



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

ANALIZA EFEKTYWNOŚCI ZASTOSOWANYCH DZIAŁAŃ KOMUNIKACYJNYCH I ŚRODKÓW PRZEKAZU W 2018 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 2018 roku 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, ankiety oceny organizowanych spotkań i szkoleń. Analizę efektywności przeprowadzono zgodnie z LSR w I kwartale 2019 roku.

W Planie Komunikacji LGD Krasnystaw Plus na 2018 rok przewidziano działania mające na celu pozyskiwanie informacji o funkcjonowaniu Biura LGD i realizacji LSR w 2018 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 2018 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 2018 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 2018r

	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	38	0	37	1	38	0	38	0
Procent udzielonych odpowiedzi	100,00%	0,00%	98,00%	2,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%

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 100,00% odpowiedzi pozytywnych - twierdzących.
- Drugie pytanie dotyczyło pozyskania rzetelnych i wyczerpujących informacji na temat spraw dotyczących beneficjenta. W tym przypadku 98,00% ankietowanych respondentów było usatysfakcjonowanych z otrzymanego doradztwa. 2% stwierdziło w opisie małą niewyczerpującą ilość informacji.
- Trzecie pytanie dotyczyło satysfakcji ze wskazanego terminu załatwienia sprawy. 100,00% ankietowanych opowiedziało się pozytywnie.
- Czwarte pytanie dotyczyło pozytywnego załatwienia sprawy względem beneficjenta. 100,00% ankietowanych było usatysfakcjonowanych ze współpracy z pracownikiem LGD udzielającym doradztwa.

Uzyskane wyniki obrazują bardzo wysoki ponad 99,00% 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 99,00% poziomie zadowolenia klientów nie zalecono nie stwierdzono konieczności zastosowania działań naprawczych.

Załączniki:

- a) Protokół „Efektywność świadczonego doradztwa” nr 1/2018; 2/2018; 3/2018; 4/2018



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

2. Respondenci w 2018 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 2018r 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 2018 r. Temat spotkań : Pozyskanie dotacji w ramach lokalnych strategii rozwoju finansowanych z PROW 2014-2020 dot. przedsięwzięcia

2.1 Rozwój ogólnodostępnej infrastruktury, rekreacyjnej i kulturalnej obszaru

2.5 Rozwój i promocja lokalnych produktów lub dziedzictwa kulturowego obszaru.

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 35	1-bardzo źle	X	4,88 Ocena zbliżona do bardzo dobrze	Przygotowanie merytoryczne		4,91 Ocena zbliżona do bardzo dobrze	
	2-źle	X		Sposób prezentacji		4,86 Ocena zbliżona do bardzo dobrze	
	3-dostatecznie	X		komunikatywność		4,91 Ocena zbliżona do bardzo dobrze	
	4-dobrze	4		Ocena końcowa:		4,89 Ocena zbliżona do bardzo dobrze	
	5-bardzo dobrze	31					
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	
35	35	0	35	0	35	0	
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 35 ankietowanych średnią ocenę 4,88 - Ocena zbliżona do bardzo dobrze
- Pytanie nr 2 dot. **Oceny wykładowców pod względem przygotowania merytorycznego, sposobu prezentacji, komunikatywności** - uzyskano od 102 ankietowanych średnią ocenę końcową: 4,89 - Ocena zbliżona do bardzo dobrze
- Pytanie nr 3 – **Czy jest Pani/Pan zadowolona/y ze szkolenia/spotkania ?** - uzyskano od 35 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 35 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 35 ankietowanych średnią ocenę: 100,00% respondentów-uczestników było usatysfakcjonowanych i opowiedziało się pozytywnie.
- Pytanie nr 6 dot. – **Najciekawsze zagadnienie (dlaczego?)** – nie uzyskano od 35 ankietowanych żadnej informacji
- Pytanie nr 7 dot. – **Najmniej ciekawe zagadnienie (dlaczego?)** - nie uzyskano od 35 ankietowanych żadnej informacji
- 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 35 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 2018r.

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 1/2018/SKD; 2/2018/SKD; 3/2018/SKD; 4/2018/SKD



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

3. Respondenci w 2018 r w różnych grupach zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na pytania w „Ankiecie IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI przez LGD Krasnystaw Plus w roku 2018”

Z protokołu DOT. IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI przez LGD Krasnystaw Plus w roku 2018 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 2018 r	Wskazania respondentów w ANKIECIE	Wskaźnik procentowy
Ulotki/plakaty	6	12,00%
Internet	43	86,00%
Prasa	6	12,00%
Szkolenia/konferencje/spotkania konsultacyjno-doradcze	27	27,00%
Telefon	20	40,00%
Imprezy lokalne	14	28,00%
Informacja od liderów lokalnych sołtysi/radni/przew. KGW	27	54,00%
Powiadomienia w systemie SMS	27	54,00%
inne	0	0,00%

Powyższe wyniki wskazały że najefektywniejszym środkiem przekazu informacji przez LGD Krasnystaw Plus w 2018 roku był:

- internet: /strona internetowa LGD, komunikator, portal społecznościowy FB, poczta e-mail/: 86% - wskaźnik procentowy
- drugim znaczącym środkiem przekazu informacji były Informacja od liderów lokalnych sołtysi/radni/przew. KGW i Powiadomienia w systemie SMS: 54% - wskaźnik procentowy
- trzecim znaczącym środkiem przekazu informacji był telefon: 40% - wskaźnik procentowy
- czwartym znaczącym środkiem przekazu informacji były imprezy lokalne: 28% - wskaźnik procentowy
- piątym znaczącym środkiem przekazu informacji były szkolenia, konferencje, spotkania konsultacyjno-doradcze organizowane przez LGD: 27% - wskaźnik procentowy
- szóstym znaczącym środkiem przekazu informacji były ulotki/plakaty oraz prasa: 6% - 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 2018.



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

Środki przekazu/Wskaźniki produktu:

Efektem zaplanowanych komunikatów było dotarcie do minimum 5000 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 2018 roku zaplanowano środki przekazu i uzyskano zamierzone wskaźniki, tj.:

- ogłoszono i rozstrzygnięto Konkurs – 1 szt.
- Materiały promocyjne – 500 szt.
- udzielono doradztwa **29 osobom** (potencjalnym wnioskodawcom)

W III kwartale 2018 roku zaplanowano środki przekazu i uzyskano zamierzone wskaźniki, tj.:

- odbyły się 2 spotkania konsultacyjno-doradcze, w których uczestniczyło **20 osób**,
- w doradztwie indywidualnym uczestniczyło **15 osób**,
- udzielono doradztwa **4 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 **210 pism** informacyjnych adresowanych do lokalnych liderów z czego **200** liderów odpowiedziało na wysłane pisma,
- umieszczono **2 ogłoszenia** w lokalnej prasie,
- ulotki – 1000 szt.

W IV kwartale 2018 roku zaplanowano środki przekazu i uzyskano zamierzone wskaźniki produktu:

- udzielono doradztwa **5 osobom** (potencjalnym wnioskodawcom),
- zorganizowano **1** Forum Gospodarcze dedykowane do min. 100 osób,
- ogłoszono i rozstrzygnięto **2** konkursy,

Liczba odwiedzin/odsłon strony internetowej LGD w 2018r: **27 307**; liczba użytkowników: 5 676; liczba nowych użytkowników: 5 474; Liczba sesji: 9 729

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa i które złożyły wniosek o przyznanie pomocy w 2018r : 15

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa i które złożyły wniosek o przyznaniu pomocy a wnioski zostały wycofane lub były poza limitem w 2018r : 3

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa i które zawarły umowy o przyznaniu pomocy w 2018r : 12.



„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 najniższych nie przekroczyła progu 10% - wskaźnika procentowego/.**
3. Uzyskano wysoki poziom zadowolenia ankietowanych mieszkańców ze świadczonego doradztwa/średni poziom 99,00%/. **Na podstawie otrzymanego wyniku zgodnie z załącznikiem nr 4 do Regulaminu Biura Stowarzyszenia LGD „Krasnystaw Plus” przy 99,00% poziomie zadowolenia klientów nie zalecono działań korygujących przez Dyrektora Biura.**

W ramach ogłoszonych naborów dotyczących działania:

2.1 Rozwój ogólnodostępnej infrastruktury, rekreacyjnej i kulturalnej obszaru

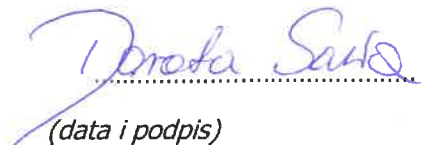
2.5 Rozwój i promocja lokalnych produktów lub dziedzictwa kulturowego obszaru

przyjęto wnioski na alokację podaną w ogłoszeniach. Najmniejszym zainteresowaniem cieszyło się przedsięwzięcie 2.5 Rozwój i promocja lokalnych produktów lub dziedzictwa kulturowego obszaru z planowanej dotacji 160 000,00 PLN przez podpisanie umowy na realizację: 104 103,00 PLN.

W związku z powyższym należy dołożyć wszelkich starań usprawniających kampanie informacyjną (strona internetowa, spotkania konsultacyjno-doradcze, doradztwo indywidualne w biurze LGD, imprezy lokalne, informacja do lokalnych liderów, prasa, powiadomienia SMS, portale społecznościowe Facebook) nt. możliwości pozyskiwania środków w ramach tego przedsięwzięcia w celu pozyskania potencjalnych grantobiorców lub przesunięcia środków na realizację innych działań.

Usprawnienie działań informacyjnych LGD można osiągnąć poprzez działania naprawcze: wskazanie dobrych praktyk oraz korzyści płynących z dofinansowania na realizację grantów (dodatkowe spotkania z organizacjami JST, w których udział wezmą beneficjenci, którzy zrealizowali swoje granty, intensywniejsza, specjalistyczna pomoc punktu doradczego.

11 MAR. 2019


(data i podpis)