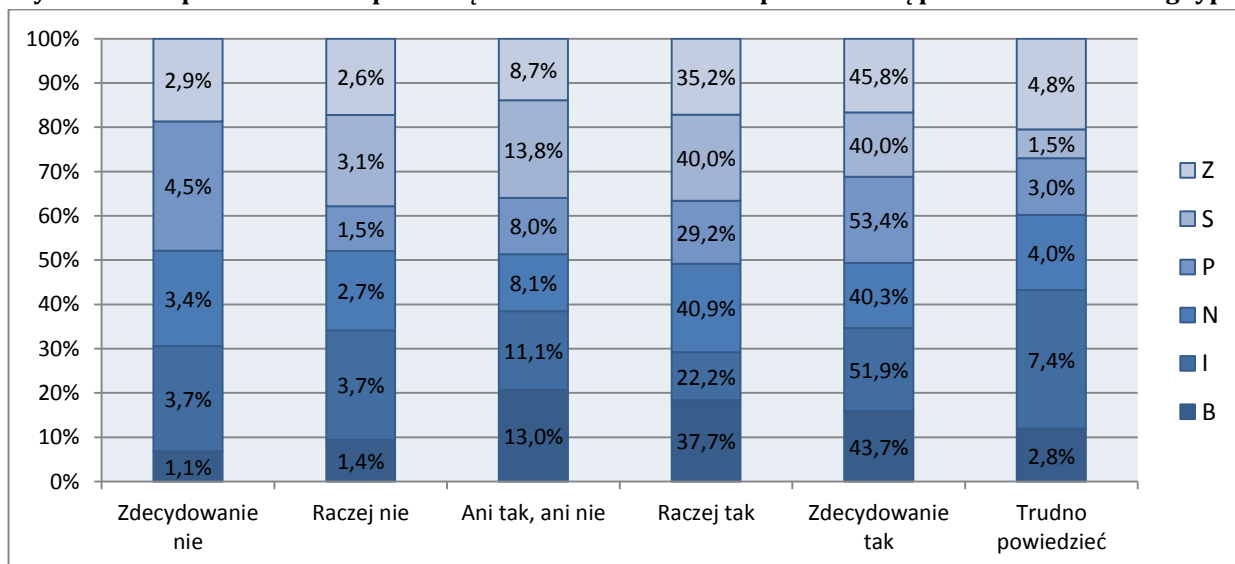
Zdecydowana większość badanych klientów jest zdania, że działalność PK KSU jest potrzebna, co świadczyć może o efektywności jednostek i pracujących w nich konsultantów, które przekładają się na sposób postrzegania idei tego typu instytucji – Wykresy 36 i 37.

Wykres 36. Zapotrzebowanie przedsiębiorstw na działalność prowadzoną przez PK KSU



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Wykres 37. Zapotrzebowanie przedsiębiorstw na działalność prowadzoną przez PK KSU według typu klienta



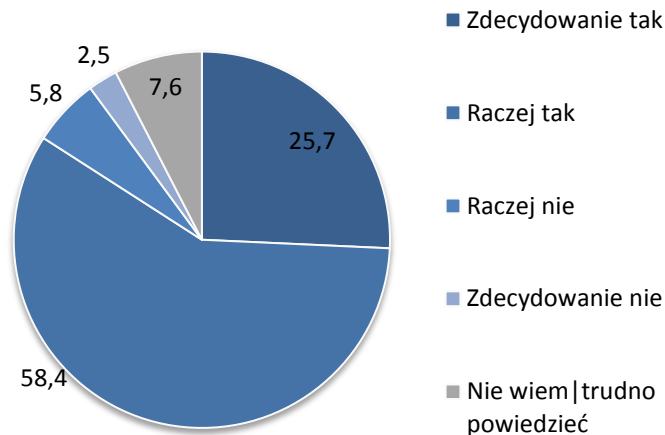
Legenda: B – bezrobotny; N(I) – nieaktywny zawodowo; P – przedsiębiorca; S – samozatrudniony, Z – zatrudniony

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Zdaniem większości badanych klientów istniejąca forma świadczenia usług odpowiada potrzebom usługobiorcy – Wykres 38.

Wykres 38. Czy uważa Pan/i, że obecna forma świadczenia usług przez PK KSU odpowiada Pana/i potrzebom?



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Wśród badanych odmiennego zdania jest jedynie 8,3% respondentów, którzy najczęściej jako przyczynę negatywnej odpowiedzi wskazują:

- » Biurokrację,
- » Brak pozytywnego rozpatrzenia sprawy,
- » Mała wiedza konsultantów na temat dofinansowania działalności gospodarczej.
- » Brak konstruktywnych porad.
- » Brak konkretnych propozycji rozwiązania problemów.

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.

3.7. KOMPETENCJE KONSULTANTÓW W OPINII KLIENTÓW

Z uwagi na szerokie spektrum potrzeb i oczekiwań klientów PK, konsultanci świadczący w nich usługi muszą dysponować szerokim zakresem kompetencji i doświadczenia. Ich wiedza nie ogranicza się jedynie do znajomości programów unijnych oraz instytucji uczestniczących w procesie zarządzania przedsiębiorczością w Polsce, ale także do miękkich umiejętności, takich jak doradztwo marketingowe, prowadzenie audytów, znajomość rynku i jego chłonności na określone

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

produkty i usługi. Nie bez znaczenia pozostają również takie kwestie jak dobra orientacja w przepisach prawnych, szczególnie dotyczących podatków.

Klienci korzystający z usług Punktów Konsultacyjnych KSU często nie wiedzą, jakiej pomocy mogą oczekiwać i ich potrzeby wykraczają poza chęć uzyskania usługi stricte informacyjnej. Opinie przekazywane przez przedstawicieli jednostek objętych badaniem wskazują, że część przedsiębiorców zgłasza się do nich w momencie, gdy firma przechodzi kryzys np. z powodów prawnych, podatkowych czy złych założeń biznesowych. Konsultanci chcąc należycie obsłużyć takich klientów muszą wykazać się komplementarną wiedzą z różnych dziedzin, tak by ich praca była efektywna i przełożyła się na satysfakcję klienta i poprawę sytuacji jego przedsiębiorstwa.

„Jak ktoś rozpoczyna działalność to potrzebuje pomocy merytorycznej na temat prawno administracyjnych aspektów działalności”, Przedstawiciel PK KSU

„Wiele osób przychodzi z drukami rekrutacyjnymi, bo mieli prawo przyjść do punktu konsultacyjnego i mówią, żeby im wytłumaczyć, czy to jest spójne itd.”. Potem okazywało się, że wiele nieścisłości, niespójności i takich nieprzemyślanych elementów występuje, wiele informacji jest niezawartych, które miały istotne znaczenie z punktu widzenia takiego druku rekrutacyjnego. Muszę przyznać, że przy ostatnich naborach to jakość tych druków się niesamowicie podniosła, jak konsultanci zaczęli doradzać.”, Przedstawiciel PK KSU

W tym momencie należy podkreślić, że oprócz szerokiej wiedzy z różnych dziedzin zarządzania przedsiębiorstwem, konsultanci PK KSU powinni charakteryzować się wysokim poziomem odporności na stres i odpornością psychiczną, ponieważ, jak wynika z deklaracji badanych, 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.

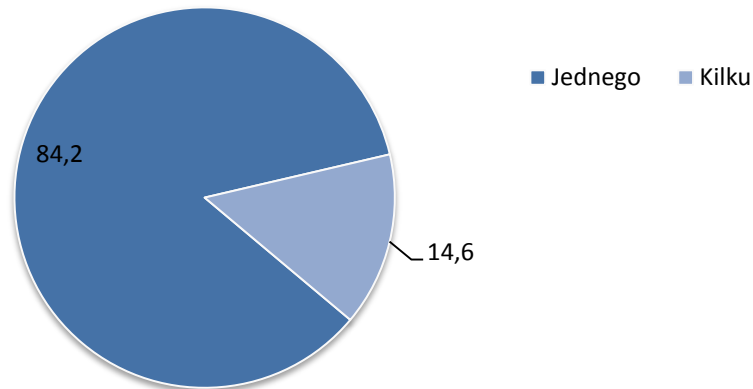
„Mówi: Proszę pani ja się powieszę, bo ja nie mam takich pieniędzy, jeszcze mam żonę chorą na raka. W tych momentach my wchodzimy tak głęboko czasami, ci ludzie nam się tak odkrywają, otwierają, że my naprawdę potrzebujemy czasami wsparcia, niech mi pan wierzy, że to jest trudna praca, ciężka praca.”, Przedstawiciel PK KSU

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

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

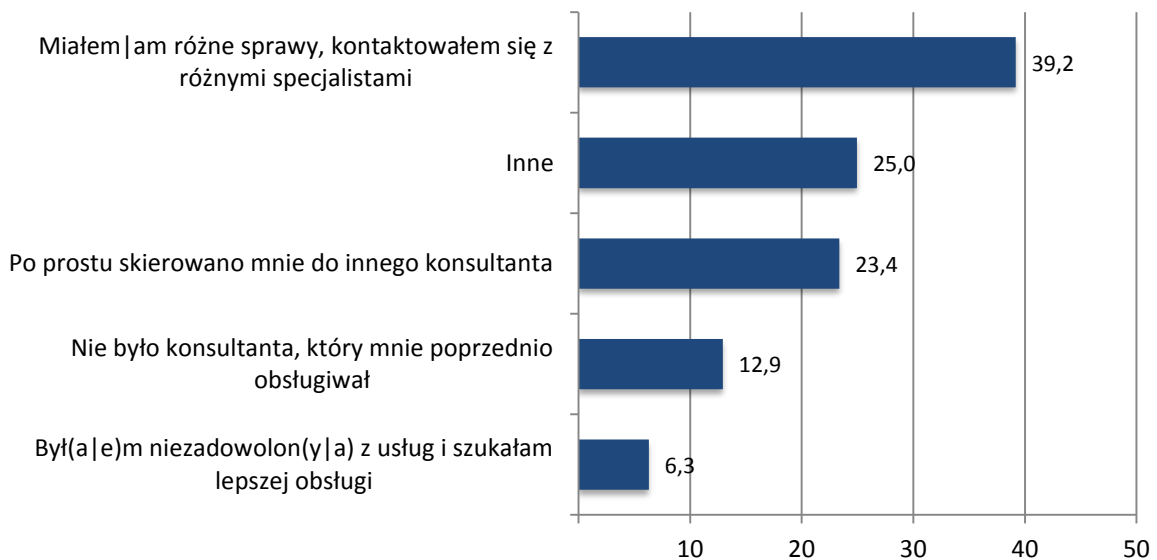
wizycie z innym konsultantem, ponieważ sposób świadczenia usług przez poprzedniego był niesatysfakcjonujący – Wykres 39 i 40.

Wykres 39. Liczba konsultantów PK KSU, z którymi kontaktują się klienci PK KSU



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1114

Wykres 40. Powody kontaktowania się z różnymi konsultantami PK KSU



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1114

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

Poziom zadowolenia z jakości udzielanych przez konsultantów PK KSU porad jest bardzo wysoki – satysfakcję zadeklarowało ponad 80% klientów. Niezależnie od typu klienta poziom zadowolenia z konsultacji świadczy o jednoznaczności opinii.

3.8. METODY AKTYWNEGO POZYSKIWANIA KLIENTÓW STOSOWANE PRZEZ KONSULTANTÓW PK KSU

Metody pozyskiwania klientów nie są w sposób usystematyzowany wypracowane przez konsultantów PK KSU. Podstawową formą, z jakiej korzystają przedstawiciele jednostek to mailing do przedsiębiorców, którzy otrzymali już w Punktach Konsultacyjnych KSU porady. Taka forma kontaktu, jak wynika z deklaracji badanych, wpłynąć może na zwiększenie siły zjawiska „echa klienckiego”, czyli zintensyfikuje skłonność dotychczasowych usługobiorców do polecenia i rekomendowania usług Punktów Konsultacyjnych KSU potencjalnym klientom.

„Mailing, ale jak Państwo zauważą cały czas mówimy o bazie klientów, którzy już byli (...) O bazie byłych, ale musimy pamiętać, że to jest też źródło informacji następnych klientów, myślę, że polecenie bardzo dużo robi.”, Przedstawiciel PK KSU

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.

„Wciśnięte w kąt w związku z tym mało produktywnie, zresztą siedziałam tam 2,5 dnia i wiem, jaki tam był przepływ ludności marny. Półtora dnia było puste, firma nie potrafiła dostarczyć materiałów, bannera. Nie potrafiła dostarczyć materiałów do klejenia fryzów, tam nie było nic. Więc ja się pytam, za te półtora dnia to stoisko kosztować musiało, co najmniej 6-7 tysięcy, bo ono musiało kosztować.”, Przedstawiciel PK KSU

Jak wynika z opinii przedstawicieli PK KSU klienci, którzy przychodzą do jednostek w celu uzyskania informacji, kierowani są często do instytucji przez urzędników Urzędów Pracy, Urzędów Dzielnicowych i Skarbowych. Dlatego zasadnym wydaje się zacieśnienie współpracy pomiędzy PK KSU a jednostkami administracji publicznej, rozwieszanie w ich siedzibach stosownych ogłoszeń, informowanie samych urzędników o prowadzonej działalności, tak by zarządzać w większym stopniu ścieżką dotarcia klienta do PK KSU.

„Tego się nie kojarzy, ale z instytucji które przekierowują do nas, Powiatowe Urzędy Pracy przysyłają do nas nie mówiąc o KSU (...) oni tak samo pojęcia o tym nie mają. Idź tam i tam, tam się wszystkiego dowiesz.”, Przedstawiciel PK KSU

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Metody aktywnego pozyskiwania klientów przez konsultantów PK KSU nie są zharmonizowane ze źródłami informacji o PK KSU wskazanymi przez usługobiorców PK KSU. Konieczne jest opracowanie strategii dedykowanej dla zarządzających i konsultantów PK KSU a dotyczącej metod aktywnego pozyskiwania usługobiorców głównie przez działania związane z siecią Internet.

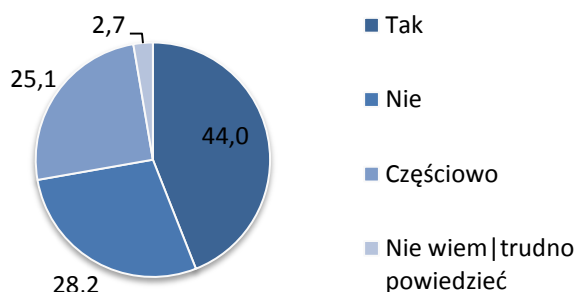
3.9. WPŁYW WYŚWIADCZONYCH USŁUG NA DZIAŁALNOŚĆ KLIENTA

Określenie przez Konsultantów PK KSU wpływu świadczonych przez nich usług na podejmowane przez klientów decyzje jest nie do końca możliwe, jednak z deklaracji badanych 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 Punktów Konsultacyjnych KSU.

„Ja mam bardzo dobre doświadczenie kobitki, która chciała żeby wziąć ją w asystę, bo chciała zlikwidować działalność. Nie szło jej, po prostu jej nie szło, nie wychodziło finansowo, a w ramach naszej współpracy doszło do tego, że tylko na chwilę zawiesiła. Pozyskałyśmy inny lokal, zrobiliśmy inne działania marketingowe, kobitka dalej prowadzi działalność po zawieszeniu jej.(...) Moje działania doprowadziły do tego, że kobieta działa dalej i to jest sukces moim zdaniem i to jest osiągnięcie. Że nie przyszła kolejna bezrobotna, tylko ktoś w ciągu tych niecałych dwóch miesięcy się ogarnął i dzięki mojej pomocy ponownie tę działalność rozpoczął.”, Przedstawiciel PK KSU

Mimo pozytywnych opinii o funkcjonowaniu Punktów Konsultacyjnych KSU a także pracujących w nich konsultantów, część klientów zadeklarowała, że problem, z którym zwrócili się do PK KSU nie został rozwiązany, a co czwarty badany uznał, że tylko częściowo. Sądząc jednak po wysokiej ocenie pracy konsultantów PK KSU można wnioskować, że nie wynika to z niskiej efektywności jednostek, ale raczej istoty problemów, z jakimi zwrócili się klienci – Wykres 42.

Wykres 42. Wpływ konsultacji udzielonych w PK KSU na rozwiązanie problemu klienta

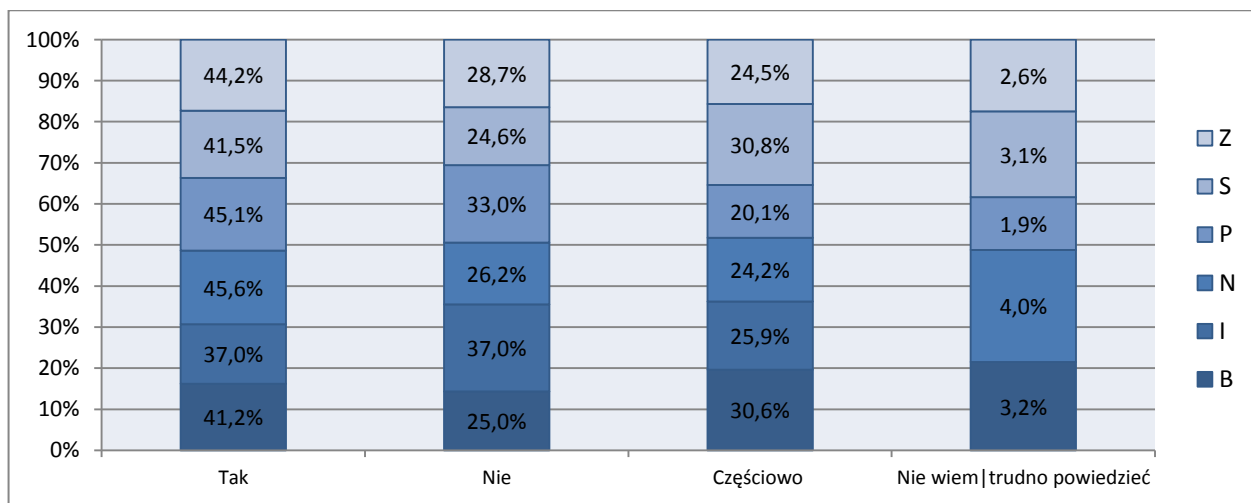


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1114

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

Udzielane konsultacje i porady 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 42). Zróżnicowanie struktury rozkładu odpowiedzi ze względu na typ klienta również nie jest statystycznie istotnym demarkatorem co obrazuje wykres nr 43.

Wykres 43. Wpływ konsultacji udzielonych w PK KSU na rozwiązanie problemu klienta według typu klienta

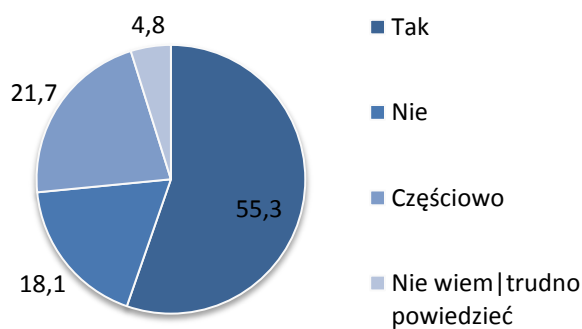


Legenda: B – bezrobotny; N(I) – nieaktywny zawodowo; P – przedsiębiorca; S – samozatrudniony, Z - zatrudniony

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Udzielone informacje nie wpłynęły na podejmowane przez firmy decyzje tylko w co szóstym przypadku – Wykres 44.

Wykres 44. Wpływ konsultacji udzielonych w PK KSU na podjętą przez klienta decyzję gospodarczą

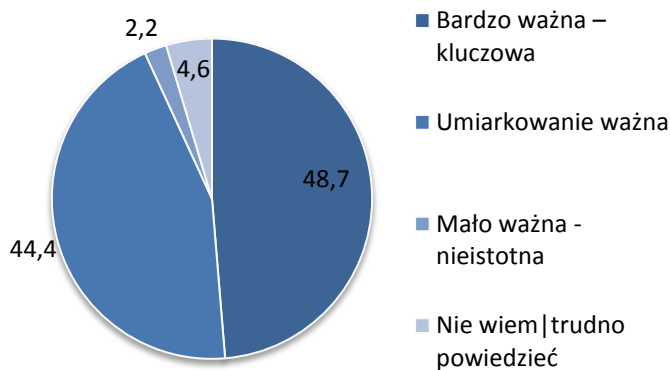


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1114

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

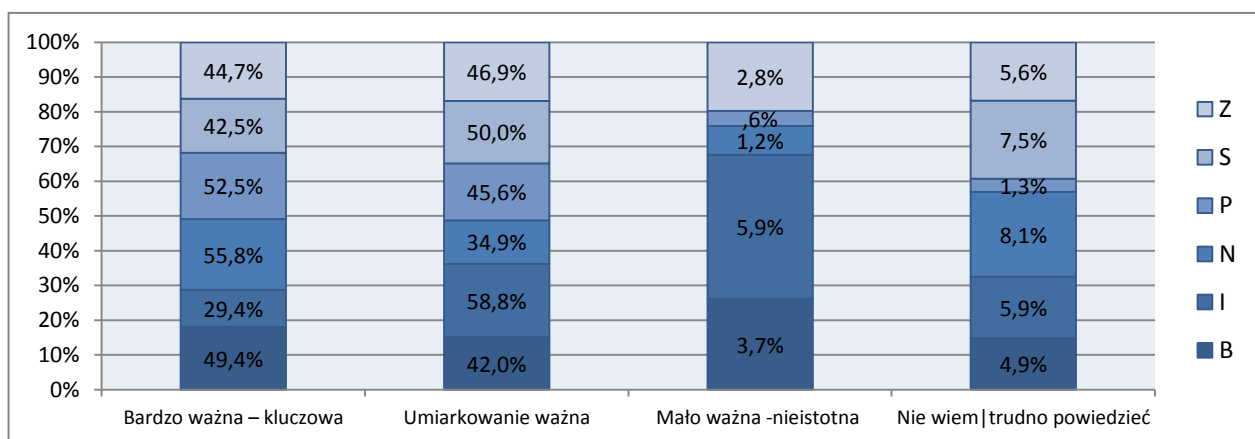
Wyniki badania dowodzą wysokiej istotności informacji udzielanych przedsiębiorcom przez konsultantów PK KSU. Dla blisko połowy respondentów uzyskane informacje miały kluczowy wpływ dla prowadzonej działalności. Jedynie niewielki odsetek, wynoszący poniżej 5% uznał, że konsultacje nie miały dla jego działalności znaczenia. Jest to jeden ze wskaźników obrazujących duże zapotrzebowanie na funkcjonowanie tego typu instytucji dla małych i średnich przedsiębiorstw – Wykres 45.

Wykres 45. Ważność uzyskanych informacji od konsultanta ze względu na ich znaczenie dla działalności gospodarczej



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1114

Wykres 46. Ważność uzyskanych informacji od konsultanta ze względu na ich znaczenie dla działalności gospodarczej



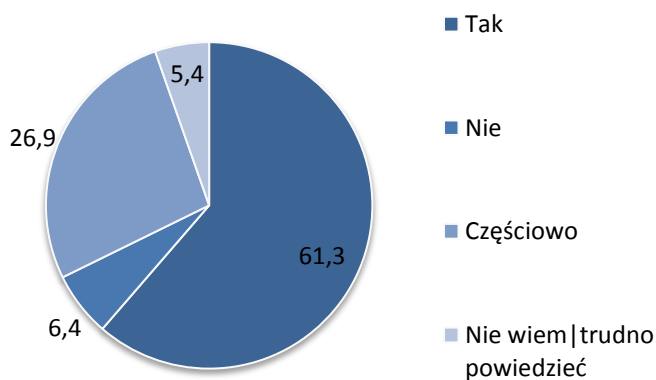
Legenda: B – bezrobotny; N(I) – nieaktywny zawodowo; P – przedsiębiorca; S – samozatrudniony, Z - zatrudniony

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

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

Szczególnie duże znaczenie konsultacje 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 czwarta kierowała się nimi do pewnego stopnia – Wykres 47.

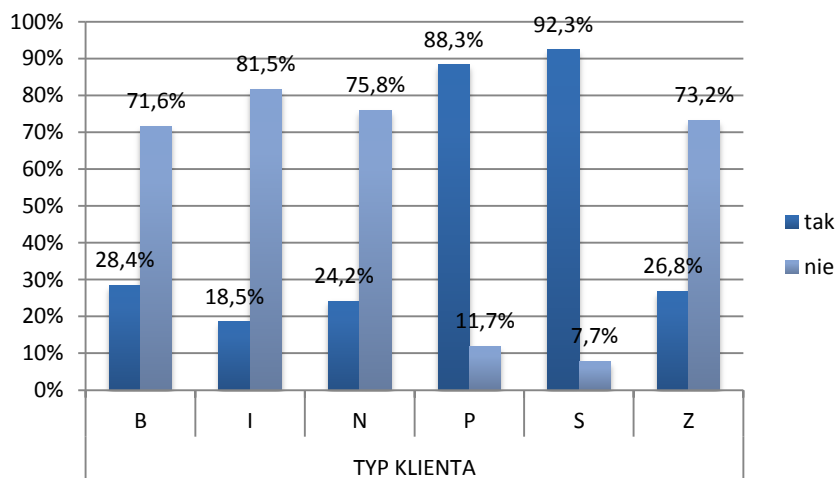
Wykres 47. Wpływ konsultacji udzielonych w PK KSU na planowaną przez klienta działalność gospodarczą



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1114

Dla połowy badanych klientów udzielone w PK KSU informacje 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.

Wykres 48. Wpływ konsultacji udzielonych w PK KSU na planowaną przez klienta działalność gospodarczą



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Powyższy wykres (48) pokazuje jaki realny wpływ na podjęcie decyzji o działalności gospodarczej miała usługa informacyjna świadczona w PK KSU. Spośród bezrobotnych usługobiorców 28,4% respondentów zadeklarowało, że usługa miała wpływ na planowaną działalność gospodarczą, 26,8% zatrudnionych usługobiorców oraz odpowiednio 88,3% przedsiębiorców i 92,3% samozatrudnionych. W największym stopniu świadczone usługi wpłynęły na plany związane z planowaną działalnością gospodarczą osób, które już prowadzą działalność gospodarczą, natomiast dla ponad ¼ badanych bezrobotnych fakt świadczenia usługi informacyjnej przez PK KSU mógł, pośród innych czynników, mieć wpływ na rozpoczęcie działalności gospodarczej.

3.10. ROZPOZNAWALNOŚĆ NAZWY SYSTEMU KSU ORAZ PK WŚRÓD KLIENTÓW

Analizując wypowiedzi badanych można wyciągnąć wniosek, 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.

Powodem niskiej świadomości istnienia Punktów Konsultacyjnych wśród przedsiębiorców jest niewystarczająco wysoka jakość promocji jednostek. Przedstawiciele PK KSU zdają sobie sprawę z tego, że również sami powinni uświadamiać swoich klientów, z jakiego rodzaju wsparcia korzystają i jakie instytucje im je świadczą, niemniej jednak klienci traktują te informacje jako wtórne, co powoduje, że nie utrwalają się one w ich świadomości.

„Natomiast moje doświadczenie jest takie, że jednak mimo wszystko przychodzą do konkretnych instytucji, do konkretnych ludzi. (...) Nie sądzę, żeby to miało znaczenie (przypis autora: znaczenie, że PK KSU działają na zlecenie PARP).”, Przedstawiciel PK KSU

Podstawowym problemem, według opinii badanych jest brak szeroko zakrojonej akcji informacyjnej, która uświadomiłaby przedsiębiorców w zakresie istnienia PK KSU a także oferowanych usług. Klienci, którzy są kierowani do PK niejednokrotnie wyrażają zaskoczenie z istnienia takiej instytucji. Kolejnym problemem jest to, że przedsiębiorcy nie do końca potrafią skojarzyć ze sobą działalność PARP i zaangażowania 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.



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

„Powieć tak, jak dla mnie 80% klientów w ogóle nie kojarzy marki KSU, tak? On przychodzi do instytucji otoczenia biznesu, jakakolwiek tak? Którą kojarzy i wie, że tam uzyska informacje, niekoniecznie kojarząc że to działa w ramach KSU, jakiś punkt. Wie, że jest informacja, jest punkt informacyjny czy konsultacyjny, niekoniecznie kojarzony z KSU, pisze to KSU, ale czy on wie co to jest KSU?.”, Przedstawiciel PK KSU

Celem szerszego promowania Punktów Konsultacyjnych zarządzający jednostkami a także konsultanci biorą udział w różnego rodzaju seminariach organizowanych przez fundacje otoczenia biznesu a także różnego typu instytucje, na których informują słuchaczy o istnieniu a także profilu działalności PK KSU. Mimo że taka forma promocji wykorzystywana jest przez jednostki często, to jej efektywność nie jest wystarczająca, ponieważ ogranicza się do stosunkowo wąskiego grona odbiorców.

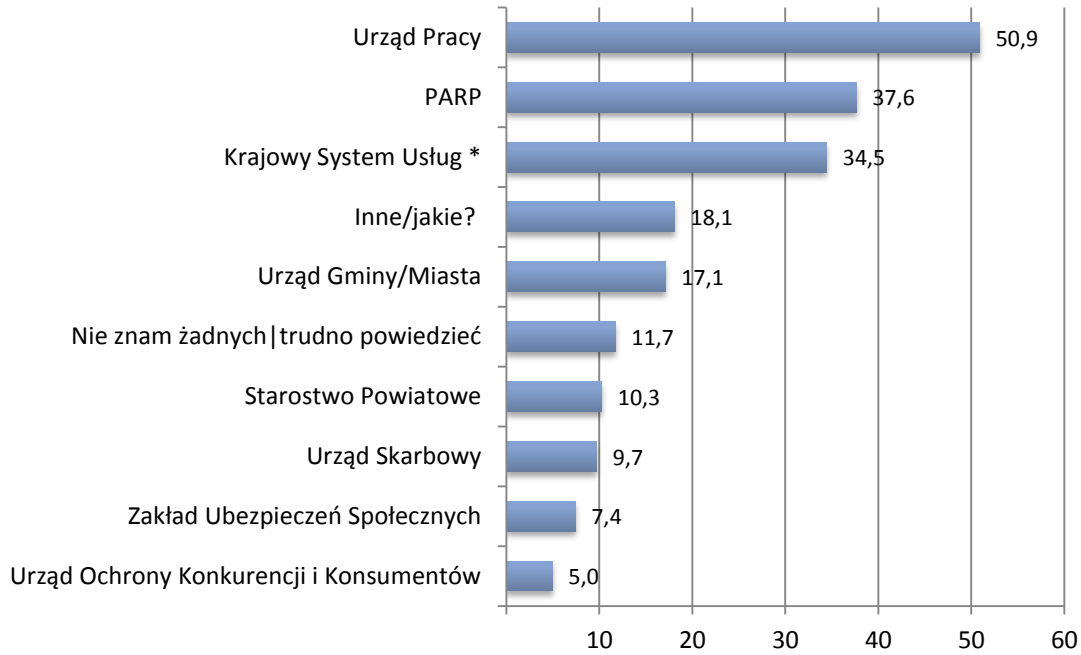
Część badanych biorących udział w dyskusji zadeklarowała, że w promowaniu Punktów Konsultacyjnych KSU pomocne były gadżety z logotypami PARP i PK, jednak obecne przepisy zabraniają tej formy promocji, a stosowane obecnie broszury informacyjne są nieefektywne, ponieważ nie przykuwają uwagi i są przez potencjalnych odbiorców ignorowane i traktowane na równi z ulotkami reklamowymi. Zdaniem respondentów do promocji PK służyć powinny bardziej trwałe przedmioty, takie jak długopisy, kubki, kalendarze, które są przez potencjalnych klientów użytkowane i powodują, że informacja nabiera bardziej trwałego charakteru. Istotną informacją przekazaną przez przedstawicieli jednostek jest idea różnicowania form promocji, w zależności od regionu oraz dominującej formy prowadzonej w nim działalności, tak żeby komunikat był efektywny a także dopasowany do potrzeb potencjalnych klientów.

„To musi być coś człowiekowi stawia na biurku, kalendarze były dla mnie dobre. Ja zawsze robiłam kalendarze, które rozdawałam. Najlepsza forma promocji to jest coś, co jest trwałe, co człowiek dostanie, co ogląda.”, Przedstawiciel PK KSU

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 49 i 50.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 49. Proszę wymienić wszystkie organizacje/institucje jakie Pan/i zna, które świadczą pomoc lub wsparcie dla przedsiębiorstw? - znajomość spontaniczna

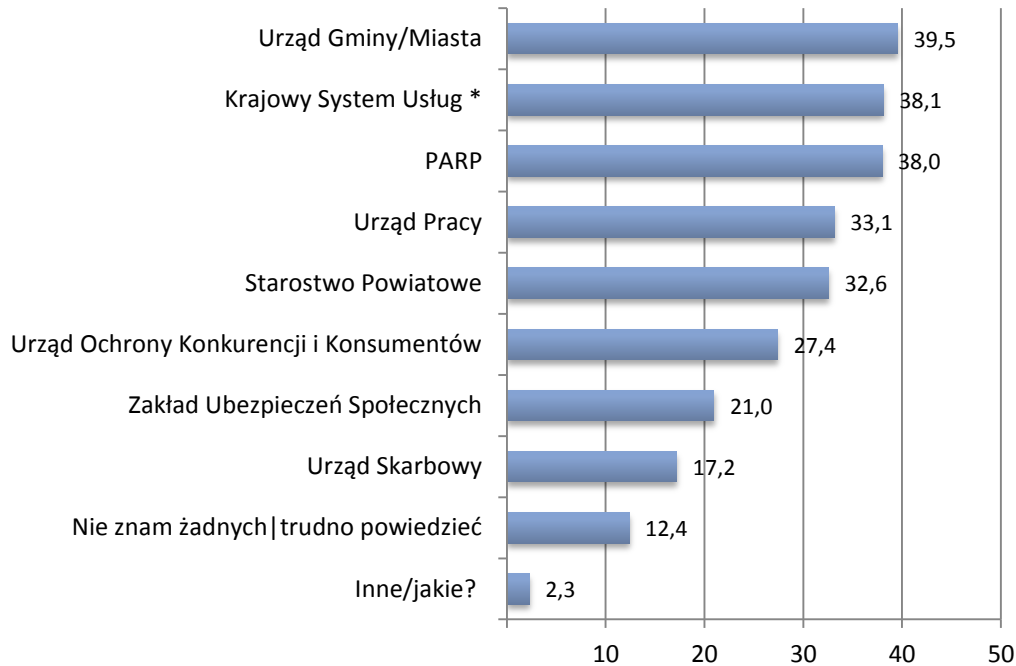


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

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

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

Wykres 50. 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, n=1100

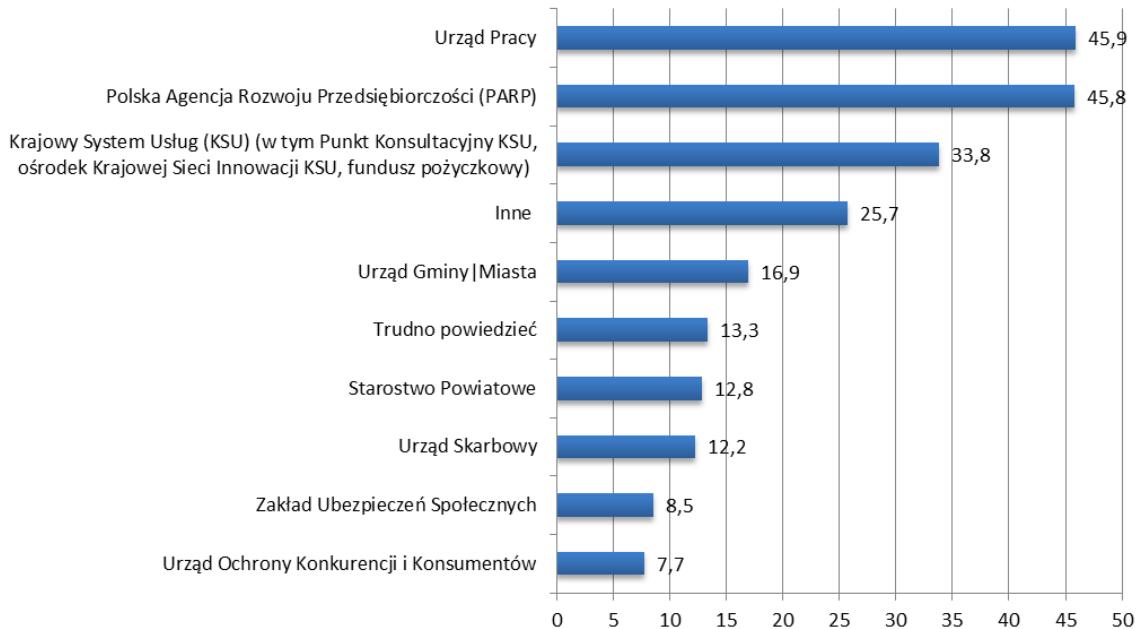
*(w tym Punkt Konsultacyjny KSU, ośrodek Krajowej Sieci Innowacji KSU, fundusz pożyczkowy współpracujący w ramach KSU, fundusz poręczeniowy współpracujący w ramach KSU)

Z usługami wspierającymi przedsiębiorców najczęściej spontanicznie kojarzy się Urząd Pracy. 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. 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.

Po wyabstrahowaniu ze zbioru badanych jedynie kategorii przedsiębiorców w identyfikacji spontanicznej, z usługami wspierającymi przedsiębiorców najczęściej kojarzy się Urząd Pracy – 45,9%, a następnie Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości – 45,8% i Krajowy System Usług – 33,8% wskazań (Wykres 51).

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 51. Proszę wymienić wszystkie organizacje/institucje jakie Pan/i zna, które świadczą pomoc lub wsparcie dla przedsiębiorstw? - znajomość spontaniczna (przedsiębiorcy)

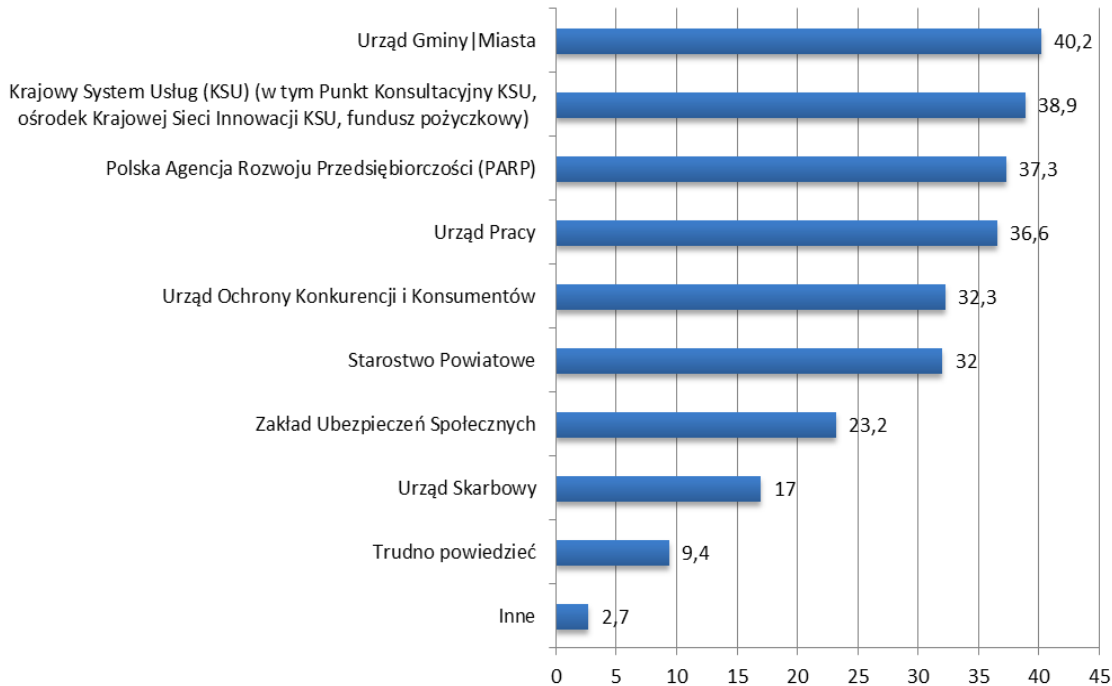


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100 (Maksymalny poziom błędu dla ekstrapolacji wartości pomiaru w kategorii przedsiębiorcy wynosi +/- 6,02% przy N=18593, n=261, p=50%, poziom ufności = 95%)

W identyfikacji wspomaganej, z usługami wspierającymi przedsiębiorców najczęściej kojarzy się Urząd Gminy/Miasta – 40,2%, a następnie Krajowy System Usług – 38,9% wskazań – Wykres 52.

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

Wykres 52. Proszę wymienić wszystkie organizacje/instytucje jakie Pan/i zna, które świadczą pomoc lub wsparcie dla przedsiębiorstw? - znajomość wspomagana (przedsiębiorcy)

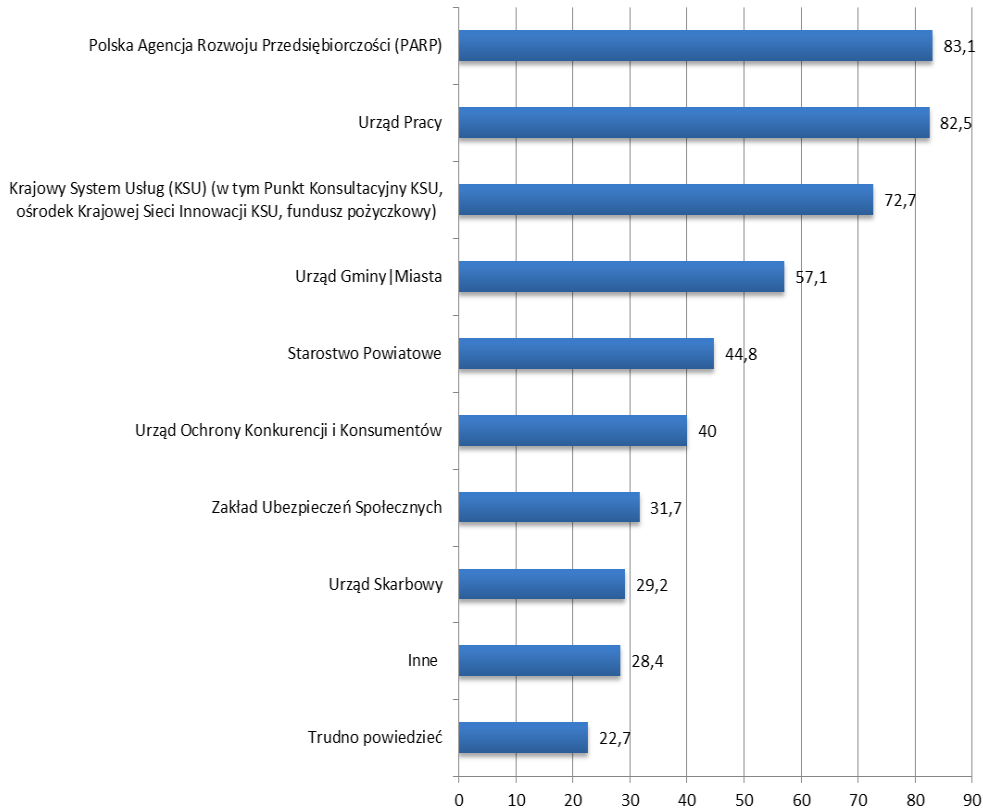


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100 (Maksymalny poziom błędów dla ekstrapolacji wartości pomiaru w kategorii przedsiębiorcy wynosi +/- 6,02% przy N=18593, n=261, p=50%, poziom ufności = 95%)

Ogólny, sumaryczny wskaźnik identyfikacji KSU przez przedsiębiorców wynosi 72,7% - Wykres 53.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 53. Proszę wymienić wszystkie organizacje/institucje jakie Pan/i zna, które świadczą pomoc lub wsparcie dla przedsiębiorstw? - znajomość spontaniczna i wspomaganą (przedsiębiorcy)

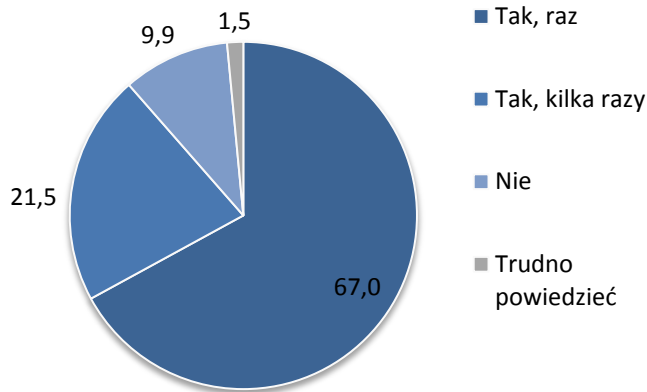


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100 (Maksymalny poziom błędów dla ekstrapolacji wartości pomiaru w kategorii przedsiębiorcy wynosi +/- 6,02% przy N=18593, n=261, p=50%, poziom ufności = 95%)

Pytanie o fakt korzystania z usług Punktów Konsultacyjnych KSU ujawnia, że 2/3 respondentów to przedsiębiorcy, którzy zdecydowali się na to raz, zaś co piąty 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 54.

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

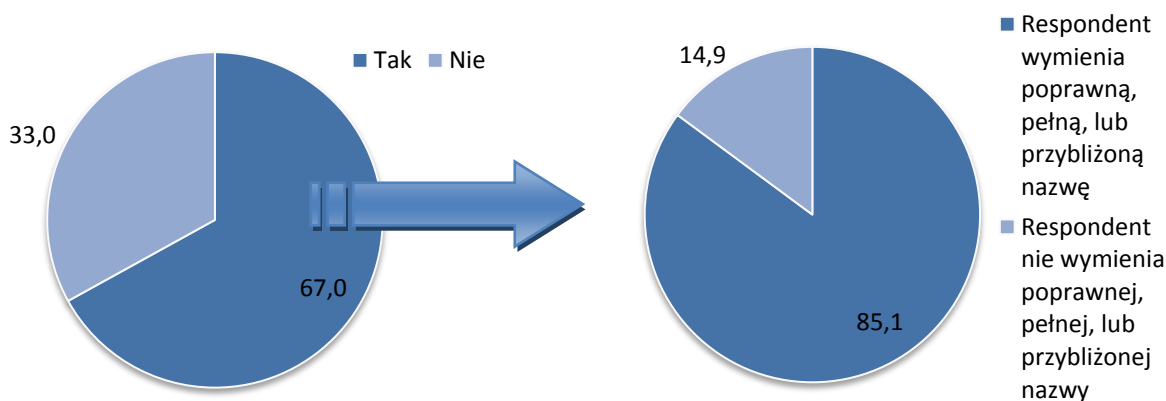
Wykres 54. Czy kiedykolwiek korzystał/a Pan/i z usług Punktów Konsultacyjnych KSU?



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

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 85% wskazało poprawnie jej nazwę – Wykres 55.

Wykres 55. 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



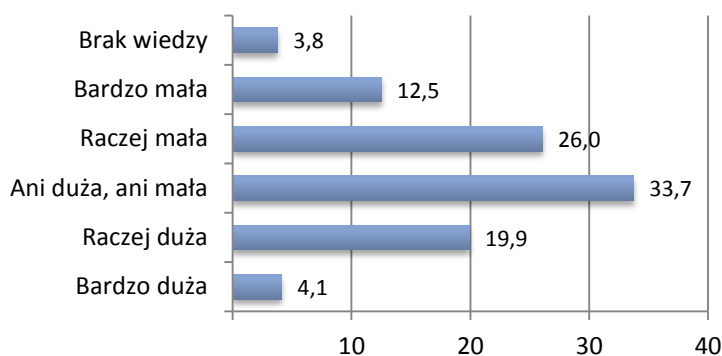
Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Poproszeni o subiektywną, ogólną ocenę poziomu własnej wiedzy na temat Krajowego Systemu Usług, przedsiębiorcy najczęściej wskazują odpowiedzi umiarkowane: ponad jedna trzecia z nich

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

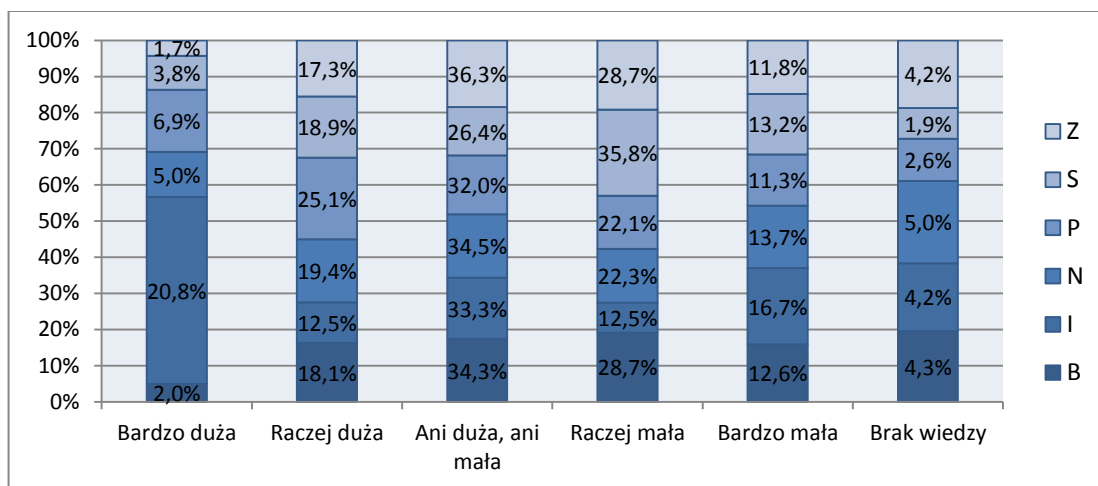
twierdzi, że ich wiedza nie jest „ani duża, ani mała”. Zauważalna jest jednak przewaga respondentów nisko oceniających poziom swojej wiedzy – łączny odsetek kategorii „bardzo duża” i „raczej duża” wyniósł 24%, zaś suma odpowiedzi „bardzo mała” i „raczej mała” to aż 38,5%. Warto zauważyć, że 3,8% respondentów deklaruje całkowity brak wiedzy na temat KSU – Wykres 56 i 57.

Wykres 56. Jak oceniliby|abyPan|i swoją wiedzę na temat Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw?



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Wykres 57. Jak oceniliby|abyPan|i swoją wiedzę na temat Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw? – według typu klientów



Legenda: B – bezrobotny; N(I) – nieaktywny zawodowo; P – przedsiębiorca; S – samozatrudniony, Z – zatrudniony

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

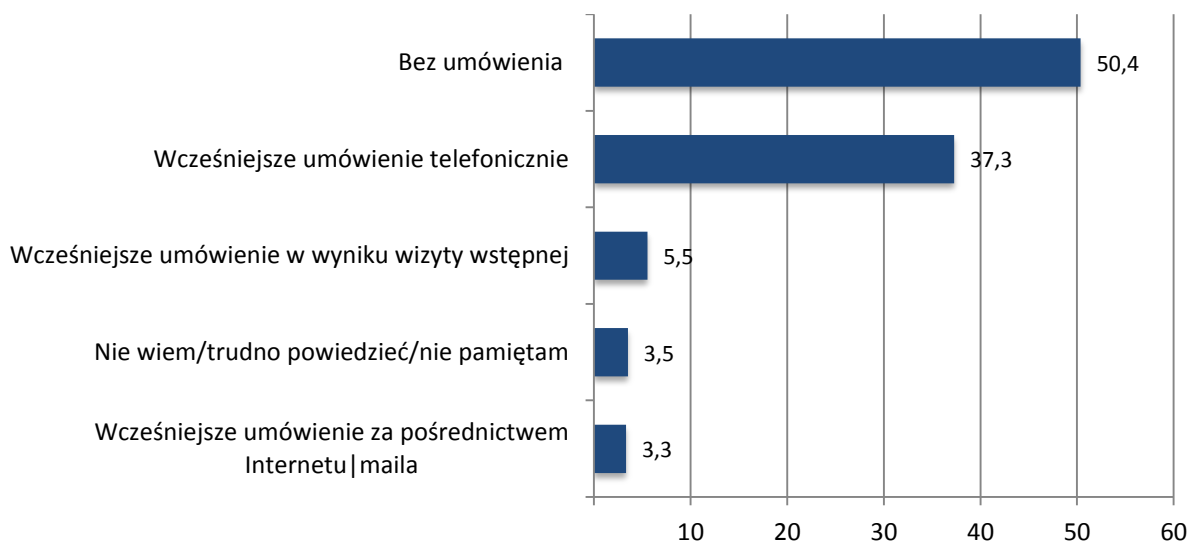
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Powyższe wyniki wskazują, że respondenci w zdecydowanej większości 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. Wydaje się, że większość respondentów zadowala się minimalnym poziomem wiedzy na temat Systemu. Dotyczy to w szczególności osób, które tylko raz były klientami KSU. W grupie osób korzystających z usług KSU więcej niż raz odsetek deklarujących wysoki poziom wiedzy na temat Systemu jest o połowę wyższy (30,8% wobec 21,7%).

3.11. STANDARD ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ OŚRODKI KSU

W ramach analizy zbadano przestrzeganie przez konsultantów PK KSU standardu świadczenia usług. W opinii konsultantów i zarządzających PK KSU ośrodki KSU świadczą usługę zgodnie z przyjętym standardem. W przypadku usługobiorców badano ocenę poszczególnych etapów i form świadczenia usługi. Znaczna część klientów korzystających z usług PK KSU przysła z wizytą bez umówienia, co trzeci badany zadeklarował, że zapowiedział ją telefonicznie. Mimo, że 50% usługobiorców nie zapowiedziało swojej wizyty, większość z nich została przyjęta od razu – 86,5%. Rzadko który klient musiał umówić się na inny termin konsultacji.

Wykres 58. Składanie wizyty w PK KSU



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1092

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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 – Wykres 59.

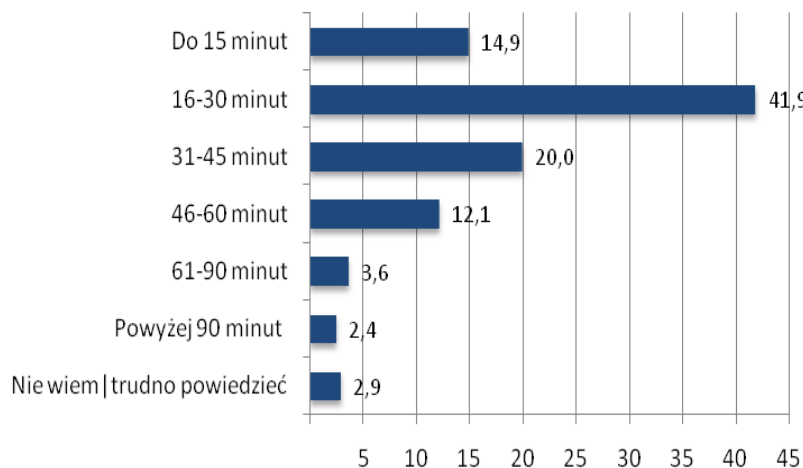
Wykres 59. Powody wyznaczania wizyt klientów w innym terminie



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1092

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. Wydaje się, że dla zdiagnozowania problemu i precyzyjnego określenia deficytów informacyjnych klientów optymalnym czasem jest 60 minut dedykowanych dla jednego klienta.

Wykres 60. Czas trwania wizyty



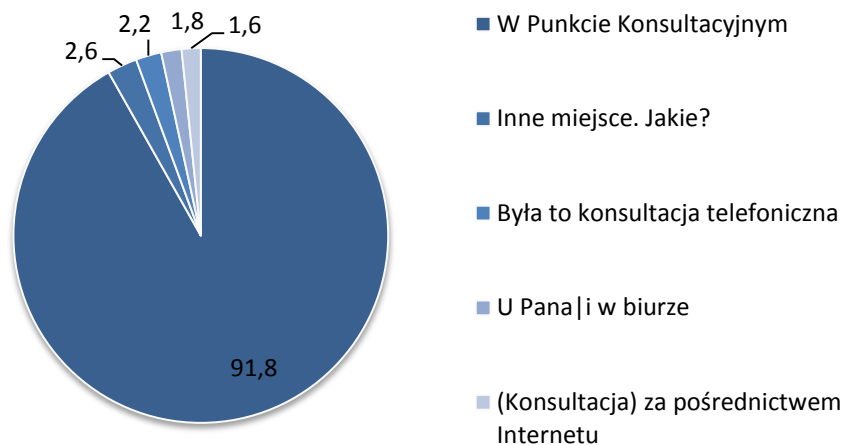
Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

W niemal wszystkich przypadkach objętych badaniem konsultacje udzielane były w siedzibie jednostki – Wykres 61. Klienci, którzy spotkali się z konsultantami w swoich biurach w większości

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

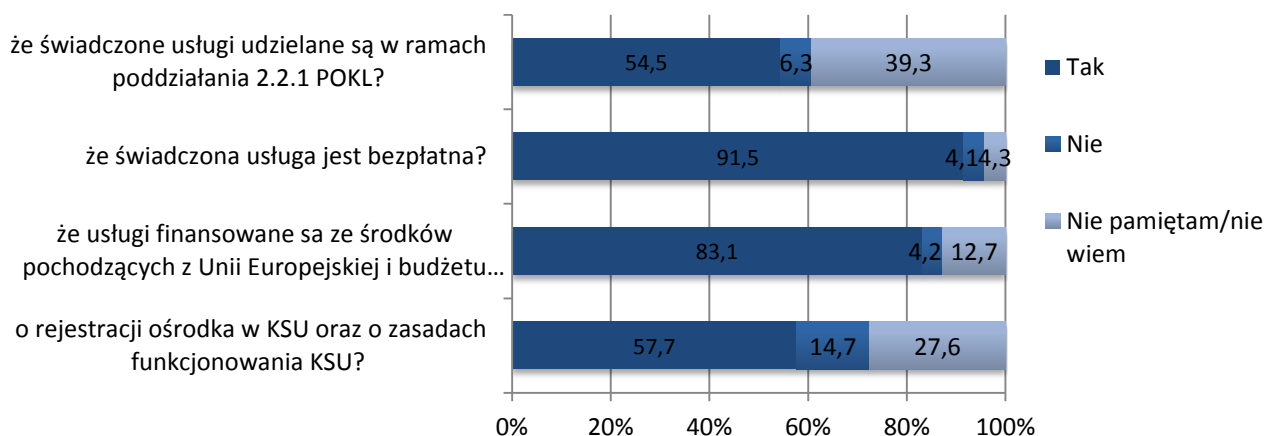
przypadków potwierdzili, że zostali poinformowani o zasadach finansowania działalności PK KSU – Wykres 62.

Wykres 61. Miejsce udzielania konsultacji



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Wykres 62. Informowanie o zasadach finansowania PK KSU



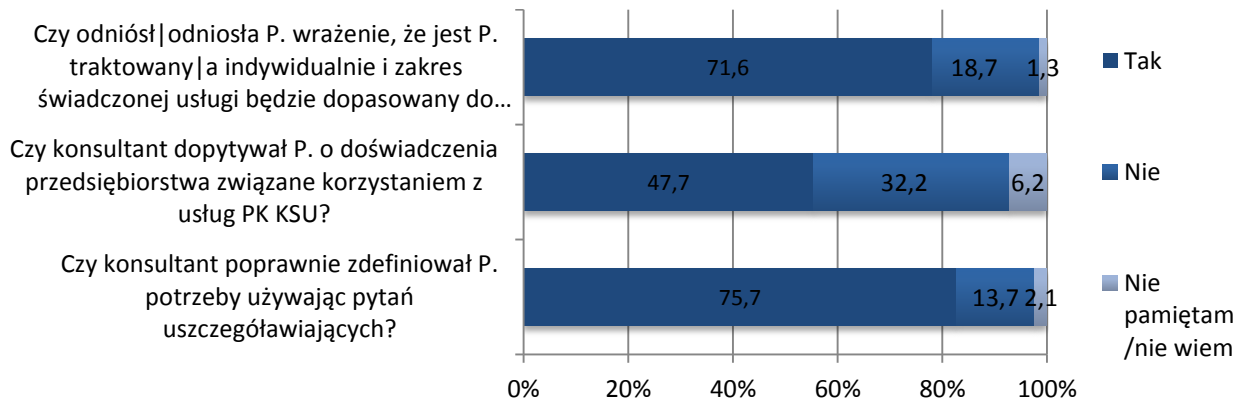
Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

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. W połowie przypadków

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

przedstawiciele PK dopytywali swoich klientów o ich wcześniejsze doświadczenia związane z korzystaniem z usług instytucji- Wykres 63.

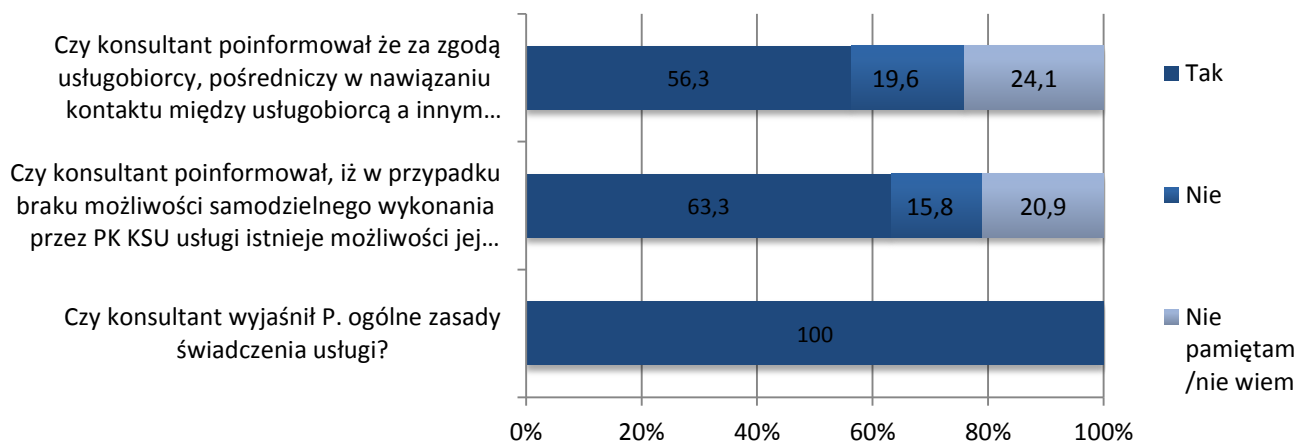
Wykres 14. Analiza potrzeb klientów PK KSU



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

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 nie był w stanie jej udzielić, a także o możliwości pośredniczenia przez jednostkę w kontaktach z innymi Punktami Konsultacyjnymi KSU. Wszyscy klienci zostali poinformowani o zasadach funkcjonowania PK KSU – Wykres 64.

Wykres 64. Wyjaśnianie procesu świadczenia usługi

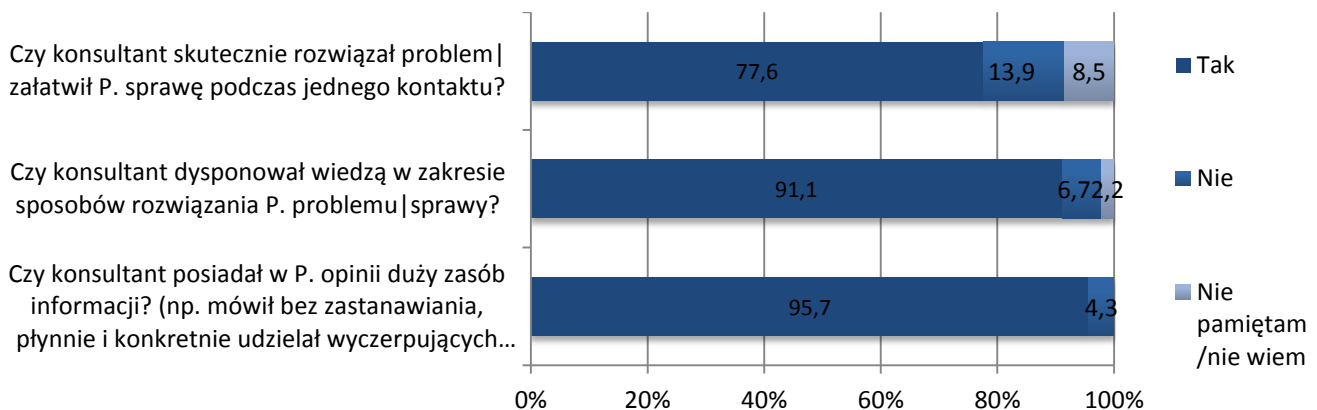


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

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

Wyniki badania dość jednoznacznie pokazują, że poziom wiedzy, jaką dysponują konsultanci PK 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 65.

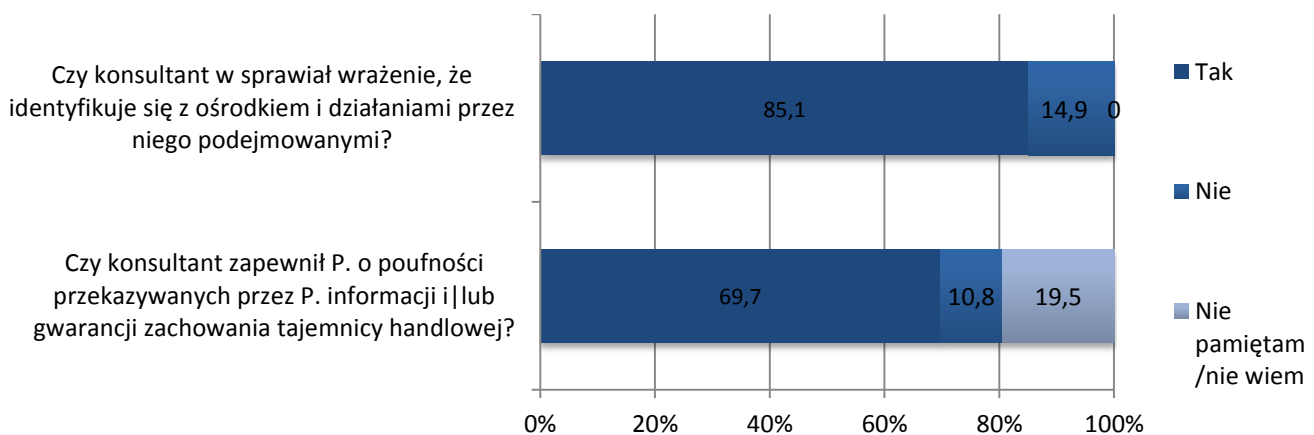
Wykres 65. Poziom wiedzy konsultantów



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Konsultanci, jak wynika z opinii badanych, w wysokim stopniu identyfikują się z PK oraz podejmowanymi przez siebie działaniami. Większość klientów podczas konsultacji została zapewniona o poufności przekazywanych danych, jednak blisko jedna piąta nie potrafiła przypomnieć sobie tego faktu – Wykres 66.

Wykres 66. Etyczny wymiar pracy konsultantów PK KSU

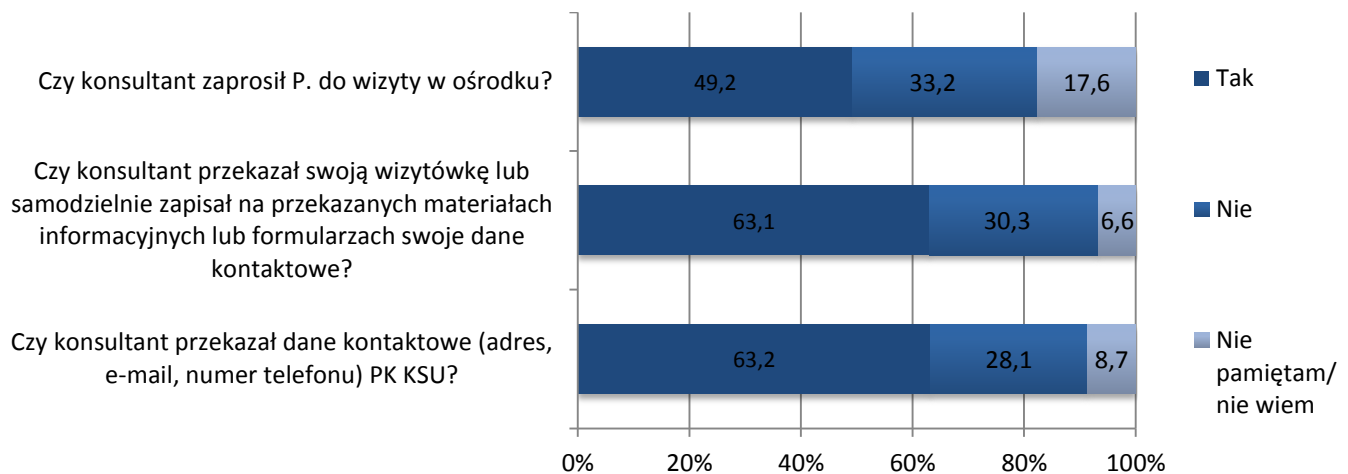


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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 67.

Wykres 67. Podtrzymywanie kontaktu

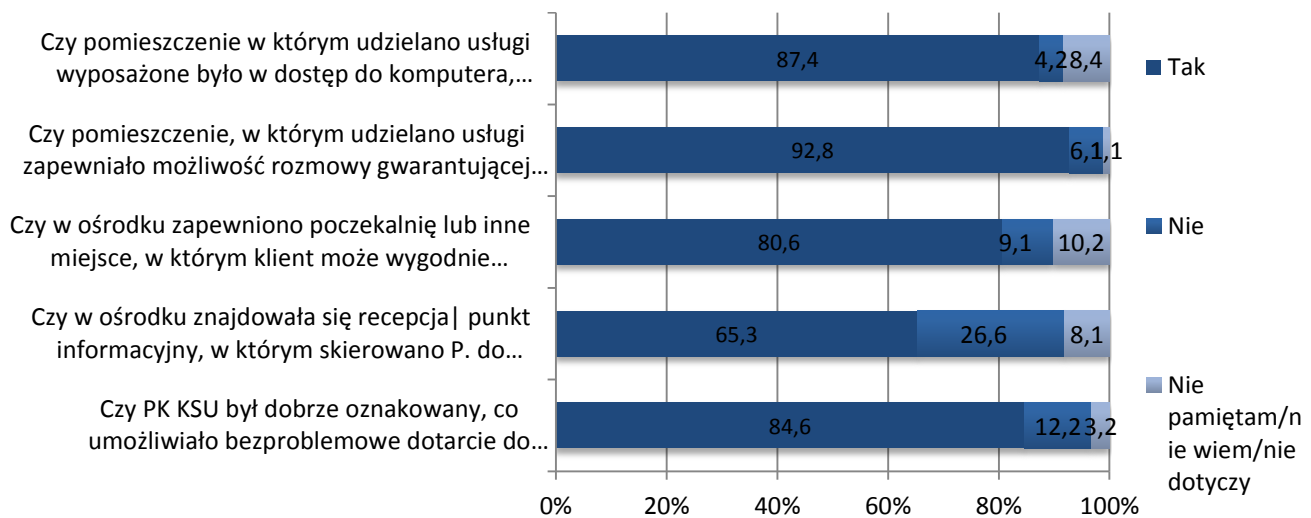


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

Warunki lokalowe Punktów Konsultacyjnych KSU są w wysokim stopniu przystosowane do rodzaju świadczonych w nich usług. Większość klientów zwróciła 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 konsultację. 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 68. Koniecznym jest ściślejsze przestrzeganie przez PK KSU standardów lokalowych zapewniających komfort klientów oczekujących na konsultację.

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

Wykres 68. Infrastruktura lokalowa

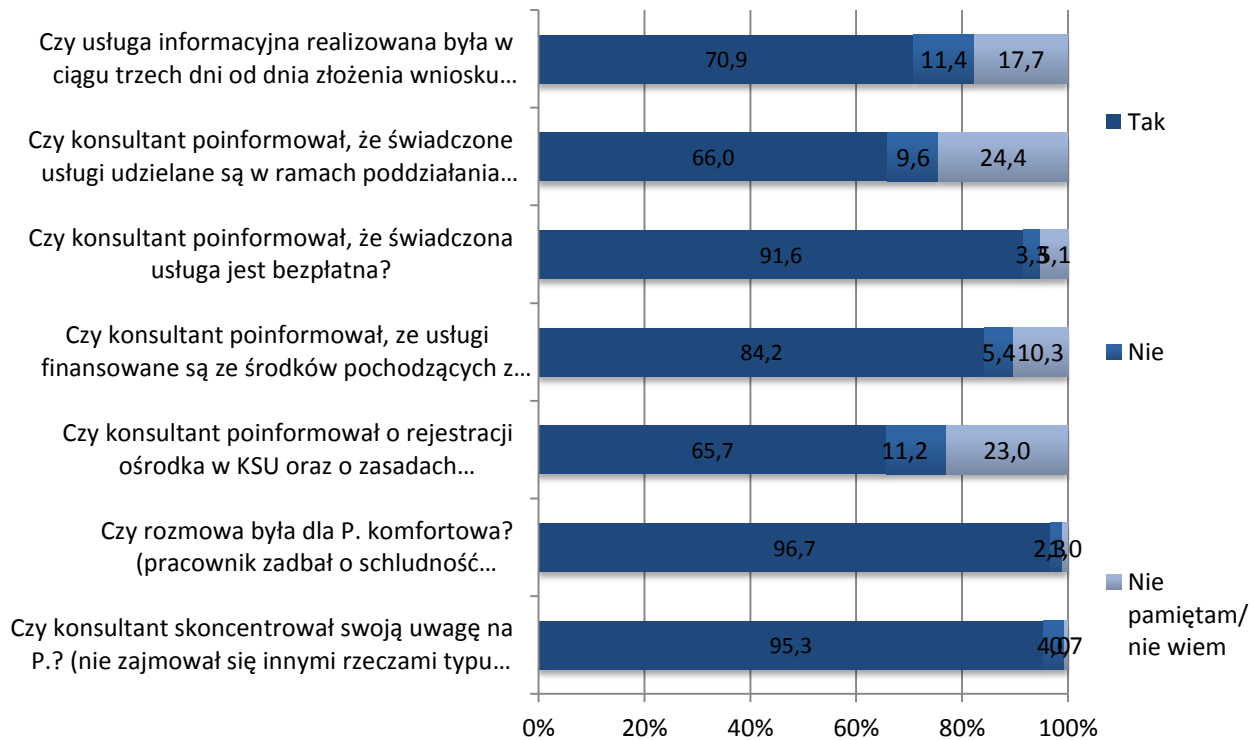


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

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 KSU jest w pełni skoncentrowana na nim – Wykres 69.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 69. Działania konsultanta podejmowane podczas pierwszego kontaktu z klientem

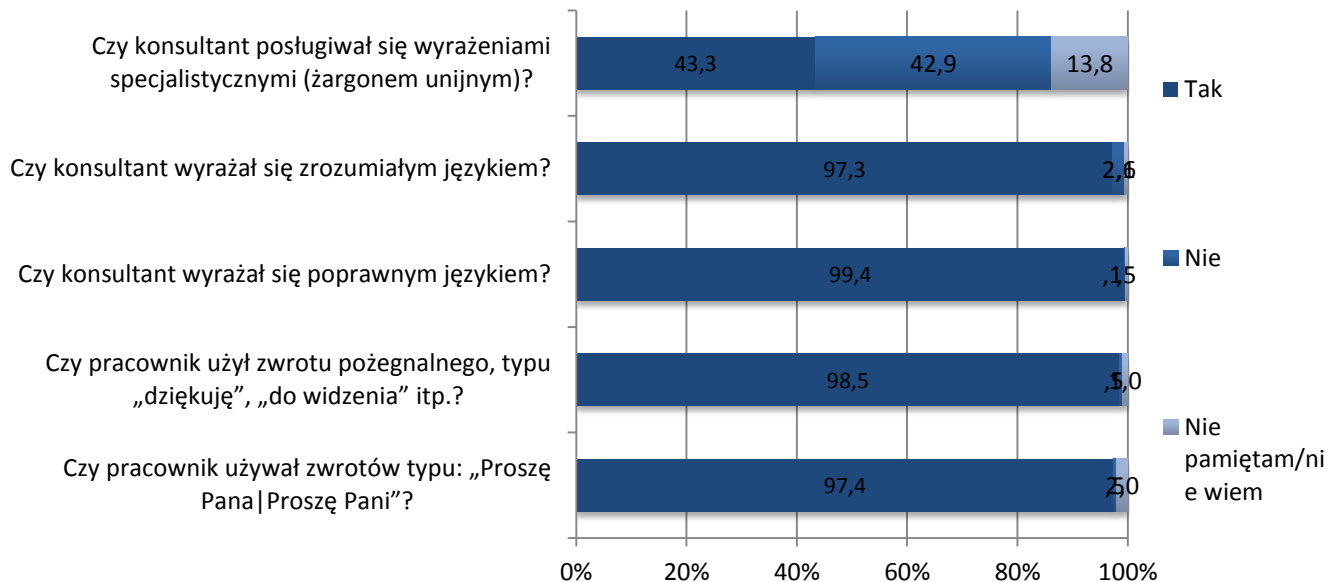


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

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 70.

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

Wykres 70. Poziom komunikatywności konsultanta



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100

- » 75,7% badanych uznała, że konsultanci zdiagnozowali właściwie ich potrzeby. Konsultanci, jak wynika z opinii badanych, w wysokim stopniu identyfikują się z PK KSU oraz podejmowanymi przez siebie działaniami – 85,1% odpowiedzi pozytywnych. Większość klientów (69,7%) 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 często 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.
- » Ośrodki PK KSU w wysokim stopniu przestrzegają przyjętych standardów, jednak część Klientów (średnio co dziesiąty) zadeklarowała, że nie poinformowano jej o samym systemie KSU, a także o poddziałaniu 2.2.1 PO KL.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

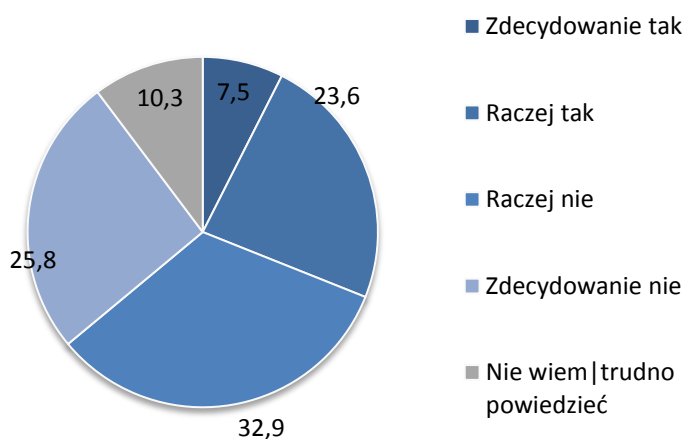
3.12. ROLA STANDARYZACJI ŚWIADCZONYCH USŁUG I MARKI KSU W OCENIE KLIENTÓW

Klienci, którzy zgłaszają się do PK KSU przede wszystkim oczekują uzyskania konkretnych i rzetelnych informacji, natomiast wtórne znaczenie ma dla nich standaryzacja usług instytucji, której często nie do końca są świadomi. Nie oznacza to jednak, że standardy, jakimi kierują się Punkty Konsultacyjne KSU pozostają bez znaczenia – według opinii przedstawicieli instytucji warto przy okazji promocji podkreślać, że usługi są świadczone według ustalonych przez agencję rządową zasad i podlegają stałej ocenie. Taka informacja mogłaby bardzo korzystnie wpłynąć na wizerunek Punktów Konsultacyjnych KSU, zwiększając ich wiarygodność i dodając tym samym prestiżu. Dodać należy, że same standardy korzystnie mogą wpływać na postrzeganie przez potencjalnych klientów jakości świadczonych usług i jakości pracy wykonywanej przez przedstawicieli PK.

„Standardy dla klientów może by miały znaczenie, ale słuchaj no, jeżeli do przedsiębiorcy by dotarła taka informacja bardzo rzetelna i (...) może to tak ująć, to czy, że to jest instytucja rządowa, to może by to miało drugorzędne znaczenie, ale przede wszystkim byłiby zapoznani z tym, co to jest KSU.(...) natomiast moje doświadczenie jest takie, że jednak mimo wszystko przychodzą do konkretnych instytucji, do konkretnych ludzi”, Przedstawiciel PK KSU

Opinie klientów i konsultantów PK KSU są w zakresie roli standaryzacji świadczonych usług zbliżone. Standaryzacja ma znaczenie dla co trzeciego usługobiorcy i nie jest czynnikiem, który w istotny sposób wpływa na postrzeganie Punktów Konsultacyjnych KSU (Wykres 71).

Wykres 71. Rola standaryzacji świadczonych usług i marki KSU w ocenie klientów

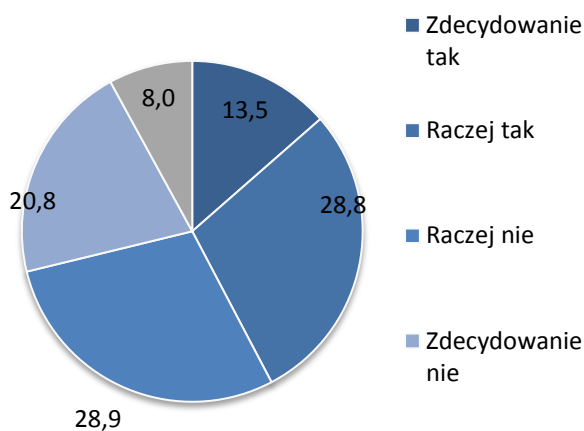


Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1114

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

Co ważne, znaczenie, że PK KSU działają pod kuratelą PARP jest bardziej istotna dla przedsiębiorców, ponad 40% badanych uznało, że fakt iż Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości wyznacza standardy PK KSU ma dla nich znaczenie i wpływa na poziom ich oczekiwań – Wykres 72.

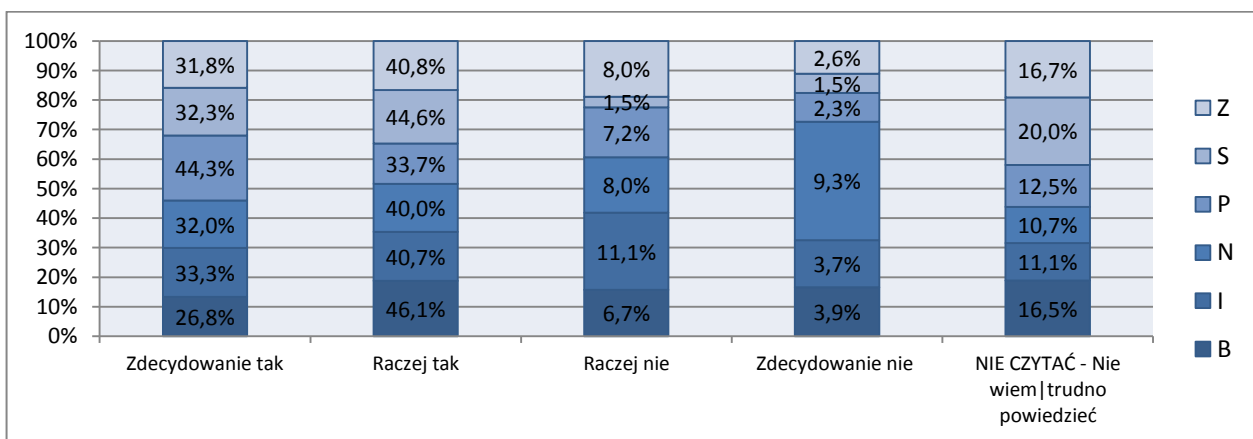
Wykres 72. Wpływ świadomości, że PK KSU świadczą usługi w oparciu o standard potwierdzany przez instytucję rządową PARP na oczekiwania klientów względem jakości świadczonej usługi



Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1114

Wysoki odsetek usługobiorców, którzy zadeklarowali skorzystanie z oferty PK KSU w przyszłości nie jest determinowany typem klienta – Wykres 73.

Wykres 73. Czy chciałaby Pan/i skorzystać z usług PK KSU w przyszłości? – według typu klienta



Legenda: B – bezrobotny; N(I) – nieaktywny zawodowo; P – przedsiębiorca; S – samozatrudniony, Z - zatrudniony

Źródło: CAPI wykonane na potrzeby raportu, n=1100



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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.

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, której często nie do końca są świadomi. Nie oznacza to jednak, że standardy, jakimi kierują się Punkty Konsultacyjne KSU pozostają bez znaczenia – według opinii przedstawicieli instytucji warto przy okazji promocji PK KSU podkreślać, że usługi są świadczone według ustalonych przez agencję rządową zasad i podlegają stałej ocenie. Taka informacja mogłaby bardzo korzystnie wpłynąć na wizerunek Punktów Konsultacyjnych KSU, zwiększając ich wiarygodność i dodając tym samym prestiżu. Dodać należy, że same standardy korzystnie mogą wpływać na postrzeganie przez potencjalnych klientów jakości świadczonych usług i jakości pracy wykonywanej przez przedstawicieli PK KSU.

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

4. ODPOWIEDZI NA PYTANIA BADAWCZE I REKOMENDACJE

LP.	Pytanie badawcze	Wnioski/Rekomendacje
1.	<p>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?</p>	<p>Według reprezentantów PK KSU kryteria przyznawania wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU były właściwie zdefiniowane w poprzednich konkursach na wybór PK KSU, a Zarządzający ośrodkami nie zgłaszali w tym obszarze żadnych zastrzeżeń. Pozytywna opinia wydaje się naturalnie wynikać ze spełniania granicznych kryteriów klasyfikacyjnych, a wszelkie zmiany w tym zakresie mogą być interpretowane jako wdrożenia surowszych kryteriów wyboru. Zarówno w zakresie potencjału technicznego, w zakresie potencjału ekonomicznego, standardu świadczenia usług, kwalifikacji osób (konsultantów) realizujących usługi informacyjne oraz związanych z systemem zarządzania jakością, zasadami etyki oraz zasadami sprawozdawczości nie zidentyfikowano odpowiedzi krytycznych lub sugerujących wdrożenie modyfikacji. Badani konsultanci jednoznacznie identyfikowali korzyści związane z wymogiem spełniania przez ośrodek kryteriów wyznaczonych przez agendę rządową.</p> <p>Zdaniem 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</p>

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

		<p>wsparcia na świadczenie usług w ramach PK KSU. Potencjał infrastrukturowy Punktów Konsultacyjnych KSU oraz dostęp do środków komunikacji elektronicznej bardzo dobrze oceniło ponad 80% respondentów. Jednym z kluczowych czynników satysfakcji usługobiorców jest profesjonalizm i szeroki zakres kompetencji konsultantów. O wysokim stopniu zadowolenia klientów z funkcjonowania PK KSU świadczy fakt, że zdecydowana większość z nich nie potrafiła wskazać słabych stron usługi.</p> <p>Konsultanci realizując usługi informacyjne stosują się do określonych procedur, informując o zasadach świadczenia usług: ich bezpłatności, źródłach finansowania PK KSU, rodzaju podprogramu, w ramach którego są one realizowane. Standard wyznacza zatem procedurę <i>item by item</i> realizowaną przez konsultantów. Zarządzający PK KSU oraz sami konsultanci jako punkt referencyjny podejmowanych działań i przestrzegania standardu traktują audyty PARP oraz samoocenę. Wątpliwość budzi zidentyfikowany w trakcie FGI brak systematycznej analizy otoczenia ekonomicznego, które umożliwiłyby monitorowanie i korygowanie działań w realizowanych w ramach standardu. Jedynym sposobem pomiarkowania efektywności jest analiza zbioru klientów powracających.</p>
<p>2.</p>	<p>W jaki skuteczny sposób promować usługi PK KSU wśród przedsiębiorstw i osób podejmujących działalność gospodarczą?</p>	<p>Przedstawiciele PK KSU najczęściej promują swoje usługi na targach, konferencjach i seminariach, jednak jak sami zauważają taka forma promocji jest mało efektywna, ponieważ ogranicza się do stosunkowo wąskiego grona odbiorców. Opinia ta potwierdzona została w toku realizacji wywiadów</p>



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

przeprowadzanych z klientami PK, którzy zwykle dowiadują się o możliwości skorzystania z usług instytucji od znajomych oraz przedsiębiorców, którzy korzystali już z konsultacji w PK KSU (46,9%).

Znaczna część klientów uzyskała informacje o funkcjonowaniu i zakresie działalności Punktów Konsultacyjnych KSU na internetowych portalach gospodarczych (39,3%), co dowodzi, że Internet i fora dla przedsiębiorców mogłyby być skuteczną i niedrogą formą propagowania działalności PK KSU.

Warto zastanowić się nad zacieśnianiem współpracy pomiędzy Punktami Konsultacyjnymi KSU a Urzędami Pracy i Urzędami Dzielnicowymi, które mogłyby promować w skuteczny sposób działalność instytucji poprzez informowanie interesantów o działalności PK KSU.

Wymagane jest badanie typu *social media* oraz analiza sieciowa PK KSU. W przypadku badań *social media* wykorzystując techniki osadzone w środowisku WWW otrzymamy społeczno-demograficzny obraz efektywności i skuteczności zorganizowanych i niezorganizowanych działań promocyjnych PK KSU. Z kolei analiza sieciowa umożliwi zidentyfikowanie relacyjnej sieci użytkowników internetowych portali gospodarczych, którzy wykorzystują sieć do poszukiwania informacji na temat PK KSU oraz świadczonych przezeń usług informacyjnych. Niezależnie od dodatkowych badań należy podkreślić, że efektywność klasycznych form promocji usług jest nieskuteczna a skumulowanie działań promocyjnych na zagwarantowaniu obecności PK KSU na stronach branżowych

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

		lub w mediach społecznościowych warunkuje skuteczność promocji usług.
3.	Jakie obszary powinny być objęte usługą PK KSU? Czy zakres tematyczny usługi powinien zostać zmodyfikowany?	<p>Opinie przedstawicieli PK KSU pozwalają na wyciągnięcie wniosku, że podmioty korzystające z ich oferty oczekują usług konsultingowych, a nie tylko informowania o poszczególnych aspektach prowadzonej działalności gospodarczej. Zdaniem konsultantów PK KSU oczekiwania przedsiębiorców uzależnione są od czasu funkcjonowania ich firmy – innego rodzaju potrzeby deklarują klienci, którzy dopiero rozpoczynają działalność, innego przedsiębiorstwa, które swoją działalność rozwijają. Firmy, które dopiero wchodzi na rynek oczekują informacji dotyczących procedur związanych z zakładaniem działalności oraz bardziej miękkich informacji, dotyczących możliwości biznesowych na określonym rynku, charakterystyki konkurencji, możliwości zawarcia partnerstwa z innymi przedsiębiorstwami. Przedsiębiorstwa, które już istnieją, najczęściej zgłaszają się do PK KSU w celu uzyskania bardziej konkretnych danych. Ich zainteresowanie skupia się najczęściej wokół konkretnych programów unijnych związanych z dofinansowywaniem działalności przedsiębiorstw. Jako drugi rodzaj oczekiwań wymienić należy potrzebę uzyskania pomocy o charakterze prawnym związanym z prawidłowym zarządzaniem przedsiębiorstwem.</p> <p>Z kolei przez usługobiorców Punkty Konsultacyjne KSU postrzegane są przede wszystkim jako ośrodki, których działania sprowadzają się do udzielania informacji na tematy związane z prowadzeniem działalności gospodarczej. Spontanicznie 79,4% klientów PK KSU wymieniło usługi informacyjne jako</p>

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

		główny rodzaj świadczonych przez PK KSU usług, 35,5% badanych wskazało na usługi finansowe polegające na udzielaniu pożyczek, 28,8% na usługi doradcze proinnowacyjne o 15,7% na usługi w zakresie optymalizacji kosztów prowadzenia działalności gospodarczej. Badanie usługobiorców ujawnia kierunki modernizacji zakresu tematycznego usług o optymalizację kosztów prowadzenia działalności gospodarczej, działania proinnowacyjne, asystę w prowadzeniu działalności gospodarczej oraz usługi finansowe polegające na udzielaniu pożyczek i na udzielaniu poręczeń.
4.	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?	Ponad 80% klientów jest zadowolonych z jakości udzielonej konsultacji. Niski poziom zadowolenia wskazał znikomy odsetek badanych, oscylujący w granicach 5%. Bardzo dobra opinia o PK KSU znajduje swoje odzwierciedlenie w ocenie zapotrzebowania klientów na działalność taką jaka jest prowadzona przez instytucję. Wśród atrybutów usług, które są najbardziej cenione przez klientów KSU najczęściej wymieniano zrozumiałość przekazywanych informacji - 45% wskazań. Niewiele niższy odsetek wskazań odnotowało kryterium użyteczności informacji, a także zgodność z oczekiwaniami klienta.
5.	jaki jest poziom zadowolenia klientów z usług PK KSU?	Poziom zadowolenia klientów z usług PK KSU jest bardzo wysoki – satysfakcję zadeklarowało prawie 90% klientów. Niski poziom zadowolenia wskazał znikomy odsetek badanych, oscylujący w granicach 5%. Poziom satysfakcji usługobiorców wzrasta przy ocenie pracy samych konsultantów, co może mieć

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

		<p>związek z faktem, że klienci PK KSU personalizują swoją ocenę do konkretnych konsultantów. Mimo pozytywnych opinii o funkcjonowaniu Punktów Konsultacyjnych KSU a także pracujących w nich konsultantów, część klientów zadeklarowała, że problem, z którym zwrócili się do PK KSU nie został rozwiązany, a co czwarty badany uznał, że został rozwiązany tylko częściowo. Sądząc jednak po wysokiej ocenie pracy konsultantów PK KSU można wnioskować, że nie wynika to z niskiej efektywności jednostek, ale raczej istoty problemów, z jakimi zwrócili się klienci. O wysokim stopniu zadowolenia klientów z funkcjonowania PK KSU świadczy fakt, że zdecydowana większość z nich nie potrafiła wskazać słabych stron usługi. Najwyższy, ale i tak niewielki odsetek badanych, bo wynoszący 5% wskazał na nadmierną biurokrację w PK KSU, co może być związane ze stosunkowo długotrwałym wypełnianiem formularza ewidencyjnego. Zdecydowana większość usługobiorców jest zdecydowana korzystać w przyszłości z usług świadczonych przez PK KSU, także z nowo wdrażanych form świadczenia usług.</p>
<p>6.</p>	<p>jakie są kompetencje konsultantów w opinii klientów?</p>	<p>Zdecydowana większość badanych zadeklarowała, że Punkty Konsultacyjne KSU są potrzebne i przydatne dla funkcjonowania przedsiębiorstw (81,3%), również opinie na temat jakości świadczonych przez PK usług są zdecydowanie pozytywne (82,0%), co korzystnie świadczy o pracy samych konsultantów. W zakresie kompetencji konsultantów należy podkreślić, że klienci doceniają szeroki zakres ich wiedzy merytorycznej (88,6%), umiejętność komunikatywnego przekazywania informacji (92,6%), profesjonalizm (92,4%), a</p>

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

		<p>także użyteczność przekazywanych porad (92,8%). Nie bez znaczenia pozostają także pozytywne opinie na temat życzliwości, kultury osobistej (93,1%) a także zaangażowanie w wykonywaną pracę (91,7%). 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 tym momencie należy podkreślić, że warto, aby w toku procedury kwalifikacyjnej na stanowisko konsultantów weryfikować nie tylko poziom wiedzy i umiejętności znajdowania informacji, ale także poziom empatii kandydatów, czyli umiejętności oceny sytuacji z perspektywy innej osoby i wczucia się w jej położenie. Takie sugestie wynikają z tego, że do PK zgłaszają się przedsiębiorcy, którzy poza uzyskaniem informacji oczekują także porad w zakresie prowadzonej działalności, a takie sytuacje, jak wynika z wypowiedzi przedstawicieli PK, wymagają ze strony konsultantów dodatkowego zaangażowania i okazania życzliwości usługobiorcy.</p>
7.	<p>Jakie metody aktywnego pozyskiwania klienta wykorzystują konsultanci PK KSU i jaka jest ich skuteczność? Jakie inne narzędzia pozyskiwania klienta powinny zostać wdrożone?</p>	<p>Metody pozyskiwania klientów są nie do końca wypracowane przez konsultantów PK KSU. Podstawową formą, z jakiej korzystają przedstawiciele jednostek to mailing do przedsiębiorców, którzy otrzymali już w PK porady. Taka forma kontaktu, jak wynika z deklaracji badanych, wpłynąć może na zwiększenie siły zjawiska „echa klienckiego”, czyli zintensyfikuje skłonność dotychczasowych usługobiorców do polecenia i rekomendowania usług Punktów Konsultacyjnych</p>

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

		<p>KSU potencjalnym klientom. 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. Jak wynika z opinii przedstawicieli PK KSU klienci, którzy przychodzą do jednostek w celu uzyskania informacji, kierowani są często do punktów przez urzędników Urzędów Pracy, Urzędów Dzielnicowych i Skarbowych. Dlatego zasadnym wydaje się zacieśnienie współpracy pomiędzy PK a jednostkami administracji publicznej, rozwieszanie w ich siedzibach stosownych ogłoszeń, informowanie samych urzędników o prowadzonej działalności, tak by zarządzać w większym stopniu ścieżką dotarcia klienta do PK KSU.</p> <p>Niskich nakładów pracy wymaga także monitoring forów internetowych, komentarzy pod artykułami gospodarczymi, gdzie konsultanci mogliby poprzez dodawanie własnych opinii i informacji docierać do szerokiego grona potencjalnych odbiorców usług.</p>
<p>8.</p>	<p>Jaki jest wpływ wyświadczonej usługi na działalność klienta: zarówno klienta podejmującego działalność gospodarczą jak i MSP (jaka jest realna przydatność usługi)?</p>	<p>55,3% usługobiorców uznało, że uzyskane informacje zaważyły na podjętej przez nich decyzji, 21,7% badanych zadeklarowało, że miały one częściowy wpływ na sytuację. Udzielone informacje nie wpłynęły na podejmowane przez firmy decyzje tylko w przypadku 18,1% usługobiorców.</p> <p>Dla 48,7% respondentów uzyskane informacje miały kluczowy wpływ dla prowadzonej działalności, a dla 44,4% miały umiarkowanie ważny wpływ dla</p>

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

		<p>prowadzonej działalności. Odsetek badanych, wynoszący poniżej 5% uznał, że konsultacje nie miały dla jego działalności znaczenia. Jest to jeden ze wskaźników obrazujących duże zapotrzebowanie na funkcjonowanie KSU dla sektora MSP. Szczególnie duże znaczenie usługi informacyjne odgrywają w przypadku firm planujących określoną działalność – 63,1% badanych przedsiębiorstw przyznało, że skorzystało w pełni z pozyskanych w PK KSU informacji, 26,9% kierowała się nimi do pewnego stopnia. Dla połowy badanych klientów udzielone w PK KSU informacje miały kluczowy wpływ na podejmowane decyzje dotyczące planowanej działalności gospodarczej. Tylko marginalny odsetek uznał, że konsultacje w PK nie miały znaczenia dla jego przedsiębiorstwa. Zdaniem badanych klientów korzystających z usług PK jednym z kluczowych czynników satysfakcji jest profesjonalizm i szeroki zakres kompetencji konsultantów. Co trzeci respondent wskazał na skuteczność świadczonych przez konsultanta usług informacyjnych. Użyteczność świadczonych usług i zindywidualizowanie ich do potrzeb klientów wyraźnie są zauważalne przez usługobiorców. Konsekwencją poprawnego rozpoznania deficytów klientów jest dedykowanie usługi informacyjnej kluczowej dla działalności podmiotu. Podstawowym demarkatorem pragmatyczności usług jest merytoryczna specyfikacja branży w ramach której podmiot funkcjonuje.</p>
9.	<p>Jaka jest rozpoznawalność nazwy systemu KSU oraz PK wśród klientów?</p>	<p>W identyfikacji spontanicznej, z usługami wspierającymi przedsiębiorców najczęściej kojarzy się Urząd Pracy – 50,9%, a dopiero na kolejnych miejscach znalazła się Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości – 37,6% i Krajowy</p>

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

		<p>System Usług – 34,5% wskazań. W identyfikacji wspomaganej, z usługami wspierającymi przedsiębiorców najczęściej kojarzy się Urząd Gminy/Miasta – 39,5%, a następnie Krajowy System Usług – 38,1% oraz Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości – 38% wskazań. Po wyabstrahowaniu ze zbioru badanych jedynie kategorii przedsiębiorców w identyfikacji spontanicznej, z usługami wspierającymi przedsiębiorców najczęściej kojarzy się Urząd Pracy – 45,9%, a następnie Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości – 45,8% i Krajowy System Usług – 33,8% wskazań. Ogólny, sumaryczny wskaźnik identyfikacji KSU przez przedsiębiorców wynosi 72,7%.</p>
<p>10.</p>	<p>Czy ośrodki KSU świadczą usługę zgodnie z przyjętym standardem?</p>	<p>W opinii konsultantów i zarządzających PK KSU ośrodki KSU świadczą usługę zgodnie z przyjętym standardem. W przypadku usługobiorców badano ocenę poszczególnych etapów i form świadczenia usługi. 75,7% badanych uznała, że konsultanci zdiagnozowali właściwie ich potrzeby. Konsultanci, jak wynika z opinii badanych, w wysokim stopniu identyfikują się z PK KSU oraz podejmowanymi przez siebie działaniami – 85,1% odpowiedzi pozytywnych. Większość klientów (69,7%) 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 często używają zwrotów charakterystycznych dla danej dziedziny, dbają też o zachowanie poprawności</p>

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

		<p>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. Ośrodki PK KSU w wysokim stopniu przestrzegają przyjętych standardów, jednak część Klientów (średnio co dziesiąty) zadeklarowała, że nie poinformowano jej o samym systemie KSU, a także o poddziałaniu 2.2.1 PO KL.</p>
<p>11.</p>	<p>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?</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, której często nie do końca są świadomi. Nie oznacza to jednak, że standardy, jakimi kierują się Punkty Konsultacyjne KSU pozostają bez znaczenia – według opinii przedstawicieli instytucji warto przy okazji promocji PK KSU podkreślać, że usługi są świadczone według ustalonych przez agencję rządową zasad i podlegają stałej ocenie. Taka informacja mogłaby bardzo korzystnie wpłynąć na wizerunek Punktów Konsultacyjnych KSU, zwiększając ich wiarygodność i dodając tym samym prestiżu. Dodać należy, że same standardy korzystnie mogą wpływać na postrzeganie przez potencjalnych klientów jakości świadczonych usług i jakości pracy wykonywanej przez przedstawicieli PK KSU.</p>



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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.

Blok	Cel badawczy	Instrukcje językowe ⁶
10 MIN. „ROZBIEGÓWKA”	Określenie rozumienia kluczowych terminów; Określenie wspólnych definicji na potrzeby spotkania;	1. Jaki jest zakres usług oferowanych przez PK KSU? 2. Jakie są Państwa własne doświadczenia w zakresie efektywności usług świadczonych przez PK KSU? 3. Jak Państwo monitorują efektywność usług świadczonych przez PK KSU?
20 min. PROMOCJA USŁUG	Ocena działalności promocyjnej związanej ze świadczeniem przez PK	1. Czy klienci orientują się w zakresie rozmieszczenia geograficznego PK? Czy klienci nie definiują problemów związanych z identyfikacją internetową, adresową lub telefoniczną właściwego PK?

⁶ 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 ⁶
INFORMACYJNYCH	usług informacyjnych dla przedsiębiorców;	<ol style="list-style-type: none"> 2. Jakie są Państwa zdaniem najczęściej wykorzystywane przez usługobiorców źródła informacji o ofercie PK? 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? 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?
20 min. OBSZARY I ZAKRES TEMATYCZNY USŁUG INFORMACYJNYCH PK KSU	Ocena i identyfikacja obszarów i zakresów tematycznych usług informacyjnych i świadczonych przez PK KSU;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jakie Państwa zdaniem są wiodące potrzeby informacyjne poszczególnych grup klientów PK? Jakie potrzeby mają osoby rozpoczynające działalność gospodarczą a jakie potrzeby mają przedsiębiorstwa już funkcjonujące? 2. W jakim stopniu, zdaniem Państwa, usługi oferowane przez PK są: <ul style="list-style-type: none"> - unikalne? - komplementarne/ uzupełniające? - konkurencyjne, w stosunku do usług dostępnych na zasadach ściśle komercyjnych? 3. W jakich obszarach wsparcia działań przedsiębiorców sektora MSP, w Państwa opinii, świadczona usługa jest najbardziej, a w jakich najmniej efektywna? 4. Czy oferta usług świadczonych przez PK odpowiada potrzebom klientów? Jeżeli nie jakie identyfikujemy deficyty oferty?

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Blok	Cel badawczy	Instrukcje językowe ⁶
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Jakie 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> 6. Czy istnieją obszary szczególnie problematyczne? Jakie to obszary i co stanowi najczęściej deklarowany przez klientów problem? 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? 8. Jak Państwa zdaniem zaspokojone zostaną potrzeby klientów obsługiwanych w nowym standardzie PK?
<p>25 min. POZIOM JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG INFORMACYJNYCH</p>	<p>Ocena jakości świadczonych przez PK w ramach systemu KSU usług informacyjnych (kompetencje konsultantów i ocena poziomu zadowolenia klientów);</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jak, według Państwa, klienci oceniają usługi oferowane przez PK ze względu na: <ol style="list-style-type: none"> a. poziom merytoryczny b. użyteczność c. jakość oferowanej usługi? 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? 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?

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

Blok	Cel badawczy	Instrukcje językowe ⁶
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Czy ocena kompetencji konsultanta uwarunkowana jest rodzajem kanału kontaktu (f2f, telefoniczny i e-mail)? 5. Czy w Państwa ocenie testy kompetencji PARP trafnie i rzetelnie pomiarują kompetencji konsultanta PK KSU? 6. Czy można jednoznacznie zidentyfikować deficyty kompetencyjne konsultantów PK? W jakim zakresie działań/usług są one widoczne?
20 min. METODY AKTYWNEGO POZYSKIWANIA KLIENTA ORAZ REALNA PRZYDATNOŚĆ USŁUGI INFORMACYJNEJ	Ocena zaangażowania konsultantów PK. Identyfikacja metod aktywnego pozyskiwania klienta oraz ocena realnej przydatności świadczonych usług informacyjnych	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jakie metody aktywnego pozyskiwania klienta są wykorzystywane przez konsultantów PK KSU? Czy monitorują Państwo ich skuteczność? Jak jest ich skuteczność? 2. Jakie podejmują Państwo dodatkowe działania dla sprawności i poprawy skuteczności pozyskiwania klientów? Które z nich mogą być najbardziej efektywne? Które z nich nie spełniają swojej roli? 3. Jaki jest wpływ usług PK na działalność klientów? Czy uzyskane informacje pozwalają na zamknięcie pewnego „procesu decyzyjnego”? 4. Czy monitorują Państwo efekty cyklu wdrażania usługi po zakończeniu świadczenia usługi? 5. Czy klienci deklarują w opiniach stopień użyteczności danej usługi? Jeżeli tak, to jaka jest opinia klientów w zakresie użyteczności/realnej przydatności danej usługi?
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jak istotny wpływ ma marka systemu KSU oraz PK na decyzje o skorzystaniu przez przedsiębiorców z oferty usług świadczonych przez PK? 2. Jak można ów wpływ nazwy modyfikować w celu ograniczenia ewentualnych negatywnych

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Blok	Cel badawczy	Instrukcje językowe ⁶
	informacyjnych PK	<p>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 USŁUG INFORMACYJNYCH	Ocena przestrzegania standardów świadczenia usług informacyjnych przez PK oraz znaczenie dla klienta standardów zdefiniowanych przez agendę rządową.	<p>6. Jakie są Państwa zdaniem oczekiwania klientów PK względem standardów świadczenia usług? Na jakie najważniejsze kryteria dobrze świadczonych usług zwracają uwagę klienci? 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>

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

Blok	Cel badawczy	Instrukcje językowe ⁶
		<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>
5 min. ZAKOŃCZENIE	Pytania i sugestie do PARP w kontekście przedmiotu badania	<p>1. Czy na koniec mają Państwo jeszcze coś do dodania odnośnie poruszanych przez nas zagadnień (np. uzupełnienie wypowiedzi, słowa podsumowania)?</p> <p>2. Czy mają Państwo ewentualnie jakieś pytania (do Wykonawcy badania, ewentualnie do Zleceniodawcy)?</p> <p>[podziękowanie, kwestie formalne]</p>

Tab. 1. Karta moderatora

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



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

Imię	Nazwisko	PK	Lokalizacja	Stanowisko



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

FORMULARZ NARZĘDZIA TYPU CATI

IBC GROUP Central Europe Holding S. A. Mokotowska 1, XII piętro, 00-640 Warszawa		Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości ul. Pańska 81/83 00-834 Warszawa																
Identyfikator podmiotu realizującego badanie 			DANE TELEKONTAKTOWE: tel. 22 544 83 62 fax. 22 544 83 64															
Numer identyfikacyjny REGON – proszę podać jeśli jednostka posiada jeśli nie ma proszę wpisać symbol „0”																		
<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>																		
		Badanie klientów Punktów Konsultacyjnych KSU																

PRESELEKCJA

1. Dzień dobry, nazywam się i jestem ankiecierem 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).

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

1.	<p>1. <i>Tak</i> 2. <i>Nie->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></p>	• 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 świadczonych 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.	<p>1. <i>Zgoda ANKIETER: UMÓW DOKŁADNĄ DATĘ I MIEJSCE WYWIADU - > pyt. 6</i> 0. <i>Brak zgody</i></p>	• KOD
----	---	-------	-------

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

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

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

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

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



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

5.	1 - Zdecydowanie zła 2 - Raczej zła 3 - Ani dobra, ani zła 4 - Raczej dobra 5 - Zdecydowanie dobra	• 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 oferowanych przez Punkt Konsultacyjny sieci KSU usług. Bardzo proszę o szczerą odpowiedź. 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?

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

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

7. Nie zawsze można sobie wszystko przypomnieć. Odczytałem 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?

8.	<p>1 – Tak, raz 2 - Tak, kilka razy 3 – Nie->Pyt. 11</p> <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 88 – Trudno powiedzieć 99 – Odmowa odpowiedzi</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>ANKIETER: SPRAWDŹ, CZY NAZWA PODANA PRZEZ RESPONDENTA ZGADZA SIĘ Z INFORMACJĄ W BAZIE.</p> <p>1. Respondent wymienia poprawną pełną lub przybliżoną nazwę 2. Respondent nie wymienia poprawnej pełnej lub przybliżonej nazwy</p>	<p>• KOD</p>	<p>.....</p>
----	--	--------------	--------------

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

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

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

12.	<p>1 – <i>Bardzo dobra->Pyt. 13</i> 2 - <i>Raczej dobra->Pyt. 13</i> 3 - <i>Ani dobra, ani zła->Pyt.17</i> 4 - <i>Raczej zła->Pyt. 15</i> 5 – <i>Bardzo zła.>Pyt.15</i> UWAGA: NIE CZYTAĆ: 88 – <i>Trudno powiedzieć/nie wiem->Pyt.17</i> 99 – <i>Odmowa odpowiedzi->Pyt. 17</i> UWAGA: INWERSJA SKALI</p>	<p>• KOD</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. <i>Zdecydowanie się nie zgadzam</i> 2 - <i>Raczej się nie zgadzam</i> 3 - <i>Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam</i> 4 - <i>Raczej się zgadzam</i> 5 – <i>Zdecydowanie się zgadzam</i></p>	<p>Udzielają informacji zrozumiałych dla klienta</p>	
2.	<p>UWAGA: NIE CZYTAĆ:</p>	<p>Udzielają informacji zgodnie z potrzebami klienta</p>	

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

3.	88 – Trudno powiedzieć 99 – Odmowa odpowiedzi	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?

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

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

1.	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	Udzielają jedynie informacji, nie doradzają	
2.	UWAGA: NIE CZYTAĆ: 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	
7.		Niemila/niesympatyczna obsługa ze strony pracowników PK KSU	
8.		Obsługa jest szybka, sprawna	
9.		Biurokracja	
10.		Niekorzystna lokalizacja PK KSU	

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

11.	Długi czas oczekiwania na konsultację	
12.	Uciążliwa procedura gromadzenia informacji o kliencie przed udzieleniem porady	
13.	Inne. Jakież?.....	

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 proinnowacyjnych
3. Finansowych polegających na udzielaniu pożyczek
4. Finansowych polegających na udzielaniu poręczeń
5. Optymalizacji kosztów prowadzenia działalności gospodarczej
6. Doradztwa w zakresie ochrony środowiska
7. Asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej
8. Inne – jakie?

UWAGA: NIE CZYTAĆ:

9. 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 proinnowacyjnych
3. Finansowych polegających na udzielaniu pożyczek
4. Finansowych polegających na udzielaniu poręczeń
5. Optymalizacji kosztów prowadzenia działalności gospodarczej
6. Doradztwa w zakresie ochrony środowiska
7. Asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej
8. Inne – jakie?

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

UWAGA: NIE WYŚWIETLAĆ:

9. *Nie wiem / trudno powiedzieć*

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

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

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

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

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

1.	<p>1. Zdecydowanie <i>się nie zgadzam</i> 2 - Raczej <i>się nie zgadzam</i></p>	Był(a/e)m niezadowolony(y/a) z usług i szukałam lepszej obsługi	
-----------	--	---	--

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

2.	<p>3 - Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam 4 - Raczej się zgadzam 5 - Zdecydowanie się zgadzam</p> <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 88 - Trudno powiedzieć 99 - Odmowa odpowiedzi</p>	Miałem/am różne sprawy, kontaktowałem się z różnymi specjalistami	
3.		Nie było konsultanta, który mnie poprzednio obsługiwał	
4.		Namowa/polecenie znajomych/przyjaciół/rodziny	
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.	<p>1. Tak 0. Nie</p>	<ul style="list-style-type: none"> targi i wystawy 	
2.	<p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 88 - Trudno powiedzieć 99 - Odmowa odpowiedzi</p>	<ul style="list-style-type: none"> konferencje, sympozja i fora gospodarcze 	



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

3.	● internetowe portale gospodarcze	
4.	● lokalna reklama prasowa	
5.	● ogólnopolska reklama prasowa	
6.	● zagraniczna reklama prasowa	
7.	● telewizyjne i radiowe audycje i programy	
8.	● publikacja wydawnictw i materiałów	
9.	● od znanych, innych przedsiębiorców, którzy korzystali z usług PK KSU	
10.	● od znanych, innych przedsiębiorców, którzy nie korzystali z usług PK KSU	
11.	● inne. Jakież?	

24. 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.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

PROGRAMISTA: ROTACJA ITEMÓW SKALI

1.	1. <i>Tak</i> 0. <i>Nie</i>	• Możliwość otrzymania wsparcia z UE (dotacje unijne)	
2.	UWAGA: NIE CZYTAĆ: 88 – <i>Trudno powiedzieć</i> 99 – <i>Odmowa odpowiedzi</i>	• Konsultacja wniosku o dotacje z UE	
3.		• Sprawy związane z podejmowaniem działalności gospodarczej	
4.		• Sprawy związane z zakańczaniem/likwidowaniem działalności gospodarczej	
5.		• Poszukiwanie kontrahentów / nowych rynków	
6.		• Poszukiwanie informacji o obowiązujących regulacjach prawnych	
7.		• Poszukiwanie źródeł finansowania (kredytów, pożyczek, inwestorów)	
8.		• Sprawy podatkowe	

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

9.		• Sprawy związane z zatrudnieniem / zwalnianiem pracowników	
10.		• Różne, inne aspekty prowadzenia działalności gospodarczej	
11.		• Inne. Jakie?.....	

25. 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 24**

26. Czy oprócz usług informacyjnych w Punkcie Konsultacyjnym KSU korzystał/a Pan/i z następujących usług w tej instytucji, czyli w(ANKIETER: ODCZYTAĆ INSTYTUCJE Z BAZY) ...?
PROGRAMISTA: ROTACJA ITEMÓW SKALI

1.	1. Tak 0. Nie	• Usługi doradcze o charakterze ogólnym	
2.	UWAGA: NIE CZYTAĆ: 88 – Trudno powiedzieć 99 – Odmowa odpowiedzi	• Usługi doradcze o charakterze proinnowacyjnym	
3.		• Usługi szkoleniowe	
4.		• Usługi finansowe – pożyczki	



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

5.	• Usługi finansowe – poręczenia	
6.	• Usługi doradztwa w zakresie ochrony środowiska	
7.	• Usługi w zakresie optymalizacji kosztów prowadzenia działalności gospodarczej	
8.	• Usługi asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej	
9.	• Inne. Jakiej?.....	

Z udostępnionych nam do badania baz danych wiemy, że dnia.....(ANKIETER ODCZYTAĆ Z BAZY DANE 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.

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

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

27.	<p>1. <i>Wcześniejsze umówienie telefonicznie</i> 2. <i>Wcześniejsze umówienie za pośrednictwem Internetu/maila</i> 3. <i>Wcześniejsze umówienie w wyniku wizyty wstępnej</i> 4. <i>Bez umówienia</i></p> <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 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?			
28.	<p>1. <i>Od razu -> Pyt. 30</i> 2. <i>Musiał/a poczekać</i> 3. <i>Musiał/a umówić się na inny termin</i></p> <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 4 – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i> 5 – <i>Nie pamiętam</i></p>	• KOD
29. Dlaczego musiał/a Pan/i umówić się na inny termin?			
29.	<p>1. <i>Konsultant nie miał czasu</i> 2. <i>Konsultant nie był obecny</i> 3. <i>Konsultant musiał się przygotować do mojej konsultacji</i> 4. <i>Inne. Jakie?.....</i></p> <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 5 – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i> 6 – <i>Nie pamiętam</i></p>	• KOD

30. Ile czasu trwała konsultacja?

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

31. Czy konsultacja, o której rozmawiamy udzielana była:

31.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>U Pana/i w biurze ->Pyt. 32, a następnie Pyt.36</i> 2. <i>W Punkcie Konsultacyjnym ->Pyt.33, a następnie Pyt.36</i> 3. <i>(Konsultacja) za pośrednictwem Internetu ->Pyt.34, a następnie Pyt.36</i> 4. <i>Była to konsultacja telefoniczna ->Pyt.35, a następnie Pyt.36</i> 5. <i>Inne miejsce. Jakże?.....->Pyt. 32, a następnie Pyt.36</i> <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 6. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i> 7. – <i>Nie pamiętam</i></p>	• KOD
------------	--	-------	-------

32. ANKIETER: KAFETERIA DEDYKOWANA DLA RESPONDENTÓW, KTÓRZY W PYT. 33 UDZIELILI ODPOWIEDZI 1 (KONSULTACJA W BIURZE USŁUGOBIORCY).

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

PIERWSZY KONTAKT	
1.	Czy konsultant poinformował o rejestracji ośrodka w KSU oraz o zasadach funkcjonowania KSU?
2.	Czy konsultant poinformował, że usługi finansowane są ze środków pochodzących z Unii Europejskiej i budżetu państwa?3.

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

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?
KOMUNIKATYWNOŚĆ	
7.	Czy konsultant wyrażał się poprawnym językiem?
8.	Czy konsultant wyrażał się zrozumiałym językiem?
9.	Czy konsultant posługiwał się niezrozumiałymi wyrażeniami specjalistycznymi (żargonem unijnym)?
ANALIZA POTRZEB	
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?
WYJAŚNIENIE PROCESU ŚWIADCZENIA USŁUGI	
13.	Czy konsultant wyjaśnił P. ogólne zasady świadczenia usługi?
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?
WIEDZA	
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?
ETYKA	
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?
PODTRZYMANIE KONTAKTU	
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?

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

23.	Czy konsultant zaprosił P. do wizyty w ośrodku?
24.	Czy konsultant zaproponował inne formy kontaktu z PK KSU?

33. ANKIETER: KAFETERIA DEDYKOWANA DLA RESPONDENTÓW, KTÓRZY W PYT. 33 UDZIELILI ODPOWIEDZI 2 (KONSULTACJA W PUNKCIE KONSULTACYJNYM).

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

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	
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 przejść do itemu 14
13.	Czy w przypadku przekroczenia terminu 3 dni ośrodek poinformował o przyczynach zwłoki i przewidywanym czasie wykonania usługi?
KOMUNIKATYWNOŚĆ	
14.	Czy pracownik używał zwrotów tj: „Proszę Pana/Proszę Pani”?
15.	Czy pracownik użył zwrotu pożegnalnego, typu „dziękuję”, „do widzenia” itp.?

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

16.	Czy konsultant wyrażał się poprawnym językiem?
17.	Czy konsultant wyrażał się zrozumiałym językiem?
18.	Czy konsultant posługiwał się niezrozumiałymi wyrażeniami specjalistycznymi (żargonem unijnym)?
ANALIZA POTRZEB	
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?
WYJAŚNIENIE PROCESU ŚWIADCZENIA USŁUGI	
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?
WIEDZA	
24.	Czy konsultant posiadał w P. opinii dużo 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)
ETYKA	
28.	Czy konsultant zapewnił P. o poufności przekazywanych przez P. informacji i/lub gwarancji zachowania tajemnicy handlowej?
29.	Czy konsultant w sprawiał wrażenie, że identyfikuje się z ośrodkiem i działaniami przez niego podejmowanymi?
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?

34. **ANKIETER: KAFETERIA DEDYKOWANA DLA RESPONDENTÓW, KTÓRZY W PYT. 33 UDZIELILI ODPOWIEDZI 3 (KONSULTACJA ZA POŚREDNICTWEM INTERNETU)**

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

1. Tak
2. Nie



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UWAGA: NIE CZYTAĆ:

3. Nie pamiętam/nie wiem

4. Nie dotyczy

ANKIETER: ZAPISZ KOD

INICJACJA	
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 z uwagi na brak odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych wysłano kolejnego e-maila a odpowiedź otrzymano w ciągu 48h? -> ANKIETER: Jeżeli odpowiedź 2,3,4 przejdź do itemu 4
3.	Czy w ciągu 5 dni nie otrzymano odpowiedzi?
4.	Czy e-mail został wysłany za pomocą formularza zapytań zamieszczonego na stronie www ośrodka?
5.	Czy na stronie PK KSU znajdowała się informacja o rejestracji ośrodka w KSU oraz o zasadach funkcjonowania KSU?
6.	Czy na stronie PK KSU była czytelna informacja, że usługi finansowane są ze środków pochodzących z Unii Europejskiej i budżetu państwa?
7.	Czy na stronie PK KSU była czytelna informacja, że świadczona usługa jest bezpłatna?
8.	Czy na stronie PK KSU była czytelna informacja, że świadczone usługi udzielane są w ramach poddziałania 2.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki?
KOMUNIKATYWNOSĆ	
9.	Czy informacje przesyłane drogą elektroniczną przez konsultanta przekazywane były za pomocą poprawnego języka?
10.	Czy informacje przesyłane drogą elektroniczną przez konsultanta przekazywane były za pomocą zrozumiałego języka?
11.	Czy informacje przesyłane drogą elektroniczną przez konsultanta zawierały niezrozumiałe wyrażenia specjalistyczne (żargon unijny)?
ANALIZA POTRZEB	
12.	Czy konsultant w ramach kontaktu elektronicznego poprawnie zdefiniował P. potrzeby używając pytań uszczegóławiających?
13.	Czy konsultant w ramach kontaktu elektronicznego dopytywał P. o doświadczenia przedsiębiorstwa związane korzystaniem z usług PK KSU?
14.	Czy odniósł/odniosła P. wrażenie, że jest P. traktowany/a indywidualnie i zakres świadczonych usług będzie dopasowany do potrzeb P. przedsiębiorstwa?
WYJAŚNIENIE PROCESU ŚWIADCZENIA USŁUGI	
15.	Czy konsultant w ramach kontaktu elektronicznego wyjaśnił P. ogólne zasady świadczenia usługi?
16.	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?
17.	Czy konsultant w ramach kontaktu elektronicznego poinformował że za zgodą usługobiorcy, pośredniczy w nawiązaniu kontaktu między usługobiorcą a innym ośrodkiem KSU?
WIEDZA	



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

18.	Czy konsultant w ramach kontaktu elektronicznego skutecznie rozwiązał problem/ załatwił P. sprawę podczas jednego kontaktu?
19.	Czy konsultant posiadał w P. opinii duży zasób informacji?
20.	Czy konsultant dysponował wiedzą w zakresie sposobów rozwiązania P. problemu/sprawy?
ETYKA	
21.	Czy konsultant zapewnił P. o poufności przekazywanych przez P. informacji i/lub gwarancji zachowania tajemnicy handlowej?
22.	Czy konsultant w sprawiał wrażenie, że identyfikuje się z ośrodkiem i działaniami przez niego podejmowanymi?
PODTRZYMANIE KONTAKTU	
23.	Czy konsultant zaproponował inne formy kontaktu z PK KSU?
24.	Czy pracownik zaferował, że przyjedzie do P. firmy w celu kontynuowania współpracy?

35. **ANKIETER: KAFETERIA DEDYKOWANA DLA RESPONDENTÓW, KTÓRZY W PYT. 33 UDZIELILI ODPOWIEDZI 4 (KONSULTACJA TELEFONICZNA)**

Proszę, przypominając sobie tę wizytę, aby Pan/i odniósł 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	
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?

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

9.	Czy konsultant poinformował, że świadczone usługi udzielane są w ramach poddziałania 2.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki?
KOMUNIKATYWNOŚĆ	
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)?
ANALIZA POTRZEB	
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?
WYJAŚNIENIE PROCESU ŚWIADCZENIA USŁUGI	
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?
WIEDZA	
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)
ETYKA	
24.	Czy konsultant zapewnił P. o poufności przekazywanych przez P. informacji i/lub gwarancji zachowania tajemnicy handlowej?
25.	Czy konsultant w sprawiał wrażenie, że identyfikuje się z ośrodkiem i działaniami przez niego podejmowanymi?
PODTRZYMANIE KONTAKTU	
25.	Czy konsultant zaproponował inne formy kontaktu z PK KSU?
26.	Czy pracownik zaoferował, że przyjedzie do P. firmy w celu kontynuowania współpracy?
36.	Na ile, biorąc wszystko pod uwagę, był/a Pan/i zadowolona z tej konsultacji?

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

36.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Bardzo zadowolona(y)</i> 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> <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 6. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></p> <p>UWAGA: INWERSJA SKALI</p>	• KOD
37. A biorąc pod uwagę samego konsultanta, na ile był/a Pan/i zadowolona(a/y) z obsługi?			
37.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Bardzo zadowolona(y)</i> 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> <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 6. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></p> <p>UWAGA: INWERSJA SKALI</p>	• KOD
38. Czy problem z którym Pan/i się zwrócił do PK KSU został rozwiązany?			
38.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tak</i> 2. <i>Nie->Pyt. 45</i> 3. <i>Częściowo</i> <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 4. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></p>	• KOD
39. Czy informacja udzielona przez konsultanta miała wpływ na podjęte przez Pana/ią decyzje lub postanowienia dotyczące prowadzonej działalności gospodarczej?			
39.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tak</i> 2. <i>Nie->Pyt.43</i> 3. <i>Częściowo</i> <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 4. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></p>	• KOD

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

40.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Bardzo ważna – kluczowa</i> 2. <i>Umiarkowanie ważna</i> 3. <i>Mało ważna -nieistotna</i> <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 4. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></p>	• KOD
-----	---	-------	-------

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

41.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tak</i> 2. <i>Nie->Pyt.43</i> 3. <i>Częściowo</i> <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 4. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></p>	• KOD
-----	--	-------	-------

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

42.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Bardzo ważna – kluczowa</i> 2. <i>Umiarkowanie ważna</i> 3. <i>Mało ważna -nieistotna</i> <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 4. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i></p>	• KOD
-----	---	-------	-------

43. 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 informacyjnej*
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

7. *Prosty, zrozumiały przekaz, zwięzłości uzyskanych informacji*

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

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*

44. *Jakie 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 informacyjnej*

2. *Konsultanci Punktów Konsultacyjnych KSU udzielają niewiarygodnych informacji (nie opartych na analizie rynku)*

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 nie miła*

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*

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

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

45.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preferuję współpracę z jednym konsultantem który ma szeroką wiedzę, dotyczącą wielu zagadnień 2. Preferuję kontakt z wyspecjalizowanym konsultantem, który jest specjalistą z danej dziedziny <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 3. – Nie wiem/trudno powiedzieć</p>	• KOD
46. A proszę jeszcze powiedzieć czy woli Pan/i:			
46.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Epizodyczny/jednorazowy kontakt z konsultantem PK KSU 2. Stałą/bieżącą współpracę z konsultantem PK KSU <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 3. – Nie wiem/trudno powiedzieć</p>	• KOD
47. Rozmawialiśmy o Pana/i dotychczasowych wizytach w PK KSU. Czy chciał/aby Pan/i skorzystać z usług PK KSU w przyszłości?			
47.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zdecydowanie tak->Pyt. 49 2. Raczej tak->Pyt. 49 3. Raczej nie-> Pyt. 48 4. Zdecydowanie nie-> Pyt.48 <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 5. – Nie wiem/trudno powiedzieć -> Pyt. 49 UWAGA: INWERSJA SKALI</p>	• KOD

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

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

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

8. *Nie wiem/Trudno powiedzieć*

9. *Inne. Jakie?* **ZAPISZ**

49. Jakiego typu usługi informacyjne 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 zakańczaniem/likwidowaniem działalności gospodarczej*
5. *Poszukiwanie kontrahentów / nowych rynków*
6. *Poszukiwanie informacji o obowiązujących regulacjach prawnych*
7. *Poszukiwanie źródeł finansowania (kredytów / pożyczek / wejść kapitałowych - inwestorów)*
8. *Doradztwo podatkowe i księgowość*
9. *Sprawy związane z zatrudnianiem / zwalnianiem pracowników*
10. *Uzyskanie przewagi konkurencyjnej przez działalność innowacyjną*
11. *Różne, inne aspekty prowadzenia działalności gospodarczej*
12. *Nie wiem/Trudno powiedzieć*
13. *Inne. Jakie?* **ZAPISZ**

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

50.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Zdecydowanie tak->Pyt. 51</i> 2. <i>Raczej tak->Pyt. 51</i> 3. <i>Raczej nie-> Pyt. 53</i> 4. <i>Zdecydowanie nie-> Pyt.53</i> <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 6. – <i>Nie wiem/trudno powiedzieć</i> -> Pyt. 53 UWAGA: INWERSJA SKALI</p>	<p>• KOD</p>	<p>.....</p>
------------	--	--------------	--------------

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



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

51.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zdecydowanie tak->Pyt. 53 2. Raczej tak->Pyt. 53 3. Raczej nie 4. Zdecydowanie nie <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 5. – Nie wiem/trudno powiedzieć -> Pyt. 53 UWAGA: INWERSJA SKALI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • KOD 	<p>.....</p>
------------	--	---	--------------

52. 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)
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. Jakież? **ZAPISZ**

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

53.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zdecydowanie tak->Pyt. 55 2. Raczej tak->Pyt. 55 3. Raczej nie 4. Zdecydowanie nie <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 5. – Nie wiem/trudno powiedzieć -> Pyt. 55 UWAGA: INWERSJA SKALI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • KOD 	<p>.....</p>
------------	--	---	--------------

54. 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. Nie wiem/Trudno powiedzieć
4. Inne. Jakież? **ZAPISZ**

55. 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

55.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zdecydowanie tak->Pyt. 57 2. Raczej tak->Pyt. 57 3. Raczej nie 4. Zdecydowanie nie <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 5. – Nie wiem/trudno powiedzieć -> Pyt. 57 UWAGA: INWERSJA SKALI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • KOD
-----	--	---	-------

56. 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. Jakie? **ZAPISZ**

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

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

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

PROGRAMISTA: ROTACJA ITEMÓW SKALI

1.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zdecydowanie zainteresowany/a 2. Raczej zainteresowany/a 3. Raczej niezainteresowany/a 4. Zdecydowanie niezainteresowany/a 	<ul style="list-style-type: none"> • Usługi doradcze o charakterze ogólnym
----	--	---	-------

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

2.	<p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 88 – <i>Trudno powiedzieć</i> 99 – <i>Odmowa odpowiedzi</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Usługi doradcze o charakterze proinnowacyjnym 	
3.		<ul style="list-style-type: none"> • Usługi szkoleniowe 	
4.		<ul style="list-style-type: none"> • Usługi finansowe – pożyczki 	
5.		<ul style="list-style-type: none"> • Usługi finansowe – poręczenia 	
6.		<ul style="list-style-type: none"> • Usługi doradztwa w zakresie ochrony środowiska 	
7.		<ul style="list-style-type: none"> • Usługi w zakresie optymalizacji kosztów prowadzenia działalności gospodarczej 	
8.		<ul style="list-style-type: none"> • Usługi asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej 	

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

9.		• Inne. Jakie?.....	
59. Gdyby te nowe usługi, którymi jest Pan/i zainteresowany były płatne, to w jakim stopniu byłby/aby Pan/i skłonny/a zapłacić za nie.			
59.	<ol style="list-style-type: none"> 1. zapłacić w całości 2. zapłacić większą część, ale nie całość 3. zapłacić połowę wartości 4. zapłacić mniejszą część 5. w ogóle nie byłbym skłonny płacić, powinny być bezpłatne <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 6. – Nie wiem/trudno powiedzieć UWAGA: INWERSJA SKALI</p>	• KOD
60. 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?			
60.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zdecydowanie tak 2. Raczej tak 3. Raczej nie 4. Zdecydowanie nie <p>UWAGA: NIE CZYTAĆ: 5. Nie wiem/trudno powiedzieć UWAGA: INWERSJA SKALI</p>	• KOD

61. 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 ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

METRYCZKA PRZEDSIĘBIORCY

M1. 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:

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

M3. Ile osób, wliczając Pana(ią), 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



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

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
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 (**ZAPISAĆ JAKA?**)
25. Odmowa odpowiedzi **ANKIETER: NIE ODCZYTYWAĆ**

M5. Czy firma prowadzi działalność eksportową/ importową ?

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

M6. Czy Pana/i firma działa na rynkuANKIETER: KOLEJNO ODCZYTAĆ

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

1. Lokalnym - miasto i sąsiadujące miasta, gminy
2. Regionalnym - województwo i sąsiadujące województwa
3. Krajowym



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4. Europejskim
5. Światowym
6. Odmowa odpowiedzi **ANKIETER: NIE ODCZYTYWAĆ**
7. 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

1. Rozwijająca się
2. Ustabilizowana
3. Przekształcająca się
4. Zagrożona
5. w likwidacji
6. Trudno powiedzieć **NIE CZYTAĆ**
7. 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

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**



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

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
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?



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ANKIETER: KOLEJNO ODCZYTAĆ. TYLKO JEDNA ODPOWIEŹ

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**

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)

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



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

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