



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

ANALIZA EFEKTYWNOŚCI ZASTOSOWANYCH DZIAŁAŃ KOMUNIKACYJNYCH I ŚRODKÓW PRZEKAZU W 2019 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 2019 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 2020 roku.

W Planie Komunikacji LGD Krasnystaw Plus na 2019 rok przewidziano działania mające na celu pozyskiwanie informacji o funkcjonowaniu Biura LGD i realizacji LSR w 2019 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.

1. Respondenci w 2019 r w różnych grupach zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na pytania w **„ANKIETA Badanie Satysfakcji udzielonego doradztwa przez pracownika LGD „Krasnystaw Plus”**.

Z protokołów kwartalnych „Efektywność świadczonego doradztwa” z 2019 r pozyskano szczegółowe informacje przedstawione w Tabeli 1.



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

Tabela 1. Analiza danych z „ANKIETY Badanie Satysfakcji udzielonego doradztwa przez pracownika LGD „Krasnystaw Plus” na podstawie protokołów kwartalnych „Efektywność świadczonego doradztwa” z 2019r

	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	101	1	100	2	97	5	99	3
Procent udzielonych odpowiedzi	99,02%	0,98%	98,04%	1,96%	95,10%	4,90%	97,06%	2,94%

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 99,02% odpowiedzi pozytywnych - twierdzących.
- Drugie pytanie dotyczyło pozyskania rzetelnych i wyczerpujących informacji na temat spraw dotyczących beneficjenta. W tym przypadku 98,04% ankietowanych respondentów było usatysfakcjonowanych z otrzymanego doradztwa. 1,96% stwierdziło w opisie małą niewyczerpującą ilość informacji.
- Trzecie pytanie dotyczyło satysfakcji ze wskazanego terminu załatwienia sprawy. 95,10% ankietowanych opowiedziało się pozytywnie, 4,9% odpowiedziało negatywnie.
- Czwarte pytanie dotyczyło pozytywnego załatwienia sprawy względem beneficjenta. 97,06% ankietowanych było usatysfakcjonowanych ze współpracy z pracownikiem LGD udzielającym doradztwa, 2,94% - 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 1/2019; 2/2019; 3/2019; 4/2019

2. Respondenci w 2019r. 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/szkożeń dot. pozyskania dotacji w ramach lokalnych strategii rozwoju finansowanych z PROW 2014-2020 w 2019r. pozyskano szczegółowe informacje przedstawione w Tabeli 2



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

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 2019 r. Temat spotkań: Poddanie konsultacjom propozycji zmian w Lokalnej Strategii Rozwoju, wdrożenie dodatkowych środków „Podręczniku procedur i zasad...” oraz „Procedury przyznawania pomocy...”, Warunki przyznania pomocy oraz przygotowanie wniosków w ramach ogłoszonych naborów, Sporządzanie biznesplanu w ramach ogłoszonych naborów wniosków oraz Przygotowanie wniosków dla osób/ podmiotów składających wnioski 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 93	1-bardzo źle	X	4,74 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	24		Ocena końcowa:		4,79 Ocena zbliżona do bardzo dobrze	
	5-bardzo dobrze	69					
Razem odpowiedzi na Tak/Nie	Pytanie nr 3		Pytanie nr 4		Pytanie nr 5		Pytania 6-9
	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Nie	
93	93	0	93	0	93	0	
Procent udzielonych odpowiedzi	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	NIE OCENIANO EFEKTYWNOŚCI

- Pytanie nr 1 dot. **Ocena spotkania/szkolenia pod względem merytorycznym** - uzyskano od 93 ankietowanych średnią ocenę 4,85 - Ocena zbliżona do bardzo dobrze
- Pytanie nr 2 dot. **Oceny wykładowców pod względem przygotowania merytorycznego, sposobu prezentacji, komunikatywności** - uzyskano od 93 ankietowanych średnią ocenę końcową: 4,87 - Ocena zbliżona do bardzo dobrze
- Pytanie nr 3 – **Czy jest Pani/Pan zadowolona/y ze szkolenia/spotkania?** - uzyskano od 93 ankietowanych średnią ocenę: 100,00% respondentów-uczestników było usatysfakcjonowanych i opowiedziało się pozytywnie.



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

- Pytanie nr 4 – **Czy uważa Pani/Pan spotkanie/szkolenie za korzystne?** - uzyskano od 93 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?** – 99,4% respondentów-uczestników było usatysfakcjonowanych i opowiedziało się pozytywnie.
- Pytanie nr 6 dot. – **Najciekawsze zagadnienie (dlaczego?)** – nie uzyskano od ankietowanych żadnej informacji
- Pytanie nr 7 dot. – **Najmniej ciekawe zagadnienie (dlaczego?)** - nie uzyskano od 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 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 2019r.

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: Protokół, Analiza efektywności przeprowadzonych spotkań konsultacyjno -doradczych/szkoleń dot. pozyskania dotacji w ramach lokalnych strategii rozwoju finansowanych z PROW 2014-2020” nr 1/2019/SKD; 2/2019/SKD; 3/2019/SKD; 4/2019/SKD

3. Respondenci w 2019 r w różnych grupach zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na pytania w **„Ankiecie IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI przez LGD Krasnystaw Plus w roku 2019”**

Z protokołu **DOT. IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI przez LGD Krasnystaw Plus w roku 2019** pozyskano szczegółowe informacje przedstawione w Tabeli 3.



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

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 54 ankiet w 2019 r	Wskazania respondentów w ANKIECIE	Wskaźnik procentowy
Ulotki/plakaty	2	3,70%
Internet	39	72,22%
Prasa	6	11,11%
Szkolenia/konferencje/spotkania konsultacyjno-doradcze	25	46,29%
Telefon	15	27,77%
Imprezy lokalne	10	18,51%
Informacja od liderów lokalnych sołtysi/radni/przew. KGW	34	62,96%
Powiadomienia w systemie SMS	35	64,81%
inne	0	0,00%

Powyższe wyniki wskazały, że najefektywniejszym środkiem przekazu informacji przez LGD Krasnystaw Plus w 2019 roku był:

- internet: /strona internetowa LGD, komunikator, portal społecznościowy FB, poczta e-mail/: 72,22% - wskaźnik procentowy
- drugim znaczącym środkiem przekazu informacji były Powiadomienia w systemie SMS: 64,81%;
- trzecim znaczącym środkiem przekazu informacji były: Informacje od liderów lokalnych sołtysi/radni/przew. KGW: 62,96% - wskaźnik procentowy
- czwartym znaczącym środkiem przekazu informacji były: szkolenia, konferencje, spotkania konsultacyjno-doradcze organizowane przez LGD: 46,29% - wskaźnik procentowy
- piątym znaczącym środkiem przekazu informacji był: telefon: 27,77% - wskaźnik procentowy
- szóstym znaczącym środkiem przekazu informacji były imprezy lokalne: 18,51% - wskaźnik procentowy;
- siódmym znaczącym środkiem przekazu informacji były prasa: po 11,11% - wskaźnik procentowy
- najmniej znaczącym środkiem przekazu informacji były ulotki/plakaty: 3,70% - wskaźnik procentowy

Wniosek: Na podstawie przeprowadzonej analizy 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%.

Załączniki: __Protokół **DOT. IDENTYFIKACJI NAJEFEKTYWNIJSZEGO ŚRODKA PRZEKAZU INFORMACJI** przez LGD Krasnystaw Plus w roku 2019.



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

Środki przekazu/Wskaźniki produktu:

Efektom 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 kwartale 2019 roku zaplanowano środki przekazu i uzyskano zamierzone wskaźniki, tj.:

- ogłoszono i rozstrzygnięto Konkurs – 1 szt.

W II kwartale 2019 roku zaplanowano środki przekazu i uzyskano zamierzone wskaźniki, tj.:

- odbyło się spotkanie konsultacyjno-doradcze, w którym uczestniczyło **10 osób**,

W II kwartale 2019 roku zaplanowano środki przekazu i uzyskano zamierzone wskaźniki, tj.:

- zamieszczono ogłoszenia na stronach 9 Gmin z 10 Gmin należących do Lokalnej Grupy Działania „Krasnystaw PLUS” (jedna z gmin nie miała możliwości zamieszczenia informacji ze względu na przebudowę swojej strony)
- zamieszczono ogłoszenia na portalu społecznościowym – Facebook – LGD „Krasnystaw Plus”,
- zamieszczono **2 ogłoszenia** w lokalnej prasie,
- rozesłano **241 pism** informacyjnych adresowanych do lokalnych liderów za pośrednictwem gmin,
- odbyły się 4 spotkania konsultacyjno-doradcze, w którym uczestniczyło **83 osoby**,
- w doradztwie indywidualnym uczestniczyło **43 osoby**,

W IV kwartale 2019 roku zaplanowano środki przekazu i uzyskano zamierzone wskaźniki produktu:

- zorganizowano **1** Forum Gospodarcze dedykowane do min. 100 osób,
- ogłoszono i rozstrzygnięto **2** konkursy,

Liczba odwiedzin/odsłon strony internetowej LGD na koniec 2019r: **25 581**; liczba użytkowników: 4 107; liczba nowych użytkowników: 4 034; Liczba sesji: 9 005

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa w 2019r : 43

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa i które złożyły wniosek o przyznanie pomocy w 2019r : 40

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa i które złożyły wniosek o przyznaniu pomocy a wnioski zostały wycofane lub były poza limitem w 2019r :

- w ramach naboru 1/2019/G – 11 złożonych (z doradztwem): w tym 1 wycofany, 1 odrzucony;
- w ramach naboru 2/2019, 3/2019, 5/2019 – 24 złożone (z doradztwem): w tym 9 poza limitem, 1 odrzucony.

Liczba podmiotów, którym udzielono indywidualnego doradztwa i które zawarły umowy o przyznaniu pomocy w 2019r.: 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. **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 2019r. ogłoszono nabory na działania:

1.1 Rozwój istniejących przedsiębiorstw (5/2019)

1.2 Tworzenie nowych przedsiębiorstw (2/2019)

1.3 Utworzenie inkubatora przetwórstwa lokalnego (4/2019 oraz 6/2019)

2.3 Tworzenie nowych przedsiębiorstw w branży turystycznej (3/2019)

2.1 Rozwój ogólnodostępnej infrastruktury, rekreacyjnej i kulturalnej obszaru (1/2019)

2.4 Promocja obszaru i rozwój oferty w zakresie turystyki (1/2019/G)

Najmniejszym zainteresowaniem cieszyło się przedsięwzięcie 1.3 Utworzenie inkubatora przetwórstwa lokalnego – pierwszy nabór pozostał bez rozstrzygnięcia, a w wyniku ponowienia naboru wpłynął 1 wniosek. W ramach naboru 1/2019 kwota niewykorzystanych środków wyniosła: 618,15zł a z naboru 5/2019: 62 896,33 zł. Limity środków przeznaczonych na pozostałe działania zostały wykorzystane w pełni. **Nie zlecono działań naprawczych w tym zakresie.**

Dorota Szczygiła

PREZES ZARZĄDU

(data i podpis)