



## Wyniki z badania ankietowego „Badanie satysfakcji wnioskodawców dot. jakości doradztwa świadczonego przez pracowników LGD „Dolina Giełczwi”.

Niniejszy dokument stanowi prezentację wyników badania ankietowego dotyczącego jakości doradztwa świadczonego przez pracowników LGD „Dolina Giełczwi” skierowanego do Wnioskodawców LGD, którzy złożyli wniosek o przyznanie pomocy w ramach I naboru wniosków (1/2016) i skorzystali z doradztwa pracowników LGD w ramach poddziałania 19.4 „Wsparcie na rzecz kosztów bieżących i aktywizacji w ramach PROW na lata 2014-2020”.

Ankieta została wysłana w kwietniu 2017 r. (2 kwartał) e-mailowo do sześciu Wnioskodawców, którzy złożyli wniosek o przyznanie pomocy i korzystali z doradztwa - otrzymano zwrotną odpowiedź od pięciu Wnioskodawców.

Ze względu na niską alokację naborów (120 tys. zł dla podejmujących działalność gospodarczą i dla rozwijających 200 tys. zł) została złożona mała liczba wniosków. Prezentowane wyniki to zwrotna informacja od niewielkiej liczby wnioskodawców, które nie dają miarodajnych wniosków co do satysfakcji z jakości doradztwa świadczonych przez pracowników LGD.

### Wyniki ankiety

Ankieta miała na celu zbadanie satysfakcji Wnioskodawców z jakości doradztwa świadczonego przez pracowników LGD „Dolina Giełczwi”. W ankiecie pytano o trzy główne aspekty dotyczące doradztwa, a mianowicie:

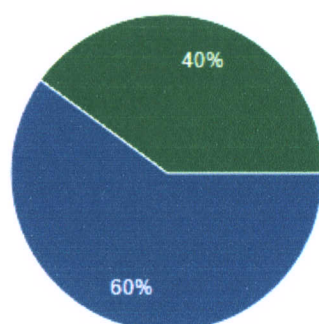
1. informacje ogólne (forma doradztwa i źródło informacji o doradztwie)
2. ocena doradztwa (jakość, przydatność, poziom obsługi)
3. zalecenia dla pracowników LGD „Dolina Giełczwi”.

Wyniki odpowiedzi na pytania:

Wykres nr. 1

#### 1. Ogólne informacje: 1 Forma doradztwa:

5 odpowiedzi



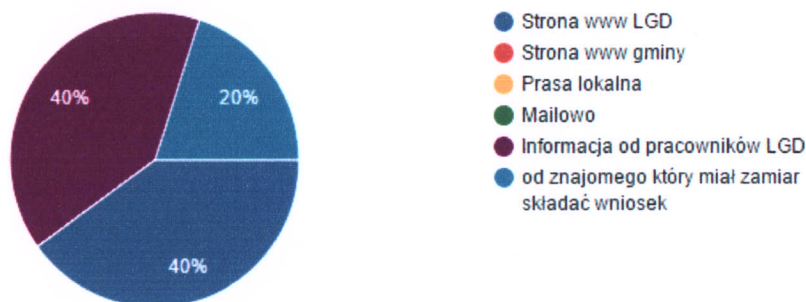
- Spotkanie bezpośrednie
- Rozmowa telefoniczna
- Korespondencja e-mail
- Spotkanie informacyjne/szkolenie/warsztaty



Wykres nr. 2.

### 1. 2 Z jakich źródeł uzyskał/a Pan/i informację o możliwości uzyskania dofinansowania w ramach wdrażania Lokalnej Strategii Rozwoju LGD „Dolina Giełczwi”

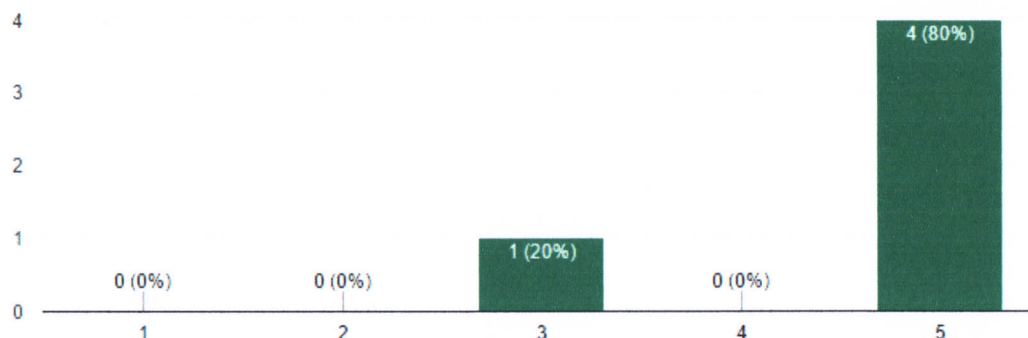
5 odpowiedzi



Wykres nr.3.

### 2. Ocena otrzymanego doradztwa: 1 Ogólna ocena doradcy

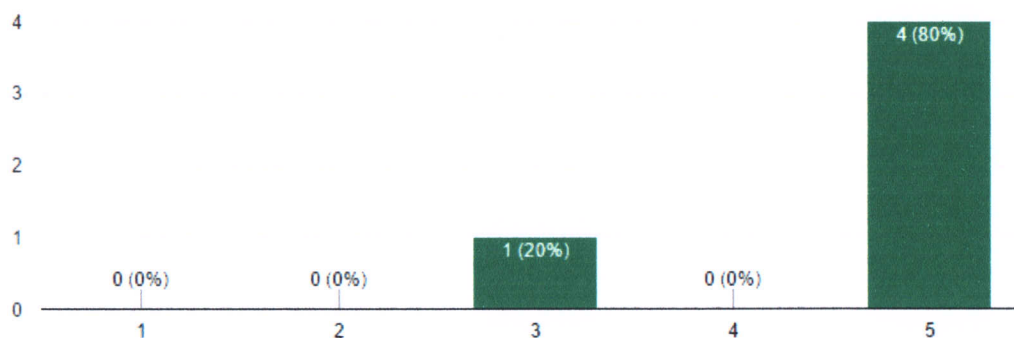
5 odpowiedzi



Wykres nr. 4.

### 2. 2 Znajomość tematu, przygotowanie merytoryczne

5 odpowiedzi

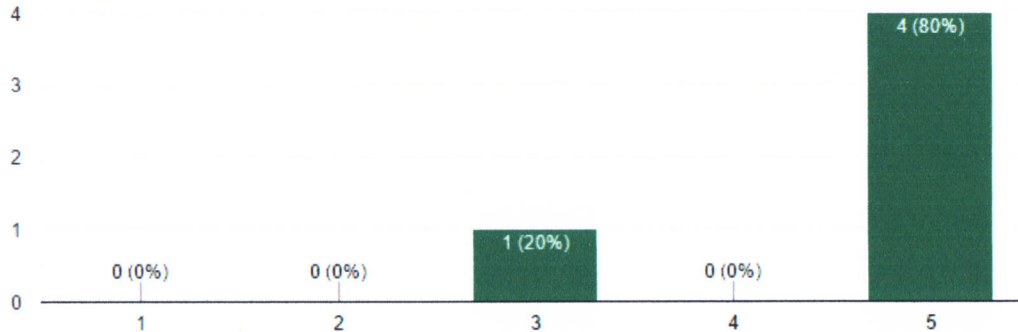




Wykres nr. 5.

### 2. 3 Umiejętność przekazania treści (jasny przekaz informacji)

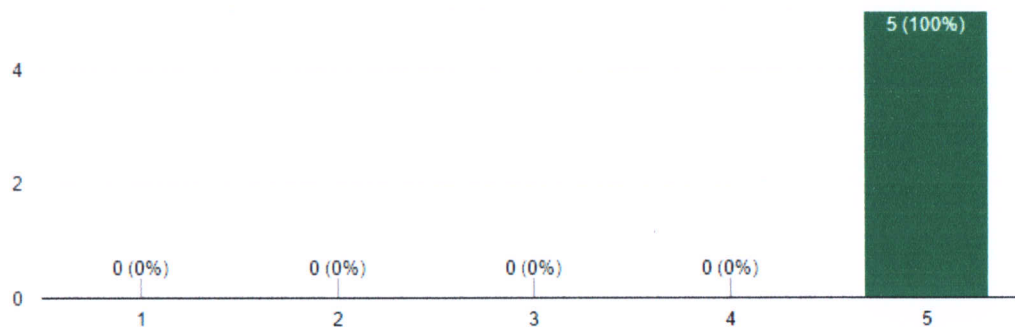
5 odpowiedzi



Wykres nr. 6.

### 2. 4 Poziom obsługi (życzliwość, uprzejmość, chęć udzielenia pomocy)

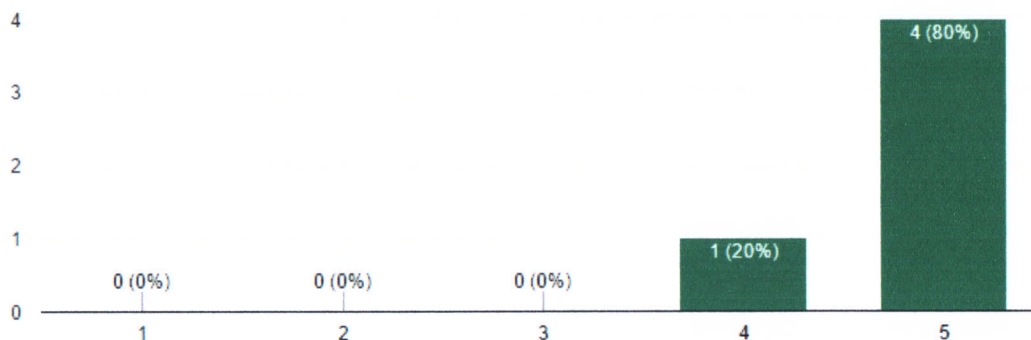
5 odpowiedzi



Wykres nr. 7.

### 2. 5 Przydatność informacji przekazanych w trakcie doradztwa

5 odpowiedzi



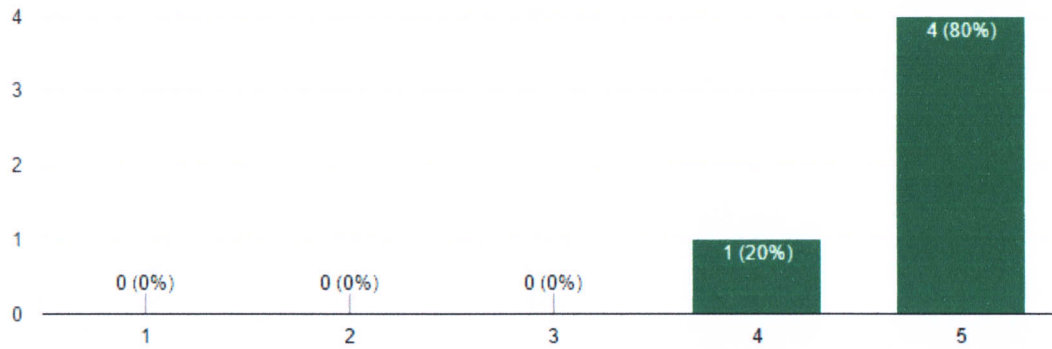




Wykres nr. 8.

## 2. 6 Stopień zadowolenia z jakości doradztwa

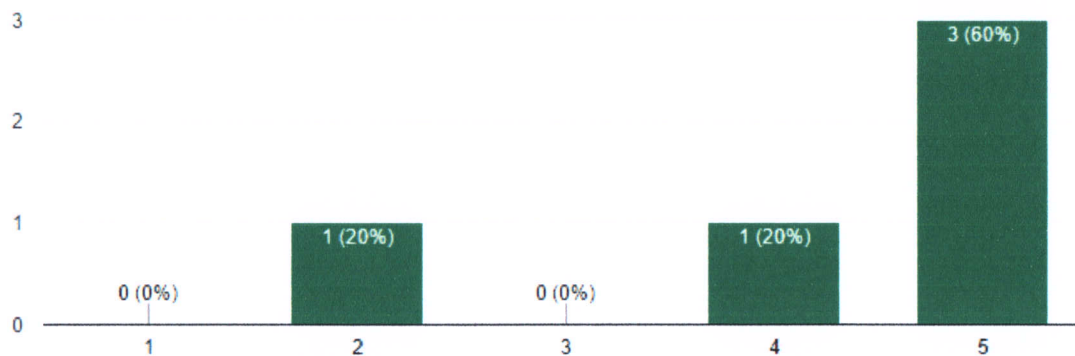
5 odpowiedzi



Wykres nr. 9.

## 2. 7 Wpływ uzyskanych informacji na decyzję o realizacji planowanego przedsięwzięcia

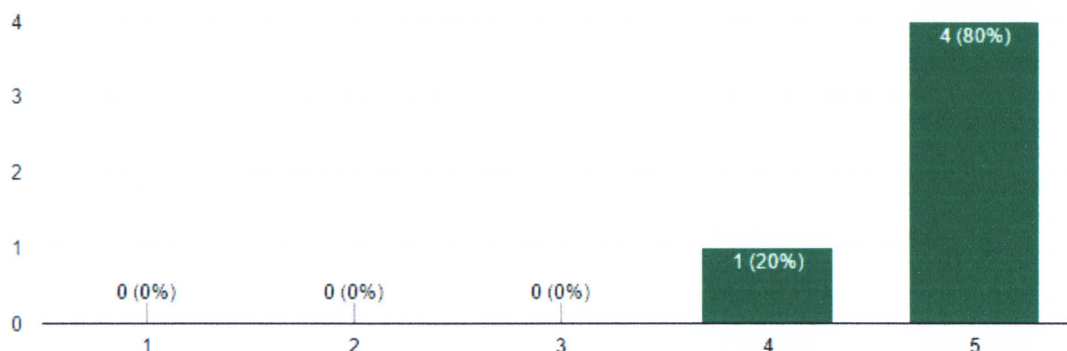
5 odpowiedzi



Wykres nr. 10.

## 2. 8 Ogólna satysfakcja z obsługi w LGD

5 odpowiedzi

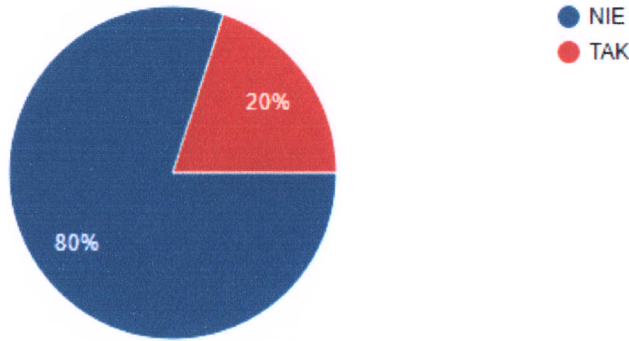




Wykres nr. 11.

### 3. Uwagi / zalecenia dla pracowników LGD

5 odpowiedzi



#### Wnioski i zalecenia:

Przedstawione powyższe odpowiedzi mają odzwierciedlenie w liczbie podpisywanych umów, a tym samym w wysokości zaabsorbowanych środków. Należy więc zwrócić uwagę na jakość świadczonych usług doradczych gdyż mają one bezpośredni wpływ, na jakość składanych wniosków.

Biorąc po uwagę, iż pracownik LGD nie ma bezpośredniego wpływu na ostateczną ocenę wniosku i decyzję co do podpisywania umów, należy zwrócić szczególną uwagę na merytoryczne przygotowanie doradców jak również ich podnoszenie kwalifikacji, aby mogli rzetelnie prowadzić swoje działania. Celowym jest prowadzenie monitoringu w tym zakresie, co niewątpliwie wpłynie na podniesienie jakości świadczonego doradztwa.

Jedynie zastrzeżenie Wnioskodawcy było skierowane do Zarządu LGD, a mianowicie dotyczyło przesunięcia terminu naborów wniosków w 2017 r. z marca na wrzesień i było to duże utrudnienie dla przedsiębiorców.

Zalecenie: Uwzględnianie w Planie szkoleń merytorycznych przygotowań osób udzielających doradztwa a także przeprowadzenie kolejnego badania satysfakcji Wnioskodawców dotyczącej jakości doradztwa po kolejnych naborach wniosków.

SPECJALISTA  
dz. administracyjnych  
i sprawozdawczości

*Małgorzata Kostrzewa*

Stowarzyszenie  
LGD "Dolina Gielczwi"  
ul. Lubelska 77 a, 21-050 Piaski  
tel. 81 52 53 012