Załącznik 10 do Regulaminu

**Raport ewaluacji świadczonych usług prowadzonej przez akredytowany Ośrodek Innowacji**

Ramowy zakres merytoryczny

1. Analiza statystyczna badanych klientów m.in:

* rodzaj działalności,
* branże,
* RIS,
* skala działania(lokalna/regionalna/krajowa/globalna),
* wielkość firmy,
* liczba zatrudnionych ,
* inne ważne z punktu widzenia działalności Ośrodka.

1. Zestawienie zrealizowanych usług w połączeniu z rodzajem działalności i kategorią RIS.
2. Opracowanie wyników badania ankietowego zadowolenia klientów z  realizacji usług, w tym:

* poziom zadowolenia z organizacji i sposobu obsługi,
* poziom zadowolenia ze współpracy z ekspertami Ośrodka Innowacji,
* ocena ich przygotowania do świadczenia usług,
* ocena przydatności zrealizowanej usługi dla rozwoju MSP,
* analiza wskazywanego przez przedsiębiorców zainteresowania korzystaniem z usług rozwojowych.

1. Wnioski z przeprowadzonej ewaluacji obejmujące co najmniej:

* dotyczące zmian organizacyjnych w realizacji usług,
* dotyczące utrzymania/podniesienia poziomu merytorycznego świadczonych usług,
* planowany rozwój/ wdrożenie nowych rodzajów usług potrzebnych na rynku.