

# Opracowanie i przeprowadzenie ankiet wśród uczestników szkolenia.

## Raport cząstkowy część 4.

*Pakiet wsparcia dla przedsiębiorców POR CENTRUM w ramach realizacji projektu „Fabryka pełna życia – rewitalizacja śródmieścia Dąbrowy Górniczej”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej, w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014 - 2020.*

**Dąbrowa Górnicza, listopad 2018.**

# SPIS TREŚCI

<b>Wstęp</b>	<b>2</b>
<b>Ankieta ewaluacyjna</b>	<b>2</b>
<b>Ocena poszczególnych elementów</b>	<b>3</b>
<b>Ocena poszczególnych spotkań</b>	<b>4</b>
<b>Zestawienie wszystkich ocen</b>	<b>7</b>
<b>Wnioski</b>	<b>8</b>
<b>Załączniki - wzór kwestionariusza</b>	<b>8</b>

## Wstęp

Przeprowadzenie badań ankietowych stanowiło ostatni etap realizacji zadania *Pakiet wsparcia dla przedsiębiorców POR CENTRUM w ramach realizacji projektu „Fabryka pełna życia – rewitalizacja śródmieścia Dąbrowy Górniczej”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej, w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014 - 2020.*

Badanie ankietowe miało na celu ocenę efektywności realizowanego wsparcia oraz zdiagnozowanie postaw i nastawienia osób, które wzięły udział w szkoleniach. W ramach zadania skonstruowano jeden standardowy kwestionariusz wykorzystany podczas każdego (za wyjątkiem pierwszego, organizacyjnego) zorganizowanego w projekcie spotkania. Treść kwestionariuszy została skonsultowana z zamawiającym, odnosi się do cyklu spotkań przeprowadzonych z przedsiębiorcami przez ekspertów Stowarzyszenia Przedsiębiorcy z Wyboru, Dąbrowskiego Inkubatora Przedsiębiorczości oraz Akademickich Inkubatorów Przedsiębiorczości. Badanie zostało przeprowadzone z wykorzystaniem papierowych ankiet, wypełnianych anonimowo po zakończeniu szkolenia przez osoby biorące udział w poszczególnych szkoleniach.

## Ankieta ewaluacyjna

### Pytania

Uczestnicy wypełniając ankietę poproszeni zostali o udzielenie odpowiedzi na pytania, które pozwalały na ocenę następujących elementów:

- organizacji spotkania pod względem miejsca i czasu trwania spotkania
- osoby prowadzącej spotkanie pod względem przygotowania merytorycznego, przyjaznej postawy, jasności wypowiedzi, a także chęci udzielania odpowiedzi na zadane pytania
- programu i tematyki pod kątem przydatności poruszanych tematów, a także możliwości wykorzystania
- ogólnych odczuć dotyczących prowadzonych spotkań

Dodatkowo w kwestionariuszu pojawiły się także pytania otwarte, umożliwiające podzielenie się przez uczestników swoimi opiniami. Dotyczyły one wskazania najbardziej przydatnych informacji, określenia zagadnień, którym według

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014 - 2020

uczestników należałoby poświęcić więcej czasu oraz wskazania innych dodatkowych zagadnień, które mogły zostać poruszone podczas spotkania. W ramach pytań otwartych uczestnicy mieli także możliwość przekazania ogólnych uwag dotyczących spotkania.

### *Skala*

Podczas podsumowania wyników kwestionariusza zamieniono odpowiedzi uczestników na skalę liczbową od 1 do 5. Dokładne wyjaśnienie znajduje się poniżej:

5	Bardzo dobrze / Zdecydowanie tak
4	Dobrze / Raczej tak
3	Średnio / Trudno powiedzieć
2	Źle / Raczej nie
1	Bardzo źle / Zdecydowanie nie

## Ocena poszczególnych elementów

### *Ocena organizacji spotkania*

Organizacja każdego ze spotkań została bardzo wysoko oceniona przez uczestników. Wszystkie szkolenia zostały zorganizowane w siedzibie Dąbrowskiego Inkubatora Przedsiębiorczości, średnia ocen zdotycząca miejsca spotkania wyniosła 4,9, co świadczy o tym, iż przestrzeń ta jest odpowiednia do organizacji tego typu spotkań. Również czas trwania spotkań został dobrze oceniony uzyskując średnią ocenę ze wszystkich spotkań na poziomie 4,7.

### *Ocena osoby prowadzącej*

Uczestnicy oceniali prowadzących pod kątem merytorycznym, jak również postawy i umiejętności nawiązania relacji z uczestnikami. Średnia ocena merytorycznego przygotowania prowadzących to 4,8, natomiast jasność wypowiedzi uczestnicy ocenili również bardzo wysoko (ocena 4,9). Warto podkreślić, że równie wysoko została oceniona zarówno przyjazna postawa prelegentów (średnia ocena 4,9) oraz ich chęć do udzielenia odpowiedzi na zadane pytania.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014 - 2020

### *Ocena programu i tematyki spotkań*

Podobnie jak i poprzednie aspekty, tak i tematyka uzyskała wysokie średnie ocen. Uczestnicy spotkań bardzo dobrze ocenili przydatność informacji (średnia ocena 4,7), nie mieli trudności we wskazaniu konkretnych zagadnień, które uznali za najbardziej przydatne. Dzięki uczestnictwu w poszczególnych spotkaniach wiedza osób biorących w nich udział się zwiększyła, o czym świadczyć może wysoka średnia ocen tego aspektu wynosząca 4,6. Wykorzystanie przez uczestników informacji przekazywanych w trakcie spotkań zostało ocenione równie wysoko uzyskując średnią ocen 4,6.

### *Ocena uczestnictwa w spotkaniu*

Ostatnim elementem ocenianym przez respondentów było ogólne zadowolenie z uczestnictwa w poszczególnych spotkaniach. Średnia ocen wyniosła 4,8, co świadczy o wysokim zadowoleniu.

## Ocena poszczególnych spotkań

### **“Prawo i podatki w firmie- jak się z nimi zaprzyjaźnić?”**

W szkoleniu “Prawo i podatki w firmie- jak się z nimi zaprzyjaźnić?” udział wzięło 14 osób, kwestionariusz wypełniła zdecydowana większość - 13 uczestników. Uczestnikom przypadło do gustu miejsce, w którym organizowane było szkolenie (ocena 5,0). Nie mieli też większych zastrzeżeń jeśli chodzi o jego długość jego trwania (ocena 4,6). Uczestnicy wysoko ocenili także osoby prowadzące zarówno pod kątem merytorycznego przygotowania (ocena 4,8), jak również przyjaznej postawy (ocena 5), jasności wypowiedzi (ocena 5) oraz chęci udzielania odpowiedzi na pytania (ocena 5). Tematy poruszane na spotkaniach w zdecydowanym stopniu uznane zostały jako bardzo przydatne (ocena 4,8). W pytaniu dotyczącym najbardziej przydatnych informacji, które zostały zaprezentowane ankietowani wymieniali m.in: wiedza na temat form prawnych oraz form opodatkowania, informacje na temat kasy fiskalnej oraz sporządzania bezpiecznych umów. Ankietowani uznali, że dzięki uczestnictwu w spotkaniu ich wiedza w omawianym temacie się zwiększyła, oceniając ten aspekt bardzo wysoko (ocena 4,8). Uczestnicy byli także zgodni co do możliwości wykorzystania tej wiedzy w przyszłości (ocena

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014 - 2020

4,7). W pytaniach otwartych pojawiła się tylko jedna uwaga dotycząca chęci usłyszenia jeszcze szerszych informacji na temat m.in jednoosobowej działalności gospodarczej. Jeden z uczestników zaznaczył, że szkolenie mogłoby być jeszcze bardziej obszerne, jednak przygotowana forma także spełniła jego oczekiwania. Pozostałe 9 osób nie zgłosiło żadnych zastrzeżeń, co do zakresu wiedzy prezentowanej na spotkaniu. Uczestnicy byli zgodni do co przydatności informacji oraz możliwości wykorzystania jej w przyszłości. Żaden z uczestników nie zawarł uwag dotyczących spotkania, a ogólne zadowolenie z uczestnictwa w spotkaniu zostało ocenione bardzo wysoko (ocena 4,7).

### **"Marketing w małej firmie"**

W szkoleniu „Marketing w małej firmie” udział wzięło 11 osób, każda z nich wypełniła anonimowy kwestionariusz. W tym przypadku opinie uczestników dotyczące organizacji także były bardzo dobre - zarówno w zakresie miejsca spotkania (ocena 4,9) i czasu jego trwania (ocena 4,7). Prowadzących uznano za dobrze przygotowanych (ocena 4,9), chętnie udzielających odpowiedzi na pytania zainteresowanych (ocena 5,0). Postawa sprawiała wrażenie bardzo przyjaznej (ocena 5,0), a wypowiedzi były jasne i zrozumiałe dla słuchaczy (ocena 5,0). Wiedza zdobyta na temat marketingu w małej firmie została oceniona jako przydatna (ocena 4,8), która zwiększyła zakres wiedzy uczestników z tego tematu (ocena 4,8) oraz jest zdatna do wykorzystania w przyszłości (ocena 4,7). Ankietowani pytani o informacje poruszane na spotkaniu, które wydały im się najbardziej użyteczne podali m.in: informacje ogólne na temat marketingu i jego znaczenia w firmie, o podejściu do klienta w sposób indywidualny, o reklamie i promocji oraz weryfikowaniu potrzeb klientów. Według dwóch uczestników zabrakło większej ilości informacji na temat marketingu i sprzedaży oraz strategii marketingowej, dziesięciu uczestników zaznaczyło, że niczego nie brakowało im w treści szkolenia, natomiast jedna osoba chciała bym usłyszeć jak tworzyć schemat postępowania i implementacji działań omawianych na szkoleniu. Ogólne zadowolenie z uczestnictwa spotkania dostało najwyższą możliwą ocenę (ocena 5). W ostatnim pytaniu, dotyczącym uwag po spotkaniu jedna osoba zgłosiła, aby podawać jeszcze więcej przykładów z praktyki gospodarczej, jedna podziękowała za możliwość udziału, a pozostałe osoby nie zgłosiły dodatkowych uwag.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014 - 2020

## **"Jak sprawić, aby klient do nas wracał?"**

W szkoleniu pt. „Jak sprawić żeby klient do nas wracał” wzięło udział 11 osób, kwestionariusz wypełnili wszyscy uczestnicy. Szkolenie to także przypadło im do gustu, o czym świadczyć mogą wysokie oceny jak w przypadku pozostałych spotkań. Miejsce spotkania oceniono na 4,7 w pięciostopniowej skali, a czas trwania na 4,6. W kwestii prowadzącego ankietaowani wypowiadali się pozytywnie. W ich opinii prowadzący prezentował przyjazną postawę (ocena 4,8), a także wykazywał chęć udzielania odpowiedzi na pytania (ocena 4,8). Merytoryczne przygotowanie oraz jasność wypowiedzi również oceniono bardzo wysoko, oba aspekty uzyskały ocenę 4,7. Przydatność tematu oceniono na 4,6 co oznacza, że jest on zdecydowanie użyteczny według uczestników. Jako najbardziej przydatne uznano m.in: kwestie związane z budowaniem relacji z klientami, z wyglądem i atmosferą lokalu czy też z prowadzeniem negocjacji pomiędzy klientem a sprzedawcą. Jedna osoba zgłosiła zapotrzebowanie na większą wiedzę z zakresu pozyskiwania klienta, a druga z zakresu sprzedaży. Były to najprawdopodobniej osoby, które nie uczestniczyły w pozostałych warsztatach, na których tematyka ta była poruszana. Według uczestników informacje ze szkolenia zwiększyły wiedzę w zakresie obsługi klienta (ocena 4,3), a także które mogą być wykorzystane w przyszłości (ocena 4,5). Ogólną oceną szkolenia było 4,6 co świadczy o wysokim zadowoleniu z uczestnictwa. Żadna z osób uczestniczących nie zgłosiła dodatkowych uwag, jedna z nich zawarła informacje o miłej atmosferze oraz dobrej merytoryce szkolenia.

## **“Strona internetowa od podstaw - niezbędny dla przedsiębiorców”**

W ostatnim szkoleniu z cyklu pt. „Strona internetowa od podstaw - niezbędny dla przedsiębiorców” udział wzięło 10 osób, każda z nich wypełniła anonimowy kwestionariusz. Organizacja spotkania została oceniona przez zdecydowaną większość uczestników bardzo dobrze, zarówno miejsce spotkania, jak i czas jego trwania uzyskały ocenę 4,9. Jeśli chodzi o osobę prowadzącą spotkanie wszystkie aspekty z tym związane zostały ocenione bardzo wysoko. Zarówno postawa, jasność przekazu oraz chęć udzielenia wypowiedzi oceniono uzyskała ocenę 4,9, natomiast merytoryczne przygotowanie uzyskało od uczestników ocenę 4,8. Uczestnicy zapytani o najbardziej przydatne informacje ze szkolenia wymienili m.in: techniczne kwestie dotyczące tworzenia strony internetowej, jej zawartość i struktura. Ciekawe wydały się im także techniczne aspekty pozycjonowania stron przez przeglądarkę Google. Większość osób uznała ilość informacji na szkoleniu jako wystarczającą, pojawiły się osoby, które chciałyby usłyszeć więcej na temat

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014 - 2020

pozycjonowania stron. W kwestionariuszach zaznaczono, że wiedza pozyskana na szkoleniach jest przydatna (ocena 4,4) i zwiększyła się wśród jego uczestników (ocena 4,4), a także może być ona wykorzystana w dalszej działalności (ocena 4,6). Ogólne zadowolenie z udziału oceniono jako wysokie (ocena 4,7).

## Zestawienie wszystkich ocen

	"Prawo i podatki w firmie- jak się z nimi zaprzyjaźnić?"	"Marketing w małej firmie"	"Jak sprawić, aby klient do nas wracał?"	Strona internetowa od podstaw - niezbędny dla przedsiębiorców
Miejsce spotkania (sala)	5	4,9	4,7	4,9
Czas trwania spotkania	4,6	4,7	4,6	4,9
Merytoryczne przygotowanie osoby prowadzącej	4,8	4,9	4,7	4,8
Przyjazna postawa	5	5	4,8	4,9
Jasności wypowiedzi	5	5	4,7	4,9
Chęci udzielania odpowiedzi na pytania	5	5	4,8	4,9
Czy uważa Pan/i, że tematy poruszane w czasie spotkania były przydatne dla Pana/i jako przedsiębiorcy?	4,8	4,8	4,6	4,4
Czy dzięki uczestnictwu w spotkaniu Pana/i wiedza w omawianym temacie się zwiększyła?	4,8	4,8	4,3	4,4
Czy ogólnie rzecz biorąc, informacje przekazane w trakcie spotkania wykorzysta Pan/Pani w dalszej działalności ?	4,7	4,7	4,5	4,6
Czy, ogólnie rzecz biorąc, czy jest Pan/i zadowolony/na z uczestnictwa w spotkaniu?	4,7	5	4,6	4,7

Źródło: kwestionariusze przeprowadzane po spotkaniach



## Wnioski

Z analizy poszczególnych elementów wynika, iż cykl szkoleń został odebrany pozytywnie. Uczestnicy szkolenia ocenili zarówno obszar organizacji szkolenia jak też poziom przygotowania i profesjonalizmu trenerów oraz efektywności prowadzonych zajęć. W każdym przypadku ocena ta była wyższa niż 4,3.

Analiza danych zgromadzonych pozwala zatem określić zaoferowane wsparcie jako adekwatne do potrzeb przedsiębiorców, a także przydatne. Niemal wszyscy uczestnicy spotkań stwierdzili, że ich wiedza zwiększyła się w wyniku udziału w zaproponowanym warsztacie. Zdecydowana większość respondentów zadeklarowała również, że wykorzysta wiedzę pozyskaną w trakcie szkolenia podczas prowadzenia własnego biznesu. Satysfakcjonujące wyniki ankiet ewaluacyjnych pozwalają stwierdzić, że zaoferowane wsparcie odpowiadało potrzebom przedsiębiorców i przyczyniło się do wzrostu ich wiedzy.

## Załączniki - wzór kwestionariusza

### ANKIETA EWALUACYJNA

Data i tematyka spotkania: Proszę zaznaczyć „X”	
€	04 października 2018 „Porozmawiajmy o zmianach na 3 Maja”
€	10 października 2018 „Prawo i podatki w firmie. Jak się z nimi zaprzyjaźnić?”
€	17 października 2018 „Marketing w małej firmie”
€	24 października 2018 „Jak sprawić, aby klient do nas wracał”

Szanowni Państwo

Serdecznie dziękujemy za wzięcie udziału w spotkaniu zorganizowanym w związku z realizacją zadania pn. **Pakiet wsparcia dla przedsiębiorców POR CENTRUM w ramach realizacji projektu „Fabryka Pełna Życia – rewitalizacja Śródmieścia Dąbrowy Górniczej”.**

Prosimy o poświęcenie kilku minut i wypełnienie niniejszej ankiety. Kwestionariusz ma na celu poznanie Państwa opinii i ocen dotyczących udzielonego w czasie dzisiejszego spotkania wsparcia. Jego wypełnienie nie zajmie Państwu więcej niż 5 minut. Udział w ankiecie jest anonimowy.

**Dziękujemy!**

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014 - 2020

#### A. Organizacja

1. Jak, ogólnie rzecz biorąc, oceni Pan/i organizację spotkania pod względem: (należy zaznaczyć znakiem „X” jedną odpowiedź):					
Aspekt organizacji	Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle
1. Miejsce spotkania (sala)					
2. Czas trwania spotkania					

#### B. Osoba prowadząca spotkanie

2. Jak, ogólnie rzecz biorąc, oceni Pan/i osobę prowadzącą spotkanie pod względem (należy zaznaczyć znakiem „X” jedną odpowiedź):					
	Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle
1. Merytorycznego przygotowania osoby prowadzącej					
2. Przyjaznej postawy					
3. Jasności wypowiedzi					
4. Chęci udzielania odpowiedzi na pytania					

#### C. Program i tematyka spotkania

3. Czy uważa Pan/i, że tematy poruszane w czasie spotkania były przydatne dla Pana/i jako przedsiębiorcy? (należy zaznaczyć znakiem „X” jedną odpowiedź):	
<input type="checkbox"/>	Zdecydowanie tak
<input type="checkbox"/>	Raczej tak
<input type="checkbox"/>	Raczej nie
<input type="checkbox"/>	Zdecydowanie nie
<input type="checkbox"/>	Trudno powiedzieć

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014 - 2020

4. **Proszę wymienić, które informacje przekazywane na dzisiejszym spotkaniu uważa Pan/Pani za najbardziej przydatne z perspektywy Pana/Pani biznesu. Jeśli dotyczy.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5. **Czy któremuś z poruszanych zagadnień należałoby poświęcić więcej czasu niż uczyniono to na spotkaniu? (należy zaznaczyć znakiem „X” jedną odpowiedź):**

Tak. Któremu?

.....  
.....

Nie

6. **Czy Pana/i zdaniem w czasie spotkania powinno się poruszyć jeszcze inne, dodatkowe zagadnienia dotyczące tematyki spotkania? (należy zaznaczyć znakiem „X” jedną odpowiedź):**

Tak. Proszę wymienić?

.....  
.....

Nie

7. **Czy dzięki uczestnictwu w spotkaniu Pana/i wiedza w omawianym temacie się zwiększyła? (należy zaznaczyć znakiem „X” jedną odpowiedź):**

Zdecydowanie tak

Raczej tak

Raczej nie

Zdecydowanie nie

Trudno powiedzieć

8. **Czy ogólnie rzecz biorąc, informacje przekazane w trakcie spotkania wykorzysta Pan/Pani w dalszej działalności? (należy zaznaczyć znakiem „X” jedną odpowiedź):**

Zdecydowanie tak

Raczej tak

Raczej nie

Zdecydowanie nie

Trudno powiedzieć

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014 - 2020

**D. Ogólna ocena uczestnictwa w spotkaniu**

9. **Czy, ogólnie rzecz biorąc, czy jest Pan/i zadowolony/na z uczestnictwa w spotkaniu?** *(należy zaznaczyć znakiem „X” jedną odpowiedź):*

- € Zdecydowanie tak
- € Raczej tak
- € Raczej nie
- € Zdecydowanie nie
- € Trudno powiedzieć

10. **Uwagi dot. spotkania:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....