

Raport podsumowujący badania ankietowe dotyczące

Oceny jakości doradztwa świadczonego przez pracowników Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania Partnerstwo Izerskie (2025 rok)

W ramach realizacji planu komunikacji na rok 2025 zostało przeprowadzone badanie ankietowe dla mieszkańców obszaru LGD dotyczące jakości doradztwa prowadzonego przez pracowników biura LGD. W 2025 w biurze LGD na bieżąco prowadzone było doradztwo dla mieszkańców obszaru zainteresowanych działaniami PSWPR na lata 2023-2027. W ramach doradztwa Beneficjenci dobrowolnie mieli możliwość wypełnienia Ankiety oceniającej jakość pracy i usług świadczonych przez pracowników-doradców. Ankieta została zamieszczona w wersji elektronicznej na stronie www. Przekazane opinie i uwagi mają na celu usprawnić poziom usług i obsługi w biurze LGD Partnerstwo Izerskie.

W 2025 w wyznaczonym okresie czasu w badaniu wzięło udział 40 osób-mieszkańców obszaru LGD, potencjalnych Beneficjentów, którzy korzystali z doradztwa w biurze LGD i wypełnili ankiety. Spośród przebadanych osób największy odsetek 47,5% stanowiły osoby, które korzystały z doradztwa bezpośrednio w biurze LGD, 17,5% korzystało z doradztwa telefonicznego natomiast 17,5% zadeklarowało, że brało udział w spotkaniach informacyjnych, szkoleniach czy warsztatach. Z doradztwa emailowego korzystało 12,5% badanych, najmniejszy odsetek 5% stanowiły osoby, które brały udział w spotkaniach bezpośrednich i wydarzeniach lokalnych.

Przynależność do określonych w Strategii Rozwoju Kierowanego przez Społeczność grup defaworyzowanych zadeklarowało 85% respondentów. Są to osoby młode do 25 roku życia, kobiety, osoby z niepełnosprawnościami, seniorzy (60+), osoby poszukujące zatrudnienia oraz rolnicy z małych gospodarstw. Spośród wymienionych grup zdecydowanie najczęściej odpowiedzi wskazano na kobiety (12 odpowiedzi), seniorów i ludzi młodych do 25 roku życia (odpowiednio 6 i 5 wskazań). Najmniejszy odsetek badanych stanowiły osoby niepełnosprawne.

Analizując pytanie dotyczące informacji skąd Beneficjenci dowiedzieli się o możliwości dofinansowania/doradztwa w biurze LGD należy zwrócić uwagę, że Beneficjenci mieli możliwość wyboru więcej niż jednej odpowiedzi. Wybór kilku odpowiedzi w tym pytaniu wskazuje na fakt, że informacje o możliwości doradztwa docierają do Beneficjentów z różnych źródeł. Z informacji zawartych w ankietach zdecydowana większość respondentów dowiedziała się o możliwości uzyskania dofinansowania i doradztwa w biurze LGD przez stronę www LGD na co wskazało 28% respondentów. Na informację o możliwości uzyskania

dofinansowania i doradztwa w biurze LGD poprzez informację od pracowników LGD oraz poprzez media społecznościowe wskazało odpowiednio po 22% respondentów. Wśród wskazanych odpowiedzi na informacje od znajomych jako źródło wiedzy o dofinansowaniu i doradztwie wskazało blisko 15% badanych. Nieco mniej respondentów 10% wskazało na odpowiedź, że informacje pozyskali z prasy, gazety Echa Izerskie.

Kolejna część ankiety dotyczyła oceny otrzymanego doradztwa, gdzie Beneficjenci mogli wstawiać ocenę od 1 do 6, przy czym 1 oznaczało ocenę najniższą a 6 ocenę najwyższą. Przy ocenie ogólnej doradcy zdecydowana większość, bo aż 97,5% respondentów wskazało na najwyższą ocenę, pozostałe 2,5% to także wysoka ocena doradcy na poziomie 5. Oceniając znajomość tematu i przygotowanie merytoryczne doradcy wszyscy ankietowani (100%) wskazali na najwyższą odpowiedź co świadczy o bardzo wysokiej ocenie dla doradców. Biorąc pod uwagę sprawę związaną z umiejętnością przekazywania treści, jasność przekazu informacji 5% badanych wskazało na odpowiedź 5 natomiast aż 95% respondentów wskazało na najwyższą odpowiedź (6). Poziom obsługi, uprzejmości i życzliwości doradcy został także oceniony na bardzo wysokim poziomie 97,5% badanych wskazało najwyższą ocenę. Respondenci oceniali także przydatność informacji przekazanych w trakcie doradztwa. Zdecydowana większość 92,5% udzieliła odpowiedzi najwyższej, 5% wskazało na odpowiedź 5 natomiast na odpowiedź 4 wskazało 2,5% badanych. Udział osób zadowolonych z doradztwa na najwyższym poziomie oceniło 87,5% badanych, natomiast 12,5% wskazało na wysoką odpowiedź 5 punktową.

Ostatnie dwa pytania dotyczyły dostosowania form wsparcia do oczekiwań Beneficjentów biorących udział w doradztwie, a także wpływu uzyskanych informacji na decyzję o realizacji planowanego przedsięwzięcia. Zdecydowana większość respondentów 85% oceniło, że proponowane formy wsparcia są zdecydowanie pasujące do oczekiwań Beneficjentów, natomiast dla pozostałych 15% proponowane formy wsparcia są mniej atrakcyjne (oceny od 2 do 4 punktów). Analizując wpływ uzyskanych informacji na decyzję o realizacji planowanego przedsięwzięcia, aż 75% badanych wskazało na najwyższą odpowiedź, kolejne 12,5% wskazało także na wysoki stopień (5) o podjęciu decyzji o realizacji przedsięwzięcia.

Powyższe dane wskazują, że Beneficjenci uzyskali odpowiednie informacje, które były zrozumiałe i wyczerpujące zatem w bardzo wysokim stopniu spełniły ich oczekiwania i zdecydowanie wpływają na decyzję o realizowaniu planowanych przedsięwzięć.

Podsumowując analizę ankiet po przeprowadzonym doradztwie zauważamy, że wypełnione zostały przez Beneficjentów z różnych grup, także w dużym stopniu przez osoby z grup defaworyzowanych określonych w LSR, co wskazuje na docieranie informacji o doradztwie do szerokiego grona odbiorców w tym osób z grup defaworyzowanych. Biorąc pod uwagę źródła informacji o dofinansowaniu i doradztwie w biurze LGD istotne jest, że coraz więcej osób dowiedziało się o takiej możliwości od znajomych. Zatem osoby, które korzystają z doradztwa zapewne polecają swoim znajomym usługę doradczą w biurze LGD, co świadczy o dobrym poziomie usług świadczonych przez pracowników biura Stowarzyszenia LGD Partnerstwo Izerskie. Ważną informacją dla biura LGD i doradców jest pozytywna ocena doradztwa. Zarówno zrozumiałość, kompetencje, umiejętność przekazania treści, poziom przygotowania doradcy i spełnienie oczekiwań beneficjentów zostało ocenione na wysokim poziomie.