



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

**ANALIZA EFEKTYWNOŚCI ZASTOSOWANYCH DZIAŁAŃ KOMUNIKACYJNYCH
I ŚRODKÓW PRZEKAZU W 2021 ROKU
STOWARZYSZENIA LOKALNA GRUPA DZIAŁANIA „KRASNYSTAW PLUS”**

Adresaci działań komunikacyjnych:

Odbiorcami przeprowadzonych działań komunikacyjnych byli mieszkańcy obszaru LGD, potencjalni wnioskodawcy w tym osoby bezrobotne, młodzież, osoby po 50 r.ż., przedsiębiorcy, jednostki samorządu terytorialnego a także organizacje pozarządowe.

Cele działań komunikacji:

W drodze przeprowadzonych działań komunikacyjnych w I, II, III i IV kwartale 2021r. poinformowano mieszkańców o naborach wniosków w ramach LSR, jej głównych założeniach, zasadach przyznawania dofinansowania oraz typach operacji.

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 2022 roku.

W Planie Komunikacji LGD Krasnystaw Plus na 2021 rok przewidziano działania mające na celu pozyskiwanie informacji o funkcjonowaniu Biura LGD i realizacji LSR w 2021 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”.

Zebrane 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 2021 r w różnych grupach zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na pytania w „ANKIETIE Badanie Satysfakcji udzielonego doradztwa przez pracownika LGD „Krasnystaw Plus”.

Z protokołów kwartalnych „Efektywność świadczonego doradztwa” z 2021 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 2021r.

	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	58	2	59	1	58	2	59	1
% udzielonych odpowiedzi	97%	3%	98%	2%	97%	3%	98%	2%



„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 97% odpowiedzi pozytywnych - twierdzących.
- Drugie pytanie dotyczyło pozyskania rzetelnych i wyczerpujących informacji na temat spraw dotyczących beneficjenta. W tym przypadku 98% ankietowanych respondentów było usatysfakcjonowanych z otrzymanego doradztwa.
- Trzecie pytanie dotyczyło satysfakcji ze wskazanego terminu załatwienia sprawy. 97% ankietowanych opowiedziało się pozytywnie, 3% odpowiedziało negatywnie.
- Czwarte pytanie dotyczyło pozytywnego załatwienia sprawy względem beneficjenta. 98% ankietowanych było usatysfakcjonowanych ze współpracy z pracownikiem LGD udzielającym doradztwa, 3% - 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 1/2021; 2/2021; 3/2021; 4/2021

2. Respondenci w 2021r. 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)
1-bardzo źle 2-źle 3-dostatecznie 4-dobrze 5-bardzo dobrze	1-bardzo źle	X	4,96 Ocena bardzo dobra	Przygotowanie merytoryczne	4,9 Ocena bardzo dobra
	2-źle	X		Sposób prezentacji	4,8 Ocena bardzo dobra
	3-dostatecznie			komunikatywność	4,9



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

77			X				Ocena bardzo dobra
	4-dobrze		2				Ocena końcowa: 4,9 Ocena bardzo dobra
	5-bardzo dobrze		75				
Razem odpowiedzi na Tak/Nie	Pytanie nr 3		Pytanie nr 4		Pytanie nr 5		Pytania 6-9
	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Nie	NIE OCENIANO EFEKTYWNOŚCI
77	77	0	77	0	77	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 77 ankietowanych średnią ocenę 4,9 - Ocena bardzo dobra
- Pytanie nr 2 dot. **Oceny wykładowców pod względem przygotowania merytorycznego, sposobu prezentacji, komunikatywności** - uzyskano od 10 ankietowanych średnią ocenę 4,9 - Ocena bardzo dobra
- Pytanie nr 3 – **Czy jest Pani/Pan zadowolona/y ze szkolenia/spotkania?** - uzyskano od 77 ankietowanych średnią ocenę: 100,00% respondentów-uczestników było usatysfakcjonowanych i opowiedziało się pozytywnie.
- Pytanie nr 4 – **Czy uważa Pani/Pan spotkanie/szkolenie za korzystne?** - uzyskano od 77 ankietowanych średnią ocenę: 100,00% respondentów-uczestników było usatysfakcjonowanych i opowiedziało się pozytywnie.
- Pytanie nr 5 – **Czy uważa Pani/Pan spotkanie/szkolenie za adekwatne do Pani/Pana potrzeb?** - uzyskano od 77 ankietowanych średnią ocenę: 100,00% respondentów-uczestników było usatysfakcjonowanych i opowiedziało się pozytywnie.
- Pytanie nr 6 dot. – **Najciekawsze zagadnienie (dlaczego?)** – uzyskano następujące odpowiedzi: Obowiązki beneficjenta, zakres wsparcia, biznesplan, warunki przyznania dotacji, załączniki, lokalne kryteria wyboru, do kogo kierowana jest pomoc, warunki przyznania pomocy.
- Pytanie nr 7 dot. – **Najmniej ciekawe zagadnienie (dlaczego?)** - uzyskano następujące odpowiedzi: koszty,
- Pytanie nr 8 dot. – **Źródło informacji o organizowanym spotkaniu/szkoleniu(jakie?)** – najczęściej wymienione w ankiecie przez respondentów-uczestników odpowiedzi to: Internet, znajomi/rodzina, strona internetowa, znajomi, media, strona FB, portal społecznościowy, strona internetowa LGD Krasnystaw PLUS, sms,
- Pytanie nr 9 dot. – **Uwagi i propozycje** – udostępnienie prezentacji w postaci elektronicznej np. na stronie www.

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 2021r.

Z przeprowadzonej analizy wynika:

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



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

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 1/2021/SKD; 2/2021/SKD; 3/2021/SKD; 4/2021/SKD

- Respondenci w 2021 r w różnych grupach zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na pytania w „**Ankiecie IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI przez LGD Krasnystaw Plus w roku 2021**”

Z protokołu **DOT. IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI przez LGD Krasnystaw Plus w roku 2021** pozyskano szczegółowe informacje przedstawione w Tabeli 3.

Tabela 3. Analiza danych na podstawie przeprowadzonej wśród grupy 54 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 2021 r	Wskazania respondentów w ANKIECIE	Wskaźnik procentowy
Ulotki/plakaty	5	9,25%
Internet	39	72,22%
Prasa	10	18,51%
Szkolenia/konferencje/spotkania konsultacyjno-doradcze	15	27,77%
Telefon	17	31,48%
Imprezy lokalne	9	16,66%
Informacja od liderów lokalnych sołtysi/radni/przew. KGW	27	50,00%
Powiadomienia w systemie SMS	36	66,66%

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

- Internet (strona internetowa LGD, komunikator, portal społecznościowy FB, poczta e-mail): 72,22% - wskaźnik procentowy;
- powiadomienia w systemie sms: 66,66% - wskaźnik procentowy;
- informacje od liderów lokalnych sołtysi/radni/przewod. KGW: 50,00% - wskaźnik procentowy;
- szkolenia/konferencje/spotkania konsultacyjno-doradcze: 27,77% - wskaźnik procentowy;
- telefon – 31,48% - wskaźnik procentowy;
- imprezy lokalne – 16,66% - wskaźnik procentowy;
- prasa - 18,51% - wskaźnik procentowy;
- ulotki/plakaty – 9,25% - wskaźnik procentowy.

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 2021.**

Środki przekazu/Wskaźniki produktu:



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

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 2021 roku:

W dniu 05.01.2021r. zostało przeprowadzone spotkanie konsultacyjne mające na celu dokonanie zmian w Strategii Rozwoju lokalnego kierowanego przez społeczność dla Lokalnej Grupy Działania „Krasnystaw PLUS” w perspektywie finansowej 2014-2020, zorganizowane przez Lokalną Grupę Działania Krasnystaw PLUS i przeprowadzone przez dyrektora biura Lokalnej Grupy Działania Krasnystaw PLUS.

W II kwartale 2021 roku:

W dniu 07.06.2021r. zostało przeprowadzone spotkanie konsultacyjne mające na celu dokonanie zmian w Strategii Rozwoju lokalnego kierowanego przez społeczność dla Lokalnej Grupy Działania „Krasnystaw PLUS” w perspektywie finansowej 2014-2020, zorganizowane przez Lokalną Grupę Działania Krasnystaw PLUS i przeprowadzone przez pracowników biura Lokalnej Grupy Działania Krasnystaw PLUS.

W III kwartale 2021 roku:

1. W dniu 14.07.2021 r. odbyło się spotkanie konsultacyjno-doradcze dotyczące warunków przyznania pomocy oraz przygotowania wniosków w ramach ogłoszonych naborów na przedsięwzięcia:

- 2.1 Rozwój ogólnodostępnej infrastruktury turystycznej, rekreacyjnej i kulturalnej obszaru - ogłoszenie nr 1/2021
- 2.6 Nowe produkty turystyczne na obszarze LSR - ogłoszenie nr 2/2021.

2. W dniach: 21.07.2021 r., 23.07.2021r. oraz 04.08.2021r. odbyły się spotkania konsultacyjno-doradcze w ramach ogłoszonych naborów wniosków: 3/2021 oraz 4/2021 - dla osób podejmujących działalność gospodarczą oraz przedsiębiorców rozwijających istniejącą działalność.

3. W dniu 03.08.2021 r. odbyło się spotkanie konsultacyjno-doradcze dt. sporządzania biznesplanu (w ramach ogłoszonych naborów wniosków: 3/2021 oraz 4/2021 - dla osób podejmujących działalność gospodarczą oraz przedsiębiorców rozwijających istniejącą działalność).

4. W dniu 24.08.2021 r. odbyło się szkolenie dla członków Rady i pracowników LGD pt. „Zasady wdrażania lokalnej strategii rozwoju LGD Krasnystaw PLUS. Szkolenie ukierunkowane na podnoszenie wiedzy i kompetencji w zakresie oceny wniosków.

5. W dniu 28.09.2021 r. odbyło się szkolenie dla członków Rady i pracowników LGD pt. „Zasady wdrażania lokalnej strategii rozwoju LGD Krasnystaw PLUS. Szkolenie ukierunkowane na podnoszenie wiedzy i kompetencji w zakresie oceny wniosków.

W IV kwartale 2021r. nie były prowadzone spotkania/szkolenia dot. pozyskania dotacji w ramach lokalnych strategii rozwoju finansowanych z PROW 2014-2020.

Liczba odwiedzin/odsłon strony internetowej LGD na koniec 2021r: 19 410; liczba nowych użytkowników: 3 834; Liczba sesji: 7 190.

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa w 2021r: 28

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa i które złożyły wniosek o przyznanie pomocy w 2021r.: 27

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa i które zawarły umowy o przyznaniu pomocy w 2021r.: 0

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.:**



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

- 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.
2. Stosowane środki przekazu w działaniach informacyjnych są istotnie potrzebne. **Stwierdzono niski wskaźnik skuteczności przekazu poprzez ulotki/plakaty, 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 2021r. ogłoszono nabory na działania:
- 1.1 Rozwój istniejących przedsiębiorstw - 71 864,30 EURO, co przy kursie 4 PLN/EUR stanowi indykatorywną kwotę 287 457,20 zł.
 - 1.2 Tworzenie nowych przedsiębiorstw – limit na działanie: 193 506,82 EURO, co przy kursie 4 PLN/EUR stanowi indykatorywną kwotę 774 027,28;
 - 2.6 Nowe produkty turystyczne na obszarze LSR – limit na działanie 116 707,63 EURO, co przy kursie 4 PLN/EUR stanowi indykatorywną kwotę 466 830,52 zł
 - 2.1 Rozwój ogólnodostępnej infrastruktury turystycznej, rekreacyjnej i kulturalnej obszaru - 126 597,77 EURO, co przy kursie 4 PLN/EUR stanowi indykatorywną kwotę 506 391,08 zł.

Zrealizowano projekt grantowy w zakresie przedsięwzięcia 3.1 „Przedsięwzięcia edukacyjne i integracyjne dla grup defaworyzowanych” - całkowita wartość projektu/ wartość dofinansowania: 199 867,99 zł.

Aby skutecznie zrealizować cele założone w strategii nabory zostały przesunięte w harmonogramie do realizacji w 2022r.

12.01.2022r.

Dorota Sawa
PREZES ZARZĄDU

.....
(data i podpis)



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

PROTOKÓŁ
DOT. IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI
przez LGD Krasnystaw Plus w roku 2021

Na podstawie przeprowadzonej wśród grupy 54 respondentów ankiety dotyczącej **IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI** przez Lokalną Grupę Działania Krasnystaw PLUS ankietowani wskazali źródła informacji zamieszczone w poniższej tabeli:

Źródło informacji o podejmowanych działaniach LGD Krasnystaw Plus na podstawie 55 ankiet w 2021 r	Wskazania respondentów w ANKIECIE	Wskaźnik procentowy
Ulotki/plakaty	5	9,25%
Internet	39	72,22%
Prasa	10	18,51%
Szkolenia/konferencje/spotkania konsultacyjno-doradcze	15	27,77%
Telefon	17	31,48%
Imprezy lokalne	9	16,66%
Informacja od liderów lokalnych sołtysi/radni/przew. KGW	27	50,00%
Powiadomienia w systemie SMS	36	66,66%

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

- 1) Internet (strona internetowa LGD, komunikator, portal społecznościowy FB, poczta e-mail): 72,22% - wskaźnik procentowy;
- 2) powiadomienia w systemie sms: 66,66% - wskaźnik procentowy;
- 3) informacje od liderów lokalnych sołtysi/radni/przewod. KGW: 50,00% - wskaźnik procentowy;
- 4) szkolenia/konferencje/spotkania konsultacyjno-doradcze: 27,77% - wskaźnik procentowy;
- 5) telefon – 31,48% - wskaźnik procentowy;
- 6) imprezy lokalne – 16,66% - wskaźnik procentowy;
- 7) prasa - 18,51% - wskaźnik procentowy;
- 8) ulotki/plakaty – 9,25% - wskaźnik procentowy.

Załączniki:

- a) Ankieta **IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI** * 54 sztuk.

31.12.2021..... -

Dorota Sowa
PREZES ZARZĄDU

(data i podpis)

