



Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego



RAPORT KOŃCOWY

W RAMACH BADANIA PN.:

„OCENA EFEKTÓW REALIZACJI 9. OSI PRIORYTETOWEJ PO IG 2007-2013”

REALIZOWANEGO NA ZLECENIE MINISTERSTWA INFRASTRUKTURY I ROZWOJU

WYG PSDB Sp. z o.o.

**Stowarzyszenie na Rzecz Rozwoju Rynku Pracy
„STOS”**

Autorzy:

Irena Wolińska

Sylwia Górecka

wrzesień 2015



creative minds safe hands

SPIS TREŚCI

1. Streszczenie.....	4
2. Summary	7
3. Cele i metodologia badania	10
4. Wyniki badania	13
4.1. Cele, zakres wsparcia i system monitorowania pomocy technicznej PO IG	13
4.2. Użyteczność działań/przedsięwzięć pomocy technicznej do osiągnięcia celów 9. osi PO IG..	25
4.3. Przejrzystość i elastyczność procedur zarządzania pomocą techniczną PO IG	58
4.4. Możliwe usprawnienia pomocy technicznej	63
5. Rekomendacje	66
6. Spis tabel i wykresów	74
7. Aneks - narzędzia badawcze	75
7.1. Scenariusze do wywiadów pogłębionych	75
7.1.1. Scenariusz do wywiadu z przedstawicielami Instytucji Zarządzającej w MIR	75
7.1.2. Scenariusz do wywiadu z beneficjentami 9. osi priorytetowej PO IG	76
7.1.3. Scenariusz do wywiadu z przedstawicielami IZ innych PO	76
7.2. Scenariusze do FGI	77
7.2.1. Zagadnienia na FGI z osobami odpowiedzialnymi za PT	77
7.2.2. Zagadnienia na FGI z osobami odpowiedzialnymi za działania informacyjno-promocyjne	78
7.3. Kwestionariusze do badań ilościowych	79
7.3.1. Kwestionariusz do badania CAWI wśród pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG	79
7.3.2. Kwestionariusz do badania CATI wśród beneficjentów PO IG (osi 1-8)	88

WYKAZ SKRÓTÓW

CATI	Wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny (ang. Computer Assisted Telephone Interview)
CAWI	Wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy strony WWW (ang. Computer-Assisted Web Interview)
FGI	Zogniskowany wywiad grupowy (ang. Focus Group Interview)
IDI	Indywidualny wywiad pogłębiony (ang. Individual in Depth Interview)
IP	Instytucja Pośrednicząca
IW	Instytucja Wdrażająca
IZ	Instytucja Zarządzająca
KJE	Krajowa Jednostka Ewaluacji
MAIC	Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji
MG	Ministerstwo Gospodarki
MIR	Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju
NCBR	Narodowe Centrum Badań i Rozwoju
NSRO	Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia
OPI	Ośrodek Przetwarzania Informacji
PARP	Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości
PD	Plan Działania
PO	Program Operacyjny
PO IG	Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka
PO IR	Program Operacyjny Inteligentny Rozwój
PO IŚ	Program Operacyjny Infrastruktura i Środowisko
PO KL	Program Operacyjny Kapitał Ludzki
PO PC	Program Operacyjny Polska Cyfrowa
PO PT	Program Operacyjny Pomoc Techniczna
PO RPW	Program Operacyjny Rozwój Polski Wschodniej
PO WER	Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020
PT	Pomoc techniczna
SPO-WKP	Sektorowy Program Operacyjny Wzrost Konkurencyjności Przedsiębiorstw
UE	Unia Europejska
ZSZWIR	Zintegrowany system zarządzania wnioskami i rekomendacjami

1. STRESZCZENIE

Celem badania zrealizowanego w połowie 2015 roku była ocena skuteczności, użyteczności i efektywności wdrażania 9. osi priorytetowej PO IG oraz ocena wpływu pomocy technicznej na skuteczność wdrażania PO IG.

W badaniu zastosowano analizę danych zastanych (dokumenty programowe, dokumenty wdrożeniowe dla pomocy technicznej PO IG, sprawozdania z realizacji PO IG, raporty z badań ewaluacyjnych o podobnej tematyce, dokumenty programowe innych programów, istotnych dla badania i inne), indywidualne wywiady pogłębione z przedstawicielami beneficjentów 9. osi i z przedstawicielami instytucji zarządzających innymi PO, zogniskowane wywiady grupowe (2) z przedstawicielami beneficjentów 9. osi, studia przypadków, badanie ankietowe techniką CAWI wśród pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG oraz badanie ankietowe techniką CATI wśród beneficjentów PO IG.

Cele PT i jej monitorowanie oraz wpływ na wdrażanie PO IG

Cel główny i cele szczegółowe pomocy technicznej nie są sformułowane zgodnie ze sztuką definiowania celów, gdyż cele powinny odnosić się do przyszłego pożądanego stanu, odpowiadając na pytanie „co chcemy osiągnąć?”, a cele PT wskazują „co będziemy robić”. Niemniej jednak właściwie oddają intencje przeznaczenia PT, mogą więc być traktowane jako punkt odniesienia dla dalszych analiz.

Wypowiedzi większości przedstawicieli instytucji beneficjentów PT w odpowiedzi na pytanie o cele pomocy technicznej wskazują na wysoki poziom świadomości roli pomocy technicznej. Można jednak zauważyć, że część przedstawicieli tych instytucji ma problem z właściwym rozumieniem celów PT, sprowadzając jej rolę do źródła finansowania różnych potrzeb instytucji, niekoniecznie w powiązaniu z osiągnięciem celów Programu. Zauważalna jest zmianę podejścia w części z instytucji i poprawa relacji komórek PT z pozostałymi komórkami organizacyjnymi, niemniej jednak nadal są instytucje, w których dominuje 'portfelowe' traktowanie PT. Można mieć jednak obawy, że część instytucji systemu wdrażania PO IG przejawia nadmierną skłonność do zastępowania funduszami PT środków krajowych.

Wskaźniki monitorowania PT mają charakter przede wszystkim produktowy, nie służą mierzeniu osiągnięcia celów, system monitorowania jest zbyt rozbudowany (zdecydowanie nadmierna liczba wskaźników wymagana w ramach Planów Działania i sprawozdawczości), a ponadto część wskaźników wykazuje niejasności definicyjne i podatność na manipulację.

Osiągnięcie celów Programu zależne jest od wielu czynników, nie można więc stwierdzić, że ich nieosiągnięcie świadczy o niewłaściwym funkcjonowaniu PT. Do stwierdzenia o skuteczności pomocy technicznej uprawnia fakt wysokiego poziomu kontraktacji w Programie i osiągnięcia wysokich poziomów wskaźników wykonania. Problemy, na jakie napotykało wdrażanie pomocy technicznej PO IG nie miały wpływu na realizację celów 9. osi priorytetowej PO IG i w zasadzie wszystkie problemy są na bieżąco rozwiązywane.

Cennym, użytecznym i skutecznym narzędziem gwarantującym skuteczność pomocy technicznej PO IG jest grupa robocza, w ramach której spotykają się przedstawiciele wszystkich beneficjentów 9. osi, co oprócz możliwości przedyskutowania wszelkich problemów dało możliwość poznania się wszystkich i stworzyło okazję do nawiązania współpracy pomiędzy instytucjami. Duże znaczenie dla sprawności wdrażania PT miała także otwarta postawa Instytucji Zarządzającej.

Użyteczność działań/przedsięwzięć pomocy technicznej do osiągnięcia celów 9. osi PO IG

Zakres wsparcia PT jest powszechnie uznawany za właściwy: wszystkie działania są użyteczne, nie ma działań zbędnych. Widoczna jest hierarchia ważności poszczególnych form wsparcia dla beneficjentów PT: zdecydowanie najbardziej ceniona jest możliwość zatrudniania pracowników, w dalszej kolejności możliwość finansowania ogólnych kosztów funkcjonowania instytucji (czynsze, media itp.) oraz zakupu sprzętu. Kolejne miejsce zajmują szkolenia, a na końcu znajdują się ewaluacje.

Pracownicy instytucji beneficjentów PT uważają, że PT PO IG ma pozytywny wpływ na jakość ich pracy dzięki m.in. możliwości zlecenia ekspertyz, badań, doradztwa prawnego, zakupu publikacji, prasy, doradztwa przy zamówieniach publicznych itp., ale swobodny dostęp do korzystania z ekspertyz, usług doradczych finansowanych z 9. osi zadeklarowała mniej niż połowa badanych. Zdecydowana większość ankietowanych brała udział w szkoleniach, najczęściej dotyczących zamówień publicznych, kontroli i nieprawidłowości, kursach językowych (języki angielski, niemiecki, francuski) oraz dotyczących pomocy publicznej; szkolenia oceniane są generalnie jako dobre i użyteczne w pracy.

Pojawia się problem z dostępnością pewnych szkoleń na rynku usług szkoleniowych, niską jakością niektórych szkoleń, też ze słabością diagnozowania potrzeb szkoleniowych. Daje się także zauważyć problem z interpretacją tego, jakiego typu szkolenia są dopuszczalne w ramach pomocy technicznej. Wiąże się to z kwestią podejścia do PT i zbyt dużej skłonności do zastępowania nią środków krajowych. Niezależnie jednak od tej ogólnej filozofii zauważono różnice w podejściu do dopuszczalności określonych szkoleń przez poszczególne IP, wynikające z interpretacji zasad, a nie z odmienności polityki szkoleniowej instytucji.

Warunki pracy, tj. wielkość powierzchni przeznaczonej do pracy, liczbę pomieszczeń, wyposażenie, zapewnione do wykonywania postawionych zadań pracownicy oceniają jako raczej przeciętne, wyżej nieco oceniając wyposażenie stanowiska pracy, choć zwracają uwagę na problem przestarzałego sprzętu, złej jakości monitorów, nieergonomicznych mebli i ciasnych pomieszczeń.

W szkoleniach organizowanych dla beneficjentów PO IG (osi 1-8) brała udział ponad połowa badanych beneficjentów, najczęściej dotyczyły one rozliczania projektów, aplikowania o środki w ramach PO IG, sprawozdawczości oraz zarządzania projektem. Beneficjenci pozytywnie oceniają odbyte szkolenia, mniej ceniąc konferencje i publikacje. Najczęstszymi źródłami informacji o możliwości wnioskowania o fundusze unijne w ramach PO IG są strony internetowe Instytucji Wdrażających oraz Instytucji Pośredniczących, a także portal internetowy poświęcony Programowi.

Ponad połowa badanych aplikując o środki korzystała z odpłatnych usług firm prywatnych specjalizujących się w tego typu działaniach. Głównym powodem korzystania z usług firmy zewnętrznej podczas aplikowania o fundusze w ramach PO IG jest brak wiedzy na temat dostępnych

bezpłatnych form pomocy dla projektodawców, doświadczenie oraz skuteczność firm w procesie wnioskowania o środki, a także kompleksowość oferowanych usług.

O skuteczności działań szkoleniowo-informacyjnych świadczy obserwowana przez pracowników instytucji systemu wdrażania PO IG poprawa jakości składanych wniosków o dofinansowanie i wniosków o płatność.

Wykorzystanie rekomendacji formułowanych w ramach badań ewaluacyjnych jest znaczne.

Przejrzystość i elastyczność procedur zarządzania pomocą techniczną PO IG

Procedury są zrozumiałe, przejrzyste, choć są pewne możliwości uproszczeń. System jest elastyczny i pozwala reagować na zmieniające się potrzeby, zwłaszcza przy pozytywnym podejściu Instytucji Zarządzającej. Środki są przyznawane w niewystarczającej wysokości. Dowodem na wysoką ocenę systemu jest powszechnie wyrażana opinia o zasadności utrzymania tego systemu w nowej perspektywie.

O ile procedury nie budzą generalnie zastrzeżeń, to indywidualne podejście poszczególnych osób czy instytucji sprawia, że ostatecznie niektóre IW działają w nieco różnych warunkach. Niezależnie jednak od ogólnie pozytywnej oceny klarowności i elastyczności procedur przeprowadzone badanie pokazuje, że funkcjonowanie pomocy technicznej w PO IG (choć nie jest to cecha specyficzna tej puli środków) cechuje syndrom, który nazwano „Syndromem ADA”: Autocenzura, Dosłowność (inaczej – literalne odczytywanie wytycznych, zasad, itp.), Asekuracja. Choć nie wpływa on na ogólną ocenę skuteczności wdrażania PT, to jednak ogranicza jej użyteczność dla wdrażania Programu.

Możliwe usprawnienia pomocy technicznej - rekomendacje

Proponowane usprawnienia odnoszą się do kwestii operacyjnych i dotyczą następujących kwestii:

- ▶ potrzeby wzmocnienia świadomości wszystkich uczestników systemu wdrażania PO IR co do roli i możliwości stwarzanych przez pomoc techniczną,
- ▶ jeszcze lepszego wykorzystania sprawdzonego narzędzia podnoszenia skuteczności PT, jakim jest Grupa Robocza,
- ▶ zmniejszenia biurokratycznych obciążeń w procesie aplikowania o środki PT i utrzymania dobrych praktyk jeśli chodzi o zmniejszanie obciążeń w procesie rozliczania środków PT,
- ▶ zwiększenia skuteczności działań skierowanych na podnoszenie kompetencji pracowników odpowiedzialnych za wdrażanie PO IR,
- ▶ zwiększenia skuteczności działań skierowanych do beneficjentów,
- ▶ jeszcze lepszego wykorzystania wyników ewaluacji.

2. SUMMARY

The objective of the research carried out in the middle of 2015 was to assess effectiveness, usability and efficiency on the implementation of priority axis 9 of the IE OP and assessment of the influence of technical assistance on implementation effectiveness of the IE OP.

In the research was applied desk research analysis (programming documents, implementation documents for technical support of IE OP, evaluation research reports of similar content, programming documents of other programmes, essential for the research and others), individual in-depth interviews conducted with beneficiaries representatives of axis 9 and representatives of managing authorities of other OP, focus group interviews (2) with beneficiaries representatives of axis 9, case studies with beneficiaries representatives of axis 9, CAWI questionnaires with employees of beneficiaries institutions of TA IE OP and CATI survey among beneficiaries of IE OP.

The objectives and monitoring of TA and influence on IE OP implementation

The main objective and specific objectives of technical assistance are not optimally formulated since the objectives should apply to future desirable condition, answering to the question "what we want to achieve?" and the objectives of TA indicate "what we will be doing". Nonetheless, they properly reflect intentions of TA destination, therefore can be considered as reference point for further analyses.

The utterances of the majority of representatives of TA beneficiaries institutions in response to the question about objectives of technical assistance indicate high level of awareness of technical assistance role. However, it can be observed that part of representatives of these institutions have a difficulty in appropriate interpretation of TA subjects, reducing its role to a financial source for various needs of institutions, not necessarily in connection with Programme goals. There is a noticeable change in approach in part of institutions and improvement in relations between TA units and other organizational units, nonetheless, there are still institution in which "portfolio" attitude to TA dominates. However, there are concerns that part of institutions of IE OP implementation system manifest excessive inclination in replacing national resources with TA funds.

Monitoring indicators of TA are primarily characterized as products, do not serve to measure the achievements of the objectives, monitoring system is excessively elaborated (definitely excessive number of indicators required in the Development Plans and reporting) and, moreover, part of indicators demonstrate definitional ambiguities and susceptibility to manipulation.

Achieving the objectives of the Programme depends on numerous factors, thereof it cannot be declared, that failure to achieve them proves an inappropriate functioning of TA. The fact of high level of contraction in the Programme and achievements high levels of implementation indicators entitle to ascertain the effectiveness of technical assistance. Difficulties, which implementation of IE OP technical assistance encountered, did not influenced implementation of IE OP priority axis 9 and, essentially, all difficulties are solved abreast.

A valuable, useful and effective tool ensuring effectiveness of IE OP technical assistance applies to working group, within which representatives of each beneficiary of axis 9 meet and which, apart from opportunity to discuss any issues, provided the opportunity to get to know each other and created an occasion to establish cooperation between institutions. Of great importance for efficiency for implementing TA had also open attitude of Managing Authority.

Usability of measures/undertakings of technical assistance to achieve objectives of axis 9 of IE OP

The scope of TA support is commonly considered as appropriate: all measures are useful, there are no redundant actions. A hierarchy of importance of particular means of support for TA beneficiaries is noticeable: definitely the most appreciated is the opportunity of employing workers, then the possibility of financing overall cost of functioning of institutions (rent, media, etc.) and purchase of equipment. The next place is occupied by trainings and, finally, there are evaluations.

Employees of the TA beneficiary institutions consider, that TA IE OP have positive impact on the quality of their work through, among others: commission of expertise, research, legal advice, purchase of publications, press, public procurement advice etc., however, less than half of respondents declared unhindered access in using of expertizes, financial advices financed from axis 9. The vast majority of respondents participated in trainings, most frequently relating to public procurements, controlling and irregularities, language courses (English, German, French) and concerning public aid; trainings are generally appraised as good and useful for work.

There is a difficulty in accessibility of certain trainings at the training service market, low quality of some trainings, also with weakness in diagnosis of training needs. Moreover, it is noticeable difficulty in interpretation of what type of trainings are permitted within technical assistance. This involves issue of the approach to TA and excessive tendency in replacing it with national sources. However, regardless of this general philosophy differences in the approach to the admissibility of certain trainings by particular IA, arising from the interpretation of principles, rather than from diversity in training policy institution.

Working conditions, i.e. the size of working surface, number of rooms, equipment, provided to perform basic assignments, employees assess on an average, slightly higher rating equipment of the workstation, nonetheless draw attention to obsolete equipment, poor quality of monitors, non-ergonomic furniture and cramped rooms.

More than half of surveyed beneficiaries participated in trainings organized by beneficiaries of IE OP (axis 1-8), which related to accounting projects, applying for funds within IE OP, reporting and project management. The beneficiaries positively assess received trainings, less valuing conferences and publications. The most common sources of information about possibility of applying for union funds within IE OP are websites of Implementing Authorities and Intermediate Authority, and also web portals dedicated to the Programme.

Over than half of respondents while applying for funds made use of chargeable services of private companies specializing in such actions. The main reason of using services of external company while

applying for funds within IE OP is lack of knowledge about available free of charge forms of assistance for project implementer, experience and effectiveness of companies in the process of applying for funds, as well as complexity of the offered services.

Improvement of the quality of applications for financing and payment applications, observed by employees of implementing system institution of IE OP, proves the efficiency of trainings and information actions.

Using recommendations formulated within the framework of evaluation research is significant

Transparency and flexibility of management procedures of technical assistance of the IE OP

Procedures are comprehensible, transparent, although there are some possibilities of simplification. The system is flexible and allows to respond to changing needs, especially with a positive approach of Managing Authority. Funds are allocated in insufficient amount. The evidence of high assessment of the system is commonly expressed in the opinion about validity of maintaining this system in a new perspective.

While procedures do not generally evoke objections, the individual approach of particular persons or institutions cause, that finally certain IA function in slightly different conditions. However, nonetheless of general positive assessment of clarity and flexibility of procedures the conducted research proves, that functioning of technical assistance within the IE OP (although is not the specific feature of this envelope) is characterized by syndrome, described as "SLR Syndrome": Self-censorship, Literality (in other words – literal reading of guidelines, rules, etc.), Reinsurance. Although, it does not influence effectiveness of implementing TA, though reduces its usability on implementing the Programme.

Possible improvements of technical assistance – recommendations

The proposed improvements relate to operational matters and concern the following issues:

- ▶ Needs for strengthening consciousness of all participants of the implementation system of the IE OP in relation to the role and opportunities developed by technical assistance;
- ▶ Even greater usage of the proven tool in improving effectiveness of TA, which is Working Group;
- ▶ Reducing bureaucratic burden within the process of applying for TA funding and maintaining best practices in relation to reducing burden within accounting process of TA;
- ▶ Increasing the effectiveness of actions aimed at developing employees' competencies responsible for implementation of ID OP;
- ▶ Increasing effectiveness of actions aimed at beneficiaries;
- ▶ Even greater usage of evaluation results.

3. CELE I METODOLOGIA BADANIA

Celem badania zrealizowanego w połowie 2015 roku była **ocena skuteczności, użyteczności i efektywności wdrażania 9. osi priorytetowej PO IG oraz ocena wpływu pomocy technicznej na skuteczność wdrażania PO IG.**

Do realizacji badania zastosowano pakiet metod i technik badawczych:

- ▶ Analiza danych zastanych
- ▶ Badania terenowe:
 - Jakościowe:
 - Indywidualny wywiad pogłębiony,
 - Zogniskowany wywiad grupowy,
 - Studia przypadków.
 - Ilościowe:
 - Badanie ankietowe techniką CAWI,
 - Badanie ankietowe techniką CATI.

Analiza danych zastanych

Analizie poddano dokumenty programowe, dokumenty wdrożeniowe dla pomocy technicznej PO IG, sprawozdania z realizacji PO IG, raporty z badań ewaluacyjnych o podobnej tematyce, dokumenty programowe innych programów, istotnych dla badania. Uwzględniono także Plany Działań wybranych IP w odniesieniu do wybranych działań, Plan Komunikacji Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007 – 2013, tabele rekomendacji z ewaluacji PO IG, wypełnione zgodnie z ZSZWiR. Ponadto istotne znaczenie kontekstowe dla badania miał Program Operacyjny Inteligentny Rozwój 2014-2020, raport z oceny ex-ante tego programu oraz Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych PO IR, a także PO PT 2014-2020, raport z oceny ex-ante tego programu oraz Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych PO PT.

IDI i FGI z przedstawicielami beneficjentów 9. osi

Przeprowadzono po dwa wywiady (niekiedy był to wywiad w formie diady) w każdej z instytucji, będącej beneficjentem pomocy technicznej PO IG: Departament Konkurencyjności i Innowacyjności MIR (IZ), Narodowe Centrum Badań i Rozwoju, Departament Wdrażania Programów Operacyjnych MG, Departament Funduszy Strukturalnych MAC, Ośrodek Przetwarzania Informacji - Państwowy Instytut Badawczy, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Centrum Projektów Polska Cyfrowa, Polska Organizacja Turystyczna, Bank Gospodarstwa Krajowego.

Zorganizowano także dwa wywiady grupowe. Pierwszy zgromadził osoby uczestniczące jako przedstawiciele swoich instytucji w grupie roboczej ds. PT, drugi zgromadził osoby koordynujące prace związane z działaniami informacyjno-promocyjnymi w ramach PO IG.

IDI z przedstawicielami IZ innych PO

Przeprowadzono 5 indywidualnych wywiadów z przedstawicielami Instytucji Zarządzających innych programów operacyjnych (PO KL, PO IiŚ, PO RPW oraz dwóch programów regionalnych – mazowieckiego i podlaskiego), a także wywiad z przedstawicielem IZ PO PT.

Studia przypadków

Na podstawie informacji uzyskanych w wywiadach w instytucjach systemu wdrażania PO IG zidentyfikowano interesujące projekty, mogące stanowić przykłady dobrych praktyk zastosowania pomocy technicznej do skutecznego wspierania wdrażania Programu.

Badanie CAWI wśród pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG

Ankieta internetowa CAWI została rozesłana do pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG za pośrednictwem przedstawicieli tych instytucji. Zgodnie z informacjami uzyskanymi od przedstawicieli poszczególnych beneficjentów, ankieta została przesłana łącznie do 720 pracowników, wśród których 273 osoby wypełniły ją w sposób efektywny – otrzymano więc zwrot ankiet na poziomie 37,9%.

Tabela 1 Instytucja, którą reprezentowali respondenci

Beneficjent PT PO IG	BGK	CPPC	MAiC	MG	MIiR	NCBiR	OPI	PARP	POT	Razem
Liczebność w populacji	21	100	25	80	70	126	47	240	11	720
Liczebność w próbie	18	36	21	31	29	49	31	52	6	273

Źródło: CAWI pracownicy N=273

Ponad połowa respondentów badania CAWI jest zatrudniona w Instytucji Wdrażającej /IP II, co trzeci pracuje w Instytucji Pośredniczącej PT PO IG, natomiast pozostali są zatrudnieni w Instytucji Zarządzającej.

Tabela 2 Typ instytucji, w której pracują respondenci

Typ instytucji	Instytucja Zarządzająca	Instytucja Pośrednicząca	Instytucja Wdrażająca/ IP II
Liczba pracowników, którzy wypełnili ankietę	29	93	151
Odsetek w próbie	10,6%	34,1%	55,3%

Źródło: CAWI pracownicy N=273

Największy odsetek pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG, którzy wypełnili ankietę CAWI, jest zatrudnionych na stanowisku operacyjnym z zakresu realizacji projektów, operacyjnym w zakresie finansów i/lub księgowości oraz na stanowisku kierownika/koordynatora komórki organizacyjnej.

Tabela 3 Aktualnie zajmowane stanowisko przez respondentów badania CAWI

Zajmowane stanowisko	Odsetek wskazań w próbie	Liczba wskazań w próbie
Operacyjne z zakresu realizacji projektów	21,2%	58
Operacyjne w zakresie finansów i/lub księgowości	15,4%	42
Kierownik/Koordynator komórki organizacyjnej	12,1%	33
Operacyjne w zakresie kontroli	9,5%	26
Operacyjne z zakresu programowania i zarządzania	8,4%	23
Operacyjne w zakresie pomocy technicznej	6,6%	18
Operacyjne w zakresie monitorowania	5,5%	15
Dyrektor/Zastępca Dyrektora	3,7%	10
Operacyjne w zakresie wyboru projektów	3,3%	9
Operacyjne w zakresie informacji i promocji	2,6%	7
Operacyjne w zakresie ewaluacji	2,2%	6
Operacyjne w zakresie logistyki i informatyki	2,2%	6
Radca prawny /prawnik	1,5%	4
Operacyjne z zakresu przygotowania projektów	1,1%	3
Operacyjne z zakresu zamówień publicznych	0,7%	2
Stanowisko ds. kadr/ HR	0,7%	2
Inne stanowisko	3,7%	10

Źródło: CAWI pracownicy N=273

Badanie CATI wśród beneficjentów PO IG

Badanie CATI przeprowadzono na próbie 553 beneficjentów Programu.

Tabela 4 Liczba beneficjentów w próbie realizujących projekty w ramach poszczególnych osi (1-8) PO IG

Oś Priorytetowa PO IG	1	2	3	4	5	6	7	8
Liczebność populacji	866	91	281	1671	313	3915	17	7054
Liczebność zrealizowanej próby	149	36	50	170	48	182	4	203

Źródło: CATI Beneficjenci PO IG (1-8) N=553 oraz baza KSI SIMIK; Wartości nie sumują się do 553 ponieważ wielu beneficjentów realizowało więcej niż jeden projekt

4. WYNIKI BADANIA

4.1. Cele, zakres wsparcia i system monitorowania pomocy technicznej PO IG

Czy cele i zakres wsparcia pomocy technicznej zostały prawidłowo sformułowane?

W jakim stopniu zostały zrealizowane cele określone dla poszczególnych działań 9. osi priorytetowej PO IG? Czy system monitorowania realizacji działań i efektywności wydatków w ramach PT PO IG został odpowiednio zaplanowany i jest skuteczny?

Jakie były główne problemy we wdrażaniu projektów pomocy technicznej PO IG? W jaki sposób problemy we wdrażaniu pomocy technicznej PO IG wpłynęły na realizację celów 9. osi priorytetowej PO IG?

W jakim stopniu uspołecznienie procesu zarządzania Programem i pomocą techniczną przyczyniało się do skuteczności, użyteczności i efektywności wdrażania 9. osi?

Czy i w jakim stopniu 9. oś priorytetowa PO IG wpłynęła na skuteczność wdrażania PO IG?

Cele PT

Zgodnie z zapisami Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka celem 9. osi priorytetowej jest „Zapewnienie wsparcia dla procesu zarządzania, wdrażania i monitorowania PO IG oraz efektywnego, zgodnego z prawem i politykami wspólnotowymi, wykorzystania finansowego wkładu UE oraz środków krajowych.” Wsparcie to realizowane jest poprzez:

- zagwarantowanie zgodności realizowanych projektów z prawodawstwem unijnym i politykami,
- zapewnienie wysokiej jakości i spójności działań służących wdrażaniu PO IG,
- zorganizowanie systemu informacji i promocji działań w ramach PO IG spójnego i zgodnego z całością polityki informacyjnej na poziomie NSRO,
- wsparcie instytucji bezpośrednio zaangażowanych w zarządzanie oraz wdrażanie PO IG.

W dalszej części dokumentu określono spodziewane rezultaty realizacji osi priorytetowej jako:

- sprawy przebieg procesu zarządzania wdrażania, monitorowania, oceny i kontroli PO IG,
- wzrost świadomości społecznej oraz wiedzy o pomocy dostępnej w ramach PO IG,
- w związku z przekazywaniem beneficjentom i potencjalnym beneficjentom praktycznych i użytecznych informacji wspólnych dla funduszy strukturalnych spodziewane jest zwiększenie umiejętności skutecznego i sprawnego aplikowania o środki w ramach PO IG i w związku z tym wysoki poziom ich absorpcji.

Cel główny pomocy technicznej jest sformułowany prawidłowo, jeśli chodzi o bezpośrednie intencje – „zapewnienie wsparcia”, nie jest jednak prawidłowy z punktu widzenia tego, jakie są zasady określania celów. Cele powinny odnosić się do przyszłego pożądanego stanu, odpowiadając na pytanie „co chcemy osiągnąć?” Zapewnienie wsparcia jest sposobem osiągnięcia celu, jakim jest sprawne funkcjonowanie systemu wdrażania, które mierzyć możemy m.in. czasem potrzebnym na ocenę wniosków czy wypłatę środków na podstawie wniosku o płatność.

Można także mieć zastrzeżenie co do pierwszej formy osiągnięcia celów, tj. „poprzez zagwarantowanie zgodności realizowanych projektów z prawodawstwem unijnym i politykami”, jako że działanie zgodnie z prawem, w tym unijnym, jest naturalnym obowiązkiem wszystkich instytucji, które nie powinno wymagać przeznaczania szczególnych środków. O ile sprawne wdrażanie Programu i skuteczne informowanie nie byłoby możliwe bez środków pomocy technicznej, co zgodnie stwierdzają wszyscy rozmówcy badania jakościowego, to działanie zgodne z prawem powinno być możliwe. Zwraca także uwagę niespójność zapisu trzeciego oczekiwanego rezultatu w stosunku do dwóch pozostałych. Z niejasnych powodów trzeci rezultat został poprzedzony objaśnieniem, z jakiego powodu jest on oczekiwany, podczas gdy dwa pierwsze takiego objaśnienia nie mają. Ze względu na syntetyczny charakter zapisów w tej części Programu takie objaśnienie nie wydaje się celowe, choć oczywiście nie umniejsza ono zasadności samego rezultatu.

Spontaniczne wypowiedzi części przedstawicieli instytucji beneficjentów PT w odpowiedzi na pytanie o cele pomocy technicznej wskazują na wysoki poziom świadomości celów zapisanych w Programie i jednocześnie – są dowodem na prawidłowe sformułowanie tych celów.

*„Czemu służą środki Pomocy Technicznej? Wsparciu realizacji programu, interwencji z funduszy strukturalnych. Czyli budowaniu kompetencji instytucji, które są zaangażowane w system do tego, żeby robiły to najlepiej jak jest to tylko możliwe. Druga strona to beneficjent, od niego też bardzo wiele zależy. Środki PT są przeznaczone na wzmacnianie potencjału beneficjentów do tego, żeby lepiej aplikować, lepiej dostawać granty. **Czyli, po czym poznamy, że pomoc techniczna działa dobrze?** Poznamy m.in. po wysokim stopniu dopasowania do danego działania wniosków, które są składane. Że wnioskodawca ma świadomość, że nie błądzi, że wie, że w ramach tego działania nie ma sensu się ubiegać o wsparcie, bo to nie jest dla niego, albo na przykład powinien iść do regionalnego programu a nie do nas. Choćby odsetek wniosków odrzuconych z przyczyn formalnych to jest taki dobry wskaźnik, że beneficjenci wiedzą o co chodzi. A w przypadku instytucji systemu wdrażania - mała fluktuacja kadr, bo jeśli w systemie jest dobrze, ludzie zostają.” [IDI beneficjent PT]*

„Moim zdaniem Pomoc Techniczna ma stanowić taką oliwę, która ma napędzać po prostu wdrażanie programu, takie koło zamachowe.” [IDI beneficjent PT]

„Generalnie ma pomóc instytucji prawidłowo, rzetelnie i racjonalnie funkcjonować. (...) Ona pomaga racjonalnie funkcjonować instytucji zaangażowanej w systemie i jest niezbędna do tego, żeby te kluczowe role określone umową zawartą z instytucją zarządzającą wypełnić prawidłowo.” [IDI beneficjent PT]

„Pomoc techniczna powinna służyć budowaniu i utrzymywaniu pewnych zdolności instytucji do realizacji swojego zadania w ramach PO IG. Zdolności do prowadzenia tzw. programowania, czyli ustalenia reguł realizacji naszej części programu w tym zakresie, w jakim nie są one wyłącznie właściwością instytucji zarządzającej, a które najczęściej ustalamy we współpracy z tą instytucją zarządzającą, bądź, które ustalamy sami, a one podlegają zatwierdzeniu przez IZ. Druga rzecz to cały ciąg procesów, które związane są z realizacją naszej funkcji, jako instytucji pośredniczącej: organizacja konkursów, naborów na projekty, ocena merytoryczna i formalna, działania formalne związane z należytym sformułowaniem wyników oceny projektu w naborach, czyli listy rankingowe itd., procedury rozpatrzenia protestów czy odwołań, nadzór merytoryczny i finansowy nad realizacją projektu. Zajmujemy się także ewaluacją oraz monitorowaniem osiągnięcia rezultatów. PT ma zabezpieczyć ludzi i ich kompetencje do wykonania swoich zadań.” [IDI beneficjent PT]

Można jednak też zauważyć, że część przedstawicieli instytucji beneficjentów PT ma problem z właściwym rozumieniem celów PT, sprowadzając jej rolę do źródła finansowania różnych potrzeb instytucji, niekoniecznie w powiązaniu z osiągnięciem celów Programu. W jakimś stopniu „winę” za ten stan ponosi niefortunna nazwa środków, bowiem często „pomoc techniczna” rozumiana jest jako działanie z zakresu administracyjno-budżetowego czy helpdesku. Podając wiele przykładów niewłaściwego rozumienia roli i celu PT przedstawiciele beneficjentów w większości stwierdzali jednocześnie, że widać zmianę podejścia, że udało im się wypracować właściwe relacje z pozostałymi komórkami organizacyjnymi, niemniej jednak nadal są instytucje, w których dominuje ‘portfelowe’ traktowanie PT.

„Wydaje mi się, że jest też błędna percepcja pojęcia ‘pomocy technicznej’, sama nazwa jest też myląca. (Ważne jest) żeby nie utożsamiać, nie sprowadzać jej po prostu do zapewnienia sfinansowania takich kosztów organizacyjno-administracyjnych” [IDI beneficjent PT]

„Czasami pomoc techniczna jest sprowadzana do tych komputerów, sprzętu, za bardzo fetyszyzowany jest ten aspekt pomocy technicznej, zwłaszcza jak ktoś się nie zajmuje PT, to często sprowadza ją do tego, że można wyposażyć w krzeselko, komputer, drukareczkę”. [FGI komórki PT]

„Mówili o pomocy technicznej jako ‘technika’. Gdy u nas wyodrębnialiśmy pionierskie działy w instytucji, to proponowaliśmy ‘programy’, ‘wdrażanie’, ‘wsparcie wdrażania’ i ‘obsługa centrum’. My jesteśmy w tej chwili przypisani do obsługi centrum, mimo że uważam, że jesteśmy bardziej wsparciem wdrażania. To jest też potwierdzenie na to, jak jest rozumiana PT”. [FGI komórki PT]

„Ja mam czasami też takie obserwacje patrząc po umiejscowieniu w strukturze instytucji pomocy technicznej, co pokazuje, jaka jest filozofia instytucji w odniesieniu do niej. Czyli sprowadzenie do jakiegoś portfela.” [FGI komórki PT]

„To jest pytanie bardziej filozoficzne, bo czym ma być pomoc techniczna - czy to mają być ludzie, którzy tylko mają skompilować wnioski, co potrafiłoby zrobić dziecko

w szkole podstawowej, które zna Excela i nauczyłoby się systemu, czy też to ma być komórka, która koordynuje wsparcie wdrażania programu z wykorzystaniem tych instrumentów, które oferuje PT". [FGI komórki PT]

W świetle tych wypowiedzi można mieć obawy, że wciąż część instytucji systemu wdrażania PO IG przejawia nadmierną skłonność do zastępowania funduszami PT środków krajowych. Co prawda powszechne jest przekonanie, że bez środków pomocy technicznej wdrażanie Programu nie byłoby możliwe prawie wcale (wg jednych) lub byłoby możliwe w mniejszym zakresie (wg innych), jednak na ogół silnie podkreślany jest aspekt jakości działania. Różnice w poglądach co do skali możliwego bez pomocy technicznej działania wynikają przede wszystkim z typu instytucji, jaką reprezentuje rozmówca – silniej na niezbędność PT wskazują instytucje finansowane z dotacji podmiotowej niż urzędy centralne.

Badani (przedstawiciele beneficjentów PT) są zgodni co do tego, że zakres wsparcia pomocy technicznej jest określony prawidłowo. Są także zgodni co do tego, że cele postawione przed poszczególnymi działaniami zostały postawione prawidłowo i że zostały one zrealizowane. Cele te zostały określone następująco:

- ▶ Działanie 9.1 Wsparcie zarządzania: Celem działania jest wsparcie instytucji odpowiedzialnych za realizację procesów przygotowania, zarządzania, wdrażania, monitorowania, oceny, kontroli oraz informacji i promocji Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka.
- ▶ Działanie 9.2 Wyposażenie instytucji: Celem działania jest zapewnienie właściwego potencjału administracyjno-technicznego umożliwiającego sprawne wykonywanie obowiązków związanych z realizacją PO IG poprzez wyposażenie stanowisk pracy osób realizujących obowiązki związane z zarządzaniem, wdrażaniem, monitorowaniem, promocją, oceną i kontrolą.
- ▶ Działanie 9.3 Informacja i promocja: Celem działania jest stworzenie skutecznych narzędzi promocji oraz rozpowszechniania informacji o możliwościach pozyskania środków strukturalnych w ramach PO IG, przebiegu i realizacji Programu, a także efektywnego systemu wymiany informacji pomiędzy wszystkimi uczestnikami procesu wdrażania PO IG.
- ▶ Działanie 9.4 Ewaluacja: Celem działania jest zapewnienie wsparcia dla procesu ewaluacji (ex-ante, on-going, ex -post) PO IG oraz SPO-WKP m.in. poprzez zapewnienie środków finansowych na sporządzanie ekspertyz, opinii i ocen niezbędnych do zapewnienia skuteczności i efektywności wdrażania PO IG, zbadania efektywności SPO-WKP oraz trafności i trwałości wsparcia. Rezultaty ewaluacji będą służyć poprawie jakości, skuteczności i spójności pomocy w odniesieniu do konkretnych problemów polskiej gospodarki.

Cele działań, podobnie jak cel główny PT, nie zostały właściwie określone, co utrudnia ocenę ich osiągnięcia. Wskazują na proces i na działania, a nie na pożądany stan w danym obszarze. Mowa jest ponownie o „wsparciu instytucji”, „stworzeniu narzędzi” i „zapewnieniu wsparcia”, a nie o sprawnym działaniu, dotarciu z informacją czy otrzymaniu użytecznych rekomendacji. Stosunkowo najbardziej trafnie sformułowany jest cel dla działania 9.2, mowa jest w nim bardziej o „zapewnieniu właściwego potencjału”, co może być odczytywane w kategorii przysłego stanu.

Pozytywna ocena osiągania celów poszczególnych działań przez przedstawicieli instytucji systemu wdrażania jest wyrazem subiektywnych odczuć rozmówców. Mają oni poczucie, że ich instytucje działają sprawnie we wszystkich wymaganych zakresach, pracownicy mają właściwe kompetencje, stanowiska pracy są (na ogół) właściwie wyposażone, beneficjenci i społeczeństwo są poinformowani, a ewaluacje się odbywają. To jednak bardzo uproszczony obraz. Problem jednak w tym, że system monitorowania nie pozwala na obiektywną ocenę osiągania celów działań. Pomoc Techniczna oceniana jest na podstawie wskaźników produktowych – wiemy więc, ile sfinansowano stanowisk, ile odbyło się szkoleń, ile zorganizowano konferencji, nie wiemy jednak niczego o ich znaczeniu dla jakości pracy instytucji. Możemy posłużyć się jedynie pytaniem o sytuację kontrfaktyczną: czy Państwa zdaniem bez wsparcia PT możliwe byłoby właściwe realizowanie zadań przez Państwa instytucje? Na tak postawione pytanie otrzymujemy zdecydowaną odpowiedź: „nie byłoby możliwe”.

Jak stwierdzają przedstawiciele IZ PO IG:

„PT ma określony, ale nie decydujący wpływ na jakość wdrażania Programu, z uwagi na wiele czynników zewnętrznych i zależnych od kierownictwa jednostek. Np. szkolenia pracowników mogą być bardzo dobrej jakości, adekwatne do wykonywanych zadań, zgodne z rozwojem osobistym, a wiedza może nie być wykorzystywana z uwagi na warunki organizacyjne. Czas zatwierdzania wniosku o płatność może być długi z uwagi na obowiązujące procedury wewnętrzne, niezależnie od sprawności pracowników i ich przygotowania merytorycznego. Być może lepiej zamiast obserwacji wskaźników, wykonywać audyt/ weryfikację sprawności i skuteczności działania instytucji, wyłapywać słabe punkty i w razie potrzeby IZ przygotowywałaby plan naprawczy i wspierała jego wdrożenie.” [IZ]

Trudno nie zgodzić się z tą refleksją, tym bardziej jednak warto bardziej precyzyjnie określać cele stawiane przed Pomocą Techniczną i uświadamiać je kierownictwu i pracownikom instytucji beneficjentów PT, tym bardziej też warto przemyśleć system wskaźników monitorowania, o czym piszemy poniżej. Z drugiej strony faktycznie środki pomocy technicznej mogą służyć także ocenie przyczyn nieprawidłowości czy innych słabości działania instytucji systemu wdrażania i realizacji programów naprawczych. W ten sposób pomoc techniczna może wywierać wpływ również na wewnętrzne procedury czy warunki organizacyjne w tych instytucjach. Konieczne jest jedynie zastrzeżenie, że w toku badania pytaliśmy o celowość opisanego rozwiązania dotyczącego prowadzenia audytów w instytucjach beneficjentów PT i ewentualnego proponowania planów naprawczych, jednak nikt z rozmówców tej idei nie poparł. Jednocześnie trudno nie zauważyć, że proponowanie i nadzorowanie wdrażania planu naprawczego instytucji należącej do administracji rządowej przez drugą tego typu instytucję napotkałoby zapewne poważne ograniczenia. Można wyobrazić sobie jeszcze bardziej radykalne rozwiązanie, jakim byłoby wyłonienie innej instytucji do pełnienia roli IP czy IP2 w miejsce instytucji słabo działającej, jest ono jednak równie mało prawdopodobne. Nie jest więc możliwe zrezygnowanie ze wskaźników, które mogą dostarczać obiektywnej informacji o jakości działania instytucji, które mogą stać się podstawą do podejmowania jakichkolwiek działań interwencyjnych. Ponownie więc wraca kwestia właściwego zdefiniowania celów i sposobów ich monitorowania.

Wskaźniki monitorowania

Jak już stwierdzono, wskaźniki monitorowania PT mają charakter przede wszystkim produktowy (6 wskaźników produktu i 1 wskaźnik rezultatu). Zanim przejdziemy do prezentacji osiągniętych wartości oraz opinii na temat użyteczności tych wskaźników do pomiaru celów działań przypomnimy, że wartości wskaźników PT PO IG były zmieniane w okresie wdrażania. Od początku wdrażania Programu dwukrotnie zmniejszono kwotę przeznaczoną na 9. oś priorytetową ze względu na jej znaczące przeszacowanie, jednocześnie urealnając (zmniejszając lub zwiększając) wartości docelowe wskaźników. Poniżej prezentujemy wartości wskaźników: zakładane na początku wdrażania i obecnie oraz osiągnięte.

Tabela 5 Wskaźniki monitorowania 9. osi priorytetowej

Działanie	Wskaźnik	Wartość docelowa pierwotna Wg wersji z 1.10.2007	Wartość docelowa ostateczna Wg wersji z 9.12.2013	Wartość osiągnięta na koniec 2014 roku	% (5:4)
1	2	3	4	5	6
Wskaźniki produktu					
9.1	Liczba utworzonych miejsc pracy finansowanych ze środków programu	40 000	25 000	42 795	171,2%
9.1	Liczba przeprowadzonych szkoleń, warsztatów, treningów, wizyt studyjnych	1 000	2 500	2 361	94,4%
9.1	Liczba uczestników szkoleń	3 000 ¹	15 000	12 876	85,8%
9.1	Liczba wykonanych przez ewaluatorów zewnętrznych ekspertyz, analiz, badań, studiów, ocen, opracowań i koncepcji	100	250	786	314,4%
9.2	Liczba zakupionych zestawów komputerowych (laptopy, serwery, komputery)	2 000	1 000	958,42	95,8%
9.3	Liczba zorganizowanych konferencji, spotkań, seminariów	1 000	500	1 047	209,4%
Wskaźnik rezultatu					
-	Średni czas wypłaty środków na podstawie wniosku o płatność	30	30	22	/

Źródło: na podstawie POIG w wersji z 1.10.2007 i Sprawozdania rocznego z realizacji PO OG za 2014

¹ W pierwotnej wersji wśród wskaźników rezultatu figurował wskaźnik „liczba przeszkolonych osób” z wartością docelową 300, który w wyniku rekomendacji z badania Ocena stanu realizacji 9. osi priorytetowej Pomoc Techniczna PO IG z 2011 roku został przeformułowany na „liczba uczestników szkoleń” (w ramach którego osoba może być liczona kilka razy) i przeniesiony do wskaźników produktu

Poziom kontraktacji 9. osi priorytetowej na koniec 2014 r. wyniósł 101,3%² alokacji na lata 2007-2013, a 109,84%³ na 14.08.2015 r. Biorąc jednak pod uwagę oszczędności na projektach zakończonych wykorzystanie środków wynosi na 14.08.2015 roku 90,55%. W ocenie przedstawicieli IZ nie ma ryzyka niewykorzystania całej alokacji i nieosiągnięcia zakładanych wskaźników.

Dane zawarte w powyżej zamieszczonej tabeli pokazują kilka zjawisk:

- ▶ w przypadku części wskaźników zmiany pierwotnych wartości okazały się zbędne, co wskazuje na pewne niedoskonałości w dziedzinie planowania; szczególnie zaskakujący jest przypadek wskaźnika odnoszącego się do liczby utworzonych miejsc pracy, który w 2013 wynosił 19 862, a w 2014 aż 42 795, przekraczając tym samym nawet pierwotną, wysoką wartość docelową – wpływ na tę sytuację miała m.in. zmiana definicji i sposoby liczenia wskaźnika;
- ▶ wskaźnik „liczba wykonanych przez ewaluatorów zewnętrznych ekspertyz, analiz, badań, studiów, ocen, opracowań i koncepcji” okazuje się znacząco niedoszacowany, nawet po podwyższeniu jego wartości, przy czym skokowy jego przyrost nastąpił również w ostatnim roku (w 2013 wynosił 321);
- ▶ wartość wskaźnika dotyczącego liczby zorganizowanych konferencji, spotkań i seminariów także niepotrzebnie została zmniejszona i także w tym przypadku nastąpił raptowny przyrost w 2014 roku (wartość w 2013 wynosiła 556);
- ▶ wskaźnik rezultatu został osiągnięty na lepszym niż zakładano poziomie, jednak należy zauważyć, że w 2011 roku wyniósł 111 dni, w 2012 - 87 i dopiero w 2013 i 2014 spadł znacząco do (odpowiednio) 24 i 22. Wskaźnik ten nie poddaje się jednoznacznej interpretacji, można jedynie zauważyć że jego oczekiwany poziom wiąże się z wysokim zatrudnieniem;
- ▶ wskaźniki produktu pokazują sposób użycia środków na określone zadania, nie mówiąc jednak niczego o osiąganiu celów działań, np. z faktu zatrudnienia 42 795 pracowników i zrealizowania 2 361 szkoleń dla 12 876 uczestników (nie wiedząc jednocześnie, ilu osób to dotyczy) wynika, że zapewnione zostało wsparcie instytucji, ale nie wynika, że było ono adekwatne do potrzeb i użyteczne; z faktu zakupienia 786 ekspertyz nie wynika jakkolwiek ich użyteczność, a ponadto tego typu wskaźnik łatwo poddać manipulacjom – można zamówić kilka mniejszych ekspertyz lub jedną obejmującą kilka zagadnień łącznie;
- ▶ powyższą słabość w pewnym stopniu rekompensuje wskaźnik rezultatu, bowiem czas wypłaty środków pośrednio może być wypadkową odpowiedniego poziomu zatrudnienia, wyposażenia, ekspertyz i szkoleń. Brakuje jednak wskaźników rezultatu odnoszących się do działań informacyjno-promocyjnych. Pożądane byłyby także wskaźniki rezultatu dla działań szkoleniowych realizowanych wobec pracowników, uzupełnione dodatkowo porównaniem stanu wiedzy/umiejętności przed i po zrealizowaniu tych działań.

Sformułowane uwagi ponownie pokazują, że system monitorowania nie jest doskonały, przy czym jego słabości rozpoczynają się od niedoskonałego sformułowania celów.

² Sprawozdanie roczne PO IG za 2014, str. 180

³ Stan realizacji PO IG na 14.08.2015

Należy jednak zauważyć, że wskaźniki monitorowania wymienione w Programie nie wyczerpują listy wskaźników stosowanych w ramach PT PO IG. Instytucja Zarządzająca w ramach Instrukcji Wykonawczej Pomoc Techniczna PO IG określiła znacznie obszerniejszą listę wskaźników, którymi posługują się beneficjenci w ramach swoich Planów Działań. Oprócz wymienionych wcześniej obejmują one:

- ▶ dla działania 9.1
 - liczbę etatomiesięcy finansowanych ze środków PO IG,
 - liczbę wykonanych przez ekspertów zewnętrznych ocen wniosków o dofinansowanie,
 - liczbę przeprowadzonych kontroli,
 - liczbę posiedzeń Komitetu Monitorującego oraz jego podkomitetów,
 - liczbę spotkań związanych z przygotowaniem, wdrażaniem, monitorowaniem, kontrolą PO IG,
- ▶ dla działania 9.2
 - liczbę zakupionych urządzeń informatycznych i telekomunikacyjnych,
 - liczbę zakupionych mebli oraz pozostałych urządzeń biurowych,
 - liczbę Lokalnych Systemów Informatycznych,
 - wynajętą powierzchnię biurową,
 - wyremontowaną powierzchnię biurową,
- ▶ dla działania 9.3
 - wolumen wydanych publikacji,
 - liczbę przeszkolonych osób (beneficjentów),
 - liczbę wyemitowanych spotów promocyjnych,
 - liczbę artykułów i ogłoszeń informacyjno-promocyjnych dotyczących PO IG w prasie,
 - liczbę materiałów promocyjnych,
- ▶ dla działania 9.4
 - liczbę wykonanych ocen i ewaluacji.

Tak duża liczba wskaźników musi wywoływać problemy z rozumieniem definicji, jak też powodować nadmierną pracochłonność. Wskazywali na to wszyscy rozmówcy, zwracając uwagę głównie na kwestie definicyjne, bowiem pracochłonność wyliczania w miarę nabywania doświadczenia i sprawności w obliczaniu wskaźników uległa zmniejszeniu. Jeśli chodzi o definicje, to również są one już jednoznaczne, m. in. dzięki dyskusjom w Grupie Roboczej ds. PT PO IG i dopracowaniu Instrukcji Wykonawczej. Jednak niektóre ze wskaźników były przez pewien czas na tyle niejednoznaczne, że do dziś wcześniejsze problemy interpretacyjne wywołują żywą dyskusję. Niektóre wskaźniki budzą także wątpliwość co do ich sensu, szczególnie wskaźniki odnoszące się do metrażu.

Problemy definicyjne dotyczyły przede wszystkim szkoleń, a nadal dotyczą kontroli. Są tu dwie kwestie problematyczne: - wskaźnik liczby kontroli można wykazać wyłącznie w połączeniu z wydatkami, podczas gdy kontrole wykonywane w Warszawie nie wiążą się z wydatkami, co zaniża faktyczną liczbę wykonanych kontroli; - ponadto wskaźnik kontroli odnosi się wyłącznie do kontroli zakończonych wydaniem informacji pokontrolnej, podczas gdy dla kontroli zrealizowanych w końcu roku informacja pokontrolna zostanie wydana w kolejnym roku, gdy wydatki zostały poniesione w danym roku; oznacza to problem wiązania wydatków z wydarzeniem.

Podsumowując wątek systemu monitorowania realizacji działań w ramach PT PO IG należy stwierdzić, że ma on pewne słabości:

- jest zdecydowanie zbyt produktowy, w efekcie nie służy mierzeniu osiągnięcia celów,
- jest zbyt rozbudowany (zdecydowanie nadmierna liczba wskaźników wymagana w ramach Planów Działania i sprawozdawczości),
- niejasności definicyjne,
- podatność niektórych wskaźników na manipulację.

Niemniej należy stwierdzić, że na obecnym etapie wdrażania system działa bez problemów – w tym sensie, że wskaźniki są liczone i agregowane.

Warto w tym miejscu odnotować, że np. w ramach PT PO KL obowiązują wyłącznie 4 wskaźniki:

- ▶ produktu:
 - liczba stanowisk pracy finansowanych z PT
 - liczba beneficjentów szkoleń, uczestników konferencji i seminariów
 - liczba wejść na stronę internetową
- ▶ rezultatu:
 - średni czas dokonania refundacji wydatków na podstawie wniosków o płatność.

Nie stwierdzono istnienia odrębnego systemu monitorowania efektywności wydatków w ramach PT PO IG. W Instrukcji Wykonawczej określono stawki dla niektórych kategorii wydatków, co ma na celu zagwarantowanie ich efektywności, ponadto IP i IZ analizują projekty Planów Działania (składanych odpowiednio przez IW i IP), zwracając przy tym uwagę na wysokość planowanych wydatków, nie ma to jednak charakteru jednorodnej procedury. Analiza kosztów następuje także przy rozliczaniu wniosków o płatność. Jednocześnie należy stwierdzić, że osoby odpowiedzialne za pomoc techniczną przywiązują dużą wagę do racjonalności wydatków, można więc uznać, że mechanizm monitorowania efektywności jest wbudowany w cały system.

Problemy we wdrażaniu PT

Wdrażanie PT napotyka na pewne problemy, jednak **wszystkie wymieniane przez beneficjentów przykłady dotyczą na ogół kwestii już rozwiązanych**, tak jak wspomniane już problemy z definicjami niektórych wskaźników. Dotyczyły one głównie kwestii kwalifikowalności wydatków, w tym w szczególności wydatków na szkolenia. Chodzi tu o takie kwestie, jak brak zgody początkowo na szkolenia tzw. miękkie, wątpliwości co do zasadności finansowania z PT określonych szkoleń dla określonych pracowników, zmiany zasad kwalifikowalności w trakcie roku (przypadek z początku okresu wdrażania, gdy uznano za niekwalifikowane studia wyższe). Ponadto, jak wynika z wywiadów, niektóre IP wprowadziły bardziej rygorystyczne podejście do szkoleń niż wynika to z Instrukcji Wykonawczej i podejścia Instytucji Zarządzającej.

Odnotowano także w jednej z instytucji wdrażających problem z finansowaniem kosztów delegacji osób odpowiedzialnych za wdrażanie PO IG na konferencje organizowane przez beneficjentów, co wskazuje zdecydowanie albo na problemy komunikacyjne, albo na nadmierny rygorizm we właściwej IP.

Problemem we wdrażaniu PT częściej niż same zasady odnoszące się do pomocy technicznej okazywały się zasady przygotowywania budżetu, ustawy o finansach publicznych i zamówieniach publicznych.

Można stwierdzić, że problemy, na jakie napotykało wdrażanie pomocy technicznej PO IG nie miały wpływu na realizację celów 9. osi priorytetowej PO IG.

Wpływ PT na skuteczność wdrażania PO IG

Trudno o jednoznaczną odpowiedź na pytanie, czy i w jakim stopniu 9. oś priorytetowa PO IG wpłynęła na skuteczność wdrażania Programu, co wynika z kilku względów. Przede wszystkim należałoby rozstrzygnąć, po czym poznać skuteczność wdrażania. Prosta odpowiedź to poziom wydatkowania oraz osiąganie założonych wskaźników monitorowania. Jednak, na co zwraca uwagę Instytucja Zarządzająca w Sprawozdaniu rocznym z realizacji PO IG za 2014:

Zdecydowana większość wskaźników określonych na poziomie celu głównego i celów szczegółowych PO IG to wskaźniki statystyki publicznej, na których wartość, oprócz realizacji PO IG, wpływa także wiele innych czynników. Znaczący wpływ na osiągnięte przez nie wartości miał światowy kryzys gospodarczy w latach 2008-2009, który spowodował znaczne obniżenie tempa wzrostu gospodarczego w Polsce, widoczne także w kolejnych latach. Doprowadził on m.in. do znacznego ograniczenia aktywności inwestycyjnej przedsiębiorstw, co przełożyło się także na ograniczenie ich wydatków innowacyjnych. Należy również mieć na uwadze, że część danych makroekonomicznych ze statystyki publicznej dostępnych jest ze znacznym opóźnieniem, nawet do 2 lat.

Dotychczas osiągnięte wartości wskaźników monitorowania celu głównego i celów szczegółowych w części przypadków znacznie odbiegają od wyznaczonego celu, zaś w niektórych wypadkach wykazują tendencję spadkową w stosunku do wartości bazowych. W szczególności dotyczy to wskaźników innowacyjności sektora przedsiębiorstw. Jednocześnie należy zauważyć systematyczny wzrost wartości wskaźników odnoszących się do działalności badawczo-rozwojowej, co oznacza, iż obecnie tworzone są solidne podstawy do kreowania innowacyjnych rozwiązań w przedsiębiorstwach w kolejnych latach. Ponadto, symulacje za pomocą modeli makroekonomicznych przeprowadzone w ramach realizowanych badań ewaluacyjnych wskazują znaczący pozytywny wpływ realizacji PO IG na poszczególne wskaźniki, w tym niektóre spośród tych, dla których osiągnięte wartości są odległe od wartości docelowych.

Jednocześnie stwierdzono, że we wszystkich osiach Priorytetu kontraktacja przekroczyła 100%, zaś szacunki dotyczące wskaźników pokazują, że większość wskaźników produktu i rezultatu osiągnie lub nawet przekroczy zakładane wartości. **To uprawnia do wyrażenia opinii o skuteczności pomocy technicznej.** Opinia ta uwzględnia także wspomniane wcześniej negatywne odpowiedzi na pytanie o sytuację kontrfaktyczną: „czy bez PT możliwe byłoby właściwe realizowanie zadań?”

Uspołecznienie wdrażania PT

Wspomniano już wcześniej o dyskusjach na spotkaniach Grupy Roboczej ds. PT PO IG. Należy o nich wspomnieć ponownie, ponieważ badanie pokazało, że było i nadal jest to bardzo cenne, użyteczne i skuteczne narzędzie gwarantujące skuteczność pomocy technicznej PO IG. W grupie roboczej spotykają się przedstawiciele wszystkich beneficjentów 9. osi, co oprócz możliwości przedyskutowania wszelkich problemów dało możliwość poznania się wszystkich i stworzyło okazję do nawiązania współpracy pomiędzy instytucjami. Jedna z rozmówczyń wprost powiedziała, że nie miała żadnych problemów z wdrażaniem PT dzięki temu, że działała stała grupa robocza ds. PT.

„spotkania były reakcją na nasze potrzeby odnośnie ustalenia jednolitego wspólnego stanowiska. Grupa robocza była na tak wysokim poziomie, tak dobrze była dostosowana do naszych potrzeb, że pomoc techniczna była jedną z najsprawniej realizowanych osi. My dzięki grupie mogliśmy się poznać, instytucja wdrażająca z pośredniczącą i z zarządzającą. To naprawdę świetne narzędzie. Widzieliśmy postawę otwartej komunikacji, więc to przyzwalało nam, żebyśmy swoje wszystkie wątpliwości konsultowali. (..) Były burzliwe rozmowy dotyczące wydatkowania na różne cele, szacowania. Było bardzo dużo takich tematów, które każda instytucja inaczej widziała. Każdy prezentował swój punkt widzenia i wybraliśmy wspólnie ten, który uważaliśmy, że jest najlepszy.” [IDI beneficjent PT]

„przede wszystkim komunikacja jest najcenniejsza. Czyli szybkie interakcje, szybkie pytania, odpowiedzi. Nawet kiedy mają one charakter roboczy, to w jakiś sposób wiążą i też pokazują przedstawiciele IZ, dają nam możliwość wypowiedzenia się i dają nam bezpośredni szybki feedback - co jest możliwe, co jest niemożliwe. Ja sobie cenię te spotkania. I nie ma znaczenia, czy one mają charakter wyjazdowy, czy stacjonarny. Dla mnie jest ważne, że na gdy mam jakiś problem, sobie przygotowuje to, przedstawię, zapytam się. Dostaję informację bądź dostanę później” [IDI beneficjent PT]

Podsumowanie:

- ▶ cele pomocy technicznej zarówno na poziomie celu głównego jak i celów poszczególnych działań nie zostały określone prawidłowo, odnoszą się bowiem do procesu, a nie przyszłego stanu,
- ▶ generalnie cele PT są właściwie rozumiane, choć nadal w części instytucji świadomość roli PT (zarówno na szczeblu kierownictwa jak i szeregowych pracowników) jest ograniczona,
- ▶ wskaźniki monitorowania PT są niemal wyłącznie produktowe, nie dając możliwości przeprowadzenia zobjektywizowanej oceny jej skuteczności (co wiąże się po części z niewłaściwym sformułowaniem celów); wskaźników jest zbyt dużo, a część z nich została wadliwie oszacowana,
- ▶ wdrażanie pomocy technicznej przebiega bez większych problemów,

- ▶ 9. oś wpłynęła na skuteczność wdrażania PO IG,
- ▶ duże znaczenie dla sprawności wdrażania PT miała otwarta postawa Instytucji Zarządzającej oraz funkcjonowanie Grupy Roboczej ds. PT.

4.2. Użyteczność działań/przedsięwzięć pomocy technicznej do osiągnięcia celów 9. osi PO IG

Czy wszystkie realizowane działania/przedsięwzięcia przyczyniły się do osiągnięcia celów 9. osi priorytetowej PO IG? Czy w związku z wdrażaniem PO IG zostały zidentyfikowane jakieś obszary działalności, które nie zostały objęte wsparciem z pomocy technicznej, a powinny być? Jeśli któreś działania/przedsięwzięcia nie przyczyniły się do osiągnięcia celów 9. osi priorytetowej PO IG, jakie były tego przyczyny?

Czy działania w ramach 9. osi priorytetowej PO IG są komplementarne z działaniami w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna?

Analizę użyteczności działań przeprowadzono wg dwóch podejść jednocześnie – podmiotowego (różne grupy oceniających, różne punkty widzenia) i przedmiotowego (poszczególne Działania w ramach 9. osi).

Na wstępie należy jednak stwierdzić, że gwarantowany zapisami Programu i doprecyzowany w SzOP zakres wsparcia jest powszechnie uznawany za właściwy, wszystkie działania uznawane za potrzebne, a jednocześnie nie brakowało żadnych działań. Jednak w rozmowach wyraźnie daje się zauważyć hierarchię ważności poszczególnych form wsparcia: zdecydowanie najbardziej ceniona jest możliwość zatrudniania pracowników (aczkolwiek rozmówcy zapominają w tym momencie, że wynagrodzenia pracowników już w prawie wszystkich instytucjach finansowane są z PO PT), w dalszej kolejności możliwość finansowania ogólnych kosztów funkcjonowania instytucji (czynsze, media itp.) oraz zakupu sprzętu. Kolejne miejsce zajmują szkolenia. Na końcu tej hierarchii znajdują ewaluacje, a to ze względu na obiegową opinię o ich niskiej jakości, ale też ze względu na widoczny brak wiedzy o ich wynikach i małe zainteresowanie dotarciem do nich. Co ważne jednak rozmówcy widzą powiązanie pomiędzy poszczególnymi segmentami PT:

*„jeden bez drugiego nie funkcjonowałby. To znaczy jakbyśmy nie mieli możliwości np. finansowania zatrudnienia, czy zakupu biurka dla pracownika, który przychodzi, a mielibyśmy świetne ewaluacje to nie wiem czy by to wszystko dobrze razem działało.”
[IDI beneficjent PT]*

Kadry systemu wdrażania i rozwój ich kompetencji

W badaniu ilościowym pracowników instytucji beneficjentów 9. osi zauważono, że zdecydowana większość ankietowanych (blisko 65%) pracuje w instytucjach systemu wdrażania PO IG ponad 5 lat, zaś 17% - między 3 a 5. Są to więc już pracownicy doświadczeni. Pozostali pracują poniżej 3 lat, z czego między 1 a 3 – prawie 13%, a poniżej roku – 6%. Co ważne, zdecydowana większość badanych czuje się przygotowana merytorycznie do wykonywania swojej pracy (średnia ocena na poziomie 4,48 na pięciopunktowej skali od 1 do 5): bardzo dobrze przygotowanymi czuje się 56,8% badanych (ocena 5), zaś dobrze przygotowanymi – 35,5% (ocena 4).

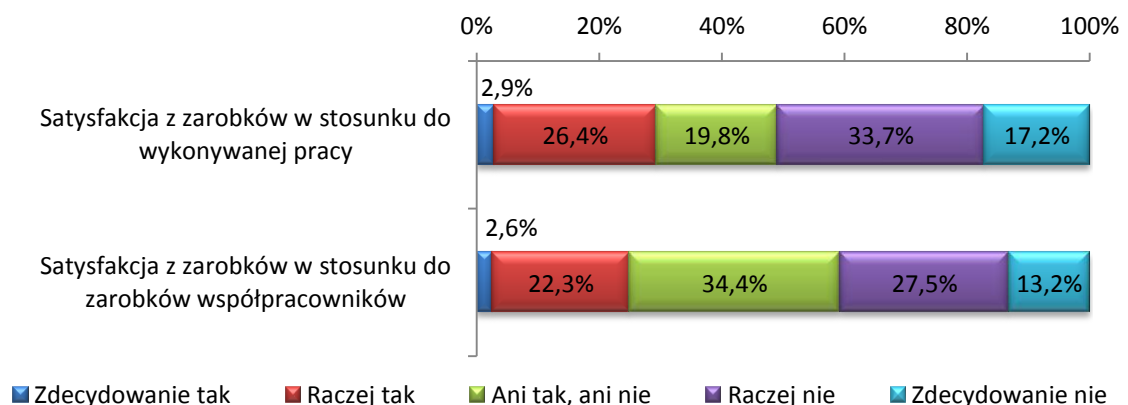
Na niski poziom fluktuacji kadr zwrócono już uwagę w ewaluacji ex-ante PO IR, gdzie stwierdzono:

Z informacji przekazanych przez kierowników poszczególnych komórek organizacyjnych wynika, że w instytucjach problem fluktuacji kadr praktycznie nie występuje. Poziom fluktuacji oscyluje wokół kilku procent. Potwierdzenie tych danych można znaleźć również w wynikach badania ankietowego. 82% badanych zadeklarowało, iż pracuje w instytucjach dłużej niż 3 lata. Jedynie 3% pracuje krócej niż rok. Wielu pracowników posiada doświadczenia wyniesione jeszcze z poprzedniej perspektywy finansowej. Na niską fluktuację kadr instytucjach zajmujących się wdrażaniem PO IG wskazują również dane zaprezentowane w raporcie: Potencjał administracyjny systemu instytucjonalnego narodowych strategicznych ram odniesienia na lata 2007 – 2013 (stan na 30 czerwca 2013r.)⁴.

W cytowanym badaniu stwierdzono natomiast niepokojące objawy potencjalnie wysokiej fluktuacji w niedalekiej przyszłości – zmianę miejsca zatrudnienia w ciągu najbliższych dwóch lat rozważał co trzeci ankietowany pracownik, a tylko niespełna 1/3 jednoznacznie zadeklarowała, iż zmiany takiej nie planuje. W obecnym badaniu uzyskano jednak odmienne wyniki: wykonywana praca stanowi pracę docelową dla ponad połowy badanych pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG (łącznie 54,3%), tj. wiążą przyszłość z tym miejscem pracy, zaś tylko 15% zupełnie nie wiąże swojej przyszłości z danym miejscem.

Dzieje się tak mimo, że co drugi badany nie jest zadowolony z otrzymywanych zarobków w stosunku do wykonywanych zadań; zadowolonych jest tylko trzech na dziesięciu ankietowanych. W przypadku satysfakcji z wynagrodzenia w stosunku do zarobków współpracowników, zadowolenie deklaruje tylko co czwarty badany, zaś niezadowolenie – dwóch na pięciu. Wielu badanych uchyliło się od jednoznacznej oceny tego aspektu, co może być wynikiem niezajomości zarobków współpracowników lub niechęcią do porównań.

Wykres 1 Satysfakcja pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG z otrzymywanego wynagrodzenia



Źródło: CAWI pracownicy N=237

⁴ Ewaluacja ex-ante PO IR, WYG PSDB, 22014

Ponad 70% ankietowanych uważa, że PT PO IG ma pozytywny wpływ na jakość ich pracy dzięki m.in. możliwości zlecenia ekspertyz, badań, doradztwo prawne, zakup publikacji, prasy, doradztwo przy zamówieniach publicznych itp.

Swobodny dostęp do korzystania z ekspertyz, usług doradczych finansowanych z 9. osi priorytetowej PO IG zadeklarowało 44,7% ankietowanych.

- szkolenia

W szkoleniach organizowanych dla pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG od 2007 roku udział wzięło 86,8% ankietowanych⁵. Najczęściej brali oni udział w szkoleniach dotyczących zamówień publicznych, kontroli i nieprawidłowości, w kursach językowych (języki angielski, niemiecki, francuski) oraz dotyczących pomocy publicznej. Wśród innych tematów szkoleń znalazły się m.in. dotyczące kodeksu postępowania administracyjnego oraz oceny oddziaływania na środowisko. Szczegółowy rozkład odpowiedzi ankietowanych prezentuje poniższy wykres:

⁵ w ankiecie pytano o szkolenia jakie odbyli pracownicy nie różnicując instytucji organizującej, odpowiedzi dotyczą więc zarówno szkoleń organizowanych przez własną instytucję jak i przez Instytucję Zarządzającą

Wykres 2 Tematy szkoleń finansowanych z PT PO IG, w których brali udział ankietowani



Źródło: CAWI pracownicy N=237; Wartości nie sumują się do 100%, ponieważ można było wskazać więcej niż jedną odpowiedź

Najwyższym poziomem merytorycznym w opinii pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG wyróżniały się szkolenia z zakresu zarządzania kadrami, public relation oraz szkolenia komputerowe. Dwa ostatnie zostały również wyróżnione przez ankietowanych jako najbardziej przydatne w wykonywanej pracy wraz ze szkoleniem z zakresu monitoringu i sprawozdawczości. Średnie oceny przyznane poszczególnym tematom szkoleń w wyróżnionych aspektach (merytorycznym oraz przydatności) prezentuje poniższa tabela. Widać w niej, iż w przypadku niektórych tematów szkoleń oceny ankietowanych są rozbieżne – raz szkolenie zostaje wysoko ocenione w kontekście merytorycznym, jednak w zakresie przydatności otrzymuje niższą ocenę, w innych przypadkach bywa odwrotnie. Największe rozbieżności ocen mają miejsce w przypadku tematu zarządzanie kadrami oraz kursów językowych, których poziom merytoryczny został wyżej wyceniony niż ich przydatność w wykonywanej pracy. Oznaczać to może, że w instytucjach istnieją bariery wykorzystania w praktyce nabytej na szkoleniach wiedzy.

Tabela 6 Ocena poziomu merytorycznego oraz przydatności szkoleń realizowanych ze środków PT PO IG

Temat szkolenia	Średnia ocena poziomu merytorycznego szkolenia	Średnia ocena przydatności szkolenia w wykonywanej pracy
Zarządzanie kadrami	4,36	4,00
Public relation	4,33	4,33
Komputerowe	4,29	4,27
Zarządzanie projektem	4,18	3,92
Kursy językowe	4,17	3,81
Komunikacja interpersonalna	4,09	4,03
Rachunkowość	3,91	4,03
Zamówienia publiczne	3,85	3,90
Kontrola, nieprawidłowości	3,85	3,93
Pomoc publiczna	3,85	3,91
Monitoring, sprawozdawczość	3,84	4,04
Ewaluacja	3,82	3,59
Finanse publiczne	3,82	4,00
Rozliczanie projektów, przepływy finansowe	3,79	4,03
Zarządzanie strategiczne	3,75	3,75
Negocjacje	3,60	3,60
Ochrona informacji niejawnych	3,38	3,46
Inne szkolenia	4,13	4,17

Źródło: CAWI pracownicy N=237; ankietowani przyznawali ocenę na pięciopunktowej skali od 1 do 5

Niskie oceny poziomu merytorycznego szkoleń (na poziomie 1 lub 2) były najczęściej uzasadniane tym, iż treści przekazywane na szkoleniu były zbyt ogólnikowe, a szkolenia miały charakter zbyt teoretyczny.

Z kolei wysoka ocena szkoleń w głównej mierze wynika z dobrego przygotowania merytorycznego trenerów/prowadzących szkolenia oraz adekwatności treści szkoleń do wykonywanych zadań zawodowych:

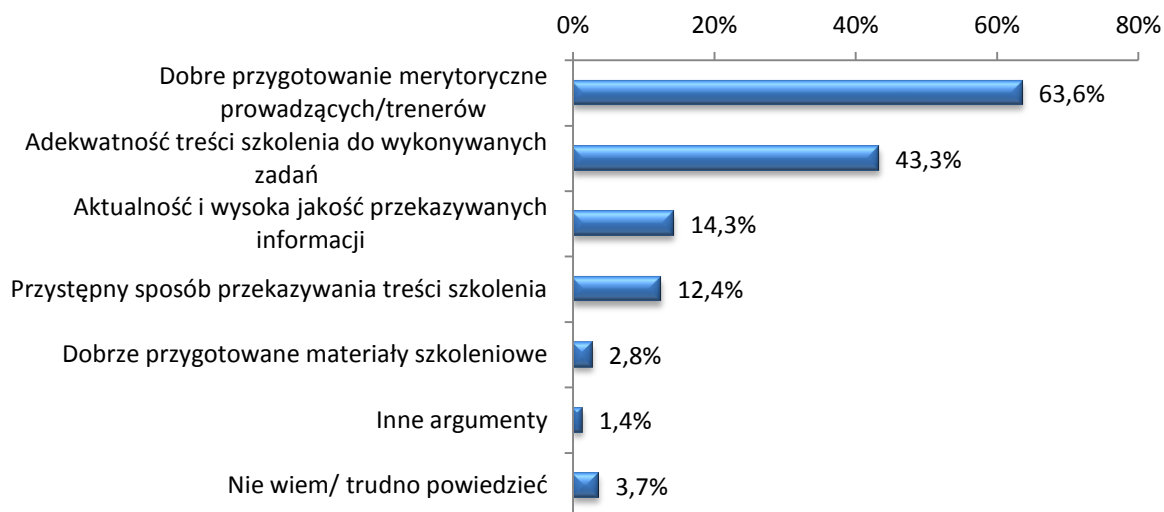
„Kompetencje prowadzących i ich praktyczne podejście do tematu. Możliwość wykorzystania poznanego materiału w codziennej pracy.” [CAWI pracownicy]

„Program "skrojony" pod uczestnika, dzięki czemu wiedza zdobyta na szkoleniu mogła zostać wykorzystana w codziennej pracy.” [CAWI pracownicy]

„Szkolenia były bardzo konkretne, oparte na przykładach które faktycznie miały miejsce, często dotyczyły problemów z jakimi osoby rozliczające spotykają się na co dzień. Poza tym szkolenia przyczyniły się do usprawnienia pracy.” [CAWI pracownicy]

„W przypadku kursów językowych - zaangażowanie lektorów, ciekawie prowadzone zajęcia z użyciem różnych technik/materiałów, możliwość indywidualnego podejścia - konsultacji pod kątem potrzeb uczestników szkolenia.” [CAWI pracownicy]

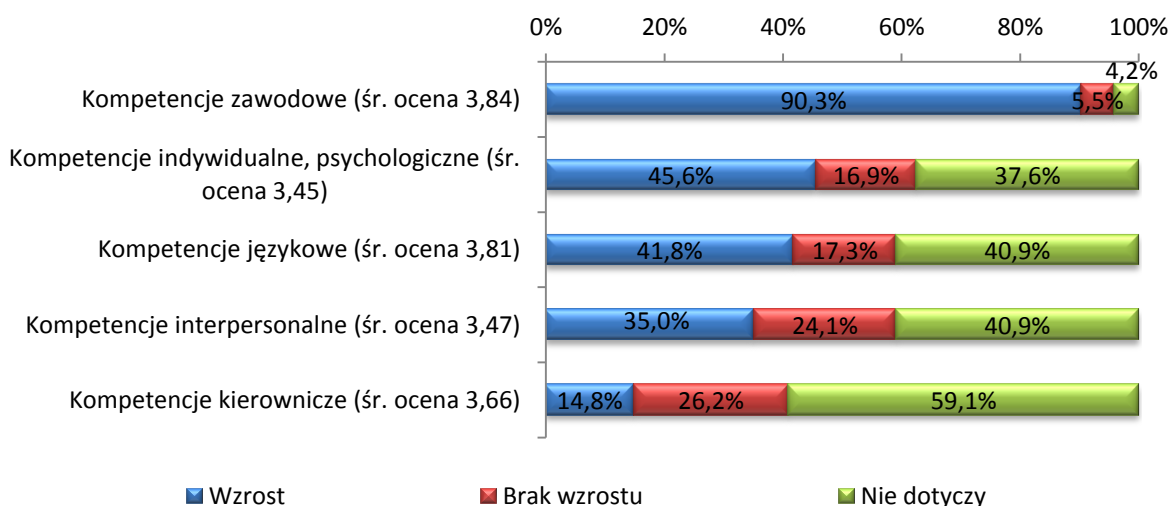
Wykres 3 Argumenty uzasadniające wysoką ocenę szkoleń



Źródło: CAWI pracownicy N=237; Wartości nie sumują się do 100%, ponieważ można było wskazać więcej niż jedną odpowiedź

Ankietowani zostali poproszeni o wskazanie, jakie kompetencje jakie nabyli dzięki szkoleniom i jaki był stopień tego wzrostu. Okazuje się, że udział w szkoleniach finansowanych z 9. osi PO IG spowodował przede wszystkim wzrost kompetencji zawodowych (u dziewięciu na dziesięciu ankietowanych) oraz kompetencji indywidualnych i psychologicznych (u blisko połowy badanych), przy czym relatywnie najwyższy był wzrost kompetencji zawodowych i językowych.

Wykres 4 Subiektywna ocena wzrostu kompetencji w poszczególnych aspektach w efekcie udziału w szkoleniach finansowanych z 9. osi PO IG wraz ze średnią oceną stopnia zmian



Źródło: CAWI pracownicy N=237

Prawie połowa uczestników szkoleń odbytych w ramach PT PO IG jest zdania, iż ich liczba nie była wystarczająca (48,5%).

W przebadanej grupie pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG zaledwie 24 osoby nie uczestniczyły w szkoleniach finansowanych z tych środków. Powodem w głównej mierze okazał się być zakres szkolenia nieodpowiadający wykonywanym zadaniom, brak potrzeby uczestniczenia w szkoleniach, a także brak informacji o możliwości skorzystania ze szkoleń. Kilkoro respondentów nie miało okazji uczestniczyć w szkoleniach z powodu krótkiego stażu pracy w danej instytucji.

- dostęp do szkoleń

W zakresie swobody dostępu do szkoleń i innych form rozwoju, którymi ankietowani są zainteresowani opinie są podzielone. Największy odsetek pracowników jest zdania, iż ma dostęp do większości szkoleń i form rozwoju, którymi jest zainteresowany (32,2%), do mniej więcej połowy form – 19,4%, zaś do mniej niż połowy – 23,1% ankietowanych. Oceniając te wyniki należy jednak pamiętać, że celem PT jest wzmacnianie wyłącznie tych kompetencji, które są niezbędne z punktu widzenia realizacji przez pracownika określonych zadań związanych z wdrażaniem Programu, a nie wszelkich kompetencji, których rozwojem jest zainteresowany pracownik. W pytaniu nie zawarto takiego zastrzeżenia, nie jest więc wykluczone że respondenci nie brali tego pod uwagę.

Co ciekawe, ankietowani są raczej przekonani, iż bez finansowania szkoleń i innych form rozwoju z PT PO IG mieliby możliwość udziału w mniej niż połowie form, którymi są zainteresowani (26,7%) lub też nie mieliby takiej możliwości wcale (22%). Dla wielu badanych pracowników, sytuacja ta okazała się

być na tyle abstrakcyjną, iż nie potrafili wskazać swojej oceny (35,5% odpowiedzi nie wiem/trudno powiedzieć).

Możliwość zgłaszania swoich potrzeb w zakresie podnoszenia kwalifikacji w czasie tworzenia planu szkoleń zadeklarowało trzech na czterech pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG (76,9%). Co więcej, sześciu na dziesięciu z nich (61%) jest zdania, iż zgłoszone przez nich potrzeby zostały uwzględnione w czasie tworzenia planu szkoleń.

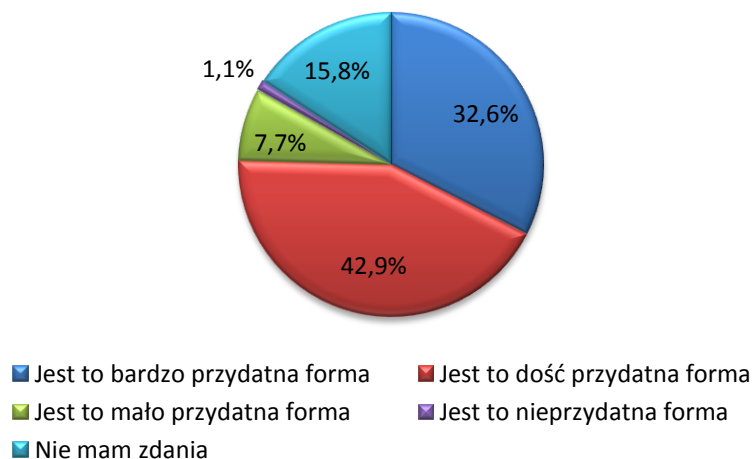
- studia podyplomowe

Możliwość wzięcia udziału w studiach podyplomowych finansowanych z PT PO IG zadeklarowało siedmiu na dziesięciu ankietowanych (71,1%). Jednak co czwarty z tej grupy wziął w nich udział. Należy podkreślić, iż wszyscy pracownicy instytucji beneficjentów PT PO IG zadeklarowali podjęcie studiów z własnej inicjatywy. Co więcej, oceniają, iż studia te są tylko „dość przydatne” w ich pracy zawodowej (średnia ocena na poziomie 4,1 na pięciopunktowej skali od 1 do 5).

Wszyscy ankietowani pracownicy instytucji beneficjentów PT PO IG zostali poproszeni o ocenę przydatności studiów podyplomowych jako formy podnoszenia kwalifikacji dla wykonywanej pracy.

łącznie zdecydowana większość badanych podziela zdanie, iż jest to forma przydatna, jeżeli chodzi o podniesienie swoich kwalifikacji w kontekście wykonywanych zadań.

Wykres 5 Ocena przydatności studiów podyplomowych jako formy podnoszenia kwalifikacji dla wykonywanej pracy



Źródło: CAWI pracownicy N=237

O szkoleniach mówili także rozmówcy badania jakościowego. Okazuje się, że pojawia się problem z dostępnością pewnych szkoleń na rynku usług szkoleniowych, niską jakością niektórych szkoleń, też ze słabością diagnozowania potrzeb szkoleniowych, co ilustrują poniższe wypowiedzi:

„To jest pytanie o kwalifikacje, które należy rozwijać i pytanie, czy takie kwalifikacje na przykład w Polsce da się rozwinąć. Chodzi o dopasowanie do wyzwań, które są przed określonymi osobami, czy jest możliwość adresowania przez jakiegokolwiek formy

podnoszenia kwalifikacji. Bo czasami jest tak, że szkolenia czasami są niedopasowane po prostu. (...) Drugi aspekt jeszcze ze szkoleniami jest taki, że jest duża ilość pieniędzy do wydania i na co wydajemy? - na głupoty wydajemy te pieniądze. I pojawia się pytanie, czy nie na szkolenia, które nam są niepotrzebne albo na takie, które budują prywatne capacity, a nie do tego, co jest nam potrzebne.” [FGI komórki PT]

„Jest też kwestia rynku szkoleń. O ile te szkolenia, które rynek oferował były może dobre na początku wdrażania, kiedy ludzie byli mało doświadczeni w funduszach strukturalnych itd., to teraz jesteśmy już po iluś tam latach i każdy, jeżeli 5-6 lat przepracował w funduszach strukturalnych, to tak naprawdę ma wiedzę, doświadczenie, które jest wymagane i to, co rynek oferuje w tej chwili niekoniecznie mu odpowiada. Więc dobrze by było szukać takich szkoleń właśnie na miarę, na zasadzie takiej, że tworzę opis takiego zamówienia, mówię, co chcę, wskazuję tematy i wtedy dopiero poszukuję. A to w instytucjach różnie też po prostu ludzie się chcą w to zaangażować na zasadzie, jak wam idzie ochota na szkolenie, to idzie na jakiegokolwiek i nie szuka tego, żeby dopasować do swoich potrzeb. Ale jeszcze trzeba wiedzieć, jakie są te potrzeby.” [FGI komórki PT]

„O wiele istotniejszym czynnikiem budującym kompetencje jest metoda learning by doing, a nie szkolenia. Widzimy, coraz częściej można powiedzieć, że to już połowa przypadków, przy budowie specyficznych kompetencji, że nie ma w kraju dostępnej oferty szkoleniowej dopasowanej do naszych potrzeb i ambicji.” [IDI beneficjent PT]

Osobnym specyficznym problemem z pozyskiwaniem dobrej jakości szkoleń są procedury zamówień publicznych, które nie zawsze dają możliwość wyboru właściwego wykonawcy. Wynika to z jednej strony z pewnego „cwaniactwa” oferentów, umiających spełnić każdy warunek postawiony w SIWZ, z drugiej - ze słabości komórek zamówień publicznych części instytucji.

„Jeżeli nawet przygotujemy i przeprowadzimy analizę, czego chcemy się nauczyć, jaka wiedza ma być, jakie materiały, jaka ma być koncepcja itd. Tego później oczekujemy od wykonawcy, który nam to proponuje. Ja się obawiam, że jeżeli będziemy musieli obowiązkowo dać ogłoszenie, to znowu będzie taka sytuacja, jak mieliśmy. Zgłaszała nam się firma, która dawała zawsze najniższą wartość i wykładowca był u nas na czarnej liście.” [FGI komórki PT]

„Mieliśmy taką sytuację, kiedy postawiliśmy na jakość i doświadczenie, to w przetargu wygrała firma najdroższa, na co nie uzyskaliśmy zgody Departamentu Budżetu. Uznano, że źle przygotowaliśmy zamówienie, skoro wygrała najdroższa oferta. Więc nie uzyskaliśmy zgody na podpisanie umowy”. [IDI beneficjent PT]

Daje się także zauważyć problem z interpretacją tego, jakiego typu szkolenia są dopuszczalne w ramach pomocy technicznej. Wiąże się to z omawianą wcześniej kwestią podejścia do PT i zbyt dużej skłonności do zastępowania nimi środków krajowych. **Pomoc techniczna służyć ma skutecznemu wdrażaniu określonego programu, a nie rozwiązywaniu wszelkich problemów danej IP czy IW i jej pracowników.** Pewien niezbędny poziom kompetencji pracowników można uzyskać w ramach właściwej polityki rekrutacyjnej. Niezależnie jednak od tej

ogólnej filozofii zauważono różnice w podejściu do dopuszczalności określonych szkoleń przez poszczególne IP, co nie powinno mieć miejsca.

Warunki pracy

Warunki pracy, tj. wielkość powierzchni przeznaczonej do pracy, liczbę pomieszczeń, wyposażenie, jakie ankietowani mają zapewnione do wykonywania postawionych zadań oceniają jako raczej przeciętne (średnia ocena na poziomie 3,49⁶). W okresie ostatnich 5 lat (lub w okresie krótszym, jeśli ankietowany był zatrudniony krócej), zmianę warunków pracy zaobserwowało prawie dwóch na trzech respondentów (65,9%). Co ważne, 56,1% z nich wskazało, iż warunki pracy uległy poprawie.

Z kolei ankietowani, których warunki pracy nie uległy zmianie w większości są zdania, iż nie ma potrzeby ich zmiany (53 wskazania z 93). Jeśli już zmiana jest potrzebna dotyczy ona doposażenia lub wymiany sprzętu biurowego (16 wskazań z 40), zmiany warunków lokalowych, tj. mniejszej liczby osób w jednym pomieszczeniu (12 z 40) oraz instalacji klimatyzatorów (10 z 40):

„Poprawa warunków pracy przez szybszy sprzęt, zaplecze socjalne oraz większą powierzchnię biurową i więcej światła dziennego w pomieszczeniu.” [CAWI pracownicy]

„Poprawa warunków lokalowych (za dużo osób w jednym pomieszczeniu, co przeszkadza w wykonywaniu obowiązków), wyposażenie w lepszy i wydajniejszy sprzęt.” [CAWI pracownicy]

„Pokoje są obłożone segregatorami - konieczne są większe powierzchnie do przechowywania dokumentów. W 2015 r. brakuje materiałów biurowych. Część pracowników ma przestarzałe komputery, sprzed 2007 r.” [CAWI pracownicy]

„Klimatyzowane pomieszczenia, mniejsza ilość osób pracujących w jednym pomieszczeniu (obecnie to 5,6 osób). W takich warunkach trudno o skupienie.” [CAWI pracownicy]

Ankietowani pracownicy wskazywali również na potrzebę zmiany warunków płacy i pracy⁷ (6 z 40):

„Od 2,5 roku jestem na umowach czasowych rocznych, chciałabym dostać umowę np. na czas nieokreślony albo na kilka lat, uważam, że jest to brak szacunku i przedmiotowe traktowanie pracownika, pozostawianie go ciągle w "zawieszeniu" i niepewności co do jego przyszłości.” [CAWI pracownicy]

Ankietowani ogólnie dobrze oceniają wyposażenie swojego stanowiska pracy – 73,6% ogółu ocenia, iż jest raczej dobrze wyposażone, zaś 16,8% ocenia wyposażenie bardzo dobrze. Potwierdza to także część rozmówców w badaniu jakościowym:

„Jeżeli chodzi o wyposażenie to raczej pracownicy nie powinni narzekać. Mają dobry sprzęt. Są zabezpieczeni. Pomieszczenia wyglądają tak, jak wyglądają, czyli dobrze

⁶ Ocena na pięciopunktowej skali od 1 do 5.

⁷ wskazane kwestie nie odnoszą się do działania PT, jednak przytaczamy te wypowiedzi, ponieważ sygnalizują inne niezwykle ważne problemy w funkcjonowaniu instytucji wdrażających PO IG

wyglądają. Przeprowadzaliśmy w tym budynku dwa remonty, żeby przygotować pomieszczenia dla pracowników. Pewnie pewne rzeczy można by było sfinansować, może w nowej perspektywie zrobimy nagłośnienie sali. Na początku w POIG było takie bardzo „sztywne” zachowanie: 'tego nie, to już za dużo', pilnowali nas. A myślę, że nagłośnienie jest bardzo ważne, bo zwiększa jasność i czytelność przekazu.” [IDI beneficjent PT]

Jeżeli czegoś w zakresie wyposażenia ankietowanym brakowało, to były to przede wszystkim: sprawny i szybko działający komputer, drukarka, dobrej jakości monitor, ergonomiczne meble:

„Brakuje mi szybszego komputera stacjonarnego, nowego, większego monitora, miejsca do przechowywania dokumentów, małego laptopa do kontroli poza jednostką, scanera podręcznego i internetu mobilnego.” [CAWI pracownicy]

„Sprzętu biurowego, krzesła przyjaznego dla kręgosłupa, zdrowego dla oczu oświetlenia, poprawnie działającej klimatyzacji.” [CAWI pracownicy]

„Monitor, na którym pracuję jest bardzo słabej jakości, bez możliwości regulacji jego wysokości, powoduje ból oczu. Biurka są bardzo podstawowe, bez jakiegokolwiek regulacji.” [CAWI pracownicy]

O przestarzałym sprzęcie wspominali także rozmówcy w badaniu jakościowym:

„Są pewne ograniczenia związane chociażby z użytkowaniem sprzętu, czyli komputerów czy drukarek, itd. Ale to oczywiście wynika z racjonalnego podejścia do środków budżetowych, że niestety to musi minąć określony czas, kiedy rzeczywiście sprzęt będzie użytkowany” [IDI beneficjent PT]

Ankietowani deklarują korzystanie z różnego typu wyposażenia zakupionego z Pomocy Technicznej PO IG, tj.:

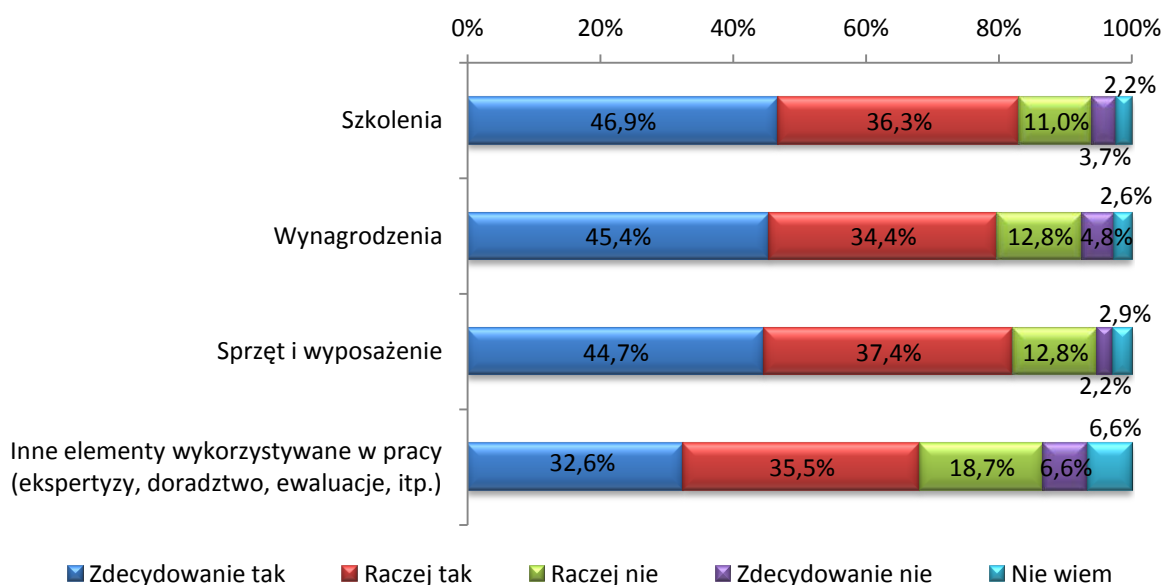
- ✓ sprzętu komputerowego (komputery, laptopy, serwery itp.) - 92,3%,
- ✓ sprzętu biurowego i materiałów biurowych/eksploatacyjnych (skanery, faksy, drukarki, ekrany przenośne, sprzęt multimedialny itp.) - 87,9%,
- ✓ mebli (biurka, krzesła, regały, itp.) - 81,0%,
- ✓ oprogramowania specjalistycznego (Corel Draw, SPSS, program finansowo-księgowy, oprogramowanie wspomagające audyt i dobór próby do kontroli, baza danych Oracle, Lex, itp.) - 35,9%,
- ✓ innego wyposażenia - 3,3%.

Swobodny dostęp do sprzętów biurowych niezbędnych do pracy deklaruje dziewięciu na dziesięciu badanych pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG (90,1%). Pozostali najwcześniej mają ograniczony dostęp do drukarek/kserokopiarek (w szczególności laserowych), laptopów, skanerów oraz faksu. Problem występuje również ze specjalistycznym oprogramowaniem oraz klimatyzatorami.

Zgodnie z wymogami osoby korzystające ze wsparcia w ramach funduszy europejskich powinny być o tym poinformowane; poinformowane powinno być także otoczenie (czemu służy np. znakowanie

sprzętu, pomieszczeń, wszelkich wytworów itp.). Okazuje się, że w przypadku PT PO IG najskuteczniej jeśli chodzi o poinformowanie o finansowaniu z tych środków ta zasada jest realizowana jeśli chodzi o sprzęt i szkolenia. Szczegółowy rozkład odpowiedzi badanych prezentuje poniższy wykres:

Wykres 6 Odpowiedź na pytanie: Czy jest Pan/Pani w wystarczający sposób poinformowany/a o finansowaniu ze środków Pomocy Technicznej PO IG w poszczególnych aspektach?



Źródło: CAWI pracownicy N=237

Ten wynik pokazuje, że zasada informowania o źródle finansowania jest spełniona, ale nie w sposób wystarczający.

Ocena warunków pracy dokonana przez pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG wskazuje na istnienie szeregu problemów w tym zakresie, nie może jednak być równoważna ze stwierdzeniem, że pomoc techniczna źle działa, bowiem nie stanowi ona jedyne źródła finansowania działania instytucji. Jednak skala i charakter wskazanych problemów może stanowić pewną podpowiedź dla ukierunkowania części działania PT w kolejnej perspektywie.

Informacja i promocja

Działania z zakresu informacji i promocji służą poinformowaniu potencjalnych beneficjentów o możliwości ubiegania się o dotacje na określone cele, przygotowaniu ich do tego, wsparciu w realizacji projektów, ale też – poinformowaniu społeczeństwa o efektach wdrażania Programu. Działania te realizowane są zgodnie z Planem Komunikacji PO IG 2007-2013 (dokumentem wymaganym dla każdego PO). Plan ten musi być zgodny ze Strategią komunikacji Funduszy Europejskich w Polsce w ramach Narodowej Strategii Spójności na lata 2007 – 2013. Działania informacyjno-promocyjne podlegają regularnym osobnym badaniom, w niniejszym raporcie skupiono się

więc jedynie na ocenie użyteczności stosowanych narzędzi z punktu widzenia beneficjentów Programu jako kluczowego aspektu wpływu promocji (finansowanej z PT) na skuteczność wdrażania PO IG.

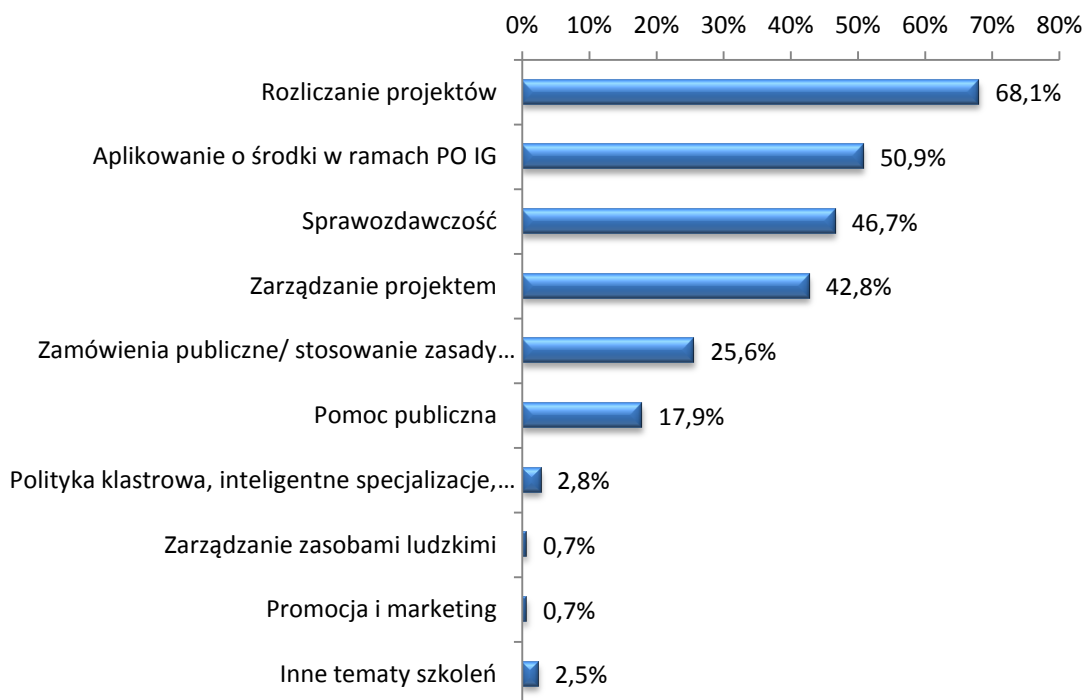
Jak wspomniano, analiza kolejnych rocznych sprawozdań z realizacji PO IG pokazuje, że działania informacyjno-promocyjne podlegają ciągłej ocenie – poprzez ankiety ewaluacyjne wypełniane przez uczestników szkoleń dla beneficjentów, badania ewaluacyjne, analizy statystyk Google dotyczących oglądalności serwisów internetowych, a także obserwacje i oceny własne pracowników poszczególnych instytucji. W efekcie wprowadzane były modyfikacje w działaniach polegające m.in. na uruchamianiu dodatkowych szkoleń na najbardziej potrzebne tematy, na rezygnacji z mało popularnych form i wprowadzaniu form oczekiwanych przez odbiorców działań. Na tej podstawie np. zrezygnowano z uruchomienia infolinii, zauważono bowiem, że potencjalni beneficjenci preferują kontakty za pośrednictwem strony internetowej (formularz) oraz poczty elektronicznej, zaś kontakty telefoniczne dotyczą konkretnych już dofinansowanych projektów i kierowane są do opiekunów projektów.

Uczestnicy wywiadu grupowego – specjaliści ds. informacji i promocji z poszczególnych instytucji beneficjentów 9. osi – zwracali uwagę na potrzebę dostosowywania form i intensywności działań informacyjno-promocyjnych do fazy wdrażania Programu i jego poszczególnych osi/działań, na co w niewystarczającym stopniu w ich ocenie zezwala Strategia komunikacji Funduszy Europejskich. Stwierdzono, że na początku wdrażania szczególnie ważne jest informowanie przy użyciu wszelkich dostępnych form przekazu. W miarę zaawansowania wdrażania znacznie mniej przydatne lub wręcz zbędne są ogłoszenia prasowe (do niedawna obowiązkowe) i komunikaty telewizyjne czy radiowe, rośnie natomiast rola form bezpośredniego kontaktu, w tym w szczególności szkoleń o charakterze warsztatowym. W końcowej fazie wdrażania głównym przedmiotem promocji są uzyskane i uzyskiwane efekty, co ponownie zwraca uwagę ku telewizji, ale głównym medium jest wówczas Internet.

Szkolenia i konferencje dla beneficjentów

W badaniu uwzględniono opinie beneficjentów Programu (553 respondentów). Ponad połowa ankietowanych (51,5%) w okresie 2007-2015 brała udział w szkoleniach organizowanych dla beneficjentów PO IG osi (1-8). Najpopularniejszymi tematami szkoleń były: rozliczanie projektów, aplikowanie o środki w ramach PO IG, sprawozdawczość oraz zarządzanie projektem.

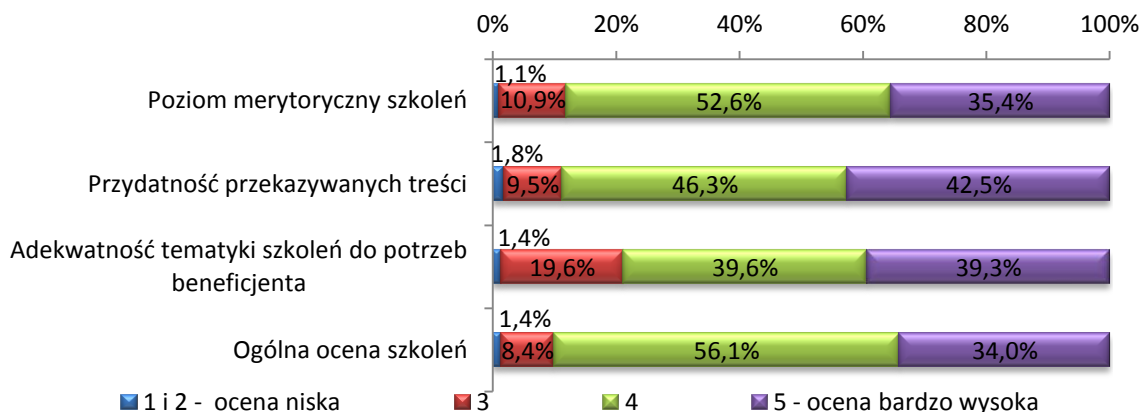
Wykres 7 Tematy szkoleń realizowanych w ramach PO IG, w których uczestniczyli beneficjenci osi 1-8



Źródło: CATI Beneficjenci PO IG (1-8) N=285; Wartości nie sumują się do 100%, ponieważ można było wskazać więcej niż jedną odpowiedź

Beneficjenci stosunkowo dobrze oceniają szkolenia, w których brali udział – średnia ocena ogólna szkoleń wyniosła 4,22 (na pięciopunktowej skali od 1 do 5). Najwyżej oceniona została przydatność treści przekazywanych podczas szkoleń (średnia ocena na poziomie 4,29), najniżej, choć nadal wysoko, adekwatność tematyki szkoleń do potrzeb beneficjentów (4,17).

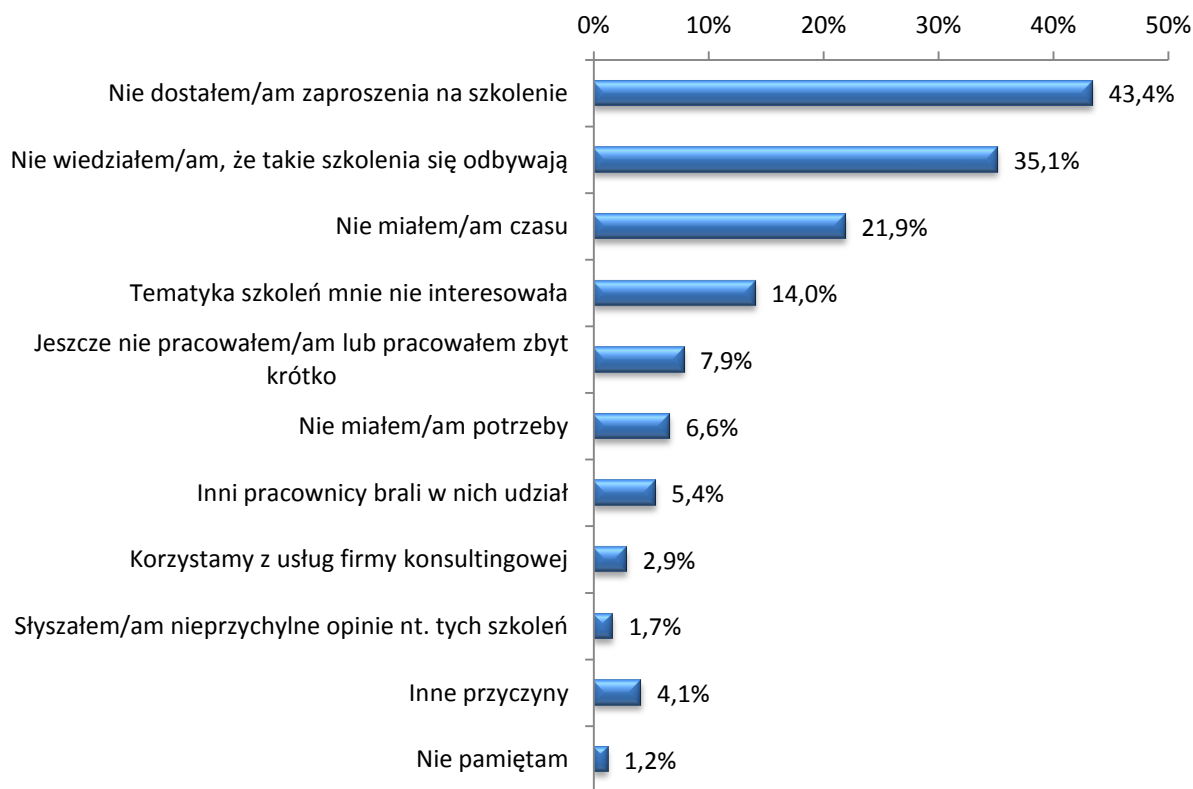
Wykres 8 Ocena szkoleń dla beneficjentów PO IG w poszczególnych aspektach



Źródło: CATI Beneficjenci PO IG (1-8) N=285; Z uwagi na niewielką liczbę osób, która przyznała najniższe oceny, tj. 1 i 2 – kategorie te zostały połączone dla lepszej czytelności wykresu

Najczęstszymi powodami przez które beneficjenci nie korzystali ze szkoleń było nieotrzymanie zaproszenia, brak wiedzy o szkoleniach oraz brak czasu. Co ważne, wielu ankietowanych nie czuło potrzeby korzystania ze szkoleń.

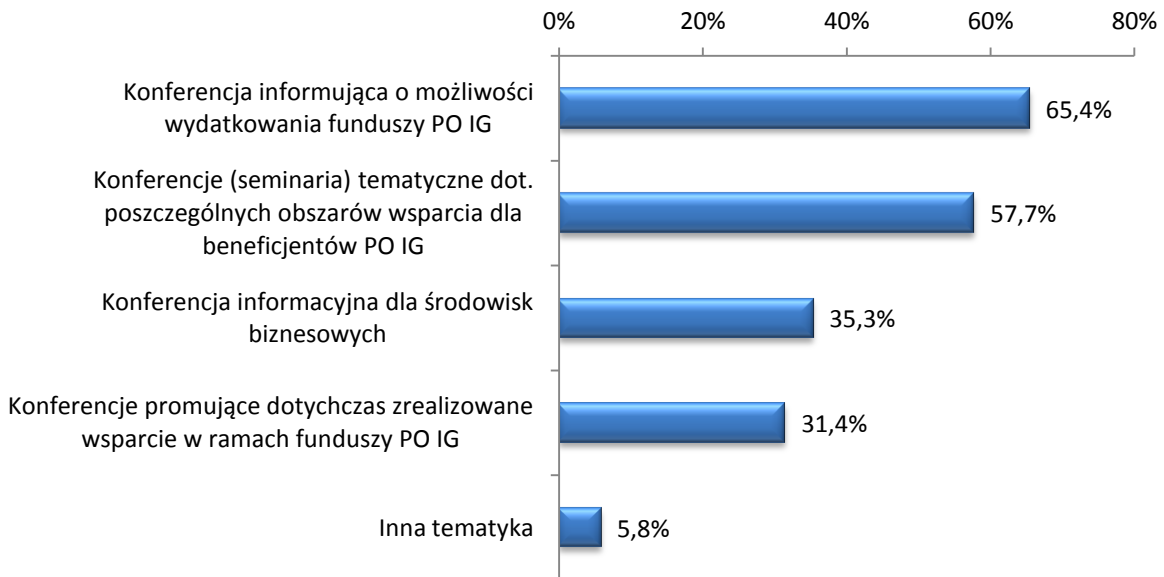
Wykres 9 Powody nieuczestniczenia w szkoleniach dla beneficjentów PO IG



Źródło: CATI Beneficjenci PO IG (1-8) N=242; Wartości nie sumują się do 100%, ponieważ można było wskazać więcej niż jedną odpowiedź

O wiele mniejszym zainteresowaniem (niż szkolenia) beneficjentów PO IG cieszą się konferencje organizowane przez IP/IW – wzięło w nich udział tylko 28,2% badanych. Najczęściej odwiedzane konferencje obejmowały swoim zakresem tematykę informacyjną o możliwości wydatkowania funduszy PO IG oraz tematykę poszczególnych obszarów wsparcia dla beneficjentów PO IG.

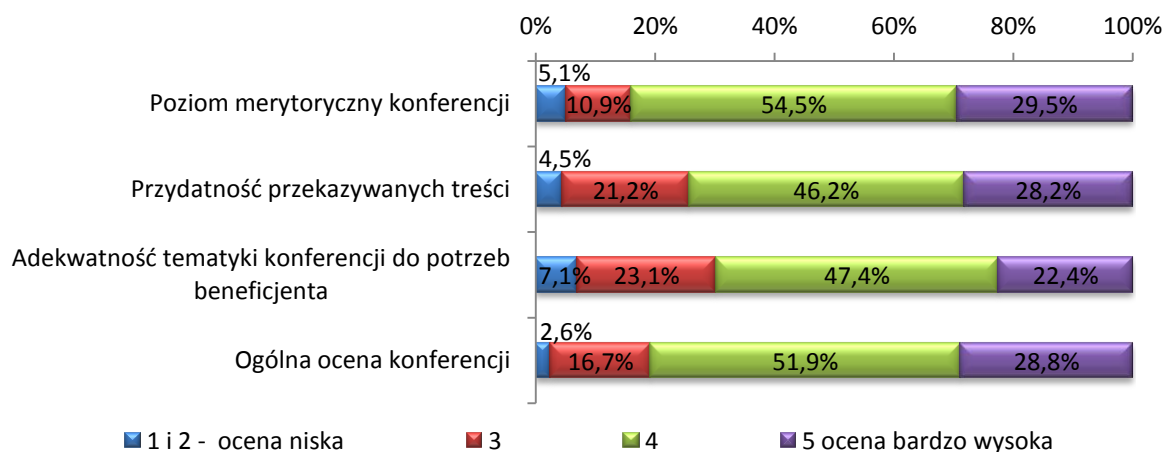
Wykres 10 Tematyka konferencji, w których uczestniczyli beneficjenci osi 1-8 PO IG



Źródło: CATI Beneficjenci PO IG (1-8) N=156; Wartości nie sumują się do 100%, ponieważ można było wskazać więcej niż jedną odpowiedź

Konferencje ocenione zostały nieznacznie gorzej niż szkolenia – ogólna średnia ocena konferencji wynosi 4,06 (pięciopunktowa skala od 1 do 5). Najwyżej oceniono poziom merytoryczny szkoleń (4,08), najniżej adekwatność tematyki konferencji do potrzeb beneficjentów (3,83).

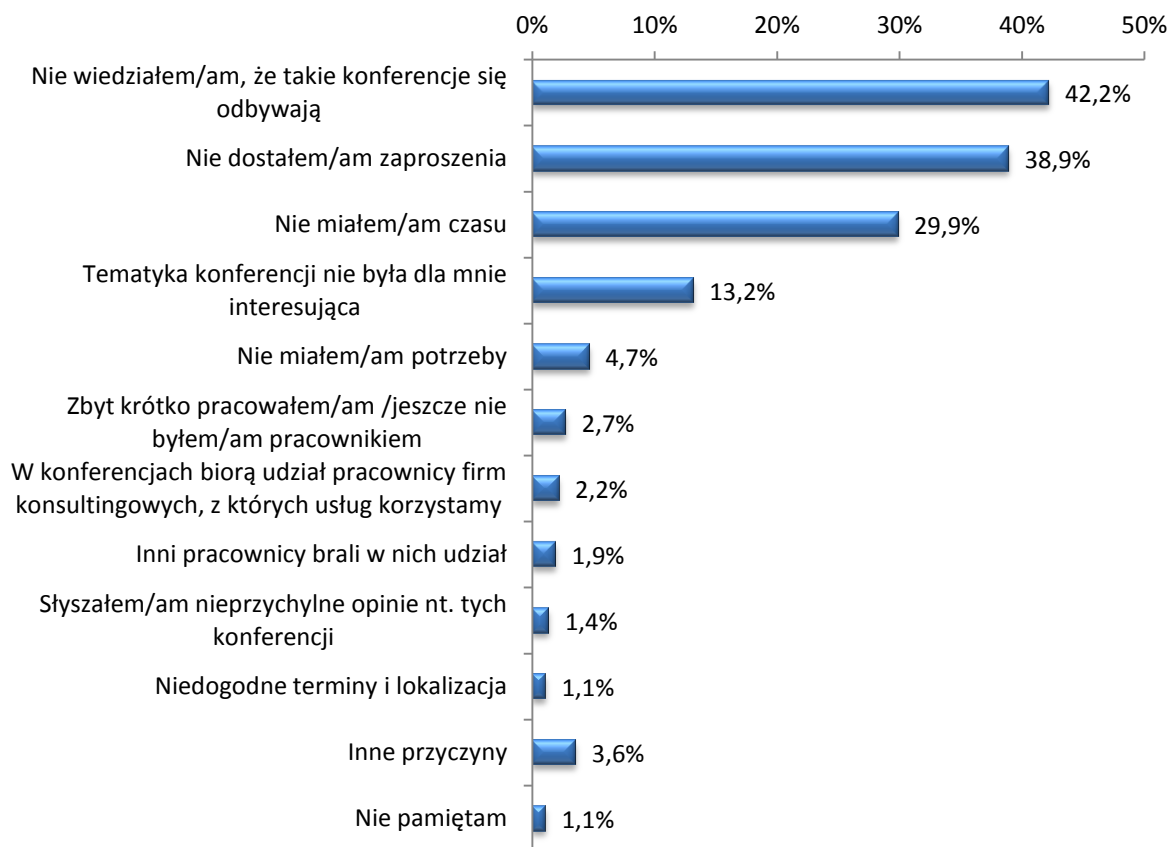
Wykres 11 Ocena konferencji organizowanych w ramach PO IG w poszczególnych aspektach



Źródło: CATI Beneficjenci PO IG (1-8) N=156; Z uwagi na niewielką liczbę osób, która przyznała najniższe oceny, tj. 1 i 2 – kategorie te zostały połączone dla lepszej czytelności wykresu

Podobnie jak w przypadku szkoleń, badani wskazywali na trzy główne powody nieuczestniczenia w konferencjach organizowanych w ramach PO IG: brak wiedzy o odbywaniu się konferencji, brak zaproszenia na konferencję oraz brak czasu, który mógłby zostać przeznaczony na udział w wydarzeniu.

Wykres 12 Powody nieuczestniczenia w konferencjach organizowanych w ramach PO IG



Źródło: CATI Beneficjenci PO IG (1-8) N=156; Wartości nie sumują się do 100%, ponieważ można było wskazać więcej niż jedną odpowiedź

Punkty informacyjne oraz publikacje nt. PO IG

Zdecydowana większość badanych beneficjentów PO IG osi 1-8 deklaruje, iż korzysta z publikacji poświęconych funduszom unijnym pozyskiwanym w ramach PO IG: co czwarty badany (25,1%) korzysta często, zaś 44,7% sporadycznie. Pozostali bądź nie wiedzieli o istnieniu takich publikacji, bądź nie korzysta z różnych powodów, wśród których najczęściej wymieniano:

- ✓ brak czasu (22 wskazania z 81),
- ✓ korzystanie z usług firmy konsultingowej (14 z 81),
- ✓ brak potrzeby zapoznawania się z publikacjami o PO IG (13 z 81),

- ✓ niska przydatność publikacji (7 z 81),
- ✓ trudny dostęp do publikacji oraz brak wiedzy gdzie ich szukać (6 z 81),
- ✓ preferowanie poszukiwania informacji w Internecie (6 z 81).

Beneficjenci w większości nie widzą potrzeby przygotowania dodatkowych publikacji z zakresów dotychczas nie opisanych. Tylko 14,8% ankietowanych dostrzega takie tematy, postulując wydawanie publikacji dotyczących:

- aspektów finansowych, rozliczeniowych oraz związanych z szeroko rozumianą księgowością projektów, w tym kwalifikowalnością wydatków,
- merytorycznych publikacji dotyczących obszarów wsparcia, w tym ukierunkowanych na konkretne branże oraz wielkość podmiotów,
- trwałości rezultatów

z podkreśleniem aktualności tych informacji oraz przystępnego języka:

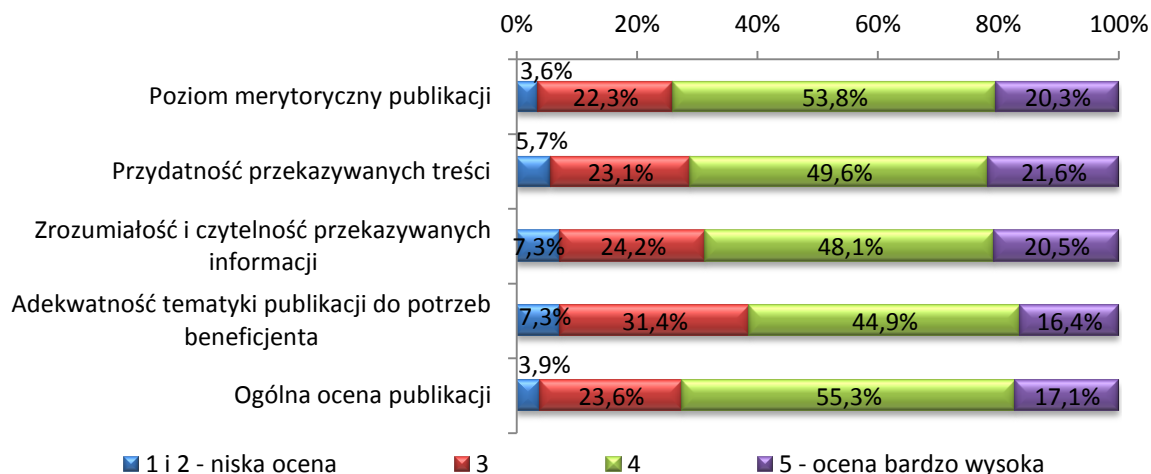
„Materiały, które są dostępne, są bardzo ogólne i pojawiają się przed samym deadlineem albo 5 lat wcześniej. Brakuje dobrze sfokusowanej informacji z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym - czyli pół roku przed terminem zamknięcia wniosków.”
[CATI Beneficjenci PO IG (1-8)]

„Tematyka pomocy publicznej, poradniki dla beneficjentów – szczególnie dla przedsiębiorców odnośnie bieżących kwestii pisane w formie przystępnej dla człowieka. Mało jest publikacji traktujących dogłębnie temat ministerialnych wytycznych. Mało jest również analiz biznesowych.” [CATI Beneficjenci PO IG (1-8)]

„Pozyskiwanie środków unijnych, w jaki sposób je pozyskać, brak informacji jak to zrobić. Przydałaby się infolinia, by ktoś udzielił informacji na temat pozyskania środków unijnych.” [CATI Beneficjenci PO IG (1-8)]

Ocena publikacji dla beneficjentów jest znacząco niższa niż szkoleń i konferencji – średnia ocena wyniosła 3,84 (na pięciopunktowej skali od 1 do 5). Najlepiej oceniony został poziom merytoryczny publikacji (3,89) oraz przydatność przekazywanych informacji (3,85), najslabiej zaś adekwatność tematyki publikacji do potrzeb beneficjenta (3,68).

Wykres 13 Ocena publikacji poświęconych PO IG w poszczególnych aspektach

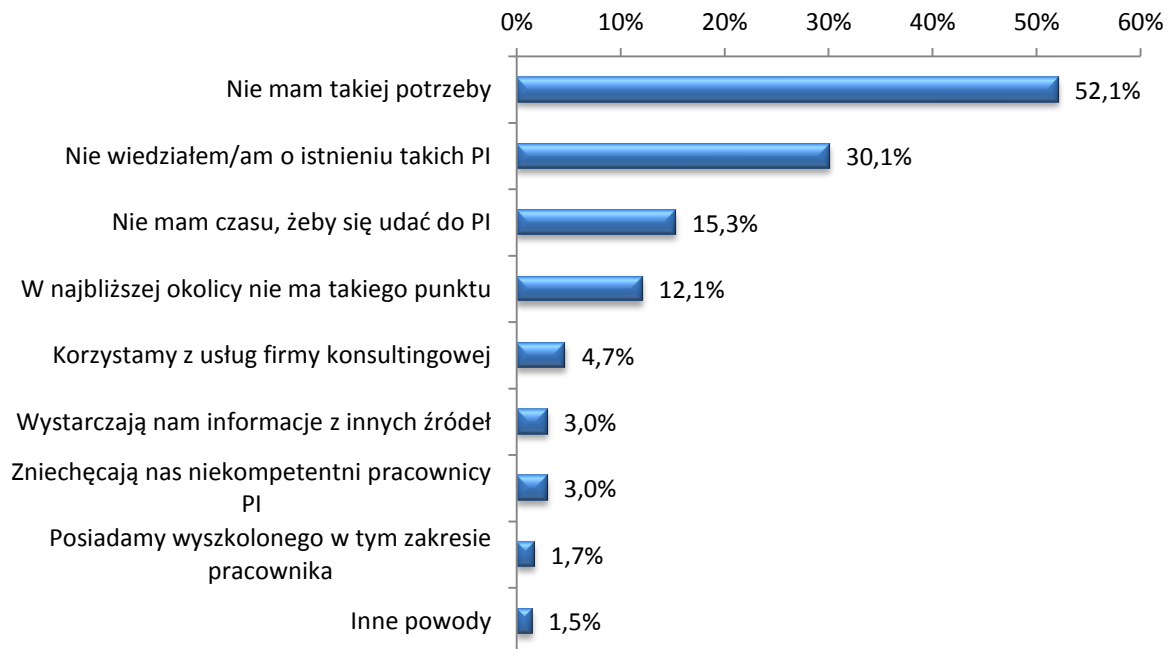


Źródło: CATI Beneficjenci PO IG (1-8) N=385; Z uwagi na niewielką liczbę osób, która przyznała najniższe oceny, tj. 1 i 2 – kategorie te zostały połączone dla lepszej czytelności wykresu

Tylko co czwarty ankietowany beneficjent osi 1-8 PO IG zadeklarował, iż korzystał ze wsparcia punktu informacyjnego PO IG, w tym 14,6% badanych robiła to wielokrotnie, podczas gdy 9,9% skorzystała ze wsparcia PI tylko jeden raz. Oznacza to, iż zdecydowana większość ankietowanych (73,2%) nie korzystała z usług punktów informacyjnych PO IG.

Beneficjenci nie korzystający najczęściej albo nie mieli takiej potrzeby, albo nie miało wiedzy o istnieniu punktów. Szczegółowy rozkład odpowiedzi ankietowanych przedstawia poniższy wykres:

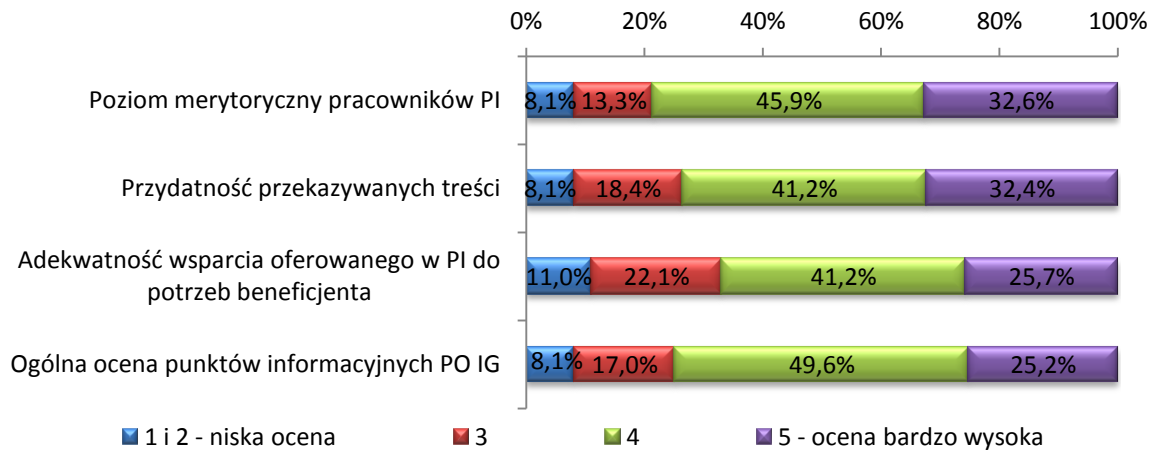
Wykres 14 Przyczyny niekorzystania z usług punktów informacyjnych PO IG



Źródło: CATI Beneficjenci PO IG (1-8) N=405; Wartości nie sumują się do 100%, ponieważ można było wskazać więcej niż jedną odpowiedź

Działalność punktów informacyjnych PO IG została oceniona na poziomie 3,89 (na pięciopunktowej skali od 1 do 5) - najlepiej oceniony został poziom merytoryczny pracowników punktów (4,00), najgorzej zaś adekwatność oferowanego wsparcia do potrzeb beneficjentów (3,76).

Wykres 15 Ocena działalności punktów informacyjnych PO IG w poszczególnych aspektach

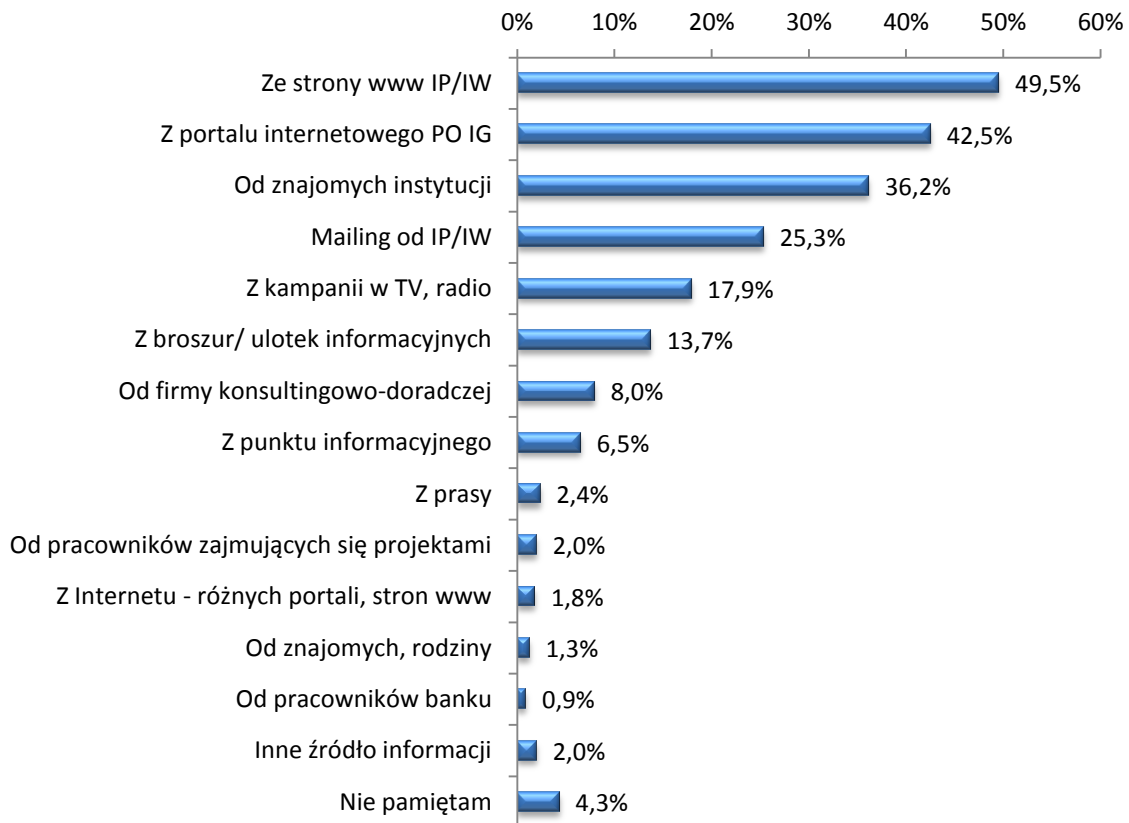


Źródło: CATI Beneficjenci PO IG (1-8) N=136; Z uwagi na niewielką liczbę osób, która przyznała najniższe oceny, tj. 1 i 2 – kategorie te zostały połączone dla lepszej czytelności wykresu

Wnioskowanie o fundusze

Najczęstszymi źródłami informacji o możliwości wnioskowania o fundusze unijne w ramach PO IG są strony internetowe Instytucji Wdrażających oraz Instytucji Pośredniczących, a także portal internetowy poświęcony Programowi. Ponadto wielu ankietowanych beneficjentów PO IG osi 1-8 o takiej możliwości dowiedziało się od znajomych instytucji oraz dzięki mailingowi od IP/IW.

Wykres 16 Źródła informacji beneficjentów nt. możliwości składania wniosków o dofinansowanie w ramach PO IG



Źródło: CATI Beneficjenci PO IG (1-8) N=553; Wartości nie sumują się do 100%, ponieważ można było wskazać więcej niż jedną odpowiedź

Znacząca część badanych (57,9%) aplikując o środki korzysta z odpłatnych usług firm prywatnych specjalizujących się w tego typu działaniach. Bez żadnej pomocy wnioski przygotowało 27,8% badanych, zaś z wykorzystaniem bezpłatnej pomocy zapewnianej przez IP/IW – 8,1%.

Ankietowani, którzy zadeklarowali, iż składając wniosek o dofinansowanie korzystali z bezpłatnej pomocy zapewnianej przez IP/IW⁸ zostali poproszeni o ocenę poszczególnych jej form. Jako najbardziej przydatna dla projektodawców została wskazana strona internetowa poświęcona funduszom z PO IG, która otrzymała średnią ocenę na poziomie 3,93 (na pięciopunktowej skali od 1 do 5). Jako następne w kolejności zostały wskazane wytyczne dla projektodawców (średnia ocena 3,82), informatory i podręczniki dla projektodawców (3,58) oraz punkty informacyjne (3,56). Beneficjenci najgorzej natomiast ocenili przydatność infolinii PO IG, przyznając średnią ocenę na poziomie 3,27.

⁸ Liczba ankietowanych odpowiadających na to pytanie wynosi 45

Głównym powodem korzystania z usług firmy zewnętrznej podczas aplikowania o fundusze w ramach PO IG jest brak wiedzy na temat dostępnych bezpłatnych form pomocy dla projektodawców. Beneficjenci deklarowali również, iż zachęciło ich duże doświadczenie oraz skuteczność firm w procesie wnioskowania o środki, a także kompleksowość oferowanych usług.

*„Firmy zewnętrzne działają kompleksowo, a instytucje państwowe działają szablonowo.”
[CATI Beneficjenci PO IG (1-8)]*

„Mają dużą wiedzę, której nam brakuje – sami nie bylibyśmy, nawet z pomocą punktów informacyjnych, podolać staraniu się o dotacje.” [CATI Beneficjenci PO IG (1-8)]

„Aby zwiększyć prawdopodobieństwo, że otrzymamy dofinansowanie – oni mają większe doświadczenie.” [CATI Beneficjenci PO IG (1-8)]

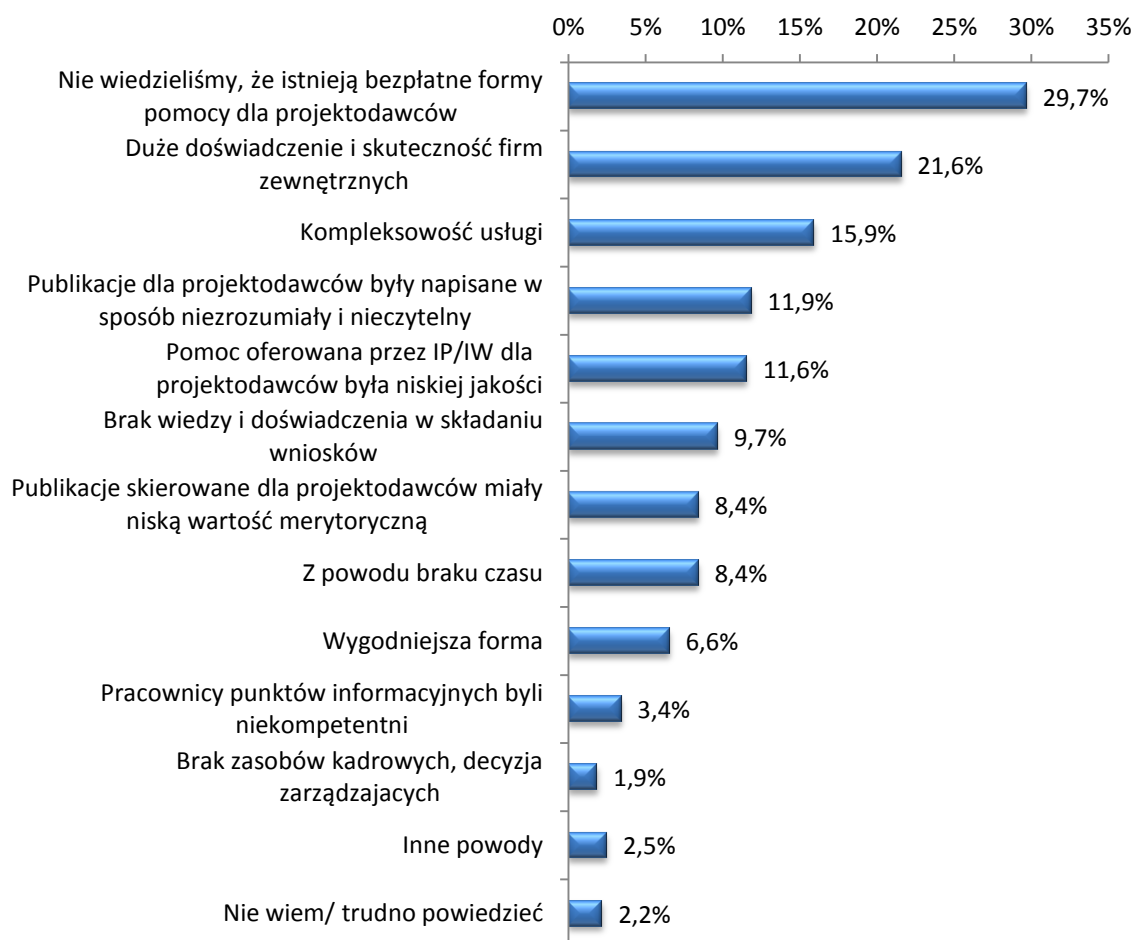
Co dziesiąty ankietowany z tej grupy twierdził również, iż oferowane projektodawcom publikacje są nieczytelne i niezrozumiałe, zaś pomoc oferowana przez IP/IW jest niskiej jakości.

„To był nasz pierwszy projekt, wydawało nam się, że mamy zbyt małą wiedzę, a podane źródła były zbyt ogólnikowe.” [CATI Beneficjenci PO IG (1-8)]

„Wiedzieliśmy, że są bezpłatne punkty informacyjne, ale merytorycznie są za słabe, zbyt dużo było sformułowań technicznych w naszym projekcie.” [CATI Beneficjenci PO IG (1-8)]

Szczegółową argumentację badanych beneficjentów na rzecz korzystania z firm konsultingowo-doradczych przedstawia poniższy wykres:

Wykres 17 Powody korzystania z odpłatnych usług podczas aplikowania o środki PO IG



Źródło: CATI Beneficjenci PO IG (1-8) N=320; Wartości nie sumują się do 100%, ponieważ można było wskazać więcej niż jedną odpowiedź

Ankietowani stosunkowo dobrze oceniają kontakt pomiędzy nimi, a instytucją z którą utrzymują łączność, ogółem przyznając średnią ocenę na poziomie 4,14⁹. Instytucja kontaktowa w tym wypadku nie różnicowała ocen beneficjentów. Jeśli beneficjent wydawał niską ocenę, to głównie z powodu biurokratyzowania instytucji, skutkującego brakiem możliwości załatwienia spraw „od ręki” (22 wskazania z 31), długiego oczekiwania na odpowiedź (18 z 31), trudności z ustaleniem osoby, która może pomóc w danej sytuacji (13 z 31) oraz niekompetencja pracowników i ich niechęć do udzielania wsparcia (odpowiednio po 11 z 31).

„Bardzo często jesteśmy odsyłani do innych organizacji, czyli kontakt jeszcze bardziej się wydłuża.” [CATI Beneficjenci PO IG (1-8)]

⁹ Średnia ocena wyliczona na podstawie 545 wskazań.

„Nie można się tam dodzwonić, odsyłają dalej, nie wiadomo kto może udzielić informacji.” [CATI Beneficjenci PO IG (1-8)]

Dowodem skuteczności działań szkoleniowo-informacyjnych może być m.in. jakość składanych wniosków o dofinansowanie projektów i jakość składanych wniosków o płatność. Wykluczaliśmy „skuteczność” w ubieganiu się o dofinansowanie, bo choć na pewno istnieje (powinien istnieć) związek między uzyskaniem wsparcia a uzyskaniem dotacji, to jednak na uzyskanie dotacji wpływ ma wiele jeszcze innych czynników, który nie daje się odseparować. Jakość wniosków ocenili pracownicy zajmujący się nimi – około 1/3 pracowników, którzy wzięli udział w badaniu CAWI zajmuje się na co dzień z wnioskami o dofinansowanie i/lub wnioskami o płatność w ramach Osi 1 - 8 PO IG. Osoby te zostały zapytane, czy dostrzegają poprawę jakości tych wniosków. Okazuje się, że zauważana jest poprawa jakości wniosków – zarówno o dofinansowanie (łącznie 49 wskazań z 79), jak i o płatność (45 z 79).

Dobre praktyki

W badaniu poszukiwaliśmy przykładów dobrych praktyk projektów /działań finansowanych z pomocy technicznej. Najwięcej takich przykładów znajduje się wśród działań informacyjno-promocyjnych – spośród wielu niezwykle interesujących wybraliśmy dwa, zaprezentowane poniżej. Trzeba jednak stwierdzić, że wybór był niezwykle trudny, bowiem w ramach PO IG zrealizowano wiele bardzo ciekawych działań promocyjnych.

„Kot Einsteina - 128 opowieści o nauce” to popularnonaukowa publikacja wydana przez Ośrodek Przetwarzania Informacji - Państwowy Instytut Badawczy (OPI). Premiera publikacji odbyła się 10 grudnia 2014 roku, podczas konferencji „Innowacyjnie, czyli jak”. Książka zawiera opowieści o 128 projektach (84 projekty inżynieryjno-techniczne, 10 rolniczych, 20 przyrodniczych, 13 medycznych i 1 społeczny) finansowanych z działania 1.3.1 PO IG. Wszystkie projekty łączy zasada użyteczności.



Celem publikacji była promocja funduszy unijnych oraz polskiej nauki, pokazanie jej praktycznego wymiaru w sposób zrozumiały dla przeciętnego czytelnika.

„Kot Einsteina – 128 opowieści o nauce” to wyprawa do świata nauki – ale nie tej zamkniętej w hermetycznym świecie formuł zrozumiałych tylko dla ludzi, którzy zajmują się nią na co dzień. To opowieść o pasji, tytanicznej pracy, pragnieniu zajrzenia pod podszewkę tego, co znamy, co oczywiste i zwykłe. Rzecz o wysiłkach i namiętnościach setek mądrych ludzi. Ludzi, których wiedza i pomysłowość już teraz niepostrzeżenie zmieniają nasze życie, czynią je lepszym i ciekawszym – choć większość z nas nie ma o tym pojęcia.¹⁰

¹⁰ Pobrano z: <http://www.opi.org.pl/news/id/220.html>

Autorem książki jest Dr Robert Siewiorek, dziennikarz specjalizujący się w tematyce naukowej. Dziennikarz odwiedzał beneficjentów programu, aby dowiedzieć się o ich projektach. Spisał je według jednakowego klucza – każdy ze 128 epizodów otwiera anegdota, nawiązująca do projektu. Następnie autor krótko go opisuje, a dalej wyjaśnia, jak wpływa on na nasze życie. Każda opowieść opatrzona jest informacją o instytucji realizującej przedsięwzięcie, tytule projektu, datach jego realizacji oraz jego wartości. Książka opatrzona jest zdjęciami, wykonanymi w siedzibie beneficjentów przez profesjonalnego fotografa.

„Kot Einsteina - 128 opowieści o nauce” to publikacja bezpłatna, dostępna online. Ośrodek Przetwarzania Informacji dystrybuuje ją podczas wszelkiego rodzaju wydarzeń, w których uczestniczy, bądź które organizuje – konferencji, targów, dni otwartych, pikników dotyczących funduszy unijnych (łącznie wśród przedstawicieli świata nauki i biznesu rozdystrybuowano ok. 1000 egzemplarzy). Została ona również rozesłana do wszystkich uczelni w Polsce – OPI chce bowiem szerzyć współpracę biznesu i nauki.

Od momentu umieszczenia publikacji w wersji on-line w grudniu 2014 do chwili obecnej (08.2015) została ona pobrana 606 razy.

Przedstawiciele OPI – Agnieszka Gryzik i Tomasz Pietrański m.in. za omawianą publikację otrzymali nagrodę specjalną branży public relations „PRoton Teraz Polska”. W kategorii tej nagradzane są osoby lub zespoły przyczyniające się do promocji produktów, usług i firm w kontekście promocji polskiej gospodarki.

Ośrodek Przetwarzania Informacji na jesieni tego roku planuje wydanie kolejnej publikacji. Tym razem będzie ona dotyczyła projektów finansowanych z Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko. Książka będzie nosiła tytuł „Pięćdziesiąt siedem twarzy doktora Czy”.

„**Wiadomości Naukowe**” to magazyn popularnonaukowy, który między sierpniem 2013 roku a czerwcem 2014 roku emitowany był na antenie TVP przed niedzielnymi wiadomościami. Program realizowany był z inicjatywy i we współpracy z Narodowym Centrum Badań i Rozwoju.

Każdy z odcinków prowadzący, Radosław Brzózka, rozpoczynał od pytania, na które odpowiedź widzowie dostawali na koniec programu, dzięki czemu dowiadywali się różnych ciekawostek (np. jakiego smaku nie czują koty). W programie prezentowane były osiągnięcia polskich ośrodków naukowo-badawczych, nowinki technologiczne, ciekawostki naukowe oraz aktualne gadżety. Program skupiał się na praktycznym zastosowaniu projektów innowacyjnych. Prezentowane były w nim również rozwiązania na miarę start-upów, będące przykładem na to, jak osoby z dobrym pomysłem mogą pozyskać fundusze na dalszy rozwój.



Celem programu było promowanie funduszy unijnych oraz innowacyjnych projektów (nie tylko tych finansowanych z PO IG) i pokazywanie przykładów sukcesu współpracy środowiska nauki i biznesu. Poprzez program zamierzano również dotrzeć do potencjalnych beneficjentów programu, zainspirować ich i zachęcić ich do aplikowania o środki unijne.

Dodatковым efektem „Wiadomości Naukowych” jest zwiększenie rozpoznawalności NCBiR. Coraz więcej beneficjentów i potencjalnych beneficjentów zaczęło kontaktować się z Centrum, część z nich sama proponując przedstawienie swojego projektu w programie.

Średnia oglądalność programu osiągała aż 2 miliony osób, co daje 12% całej widowni telewizyjnej. Od 27 września 2015 rozpocznie się kolejny sezon „Wiadomości Naukowych”. Nadal emitowany on będzie na antenie TVP.

Ewaluacja

Ewaluacja służy ocenie wartości interwencji z punktu widzenia przyjętych kryteriów i jej usprawnieniu. Zatem szczególnie ważnym elementem ewaluacji jest wdrażanie rekomendacji z ewaluacji – skala ich wdrożenia wskazuje na użyteczność badań.

Na wniosek Wykonawcy Zamawiający przekazał tabele wdrażania rekomendacji zgodne ze Zintegrowanym Systemem Zarządzania Wnioskami i Rekomendacji z Badań Ewaluacyjnych. Otrzymano tabele dla 18 badań zamówionych przez IZ PO IG, zawierających ogółem 192 rekomendacji, przy czym statusy odnoszące się do sposobu wykorzystania wypełniono dla 168 rekomendacji.

Tabela 7 Wykorzystanie rekomendacji z ewaluacji finansowanych z PT PO IG

Tytuł raportu	wdrożona w całości	do wdrożenia w całości	w części wdrożona	w części do wdrożenia	odrzucona	brak statusu	Liczba rekomendacji
Ewaluacja funkcjonowania systemu oceny i wyboru projektów w ramach PO IG - etap II	1	1	2		8		12
Ewaluacja instrumentów wsparcia B+R w ramach perspektywy finansowej 2007–2013	1	10		6	2		19
Ewaluacja komplementarności i efektywności wsparcia instytucji otoczenie biznesu świadczących usługi dla przedsiębiorców				1		9	10
Ewaluacja realizacji polityk horyzontalnych w ramach PO IG	2	1	4	2	4		13
Ewaluacja zmian w systemie wyboru projektów w ramach wybranych działań PO IG 2007-2013	2	6	1	2	3	2	16
Metaewaluacja wyników badań ewaluacyjnych Programu	2	5	5	1		1	14

Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007-2013							
Ocena efektywności systemu wyboru projektów i kryteriów w zakresie innowacyjności w ramach Działania 4.4 i 4.5 PO IG w porównaniu do projektów zrealizowanych w Poddziałaniu 2.2.1 SPO WKP	1						1
Ocena ex ante instrumentów finansowych w ramach PO IR		4		1			5
Ocena realizacji celu 6 PO IG Wzrost wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych w gospodarce w połowie okresu programowania		7	1	6	1		15
Ocena realizacji instrumentów inżynierii finansowej w ramach NSRO 2007-2013.	5	2	3	5	6		21
Ocena stanu realizacji 3, 4, 5 i 6 Priorytetu PO IG w połowie okresu programowania	1	6	4	5			16
Ocena stanu realizacji 1 i 2 Priorytetu Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka w połowie okresu programowania	5		3				8
Ocena stanu realizacji 9. osi priorytetowej Pomoc techniczna Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka			7		3		10
Ocena wpływu Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka na zwiększenie innowacyjności przedsiębiorstw	1	1				12	14
Ocena wpływu projektów realizowanych w ramach IV Osi Priorytetowej PO IG na stan środowiska naturalnego oraz efektywność energetyczną w Polsce				1	2		3
Ocena wpływu wsparcia udzielanego w ramach IV Osi Priorytetowej Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka na tworzenie nowych, trwałych miejsc pracy				1			1
Ocena współpracy beneficjentów PO IG z partnerami z państw Regionu Morza Bałtyckiego				3			3
Wstępna ocena oddziaływania POIG na środowisko – założenia strategiczne, a realizacja projektów	1	2	1	2	5		11
Suma:	22	45	31	36	34	30	192

Źródło: opracowanie własne na podstawie tabel monitorowania rekomendacji udostępnionych przez Zamawiającego

Powyższa tabela oraz szczegółowe zestawienie wszystkich tabel rekomendacji pokazuje kilka ważnych zjawisk:

- ▶ tylko nieco ponad 1/3 wszystkich rekomendacji wdrożono lub planuje się wdrożyć w pełni, a analogiczną liczbę wdrożono lub planuje się wdrożyć w części,
- ▶ 17% rekomendacji odrzucono w całości,
- ▶ dla 15% status określa KJE (rekomendacje horyzontalne) - ich ewentualne wdrożenie znajduje się poza kompetencjami IZ,
- ▶ przy 21 z 34 odrzuconych rekomendacji nie ma uzasadnienia, podobnie brak jest uzasadnienia przy 18 na 36 rekomendacji planowanych do wdrożenia w części.

Widoczne jest więc, że wykorzystanie wyników ewaluacji jest znaczne. W toku ewaluacji ex-ante PO IR zauważono:

Do głównych obszarów ryzyka związanych z monitoringiem i ewaluacją należy zaliczyć brak wykorzystywania wyników badań ewaluacyjnych w procesie podejmowania decyzji będący efektem m.in. braku rozwiązań natury proceduralnej w tym zakresie.

Nie mamy podstaw do polemiki z autorami tego komentarza odnośnie potrzeby „rozwiązań natury proceduralnej”. Ponieważ jednak w badaniu stwierdziliśmy, że część rozmówców nie ma wiedzy o dostępnych raportach z badań ewaluacyjnych ponieważ – jak twierdzą – nie są o nich informowani, a okresowe przeglądanie baz w poszukiwaniu potencjalnie interesujących raportów jest zbyt czasochłonne, to na pewno należy przemyśleć sposób dystrybucji informacji o raportach. Zwłaszcza, że jednocześnie pojawiają się opinie, że te raporty nie zasługują na dużą uwagę.

Ze względu na brak możliwości porównania skali wdrażanych rekomendacji z wynikami dla innych programów operacyjnych nie możemy stwierdzić, czy 17% nie przyjętych rekomendacji to dużo czy mało. Wydaje się, że nie jest to zły wynik, jednak biorąc pod uwagę, że kolejne ponad 30% to rekomendacje wdrożone tylko w części można uznać, że jest tu obszar do poprawy, tak by większa część rekomendacji mogła być wdrażana. Analiza uzasadnień dla odrzucenia rekomendacji wskazuje, że znaczna część rekomendacji przyjętych w części lub odrzuconych nie pojawiłaby się, gdyby ewaluator uzyskał w toku badania wiedzę zawartą w uzasadnieniu odrzucenia (komentarz odnosi się wyłącznie do tych rekomendacji, dla których zamieszczono uzasadnienie odrzucenia/nie przyjęcia w całości). Jeśli nawet badacze nie zadali właściwych pytań, to etap uzgadniania raportu końcowego powinien zostać wykorzystany na wypełnienie tej luki – oczywiście bez naruszania niezależności ewaluatora.

Dobre praktyki

W ramach promocji dobrych praktyk projektów finansowanych z PT przedstawiamy jeden z raportów ewaluacyjnych, którego przydatność została wysoko oceniona przez Instytucję Zarządzającą:

Badanie ewaluacyjne pn. Metaewaluacja wyników badań ewaluacyjnych Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007-2013 zrealizowane w 2012 roku zostało na zlecenie Instytucji Zarządzającej PO IG przez Laboratorium Rozwoju Sp. z o.o., Infra Vision Przemysław Gorgol oraz Proewa Ewaluacja i Doradztwo Alicja Weremiuk.

Przedmiotem badania była analiza wniosków i rekomendacji z przeprowadzonych w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka ewaluacji w celu ich wykorzystania w nowej wieloletniej perspektywie finansowej na lata 2014-2020. W efekcie prac wybrano wnioski i rekomendacje kluczowe dla okresu 2014-2020, zaś następnie zostały skonsolidowane, zaktualizowane lub poprawione. Wyniki miały stanowić wsparcie dla prac nad propozycją strategicznych decyzji w sprawie polityki spójności w nowej perspektywie finansowej na lata 2014-2020.

Efektom metaewaluacji jest 14 wniosków i rekomendacji, wśród których 12 stanowi rekomendacje kluczowe, zaś po jednej – horyzontalne i operacyjne. Wyniki analizy wniosków i rekomendacji obejmują swoim zasięgiem trzy główne cele tematyczne POIG, tj.:

- ✓ Wzmacnianie badań, rozwoju technologicznego i innowacji,
- ✓ Podnoszenie konkurencyjności małych i średnich przedsiębiorstw, sektora rolniczego (EFFROW) oraz sektora rybołówstwa i akwakultury (EFMR),
- ✓ Zwiększenie dostępności, stopnia i jakości technologii informacyjnych i komunikacyjnych.

W chwili obecnej w całości wdrożone zostały dwie rekomendacje, zaś pięć zostało wdrożonych częściowo. Co istotne, pozostałe rekomendacje również oczekują na wdrożenie. Uznanie wszystkich¹¹ rekomendacji przez IZ za zasadne wskazuje na bardzo dużą użyteczność tej ewaluacji, w szczególności w kontekście projektowania założeń programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój na lata 2014-2020.

Komplementarność z PO PT

Początkowy podział zadań między PT programowe a PO PT jeśli chodzi o zatrudnienie był jednoznaczny i klarowny – PO PT finansował wynagrodzenia w instytucjach będących częścią administracji rządowej, PT PO IG w pozostałych. W 2013 i w 2014 nastąpiło przejęcie finansowania wynagrodzeń pracowników części pozostałych instytucji i w tym momencie klarowność podziału została wzburzona. Nie dla wszystkich było jasne, dlaczego PO PT przejął te zadania i dlaczego nie we wszystkich instytucjach. Ta wiedza nie wszystkim jest konieczna, ale jej brak wywołuje niekiedy spekulacje. W toku wywiadów spotkaliśmy się z sugestiami, że stało się tak z powodu braku środków PT w PO IG (!), ale też ze stwierdzeniem, że obecny podział jest całkowicie nielogiczny. Ponadto instytucje „przejęte” przez PO PT uważają, że również wyposażenie stanowisk powinno być finansowane z tego programu, podczas gdy takiej praktyki nie było w instytucjach finansowanych z PO PT od początku. Zwracamy uwagę, że rozmowy prowadziliśmy z osobami zajmującymi się PT i przedstawicielami kierownictw instytucji, a nie z przypadkowymi pracownikami.

¹¹ W przypadku rekomendacji nr 12 nie posiadamy wiedzy na temat jej statusu. (rek: Przemodelowanie sposobu wsparcia w zakresie podejmowania działalności gospodarczej w dziedzinie e-usług.)

Spotkaliśmy się także (pojedyncze przypadki) z zarzutami dotyczącymi niejasności co do podziału zadań w kwestii szkoleń. Wydaje się to jednak o tyle nieuzasadnione, że typ szkoleń finansowanych w PO PT jest jednoznacznie wskazany w samej treści Programu:

Podnoszenie kwalifikacji pracowników będzie realizowane ze szczególnym uwzględnieniem poszerzania i doskonalenia wiedzy w zakresie zamówień publicznych i pomocy publicznej,

a ponadto IZ PO PT informuje o planach szkoleniowych z dużym wyprzedzeniem, nie powinno więc pojawić się ryzyko zdublowania tematów szkoleń.

PO PT finansuje także ewaluacje, ale linia demarkacyjna pomiędzy Krajową Jednostką Ewaluacji a komórkami ewaluacyjnymi w poszczególnych PO jest jasna, a ponadto plany ewaluacji dla każdego PO są uzgadnianie z KJE, nie ma więc ryzyka dublowania zadań.

Nieco inaczej przedstawia się kwestia działań informacyjno-promocyjnych, bowiem 4. oś priorytetowa PO PT, nadzorowana przez Departament Informacji i Promocji MIR na charakter niejako nadrzędny nad działaniami informacyjno-promocyjnymi pozostałych PO. Jak zapisano w PO PT:

Działania informacyjne i promocyjne prowadzone w ramach POPT 2007-2013 dotyczą całości operacji funduszy strukturalnych i FS. Ponadto na poziomie działań realizowanych w ramach POPT 2007-2013 zapewniona jest koordynacja wszystkich działań z zakresu informacji, promocji i edukacji podejmowanych przez poszczególne IZ PO, co zapewnia ich komplementarność z działaniami podejmowanymi w ramach komponentów pomocy technicznej poszczególnych PO.

Oznacza to konieczność podporządkowania planów tych działań w ramach PO działaniom horyzontalnym, co o tyle nie przedstawia większego problemu, że wszelkie kwestie są odpowiednio wcześniej przedyskutowane na forum Grupy Roboczej ds. Informacyjno-Promocyjnych.

Podsumowanie:

- ▶ zakres wsparcia pomocy technicznej PO IG jest właściwy, wszystkie formy są przydatne i służą osiągnięciu celów postawionych przed PT i jednocześnie są one wystarczające,
- ▶ pracownicy zauważają pozytywny wpływ zamawianych ze środków PT ekspertyz, opinii i analiz na jakość swojej pracy,
- ▶ niemal wszyscy badani pracownicy uczestniczyli w szkoleniach finansowanych z PT, część brała także udział w studiach podyplomowych; najczęściej szkolenia dotyczyły zamówień publicznych, kontroli oraz nauki języków obcych,
- ▶ zdaniem badanych szkoleń było za mało, mają oni jednak świadomość, że bez wsparcia PT byłoby ich znacznie mniej; co ważne – pracownicy mają poczucie dostępu do interesujących ich szkoleń; istnieje jednak obawa, że pracownicy nie mają wystarczającej świadomości, że środki PT nie mają zapewniać rozwoju

pełnego osobistego i zawodowego każdego pracownika, a jedynie wzmacniać kompetencje niezbędne do wdrażania programu,

- ▶ daje się zauważyć rosnący problem z dostępnością oferty szkoleniowej spełniającej oczekiwania pracowników instytucji beneficjentów PT; jednocześnie też istnieją obawy, że znaczna część szkoleń jest wybieranych i zamawianych dość przypadkowo, bez właściwego definiowania potrzeb szkoleniowych,
- ▶ pracownicy oceniają swoje warunki pracy generalnie jako przeciętne, przy czym dobrze oceniana jest dostępność sprzętu, niżej jego funkcjonowanie (z racji zużycia), w części instytucji problemem jest ciasnota, niewłaściwe umeblowanie, brak miejsca na archiwizację; niekoniecznie oznacza to niewłaściwe działanie PT, ale wskazuje na pewne problemy jej funkcjonowania,
- ▶ tylko połowa badanych beneficjentów PO IG brała udział w szkoleniach, przede wszystkim z rozliczania projektów; szkolenia oceniane są dobrze; znacznie mniejszym zainteresowaniem cieszą się konferencje
- ▶ beneficjenci dorywczo przeglądają kierowane do nich publikacje, oceniając je jako dość mało adekwatne do swoich potrzeb,
- ▶ głównym źródłem wiedzy beneficjentów o możliwościach aplikowania są strony internetowe IW i IP, a ponadto mailing z IW/IP oraz informacje od znajomych,
- ▶ ponad połowa badanych beneficjentów PO IG przy przygotowaniu wniosku o dofinansowanie korzysta ze wsparcia firm komercyjnych,
- ▶ wykorzystanie ewaluacji jest znaczne,
- ▶ pomoc techniczna PO IG, mimo pewnych zastrzeżeń, jest komplementarna z PO PT.

4.3. Przejrzystość i elastyczność procedur zarządzania pomocą techniczną PO IG

Czy procedury zarządzania pomocą techniczną PO IG były jasne i klarowne?

Czy procedury zarządzania pomocą techniczną PO IG były wystarczające elastyczne?

Czy środki PT były dostarczane „na czas” (tzn. czy przyjęte procedury pozwalały na elastyczne reagowanie na niedające się przewidzieć sytuacje)?

Czy środki PT były dostarczane beneficjentom we właściwej (zgodnie z rzeczywistymi potrzebami) wysokości (kwoty)?

Jakie działania związane z pomocą techniczną, realizowane w ramach poszczególnych programów operacyjnych, były najbardziej skuteczne i efektywne?

Procedury zarządzania pomocą techniczną PO IG określone zostały w Instrukcji Wykonawczej Pomoc Techniczna PO IG 2007-2013 i w uzupełniających ją dokumentach:

- Instrukcja wypełniania Planu Działań w zakresie realizacji projektu w ramach IX priorytetu Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka,
- Instrukcja wypełniania wniosku beneficjenta o płatność w ramach Priorytetu IX Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka,
- oraz odpowiednich wzorach formularzy i dokumentów.

To niedługi (łącznie 31 stron w pierwszej wersji, 39 w obecnie obowiązującej), przejrzyste skonstruowany, przystępnie napisany dokument, regulujący wszystkie najważniejsze kwestie funkcjonowania pomocy technicznej. Wszyscy rozmówcy zgodni są w ocenie, że procedury są zrozumiałe, przejrzyste, choć niektórzy wskazywali na możliwość pewnych uproszczeń. Wszyscy także zgodni są w ocenie, że system jest elastyczny i pozwala reagować na zmieniające się potrzeby, zwłaszcza przy pozytywnym podejściu Instytucji Zarządzającej. Nie stwierdzono także przypadku, by środki były przyznawane w niewystarczającej wysokości. Wręcz przeciwnie, badani przyznawali, że na ogół dysponowali zbyt dużymi środkami, co było efektem świadomego planowania „zapasu na wszelki wypadek”.

Konieczne jest jednak dokonanie zastrzeżenia: badanie prowadzono na kilka miesięcy przed zakończeniem wdrażania Programu, w chwili, gdy rozpoczęto już nową perspektywę finansową. Większość badanych realizowała już zadania związane z nowymi programami (PO IR, PO PC, także PO WER, jednocześnie współdziałając w ramach PO PT) i znacznie większe znaczenie miały dla nich ustalenia dotyczące nowych programów niż PO IG. Zwłaszcza, że wiele kwestii nie zostało jeszcze w nowych programach rozstrzygniętych lub jest rozstrzygana w sposób odmienny niż przyjęte dotychczas w PO IG. Niewątpliwie miało to wpływ na wyrażane oceny: kończące się wdrażanie PT w PO IG, gdzie wszystko zostało już dogadane, uregulowane, wyjaśnione wydaje się jeszcze bardziej proste niż było w rzeczywistości na tle niejasnych zasad dotyczących nowych pomocy technicznych

(na co zwracało uwagę wielu rozmówców). Prawdopodobnie, gdyby badanie miało miejsce choćby rok wcześniej, skala krytycznych komentarzy byłaby nieco większa.

Dowodem na wysoką ocenę systemu jest powszechnie wyrażana opinia o zasadności utrzymania tego systemu w nowej perspektywie. Jednak w ocenie zespołu badawczego istnieją możliwości jego uproszczenia, zwłaszcza w odniesieniu do obowiązującego wzoru Planu Działania. Przykładów możliwych uproszczeń dostarcza PO IiŚ, a jeszcze bardziej PO KL.

Wzór Planu Działania PT w PO IG jest w naszej ocenie zbędnie skomplikowany. Wymaganie dotyczące opisu projektu, jego celu i uzasadnienia w sytuacji, gdy zakres projektów jest z góry znany należy uznać za zbędne. Dyskusyjne są także rygorystyczne wymagania formalne – pieczęci, parafy, podpisy na każdym z załączników itp. w sytuacji ograniczonej liczby instytucji i równoległego elektronicznego zamkniętego tylko dla tych instytucji systemu aplikacyjnego. Powinno się zrezygnować w wersji papierowej Planu na rzecz autoryzacji poprzez odpowiednią opcję w systemie.

W ramach PO KL zdefiniowano sześć zakresów działań, dla których planowane są wydatki:

- roczny plan kontroli
- roczny plan szkoleń
- roczny plan kosztów instytucji (w tym koszty osobowe i koszty zakupu sprzętu)
- roczny plan działań ewaluacyjnych
- roczny plan działań informacyjno-promocyjnych
- roczny plan kosztów wdrażania.

Dla każdego z zakresów instytucja wskazuje planowane przedsięwzięcia i ich koszty oraz przesłanki ich naliczania (np. liczba osób i szacowane stawki/ceny). Nie wymagane są dodatkowe opisy i uzasadnienia. Nie ma także wymogu odnoszenia się do zasad horyzontalnych. Plan Działania, odnoszący się do całego zakresu wsparcia PT ma postać prostego arkusza Excel (bez dodatkowych zakładki). Ważnym uzupełnieniem wzoru PD jest wzór Tabeli zmian, którego brakuje w PO IG. Ułatwia to ocenę zmian w monecie wniosku o ich wprowadzenie, a w późniejszym okresie ułatwia to analizę dokumentacji danej IP.

Rekomendując wzory stosowane w ramach PO KL¹² jednocześnie zalecamy pozostawienie dotychczasowej zasady akceptowania PD IW przez Instytucję Pośredniczącą (w PO KL, a także w PO IiŚ, Instytucja Pośrednicząca sporządza jeden Plan dla siebie i swoich IP2, co znacznie usztywnia system, zwłaszcza w razie potrzeby wprowadzania zmian).

Przypomnijmy także, że w ramach PT w PO KL monitorowane są tylko 4 wskaźniki: trzy produktu i jeden rezultatu, o czym wspominaliśmy już wcześniej. Obszar wskaźników to także obszar możliwych uproszczeń, aczkolwiek w tej kwestii pewne rozstrzygnięcia zawarto już w ramach Wytycznych w zakresie wykorzystania środków pomocy technicznej na lata 2014-2020, wydane przez MIR.

¹² z uwzględnieniem jednak rekomendacji sformułowanych w raporcie z badania Ocena systemu zarządzania i wdrażania Priorytetu X *Pomoc Techniczna* Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013, PSDB, 2013

Szczególnym przypadkiem wśród instytucji wdrażających PO IG jest Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, która podlega trzem różnym IP. Stosując obowiązujące zasady PARP zmuszona była do sporządzania 12 Planów Działania (po cztery do każdej z IP). Elastyczne podejście IZ PO IG i konstruktywne działanie grupy roboczej ds. PT zaowocowały uproszczeniem systemu aplikowania przez PARP i obecnie agencja składa cztery plany – do MG na Działanie 9.1, do MAC – 9.2, do NCBR – na Działania 9.3 i 9.4.

W ramach PT PO KL od początku wdrażania nie wymagano załączania kopii dokumentów potwierdzających poniesienie wydatków, wymagając jedynie zestawienia wydatków. Kontrola dokumentów odbywa się na miejscu w ramach planu kontroli, realizowanych przez Instytucję Zarządzającą. W ramach PT PO IG dopiero od 2013 roku, po pilotażu na Działaniu 9.1, podjęto decyzję o rezygnacji z załączania kopii dokumentów na rzecz zestawienia wydatków z wymogiem dokonywania kontroli na miejscu próby dokumentów. Jest to zdecydowanie właściwy kierunek, do utrzymania w przyszłości. Z uzyskanych informacji wynika, że planowane jest dalsze uproszczenie tego aspektu dzięki możliwościom stworzonym przez system informatyczny.

Z kolei jednak w ramach PO KL (ale też PO IiŚ) instytucje pośredniczące miały bardzo ograniczone kompetencje w odniesieniu do IP2, jeśli chodzi o pomoc techniczną, podczas gdy w ramach PO IG instytucjom pośredniczącym powierzono znaczny zakres kompetencji, co należy uznać za właściwe i warte kontynuowania.

System zarządzania to z jednej strony procedury i wzory dokumentów, z drugiej zaś ludzie je stosujący. Badanie pokazuje, że o ile procedury nie budzą generalnie zastrzeżeń, to indywidualne podejście poszczególnych osób czy instytucji sprawia, że ostatecznie niektóre IW działają w nieco różnych warunkach. To zjawisko tylko częściowo można ograniczyć takimi działaniami jak grupy robocze, jednak nie rekomendujemy sporządzania bardziej szczegółowych wytycznych/zaleceń/wskazówek, one bowiem w końcowym rezultacie prowadzą do usztywnienia systemu.

Niezależnie jednak od ogólnie pozytywnej oceny klarowności i elastyczności procedur przeprowadzone wywiady wyraźnie pokazują, że funkcjonowanie pomocy technicznej w PO IG (choć nie jest to chyba cecha specyficzna tej puli środków) cechuje syndrom, który pozwoliliśmy sobie nazwać „**Syndromem ADA**”:

- ⇒ **Autocenzura**
- ⇒ **Dosłowność (inaczej – literalne odczytywanie wytycznych, zasad, itp.)**
- ⇒ **Asekuracja**

Poniżej przedstawiono wybór cytatów ilustrujących te podejścia:

Autocenzura

„Myślę, że problemem jest to, że każdy, kto decyduje się na jakiekolwiek szkolenie, to pierwsza rzecz, jaką myśli, to stara się wczuć w rolę kontrolera, który przyjdzie za kilka tygodni, miesięcy. I to są różni kontrolerzy. Czy z Najwyższej Izby Kontroli, czy Ministerstwa

Infrastruktury i Rozwoju, czy UKS. No i później się okazuje, że ktoś bada, czy rzeczywiście osoba pojechała na odpowiednie szkolenie. Naszym celem jest osiągnięcie konkretów - te środki mają służyć konkretnym celom: wzrostowi gospodarczemu, podniesieniu poziomu innowacyjności itp.” [IDI beneficjent PT]

„A czy było coś konkretnego, gdzie mieliście Państwo zarys pomysłu i po pierwszym oporze uznaliście, że nie macie na to siły? Nie, nawet nie po pierwszym oporze, nieraz była to autocenzura.” [IDI beneficjent PT]

Dostłowność

„mam poczucie, że w zespołach rozliczających pomoc techniczną jest nadmierne przywiązanie do literalnego czytania reguł. Tylko tym razem nie chodzi o aspekt dochowania form, tylko literalnym brzmieniem tego, co mieści się, a co nie mieści się w potrzebie biznesowej. W naszej działalności było wiele takich okazji do wykorzystania zasobów z 9 osi, aby oddziaływać na rzecz realizacji naszej misji w ramach pozostałych osi. Dla mnie było oczywiste, że jest zbieżność, co do celu, a odpowiedź naszych służb, czy po nieformalnych kontaktach ze służbami IZ była negatywna, bo nie byłoby promocji konkretnego projektu, który realizujemy lub będziemy realizować. To był wyraz tego literalnego czytania i interpretowania celu biznesowego 9 osi.” [IDI beneficjent PT]

Asekuracja

„A czy jest tak, że instytucje wdrażające skarżą się, że instytucje pośredniczące nie chcą podejmować odpowiedzialności? Nie, nie, nie. Myślę, że czegoś takiego nie ma. Zawsze staramy się zrobić tak, żeby instytucja wdrażająca miała to, czego potrzebuje. Tylko, że odnoszę takie wrażenie czasami, że nie do końca wiadomo, co kto może. I czasami być może instytucja wdrażająca mogłaby na przykład, czy my, jako instytucja pośrednicząca mogłaby na przykład podjąć jakąś decyzję sama. Jednak mam wrażenie, że często się boimy po prostu sami jakiejś decyzji we własnym zakresie podjąć, albo nie mamy takiej możliwości. I musimy po prostu pytać kogoś wyżej. Więc jeśli by się udało to tak delikatnie uprościć, to byłoby trochę bardziej płynne. ... ale Pan powiedział, że ktoś się boi podjąć decyzję, tak? Na to żadna procedura nie pomoże. Na to nie pomoże, to prawda. No i czasami mamy takie sytuacje, że instytucja zarządzająca pisała, że możecie sobie sami podjąć decyzje, po co nas w ogóle pytacie? Aczkolwiek czasami nam trudno jest ocenić, czy to leży w naszej gestii, czy w gestii instytucji zarządzającej. I mamy, że tak powiem z tyłu głowy coś takiego, że podejmiemy decyzje, sami się zarządzimy, a za chwilę ktoś przyjdzie, skontroluje i powie, no jak to, przecież nie mogliście tego zrobić.” [IDI beneficjent PT]

Należy dążyć do wyeliminowania tego „syndromu” w przyszłości, działa on bowiem szkodliwie na skuteczność wdrażania PT, a tym samym na jej użyteczność dla wdrażania programu.

Podsumowanie:

- ▶ procedury dotyczące pomocy technicznej w ramach PO IG są jasne i klarowne, niemniej możliwe byłoby uproszczenie wzoru Planu Działania, jednak te kwestie zostały już rozstrzygnięte na okres 2014-2020,

- ▶ procedury są wystarczająco elastyczne, umożliwiając reagowanie na pojawiające się potrzeby
- ▶ środki przeznaczone na pomoc techniczną są wystarczające do potrzeb,
- ▶ prostotę i elastyczność procedur niekiedy ograniczają ich użytkownicy; problemem jest zidentyfikowany „syndrom ADA” – autocenzura, dosłowność i asekuracja.

4.4. Możliwe usprawnienia pomocy technicznej

Jakie usprawnienia dotyczące pomocy technicznej można zastosować w kolejnej perspektywie finansowej 2014-2020?

Realizacja niniejszej ewaluacji przypadła na specyficzny okres, gdy Program znajduje się już w końcowej fazie wdrażania i gdy ruszyła już realizacja programów w ramach nowej perspektywy finansowej. To oznacza, że wszelkie wnioski muszą odnosić się już do nowej perspektywy. Jednak wiele kwestii zostało już przesądzonych – cele pomocy technicznej zostały zapisane w zatwierdzonych programach, zostały wydane Wytyczne w zakresie wykorzystania środków pomocy technicznej w latach 2014-2020, które dość szczegółowo określiły zasady dla pomocy technicznej dla wszystkich programów operacyjnych. Pozostał więc niewielki obszar dla możliwych rekomendacji.

O możliwe oczekiwane usprawnienia zapytaliśmy respondentów badania ilościowego – pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG. Badani nie należący do kadry kierowniczej oraz nie pracujący na stanowisku z zakresu pomocy technicznej, zostali zapytani o potrzebę skierowania wsparcia pomocy technicznej na działania, z którymi związane są ich obowiązki. Tylko nieliczni ankietowani wskazywali na takie potrzeby, głównie w zakresie finansowania specjalistycznych analiz i ekspertyz:

„Opinie ekspertów dotyczące zagadnień prawnych i ekonomicznych realizacji projektów.” [CAWI pracownicy]

„Dofinansowanie do aplikacji prawniczej, zakup publikacji prawniczych.” [CAWI pracownicy]

„Publikacje prawnicze pozwalają na głębszą analizę spraw i przygotowanie bogatszego stanowiska w danej sprawie.” [CAWI pracownicy]

Oczekuje się także ulepszenia systemów informatycznych gromadzących dane dotyczące wdrażania programu tak, by zapewnić wyższą efektywność monitorowania i ewaluacji, a także udoskonalenia systemu ewaluacji po to, by w większym stopniu służyły dopasowaniu wsparcia:

„Bardziej funkcjonalny system i możliwość finansowania ewaluacji horyzontalnych np. dotyczących problemów polskich przedsiębiorstw w zakresie zwiększania innowacyjności pozwoliłyby lepiej dopasować wsparcie, które odpowiadałoby w większym stopniu na realne zapotrzebowanie.” [CAWI pracownicy]

Pomysły na nowe obszary wydatkowania środków z PT PO IG najczęściej zgłaszali pracownicy zajmujący się ewaluacją, prawnicy/radcy prawni, specjaliści ds. zarządzania i programowania oraz ds. logistyki i informatyki. Wydaje się jednak, że wymienione pomysły mogłyby zostać sfinansowane już obecnie, co może wskazywać nie niepełną wiedzę tych osób o możliwościach, jakie stwarza pomoc techniczna.

Badani pracownicy instytucji beneficjentów PT PO IG zostali ponadto zapytani o dostrzeżenie potrzeb lub działań, które dotychczas nie zostały objęte pomocą techniczną, a powinny zostać włączone w jej zakres w nowej perspektywie. Co czwarty ankietowany wskazał, iż nie widzi takich potrzeb i tyle samo

respondentów wskazało, iż nie ma zdania na ten temat¹³. To pokazuje, że dotychczasowy katalog form jest z punktu widzenia zdecydowanej większości pracowników wystarczający lub też mają małą świadomość tego, że sprawa może ich też dotyczyć.

Dostrzegający potrzeby w wielu przypadkach powielali działania, które dotychczas występowały, jednak wskazując na potrzebę ich zwiększenia/ uszczegółowienia zakresu, jak np. szkolenia z uwzględnieniem szkoleń miękkich, umożliwienia kształcenia poprzez udział w studiach podyplomowych, wizytach studyjnych oraz stażach zagranicznych, a także

„wymiany doświadczeń w ramach innych instytucji (w Polsce) i innych krajów. Brakuje także paneli interdyscyplinarnych rozwiązujących konkretne problemy - rzadkością jest współpraca w ramach np. IP/IZ etc. z udziałem ekspertów w przypadku zgłoszenia konkretnego problemu do rozwiązania.” [CAWI pracownicy]

„Trudno mi powiedzieć bo niestety przeciętny pracownik nie może na równi z innymi korzystać z dobrodziejstw finansowanych z pomocy technicznej. Uważam, że powinno być więcej szkoleń dla beneficjentów z rozliczania i prowadzenia projektów oraz widzę potrzebę organizacji spotkań pracowników z beneficjentami, które pozwoliłyby np. na wyjaśnianie poszczególnych problemów np. z rozliczaniem, realizacją projektu, trudnych przypadków i dałyby możliwość wskazówek bądź propozycji ze strony pracowników na ich rozwiązanie. Beneficjenci byłoby bardziej doinformowani o procedurach i uniknęliby błędów, które drogo ich kosztują (zwrot środków, płacenie odsetek itp.). Wpłynęłoby to na poprawienie współpracy między beneficjentami a IP II. Przydałyby się spotkania i wymiana doświadczeń np. z rozliczania, monitoringu projektów między pracownikami (ciekawe case study itp.) i baza doświadczeń. Przydałyby się wizyty studyjne pracowników na produkcji, aby lepiej zrozumieć proces produkcji.” [CAWI pracownicy]

„Zamawianie ekspertyz na potrzeby wąskich tematów, zagadnień np. standaryzacja kryteriów selekcji i ich walidacja; konkursy dotacji na ekspertyzy. Tym sposobem unikamy zmonopolizowanego rynku kilku firm doradczo-ewaluacyjnych które od 10 lat sprzedają nam te same wnioski i dane, na rynku jest wielu ekspertów bez osobowości prawnej.” [CAWI pracownicy]

Pojawił się także ciekawy pomysł dotyczący sfery socjalnej, wykraczający jednak poza możliwości pomocy technicznej:

„Wspieranie bazy socjalnej dla pracowników posiadających dzieci, która będzie ułatwiała im godzenie obowiązków rodzica z zawodowymi - np. organizacja przyzakładowego żłobka/przedszkola.” [CAWI pracownicy]

W ramach wywiadów także nie wskazywano oczekiwań dotyczących wprowadzenia nowych form działania. Wręcz przeciwnie, nasi rozmówcy twierdzili, że dotychczasowy zakres jest na tyle szeroki, że stwarza duże możliwości działania, nie zawsze wykorzystywane. Tak to ujął jeden z rozmówców:

¹³ Pytanie to było nieobowiązkowe, ankietowani mogli je pominąć podczas wypełniania ankiety. Zabieg ten zastosowało 28,2% spośród ogółu badanych. Zaprezentowany w tekście brak zdania dotyczy 24,5% badanych, którzy właśnie taką odpowiedź wpisali w kwestionariuszu.

„Kolejna rzecz jest związana ze świadomością przynajmniej w początkowym okresie, bo potem mam wrażenie, że to troszeczkę się uporządkowało. Chodzi o świadomość nie u ludzi zajmujących się pomocą techniczną, tylko generalnie u ludzi, którzy wdrażają projekty, przeprowadzają nabory. Oni niekoniecznie wiedzieli, że można coś takiego zrobić w ramach pomocy technicznej. Z tą świadomością na początku było słabo, że można by było szersze spektrum zadań sfinansować, które mogłyby się przyczynić do sprawniejszej realizacji programu. (...) Czasami mam wrażenie, że w pomocy technicznej jest niewykorzystany potencjał. (...) Powinniśmy wzmacniać świadomość wśród wszystkich pracowników, wśród wszystkich uczestników wdrażania programu po to, żeby mieć możliwość wykorzystania tych środków na korzyść programu, żeby usprawnić jego realizację.” [IDI beneficjent PT]”

Biorąc pod uwagę okoliczności, o których mowa wyżej, proponowane usprawnienia odnoszą się do kwestii operacyjnych i dotyczą następujących kwestii:

- ▶ potrzeby wzmocnienia świadomości wszystkich uczestników systemu wdrażania PO IR co do roli i możliwości stwarzanych przez pomoc techniczną,
- ▶ jeszcze lepszego wykorzystania sprawdzonego narzędzia podnoszenia skuteczności PT, jakim jest Grupa Robocza,
- ▶ zmniejszenia biurokratycznych obciążeń w procesie aplikowania o środki PT i utrzymanie dobrych praktyk jeśli chodzi o obciążenie w procesie rozliczania środków PT,
- ▶ zwiększenia skuteczności działań skierowanych na podnoszenie kompetencji pracowników odpowiedzialnych za wdrażanie PO IR,
- ▶ zwiększenia skuteczności działań skierowanych do beneficjentów,
- ▶ lepszego wykorzystania wyników ewaluacji.

Szczegółowe omówienie poszczególnych usprawnień zawarto poniżej w tabeli rekomendacji.

5. REKOMENDACJE

Przedstawiona poniżej tabela zawiera wyłącznie rekomendacje operacyjne, odnoszące się do nowego okresu programowania, co wynika ze szczególnego momentu realizacji badania. Zrezygnowano więc w niej z rekomendacji odnoszących się do kwestii uznanych w badaniu za wymagające poprawy, ale przesądzonych już na poziomie programów operacyjnych (w tym zwłaszcza w PO IR – cele PT i w PO PT – wskaźniki monitorowania) Kolejność zamieszczenia rekomendacji w tabeli w pewien sposób odzwierciedla ich hierarchizację, aczkolwiek zasadniczo są one sobie równe pod względem ważności.

Nr	Wniosek	Rekomendacja	Adresat	Sposób wdrożenia	termin
1	Świadomość roli i możliwości stwarzanych przez pomoc techniczną jest wciąż niewystarczająca. Dotyczy to z jednej strony umniejszania jej znaczenia i sprowadzania do roli narzędzia administracyjno - budżetowego, z drugiej zaś – stosunkowo małego wykorzystania na cele związane z usprawnianiem procesów podejmowania decyzji i podnoszenia ich jakości na wszystkich szczeblach działania, poczynając od referendarza	Niezbędne jest podjęcie działań służących wypromowaniu właściwego podejścia do PT w instytucjach zaangażowanych we wdrażanie PO IR	IZ PO IR we współpracy z IP i IW	Działania te muszą być zróżnicowane, dostosowane do szczebla funkcjonowania pracowników oraz do rozpoznanych dotychczas problemów w danej instytucji. Proponujemy uwzględnienie: - opracowanie folderu informującego o możliwościach stwarzanych przez PT, skierowanego do wszystkich pracowników IZ, IP, IW; folder powinien zostać wydany i rozesłany elektronicznie, optymalnie bezpośrednio z IZ; musi mieć atrakcyjną formę i jasną w przekazie treść, posługując się przykładami (realnymi i hipotetycznymi) możliwego zastosowania środków PT); należy założyć konieczność cyklicznego (raz do	XII.2015

				<p>roku) powtarzania zaktualizowanej edycji folderu;</p> <p>- zorganizowanie spotkania kierownictw wszystkich instytucji beneficjentów PT PO IR, poświęconego wyłącznie pomocy technicznej, a razie potrzeby także spotkań bilateralnych IZ z poszczególnymi instytucjami, poświęcone omówieniu roli i możliwości PT, ale także związanych z tym warunków, w tym m.in. właściwym usytuowaniem komórek zajmujących się PT, jako komórek wsparcia wdrażania; działanie to służyć ma z jednej strony wypromowaniu możliwości jakie daje PT, z drugiej jednak uświadomieniu, że środki nie mają zastępować środków krajowych, a jedynie je uzupełniać oraz, że skuteczność PT oceniana jest po skuteczności wdrażania Programu;</p> <p>- wykorzystanie Grupy Roboczej ds. PT w PO IR (a także Grupy Sterującej PT, działającej przy Instytucji Koordynującej PT) jako forum wypracowania i promocji do maksymalizacji użyteczności PT.</p>	
2	Bardzo ważnym czynnikiem sprzyjającym skuteczności działania pomocy technicznej	Należy kontynuować dobrą praktykę PO IG, jaką było działanie stałej	IZ PO IR	Niezależnie od funkcjonowania Grupy Sterującej PT przy IK PT proponujemy powołanie stałej grupy ds. PT w PO IR	XII.2015

	okazało się uspołecznienie jej wdrażania w formie Grupy Roboczej	Grupy Roboczej ds. PT		(ew. jako podgrupy w ramach GS PT). Jej rolą, oprócz zadania wskazanego powyżej, powinno być wypracowywanie rozwiązań służących zwalczaniu „syndromu ADA” (autocenzura, dosłowność, asekuracja), rozwiązywanie pojawiających się problemów. Proponujemy, by grupa spotykała się regularnie raz na kwartał. Spotkania mogą mieć charakter tematyczny, z udziałem specjalistów odpowiedzialnych za dane zagadnienie (np. spotkanie nt szkoleń, nt ewaluacji, nt. procesu oceny), co ułatwi wypracowywanie pożądanych rozwiązań możliwych do sfinansowania przez PT, ale też zwiększy kreatywną funkcję PT.	
3	Mimo, że procedury obowiązujące przy wdrażaniu PT należy uznać za jasne, klarowne i elastyczne, to jednak istnieje pole do uproszczeń	Rekomendujemy uproszczenie procesu aplikacyjnego i rozliczeniowego	IZ PO IR	- sugerujemy wprowadzenie tabeli zgłaszania zmian w PD; - należy utrzymać zasadę nie wymagania załączania dokumentów poświadczających wydatki do wniosku o płatność.	XII.2015
4	Barierą skuteczności działań szkoleniowych staje się ograniczona oferta rynku usług szkoleniowych, ale także słabości w określaniu	Niezbędne jest wypracowanie w ramach instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie PO IR	IZ PO IR we współpracy z IP i IW	- większe niż dotychczas znaczenie w działaniach nastawionych na podnoszenie kompetencji pracowników powinny mieć interaktywne formy szkoleniowe, również o charakterze	VI.2016

rzeczywistych potrzeb szkoleniowych	nowoczesnego podejścia do podnoszenia kwalifikacji pracowników (bez uszczerbku dla zasad polityki szkoleniowej poszczególnych instytucji)	<p>wewnętrznym (wśród instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie PO IR), ew. z udziałem ekspertów zewnętrznych, w tym zagranicznych – warsztaty, panele dyskusyjne, symulacje, warsztaty rozwiązywania problemów;</p> <ul style="list-style-type: none">- ważnym elementem działań szkoleniowych mogą być także staże/praktyki pracowników instytucji systemu wdrażania u potencjalnych beneficjentów i beneficjentów (z zachowaniem zasady unikania konfliktu interesów);- konieczne jest wypracowanie modelowego opisu przedmiotu zamówienia, warunków ubiegania się o zamówienia i kryteriów oceny w przypadku szkoleń zamawianych na zewnątrz tak, by nie dopuścić do wyboru ofert niskiej jakości; warto także wypracować zasady odbioru przedmiotu zamówienia pozwalające na odstąpienie od zapłaty w przypadku usługi rażąco niskiej jakości;- zarówno zamówienie szkolenia, jak i samodzielne przygotowanie działań podnoszących kompetencje wymaga wiedzy o rzeczywistych potrzebach szkoleniowych – niezbędne jest
-------------------------------------	---	--

wypracowanie systemu oceny tych potrzeb w kontekście wdrażania PO IR i okresowe powtarzanie badania, co pozwoli z jednej strony na bieżące prace nad ofertą działań, z drugiej zaś – dostarczy informację o efektach dotychczas zrealizowanych działań;

- niezależnie od powyższego należy wypracować i rygorystycznie stosować metodykę weryfikacji nabywania założonych kompetencji (egzamininy tam gdzie to możliwe, ocena przełożonego/samego zainteresowanego, obserwacja, testy wiedzy – adekwatnie do treści i formy danego działania); takie podejście nie tylko lepiej pozwoli ocenić skuteczność wsparcia ze strony PT, ale także wzmocni poczucie odpowiedzialności pracowników związane z udziałem w podnoszeniu kompetencji;

- sugerujemy, by rozwiązania wypracowane zostały wspólnie przez wszystkie instytucje systemu wdrażania PO IR, a także by wspólnie (adekwatnie do zakresu działania instytucji) były realizowane działania skierowane na podnoszenie kompetencji.

Rekomendacja odnosi się do

				<i>pierwszego celu szczegółowego PT PO IR</i>	
5	Działania informacyjno-promocyjne kierowane do beneficjentów spotykają się tylko z częściowo pozytywnym przyjęciem; znacząca część beneficjentów woli korzystać z usług firm komercyjnych niż z bezpłatnych usług finansowanych z PT	Oferta wsparcia kierowana do beneficjentów musi być dopasowana do ich potrzeb i wypromowana	IZ PO IR we współpracy z IP i IW oraz DIP	<p>- konieczne jest regularne badanie potrzeb beneficjentów i ich opinii o oferowanych usługach, a także optymalnych kanałach docierania z informacją; standardowa ankieta zwana ewaluacyjną stosowana bezpośrednio po zakończeniu szkolenia jest słabym narzędziem diagnostycznym – sugerujemy wywiady bezpośrednie lub fokusowe z uwzględnieniem wszystkich typów beneficjentów (dla zmniejszenia uciążliwość badania dla respondentów można wykorzystać do rekrutacji do wywiadu obecność na szkoleniu/seminarium);</p> <p>- konieczne jest regularne analizowanie struktury uczestników oferowanych form wsparcia po to, by intensyfikować działania promujące usługi wobec grup mniej świadomych;</p> <p>- ze względu na małe zainteresowanie i stosunkowo niewysoką ocenę należy ograniczyć organizację konferencji informacyjnych i temu podobnych masowych form na rzecz działań umożliwiających indywidualny kontakt – warsztaty, spotkania w małych</p>	VI.2016

				<p>grupach zainteresowanych podobnym problemem, zapewnienie możliwości kontaktu (mailowego i telefonicznego) z konkretnymi pracownikami; mało użyteczne okazują się także publikacje, zwłaszcza obszerne;</p> <p>- ze względu na korzystanie przez beneficjentów przede wszystkim ze stron internetowych IP/IW a także IZ, należy regularnie badać ocenę funkcjonalności stron, a także pilnować zamieszczania aktualnych informacji (z datą) i dostępności informacji aktualnych.</p> <p><i>Rekomendacja odnosi się do trzeciego i czwartego celu szczegółowego PT PO IR</i></p>	
6	<p>Analiza wdrażania rekomendacji z badań ewaluacyjnych pokazuje, że wykorzystanie wyników jest umiarkowane, a jednocześnie część potencjalnych odbiorców badań nie ma o nich wiedzy</p>	<p>Pożądaną jest dokonanie pogłębionej analizy przyczyn niepełnego wykorzystania wyników ewaluacji oraz wypracowanie mechanizmów ich upowszechniania</p>	<p>IZ PO IR we współpracy z KJE</p>	<p>- proponujemy przeprowadzenie wewnętrznej analizy przyczyn niewykorzystania znacznej części rekomendacji i przygotowanie działań naprawczych. Odnosić się one zapewne do ściślejszego włączenia właściwych komórek merytorycznych w proces przygotowania zamówienia badania oraz w proces oceny jego wyników, ściślejszej współpracy z wykonawcą na etapie realizacji badania, organizowania paneli dyskusyjnych z wykonawcą na etapie uzgadniania wersji końcowej</p>	VI.2016

				<p>raportu;</p> <p>- o planowanej i realizowanej ewaluacji muszą być poinformowani wszyscy, których przebieg badania jakkolwiek dotyczy, zaś o dostępnym raporcie i jego wynikach – szersze grono pracowników instytucji systemu wdrażania, muszą więc otrzymywać (mailing) informację o dostępnym raporcie wraz ze streszczeniem i miejscem dostępu do pełnego raportu.</p> <p><i>Rekomendacja odnosi się do drugiego celu szczegółowego PT PO IR</i></p>	
--	--	--	--	--	--

6. SPIS TABEL I WYKRESÓW

Tabela 1 Instytucja, którą reprezentowali respondenci.....	11
Tabela 2 Typ instytucji, w której pracują respondenci.....	11
Tabela 3 Aktualnie zajmowane stanowisko przez respondentów badania CAWI.....	12
Tabela 4 Liczba beneficjentów w próbie realizujących projekty w ramach poszczególnych osi (1-8) PO IG.....	12
Tabela 5 Wskaźniki monitorowania 9. osi priorytetowej.....	18
Tabela 6 Ocena poziomu merytorycznego oraz przydatności szkoleń realizowanych ze środków PT PO IG.....	29
Tabela 7 Wykorzystanie rekomendacji z ewaluacji finansowanych z PT PO IG.....	52
Wykres 1 Satysfakcja pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG z otrzymywanego wynagrodzenia.....	26
Wykres 2 Tematy szkoleń finansowanych z PT PO IG, w których brali udział ankietowani.....	28
Wykres 3 Argumenty uzasadniające wysoką ocenę szkoleń.....	30
Wykres 4 Subiektywna ocena wzrostu kompetencji w poszczególnych aspektach w efekcie udziału w szkoleniach finansowanych z 9. osi PO IG wraz ze średnią oceną stopnia zmian.....	31
Wykres 5 Ocena przydatności studiów podyplomowych jako formy podnoszenia kwalifikacji dla wykonywanej pracy.....	32
Wykres 6 Odpowiedź na pytanie: Czy jest Pan/Pani w wystarczający sposób poinformowany/a o finansowaniu ze środków Pomocy Technicznej PO IG w poszczególnych aspektach?.....	36
Wykres 7 Tematy szkoleń realizowanych w ramach PO IG, w których uczestniczyli beneficjenci osi 1-8.....	38
Wykres 8 Ocena szkoleń dla beneficjentów PO IG w poszczególnych aspektach.....	39
Wykres 9 Powody nieuczestniczenia w szkoleniach dla beneficjentów PO IG.....	40
Wykres 10 Tematyka konferencji, w których uczestniczyli beneficjenci osi 1-8 PO IG.....	41
Wykres 11 Ocena konferencji organizowanych w ramach PO IG w poszczególnych aspektach.....	41
Wykres 12 Powody nieuczestniczenia w konferencjach organizowanych w ramach PO IG.....	42
Wykres 13 Ocena publikacji poświęconych PO IG w poszczególnych aspektach.....	44
Wykres 14 Przyczyny niekorzystania z usług punktów informacyjnych PO IG.....	45
Wykres 15 Ocena działalności punktów informacyjnych PO IG w poszczególnych aspektach.....	46
Wykres 16 Źródła informacji beneficjentów nt. możliwości składania wniosków o dofinansowanie w ramach PO IG.....	47
Wykres 17 Powody korzystania z odpłatnych usług podczas aplikowania o środki PO IG.....	49

7. ANEKS - NARZĘDZIA BADAWCZE

7.1. Scenariusze do wywiadów pogłębionych

7.1.1. Scenariusz do wywiadu z przedstawicielami Instytucji Zarządzającej w MIR

1. W jaki sposób ustalono wysokość alokacji PT na poszczególne Działania i instytucje? Czy, a jeśli tak, to w jaki sposób dokonywana jest merytoryczna ocena Rocznych Planów Działania PT? Jaki jest stopień ingerencji Instytucji Zarządzającej w Plany IP?
2. Czy środki Pomocy Technicznej PO IG pozwalają zapewnić sprawny system zarządzania, wdrażania, monitorowania, informowania, kontroli i oceny Programu? Inaczej mówiąc, czy cele i zakres PT zostały właściwie zdefiniowane? Na jakie działania brakuje środków? Na jakie zadania jest zbyt dużo środków? Z czego to wynika?
3. Czy są obszary, na które środków PT nie wolno przeznaczать, a byłaby taka potrzeba? – jakie? Czy chcieli Państwo realizować jakieś działania z PT PO IG, a okazało się to niemożliwe? Jakie to były działania? W jaki sposób ich realizacja przyczyniłaby się do zapewnienia sprawnego systemu zarządzania, wdrażania, monitorowania, informowania, kontroli i oceny Programu)? A czy są działania dopuszczalne, które okazały się zbędne?
4. Czy, a jeśli tak, to jakie problemy mają beneficjenci z wdrażaniem PT? Jak te problemy są rozwiązywane? Czy mają miejsce istotne nieprawidłowości we wdrażaniu tych środków – czego dotyczą w szczególności? Czego jest to wynikiem?
5. Czy przyjęty system monitorowania spełnia swoją rolę – czy zakres i sposób zdefiniowania wskaźników PT PO IG jest odpowiedni do oceny postępów we wdrażaniu 9 Osi? Czy beneficjenci zgłaszają jakieś problemy związane ze stosowaniem wskaźników? Które wskaźniki sprawiają najwięcej trudności? Jaka jest realna rola KM we wdrażaniu PT?
6. Czy wartości wszystkich wskaźników określone w Programie zostaną osiągnięte? Realizacja, których wskaźników jest zagrożona? Jakie działania zamierza Państwo podjąć w tym zakresie?
7. W jaki sposób Instytucja Zarządzająca zapewnia koordynację działań i wydatków w takich obszarach jak szkolenia, ewaluacja i działania informacyjno-promocyjne? Jaką rolę pełni Grupa Robocza ds. PT?
8. Jak ogólnie ocenia P. efektywność projektów PT PO IG? A ich wpływ na skuteczność wdrażania PO IG?
9. Jak zdefiniowana jest linia demarkacyjna pomiędzy PO PT a PT w PO IG? Czy podział ten sprawdza się w praktyce? W czym przejawia się koordynacyjna rola IZ PO PT? Czy była to rola właściwie zdefiniowana?
10. Co uważa Pan/Pani za sukces/interesującą praktykę, jeśli chodzi o wdrażanie PT PO IG? Dlaczego tak P. uważa? Co zdecydowało o tym sukcesie?

7.1.2. Scenariusz do wywiadu z beneficjentami 9. osi priorytetowej PO IG

1. W jaki sposób ustalono wysokość alokacji PT na poszczególne Działania i instytucje? czy Państwo jako IP i IW uczestniczyli w tym procesie – w jaki sposób? Czy, a jeśli tak, to w jaki sposób dokonywana jest merytoryczna ocena Rocznych Planów Działania PT? Jaki jest stopień ingerencji Instytucji Zarządzającej w Plany IP, a IP w Plany IW? Jak ocenia P. procedury obowiązujące przy wdrażaniu PT PO IG?
2. Czy środki Pomocy Technicznej PO IG pozwalają zapewnić sprawny system zarządzania, wdrażania, monitorowania, informowania, kontroli i oceny Programu? Inaczej mówiąc, czy cele i zakres PT zostały właściwie zdefiniowane? Na jakie działania brakuje środków? Na jakie zadania jest zbyt dużo środków? Z czego to wynika? Czy otrzymywali P. środki w oczekiwanej wysokości i oczekiwanym czasie?
3. Czy są obszary, na które środków PT nie wolno przeznaczать, a byłaby taka potrzeba? – jakie? Czy chcieli Państwo realizować jakieś działania z PT PO IG, a okazało się to niemożliwe? Jakie to były działania? W jaki sposób ich realizacja przyczyniłaby się do zapewnienia sprawnego systemu zarządzania, wdrażania, monitorowania, informowania, kontroli i oceny Programu)? A czy są działania dopuszczalne, które okazały się zbędne?
4. Czy, a jeśli tak, to jakie problemy macie P. z wdrażaniem PT? Jak te problemy są rozwiązywane? Czy mają miejsce istotne nieprawidłowości we wdrażaniu tych środków – czego dotyczą w szczególności? Czego jest to wynikiem?
5. Czy przyjęty system monitorowania spełnia swoją rolę – czy zakres i sposób zdefiniowania wskaźników PT PO IG jest odpowiedni do oceny postępów we wdrażaniu 9 Osi? Czy macie P. jakieś problemy związane ze stosowaniem wskaźników? Które wskaźniki sprawiają najwięcej trudności?
6. W jaki sposób Instytucja Zarządzająca zapewnia koordynacją działań i wydatków w takich obszarach jak szkolenia, ewaluacja i działania informacyjno-promocyjne? Jaką rolę pełni Grupa Robocza ds. PT?
7. Jak ogólnie ocenia P. efektywność projektów PT PO IG? A ich wpływ na skuteczność wdrażania PO IG?
8. Co uważa Pan/Pani za sukces/interesującą praktykę, jeśli chodzi o wdrażanie PT PO IG? Dlaczego tak P. uważa? Co zdecydowało o tym sukcesie?
9. Jakie rozwiązania usprawniające wdrażanie PT można zastosować w nowej perspektywie?

W przypadku instytucji korzystających z kilku PT z różnych PO

10. Jak zdefiniowana jest linia demarkacyjna pomiędzy PO PT a PT w PO IG? Czy podział ten sprawdza się w praktyce? (*pytanie wyłącznie do instytucji korzystających z PO PT*)
11. Czy obserwuje Pan różnice w sposobie /procedurach korzystania z pomocy technicznej w poszczególnych programach? Jakie to różnice? Która z pomocy technicznych jest zorganizowana najbardziej „przyjaźnie” dla użytkownika? Na czym to polega?
12. Czy korzystanie z różnych PT stwarza jakieś problemy? Jakież? Jak można ich uniknąć w przyszłości?

7.1.3. Scenariusz do wywiadu z przedstawicielami IZ innych PO

1. W jaki sposób ustalono wysokość alokacji PT na poszczególne Działania i instytucje? Jak zorganizowany jest system aplikowania o środki PT przez uprawnione instytucje? Czy i jakie problemy zgłaszają te instytucje w odniesieniu do obowiązujących procedur?

2. Czy środki Pomocy Technicznej pozwalają zapewnić sprawny system zarządzania, wdrażania, monitorowania, informowania, kontroli i oceny Programu? Na jakie działania brakuje środków? Na jakie zadania jest zbyt dużo środków? Z czego to wynika?
3. Czy są obszary, na które środków PT nie wolno przeznaczать, a byłaby taka potrzeba? – jakie? Czy chcieli Państwo realizować jakieś działania z PT, a okazało się to niemożliwe? Jakże to były działania? W jaki sposób ich realizacja przyczyniłaby się do zapewnienia sprawnego systemu zarządzania, wdrażania, monitorowania, informowania, kontroli i oceny Programu? A czy są działania dopuszczalne, które okazały się zbędne?
4. Jakie problemy macie P. z wdrażaniem PT? Jakie są główne trudności beneficjentów we wdrażaniu Pomocy technicznej? Jak te problemy są rozwiązywane?
5. Jakie działania związane z PT uważa P. za szczególnie skuteczne i efektywne? Dlaczego akurat te?
6. Co uważa Pan/Pani za sukces/interesującą praktykę, jeśli chodzi o wdrażanie PT PO IG? Dlaczego tak P. uważa? Co zdecydowało o tym sukcesie?

7.2. Scenariusze do FGI

7.2.1. Zagadnienia na FGI z osobami odpowiedzialnymi za PT

Blok 1. Cele i rezultaty PT

- ▶ Celem osi priorytetowej 9. jest „zapewnienie wsparcia dla procesu zarządzania, wdrażania i monitorowania PO IG oraz efektywnego, zgodnego z prawem i politykami wspólnotowymi, wykorzystania finansowego wkładu UE oraz środków krajowych”. Założonymi rezultatami Osi 9. są:
 - a. sprawny przebieg procesu zarządzania wdrażania, monitorowania, oceny i kontroli PO IG
 - b. wzrost świadomości społecznej oraz wiedzy o pomocy dostępnej w ramach PO IG
 - c. zwiększenie umiejętności skutecznego i sprawnego aplikowania o środki w ramach PO IG i w związku z tym wysoki poziom ich absorpcjiczy te cele i rezultaty zostały w P. ocenie osiągnięte? Co szczególnie przyczynia się do osiągnięcia celu i rezultatów założonych dla PT? co ew. przeszkadza?
- ▶ Działanie 9.1 „Wsparcie zarządzania” służy zapewnieniu odpowiedniego poziomu zatrudnienia i rozwijanie kwalifikacji pracowników na właściwym wysokim poziomie. – czy faktycznie? jakie są ew. bariery? w jaki sposób przekłada się to na osiągnięcie celów postawionych przed PT i założonych rezultatów?
- ▶ Działanie 9.2 „Wyposażenie instytucji” służy wyposażeniu stanowisk pracy osób realizujących obowiązki związane z zarządzaniem, wdrażaniem, monitorowaniem, promocją, oceną i kontrolą – czy to działanie właściwie spełnia swoją rolę? jakie są ew. ograniczenia i bariery? w jaki sposób przekłada się to na osiągnięcie celów postawionych przed PT i założonych rezultatów?
- ▶ Działanie 9.3. „Informacja i promocja” to skuteczna promocja oraz rozpowszechniania informacji o możliwościach pozyskania środków strukturalnych w ramach PO IG, przebiegu i realizacji Programu, a także efektywny system wymiany informacji pomiędzy wszystkimi uczestnikami procesu wdrażania PO IG. Temu poświęcony będzie osobny wywiad, ale na wysokim poziomie ogólności jak P. oceniają – czy to działanie i w jaki sposób przekłada się na osiągnięcie celów postawionych przed PT i założonych rezultatów?

- ▶ Działanie 9.4. „Ewaluacja czyli sporządzanie ekspertyz, opinii i ocen niezbędnych do zapewnienia skuteczności i efektywności wdrażania PO IG, oraz trafności i trwałości wsparcia” - w jaki sposób przekłada się to Działanie na osiągnięcie celów postawionych przed PT i założonych rezultatów?

Blok 2. Monitorowanie

W poprzedniej części analizowaliśmy, czy działania PT służą celom, jakie zostały przed nią postawione. W tej części zajmiemy się wskaźnikami, stosowanymi dla monitorowania PT.

- ▶ Czy stosowane wskaźniki spełniają swoją rolę? które w szczególności?
- ▶ Czy wskaźniki są zdefiniowane jednoznacznie? Czy sposób ich liczenia budzi wątpliwości? Których w szczególności?
- ▶ Co zrobić, by sposób monitorowania PT trafnie odzwierciedlał jej rolę?

Blok 3 Rekomendacje na przyszłość

- ▶ Jak wyobrażacie sobie P. Pomoc Techniczną w nowym okresie? [proszę na chwilę zapomnieć o już podjętych decyzjach w tym zakresie]
- ▶ Co należy zrobić, by PT lepiej służyła celom, dla których została stworzona

7.2.2. Zagadnienia na FGI z osobami odpowiedzialnymi za działania informacyjno-promocyjne

Obszar „beneficjenci”

1. Jakie działania wobec beneficjentów stosowały P. instytucje? Dlaczego wybierano akurat takie działania, na jakiej podstawie zdecydowano, jakie działania należy podejmować? Jak można ocenić użyteczność oraz skuteczność tych działań? Czy działania te były koordynowane przez IZ PO IG? Czy były jakieś mechanizmy koordynacji działań wobec beneficjentów realizowanych w poszczególnych PO? Czy taka koordynacja jest w ogóle potrzebna?
2. Jakie grupy beneficjentów najlepiej a jakie najgorzej radzą sobie z aplikowaniem o środki i z ich wykorzystaniem? Jakie grupy najbardziej potrzebują wsparcia i jakiego typu?
3. Jakie dobre praktyki w zakresie działań skierowanych do beneficjentów finansowanych z pomocy technicznej można zidentyfikować i w jaki sposób najlepiej wykorzystać je w kolejnej perspektywie finansowej?

Obszar „ogół społeczeństwa”

4. Czy społeczeństwo jest dobrze poinformowane o POIG, jego działaniach, jego sukcesach? Skąd o tym wiemy?
5. Jakie działania były podejmowane przez P. instytucje w celu informowania ogółu społeczeństwa? Dlaczego akurat te? które z nich można uznać za skuteczne, a które się nie sprawdziły? Czy działania te były koordynowane przez IZ PO IG? Czy były jakieś mechanizmy koordynacji działań realizowanych w poszczególnych PO? Czy taka koordynacja jest w ogóle potrzebna?
6. Czy można wyróżnić grupy szczególnie dobrze i szczególnie słabo poinformowane? czy wynikają z tego jakieś rekomendacje na przyszłość?
7. Jakie dobre praktyki w zakresie działań skierowanych do ogółu społeczeństwa można zidentyfikować i w jaki sposób najlepiej wykorzystać je w kolejnej perspektywie finansowej?

7.3. Kwestionariusze do badań ilościowych

7.3.1. Kwestionariusz do badania CAWI wśród pracowników instytucji beneficjentów PT PO IG

Szanowni Państwo,

Działając na zlecenie Departamentu Konkurencyjności i Innowacyjności Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju firma WYG PSDB Sp. z o.o. prowadzi badanie dotyczące oceny efektów realizacji 9 osi priorytetowej PO IG 2007 – 2013.

Gwarantujemy, że wszelkie informacje uzyskane w trakcie badania, które trwać będzie około 15 minut, będą posiadać charakter poufny i będą stanowić podstawę dla przygotowania wniosków i podsumowań, które zostaną opracowane w sposób gwarantujący anonimowość Pana/i wypowiedzi.

Metryczka

1. W której z poniższych instytucji Pan/Pani pracuje?
 - a. Instytucja Pośrednicząca
 - b. Instytucja Wdrażająca/IPII
2. Jakie zajmuje Pan/Pani obecnie stanowisko? Proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź, a w przypadku dzielenia stanowiska proszę zaznaczyć to, które zajmuje Pan/i w ramach większej części etatu.
 - a. Dyrektor/Zastępca Dyrektora
 - b. Kierownik/Koordynator komórki organizacyjnej
 - c. Operacyjne z zakresu programowania i zarządzania
 - d. Operacyjne w zakresie finansów
 - e. Operacyjne w zakresie kontroli
 - f. Operacyjne w zakresie wyboru projektów
 - g. Operacyjne z zakresu przygotowania projektów
 - h. Operacyjne z zakresu realizacji projektów
 - i. Operacyjne w zakresie monitorowania
 - j. Operacyjne w zakresie ewaluacji
 - k. Operacyjne w zakresie informacji i promocji
 - l. Operacyjne w zakresie pomocy technicznej
 - m. Operacyjne w zakresie logistyki i informatyki
 - n. Inne... (jakie)

3. Jak długo pracuje Pan/Pani w IP/IW?
- Mniej niż 1 rok
 - Powyżej 1 roku ale nie dłużej niż 3 lata
 - Powyżej 3 lat ale nie dłużej niż 5 lat
 - Powyżej 5 lat
4. W jakim stopniu czuje się Pan/i przygotowany/a merytorycznie do wykonywania swojej pracy? Proszę ocenić na skali, gdzie wartość 1 oznacza brak przygotowania, a wartość 5 oznacza bardzo dobre przygotowanie.
- 1 2 3 4 5

Jeśli 4=4,5 – przejdź do 6

5. (Jeśli 4=1,2,3) Dlaczego tak Pan/Pani uważa? Proszę zaznaczyć wszystkie prawdziwe odpowiedzi.
- brakuje mi specjalistycznej wiedzy
 - brakuje mi doświadczenia/praktyki
 - brakuje mi specjalistycznych umiejętności
 - inne braki/powody, jakie?
6. Jakie są przyczyny tego, że czuje się Pana/i niedostatecznie przygotowany/przygotowana do wykonywania swojej pracy? (otwarte)

.....

W tej części ankiety chcielibyśmy poznać Pana/Pani opinie na temat szkoleń oraz innych form wsparcia rozwoju zawodowego pracowników instytucji systemu wdrażania PO IG, finansowanych z Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

Szkolenia

7. Czy od 2007 roku brał/a Pan/Pani udział w szkoleniach finansowanych z Pomocy Technicznej PO IG?
- Tak
 - Nie – przejdź do 15
 - Nie wiem – przejdź do 16
8. Proszę o wskazanie tematów szkoleń finansowanych z PT PO IG, w których brał/a Pan/Pani udział. Proszę o wskazanie wszystkich prawidłowych odpowiedzi.
- Zamówienia publiczne
 - Ewaluacja
 - Finanse publiczne
 - Komputerowe (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, Corel Draw)
 - Zarządzanie projektem
 - Monitoring, sprawozdawczość
 - Kontrola, nieprawidłowości
 - Pomoc publiczna
 - Rachunkowość

- j. Zarządzanie kadrami
- k. Zarządzanie strategiczne
- l. Public relation
- m. Rozliczanie projektów, przepływy finansowe
- n. Ochrona informacji niejawnych
- o. Kursy językowe (języki angielski, niemiecki, francuski)
- p. Komunikacja interpersonalna
- q. Negocjacje
- r. Inne, jakie?

9. Jak ocenia Pan/Pani poziom merytoryczny tych szkoleń?

Proszę o ocenę na skali od 1 (najniższa) do 5 (najwyższa).

tematyka szkoleń	ocena
<i>(wyświetlone zostaną wskazane w 8 tematy szkoleń)</i>	1 2 3 4 5

10. (dla każdego szkolenia ocenionego w pyt. 9 na 1 lub 2) Dlaczego uważa Pan/i, że poziom merytoryczny szkoleń był niski? (można wybrać więcej niż jedną odpowiedź)

- a. zakres szkoleń/ia był nieodpowiedni
- b. przekazywane treści były zbyt ogólne
- c. przekazywane treści miały charakter zbyt teoretyczny
- d. treści podczas szkolenia przekazywane były w mało przystępny sposób
- e. trener był nieprzygotowany
- f. inne powody, jakie

11. (wyświetlone zostaną wskazane tematy szkoleń, które zostały ocenione w pyt. 9 na 4 lub 5)

Jak ocenia Pan/Pani przydatność szkoleń w wykonywanej pracy? Proszę o ocenę na skali od 1 (najniższa) do 5 (najwyższa).

tematyka szkoleń	ocena
	1 2 3 4 5

12. (dla wszystkich szkoleń łącznie ocenionych w pyt. 9 na 4 lub 5) Proszę wskazać ogólnie dla wszystkich szkoleń, co zdecydowało o wysokiej ocenie tych szkoleń? (otwarte)

.....

13. (dla wszystkich) Czy udział w szkoleniach finansowanych z 9. osi priorytetowej PO IG przyczynił się do wzrostu Pana/Pani kompetencji?

Kompetencje	Wzrost			(jeśli tak) Skala (1 - niewielki stopień, 5 – bardzo duży)				
	Tak	Nie	Nie dotyczy	1	2	3	4	5
Kompetencje								

indywidualne, psychologiczne								
Kompetencje interpersonalne								
Kompetencje kierownicze								
Kompetencje zawodowe								
Kompetencje językowe								

14. Czy Pana/Pani zdaniem liczba szkoleń odbytych w ramach PT PO IG była dla Pana/Pani wystarczająca?
- Zdecydowanie tak
 - Raczej tak
 - Ani tak, ani nie
 - Raczej nie
 - Zdecydowanie nie

Po tym pytaniu przejdź do 16

15. (jeśli 7=b) Proszę wskazać, jaka była przyczyna nieuczestniczenia Pana/Pani w szkoleniach finansowanych z PT PO IG?
- Nie uzyskałem/łam informacji o możliwości uczestnictwa w szkoleniach finansowanych z PT PO IG
 - Zakres szkoleń nie odpowiadał moim zadaniom
 - Nie było takiej potrzeby
 - Posiadam wystarczające kwalifikacje
 - Brak środków do sfinansowania szkolenia
 - Inne

Studia podyplomowe

16. Czy w Pana/Pani IP/IW była możliwość brania udziału w studiach podyplomowych?
- Tak
 - Nie – **przejdź do 21**
17. (16=a) Czy od 2007 roku brał/a Pan/Pani udział w studiach podyplomowych finansowanych z PT PO IG?
- Tak
 - Nie – **przejdź do 21**
18. (17=a) W ilu studiach podyplomowych finansowanych z PT PO IG brał/a Pan/Pani udział od 2001 roku?
- 1
 - 2
 - 3
 - Więcej niż 3
 - Nie wiem, nie pamiętam

19. Czy na studia podyplomowe:
- a. został/a Pan/i skierowany przez pracodawcę tak nie
 - b. czy podjął/podjęła je Pan/i z własnej inicjatywy? tak nie
20. Proszę o ocenę przydatności tych studiów w pracy zawodowej na skali od 1 (w ogóle nieprzydatne) do 5 (bardzo przydatne)
- 1 2 3 4 5
21. Jak ogólnie ocenia Pan/i przydatność studiów podyplomowych jako formy podnoszenia kwalifikacji dla wykonywanej pracy
- a. Jest to bardzo przydatna forma
 - b. Jest to dość przydatna forma
 - c. Jest to mało przydatna forma
 - d. Jest to nieprzydatna forma
 - e. Nie mam zdania
22. Czy ma Pan/Pani swobodny dostęp do szkoleń i innych form rozwoju, którymi jest Pan/Pani zainteresowany/a?
- a. Do wszystkich szkoleń, którymi jestem zainteresowany
 - b. Do większości szkoleń, którymi jestem zainteresowany
 - c. Do mniej więcej połowy szkoleń, którymi jestem zainteresowany
 - d. Do mniej niż połowy szkoleń, którymi jestem zainteresowany
 - e. Do żadnych szkoleń, którymi jestem zainteresowany
 - f. Nie wiem / trudno powiedzieć
23. Czy w przypadku braku środków PT PO IG również byłaby możliwość uczestniczenia w szkoleniach, studiach itp., finansowanych przez pracodawcę?
- a. Do wszystkich szkoleń
 - b. Do większości szkoleń
 - c. Do mniej więcej połowy szkoleń, którymi jestem zainteresowany
 - d. Do mniej niż połowy szkoleń, którymi jestem zainteresowany
 - e. Do żadnych szkoleń, którymi jestem zainteresowany
 - f. Nie wiem / trudno powiedzieć
24. Czy w czasie tworzenia planu szkoleń miał/a Pan/Pani możliwość zgłaszania swoich potrzeb w zakresie podnoszenia kwalifikacji?
- a. Tak
 - b. Nie – przejdź do 26
 - c. Nie wiem – przejdź do 26
25. (jeśli 24=a) Czy zgłoszone przez Pana/Panią potrzeby zostały uwzględnione w czasie tworzenia planu szkoleń?
- a. Tak

- b. Nie
- c. Nie wiem

26. Czy ma Pan/Pani swobodny dostęp do korzystania z ekspertyz, usług doradczych finansowanych z 9. osi priorytetowej PO IG?
- a. Zdecydowanie tak
 - b. Raczej tak
 - c. Ani tak, ani nie
 - d. Raczej nie
 - e. Zdecydowanie nie

Warunki pracy

W tej części ankiety chcielibyśmy poznać Pana/Pani opinie na temat Pana/Pani warunków pracy

27. Proszę ogólnie ocenić warunki pracy (wielkość powierzchni przeznaczonej do pracy, liczbę pomieszczeń, wyposażenie), jakie ma Pan/Pani zapewnione do wykonywania postawionych zadań? Proszę ocenić na skali, gdzie wartość 1 oznacza bardzo złe, a 5 oznacza bardzo dobre

1 2 3 4 5

28. Czy przez ostatnie 5 lat (lub jeśli jest Pan/Pani zatrudniony/a krócej, od momentu rozpoczęcia pracy) zmieniły się Pana/Pani warunki pracy?
- a. Tak
 - b. Nie – **przejdź do 30**
 - c. Nie wiem – **przejdź do 30**

29. (jeśli 28=a) W jaki sposób zmieniły się Pana/Pani warunki pracy?

- a. Poprawiły się
- b. Pogorszyły się

Po tym pytaniu przejdź do 31

30. (jeśli 28=b,c) Czy istnieje potrzeba zmiany warunków pracy?

- a. Tak, w jaki sposób?
- b. Nie

31. Czy Pan/Pani stanowisko pracy jest wyposażone:

- a. Bardzo dobrze
- b. Raczej dobrze
- c. Raczej źle
- d. Bardzo źle
- e. Nie mam zdania

32. (jeśli 31=c lub d) Czego Panu/Pani brakuje? (otwarte)

.....

33. Z jakiego typu wyposażenia zakupionego z Pomocy Technicznej PO IG korzysta Pan/Pani? Proszę zaznaczyć wszystkie prawdziwe odpowiedzi.
- Sprzęt komputerowy (komputery, laptopy, serwery itp.)
 - Sprzęt biurowy i materiały biurowe/eksploatacyjne (skanery, faksy, drukarki, ekrany przenośne, sprzęt multimedialny itp.)
 - Oprogramowanie specjalistyczne (Corel Draw, SPSS, program finansowo-księgowy, oprogramowanie wspomagające audyt i dobór próby do kontroli, baza danych Oracle, Lex, itp.)
 - Meble (biurka, krzesła, regały, itp.)
 - Inne, jakie?
34. Do jakich sprzętów biurowych, niezbędnych do pracy, nie ma Pan/Pani swobodnego dostępu? (otwarte)
-
- Mam dostęp do wszystkich sprzętów
35. Czy swoje zarobki uważa Pan/Pani za satysfakcjonujące:
- w stosunku do pracy, którą Pan/Pani wykonuje?
 - Zdecydowanie tak
 - Raczej tak
 - Ani tak, ani nie
 - Raczej nie
 - Zdecydowanie nie
 - w stosunku do zarobków Pana/Pani współpracowników?
 - Zdecydowanie tak
 - Raczej tak
 - Ani tak, ani nie
 - Raczej nie
 - Zdecydowanie nie
36. Czy aktualnie wykonywana praca jest Pana/Pani docelową pracą, tj. czy wiąże Pan/Pani przyszłość z tym miejscem pracy?
- Zdecydowanie tak
 - Raczej tak
 - Ani tak, ani nie
 - Raczej nie
 - Zdecydowanie nie
37. Czy jest Pan/Pani w wystarczający sposób poinformowany/a o finansowaniu ze środków Pomocy Technicznej PO IG

	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Nie wiem
--	------------------	------------	------------	------------------	----------

szkoleń					
wynagrodzeń					
sprzętu i wyposażenia					
innych elementów wykorzystywanych w pracy? (ekspertyzy, doradztwo, ewaluacje itp.)					

38. Czy Pana/Pani zdaniem środki PT (takie jak np. możliwość zlecenia ekspertyz, badań, doradztwo prawne, zakup publikacji, prasy, doradztwo przy zamówieniach publicznych itp.) mają wpływ na jakość Pana/Pani pracy?
- Zdecydowanie pozytywny
 - Raczej pozytywny
 - Raczej negatywny
 - Zdecydowanie negatywny
 - Nie wiem
 - Nie mają wpływu
39. Czy na co dzień ma Pan/Pani do czynienia z wnioskami o dofinansowanie i/lub wnioskami o płatność w ramach 9 osi priorytetowej PO IG?
- Tak
 - Nie
40. (Jeśli 39=a) czy dostrzega Pan/Pani poprawę jakości tych wniosków?
- Wnioski o dofinansowanie
 - Zdecydowanie tak
 - Raczej tak
 - Ani tak, ani nie
 - Raczej nie
 - Zdecydowanie nie
 - Nie mam styczności z wnioskami o dofinansowanie
 - Wnioski o płatność
 - Zdecydowanie tak
 - Raczej tak
 - Ani tak, ani nie
 - Raczej nie
 - Zdecydowanie nie
 - Nie mam styczności z wnioskami o płatność

41. (jeśli 2=a,b) Proszę odnieść się do potencjalnych zmian będących efektem wykorzystania funduszy w ramach 9. osi priorytetowej PO IG w następujących aspektach:

a. Poprawa wiedzy i kompetencji pracowników	i. Zdecydowanie tak ii. Raczej tak iii. Ani tak, ani nie iv. Raczej nie v. Zdecydowanie nie
b. Poprawa warunków wynagradzania pracowników	i. Zdecydowanie tak ii. Raczej tak iii. Ani tak, ani nie iv. Raczej nie v. Zdecydowanie nie
c. Poprawa warunków pracy (sprzęt i wyposażenie)	i. Zdecydowanie tak ii. Raczej tak iii. Ani tak, ani nie iv. Raczej nie v. Zdecydowanie nie
d. Większa skuteczność działań informacyjno-promocyjnych Programu	i. Zdecydowanie tak ii. Raczej tak iii. Ani tak, ani nie iv. Raczej nie v. Zdecydowanie nie
e. Lepsza jakość zamawianych ewaluacji, ekspertyz, doradztwa dot. Programu	i. Zdecydowanie tak ii. Raczej tak iii. Ani tak, ani nie iv. Raczej nie v. Zdecydowanie nie

42. (jeśli 2=a,b) Czy dostrzega Pan/Pani zadowolenie pracowników będące efektem działań finansowanych z Pomocy Technicznej PO IG?

- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Ani tak, ani nie
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie

43. (nie wyświetlane, jeśli 2=a, b, l) Czy dostrzega Pan/Pani potrzebę skierowania wsparcia ze środków z Pomocy Technicznej PO IG na działania, z którymi związane są Pan/Pani obowiązki?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

44. (jeśli 43=a) W jaki sposób Pana/Pani zdaniem środki z Pomocy Technicznej PO IG mogłyby usprawnić realizację tych działań?

..... (Pytanie otwarte)

45. Czy Pana/Pani zdaniem są takie potrzeby, czy działania, które nie zostały dotychczas objęte pomocą techniczną, a które powinny zostać włączone w jej zakres w przyszłym okresie programowania? (pytanie nieobowiązkowe)

7.3.2. Kwestionariusz do badania CATI wśród beneficjentów PO IG (osi 1-8)

Szanowni Państwo,

Działając na zlecenie Departamentu Konkurencyjności i Innowacyjności Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju firma WYG PSDB Sp. z o.o. prowadzi badanie dotyczące oceny skuteczności działań skierowanych go beneficjentów Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka.

Gwarantujemy, że wszelkie informacje uzyskane w trakcie badania, które trwać będzie około 10 minut, będą posiadać charakter poufny i będą stanowić podstawę dla przygotowania wniosków i podsumowań, które zostaną opracowane w sposób gwarantujący anonimowość Pana/i wypowiedzi.

Szkolenia

1. Czy od 2007 roku brał/a Pan/Pani udział w szkoleniach dla beneficjentów realizowanych w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka?
 - a. Tak
 - b. Nie
 - c. Nie pamiętam
2. (jeśli 1=a) Proszę o wskazanie tematów szkoleń finansowanych z PO IG, w których brał/a Pan/Pani udział. Proszę o wskazanie wszystkich prawidłowych odpowiedzi.
 - a. Aplikowanie o środki w ramach PO IG
 - b. Zamówienia publiczne/stosowanie zasady konkurencyjności
 - c. Zarządzanie projektem
 - d. Sprawozdawczość
 - e. Pomoc publiczna
 - f. Rozliczanie projektów
 - g. Inne, jakie?
3. (jeśli 1=a) Skąd dowiedział/a się Pan/Pani o możliwości skorzystania z tych szkoleń? Proszę wskazać wszystkie właściwe odpowiedzi.
 - a. Ze strony WWW Instytucji Pośredniczącej
 - b. Ze strony WWW instytucji Wdrażającej
 - c. Z punktu informacyjnego PO IG
 - d. Z portalu internetowego PO IG
 - e. Mailing z zaproszeniem na szkolenie od IP/IW
 - f. Inne źródło, jakie?

4. (jeśli 1=a) Jak ogólnie ocenia Pan/Pani szkolenia finansowane z funduszy PO IG w następujących aspektach. Swoją ocenę proszę wskazać na 5-cio punktowej skali, gdzie wartość 1 oznacza bardzo niską ocenę, zaś wartość 5 – ocenę bardzo wysoką:
- | | |
|--|-----------|
| a. Poziom merytoryczny szkoleń | 1-2-3-4-5 |
| b. Przydatność przekazywanych treści | 1-2-3-4-5 |
| c. Adekwatność tematyki szkoleń do Pana/Pani potrzeb | 1-2-3-4-5 |
| d. Ogólna ocena szkoleń | 1-2-3-4-5 |
5. (jeśli 1=b) Dlaczego nie uczestniczył/a Pan/i w szkoleniach dla beneficjentów w ramach PO IG? Proszę wskazać wszystkie właściwe odpowiedzi.
- Nie dostałem/am zaproszenia na szkolenie
 - Nie wiedziałem/am, że takie szkolenia się odbywają
 - Nie miałem/am czasu
 - Tematyka szkoleń mnie nie interesowała
 - Słyszałem/am nieprzychylnie opinie nt. tych szkoleń
 - Inne przyczyny, jakie?

Konferencje

6. Czy uczestniczył Pan/Pani w konferencjach organizowanych przez IP/IW realizowanych w ramach PO IG?
- Tak
 - Nie
 - Nie pamiętam
7. (jeśli 6=a) Czego dotyczyły te konferencje? Proszę wskazać wszystkie właściwe odpowiedzi.
- Konferencja informująca o możliwości wydatkowania funduszy PO IG
 - Konferencja informacyjna dla środowisk biznesowych
 - Konferencje (seminaria) tematyczne dot. poszczególnych obszarów wsparcia dla beneficjentów PO IG
 - Konferencje promujące dotychczas zrealizowane wsparcie w ramach funduszy PO IG
 - Inna tematyka, jaka?
8. (jeśli 6=a) Skąd dowiedział/a się Pan/Pani o możliwości skorzystania z tych szkoleń? Proszę wskazać wszystkie właściwe odpowiedzi.
- Ze strony WWW Instytucji Pośredniczącej
 - Ze strony WWW instytucji Wdrażającej
 - Z punktu informacyjnego PO IG
 - Z portalu internetowego PO IG
 - Mailing z zaproszeniem na konferencję od IP/IW

- f. Inne źródło, jakie?
9. (jeśli 6=a) Jak ocenia Pan/Pani konferencje realizowane w ramach PO IG w poszczególnych aspektach. Swoją ocenę proszę wskazać na 5-cio punktowej skali, gdzie wartość 1 oznacza bardzo niską ocenę, zaś wartość 5 – ocenę bardzo wysoką:
- a. Poziom merytoryczny konferencji 1-2-3-4-5
 - b. Przydatność przekazywanych treści 1-2-3-4-5
 - c. Adekwatność tematyki konferencji do Pana/Pani potrzeb 1-2-3-4-5
 - d. Ogólna ocena konferencji 1-2-3-4-5
10. (jeśli 6=b) Dlaczego nie uczestniczył/a Pan/Pani w konferencjach finansowanych z funduszy PO IG? Proszę wskazać wszystkie właściwe odpowiedzi.
- a. Nie dostałem/am zaproszenia
 - b. Nie wiedziałem/am, że takie konferencje się odbywają
 - c. Nie miałem/am czasu
 - d. Tematyka konferencji nie była dla mnie interesująca
 - e. Słyszałem/am nieprzychylnie opinie nt. tych konferencji
 - f. Inne przyczyny, jakie

Punkty informacyjne oraz publikacje nt. PO IG

11. Czy korzysta Pan/Pani z publikacji poświęconych funduszom unijnym pozyskiwanym w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, dostępnych w formie elektronicznej i/lub papierowej?
- a. Tak, często korzystam z tych publikacji
 - b. Tak, sporadycznie korzystam z tych publikacji
 - c. Wiem, że takie publikacje istnieją, ale z nich nie korzystam (dlaczego?)
 - d. Nie korzystałem/am z publikacji, ponieważ nie wiedziałem/am, że takie istnieją
12. Czy występują jakieś zagadnienia dot. funduszy PO IG, na temat których nie ma publikacji, a Pana/Pani zdaniem powinny się ukazać?
- a. Tak
 - b. Nie
 - c. Nie wiem
13. (jeśli 12=b) Jakże to zagadnienia? (pytanie otwarte)
-
14. (jeśli 11=a lub b) Jak ocenia Pan/Pani publikacje poświęcone PO IG w poszczególnych aspektach? Swoją ocenę proszę wskazać na 5-cio punktowej skali, gdzie wartość 1 oznacza bardzo niską ocenę, zaś wartość 5 – ocenę bardzo wysoką:
- a. Poziom merytoryczny publikacji 1-2-3-4-5
 - b. Przydatność przekazywanych treści 1-2-3-4-5

- c. Zrozumiałość i czytelność przekazywanych informacji 1-2-3-4-5
 - d. Adekwatność tematyki publikacji do Pana/Pani potrzeb 1-2-3-4-5
 - e. Ogólna ocena publikacji 1-2-3-4-5
15. W ramach działań IP/IW PO IG otwarte zostały punkty informacyjne dla beneficjentów oraz potencjalnych beneficjentów Programu. Czy korzystał/a Pan/Pani z usług/porad punktu informacyjnego PO IG?
- a. Tak, wielokrotnie korzystałem/am ze wsparcia punktu informacyjnego PO IG
 - b. Tak, jeden raz skorzystałem/am ze wsparcia punktu informacyjnego PO IG
 - c. Nie, nigdy nie korzystałem/am z usług punktu informacyjnego PO IG
 - d. Nie pamiętam
16. (jeśli 15=c) Dlaczego nie korzystał/a Pan/Pani z usług punktów informacyjnych PO IG? Proszę wskazać wszystkie właściwe odpowiedzi.
- a. W najbliższej okolicy nie ma takiego punktu
 - b. Nie mam takiej potrzeby
 - c. Nie mam czasu, żeby się udać do punktu informacyjnego
 - d. Nie wiedziałem/am o istnieniu takich punktów informacyjnych
 - e. Inne powody, jakie?
17. (jeśli 15=a lub b) Jak ocenia Pan/Pani działalność punktów informacyjnych w poszczególnych jej aspektach? Swoją ocenę proszę wskazać na 5-cio punktowej skali, gdzie wartość 1 oznacza bardzo niską ocenę, zaś wartość 5 – ocenę bardzo wysoką:
- a. Poziom merytoryczny pracowników PI 1-2-3-4-5
 - b. Przydatność przekazywanych treści 1-2-3-4-5
 - c. Adekwatność wsparcia oferowanego w PI do Pana/Pani potrzeb 1-2-3-4-5
 - d. Ogólna ocena punktów informacyjnych PO IG 1-2-3-4-5

Wnioskowanie o fundusze

18. Skąd dowiedział/a się Pan/Pani o możliwości składania wniosków o dofinansowanie w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka? Proszę wskazać wszystkie właściwe odpowiedzi.
- a. Z strony www IP/IW
 - b. Z portalu internetowego PO IG
 - c. Mailing od IP/IW
 - d. Z punktu informacyjnego
 - e. Z broszur/ ulotek informacyjnych
 - f. Z kampanii w TV, radio
 - g. Od znajomych instytucji
 - h. Inne źródło informacji, jakie?

19. Czy składając wniosek o dofinansowanie w ramach funduszy PO IG, Państwa instytucja korzystała/a ze wsparcia osób trzecich/ innych instytucji, czy polegali Państwo wyłącznie na własnej wiedzy?
- Nie korzystaliśmy z żadnej pomocy
 - Korzystaliśmy z bezpłatnej pomocy zapewnianej przez IP/IW (np. punktu informacyjnego, publikacji, wytycznych dla projektodawców, informatorów, podręczników)
 - Skorzystaliśmy z odpłatnych usług firmy prywatnej specjalizującej się w tego typu działaniach
 - Nie wiem/trudno powiedzieć
20. (jeśli 19=b) Jak ocenia Pan/Pani przydatność poszczególnych form działań informacyjno-doradczych dla projektodawców oferowanych przez IP/IW? Swoją ocenę proszę wskazać na 5-cio punktowej skali, gdzie wartość 1 oznacza bardzo niską ocenę, zaś wartość 5 – ocenę bardzo wysoką:
- Punkty informacyjne 1-2-3-4-5
 - Wytyczne dla projektodawców 1-2-3-4-5
 - Informatory, podręczniki dla projektodawców 1-2-3-4-5
 - Strona internetowa poświęcona funduszom z PO IG 1-2-3-4-5
 - Infolinia PO IG 1-2-3-4-5
21. (jeśli 19=c) Dlaczego zdecydowali się Państwo skorzystać z odpłatnych usług? Proszę wskazać wszystkie właściwe odpowiedzi.
- Nie wiedzieliśmy, że istnieją bezpłatne formy pomocy dla projektodawców
 - Pomoc oferowana przez IP/IW dla projektodawców była niskiej jakości (ogółem)
 - Publikacje skierowane dla projektodawców miały niską wartość merytoryczną
 - Publikacje skierowane dla projektodawców były napisane w sposób niezrozumiały i nieczytelny
 - Pracownicy punktów informacyjnych byli niekompetentni
 - Inne powody, jakie?
22. Z którą z wymienionych instytucji jest Pan/Pani w najbliższym/najczęstszym kontakcie jako beneficjent PO IG? Proszę wskazać tylko jedną, główną instytucję:
- Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości
 - Ośrodek Przetwarzania Informacji - Państwowy Instytut Badawczy
 - Centrum Projektów Polska Cyfrowa (dawniej Władza Wdrażająca Fundusze Europejskie)
 - Polska Organizacja Turystyczna
 - Bank Gospodarstwa Krajowego
 - Departament Wdrażania Programów Operacyjnych w Ministerstwie Gospodarki
 - Departament Funduszy Strukturalnych w Ministerstwie Administracji i Cyfryzacji
 - Narodowe Centrum Badań i Rozwoju
 - Departament Konkurencyjności i Innowacyjności w Ministerstwie Infrastruktury i Rozwoju

23. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani kontakt pomiędzy Państwa instytucją, a instytucją wskazaną przez Pana/Panią w poprzednim pytaniu? Swoją ocenę proszę wskazać na 5-cio punktowej skali, gdzie wartość 1 oznacza bardzo złą ocenę, zaś wartość 5 – ocenę bardzo dobrą:

1-2-3-4-5

24. (jeśli 23=1 lub 2) Dlaczego źle ocenił/a Pan/i ten kontakt? Proszę wskazać wszystkie właściwe odpowiedzi

- a. Zadając pytanie trzeba długo oczekiwać na odpowiedź
- b. Trudno jest zlokalizować odpowiednią osobę, która może mi pomóc
- c. Pracownicy instytucji nie są kompetentni
- d. Pracownicy instytucji niechętnie udzielają wsparcia
- e. Instytucja jest zbyt zbiurokratyzowana, nie da się niczego „załatwić od ręki”
- f. Inne powody, jakie?