

# **Badanie satysfakcji wnioskodawców dot. Jakości pomocy świadczonej przez „Stowarzyszenie Lokalna Grupa Działania- Partnerstwo Izerskie”**

## **Opracowanie ankiet**

W biurze Stowarzyszenia LGD Partnerstwo Izerskie w 2020 roku prowadzone było na bieżąco doradztwo dla Beneficjentów zainteresowanych działaniami PROW 2014-2020. W ramach doradztwa Beneficjenci dobrowolnie mieli możliwość wypełnienia Ankiety oceniającej jakość pracy i usług świadczonych przez pracowników-doradców. Przekazane opinie i uwagi mają na celu usprawnić poziom usług i obsługi w biurze LGD Partnerstwo Izerskie.

W 2020 roku złożono 30 ankiet, w badaniu wzięło udział 30 osób-mieszkańców obszaru LGD, potencjalnych Beneficjentów, którzy korzystali z doradztwa w biurze LGD. Spośród przebadanych osób największy odsetek 60% stanowiły osoby fizyczne, zdecydowanie mniej 20% stanowili przedsiębiorcy (podmioty gospodarcze). Przedstawiciele organizacji pozarządowych stanowili 16,6%, natomiast najmniejszy udział w przeprowadzonej ankiecie mieli rolnicy, domownicy -zaledwie 3,3%. Na etapie budowania Strategii Rozwoju Kierowanego przez Społeczność PROW 2014-2020 określono grupy szczególnie istotne z punktu widzenia realizacji LSR oraz problemów i obszarów interwencji na terenie LGD. Grupy te zostały określone jako defaworyzowane. Są to osoby długotrwale bezrobotne, osoby w wieku powyżej 50 lat, osoby młode do 35 roku życia oraz kobiety. W trakcie badania przynależność do grupy defaworyzowanej zadeklarowało 66,6% respondentów. 10% osób nie należało do grupy defaworyzowanej natomiast 23,3% odpowiedzi wskazywało iż pytanie to nie dotyczy danego respondenta. Połowa respondentów zamieszkuje miasta do 5 tys. mieszkańców, nieco mniej 46,6% przebadanych mieszka na wsi, a najmniejszy odsetek, zaledwie 3,3% stanowili mieszkańcy miast powyżej 5 tysięcy ludności.

Kolejne pytanie dotyczyło informacji skąd Beneficjenci dowiedzieli się o możliwości doradztwa w biurze LGD. Z informacji zawartych w ankietach zdecydowana większość respondentów dowiedziała się o możliwości doradztwa w biurze LGD od znajomych (33,3%) oraz przez internet na co wskazało 30% odpowiadających. Nieco mniej respondentów 20% wskazało na informacje z Gmin. 10% respondentów zadeklarowało, że o doradztwie dowiedziało się z materiałów informacyjnych, a 6,6% ze spotkań informacyjnych.

W trakcie badania sprawdzano zakres tematyczny udzielonego doradztwa. Wśród przebadanych najwięcej osób zdobyło informacje ogólne dotyczące PROW 2014-2020 (36,6%), nieco mniej respondentów korzystało z doradztwa przy wypełnianiu wniosków o przyznanie pomocy (30%). Wśród przebadanych 26,6% zainteresowanych było pomocą przy wypełnianiu biznesplanu, natomiast 6,6% przy wypełnianiu wniosku o płatność.

Biorąc pod uwagę sprawę i tematykę doradztwa zdecydowanie największym zainteresowaniem Beneficjentów (53,3%) cieszyło się działanie Start UP czyli zakładanie działalności gospodarczej. Natomiast 23,3% respondentów było zainteresowanych doradztwem z działania dotyczącego rozwoju działalności gospodarczej. Nieco mniej 16,6% stanowiły osoby zainteresowane doradztwem z zakresu projektów grantowych. Zdecydowanie najmniej 3,33% stanowili respondenci zainteresowani Tworzeniem inkubatora przetwórstwa lokalnego oraz infrastrukturą turystyczną i rekreacyjną.

Zrozumiałość informacji przekazanych przez doradców, znajomość tematu, przygotowanie merytoryczne zostało ocenione bardzo dobrze (100%).

Ostatnie pytania dotyczyły określenia stopnia zadowolenia po przeprowadzonym doradztwie oraz oceny kompetencji, poziomu obsługi i przygotowania doradcy. Doradcy zostali ocenieni bardzo dobrze na poziomie 100%. Biorąc pod uwagę dostosowanie form wsparcia do oczekiwań Beneficjentów, zauważamy że 86,6% wskazało na najwyższą ocenę, nieco mniej 10% badanych wskazało na ocenę 4, natomiast zaledwie 1 osoba wskazała na ocenę średnią czyli 3. Zdecydowana większość respondentów powyżej 93% uznało że przekazane w trakcie doradztwa informacje pozytywnie wpłyną na podjęcie decyzji o realizacji zaplanowanych przedsięwzięć i złożeniu wniosku o przyznanie pomocy. Blisko 94% respondentów oceniło doradców na najwyższą ocenę 5, nieco mniej 6% wystawiło ocenę 4.

Podsumowując analizę ankiet po przeprowadzonym doradztwie zauważamy, że wypełnione zostały przez Beneficjentów z różnych grup, zarówno osoby fizyczne jak i przedstawiciele ngo czy podmioty gospodarcze. Dlatego też tematyka doradztwa była różna w zależności od Beneficjenta. W badaniu wzięły udział osoby z grup defaworyzowanych, co wskazuje na docieranie informacji o doradztwie do szerokiego grona odbiorców w tym osób z grup defaworyzowanych. Ważną informacją dla biura LGD i doradców jest ocena doradztwa, która jest pozytywna. Zarówno znajomość tematu, przygotowanie merytoryczne, jasny przekaz, poziom obsługi, zrozumiałość, spełnienie oczekiwań beneficjentów zostało ocenione na wysokim poziomie. Ze względu na to, że w roku 2020 rozpoczęła się epidemia SARS-CoV-2, wystąpiły szczególne warunki pracy, udzielania doradztwa, organizacji spotkań itp. Doradztwo odbywało się w biurze LGD z zachowaniem reżimu sanitarnego, po wcześniejszym umówieniu się, a także telefonicznie i poprzez email