

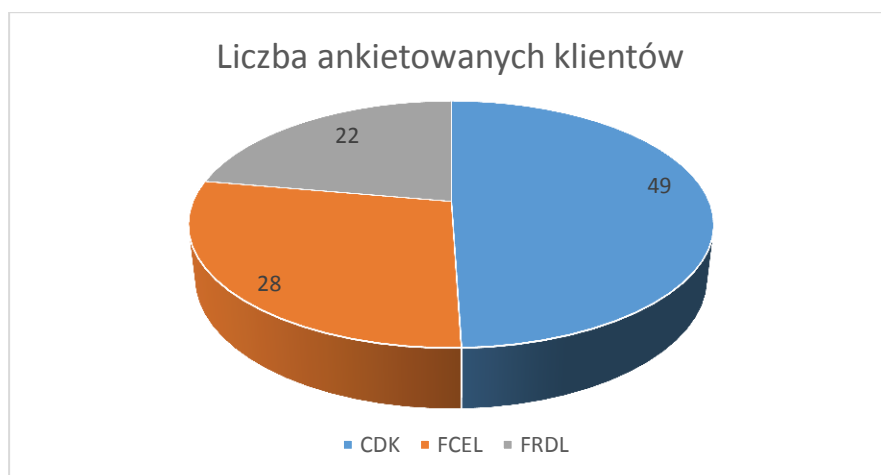
## Badanie satysfakcji klienta ŚOWES

### Raport po roku działalności z dn. 01.09.2017

### Analiza danych za okres 01.09.2016 – 31.08.2017

W okresie od 01.09.2016 do 31.08.2017 r. w projekcie pn.: „Świętokrzyski Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej (ŚOWES) rozpoczęło udział 99 Uczestników/ek Projektu.

Wsparcie uzyskało 49 osób u Lidera Projektu (Caritas Diecezji Kieleckiej), 28 osób u Partnera nr 1 (Fundacja CEL) oraz 22 osoby u Partnera nr 2 (Świętokrzyskie Centrum Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej).



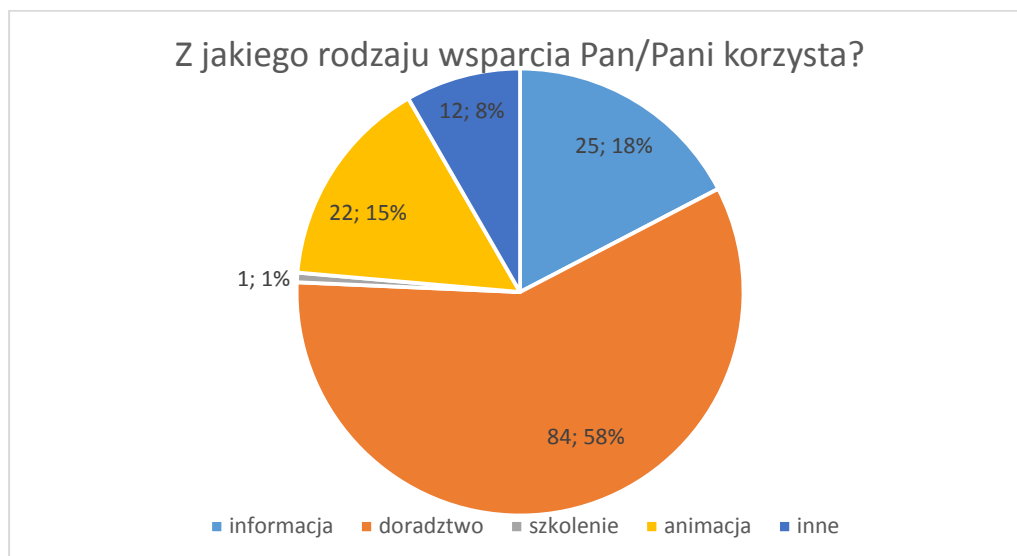
Wykres 1. Liczba ankietowanych klientów

Ankieta badająca satysfakcję klienta ŚOWES zawiera pytanie z jakiego rodzaju wsparcia korzystają Uczestnicy. Najczęściej wykorzystywaną formą wsparcia w minionym roku działalności jest doradztwo (84 % odpowiedzi), zarówno ogólne jak i specjalistyczne.

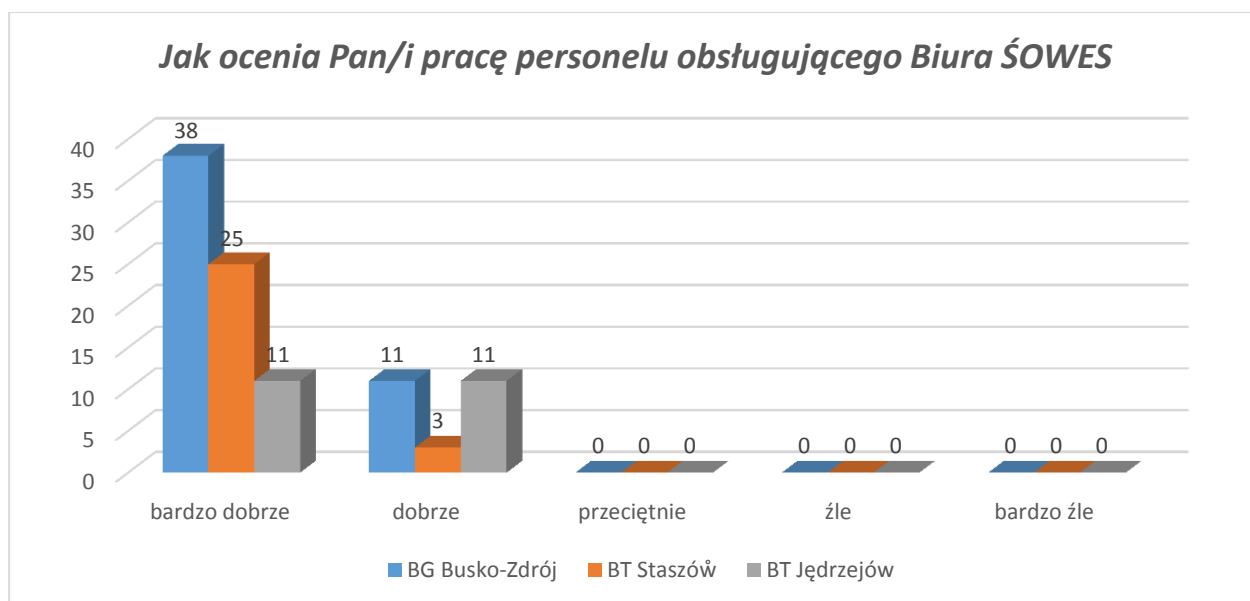
W trosce o jakość obsługi w naszych biurach zadaliśmy klientom pytanie jak oceniają pracę personelu obsługującego biura ŚOWES: Biuro Główne w Busku-Zdroju, Biuro Terenowe w Staszowie oraz Biuro Terenowe w Jędrzejowie. 74 % odpowiedzi wskazuje odpowiedź bardzo dobrą we wszystkich 3 biurach.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Wykres 2. Wykaz rodzaju wsparcia, z którego korzystają klienci

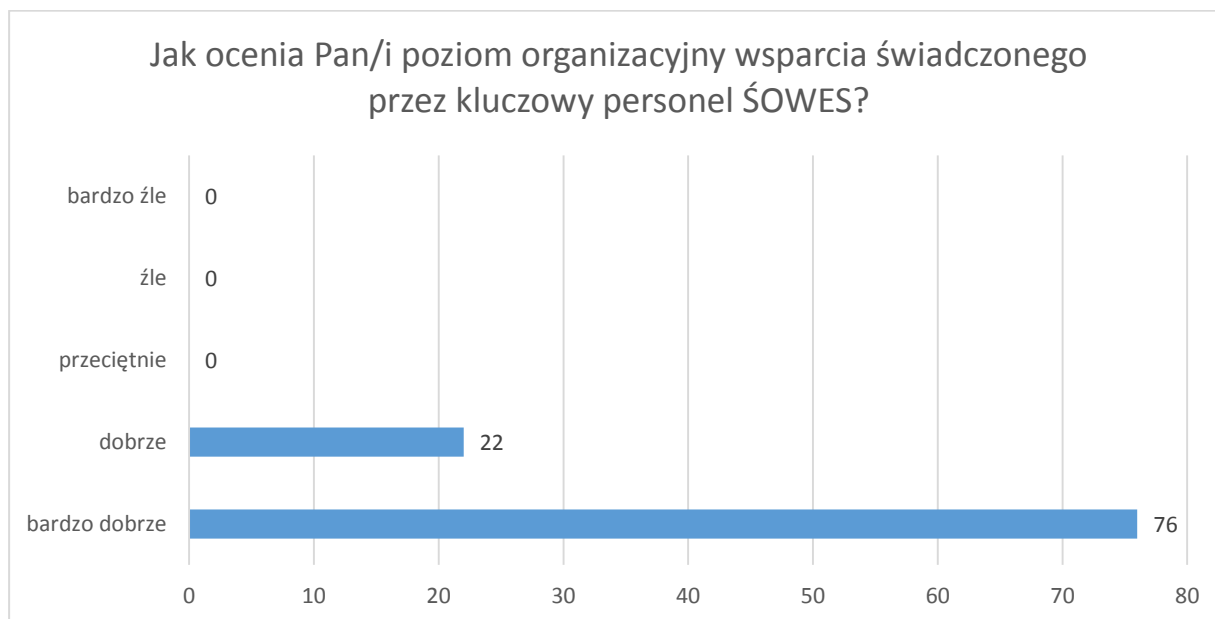


Wykres 3. Ocena pracy personelu biur ŚOWES

Klienci korzystający z powyższych biur mogli wybrać jedną z pięciu wartości: bardzo dobrze, dobrze, przeciętnie, źle i bardzo źle. Wszystkie 3 biura otrzymały oceny dobre i bardzo dobre. 74% Klientów korzystających z biur ŚOWES oceniła ich pracę na bardzo dobrym poziomie. Żadne z biur nie otrzymało oceny przeciętnej, złej i bardzo złej.

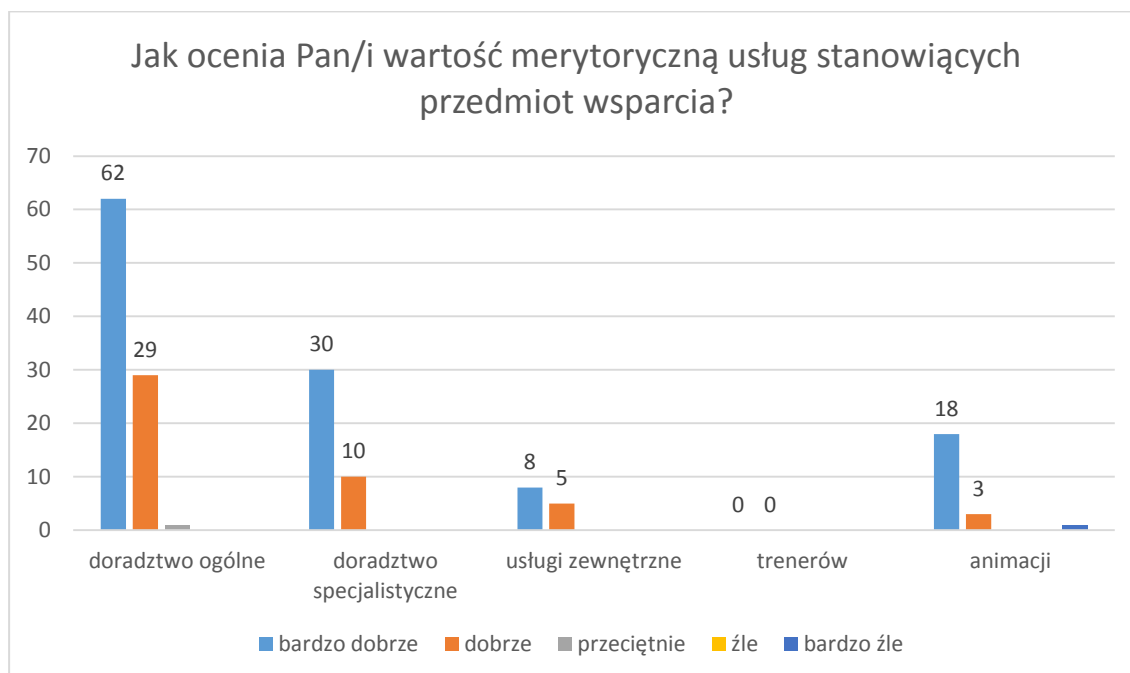


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



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

Kolejnym z pytań była prośba o ocenę poziomu organizacyjnego wsparcia Świadczonego przez kluczowy personel ŚOWES. 100% Klientów, korzystających z usług oceniła poziom wsparcia na bardzo dobrym i dobrym poziomie.



Wykres 5. Ocena wartości merytorycznej usług stanowiących przedmiot wsparcia

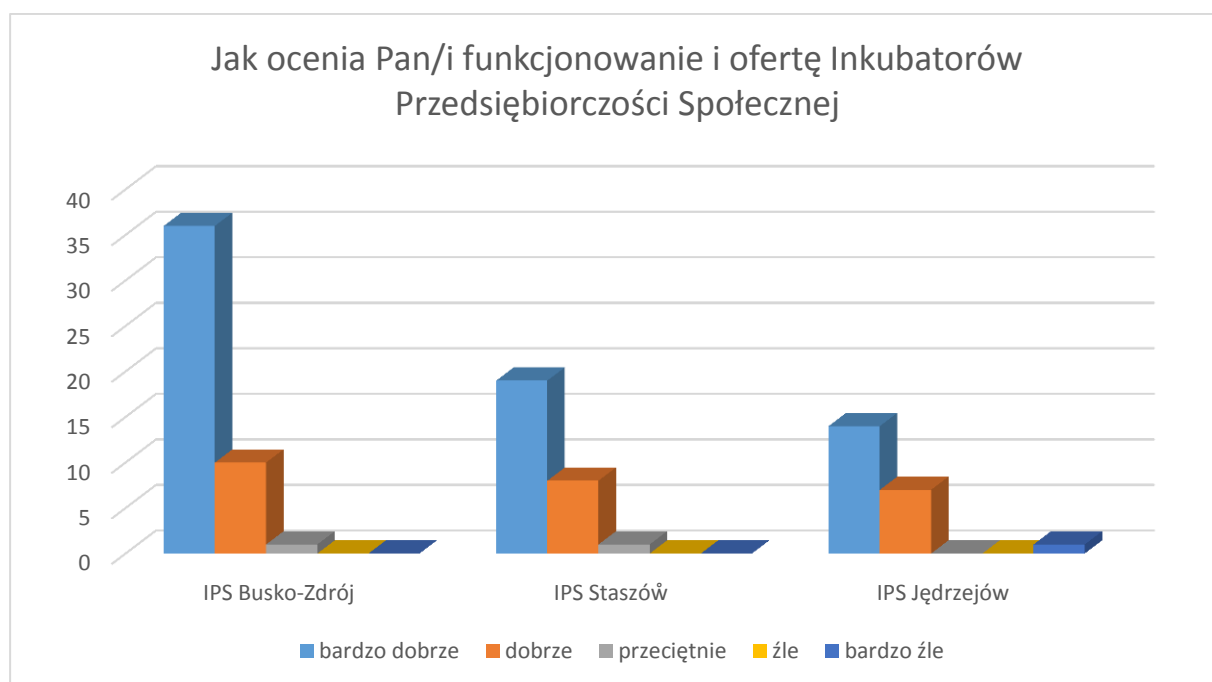
www.sowes.pl



W kolejnym z pytań pokusiliśmy się o próbę zestawienia oceny wartości merytorycznej wszystkich usług stanowiących przedmiot wsparcia oferowany przez ŚOWES: doradztwa ogólnego, doradztwa specjalistycznego, usług zewnętrznych, trenerów, animacji. Znalazły się tu prośby o oceny w 5-stopniowej skali:

- kluczowych konsultantów klienta świadczących doradztwo ogólne,
- specjalistów świadczących doradztwo (informatyczne, prawne, biznesowe, marketingowe, finansowo-księgowo-podatkowe, mentoringowe, tutoringowe),
- wykonawców świadczących usługi zewnętrzne (prawne, księgowe i marketingowo-rozwojowe),
- trenerów i wykładowców prowadzących zajęcia szkoleniowe, oraz
- prowadzonych w ośrodku ŚOWES działań animacyjnych (wizyty studyjne, seminaria, debaty, warsztaty na rzecz eS, kiermasze).

Wszystkie z oferowanych usług zostały ocenione pozytywnie.



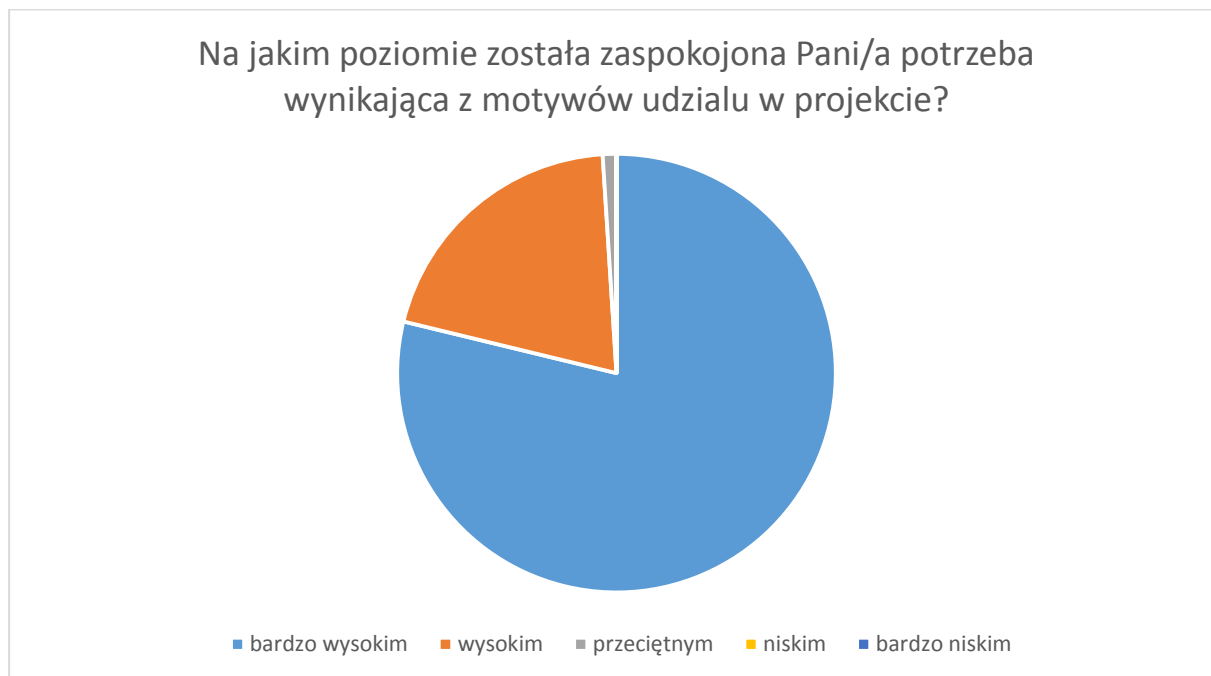
Wykres 6. Ocena funkcjonowania i oferty Inkubatorów Przedsiębiorczości Społecznej

Kolejne z pytań dotyczyło oceny funkcjonowania i oferty Inkubatorów Przedsiębiorczości Społecznej zlokalizowanych w biurach SOWES: IPS w Busku-Zdroju, IPS w Staszowie, IPS w Jędrzejowie. 69 %



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

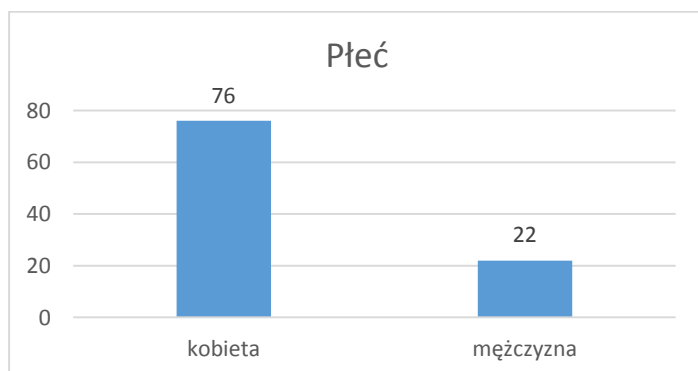
odpowiedzi było: bardzo dobrze. 25% badanych ocena pracę i ofertę na dobrze. Jedynie 1% ocenia pracę na źle lub bardzo źle.



Wykres 7. Ocena poziomu zaspokojenia potrzeb klientów

Kolejne z pytan dotyczyło oceny poziomu zaspokojenia potrzeb klientów ŚOWES wynikających z motywów udziału w projekcie. 98% ankietowanych oceniło na bardzo wysokim i wysokim poziomie zaspokojenie swoich potrzeb w odniesieniu do motywacji wzięcia udziału w projekcie.

Ostatnim punktem była metryczka ankietowanych klientów ŚOWES. Jeśli chodzi o płeć 76 osób uczestniczących w badaniu to kobiety a 22 osoby uczestniczące w badaniu to mężczyźni.

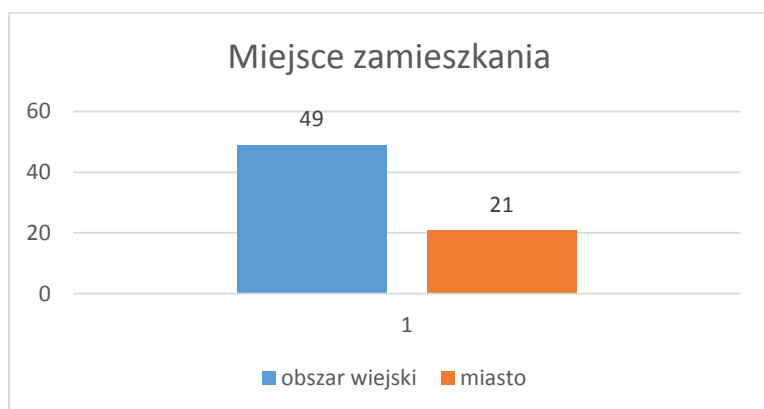


Wykres 8. Metryczka badanych klientów ŚOWES: płeć

[www.sowes.pl](http://www.sowes.pl)

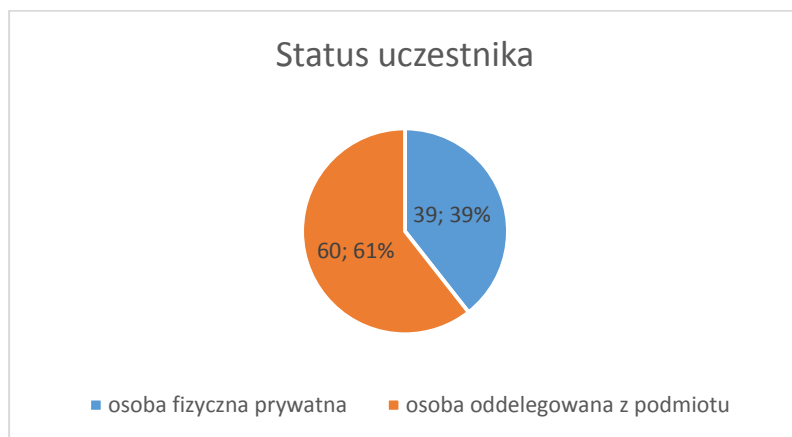


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Wykres 9. Metryczka badanych klientów ŚOWES: miejsce zamieszkania

Klienci ŚOWES to w zdecydowanej większości (ponad dwukrotnie wyższą wartość) osoby zamieszkujące na terenach wiejskich. Jedynie 21 osób zamieszkuje w mieście.



Wykres 10. Metryczka badanych klientów ŚOWES: status uczestnika

Do chwili obecnej wśród klientów ŚOWES zdecydowanie przeważa liczba prywatnych osób fizycznych, ponad tymi oddelegowanymi z już istniejących podmiotów.