



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

ANALIZA EFEKTYWNOŚCI ZASTOSOWANYCH DZIAŁAŃ KOMUNIKACYJNYCH I ŚRODKÓW PRZEKAZU W 2020 ROKU STOWARZYSZENIA LOKALNA GRUPA DZIAŁANIA „KRASNYSTAW PLUS”

Adresaci działań komunikacyjnych:

Odbiorcami przeprowadzonych działań komunikacyjnych byli mieszkańcy obszaru LGD, potencjalni wnioskodawcy (w szczególności osoby bezrobotne), młodzież, osoby po 50 roku życia, przedsiębiorcy, jednostki samorządu terytorialnego a także organizacje pozarządowe.

Cele działań komunikacji:

W drodze przeprowadzonych działań komunikacyjnych w I, II, III i IV kwartale 2020r. poinformowano mieszkańców o naborach wniosków w ramach LSR, jej głównych założeniach, zasadach przyznawania dofinansowania oraz typach operacji. Odbiorcy mieli również możliwość zapoznania się z promocją efektów oraz planami na przyszłość.

Informacje zwrotne/częstotliwość pomiaru/analiza efektywności:

Informacje zwrotne pozyskiwano na bieżąco w oparciu o ankiety satysfakcji, ankietę oceny zorganizowanego spotkania konsultacyjno – doradczego oraz ankietę rozpoznawalności LGD. Analizę efektywności przeprowadzono zgodnie z LSR w I kwartale 2021 roku.

W Planie Komunikacji LGD Krasnystaw Plus na 2020 rok przewidziano działania mające na celu pozyskiwanie informacji o funkcjonowaniu Biura LGD i realizacji LSR w 2020 roku. Głównymi źródłami informacji były „ANKIETA Badania Satysfakcji udzielonego doradztwa przez pracownika LGD „Krasnystaw Plus”, „ANKIETA Identyfikująca najefektywniejszy środek przekazu informacji”, „Ankieta oceniająca spotkania konsultacyjno-doradcze dot. pozyskiwania dotacji w ramach lokalnych strategii rozwoju finansowanych z PROW 2014-2020” oraz „Ankieta rozpoznawalności LGD”.

Zebrałe dane z ankiet w formie informacji zwrotnej poddano szczegółowej analizie pod kątem konieczności przeprowadzenia ewentualnych korekt w zakresie stosowanych środków przekazu lub udzielanym doradztwie. Informacje zebrane zostały podczas spotkań grupowych (spotkania konsultacyjno-doradcze, konferencje) oraz po zakończonej usłudze doradczej.

1. Respondenci w 2020 r w różnych grupach zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na pytania w „**ANKIETECIE Badanie Satysfakcji udzielonego doradztwa przez pracownika LGD „Krasnystaw Plus”**”.

Z protokołów kwartalnych „Efektywność świadczonego doradztwa” z 2020 r pozyskano szczegółowe informacje przedstawione w Tabeli 1.

Tabela 1. Analiza danych z „ANKIETY Badanie Satysfakcji udzielonego doradztwa przez pracownika LGD „Krasnystaw Plus” na podstawie protokołów kwartalnych „Efektywność świadczonego doradztwa” z 2020r.

	Pytanie nr 1		Pytanie nr 2		Pytanie nr 3		Pytanie nr 4	
	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Nie
Razem odpowiedzi na Tak / Nie	33	0	33	0	30	3	32	1
Procent udzielonych odpowiedzi	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	90,90%	9,09%	96,96%	3,03%



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Na podstawie przeprowadzonej ankiety dotyczącej satysfakcji udzielonego doradztwa przez pracownika Lokalnej Grupy Działania Krasnystaw PLUS otrzymano poniższe wyniki:

- W pierwszym pytaniu dotyczącym satysfakcji z kontaktu z pracownikiem udzielającym doradztwa uzyskano 100% odpowiedzi pozytywnych - twierdzących.
- Drugie pytanie dotyczyło pozyskania rzetelnych i wyczerpujących informacji na temat spraw dotyczących beneficjenta. W tym przypadku 100% ankietowanych respondentów było usatysfakcjonowanych z otrzymanego doradztwa.
- Trzecie pytanie dotyczyło satysfakcji ze wskazanego terminu załatwienia sprawy. 90,90% ankietowanych opowiedziało się pozytywnie, 9,09% odpowiedziało negatywnie.
- Czwarte pytanie dotyczyło pozytywnego załatwienia sprawy względem beneficjenta. 97,96% ankietowanych było usatysfakcjonowanych ze współpracy z pracownikiem LGD udzielającym doradztwa, 3,03% - nie.

Uzyskane wyniki obrazują bardzo wysoki ponad 97% poziom zadowolenia ankietowanych mieszkańców ze świadczonego doradztwa. Świadczą o tym pozytywne odpowiedzi respondentów udzielane przy poszczególnych pytaniach.

Wniosek: Na podstawie powyższej analizy zgodnie z załącznikiem nr 4 do Regulaminu Biura Stowarzyszenia LGD „Krasnystaw Plus” przy ponad 97% poziomie zadowolenia klientów nie zalecono nie stwierdzono konieczności zastosowania działań naprawczych.

Załączniki: Protokół „Efektywność świadczonego doradztwa” nr 1/2020; 2/2020; 3/2020; 4/2020

2. Respondenci w 2020r. w różnych grupach zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na pytania w „**Ankiecie oceniającej spotkania konsultacyjno-doradcze dot. pozyskiwania dotacji w ramach lokalnych strategii rozwoju finansowanych z PROW 2014-2020**”.

Z protokołów kwartalnych analizy efektywności przeprowadzonych spotkań konsultacyjno -doradczych/szkoleń dot. pozyskania dotacji w ramach lokalnych strategii rozwoju finansowanych z PROW 2014-2020 w 2020r. pozyskano szczegółowe informacje przedstawione w Tabeli 2

Tabela 2. Analiza danych z „Ankiety oceniającej spotkania konsultacyjno-doradcze dot. pozyskiwania dotacji w ramach lokalnych strategii rozwoju finansowanych z PROW 2014-2020” na podstawie protokołów kwartalnych analizy efektywności przeprowadzonych spotkań konsultacyjno -doradczych/szkoleń dot. pozyskania dotacji w ramach lokalnych strategii rozwoju finansowanych z PROW 2014-2020 z 2020 r. Temat spotkań: Warunki przyznania pomocy oraz przygotowanie wniosków w ramach ogłoszonych naborów.

Razem odpowiedzi w skali ocen 1-5	Pytanie nr 1			Pytanie nr 2	
	Skala ocen 1-5	Ilość ocen	Średnia Ocena (1-5)	Skala ocen wykładowcy 1-5 w zakresie:	Średnia ocena (1-5)



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

1-bardzo źle 2-źle 3-dostatecznie 4-dobrze 5-bardzo dobrze 17	1-bardzo źle	X	5,0 Ocena bardzo dobra	Przygotowanie merytoryczne	5,0 Ocena bardzo dobra		
	2-źle	X		Sposób prezentacji	5,0 Ocena bardzo dobra		
	3-dostatecznie	X		komunikatywność	5,0 Ocena bardzo dobra		
	4-dobrze	X		Ocena końcowa:	5,0 Ocena bardzo dobra		
	5-bardzo dobrze	17					
Razem odpowiedzi na Tak/Nie	Pytanie nr 3		Pytanie nr 4		Pytanie nr 5		Pytania 6-9 NIE OCENIANO EFEKTYWNOŚCI
	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Nie	
17	17	0	17	0	17	0	
Procent udzielonych odpowiedzi	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	

- Pytanie nr 1 dot. **Ocena spotkania/szkolenia pod względem merytorycznym** - uzyskano od 17 ankietowanych średnią ocenę 5,0 - Ocena bardzo dobra
- Pytanie nr 2 dot. **Oceny wykładowców pod względem przygotowania merytorycznego, sposobu prezentacji, komunikatywności** - uzyskano od 10 ankietowanych średnią ocenę 5,0 - Ocena bardzo dobra
- Pytanie nr 3 – **Czy jest Pani/Pan zadowolona/y ze szkolenia/spotkania ?** - uzyskano od 17 ankietowanych średnią ocenę: 100,00% respondentów-uczestników było usatysfakcjonowanych i odpowiedziało się pozytywnie.
- Pytanie nr 4 – **Czy uważa Pani/Pan spotkanie/szkolenie za korzystne ?** - uzyskano od 17 ankietowanych średnią ocenę: 100,00% respondentów-uczestników było usatysfakcjonowanych i odpowiedziało się pozytywnie.
- Pytanie nr 5 – **Czy uważa Pani/Pan spotkanie/szkolenie za adekwatne do Pani/Pana potrzeb ?** - uzyskano od 17 ankietowanych średnią ocenę: 100,00% respondentów-uczestników było usatysfakcjonowanych i odpowiedziało się pozytywnie.
- Pytanie nr 6 dot. – **Najciekawsze zagadnienie (dlaczego?)** – nie uzyskano od 17 ankietowanych żadnej informacji
- Pytanie nr 7 dot. – **Najmniej ciekawe zagadnienie (dlaczego?)** - nie uzyskano od 17 ankietowanych żadnej informacji
- Pytanie nr 8 dot. – **Źródło informacji o organizowanym spotkaniu/szkoleniu(jakie?)** – najczęściej wymienione w ankiecie przez respondentów-uczestników odpowiedzi to: telefon, e-mail
- Pytanie nr 9 dot. – **Uwagi i propozycje** – nie uzyskano od 17 ankietowanych żadnej informacji.

Po analizie powyższych wyników stwierdzono wysoki poziom zadowolenia (potencjalnych beneficjentów) uczestników spotkań konsultacyjno-doradczych dot. pozyskania dotacji w ramach lokalnych strategii rozwoju finansowanych z PROW 2014-2020 zorganizowanego przez LGD Krasnystaw Plus w 2020r.

Z przeprowadzonej analizy wynika:

- bardzo dobra ocena spotkania konsultacyjno-doradczego pod względem merytorycznym,



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

- bardzo dobra ocena wykładowców,
- w 100% pozytywne odpowiedzi na pytania nr 3-5 udzielone w ankiecie przez respondentów - uczestników wskazują na wysoki poziom satysfakcji z udziału w przeprowadzonym spotkaniu.

Odpowiedzi na pytania nr 6-9 nie analizowano.

Wniosek: Na podstawie powyższej analizy nie stwierdzono konieczności zastosowania działań naprawczych.

Załączniki: Protokół, Analiza efektywności przeprowadzonych spotkań konsultacyjno -doradczych/szkoleń dot. pozyskania dotacji w ramach lokalnych strategii rozwoju finansowanych z PROW 2014-2020” nr 1/2020/SKD; 2/2020/SKD; 3/2020/SKD; 4/2020/SKD

3. Respondenci w 2020 r w różnych grupach zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na pytania w „**Ankiecie IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI przez LGD Krasnystaw Plus w roku 2020**”

Z protokołu **DOT. IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI przez LGD Krasnystaw Plus w roku 2020** pozyskano szczegółowe informacje przedstawione w Tabeli 3.

Tabela 3. Analiza danych na podstawie przeprowadzonej wśród grupy 55 respondentów ankiety dotyczącej **IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI przez Lokalną Grupę Działania Krasnystaw PLUS**

Źródło informacji o podejmowanych działaniach LGD Krasnystaw Plus na podstawie 55 ankiet w 2020 r	Wskazania respondentów w ANKIECIE	Wskaźnik procentowy
Ulotki/plakaty	4	7,27%
Internet	40	72,72%
Prasa	5	9,09%
Szkolenia/konferencje/spotkania konsultacyjno-doradcze	27	49,09%
Telefon	17	30,90%
Imprezy lokalne	10	18,18%
Informacja od liderów lokalnych sołtysi/radni/przew. KGW	29	52,72%
Powiadomienia w systemie SMS	33	60,00%
inne	0	0,00%

Powyższe wyniki wykazały, że najefektywniejszym środkiem przekazu informacji w ocenie badanych są:

- internet/strona internetowa LGD, komunikator, portal społecznościowy FB, poczta e-mail: 72,72% - wskaźnik procentowy;
- powiadomienia w systemie sms: 60,00% - wskaźnik procentowy;
- informacje od liderów lokalnych sołtysi/radni/przewod. KGW: 52,72% - wskaźnik procentowy;
- szkolenia/konferencje/spotkania konsultacyjno-doradcze: 49,09% - wskaźnik procentowy;
- telefon – 30,90% - wskaźnik procentowy;
- imprezy lokalne – 18,18% - wskaźnik procentowy;
- prasa - 9,09% - wskaźnik procentowy;
- ulotki/plakaty – 7,27% - wskaźnik procentowy.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Wniosek: Na podstawie przeprowadzonej analizy stwierdzono niski wskaźnik skuteczności przekazu poprzez ulotki/plakaty oraz prasę, dlatego sugeruje się, aby zrezygnować z tego środka przekazu w przyszłych działaniach informacyjnych. Pozostałe środki przekazu okazały się znaczące – wskaźniki procentowe wyniosły powyżej 10%.

Załączniki: Protokół **DOT. IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI przez LGD Krasnystaw Plus w roku 2020.**

Środki przekazu/Wskaźniki produktu:

Efektom zaplanowanych komunikatów było dotarcie do minimum 500 odbiorców (głównie poprzez zwrot ankiety na poziomie 30%), konkursy, doradztwo, stronę internetową oraz portal społecznościowy Facebook.

W I kwartale 2020 roku zaplanowano środki przekazu i uzyskano zamierzone wskaźniki, tj.:

- ogłoszono i rozstrzygnięto Konkurs – 1 szt.
- odbyło się spotkanie konsultacyjno-doradcze, w którym uczestniczyło **17 osób**,

W II i III kwartale 2020 roku z uwagi na szybkie rozprzestrzenianie wirusa Sars-Cov-2, ogłoszoną sytuacją epidemiczną w kraju oraz wprowadzonymi ograniczeniami, ograniczono działania związane z działalnością LGD.

W IV kwartale 2020 roku zaplanowano środki przekazu i uzyskano zamierzone wskaźniki, tj.:

- ogłoszono i rozstrzygnięto **2** konkursy,

Liczba odwiedzin/odsłon strony internetowej LGD na koniec 2020r: **25 581**; liczba użytkowników: 4 107; liczba nowych użytkowników: 4 034; Liczba sesji: 9 005

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa w 2020r : 17

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa i które złożyły wniosek o przyznanie pomocy w 2020r.: 12

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa i które złożyły wniosek o przyznaniu pomocy a wnioski zostały wycofane lub były poza limitem w 2020r :

- w ramach naboru 1/2020/G – 13 złożonych (z doradztwem): w tym 1 wycofany.
- w ramach naboru 1/2020 – 1 złożony (odrzucony).

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa i które zawarły umowy o przyznaniu pomocy w 2020r.: **19**

Wnioski z analizy efektywności:

1. Spotkania konsultacyjno-doradcze odbywały się na wysokim poziomie stąd **nie stwierdzono konieczności zastosowania działań naprawczych przy organizowaniu spotkań konsultacyjno-doradczych w oparciu o osiągnięte wyniki oceny tj.:**
 - bardzo dobrą oceną spotkania konsultacyjno-doradczego pod względem merytorycznym,
 - bardzo dobrą oceną wykładowców,
 - w 100% pozytywne odpowiedzi na pytania nr 3-5 udzielone w ankiecie przez respondentów - uczestników wskazują na wysoki poziom satysfakcji z udziału w przeprowadzonym spotkaniu.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

2. Stosowane środki przekazu w działaniach informacyjnych są istotnie potrzebne. **Stwierdzono niski wskaźnik skuteczności przekazu poprzez ulotki/plakaty oraz prasa, dlatego sugeruje się, aby zrezygnować z tego środka przekazu w przyszłych działaniach informacyjnych. Pozostałe środki przekazu okazały się znaczące – wskaźniki procentowe wyniosły powyżej 10%.**
3. Uzyskano wysoki poziom zadowolenia ankietowanych mieszkańców ze świadczonego doradztwa/średni poziom 97,00%/. **Na podstawie otrzymanego wyniku zgodnie z załącznikiem nr 4 do Regulaminu Biura Stowarzyszenia LGD „Krasnystaw Plus” przy 97,00% poziomie zadowolenia klientów zalecono wewnętrzne sprawdzenie wiedzy (rozmowa sprawdzająca poziom wiedzy w relacji doradca - Dyrektor Biura).**
4. W 2020r. ogłoszono nabory na działania:
 - 2.6 Nowe produkty turystyczne na obszarze LSR – limit na działanie 204 000,00 zł. Nabór nie został zrealizowany ponieważ po dokonaniu weryfikacji wniosku, został on uznany za niezgodny LSR.
 - 3.1 Przedsięwzięcia edukacyjne i integracyjne dla grup defaworyzowanych – limit na działanie 140 000,00 zł. Limit środków przeznaczonych na grant został wykorzystany w pełni.
 - Zrealizowano projekt grantowy w zakresie przedsięwzięcia 2.4 „Promocja obszaru i rozwój oferty w zakresie turystyki oraz produktów i usług lokalnych” - całkowita wartość projektu: 126 359,47 zł, wartość dofinansowania: 125 998,65 zł.
 - W okresie sprawozdawczym dokonano oceny złożonego wniosku w ramach przedsięwzięcia 1.3 Utworzenie inkubatora przetwórstwa lokalnego i po wniesionych uwagach ze strony Urzędu Marszałkowskiego ocena wniosku została ponownie zweryfikowana. Ostatecznie nie udało się zrealizować ogłoszonego naboru w ramach przedsięwzięcia 1.3, ponieważ po dokonaniu weryfikacji przyznanej kwoty dofinansowania Wnioskodawca złożył rezygnację z realizacji projektu.

Aby skutecznie zrealizować cele założone w strategii nabory zostały przesunięte w harmonogramie do realizacji w 2021r.

Stowarzyszenie Lokalna Grupa Działania
„Krasnystaw PLUS”
22-300 Krasnystaw, ul. Matysiaka 7
tel./fax 82 576 70 49
NIP 564 17 59 856

Dorota Sawa
PREZES ZARZĄDU

Wiceprezes Zarządu

Robert Kościuk

SKARBNIK

Edyta Gajowiak-Powroźnik

Grażyna Felina