



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

ANALIZA EFEKTYWNOŚCI ZASTOSOWANYCH DZIAŁAŃ KOMUNIKACYJNYCH I ŚRODKÓW PRZEKAZU W 2017 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, a także organizacje pozarządowe.

Cele działań komunikacji:

W drodze przeprowadzonych działań komunikacyjnych w I, II, III i IV kwartale 2017 roku poinformowano mieszkańców o naborach wniosków 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, ankiety oceny organizowanych spotkań i szkoleń. Analizę efektywności przeprowadzono zgodnie z LSR w I kwartale 2018 roku.

W Planie Komunikacji LGD Krasnystaw Plus na 2017 rok przewidziano działania mające na celu pozyskiwanie informacji o funkcjonowaniu Biura LGD i realizacji LSR w 2017 roku. Głównymi źródłami informacji były „ANKIETA Badanie Satysfakcji udzielonego doradztwa przez pracownika LGD „Krasnystaw Plus”, „ANKIETA Identyfikująca najefektywniejszy środek przekazu informacji” oraz „Ankieta oceniająca spotkania konsultacyjno-doradcze dot. pozyskiwania dotacji w ramach lokalnych strategii rozwoju finansowanych z PROW 2014-2020”.

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.



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

1. Respondenci w 2017 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 2017r 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 2017r

	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	125	6	124	7	126	5	130	1
Procent udzielonych odpowiedzi	95,00%	5,00%	95,00%	5,00%	96,00%	4,00%	99,00%	1,00%

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 95,00% odpowiedzi pozytywnych - twierdzących. 5,00% ankietowanych było przeciwnego zdania.
- Drugie pytanie dotyczyło pozyskania rzetelnych i wyczerpujących informacji na temat spraw dotyczących beneficjenta. W tym przypadku 95,00% ankietowanych respondentów było usatysfakcjonowanych z otrzymanego doradztwa. Przeciwnego zdania było 5,00% ankietowanych.
- Trzecie pytanie dotyczyło satysfakcji ze wskazanego terminu załatwienia sprawy. 96,00% ankietowanych opowiedziało się pozytywnie. Przeciwnego zdania było 4,00% ankietowanych.
- Czwarte pytanie dotyczyło pozytywnego załatwienia sprawy względem beneficjenta. 99,00% ankietowanych było usatysfakcjonowanych ze współpracy z pracownikiem LGD udzielającym doradztwa. 1,00% ankietowanych opowiedziało się negatywnie.

Uzyskane wyniki obrazują wysoki poziom zadowolenia ankietowanych mieszkańców ze świadczonego doradztwa/średni poziom 96,25%/. 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 96,25% poziomie zadowolenia klientów zalecono działanie reagowania: wewnętrzne sprawdzenie wiedzy (rozmowa sprawdzająca poziom wiedzy w relacji Dyrektor Biura-doradca)

Załączniki:

- a) Protokół „Efektywność świadczonego doradztwa” nr 1/2017; 2/2017; 3/2017; 4/2017;5/2017



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

2. Respondenci w 2017 r 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 2017r 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 2017 r. Temat spotkań : Pozyskanie dotacji w ramach lokalnych strategii rozwoju finansowanych z PROW 2014-2020

Razem odpowiedzi w skali ocen 1-5	Pytanie nr 1			Pytanie nr 2			
	Skala ocen 1-5	Ilość ocen	Srednia Ocena (1-5)	Skala ocen wykładowcy 1-5 w zakresie:		Srednia ocena (1-5)	
1-bardzo źle 2-źle 3-dostatecznie 4-dobrze 5-bardzo dobrze 102	1-bardzo źle	X	5 Bardzo dobrze	Przygotowanie merytoryczne		4,99 Ocena zbliżona do bardzo dobrze	
	2-źle	X		Sposób prezentacji		4,91 Ocena zbliżona do bardzo dobrze	
	3-dostatecznie	X		komunikatywność		5,0 Ocena: bardzo dobrze	
	4-dobrze	X					
	5-bardzo dobrze	102				Ocena końcowa:	4,97 Ocena zbliżona do bardzo dobrze
Razem odpowiedzi na Tak/Nie	Pytanie nr 3		Pytanie nr 4		Pytanie nr 5		Pytania 6-9
	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Nie	
102	102	0	102	0	102	0	NIE OCENIANO EFEKTYWNOŚCI
Procent udzielonych odpowiedzi	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00 %	0,00%	



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

- Pytanie nr 1 dot. **Ocena spotkania/szkolenia pod względem merytorycznym** - uzyskano od 102 ankietowanych średnią ocenę 5,00 - Ocena bardzo dobrze
- Pytanie nr 2 dot. **Oceny wykładowców pod względem przygotowania merytorycznego, sposobu prezentacji, komunikatywności** - uzyskano od 102 ankietowanych średnią ocenę końcową: 4,97 - Ocena zbliżona do bardzo dobrze
- Pytanie nr 3 – **Czy jest Pani/Pan zadowolona/y ze szkolenia/spotkania ?** - uzyskano od 102 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 102 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 102 ankietowanych średnią ocenę: 100,00% respondentów-uczestników było usatysfakcjonowanych i opowiedziało się pozytywnie.
- Pytanie nr 6 dot. – **Najciekawsze zagadnienie (dlaczego?)** - najczęściej wymienione w ankiecie przez respondentów-uczestników odpowiedzi to: kryteria naboru, zasady wypełniania i oceny wniosku, co zrobić aby uzyskać punkty w ramach kompletności wniosku,
- Pytanie nr 7 dot. – **Najmniej ciekawe zagadnienie (dlaczego?)** - wymienione w ankiecie przez respondentów-uczestników odpowiedzi to: zasady wypełniania wniosku ze względu na znajomość tej tematyki.
- Pytanie nr 8 dot. – **Źródło informacji o organizowanym spotkaniu/szkoleniu(jakie?)** – najczęściej wymienione w ankiecie przez respondentów-uczestników odpowiedzi to: Internet, telefon
- Pytanie nr 9 dot. – **Uwagi i propozycje** – nie uzyskano od 102 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 2017r.

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.

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

Załączniki:

- a) Protokół „ Analiza efektywności przeprowadzonych spotkań konsultacyjno -doradczych/szkoleń dot. pozyskania dotacji w ramach lokalnych strategii rozwoju finansowanych z PROW 2014-2020” nr 1/2017/SKD; 2/2017/SKD; 3/2017/SKD; 4/2017/SKD



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

3. Respondenci w 2017 r w różnych grupach zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na pytania w „Ankiecie IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI przez LGD Krasnystaw Plus w roku 2017”

Z protokołu **DOT. IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI przez LGD Krasnystaw Plus w roku 2017** pozyskano szczegółowe informacje przedstawione w Tabeli 3.

Tabela 3. Analiza danych na podstawie przeprowadzonej wśród grupy 50 respondentów ankiety dotyczącej **IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI** przez Lokalną Grupę Działania Krasnystaw PLUS

Źródło informacji o podejmowanych działaniach LGD Krasnystaw Plus na podstawie 50 ankiet w 2017 r	Wskazania respondentów w ANKIECIE	Wskaźnik procentowy
Ulotki/plakaty	6	12,00%
Internet	44	88,00%
Prasa	10	20,00%
Szkolenia/konferencje/spotkania konsultacyjno-doradcze	21	42,00%
Telefon	15	30,00%
Imprezy lokalne	15	30,00%
Informacja od liderów lokalnych sołtysi/radni/przew. KGW	7	14,00%
inne	0	0,00%

Powyższe wyniki wskazały że najefektywniejszym środkiem przekazu informacji przez LGD Krasnystaw Plus w 2017 roku był:

- internet: /strona internetowa LGD, komunikator, portal społecznościowy FB, poczta e-mail/: 88% - wskaźnik procentowy
- drugim znaczącym środkiem przekazu informacji były szkolenia, konferencje, spotkania konsultacyjno-doradcze organizowane przez LGD: 42% - wskaźnik procentowy
- trzecim znaczącym środkiem przekazu informacji był telefon: 30% - wskaźnik procentowy oraz imprezy lokalne organizowane przez LGD: 30% - wskaźnik procentowy
- czwartym znaczącym środkiem przekazu informacji były ogłoszenia w prasie: 20% - wskaźnik procentowy
- piątym znaczącym środkiem przekazu informacji były informacje przekazane przez lokalnych liderów/sołtysi/radni/przew. KGW: 14 % - wskaźnik procentowy
- szóstym znaczącym środkiem przekazu informacji były ulotki/plakaty: 12% - wskaźnik procentowy

Wniosek: Na podstawie przeprowadzonej analizy ze względu na znaczącą wagę wszystkich stosowanych środków przekazu nie zrezygnowano z żadnego środka przekazu w przyszłych działaniach informacyjnych.

Załączniki:

- a) Protokół **DOT. IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI przez LGD Krasnystaw Plus w roku 2017.**



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

Środki przekazu/Wskaźniki produktu:

Efektem zaplanowanych komunikatów było dotarcie do minimum 3000 odbiorców (głównie poprzez strony internetowe, portal społecznościowy Facebook, materiały promocyjne, doradztwo, spotkania konsultacyjno-doradcze, ogłoszenia w prasie, informacje do lokalnych liderów oraz zorganizowaną konferencję).

W I-II kwartale 2017 roku zaplanowano środki przekazu i uzyskano zamierzone wskaźniki, tj.:

- odbyły się 2 spotkania konsultacyjno-doradcze, w których uczestniczyło **50 osób**,
- w doradztwie indywidualnym uczestniczyło **10 osób**,
- udzielono doradztwa **27 osobom** (potencjalnym wnioskodawcom)

W III kwartale 2017 roku zaplanowano środki przekazu i uzyskano zamierzone wskaźniki, tj.:

- odbyły się 2 spotkania konsultacyjno-doradcze, w których uczestniczyło **26 osób**,
- udzielono doradztwa **35 osobom** (potencjalnym wnioskodawcom)

W IV kwartale 2017 roku zaplanowano środki przekazu i uzyskano zamierzone wskaźniki produktu:

- odbyły się 3 dodatkowe spotkania konsultacyjno-doradcze, spoza Planu Komunikacji, w których uczestniczyło **28 osób**,
- w doradztwie indywidualnym uczestniczyło **21 osób**,
- udzielono doradztwa **22 osobom** (potencjalnym wnioskodawcom),
- zamieszczono ogłoszenia na stronach 10 Gmin należących do Lokalnej Grupy Działania „Krasnystaw PLUS”
- zamieszczono ogłoszenia na portalu społecznościowym – Facebook – LGD „Krasnystaw Plus”,
- rozesłano **321 pism** informacyjnych adresowanych do Lokalnych liderów,
- wydano **2 ogłoszenia** w lokalnej prasie,
- zorganizowano **1** Forum Gospodarcze dedykowane do 100 osób,
- ogłoszono i rozstrzygnięto **3** konkursy,

Liczba odwiedzin strony internetowej LGD w 2017r: **6186**

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa i które złożyły wniosek o przyznaniu pomocy w 2017r : 32

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa i które złożyły wniosek o przyznaniu pomocy a wnioski zostały wycofane lub były poza limitem w 2017r : 3

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa i które zawarły umowy o przyznaniu pomocy w 2017r : 8



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

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.
2. Stosowane środki przekazu w działaniach informacyjnych są istotnie potrzebne. **Nie wykazano konieczności rezygnacji z zastosowanego środka przekazu ze względu na znaczącą wagę wszystkich stosowanych środków przekazu w działaniach informacyjnych/skuteczność najsłabszych nie przekroczyła progu 10%-wskaźnika procentowego/.**
3. Uzyskano wysoki poziom zadowolenia ankietowanych mieszkańców ze świadczonego doradztwa/średni poziom 96,25%/. **Na podstawie otrzymanego wyniku zgodnie z załącznikiem nr 4 do Regulaminu Biura Stowarzyszenia LGD „Krasnystaw Plus” przy 96,25% poziomie zadowolenia klientów zaleca się działanie reagowania: wewnętrzne sprawdzenie wiedzy (rozmowa sprawdzająca poziom wiedzy w relacji Dyrektor Biura-doradca).**
4. W ramach ogłoszonych naborów dotyczących: rozwoju infrastruktury drogowej w zakresie włączenia społecznego, rozwoju infrastruktury turystycznej, rekreacyjnej i kulturalnej, rozwoju istniejących przedsiębiorstw, tworzenia nowych przedsiębiorstw oraz tworzenia nowych przedsiębiorstw w branży turystycznej przyjęto wnioski na min. alokację podaną w ogłoszeniach. Najmniejszym zainteresowaniem cieszyło się przedsięwzięcie, dotyczące rozwoju przedsiębiorstw inwestujących w poprawę oferty turystycznej i rekreacyjnej obszaru. W ramach ponownie ogłoszonego naboru wpłynął jeden wniosek. W związku z powyższym należałoby dołożyć wszelkich starań usprawniających kampanie informacyjną (strona internetowa, spotkania konsultacyjno-doradcze, doradztwo indywidualne w biurze LGD, imprezy lokalne, informacja do lokalnych liderów, prasa) nt. możliwości pozyskiwania środków w ramach tego przedsięwzięcia w celu pozyskania potencjalnych beneficjentów.
Usprawnienie działań informacyjnych LGD można osiągnąć poprzez działania naprawcze: Wskazanie dobrych praktyk oraz korzyści płynących z dofinansowania (dodatkowe spotkania ze społecznością w których udział wezmą byli beneficjenci, intensywniejsza, specjalistyczna pomoc punktu doradczego.

Dorota Sawa

PREZESZARZADU

(data i podpis)